



הפרס
הלאומי
לאיכות
ומצוינות
ע"ש יצחק רבין ז"ל



מזכר משרד החינוך



מרכז חקר המידע

www.sir.org.il

מכון התקנים הישראלי
רח' חיים לבנון 42
תל-אביב 69977
טל' 03-6465116
נייד 052-3579231

יוני 2008

ניהול האיכות והמצוינות העסקית מסלול הערכה ומשוב

מטרות מסלול "הערכה ומשוב"

מסלול הערכה ומשוב נבנה ע"י הנהלת הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות ע"ש יצחק רבין ז"ל, על מנת לקרב ארגונים אשר טרם מעריכים עצמם כבשלים להתמודד בתחרות הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות, אל עקרונות ניהול האיכות והמצוינות העסקית.

ארגונים אשר יצטרפו למסלול זה, יידרשו להוכיח שמתקיימים בהם עקרונות הניהול האיכותי, על בסיס העקרונות המוסכמים, וייסקרו על ידי טובי המומחים בארץ לניהול ולאיכות. מטרת הסיקור תהיה לסייע לארגון בהבנת מיצובו, כמו גם מתן המלצות להנהלת הארגון להמשך דרכו בתהליך השיפור.

עקרונות הניהול האיכותי והמצטיין

ניהול איכותי ומצטיין מתבסס על מספר עקרונות בסיסיים:

- מנהיגות ודוגמא אישית של ההנהלה הבכירה.
- התמקדות בלקוחות ובשוק (מבחינת מתחרים, שותפים פוטנציאליים, שיוניים החלים בשוק...).
- דגש על ניהול תהליכים (הן הארגוניים והן התפעוליים).
- דגש על הגישה המערכתית לניהול, תוך כיסוי כל תהליכי הליבה של הארגון.
- שיפור מתמיד וחדשנות בכל מגזרי העשייה של הארגון, תוך דגש על נקודות תורפה ותהליכי הליבה.
- השקעה בעובדים ומנהלים והגברת המעורבות שלהם בניהול ובעשייה הארגונית.
- ניהול וביצוע החלטות על פי עובדות ונתונים.
- יצירת "שותפות להצלחה" עם הגורמים בעלי עניין.
- השקעה בתכנון ארוך טווח, בתכנון אסטרטגי.
- ארגון לומד וגמיש לשיוניים בשוק ובסביבה.
- הארגון יוזם ומיישם מדיניות של אחריות חברתית (SR – Social Responsibility).

קריטריוני "ניהול האיכות והמצוינות העסקית"

קריטריוני "ניהול האיכות והמצוינות העסקית", מבססים את העקרונות כפי שפורטו לעיל, ופותחו על מנת לסייע לארגונים בהבנת ה"מה" וה"איך" בדרכם להקמת מערך ניהול איכותי, ובשאיפתם להגיע למצוינות עסקית אשר תניב לארגון תוצאות עסקיות משופרות. החוברת מפרטת את הנושאים העיקריים שהמיקוד בהם הכרחי להשגת המטרות, כמו גם את התהליכים, הטכניקות והשיטות שישומן מהווים אבני דרך בבניית המצוינות של הארגון.

תהליך הכנה

- הכר והבן את הקריטריונים על פי הפרשנות. התאם, היכן שיש, למגזר העסקי ותחומי הפעילות הייחודיים של הארגון.
- בנה מערך ניהולי העונה להגדרות ודרישות הקריטריונים או בחן תאימותו של המערך הניהולי הקיים.
- שאל והשב (אתה וגורמים נוספים במפעל) לשאלות העזר. תעד את הגישה של הארגון בנושאים הרלוונטיים (הכן את ה"חוברת").
- בחן מידת ההטמעה של כל סעיף בקטגוריות השונות ע"י סיקור, תחקור, בחינת תיעוד רלוונטי.
- הערך את רמת היישום לפי בגרות ההטמעה: הגדרת הגישה, מידת היישום בשטח ורמת התוצאות בפועל.
- בחן נושאים הדורשים שיפור מהותי ודרבן לביצוע השיפור / השינוי המתבקש.
- במידת האפשר, למד מאחרים (בנצ'מרק).
- בחן מחדש עמידת הארגון בקריטריונים.
- העמד את הארגון לבחינה ע"י גורמים חיצוניים לארגון לקבלת הערכה ומשוב אובייקטיביים על מיצוב הארגון.
- העזר בחוות הדעת ובמשוב של הסוקרים לשיפור הארגון לקראת מחזור נוסף של הערכה ומשוב או השתתפות בתחרות.

ב ב ר כ ה



ליכטנשטיין שלמה – מנהל

הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות
ע"ש יצחק רבין ז"ל



www.sii.org.il

מכון התקנים הישראלי
רח' חיים לבנון 42
תל-אביב 69977
טל' 03-6465116
נייד 052-3579231