

קש"ת-

קבוצות שיפור תהליכים

וייעוד

שיפור וייעול תהליכים/נושאים חוצי ארגון,
לשם הפחתת שימוש במשאבי האוניברסיטה
ושיפור השירות.

מטרות קש"ת:

1. חיבור מקורות הידע והניסיון הרב הנצבר במהלך השנים אצל העוסקים במלאכה באוניברסיטה.
2. פיתוח ושיפור תהליכים חוצי ארגון, באופן סינרגטי בקבוצות עבודה.
3. חתירה מתמדת לשיפור, יעילות ואפקטיביות.
4. יצירת תרבות ארגונית לתאום, שיתוף וראייה מערכתית.

5. בחינת השיטות והאמצעים הנדרשים לביצוע תהליך באיכות ובמצוינות.

6. פיתוח מדדי ביצוע לבחינת תהליכים באופן שוטף.

7. שיפור ביצועי התהליך במסגרת זמן נראית לעין.

8. המלצה בפני הנהלת האוניברסיטה על התהליך הרצוי לביצוע.

כל זאת תוך שימוש מירבי באמצעים העומדים לרשותנו ביעילות, באיכות ורמת שירות גבוהה, ללקוחות, לעובדים ולספקי התהליך.

מבנה הקש"ת ואופן פעולתו

• נושאי הטיפול של הקש"ת נקבעים על ידי ועדת היגוי בראשות סגן נשיא ומנכ"ל ופורום צוות.

• לכל צוות ממונה ראש צוות האחראי להפעלתו.

• ראש הצוות יהיה בדרג מנהל יחידה.

• ועדת ההיגוי תמנה את חברי הקש"ת - עובדים הקשורים לתהליך והנושא הנבדק.

• בכל צוות ישתתף רמ"ד או"ש או נציגו - אשר ירכז את עבודת הצוות כולל הנחייה וליווי מקצועי.

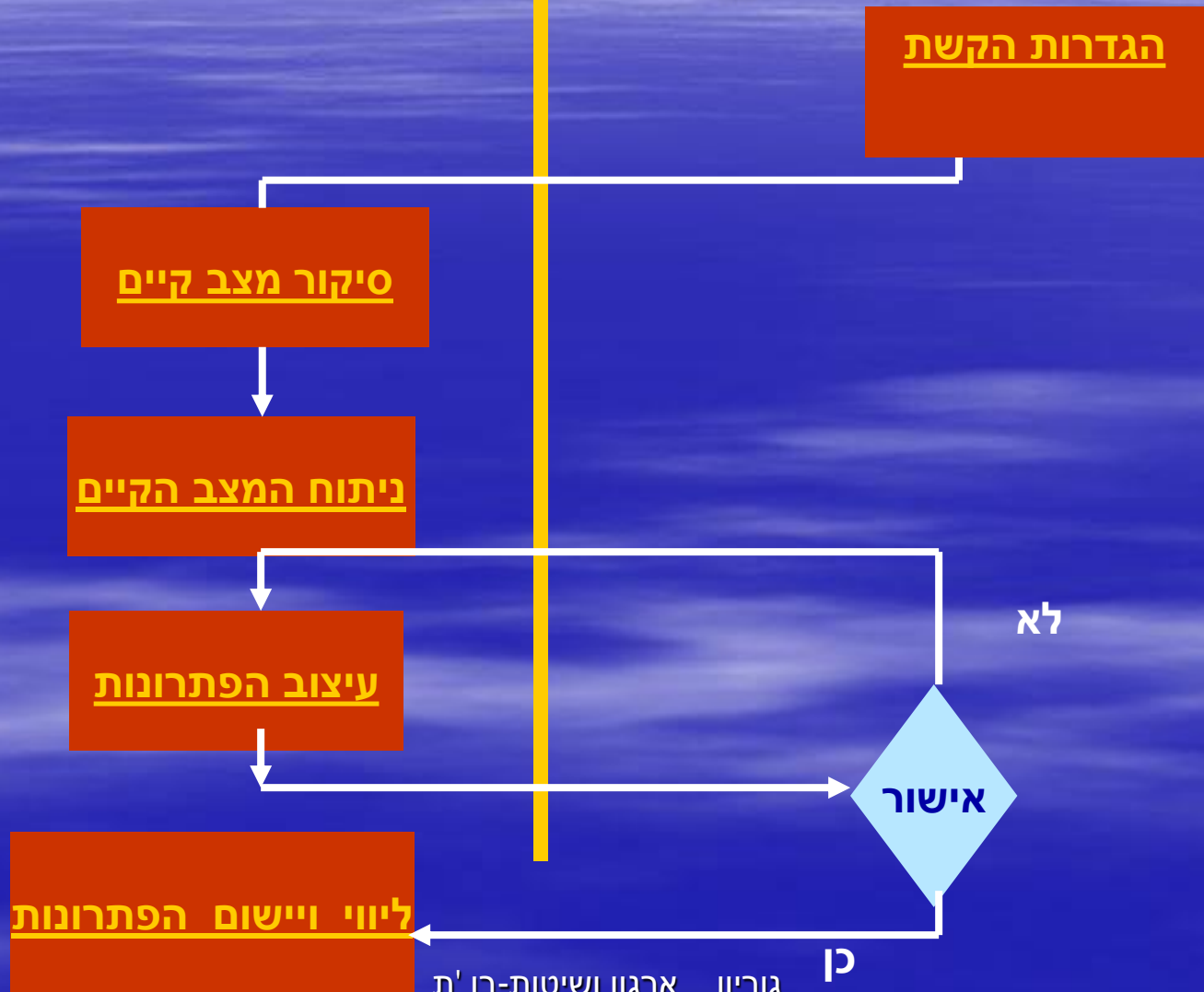
- הצוות פועל במסגרת שוויונית בקבלת החלטות.
- ראש הצוות מנחה את הדיונים תוך מתן ביטוי הולם לכל אחד מחבריו.
- הדיון מתקיים באמצעות סיעור מוחות-זריקת רעיונות ללא ביקורת מצד המשתתפים.
- כל דיון מלווה בפרוטוקול המסכם את מהלכו, ההחלטות שנתקבלו, תיעוד דעות, מטלות, משימות שנקבעו ונושאי המפגש הבא.

- הצוות יכול להזמין אורחים, ליזום סיורים ומפגשים ללימוד הבעיה ודרכי פתרונותיה.
- הצוות פועל במסגרת מפגשים קבועים אחת לשבוע- שבועיים, משך כל מפגש כשעתיים.
- פעילות צוות מוערכת בכ-5-6 מפגשים.

תרשים תהליך- עבודת הקש"ת

קש"ת

ועדת היגוי



שלב קש"ת

שלב מקדים - הגדרות הקש"ת - ועדת ההיגוי תקבע :

א. מטרת הקש"ת. הגדרת גבולות ומסגרות העבודה-תחומי המענה שהינם בתוך ומחוץ לתחום העבודה.

ב. מנהל הקש"ת

ג. צוות הקש"ת

ד. לוו"ז לביצוע



א. סיקור מצב קיים

- איסוף נתונים כמותיים: לקוחות, מקבלי שירות, מגמות, עונתיות וכד.

- איסוף נתונים איכותיים: נהלים, תקנות, הוראות, החלטות בנושא התהליך הנבדק.

- מיפוי וצילום המצב הקיים.

- הצגת הנתונים: בניית תרשימי תהליך, גרפים וכד.

- זימוך אורחים וסיורי שטח.



ב.גיתוח המצב הקיים

- ממצאים- איתור פערים בין המצב הקיים לרצוי.
- מסקנות- דירוג הבעיות וסיבותיהן, לטיפול ולמענה.



ג. עיצוב הפתרונות

- חלופות לפתרון - מתן חלופות עיקריות לפתרון (סיעור מוחות, Benchmarking) .
- השוואת חלופות - תוך בניית קריטריונים להשוואה.
- המלצה על החלופה המומלצת-בחינת התוצאות הצפויות וקביעת יכולת וסיכוי יישום .



ד. יישום הפתרונות

- גיבוש תוכנית יישום (משימות לביצוע, אחריות ביצוע, לו"ז, תקציב, אבני דרך, הכנת תרשים גנט).
- בקרה, ליווי היישום ומעקב אחר הטמעת היישום (אופן הבקרה, אבני הדרך לבקרה, מדדים וכלי מדידה להשוואה).

שימוש בכלי ניהול לשם קבלת החלטות

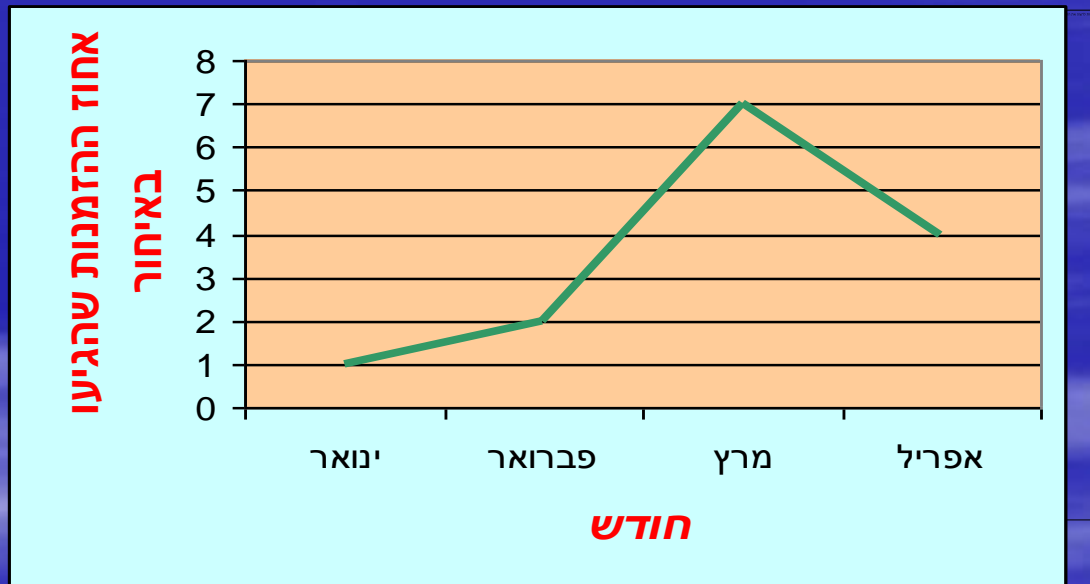
א. תרשים התהליך

-מיפוי סדר פעולות הביצוע והגורמים המבצעים תוך תרגומם לסימנים מוסכמים.



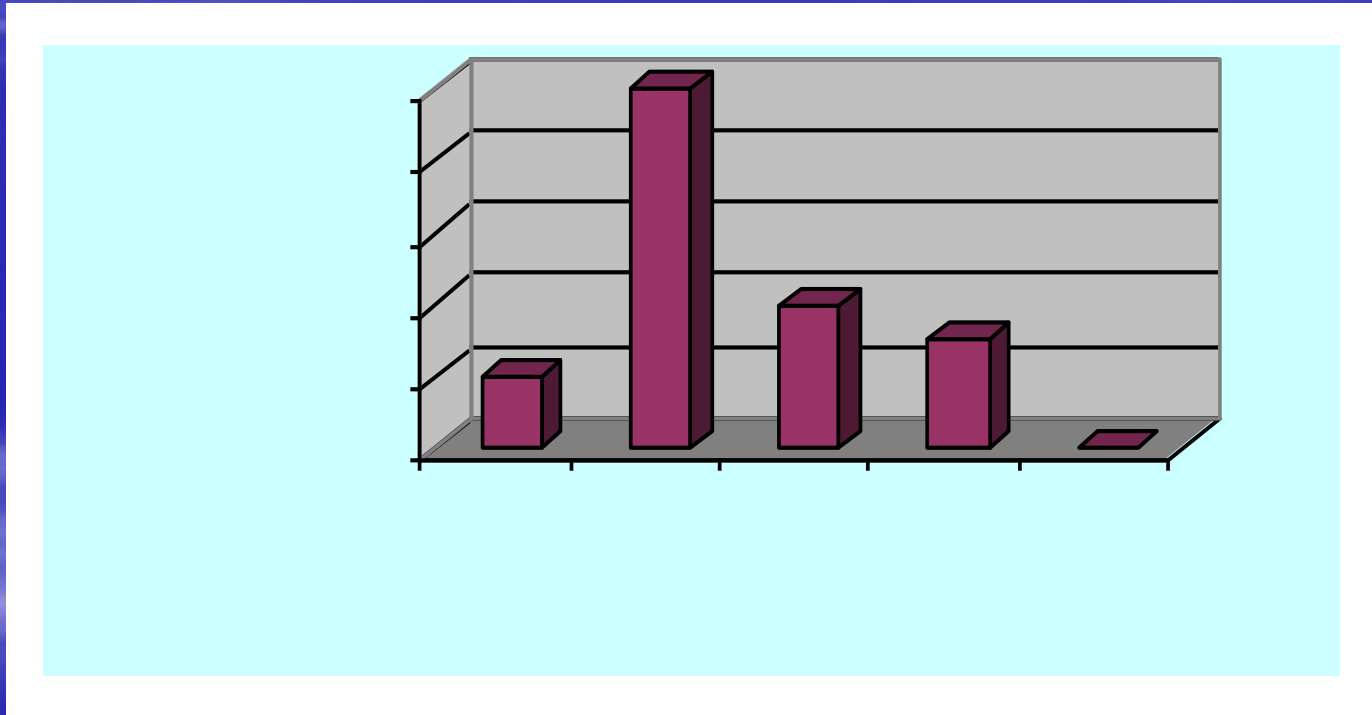
ב.תרשים בקרה

תיעוד נתונים מרכזים לאורך ציר זמן, תוך שימוש בתצוגה גרפית:



ג.תרשימי פרטו

נועד לזיהוי תופעות בעיתיות תוך התמקדות בבעיות ה"כבדות" - יישום חוק 20/80.
(20 אחוז מהבעיות גורמות ל-80 אחוז מהנזק).



ד.תרשים עצם דג

תרשים סיבות תוצאה.(למה זה קורה ?)



ה. Benchmarking

תהליך של מדידה והשוואה בין מוצרים, שירותים ותהליכים של ארגון לבין ארגונים אחרים.

השיטה מאפשרת לארגון להשתפר תוך למידה מניסיונם של ארגונים אחרים.

ו.תרשימי פיזור

מתאר את אופן הקשר - המתאם בין 2 גורמים.

