

נושאי דגל האיכות

כאלף מומחי איכות מהמפעלים המובילים במשק הישראלי חברים באיגוד הישראלי לאיכות. האיגוד מטמיע, בין השאר, את נושא האיכות בחינוך, ברפואה ובביטחון. חוה שר, יו"ר האיגוד: "אנו פועלים למיצוב האיכות כיתרון תחרותי ושואפים להיות ממובילי המאמץ הלאומי לשיפור האיכות"



חוה שר, יו"ר האיגוד

ה כל התחיל לפני 33 שנה. 25 עובדים העוסקים באבטחת איכות במפעלים הבטחוניים המובילים בישראל חברו יחדיו להקמת האיגוד הישראלי לאיכות. המכנה המשותף לכולם היה: ההכרה בחשיבות נושא האיכות בחיים בישראל והצורך בשיפור רמת העובדים בתחום.

מאז ועד היום צמח הארגון והתבסס וכיום הוא מונה כאלף מומחי איכות וכ-200 חברות מוסדיות ובהן: תעשיות הביטחון – תע"א, רפאל, אלביט, אלישרא; תעשיות אלקטרוניקה ותקשורת – מוטורולה, סלקום, בזק; מזון – שטראוס-עלית, תנובה, אסם; בתי חולים, קופות חולים והרשימה עוד ארוכה.

האיגוד, שהוא עמותה ללא מטרות רווח, משמש כבית מקצועי לכל העוסקים באיכות בישראל לקידום המצוינות האישית והארגונית. חוה שר, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות: "חזונו של האיגוד הוא להיות המוביל המקצועי בנושאי האיכות ולאגד את כל העוסקים בתחום האיכות. כמו כן אנו פועלים למיצוב האיכות כיתרון תחרותי ושואפים להיות ממובילי המאמץ הלאומי לשיפור האיכות."

האיגוד הגדיר לעצמו מספר מטרות אסטרטגיות. בין היתר, מדובר בשתי מטרות מרכזיות: האחת, טיפוח מנהיגות לאיכות וטיפוח התודעה לאיכות בקרב הדור הצעיר באמצעות הדרכות, הסמכות מקצועיות, כנסים ועוד. השנייה, הפיכת האיכות ליתרון תחרותי. בדרך למטרה זו תתמודד האיגוד עם האתגר לפעול ולהטמיע את הגישה ההוליסטית לאיכות. הטמעת גישה זו, מסבירים באיגוד, משמעותה מעבר מהגישה המצמצמת של הטמעת ניהול איכות במישור הפורמלי והנוהלי, אל תפיסת עולם רחבה של ניהול איכות מודרני (הוליסטי), המאחד בתוכו את כל מערכות הניהול השונות בחברה, תוך חתירה למצוינות בכלל המימדים החומריים והערכיים של הארגון. כיום מתגאה האיגוד בקשרים ובשיתופי פעולה עם איגודים דומים ברחבי העולם. עם האיגוד האמריקאי לאיכות ASQ קיים הסכם שותפות, ועם האיגוד האירופאי לאיכות E.O.Q. קיים הסכם הדדיות. נציגי האיגוד חברים בוועדות האיגודים האמריקאי והאירופאי.

במהלך השנה מקיים האיגוד מגוון פעילויות שהמרכזיות בהן הן הכנס השנתי ו"שבוע האיכות". הכנסים השנתיים, הלאומיים והבינלאומיים זוכים להשתתפות רבה של אנשי מקצוע מכל מגזרי המשק בארץ ובעולם. מטרות הכנסים הן, בין השאר: יצירת מפגש בין מומחים ואנשים העוסקים בנושאים ייחודיים לבין עמיתי האיגוד; דיון בשיטות, בכלים

זה מספר שנים מעניק האיגוד תעודות חברות כבוד לאישים במדינה על תרומתם הייחודית לקידום האיכות בכל שטחי החיים בחברה ובתעשייה בישראל. עד כה הוענקה חברות הכבוד ל-12 אישים (ראו מסגרת).

פעילויות אחרות של האיגוד כוללות: עיתון מקצועי, ביטאון האיכות, מידעון האיכות, ערבי חברים בנושאים מקצועיים וביקורים במפעלים. המנהל האדמיניסטרטיבי הוא צבי ארז. פעילותם המקצועית של חברי האיגוד מתנהלת בשבעה מגזרים ענפיים:

- איכות בחינוך.
- אמינות.
- איכות בתעשייה הכימית ובתעשייה התהליכית.
- איכות במטרולוגיה וכיול.
- איכות בציוד הרפואי.
- איכות בתוכנה.
- איכות בתעשיות הביטחון, התעופה והחלל.

מיזמים להתנעת תהליכי שיפור

מבין פעילויות האיגוד יש להדגיש את המיזמים שהוקמו לצורך התנעת תהליכי שיפור בנושאים חשובים בארגונים ובחברה הישראלית. המיזמים המרכזיים הם: תיבת נח, ניהול עמותות, שנת המבדקים.

מיזם "תיבת נח" הוא מיזם חדשני ואתגרי המשותף לאנשי בטיחות, איכות ואיכות הסביבה הפועלים, יוצרים ועובדים באותו ארגון. מטרת המיזם היא להטמיע תפישה פרואקטיבית משותפת שתוביל לפיתוח מתודולוגיות ויכולת לעבודה משותפת

ובדרכי הפעולה של חברת וארגונים שהביאו לשיפור בתחומי הבטיחות, איכות הסביבה, שיפור איכות המוצר ושביעות רצון הלקוח; ובנוסף, הצגת הישגים של ארגונים ומכוני מחקר ואנשי

אקדמיה שהביאו למצוינות בתחום רחב של נושאים. הכנס הבינלאומי האחרון נערך בירושלים ב-16-18 בנובמבר 2004, וסיסמתו היתה "איכות ומצוינות לשירות הלקוח". בכינוס הושם דגש על איכות ומצוינות במגזרי המשק השונים, תוך התמקדות בלקוח כמפתח להשגת איכות המוצרים והשירותים. כמנוף לשיפור כושר התחרות של חברות וארגונים. בכנס נטלו חלק 1,600 משתתפים ממגזרי המשק השונים. לכבוד האירוע, האיגוד הישראלי לאיכות יחד עם השירות הבולאי יצאו בהנפקה של דף מזכרת וחותמת דואר מיוחדים לציון האירוע.

בכנס הלאומי שיערך השנה ב-23-24 בנובמבר, במלון דויד אינטרקונטיננטל בתל אביב, תחת הכותרת "איכות ובטיחות מעצימים מצוינות", תתקיים התחרות השנתית של האגודה הישראלית לצוותי שיפור. התחרות תיערך במספר מושבים וכמה עשרות צוותים יציגו בה את עבודות השיפור שלהם. בסוף יום התחרות יוכרוז הזוכים. הפרס הראשון מוענק על ידי נשיא המדינה בטקס נפרד.

במסגרת "שבוע האיכות" יפתחו את שעריהן בפני מומחי האיכות חברות שונות, ביניהן: מכבי שירותי בריאות, רפאל, מחלבות שטראוס וטבע תעשיות פרמצביות

בתחומי הבטיחות, האיכות ואיכות הסביבה במפעל/ארגון, ותוביל אותו למצוינות. מטרות המיזם הן: ליצור מוטיבציה ללימוד הדדי ולפעולה משותפת בשטח לחברים משני הארגונים – אנשי בטיחות, אנשי איכות ואיכות הסביבה העובדים באותו מפעל/ארגון; תכנון בנייה והתחלת יישום של מיזמים פנים-מפעליים משותפים לבטיחות, איכות ואיכות הסביבה; לימוד תפישה ומתודולוגיה המשותפת לבטיחות, איכות ואיכות הסביבה.

שבוע האיכות המתקיים בחודש מאי מדי שנה, זה שמונה שנים, ומנוהל על ידי מכון התקנים הישראלי משתתפים חברי האיגוד באופן פעיל. במהלך השבוע יפתחו את שעריהן ויחשפו את פעילותן בפני חברי האיגוד שמונה חברות מוסדיות של האיגוד: אל-אופ, כרמל אולפנינס, מכבי שירותי בריאות, רפאל-חט"ל, אלתא, מחלבות שטראוס, RH אלקטרוניקה וטבע תעשיות פרמצביות. חברי האיגוד מנצלים הזדמנות זו כדי להכיר וללמוד מתעשיות וארגונים ממגזרים שונים.

מוסמכים (ICQT, ICQE) ומנהל איכות מוסמך (ICQM), ומורשה להגיש את חברי האיגוד לבחינת הסמכה לשם קבלת התארים הבאים: מהנדס איכות מוסמך - CQE, מהנדס אמינות מוסמך - CRE, טכנאי איכות מוסמך - CQT, סוקר איכות מוסמך - CQA, מנהל איכות - CQM, מהנדס איכות, תוכנה - CSQE. התארים מוענקים על ידי האיגוד האמריקאי. עד כה הוסמכו בארץ כ-1,500 איש. ישראל היא בין המדינות המובילות בעולם באחוז המוסמכים ביחס לגודל האוכלוסייה. באתר האינטרנט של האיגוד - www.isq.org.il ניתן למצוא מידע מפורט אודותיו: המבנה, הייעוד, מטרות, אנשי קשר, הרשמה לחברות באיגוד, הפורומים והמגזרים הפועלים במסגרתו ותכנית הפעילות. ■

חדש לאיתור ערוצים נוספים להכפלת כוח על ידי למידה מ"הכי טובים". Benchmarking הוא תהליך שיטתי המבוסס על השוואה בין המוצרים, שירותים או תהליכים. הוא נערך בהשוואה לארגונים המובילים בשוק או לארגונים שמוצריהם או שירותיהם מובילים בתחומם. ארגון המבצע תהליך זה מבקש להתחקות אחרי התהליך הטוב ביותר כדי ללמוד אותו, להפיק ממנו לקחים ולהציג לעצמו יעדים המהווים עבורו אתגר לשיפור מהותי. מטרת המיזם היא ליצור תהליך לימוד והעשרה הדדיים בין חברי האיגוד כדי לחזק את יכולתם הניהולית והטכנולוגית ולתרום בכך לארגון בו הם פועלים.

אחוז המוסמכים הגדול בעולם

האיגוד מקיים מבחני הסמכה לתארים מקצועיים (לא תארים אקדמיים): מהנדס איכות וטכנאי איכות

במיזם הנכנס לשנתו השלישית הסתיימו עד כה שני מחזורים, והשלישי נמצא כעת בשלבי הסיום. המיזמים זכו להצלחה מרובה והמשובים מהמשתתפים היו חיוביים ביותר. לאור זאת מתוכננים מחזורים נוספים של המיזם. מיזם נוסף הוא עזרה לניהול עמותה. במסגרת זו התנדבו מומחים בכירים בניהול איכות לעזור במתן הדרכה לניהול איכות בעמותות השונות החברות ב"מתן". המיזם פועל כבר יותר משנה והוא זכה למספר הצלחות. המבדקים הפנימיים הם כלי חיוני לתהליכי שיפור האיכות בארגונים. במהלך שבוע האיכות ישיק האיגוד את פרויקט שנת המבדקים הפנימיים בטקס שיערך במכללת שנקר ברמת גן. מטרת הפרויקט כפי שהוגדרו על ידי צוות ההיגוי המייצג ארגונים ממגזרים שונים הן: שיפור ושדרוג האפקטיביות והערך המוסף של המבדקים הפנימיים והסוקרים הפנימיים; שיפור המקצוענות של הסוקרים הפנימיים; יצירת מתודולוגיות וכלים לשירות החברות המוסדיות באיגוד לאיכות והסוקרים הפנימיים החברים באיגוד, על ידי שיתוף בידע ובניסיון. במסגרת הפרויקט ייבחר סוקר איכות פנימי מצטיין. התעודות והפרסים יוענקו בטקס הפתיחה של כנס האיכות השנתי. באיגוד מעריכים, כי הפרויקט יתניע תהליך של שיפור מתמיד רב שנתי של המבדקים הפנימיים וכבר במהלך שנה זו תשודרג מהותית רמת האפקטיביות של המבדקים הפנימיים בארגונים ובעקבותיה גם רמת ניהול האיכות בארגונים המשתתפים. מיזם בולט נוסף הוא Benchmarking 2005 - מיזם

חברות כבוד

ויצמן, שרנסקי, פרי, דורנר הם בין שמות האישים שזכו לאות מטעם איגוד האיכות

שנה	שם
1997	עזר ויצמן ז"ל, נשיאה השביעי של מדינת ישראל
1997	נתן שרנסקי, שר המסחר והתעשייה
1998	ד"ר ג'יימס הרינגטון
1999	מר עמיעז סגים
2000	פרופ' דב גולדברג
2000	מר שלגי גיורא
2001	עו"ד שרגא אליעד
2002	מר יעקב פרי
2003	אלוף דורון אלמוג
2003	רב ניצב שלמה אהרונישקי
2004	השופטת דליה דורנר
2004	מר אלי הרוביץ