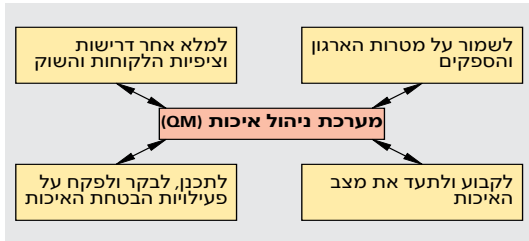
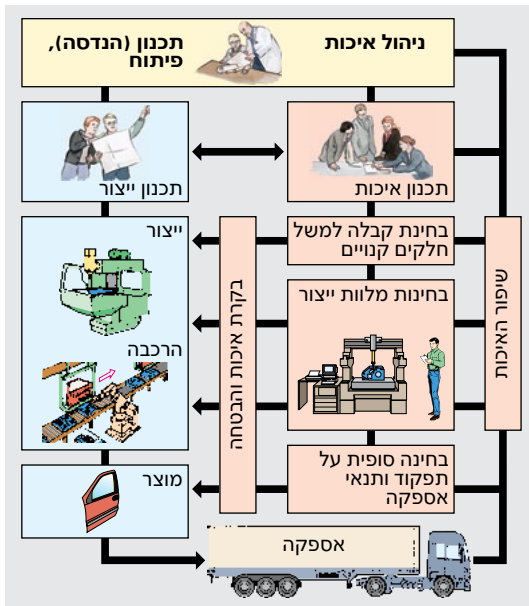




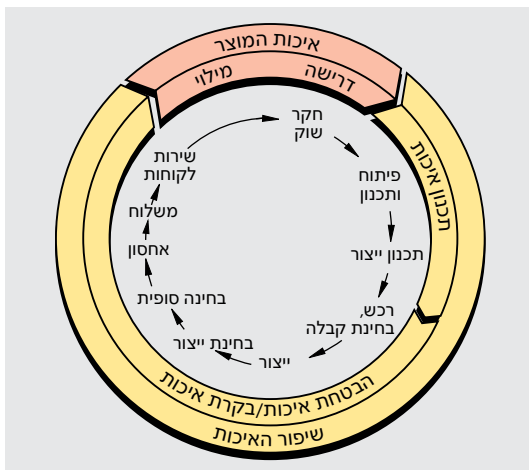
2. ניהול איכות (QM)



תמונה 1: תחומי ניהול האיכות



תמונה 2: תכנון, בקרה והבטחה בתהליך היווצרות של מוצר



תמונה 3: מעגל האיכות עם פעילויות משתלבות להשגת איכות המוצר

חברה הרוצה לשרוד בהצלחה בשוק, חייבת להיות מסוגלת להציע איכות מוצר לאורך זמן, אספקה במועד שנקבע ורמה גבוהה בשירות וייעוץ ללקוחות. לצד איכות המוצר חשובה גם איכות תהליכי העבודה, על מנת להפחית עלויות איכות ועלויות ייצור. ניהול האיכות (QM) חייב לדאוג, שתנאים אלה ימולאו. מעבר לכך ניהול האיכות מציב מטרות, מתכננת ארגון, מכינה אמצעי עבודה ומגדירה אחריות (תמונה 1). אם גוף מוסמך בלתי תלוי מאשר שניהול האיכות עומד בדרישות של תקנים אחרים ובינלאומיים, קוראים אותה מערכת ניהול איכות מוסמכת (עמוד 62). תעודת ההסמכה מחזקת את אמון הלקוחות והעובדים ביכולות האיכות של הארגון.

ניהול האיכות מכילה את כל הפעילויות, הקובעות ומממשות את מטרות האיכות והאחריות.

2.1 תחומי עיסוק של QM

• **תכנון האיכות** מקיף את כל הנושאים התכנוניים לפני תחילת הייצור. יש לקבוע את המטרות והדרישות הקשורות באיכות, לתכנן את התהליכים הדרושים ולהכין את הפריטים והמימון למימוש מטרות אלו (תמונה 2).

• **בקרת האיכות** מלווה את תהליך הייצור. היא אחראית על כל הפעולות בקרת תהליכי הייצור ועל סילוק הגורמים לשגיאות.

• **הבטחת האיכות** אמורה ליצור אמון ולהוכיח, שדרישות האיכות שנקבעו ממומשות לאורך כל תהליך היווצרות המוצר וייצורו.

• **שיפור האיכות** כולל את כל הפעולות, שמטרתן שיפור מתמיד ועלייה בשביעות רצון הלקוח.

מעגל האיכות (תמונה 3) ממחיש את שילוב הפעילויות השונות להשגת איכות מוצר נדרשת.

כל עובד אחראי בתחומו על מימוש מטרות האיכות.