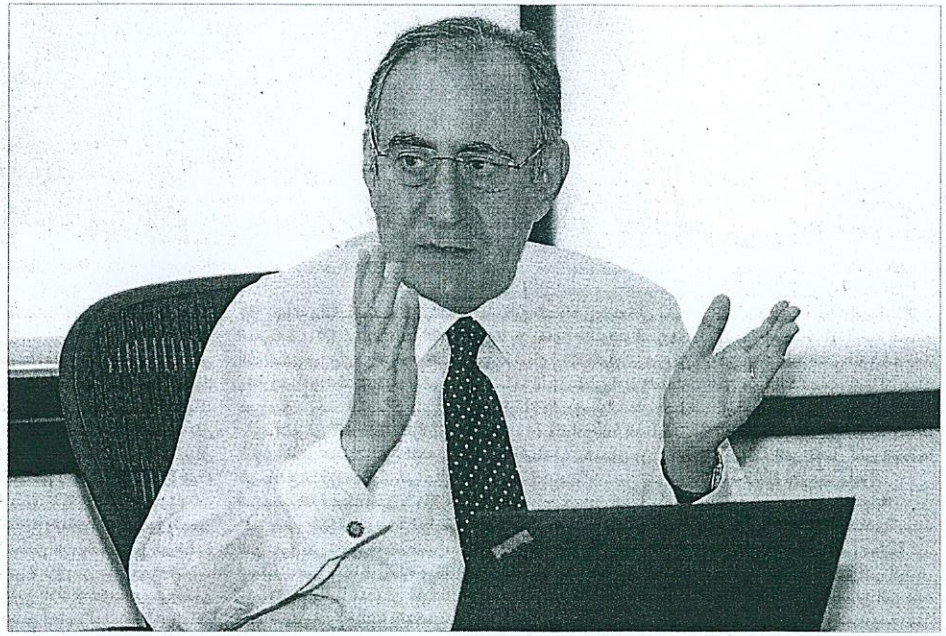
الجائزة اللبنانية للامتياز في برنامج الجودة تُمنح لذوي الكفايات العالية ونحاس يدعو إلى التزام المواصفات التي تمكّن المؤسسات من الحصول على التقدير المطلوب

تشكل الجائزة اللبنانية للامتياز دوراً محفزاً للمؤسسات والشركات التي تتبنى نظم إدارة الجودة وتُطبقها في عملها للحصول على التقدير اللازم، وذلك بغية تعزيز ثقافة الجودة وتعميمها في لبنان، وهي ترمي الى زيادة القدرة التنافسية للإقتصاد وتحفيز مكوناته الإقتصادية للسير على طريق الجودة والتميّز. فما هي خصائص هذه الجائزة ولمن تُمنح؟ وهل ستكون ضمن خطة طويلة الامد؟

هيثم العجم

فريق العمل مجتمعاً برئاسة الدكتور علي برو.

درع الجائزة.


نحاس: المرحلة الثالثة تشمل القطاعين العام والخاص. (سامي عياد)

تُمنح الجائزة اللبنانية للامتياز الى مستحقيها على أعلى مستوى في لبنان، برعاية رئيس الجمهورية ميشال سليمان منذ إطلاقها في آذار 2009، وهي عبارة عن تقدير الجهات الحكومية للمؤسسات والشركات المميزة في القطاعين العام والخاص وفي هيئات المجتمع المدني، والتي تؤدي دوراً يَحتذى به.

واوضح وزير الاقتصاد والتجارة نقولا نحاس لـ "النهار"، ان مكتب الجائزة في وحدة الجودة في الوزارة، "انجز المرحلتين الأولى والثانية بنجاح، اذ تراجع لجنة حكام الجائزة المؤلفة من ذوي الكفاية والخبرة والتجرّد دوريا، متطلبات الجائزة وتحديثها وتطويرها في كل مرحلة، كي تواكب التطورات العالمية في مجال جوائز الجودة والإمتياز مما يؤدي عملياً الى رفع مستوى الجائزة".

ولفت الى ان المرحلة الثالثة للجائزة "التي أطلقناها، تميزت بتوسيع إطار الجائزة ليشمل القطاع العام بالتعاون مع وزارة الدولة لشؤون التنمية الادارية، وهيئات المجتمع المدني، اضافة الى القطاع الخاص بشقيه الشركات الكبيرة، والصغيرة والمتوسطة"، مشيرا الى انه "تم تقسيم الجائزة الى 3 مستويات تدرجاً من الأدنى الى الأعلى وهي: الشهادة، الشهادة المتقدمة، والجائزة. كذلك ركزنا على كون الجائزة تراكمية على المدى الطويل وليست ظرفية".

البُعد الدولي

ما هي الفوائد التي يحصل عليها رابحو الجائزة؟ وهل لها بُعد دولي؟ شرح نحاس ان رابحي الجائزة "يحصلون على فوائد عدة هي في معظمها معنوية، اضافة الى إمكان استخدامها في الحملات الإعلانية والترويجية". وقال "ان أبرز تلك الميزات والفوائد هو بناء نموذج متقدم للجودة في إدارة المنتجات والخدمات والموارد البشرية والعلاقة بالزبائن".

ورأى ان الحصول على الجائزة "يؤدي الى تحسين موقع المؤسسة وتحقيق مرتبة ريادية في مجالها. وتدرس لجنة حكام الجائزة إمكان تقديم حوافز مادية للرابحين في المراحل المقبلة.

علما أن ثمة حوافز مالية للموظفين المعنيين في وحدات القطاع العام الرابحة للجائزة، اقرتها وزارة الدولة لشؤون التنمية الإدارية لهذه المرحلة"، مؤكدا أن للجائزة اللبنانية للإمتياز "بُعداً دولياً وإقليمياً نعمل عليه، وكانت باكورته توقيع مذكرة تفاهم مع المؤسسة الميلينية للجودة التي تدير جوائز الجودة والإمتياز في اليونان". ودعا نحاس شركات القطاع الخاص ولا سيما الصغيرة منها والمتوسطة، كذلك إدارات القطاع العام ومؤسساته، وهيئات المجتمع المدني من ذوي الكفايات العالية، الى "التقدم في طلباتهم الى مكتب الجائزة اللبنانية للإمتياز في وحدة الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة بالسرعة الممكنة"، معتبراً انها "موقع متقدم في خطة عمل برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة الممول من الإتحاد الأوروبي، وذلك لأسباب عدة أبرزها المستوى الرفيع للرعاية التي منحها إياها الرئيس سليمان، اضافة الى كون الجائزة تستند الى النموذج اللبناني لإدارة الجودة LQMM المرتكز الى أشهر نموذج دولي لإدارة الجودة وهو نموذج المؤسسة الأوروبية للجودة".

اداة تحفيزية وترويجية

ما هي الآلية المعتمدة لتقديم طلبات الجائزة والبت بها؟ أوضح مدير مكتب الجائزة اللبنانية للامتياز مدير برنامج الجودة الدكتور علي برو، "ان الطلبات والمستندات المستوفاة الشروط تُقدم الى مكتب الجائزة من الشركات الراغبة بغض النظر عن أحجامها، كذلك من الإدارات والمؤسسات العامة وهيئات المجتمع المدني التي تجد في انتاجها الكفاية والتميّز".

وشرح انه يزور فريق من المقيمين الفنيين المؤهلين والمدربين من مكتب الجائزة في وحدة الجودة، الشركات والمؤسسات المتقدمة، لإجراء التقييم وفق معايير محدّدة، ثم يقدم تقريرا بالنتائج الى مكتب الجائزة اللبنانية للإمتياز، في حين يراجع خبراء واختصاصيو مكتب الجائزة تقارير المقيمين الفنيين وتدقيقها ويرفعها الى لجنة حكام الجائزة برئاسة وزير الإقتصاد والتجارة".

المعايير المطلوبة

ما هي المعايير الرئيسية المطلوبة في النموذج اللبناني لإدارة الجودة؟ لفت برو الى ان ثمة معايير محددة، لا يمكن التغاضي عنها، هي "ادارة البنية التحتية للمؤسسة ولا سيما حيال وجود خطط مستقبلية وحسن إدارة الموارد القيمة خاصة التجهيزات والمباني والاموال والموارد الفكرية والخبرات، وادارة الموارد البشرية ولا سيما حيال القيادة والتخطيط لتطوير الموارد البشرية وتحفيزها، وإدارة العمليات وإرضاء الزبائن/المواطنين، وخصوصا حيال جودة المنتجات/الخدمات المقدّمة والقيام بالمسؤوليات المجتمعية للمؤسسات والشركات والتزامها البيئة". علما انه يتم تقديم الطلبات والمستندات اللازمة اعتباراً من تاريخ إطلاق المرحلة الثالثة للجائزة في 8 تموز الجاري وحتى 15 أيلول المقبل.

في المحصلة، تُعتبر المعلومات المتعلقة بالمؤسسات والشركات المتقدمة والعلامات والنتائج المحرزة ملكاً لمكتب الجائزة اللبنانية للإمتياز الذي يحافظ بدوره على سريتها، اذ لا تتم إتاحتها إلا للأفراد المعنيين مباشرة بالتقييم والاختبار. ويطلب المكتب من الأفراد المعنيين ولا سيما المقيمين الفنيين وأعضاء لجنة حكام الجائزة وموظفي أو خبراء مكتب الجائزة التوقيع على عقد سرّية المعلومات وعدم الإفصاح عنها من دون موافقة خطية مسبقة من الشركة والمؤسسة المشاركة.

haytham.ajam@annahar.com.lb