



הכינוס הלאומי ה-8 לאיכות (מימין לשמאל: יהודה ארד, יו"ר הכינוס, חוה שר, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות וזיוה פתיר, מנכ"ל מכון התקנים).

# עתיד של איכות

כ-1,000 מומחי אבטחת איכות מהמפעלים המובילים במשק הישראלי, חברים באיגוד הישראלי לאיכות הזוכה להכרה בינלאומית. האיגוד מבקש להטמיע את נושא האיכות בחינוך, ברפואה ובביטחון ושם לו למטרה לטפח את הדור הצעיר העוסק בתחום האיכות. חוה שר, יו"ר האיגוד: "אנחנו הבית המקצועי של העוסקים באיכות בישראל ואלה השואפים לקדם מצוינות אישית וארגונית"

## אופיר חכם

**ב**איגוד הישראלי לאיכות לא רק מדגישים ופועלים למען הטמעת האיכות בכל רובדי החברה בישראל, אלא גם ובעיקר מטפחים את דור העתיד, אלה שימשיכו ויקדמו את נושאי האיכות. במהלך החודש הנוכחי התכנסו עשרות סטודנטים מבית הספר הגבוה להנדסה ועיצוב שנקר ברמת גן כדי להציג פרויקטים בנושאי איכות על ידי סטודנטים מצטיינים. אירוע זה הוא עוד אחד ממגוון הפעילויות ביוזמת האיגוד הישראלי לאיכות, המבקש להחדיר, לקדם ולמצב את נושא האיכות בארץ.

ואמנם אירוע זה, בו סטודנטים מצטיינים זכו למלגות מטעם האיגוד על פרויקטים שביצעו בתחום האיכות, הצטרף לאירוע המרכזי שהתקיים השנה - הכינוס הלאומי השמיני לאיכות שנערך בחודש נובמבר האחרון, אליו הגיעו כ-2,000 מומחי איכות מהחברות המובילות במשק הישראלי. הכנס, הנחשב לשני בגודלו בעולם, לאחר כנס האיכות בארה"ב, היה תחת הכותרת: "איכות ובטיחות מעצימים מצוינות" והפגיש מנהלים ומומחי איכות שהציגו הישגים של ארגונים, מכוני מחקר ואנשי אקדמיה, שהצליחו להביא למצוינות בתחום רחב של נושאים.

מומחי האיכות, שהתכנסו ליומיים של דיונים ופאנלים, דנו בנושאי בטיחות, ניהול ידע והפעלת צוותי שיפור בין מפעלים בתעשייה. בין השאר הוצגו דרכי פעולה של חברות וארגונים שהביאו לשיפור בתחומי הבטיחות, שיפור איכות המוצר ושביעות רצון הלקוח. חוה שר, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות: "לצד הפעילויות השוטפות של

האיגוד, אנו מאמינים שעלינו לטפח את הדור הצעיר כדי שנושאי האיכות והמצוינות יהיו תמיד חלק מאיתנו".

במהלך הכנס הלאומי, שהתקיים במלון דייזד אינטרקונטיננטל בתל אביב, הוענקו פרסים ואותות של האיגוד הישראלי לאיכות. פרופ' שאול שאשא, מנהל בית החולים לגליל המערבי בנהריה, קיבל אות חבר כבוד. ראובן רבינוביץ, יו"ר ועדת האתיקה של האיגוד, קיבל תואר עמית האיגוד ושי רייניש, שופט בפרס האיכות הלאומי, קיבל כתב הערכה מטעם האיגוד. כמו כן, נערכה תחרות ארצית של האגודה לצוותי שיפור בין מפעלים. פיל אוסטין, יועץ מיוחד לבטיחות, הגיע מטעם חב' "קו פרויקט - יועצים לניהול", בבעלותם של ראלי קוברסקי ואסתי גולדמהר, במיוחד מלונדון לכינוס כדי להרצות בנושא.

בימים אלה כבר החלו ההכנות הראשונות לקראת הכינוס הבינלאומי ה-16 לאיכות, שיערך בחודש נובמבר בסוף שנה זו בתל אביב. לכינוס, שבראשו יעמוד שלמה ליכטנשטיין מהתעשייה האווירית, צפויים להגיע מומחי איכות מהארץ ומהעולם וכותרתו: "איכות כמאיץ לשיתוף פעולה גלובלי".

## אתגרי העתיד לניהול האיכות

האיגוד הישראלי לאיכות מבקש להטמיע את נושא האיכות בכל מגזרי המשק, כולל בביטחון, ברפואה ובחינוך. כיום חברים בו כ-1,000 מומחי איכות - מהנדסים, הנדסאים, טכנאים, רופאים, מחנכים ומנהלים בכירים בתעשייה ובשירותים העסקיים והציבוריים בישראל. למעלה מ-200 מפעלים מהמובילים במשק הישראלי חברים בו ובהם: המפעל הבטחוני רפא"ל, חברת התרופות

טבע, התעשייה האווירית, מוטורולה, שטראוס-עלית, חברת החשמל, סלקום, מכון התקנים, נציבות שירות המדינה, תנובה, אסם, בתי חולים, קופות חולים ורבים אחרים.

חוה שר, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות, הממונה על האיכות וחברת הנהלת מפעל רפא"ל אומרת: "האיגוד משמש בית מקצועי של העוסקים באיכות בישראל ואלה השואפים לקדם מצוינות אישית וארגונית. אנחנו, כמוביל המקצועי בנושאי האיכות במדינה, שואפים לאגד את העוסקים בתחום האיכות. אנו נמצאים עתה בפתחה של המאה ה-21, וגם אנו, אנשי איכות, צופים קדימה ושואלים את עצמנו מה צופן העתיד לנושאי האיכות באופן כללי ולמקצוע שלנו בפרט. הכוחות המרכזיים המניעים את השינויים שאנו צופים הם: גלובליזציה, חדשנות ויצירתיות, מיקור חוץ, תחכום גובר של הצרכנים, יצירת ערך ללקוח ושינויים בגישות איכות כמו המעבר לגישה המערכתית.

"ברור לנו שהגלובליזציה תביא לשינויים מרחיקי לכת, כמו ניהול רמות איכות ברשת מפועלים גלובלית תחת מטריה אחת, ניהול איכות ספקים בכפר הגלובלי, וזה רק קצה המזלג. בשנים הקרובות נצטרך להיערך ולהשקיע חשיבה מעמיקה כיצד מתמודדים עם אתגרי העתיד לעולם ניהול האיכות בצורה מיטבית ומושכלת ואנו קוראים לממשלה להטמיע את נושא האיכות וליזום תכנית לאומית לאיכות. נושא הכנס השנה מצביע על כך שאנו בכיוון לשינוי. המגמה היום משלבת מערכות ניהול האיכות, ניהול הסביבה וניהול הבטיחות והגהות. שילוב זה, הנעשה תוך שמירת המאפיינים לכל מגזר, תורם רבות לתהליכי השיפור הארגוניים. חשוב להדגיש שהגישה שלנו לאיכות ההוליסטית מבליטה את הסינרגיה בין איכות ובטיחות מהיבט המניעה.

האיכות בהקטנת מפעל הזבל ובטיחות במניעת מפגעים".

בכינוס הועלו נושאים מגוונים ובהם: ניהול מערכות משולבות: ניהול איכות, ניהול בטיחות, ניהול סביבתי; ניהול ידע, תהליכי הפקת לקחים; ניהול פרויקטים והנדסת מערכת; שירות לקוחות ותמיכה כוללת במוצר; מבדקים פנימיים וחיצוניים; מדידה והערכה; מחקרים בתחומי האיכות והבטיחות; המהפכה התעשייתית הירוקה; תוכנה/אבטחת מידע; ניהול משאבי אנוש, איכות ביחסים הבין-אישיים; איכות ומצוינות במגזרי התעשייה השונים כגון: תעשיית הביטחון והחלל, תעשיית האלקטרוניקה והתקשורת, התעשייה הפרמצבטית, תעשיית המזון וכן איכות ומצוינות במגזרי השירות: השירות הציבורי, שירותי הבריאות, החינוך ועוד. תערוכה מיוחדת ויוצאת דופן המציגה הישגים בתחומי האיכות והמצוינות היוותה מוקד התעניינות רב בקרב באי הכינוס.



חנה שר, י"ר האיגוד הישראלי לאיכות

בשבעה מגזרים ענפיים: איכות בחינוך; אמינות; איכות בתעשייה הכימית והתעשייה התהליכית; איכות במטרולוגיה וכיול; איכות בצידוד הרפואי; איכות בתוכנה וכן איכות בתעשיות הביטחון, התעופה והחלל. מבין פעילויות האיגוד יש להדגיש את המיזמים שהוקמו לצורך התנעת תהליכי שיפור בנושאים חשובים לשיפור האיכות בארגונים ובחברה הישראלית. המיזמים המרכזיים הם: תיבת נוח, ניהול עמותות, שנת המבדקים.

מיזם "תיבת נוח" הוא מיזם חדשני ואתגרי המשותף לאנשי בטיחות, איכות, ואיכות הסביבה הפועלים, יוצרים ועובדים באותו ארגון. יעוד המיזם הוא להטמיע תפישה פרואקטיבית משותפת שתוביל לפיתוח מתודולוגיות ויכולת לעבודה משוטפת בתחומי הבטיחות, האיכות ואיכות הסביבה במפעל/ארגון, ותוביל אותו למצוינות.

מיזם נוסף הוא עזרה לניהול עמותה. במסגרת

זו התנדבו מומחים בכירים בניהול איכות לעזור במתן הדרכה לניהול איכות בעמותות השונות החברות ב"מתן". בנוסף, המבדקים הפנימיים הם כלי חיוני לתהליכי שיפור האיכות בארגונים. במהלך שבוע האיכות השיק האיגוד את פרויקט שנת המבדקים הפנימיים בטקס שנערך במכללת שנקר ברמת גן. במסגרת הפרויקט נבחר סוקר איכות פנימי מצטיין והתעודות והפרסים הוענקו בכינוס הלאומי לאיכות.

מיזם בולט נוסף הוא Benchmarking 2005 - מיזם 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.

זאת ועוד, האיגוד מקיים מבחני הסמכה לתארים מקצועיים (לא תארים אקדמיים): מהנדס איכות וטכנאי איכות מוסמכים (ICQT, ICQE), מנהל איכות מוסמך (ICQM), ומורשה להגיש את חברי האיגוד לבחינת הסמכה לשם קבלת התארים: מהנדס איכות מוסמך - CQE; מהנדס אמינות מוסמך - CRE, טכנאי איכות מוסמך - CQT; סוקר איכות מוסמך - CQA; מנהל איכות - CQM ומהנדס 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](http://www.isq.org.il), ניתן למצוא מידע מפורט אודות האיגוד: המבנה הייעודי, מטרות, אנשי קשר, הרשמה לחברות באיגוד, הפרומים והמגזרים הפועלים במסגרתו ותכנית הפעילות.

## להטמיע את הגישה ההוליסטית לאיכות

האיגוד הישראלי לאיכות הוקם לפני 33 שנה. הוא זוכה כיום להכרה בינלאומית ונחשב לאחד האיגודים המובילים והנחשבים בעולם בתחומו. 25 עובדים, העוסקים באבטחת איכות במפעלים הבטחוניים המובילים בישראל, חברו יחדיו להקמת האיגוד הישראלי לאיכות. הסיבה היתה ראייתם בחשיבות נושא האיכות במדינה והצורך בשיפור רמת העובדים בתחום. 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 לוקח האיגוד על עצמו את האתגר לפעול ולהטמיע את הגישה ההוליסטית לאיכות. הטמעת גישה זו, מסבירים באיגוד, משמעותה מעבר מהגישה המצומצמת של הטמעת ניהול איכות במישור הפורמלי והנוהלי אל תפישה עולם רחבה של ניהול איכות מודרני (הוליסטי), המאחד בתוכו את כל מערכות הניהול השונות בחברה, תוך חתירה למצוינות בכלל הממדים 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 EOC קיים הסכם הדדיות. נציגי האיגוד חברים בוועדות של האיגודים האמריקאי והאירופאי.

במהלך השנה מקיים האיגוד מגוון פעילויות, המרכזיות בהן הן הכנס השנתי ו"שבוע האיכות". הכנסים השנתיים, הלאומיים והבינלאומיים זוכים להשתתפות רבה של אנשי מקצוע מכל מגזרי המשק בארץ ובעולם. בשבוע האיכות המתקיים בחודש מאי מדי שנה, זה שמונה שנים, ומנוהל על ידי מכון התקנים הישראלי, משתתפים האיגוד וחבריו באופן פעיל וחברות שונות מציגות את פועלן בתחום. מזה מספר שנים מעניק האיגוד תעודת חברות כבוד לאישים במדינה על תרומתם הייחודית לקידום האיכות בכל שטחי החיים, בחברה ובתעשייה בישראל. עד כה הוענקה חברות הכבוד ל-13 אישים (ראו מסגרת).

פעילותם המקצועית של חברי האיגוד מתנהלת

## חברי כבוד

**פרופ' שאול שאשא, מנהל בית החולים בנהריה, הצטרף ליועצמן, שרנסקי, פרי ודורנר וקיבל את חבר כבוד מטעם איגוד האיכות**

שנה	שם
1997	עזר ויצמן, הנשיא השביעי של מדינת ישראל
1997	נתן שרנסקי, שר המסחר והתעשייה
1998	ד"ר ג'ימס הרינגטון
1999	מר עמיעז סגיס
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 הגב' דליה דורנר
2004	מר אלי הורביץ
2005	פרופ' שאול שאשא