

מהנדס איכות

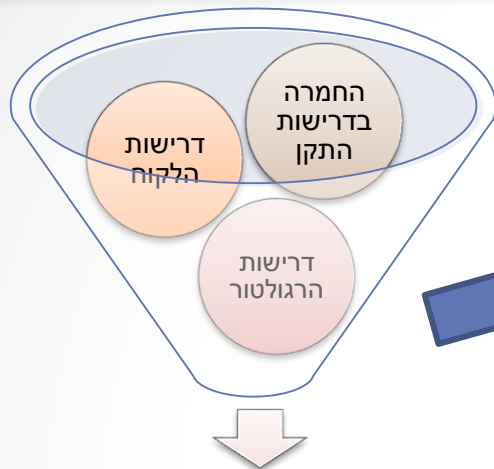
"פרופסיה בהתהוות"

שרון אנקר⁽¹⁾, יותם לוריא⁽²⁾

(1) תלמיד מחקר, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, הפקולטה לניהול ע"ש גילפורד גלייזר, מנהל איכות, קמ"ג

(2) פרופסור לאתיקה מקצועית, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, הפקולטה לניהול ע"ש גילפורד גלייזר

19 פברואר, 2019



מינוי מהנדס איכות

חוסר באמות מידה לתפקיד

• התנהלות לא מוסרית בתחום האיכות:

✓ מקצועיותו ומומחיותו לא מקובעים.

✓ המבנה ההיררכי שלו אינו ברור.

בעקבות תקלת איכות: שילב אוספת בחזרה
צעצועי "טייני לאב"

מחסור בקורנפלקס תלמה בעקבות
בעיית איכות בייצור

פרשת רמדיה

למרות האמור, משפטים הפלילי של 4 בכירי הומנה שעמדו לדין בגרמניה באשמה כי רשלנותם הובילה לאסון, הסתיים בהסדרי טיעון מקלים. על הארבעה - מנהל פורמולות המזון בחברה, מנהלת מחלקת הפיתוח, **אחראי תחום בקרת איכות והאחראי על ניהול מערך האיכות** - הוטלו קנסות של עד 25 אלף אירו.

תחילת האיכות בישראל

- מיסוד מקצוע בישראל החל ב- 1972, האיגוד הישראלי לאיכות.

- מקנה הכרה לעיסוק באיכות ("תואר אקדמי"), אינו תנאי הכרחי

לעיסוק במקצוע.

- מערך האיכות בישראל פועל לרוב בשיטה מטריציונית, מקצתם

ניהוליים ואחרים טכניים/הנדסיים.

ישנם התמחויות באיגוד הישראלי לאיכות (אי"א) שאינן באות לידי ביטוי.

הבטחת איכות

בישראל

- ✓ "לא עוד... יהיה בסדר, "...סוף מעשה במחשבה תחילה".
- ✓ 25% מהתפוקה "מבוזבזים" בשל איכות ירודה.
- ✓ השיפור לאיכות כיום תלוי אך ורק ארגון.

בעולם הגלובלי

- ✓ השיפור לאיכות מוטמע בארגוניים.
- ✓ התחרות מחייבת אותם להשתפר.
- ✓ הפרס המקנה לעיתים כרטיס כניסה.



רכישת הידע באיכות



א- מסלול לא אקדמי



ב- מסלול אקדמי-מדעי

✓ בעולם הגלובלי האיגוד המקצועי מספק שירותים הדרכה.

✓ בישראל, גורמים חיצוניים מספקים שירותים הדרכה.

סקר שביעות הרצון של אנשי איכות

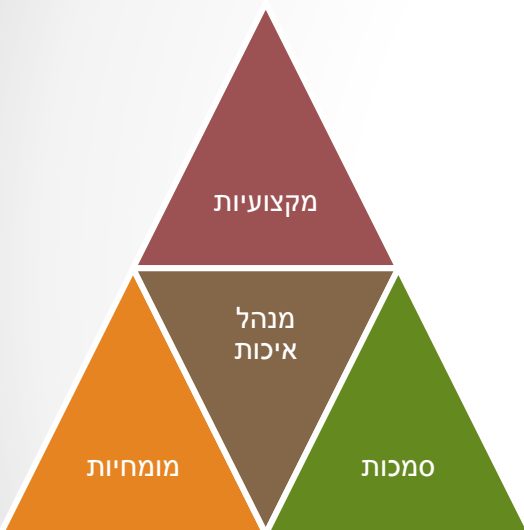
מחברי האיגוד האמריקאי לאיכות (Magazine by Clear Seas Research)	חברי האיגוד הישראלי לאיכות	היגד
60%	15%	עיסוק עקרי
28%	8%	הסמכה
30	8%	תואר אקדמי/תואר אקדמי באיכות
33%	3%	ידע באיכות
תחושה של הישג, שכר ומערכת יחסים עם עמיתים נרשמו כתכונות החשובות ביותר	תחושה של חוסר סמכות, חוסר שיתוף פעולה	התחושות של המשיבים

השפעתו של מהנדס איכות

• הצלחתו נשענת על כלל בעלי העניין!!

• "פרופסיה בהתהוות" יוצרות מתחים וקונפליקטים, גם במפעלים

שבהם קיימת מערכת איכות סדורה.



1973
אחראי איכות

2018
ירידה בחשיבות האיכות

"הם אינם מחויבים ע"י הרגולטור הישראלי, ולכן אפשר לחסוך באיכות, אז למה לא לחסוך?" (זוננשטיין 2013).

אין הגבלות לתפקיד
(תואר אקדמי, הסמכה)
בעל "מימנויות רכות" (soft skill).



רמדיה, הטכנולוג הראשי ואחראי איכות

הורשע בגרימת מותו ברשלנות של פועל, ב-14 מקרים של חבלה ברשלנות, בהטעיית צרכנים, באי-מילוי הוראות תקן רשמי ובקבלת דבר במרמה



מומחה (professional)

"איש מקצוע יוצא דופן או מבריק, הזוכה להערכה מעמיתיו, ושיפוטיו מדויקים ומהימנים באופן בלתי רגיל וביצועיו מראים כישורים מושלמים, בעל ידע לאיכות".

קריטריונים להגדרת מומחה (Hall 1986)



אתיקה

מסייע בעת האשמה ברשלנות

מסייע לפתור דילמות שלהן פתרון בחוק.

ערכי נורמות להתמודדות עם דילמות

אמות מידה העשויות לסייע לבחור את אנשי מקצוע.

סמכות

נובעת מהידע המקצועי- השיטתי שרכשו

חוקית אם עושים אותה חברי הפרופסיה

יכולים לבחור הטכניקות בבואם לטפל בבעיות

בישראל הסמכות מעוגנת בחוקים: חוק המהנדסים והאדריכלים

מאפיינים

מחויב לשרת את האינטרס הציבורי

דורש הכשרה ייחודית לטובת בריאות ציבור

מהנדס איכות כפרופסיה

דורש "מיומנויות רכות" (soft skills), אין אמות מידה לידע הנדרש: תואר אקדמי/הסמכה.

מדרג "מתמחה" עד
"מומחה בכיר"



Professional

- רופא
- עורך דין
- סוציולוגים



Semi Professional

- מורים
- מאמנים
- מדריכים
- מקצועות שרות
- עו"ס, אחיות יועצים



Non Professional

- ספורטאי
- הורות טבעי
- בישול
- משורר
- שרברב

0% פרופסיונלי ציר הפרופסיונאליות / מדרג הפרופסיונאליות 100% פרופסיונלי

- תרבות ה"סמוך", "ערעור על דעתו" מגבילים את סמכותו, מונעים ממנו להיות אותו שותף להצלחה העסקית.
- קביעת תבחינים גם בארגונים בהם פעולת מערכת איכות סדורה.
- האירועים השפיעו על איכות המוצרים אותם אנו צורכים.

דורש ידע מקצועי רב [...] התואם לסביבה העסקית של הארגון"

"דורש מומחיות באיכות", "להתנות את תפקיד האיכות בהסמכה".

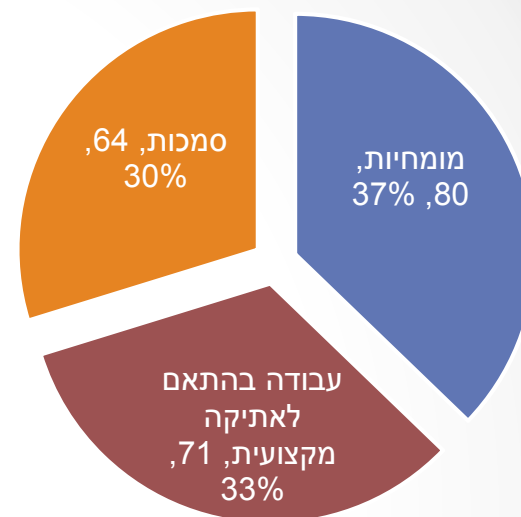
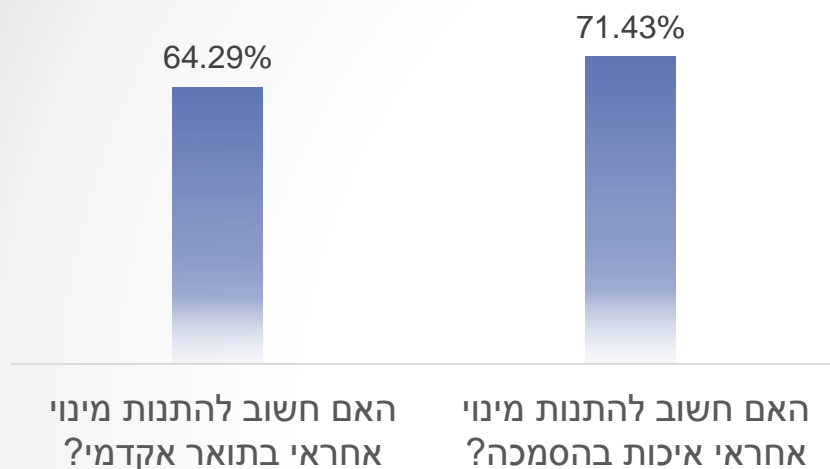
בעל יכולת שכנוע לקידום האיכות בארגון

מאפייני מהנדס איכות

הבנה בתחום העסקי של הארגון

תואר באיכות,
או הסמכה לאיכות

יכולת עבודה בצוות עם כל בעלי העניין



קיימת אי הסמכה:

1. הידע הנדרש ממנו – תואר אקדמי/הסמכה.
2. הסמכות לביצוע התפקיד – רגולטור/ארגון אי"א.

- המחקר יכול לתרום רבות לקידום הנושא ולהשפיע על קברניטי הענפים לפעול על פי קווי מדיניות ברורים ומתודולוגיה סדורה.
- זוהי ההזדמנות לשדרג את מעמדו של מהנדס האיכות כדי לעזור לו להתפתח מבחינה מקצועית.
- המגבלה העיקרית של מחקר זה היא שמקצוע האיכות נתפס בו באופן כוללני ונרחב, ללא הבחנה בין תחומי האיכות.

תודה רבה

על ההקשבה