



# מינהל הכשרה והדרכה - איכות במוצר ובשירות

**מינהל הכשרה וההדרכה של המוסד לבטיחות ולגיהות מספק חבילה מושלמת: מוצר הדרכתו משובח לצד שירות איכותי, ספרות מקצועית עשירה, וכל זאת תחת חותמת של תקן איכות, המפוקח על ידי מכון התקנים**

מאת מוטי אלמוג,  
סגן ראש מינהל הכשרה וההדרכה

המוסד לבטיחות ולגיהות



לאחרונה שודרג מערך ההדרכה של המוסד לבטיחות ולגיהות לתקן החדש והמתקדם לארגונים נותני שירות - ת"י 9001:2015. קדמה להסמכה היערכות מאסיבית וקדחתנית של כשישה חודשים, שלוותה על ידי יועץ חיצוני, אשר מיפה את כל מערך ההדרכה. בעקבות זאת, עודכן מדריך האיכות, עודכנו נוהלי האיכות ותהליכי העבודה הותאמו לתקן החדש.

כמו כן, בוצעו מבדקי איכות מדגמיים על ידי היועץ המלווה ומנהל איכות מוסדי במשרדי מינהל הכשרה וההדרכה ובמחוז הדרום. גם פורמט סקר ההנהלה עודכן בהתאם לתקן החדש, ובעקבות זאת התבצע סקר הנהלה בליווי היועץ החיצוני, אשר בו הוסבר המעבר לתקן החדש ומשמעותו.

סעיף חשוב בשדרוג התקן מתייחס לסקר הסיכונים של ההדרכה אל מול השוק הפרטי. מצד אחד, מערך ההדרכה של המוסד לבטיחות ולגיהות פועל בשוק תחרותי ביותר, כשלמעשה, נוספות כל העת חברות הדרכת בטיחות חדשות המציגות מחירים אטרקטיביים. מצד שני, המוסד מציג קורסים איכותיים, המלווים בחומר מקצועי משובח שמחולק לחניכי ההכשרות השונות. וכיוון שהתחרות גם יוצרת הזדמנויות, המוסד"ל, כגוף ממלכתי, יכול לפעול בנישות ייחודיות, אשר בהן גופים פרטיים אינם מוצאים כדאיות כלכלית. דוגמאות לנישות אלו הן המגזר הערבי, המגזר החרדי, אנשים עם מוגבלות וכו'. כך יכול המוסד"ל לפתח תוכניות הדרכה ותורות מקצועיות ייחודיות לגופים אלו.

לפני כ-20 שנה, החליט מנהל מחלקת ההדרכה להכפיף את כל מערך ההדרכה של המוסד לבטיחות ולגיהות תחת תקן לארגונים נותני שירות - 9002. מערך ההדרכה נותח, תהליכי העבודה מופו ומוסדו, ולאחר כתשעה חודשים אושרה מחלקת הדרכה לתקן זה. זה היה הגוף היחיד שהותעד בזמנו לתקן איכות כלשהו, לעומת חברות הדרכת בטיחות בשוק הפרטי.

מאז שודרג התקן פעמים מספר. בחלק מהמקרים השדרוג היה פשוט, וההתאמה בוצעה על ידי מנהל איכות מוסדי, ולעתים השדרוג היה מהותי יותר והצריך שילוב של יועץ חיצוני.

במבט לאחור של יותר מ-16 שנה, אפשר לומר באווה שתהליכי איכות רבים הושרשו במינהל ההדרכה של המוסד"ל, כמו גם במחוזות. מערך ההדרכה של המוסד"ל הוא סמן ימני בכל הקשור לאיכות ההדרכה אל מול השוק הפרטי.

יעידו על כך עשרות המבדקים שנערכו במוסד"ל על ידי מכון התקנים, שבהם מעולם לא התקבלה ולו הערה אחת של "טעון שיפור" שעיקבה את חידוש האישור לתקן הרלבנטי. בעולם של שפע מוצרי צריכה ושירות יש משמעות עמוקה ונבדלת לשירות איכותי. הצרכן אינו מחפש רק מוצר איכותי, אלא גם שירות איכותי לצדו.

המוסד לבטיחות ולגיהות נותן את החבילה המושלמת: מוצר הדרכתו משובח, המלווה בשירות איכותי וראוי, עם ספרות מקצועית עשירה, וכל זאת תחת חותמת של תקן איכות המפוקח על ידי מכון התקנים.

לא מעט מלקוחותינו מבקשים מדי תקופה תעודה עדכנית של תקן האיכות כדי להמשיך לעבוד עמנו. אני מזהה תהליך בלתי הפיך, שיאלץ גם את חברות ההדרכה הפרטיות לעבור תהליך התעדה. תהליך מתבקש זה רק יעלה את הרמה של כל גופי ההדרכה העוסקים בהדרכת בטיחות.

המוסד לבטיחות ולגיהות נמנה עם מיעוט חברות להדרכת בטיחות, המאפשרות לתקן ISO לארגוני שירות. ■

## סוגי התקנים, שאושרו למערך ההדרכה של המוסד"ל לאורך השנים:

- ✓ תקן 9002
- ✓ תקן 9001:2000
- ✓ תקן 9001:2008
- ✓ תקן 9001:2015 (נוכחי).