

## סילבוס ליום עיון בנושא: "תקן ISO - 9001 מהדורת שנת 2015"

### רקע

תקן ISO – 9001 מוביל בעולם מזה מספר שנים, כמתודולוגיה להבטחת היכולת לספק ללקוחות הארגון, מוצרים ושרותים איכותיים לאורך זמן, ככלי לשיפור רווחיות.

עד היום הוסמכו בכל העולם למעלה מ – 1,500,000 ארגונים ולמעלה מ-15,000 ארגונים בארץ מכל הסוגים והגדלים.

מטרת ההרצאה לתת לעוסקים בנושא הכרות עם דרישות התקן, וכן טיפים ליישום.

### הנושאים העיקריים בהרצאה:

- ✓ איכות מהי ?
  - ✓ התפתחות ניהול האיכות על ציר הזמן.
  - ✓ "עבר הווה ועתיד" – האבולוציה של התקן.
  - ✓ מהות הראיה התהליכית.
  - ✓ הגישה הפרואקטיבית.
  - ✓ 4 השאלות החשובות ביותר להשגת לקוח מרוצה:
- מי הלקוח שלי? מה הוא רוצה? האם הוא מרוצה?  
מה עלי לעשות על מנת שיהיה יותר מרוצה?*
- ✓ מעגל השיפור של ד"ר דמינג.
  - ✓ ההבדל בין "יעילות" לאפקטיביות.
  - ✓ לוחות זמנים לביצוע השדרוג.
  - ✓ 7 עקרונות הניהול במהדורת 2015.
  - ✓ ANNEX SL ועשרת סעיפי התקן.

✓ סקירת סעיפי תקן מהדורת שנת 2015 :

- ההקשר של הארגון
- הבנת הצרכים והציפיות של מחזיקי עניין
- מנהיגות ומחויבות
- התמקדות בלקוח
- תפקידים, אחריות וסמכויות בארגון
- פעולות המתייחסות לסיכונים ולהזדמנויות
- מטרות האיכות והתכנון להשגתן
- תכנון שינויים
- תמיכה
- סביבה לתפעול תהליכים
- ניטור ומדידה
- נְעֻקָבוּת (TRACEABILITY) מדידה
- ידע ארגוני
- כשירות
- מודעות
- תקשורת
- מידע מתועד
- תפעול
- דרישות למוצרים ולשירותים
- תכן ופיתוח של מוצרים ושירותים
- בקרה על תהליכים, מוצרים ושירותים המסופקים ממקורות חיצוניים
- זיהוי ונעקבות

- רכוש השייך ללקוחות או לספקים חיצוניים
- שימור
- פעילויות שלאחר מסירה
- בקרת תפוקות לא מתאימות
- ששת סיבות השורש למוצר/שרות לא מתאים
- הערכת ביצועים
- שביעות רצון לקוח
- מבדק פנימי
- סקר הנהלה
- שיפור מתמיד
- אי-התאמה ופעולה מתקנת

בסוף ההשתלמות יכיר המשתתף את דרישות תקן ISO - 9001 מהדורת שנת 2015

אשמח להיות לעזר בכל שאלה

חנן מלין

מנכ"ל

שיא האיכות בע"מ