



דבר ירי"ר הפורים

חברים יקרים,
בעוד ימים ספורים ב-18-20/11/08 יתקיים הכינוס הבינלאומי ה-17 שכותרתו "איכות - היום ומחר". הכינוס השנה הוא חלק מחגיגות ה-60 למדינה. דרך ארוכה עברנו מאז, אולם העתיד לפנינו והחשיבות לאיכות מוצרים ושירותים גדילה מיום ליום. בכינוס אנו נותנים ביטוי למבדקים. התקיימו השנה שני מושבים ביום השני לכינוס ב-19/11: המושב הראשון 8.8 עסק במבדק ככלי לשיפור ביצועים והמושב השני 9.8 עסק בהיבטים ייחודיים במבדקים (באנגלית). אני מקווה כי החברים אכן נטלו חלק במושבים אלה.

הנושא השני בכנס היה חלוקה פרס הסוקר המצטיין לשנת 2008 שלושת הזוכים המקומות הראשונים הם - במקום הראשון ע.א.צ. מר יורם פרץ ממצל"ח (אט"ל), במקום השני רס"ן דרור צוברי מחיל האוויר, במקום השלישי רס"ל דרור טהורי מזרוע היבשה. כספי הזכייה מוענקים ע"י האיגוד הישראלי לאיכות. פרטים נוספים בהמשך הגיליון הזה ובאתר האיגוד.

חברים, חסרה לי עדיין מעורבותכם האקטיבית בכתיבת מאמרים ל"אודיטון" ובהשתתפות פעילה בכל האירועים שאנו עורכים. אתם מוזמנים להיות מעורבים. לחברי המיזם תודה על המאמץ והפעילות המבורכת, ולכם חברים קריאה מהנה.

שחר בן-נון
יו"ר מיזם המבדקים הפנימיים

דבר העורכת

הכנס השנה הציג מגוון נושאים מעולם המבדקים הפנימיים. למרות מגוון זה, אנו מודעים לעובדה כי מבדקים פנימיים מתבצעים בתחומים שונים של איכות, מצוינות ותחומים אחרים לא פחות חשובים. מי מכם המעורב במבדקים בתחומים אלו מוזמן לכתוב אלינו. אני מאמינה כי דווקא התחומים שלכאורה נראים שאינם קשורים לנושאי איכות באופן ישיר יכולים להוות תרומה מרעננת ל"אודיטון". הפעם אנו מביאים גם פינה חדשה בת עמוד אחד שתקרא בשם - "פינת הארה" בה יוכלו המציגים להביע עמדה או נושא בתמציתיות. בנוסף מוצג בפעם הראשונה מאמר בשפה האנגלית ואני מקווה כי יקרא בעניין. המאמר הראשון עוסק במבדקים בתחום החינוך באוסטרליה. מאמר זה מציג גישה חדשנית לשילוב מבדקים בתחומים מעט שונים ממה שאנו מכירים בדרך כלל. קריאה מהנה

שלהבת צור

מה קציתון?

ביצוע מבדקים פנימיים באוניברסיטת "Southern Cross" באוסטרליה, שלהבת צור - עמ' 2

פינת "נקודת הארה" - ששה יתרונות למסמכים המשלימים את תהליכי ניהול מערכת האיכות מילרד אברהם - עמ' 4

מבדקים לאורך שרשרת האספקה (אנגלית), יאן וולפסון, - עמ' 5

זוכי תחרות הסוקר המצטיין לשנת 2008 - עמ' 7

חברי המיזם למבדקים פנימיים - עמ' 8

חברי המערכת:

עורכת ראשית - שלהבת ל. צור
shalheve@tx.technion.ac.il

עורך מקצועי - אנדרי פישוף
afish@netvision.net.il

ועדה מייעצת - חברי פורום מבדקים פנימיים

עורך משנה - שחר בן נון
sbennon@bezeqint.net
מאמרים קציתון ותקאלו
חנה

המאמרים מתפרסמים על דעת ובאחריות כותביהם בלבד

ביצוע מבדקים פנימיים למערכות איכות באוניברסיטת "סאוטרן קרוס" באוסטרליה-

שלהבת צור- יצוף ארזוני, ניהול איכות ובטיחות

- הצרה- מאמר לה מוסס על חלק ממיצג המופיע באתר האוניברסיטה-

www.scu.edu.au

מומלץ להיכנס לאתר ולשלוח ביו מסמכי האיכות הרבים הקיימים ש
(למקסימום - אנא פנו אלי ואכוון אתכם למידע המבוקש)

מבדקים פנימיים באוניברסיטה החלו בשנת 2003, כאשר המבדק הפנימי האחרון

בוצע באפריל 2008. מבדקים אלה השיגו את המטרות שלהן ובוצעו, לדברי מחלקת האיכות

באוניברסיטה (AUQA), באפקטיביות רבה ובהתאם לתכנית המבדקים המקורית.

יוחד זמן לנושאים חשובים הבאים-

- הדגמה של ביצועים בהתאם לתוכניות האיכות של האוניברסיטה
- תכניות איכות מחלקתיות וניהולן
- השוואות בין דרישות התקינה לבין הביצועים בפועל
- שיפור תכניות וקורסים והפיקוח עליהם
- פעילויות מחקר ותוצאותיהן
- סקירת פעילות בית הספר עצמו והיחידות המנהלתיות, כולל מכניזם הסקירה ופעילות מתקנת
- תקשורת עם בעלי עניין
- תכניות ושיתופי פעולה עם גורמי חוץ- מדינה

מודל המבדק הפנימי שבו נעזרה האוניברסיטה הינו מודל מוכר בשם ADRI. "אדרי" הינו מושג המורכב מארבעה מרכיבי ביצוע בסיסיים אשר במהלך המבדקים שמים את הדגש עליהם:

• **APPROACH** – מרכיב האמור לענות על השאלות "כיצד האוניברסיטה מאפיינת את עצמה

ומייחדת את פעילותה? מה חזונה? כיצד תשובות אלו קשורות להיסטוריית ההתפתחות של

האוניברסיטה ולנכסיה העכשוויים? מה חוזקות האוניברסיטה?

• **DEPLOYMENT** – האם גישת המבדק שבה משתמשת האוניברסיטה היא גישה מיטבית? על

פי מה גישה זו נקבעת? כיצד האוניברסיטה יודעת שהתשובות המתקבלות מהמבדק הן אכן

מתאימות לשאלות ולמטרות המבדק?

• **RESULTS** - מהן תוצאות המבדק הנמדדות באוניברסיטה בהתאם למטרות? האם האוניברסיטה

מבינה מדוע ניתן היה להשיג את המטרות ואת התוצאות האלה דווקא?

• **IMPROVEMENT** - האם האוניברסיטה יודעת כיצד נוצר השיפור ולמה היא מייחסת שיפור

זה?

תוצאות המבדקים הפנימיים נבחנים בהשוואה לתוצאות קודמות המקודדות במאגר נתונים דיסקרטי

המכונה בשם "GOOD PRACTICE DATABASE". זהו מאגר נתונים הנאסף במהלך מבדקים

החל משנת 2003 על ידי היחידה המיוחדת לניהול איכות באוניברסיטה. מאגר הנתונים מחלוק

לשלושה עולמות תוכן בהתאם לתכני המבדקים. מערכת המבדקים ענפה ביותר וכוללת מסמכי איכות

רבים המתועדים ומפורסמים באתר האוניברסיטה.



נקודת הארה – פינה חדשה המאירה נושאים מיוחדים בתהליך המבדק

והפעם....

ששה יתרונות למסמכים המשלימים את תהליכי ניהול מערכת האיכות

במהלך המבדק

מילרד אברהם – A.L.D

אחד ההיבטים החשובים ביותר במבדקים פנימיים הוא מבדק "סקר הנהלה",

באמצעות מבדק זה ניתן לבחון את פרטי ביצוע החלטות ומהווה בר-השוואה עם יעדים שהוכרזו עליהם במסגרת פגישת הנהלה.

הדיווח המתועד לא רק שמצביע אילו יעדים כשלו או שעבר זמנם, אלא גם על מצביע גם על ממצאים שהושגו ומבוסס על בקרה נקודתית מדוע וכיצד היעדים הושגו.

באמצעות הדיווח ניתן להבחין האם המידע המתואר הושג על בסיס תכנון – בצוע – בדיקה – ופעולה (P.D.C.A), הנהלה מסוגלת באמצעות סקר זה לדעת אם היעדים וההחלטות בוצעו בצורה נכונה ואם לא מה ניתן לתקן.

בעת סקירת מסמכי סקר הנהלה המתועדים מומלץ לסוקר להתייחס לנקודות הבאות:

- | | | |
|----|---------------|-------------------|
| 1. | ביצוע - | Performance |
| 2. | מאפיינים - | Feature |
| 3. | אמינות - | Reliability |
| 4. | תואמות - | Conformance |
| 5. | עמידות - | Durability |
| 6. | שמישות - | Serviceability |
| 7. | אסתטיקה - | Aesthetics |
| 8. | איכות נתפסת - | Perceived Quality |

התייחסות נאותה של הסוקר במבדק סקר הנהלה לנקודות המפורטות לעיל מהווה אתגר לנהלה לחקור ולבחון את הזדמנות המתאימה לשיפור ו/או תיקון החלטותיה.



AUDITS ALONG THE SUPPLY CHAIN

Yan Wolfson

ICL – Industrial Products

When a product leaves its site of production it is not an end but a beginning. Throughout its life cycle its properties and characteristics accompany it on the way to the customer by road, rail, air, sea, inland waterway and through the many people that store or handle it. Whilst intimately known to the manufacturer and often taken for granted, these characteristics may have potential to do harm to those who are unknowledgeable, unprepared or inattentive. Thus, in today's fast moving global village, a manufacturer must responsibly manage the flow of information, training, and control along the product supply chain.

Implementing a robust system for responsible management of products along the supply chain has been shown to prevent incidents, reduce liability and to give rise to support and preference from customers.

As with any machine, process or ongoing program, long-term survival of a management system requires periodic checking, evaluation, maintenance and improvement or it will eventually decay and fail. This is the purpose and importance of the supply chain audit.

Whilst auditing along the supply chain is based on the same principles as those of any other audits, supply chain audits come in all shapes and sizes and there are some aspects that demand special consideration:

- Choice of what to audit from the myriad supply chain activities
- Language barriers

- Culture barriers
- Audits on sites over which the auditor has no control such as ports – recommendations only
- Audits on customers – PR approach

The principle of an auditable supply chain management system was officially adopted by the world wide chemical industry at a meeting of SAICM (Strategic Approach to International Chemicals Management) in Dubai (India) in February 2006. At this meeting ICCA (International Council of Chemical Associations) representing the World Chemical Industry declared entry into a new era of responsibility and transparency in managing chemicals known as the Responsible Care Global Charter. In a letter, UN Secretary General Kofi Annan congratulated ICCA on the launch of the charter and classed the initiative as “... an inspiring model of voluntary self-regulation for other industries to consider following.”

Responsible Care is the global chemical industry’s environmental, health and safety (EHS) initiative to drive continuous improvement in performance.

The new Global Charter emphasizes the need for implementation of auditable management systems to responsibly manage products throughout their life cycle and for auditing and verification programs to demonstrate this responsibility and to support ongoing improvement.

Auditing costs money, especially along the supply chain so is it really worthwhile?

Whilst not always immediately clear, the auditing process does bring very real benefit to the organization ranging from prevention of legal and other negative exposure, improvement of image and overall upgrading of management processes. Perhaps one of the greatest benefits is on-the-spot learning about the supply chain itself which is of great value in the long term.

נבחרו הזוכים בתחרות סוקרים מצטיינים

הוכרזו הזוכים בתחרות בודקים פנימיים. בתחרות השתתפו 13 בודקים והזוכים הם:

במקום הראשון נבחר א.ע.צ יורם פרץ ממצל"ח; במקום השני נבחר רס"ן רמי צוברי חיל האוויר; ובמקום השלישי נבחר רס"ל דרור טהורי, נציג חיל החימוש מזרוע היבשה. טקס חלוקת התעודות והפרסים התקיים בכנס הבינלאומי ה-17 של האיגוד הישראלי לאיכות במהלך היום השני לכנס במושב הפתיחה בבוקר. פרסים כספיים ותעודות חולקו לזוכים. וועדת השופטים כללה את דר' אביגדור זוננשיין, ראובן רבינוביץ, שי רייניש, שלהבת צור ושחר בן-בון.



מקום שלישי: רס"ל דרור טהורי



מקום שני: רס"ן רמי צוברי



מקום ראשון: א.ע.צ יורם פרץ

שמות חברי פורום אנדוקים פנימיים

e-mail	פקס	טלפון	שם ומשפחה
sbennon@bezeqint.net	9569569-09	5536492-050	בן-גון שחר
gad@sii.org.il	9625748-03	5563049-050	גבע גדי
gorel12@gmail.com	-	057-8168855	גורל חיים
avigdorz@rafael.co.il	8795254-04	8795101-04 2891773-052	זוננשיין אביגדור
SHELI98@ZHAV.NET.IL	-	057-8152250 03-5695700	הנס צבי
wolfsony@icl-ip.com	08- 6276076	08- 6297006 052- 4708006	וולפסון יאן
Hanan1m@zahav.net.il	5354045-03	5354045-03 2775072-052	מלין חנן
reuven@sii.org.il	6465205-03	6465324-03 3258537-052	רבינוביץ ראובן
shalheve@tx.technion.ac.il	04-8384254	052-6369005	שלהבת ל. צור
shai@reinish.co.il	6482084-03	054-4216005	רייניש שי
milrada@bezeqint.net	6043753-03	4967212-054	מילרד אברהם
afish@netvision.net.il	04-8775629	050-5725209	אנדרי פישוף

לידיעתכם- משרדי האיגוד הישראלי לאיכות שינו את מקומם- הכתובת החדשה-
רח' וייסגל 2, פרק המדע, גס ציונה 74140
טל' 08-9365862, 08-9365865, פקס' - 08-9365863