



## הכינוס הבינלאומי ה-20 של האיגוד הישראלי לאיכות

18-19 בנובמבר 2014  
מלון דויד אינטרקונטיננטל

20 בנובמבר 2014  
מלון מטרופוליטן

תל-אביב

תוכנית הכינוס  
וטופס הרשמה



2014

## ועדת היגוי

**אבי פלד**, יו"ר הכינוס / מוטורולה סולושנס ישראל  
ד"ר **זיגמונד בלובבנד**, A.L.D. Advanced Logistics Development  
ד"ר **הנרי הורביץ**, איסס ארגון כנסים  
**אופיר חכם**, האיגוד הישראלי לאיכות  
**משה עקרוני**, ורינט מערכות  
**דב פרי**, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות  
**חיים קורנפלד**, קמ"ג / ממ"ג שורק  
**משה קליינמן**, מפעלי ים המלח, כיל דשנים  
**חזה שר**, יו"ר ועדת ההיגוי של תוכנית איכות ומצוינות בגליל

## ועדת תוכנית

**אבי פלד**, יו"ר הכינוס / מוטורולה סולושנס ישראל  
**דני אבן-חן**, Philips Healthcare  
**מאיר אהרונוב**, נציבות שירות המדינה  
ד"ר **נצן איל**, מכון התקנים הישראלי  
**רמי בוטבול**, מוטורולה סולושנס ישראל  
**אל"מ (מיל.) ד"ר מאיר בוימפלד**, איש קהיליית המודיעין  
**מיכאל ביטון**, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות  
**יוסי בן-נון**, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות  
**שחר בן-נון**, האיגוד הישראלי לאיכות  
**פליקס בר-מואב**, מוטורולה סולושנס ישראל  
ד"ר **יוג'ין גולדפרכט**, חברת החשמל  
**אולגה גלפנשטיין**, מידבאר 21  
**שגיא גפני**, התעשייה האווירית לישראל  
ד"ר **פבל גראבוב**, A.L.D. Advanced Logistics Development  
**רותי הוברמן**, ייעוץ לאיכות  
**יואל וויל**, M&S - ניהול וקיימות  
**דוד ויינרב**, מוטורולה סולושנס ישראל  
**מירית זימן-שומר**, ייעוץ והדרכה לניהול ואיכות  
**סא"ל יורם טסה**, צה"ל - ח"א  
**יעקב לאור**, שיא האיכות - מערכות ניהול משולבות  
ד"ר **מוריה לוי**, ROM Knowledgeware  
**שלמה ליכטנשטיין**, יועץ  
ד"ר **סיגלית מודחי**  
**ליאת מילוא**, מילוא מיקסום יכולות  
**אמנון מרגלית**, מוטורולה סולושנס ישראל  
**דדי סיטרואן**, תעשיות שב"ס  
ד"ר **איליה קוסלמן**, המעבדה הלאומית לפיסיקה  
**אורנה קמין**, OK יועצים לניהול  
**רס"ל איציק רביב**, צה"ל - אט"ל  
ד"ר **גדי רביד**, המכללה האקדמית נתניה  
**גדעון רוט**, כבירן  
**ליאורה שושני**, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח  
**חוי שראל-גורה**, מכון התקנים הישראלי

עמיתי איכות נכבדים,



בשם האיגוד הישראלי לאיכות, בשם ועדת ההיגוי וועדת התכנית, ובשמי, כיו"ר הכינוס הבינלאומי ה-20 של האיגוד, אני מזמין אתכם להשתתף בכינוס שיתקיים במלון "דויד אינטרקונטיננטל" בתל-אביב, בתאריכים 18-20 בנובמבר 2014.

נושא הכינוס הוא **מרכזיות הלקוח - יצירת שינוי תרבותי** והוא משקף את המהפכה הגדולה שמתחוללת בשנים האחרונות הן בעולם העסקי והן בשירות הציבורי. "הלקוח הוא המלך" הפך להיות יתרון תחרותי מובהק של חברות מצליחות בכל רחבי העולם, והנושאים של איכות המוצרים, איכות הפתרונות המערכתיים, איכות השירותים המוענקים ללקוחות וההקשבה ל"קולו של הלקוח" הם נושאי הליבה של מהפכה זו.

נושאים חדשניים אלו יידונו בהרחבה במספר מושבים בכינוס: תהליכים עסקיים מכווני לקוח, ממשק ספק-לקוח, שירות - זו לא מילה גסה, צמצום הבירוקרטיה לתועלת הציבור, מה שחשוב ללקוח, מי שמגיע משפיע, חווית הלקוח בתהליך המבדק, Customer Centricity in the ASD Industry ועוד...

השנה יצרנו קשר חשוב עם האיגוד האמריקאי לאיכות (ASQ) ובעקבותיו שלושה מבכירי האיגוד יגיעו לכינוס וישתתפו בו כחלק מהתוכנית. במסגרת זו, שני יושבי ראש של ASQ (הנוכחי וקודמו בתפקיד) יישאו הרצאות אורח בישיבות המליאה בשני ימי הכינוס, ובנוסף יתקיים מושב בו יוצגו הממצאים וניתוח הנתונים ממחקר עולמי שערך ASQ במספר מדינות - The Global State of Quality.

בכינוס השנה נתנו דגש לנושא חדשני ומאד אקטואלי בימים אלו: **איכות ומודיעין**. הוא מורכב ממושב בשם "איכות ומודיעין" שיעסוק בממשק בין השניים, וממושב מליאה של נעילת הכינוס בסוף היום השני: "איכות ומודיעין - מבטים מהצמרת: המשתמש במודיעין מול ספק המודיעין. בעידן התמורות הטכנולוגיות". שני המושבים אשר נבנו בעזרתנו של אל"מ (מיל) ד"ר מאיר בוימפלד, איש קהיליית המודיעין, ינהלו ע"י פרופ' עוזי ארד, לשעבר ראש המטה ויועץ ראש הממשלה לביטחון לאומי.

לראשונה השנה, הקדשנו מושב בכינוס לנשים באיכות. אתם מוזמנים למושב קצת אחר בו רצינו לבחון האם קיימים הבדלים בין סגנונות ניהול האיכות בין גברים לנשים. במהלך המושב נשמע שתי הרצאות מעניינות על זוויות אלה, ונקיים פאנל בנושא עם נשים מובילות בעולם האיכות.

עבור העולם הפיננסי בנינו שני מושבים, בניהולם של מאיר שביט, לשעבר המפקח על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, שבימים אלו התמנה למנכ"ל איגוד חברות הביטוח, ו-Mike Nichols, יו"ר ASQ לשעבר וכיום VP ב-Bank of America. הנושא המרכזי - מאיכות לניהול סיכונים בשירותים הפיננסיים, המסלול יכלול מרצים מחברות ביטוח, מבנקים ומאגף הפיקוח על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר.

למדנו והפקנו לקח ממושבי כינוסים קודמים, כי קיים צורך בין באי הכינוס להכרת העמיתים וליצירת קשרים בינאישיים כפתח ליצירת קשרים מקצועיים. לכן, יינתן דגש בכינוס לנושא של "עמיתים לאיכות" בו נכיר עמיתים למקצוע, נדגיש את הנושא של למידה הדדית ושיתוף ידע בדילמות מקצועיות, מתוך הבנה ש"חכמת המומנים" הינה כלי מתקדם ללמידה ולשיפור האיכות.

נושא נוסף שיודגש בכינוס השנה הוא שדרת הפוסטרים בה יוצגו עבודות שונות של משתתפי הכינוס. שדרת הפוסטרים תהיה במקום מרכזי ותינתן הקצאת זמן מיוחדת בתוכנית הכינוס לעיון של הקהל בפוסטרים. כמו כן תתקיים תחרות בין מציגי הפוסטרים כאשר המצטיינים יזכו בפרסים.

לא יפקד מקומם בכינוס של נושאי איכות מסורתיים: מסלול אמינות (כולל פאנל מומחים), הנדסת איכות בפיתוח ובייצור, איכות בבריאות, בחירום, ברכש, במכשור רפואי, בתעופה וחלל, ניהול חדשנות ושיתוף ידע, אחריות חברתית, איכות הטיפול במשאב האנושי, ניהול אנרגיה וניהול שינויים. כמו כן נסתכל באיכות "מעבר לאופק", באתגרי האיכות בארגונים גלובליים, בגבולות בעולמו של מנהל האיכות, באיכות בארגונים קטנים ובחברות הזנק (Start-ups) ובנושאים רבים נוספים.

ואחרון אחרון חביב, עבור אלו הרוצים להעמיק בנושא מסוים, אנו מעבירים ביום השלישי של הכינוס שלוש סדנאות של יום שלם, המוקדש לשלושה נושאים בעלי עניין רב. הפירוט בהמשך התוכנית.

**אני בטוח כי משתתפי הכינוס ייצאו ממנו עם ערך מוסף גבוה, הן עבור עצמם והן עבור הארגונים אותם הם מייצגים.**

אני רוצה להודות לדב פרי, לאופיר חכם ולד"ר הנרי הורביץ שליוו אותי לכל אורך הדרך, וכן לחברי וועדת ההיגוי וועדת התוכנית אשר ביחד איתם, ועם כל אלו אשר עמלו ושלחו תקצירים, נבנה תוכן הכינוס. ואחרונה חביבה תבוא על הברכה ברוניה טיגר, אשר עשתה לילות כימים בקשר עם כל הגורמים הרלבנטיים, ובארגון מופתי של כל החומר הרב שהגיע למזכירות הכינוס.

להתראות בכינוס,

**אבי פלד**

יו"ר הכינוס הבינלאומי ה-20 של האיגוד הישראלי לאיכות

עמיתים ואורחים נכבדים,



ברוכים הבאים לכינוס הבינלאומי ה-20 של האיגוד הישראלי לאיכות, שנערך השנה בתל-אביב תחת הסיסמה "מרכזיות הלקוח - יצירת שינוי תרבותי". בימים סוערים אלו, כאשר העולם מצוי בהשתנות מתמדת, פוליטית, אקלימית, טכנולוגית ותרבותית, ההצלחה העסקית תלויה במידה רבה באיכות הכוללת. איכות כוללת אינה רק עמידה בדרישות טכניות, אלא מכלול שלם של היבטים כגון חדשנות, בטיחות, איכות הסביבה, אחריות חברתית, אבטחת מידע, ביטחון, המשכיות עסקית ועוד. נוסף ומכריע באיכות הוא תשומת הלב וההתמקדות בלקוח. על-מנת להבטיח המשכיות, אנחנו חייבים להיות קשובים למילותיו ואף לרחשי ליבו של הלקוח. יותר ויותר חברות אימצו את האסטרטגיה להפתיע את הלקוח מעבר לציפיות ולהשיג את ה-WAW. נראה שזו האסטרטגיה המנצחת ומי שלא מאמץ אותה, נשאר מאחור.

זו הסיבה שהכינוס השנה, הוא בסימן "מרכזיות הלקוח - יצירת שינוי תרבותי".

הכינוס הבינלאומי הזה נותן לנו, המשתתפים, הזדמנות פז ללמוד ולשתף אחרים בחידושים וביישומים בנושאי איכות נרחבים במגזרי המשק השונים ובתהליכי יצירת קשרים מיוחדים בין ספק ללקוח. מכאן חשיבותו הרבה. אני מאמין בייעוד האיגוד לקדם את המומחיות המקצועית של העוסקים בתחום האיכות תוך יצירת ערך לארגונים ולחברות במשק הישראלי. רק כך נוכל להבטיח לארגונים שלנו המשכיות, חדשנות וערכיות. על כל אחד מאיתנו, מוטלת החובה להירתם, לפעול ולתרום להשגת יעוד זה.

כמה מילים על פעילות האיגוד בשנה אחרונה.

קיימנו אירועים במגוון רחב של תחומים. באוקטובר 2013, קיימנו את הכינוס הלאומי ה-12 לאיכות בהובלת יו"ר הכינוס, **מנחם לוינגר** מחברת החשמל. בכינוס לקחו חלק מעל אלף משתתפים, דבר שהוא הישג בקנה מידה בינלאומי.

כחודש מאוחר יותר, מכון התקנים הישראלי הוביל את טקס הענקת הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות על שם יצחק רבין ז"ל. האיגוד הישראלי לאיכות הינו שותף מרכזי במיזם חשוב זה. בין מעניקי הפרס היו **ד"ר זיגמונד בלובבנד**, יו"ר הנשיאות של הפרס, **ודב פרי**, עבדכם הנאמן.

בסוף שנת 2013, הסתיימה הקדנציה של הנהלת האיגוד ונבחרה הנהלה חדשה לשנים 2014-2015 ראוי לציין ש-9 מתוך 20 חברי הנהלה הזו הם חדשים, דבר שכבר נתן את אותותיו ביוזמות החדשות שהחלו לפעול.

במסגרת היוזמות של הנהלה החדשה הוקמו: מגזר תעשיות המזון, בהובלת **אברי לאופר**, מגזר הבריאות, בהובלת **ד"ר סיגלית מודחי** ומגזר מכאניקה בהובלת **אשר כהן**. במגזרים משותפים נציגים מהתעשייה, האקדמיה והשירות הציבורי, אשר מטפלים בסוגיות שונות של איכות תהליכים.

בינואר 2014 קיימנו כינוס בנושא "מדידה ותקינה בניהול איכות - התפתחויות ומגמות" בשיתוף עם האוניברסיטה הפתוחה. את הכינוס הנחתה **מירית זימן-שומר**, רכזת הקשר של האיגוד עם האקדמיה.

במאי 2014 קיימנו כינוס בשיתוף עם המכללה האקדמית להנדסה, אורט בראודה, בכרמיאל בנושא "איכות הלכה ומעשה". בחסות כינוס זה, נערך בהובלת **חיה שר** גם טקס הענקת כוכבי איכות במסגרת פרס האיכות ומצוינות בגליל 2014, ע"ש דני רוזוליו ז"ל.

כמו כן קיימנו במאי 2014 את הכינוס השנתי של עורכי מבדקים פנימיים בשיתוף ובאירוח המכללה האקדמית נתניה, בהובלת ובהנחיית **שחר בן-נון**.

בין לבין, קיימנו מבחני הסמכה במקצועות האיכות, ערכנו והפצנו את הביטאון "איכות" הנחינו סטודנטים בפרויקטי גמר, קיימנו את שבוע האיכות הלאומי, שבמסגרתו האיגוד ארגן, למען חבריו, ביקורים בחברות מוסדיות תחת הכותרת "בית פתוח". על כך ראוי לציון תרומתו של **אופיר חכם**, מנכ"ל האיגוד, אשר ללא ליאות קידם וליווה את העשייה הרבה והמגוונת.

ובחזרה לכינוס הנוכחי, אני צופה ומאמין, שהכינוס יהיה מעניין ומהנה ביותר, בו תוכלו אתם המשתתפים ליצור קשרים ולשתף ולהרחיב ידע.

תודה מיוחדת ליו"ר הכינוס, **אבי פלד** ממוטורולה סולושנס, שניווט את הוועדה המארגנת ותודה לחברי הוועדה המארגנת שהביאו לתוכנית נושאים מגוונים, מקצועיים, מעניינים וחדשניים הנוגעים לכל אחת ואחד מעמיתינו. כמו כן, תודה ל**ד"ר הנרי הורביץ** ולצוות חברת איסס שפועלים ללא ליאות להצלחת הכינוס. יישר כוח. למרצים אני מאחל הצלחה ולמשתתפים אני מאחל כינוס פורה ומהנה. לבסוף, אני מודה לכל המשתתפים במפעל חשוב וייחודי זה.

כינוס מהנה ומוצלח.

**דב פרי**

יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות

6	ASQ – The Future of Quality
25	אחריות חברתית ותאגידית
13	איכות ברשת
10	איכות הסביבה
25, 24	איכות ומודיעין
26, 24, 22, 20, 19	אמינות
14	אמנות הניצוח, מצוינות, מנהיגות
21	ארגונים קטנים ו-Start up
11	הדרכת איכות
27	הפקת לקחים
22, 19, 14	חדשנות ומצוינות
31	טופס הרשמה
19	ייצור
12, 10	מבדקי איכות
25, 18, 14, 6	מושבי מליאה
24	מטרולוגיה
29	מידע כללי
13, 10	מכשור רפואי
20, 18, 11	מנהיגות לאיכות
23, 18	מערכת הבריאות
22, 21, 18, 13, 10, 8, 6	מרכזיות הלקוח
19	משאבי אנוש
19, 14, 13, 11	ניהול איכות
8	ניהול אנרגיה
22	ניהול ידע
12, 10, 9	ניהול סיכונים
22	ניהול פרויקטים
24	ניהול שינויים
7	נשים באיכות
27, 26, 20, 14, 13, 11, 8	סדנאות
22	סקרי לקוחות
23, 18, 6	עמידת האיכות
7	צמצום הבירוקרטיה
21	קבלת החלטות
7	קריאה להחזרה (RECALL)
7	רכש בתעשייה הביטחונית
15	שדרת הפוסטרים
6	שיפור הסביבה העסקית
23, 12, 8	שירות
12, 9	שירותים פיננסיים - איכות וניהול סיכונים
21	שעת חירום
25, 10, 8	שרשרת אספקה
23	תהליכי מו"פ
27, 18	תהליכים מכווני לקוח
16	תוכנית כללית
22, 21	תחקירים
21	תכן בפיתוח מוצר
12	תכן בפיתוח תכנה
22, 20, 12, 9	תעופה וחלל

***This session will be conducted in two parts:***

**11:00-11:45 Report on the Global State of Quality and the Culture of Quality: Accelerating Growth and Performance in the Enterprise**

With quality culture making daily headlines and on the minds of senior leaders around the world, the topic is timely. A successful culture of quality starts with a common language that an organization uses to talk about meeting the needs of its customers to ensure their satisfaction. Like all cultures, a culture of quality is built around shared values and is embodied with the community.

To further understand the importance and impact of culture of quality and its impact worldwide, ASQ has partnered with Forbes Insights - the research arm of Forbes Media - to investigate ways organizations can strengthen quality and the bond between the formal and the informal - between what is said and what is done. ASQ and Forbes Insights surveyed more than 2,000 senior executives and quality professionals worldwide in 2014 to gauge their organization's quality culture. The resulting report - "Culture of Quality: Accelerating Growth and Performance in the Enterprise" - will share comprehensive research results and in-depth interviews with senior executives that provide successes and opportunities that can help you achieve your own culture of quality goals.

**11:45-12:30 A Working Assessment Session: The Culture of Quality in Action, and You**

In an informative, interactive session, Culture of Quality workshop attendees will use a World Café dialogue format and components of the ASQ-Forbes Insights Culture of Quality questionnaire and conclusions to determine where their organizations are, "as is" and "to be", across the spectrum of culture, quality and business performance. Discussions will delve into the building blocks of a strong culture of quality, the roles of executive leaders, supply chain and customers, the intended impact and perceived results of a culture of quality, and the unintended consequences in cultural gaps. Attendees will also review the mini-case studies highlighted in the Culture of Quality white paper, and benchmark themselves against the proven cultural practices discussed by Boeing, Intel, Intuit, and Tata, among others.

**09:00-08:00 הרשמה וכיבוד קל**

**10:30-09:00**

**1.1 מושב פתיחה**

**מנחה:** ד"ר יהודה לנדו, לנדו שירותי ניהול והנדסת איכות

**ברכות**

**אבי פלד,** יו"ר הכינוס

**דב פרי,** יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות

**מנחם דיאמנטשטיין,** סמנכ"ל איכות, מוטורולה סולושנס ישראל

**הרצאת אורח:**

**שיפור הסביבה העסקית בישראל והקשר לאיכות ותקנים**  
צביקה אורן, נשיא התאחדות התעשיינים

**הענקת תארי כבוד והערכה של האיגוד הישראלי לאיכות**  
ד"ר זיגמונד בלובבנד, ALD, יו"ר ועדת מינויים והערכה

**הרצאת אורח:**

**Behavioral Economic Design of the Customer Experience**

Dr. John Timmerman, Past ASQ Chair, Gallup, USA

**11:00-10:30 הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים**

**12:30-11:00 מושבים מקבילים**

**2.1 ASQ Global State of Quality, the Customer™ and Culture of Quality: Data and Directions from Around the World**

Laurel Nelson-Rowe, ASQ, USA

ASQ's groundbreaking Global State of Quality Research – the first ever comprehensive view on the current state of quality worldwide – creates a baseline of fundamental quality practices around the world and provides a practical guide for businesses to improve organizational performance. This presentation will highlight key findings from the qualitative data and will share deeper insights throughout the examination process.

Based on nearly 18 months of research across 22 countries, ASQ's Global State of Quality Research prompts organizations worldwide to identify quality gaps and make informed decisions about instilling quality throughout the organization.

לנשים. במהלך המושב נשמע שתי הרצאות מעניינות על זוויות אלה, ונקיים פאנל בנושא עם נשים מובילות בעולם האיכות.

**אישה בעולם הבטחת איכות - חוויה תפיסתית**  
אנה סולודקין, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**השפעת הבדלים בין-מגדריים על ביצועיו של מנהל/ת איכות**

ד"ר דפנה בארי, אוניברסיטת חיפה

**פאנל בהשתתפות:**

**פרופ' אבנר הלוי**, אוניברסיטת חיפה

**ד"ר סיגלית מודחי**

**זיוה פתיר**

**חיה שר**, יו"ר ועדת ההיגוי של תוכנית איכות ומצוינות בגליל

## 2.4 צמצום הבירוקרטיה לתועלת הציבור

יו"ר: מאיר אהרונוב, סגן נציב שירות המדינה

במושב תוצגנה יוזמות ותוכניות להתייעלות וצמצום הבירוקרטיה שקידמו משמעותית את תפקודן והישגיהן של היחידות הממשלתיות.

**יחידת רשם העמותות וחברות לתועלת הציבור ברשות התאגידיים, משרד המשפטים**

**היחידה להטמעת התוכנית הלאומית לתקשוב בבתי הספר במחוז הצפון, משרד החינוך**

**רשות הפטנטים, משרד המשפטים**

**היחידה לפניות הציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון, משרד האוצר**

## 2.5 ניהול קריאה להחזרה - Recall

יו"ר: גדי גבע, מכון התקנים הישראלי

בארץ ובעולם קיים מגוון רחב של מוצרים הזמינים לצרכנים רובם בטוחים לשימוש ומתאימים לשימוש המיועד, אולם נתונים סטטיסטיים מעידים כי בכל שנה סובלים מיליוני אנשים מפציעות או ממחלות, או אף מתים בעקבות שימוש במוצרים לא בטוחים. התעשייה אמנם עושה כל שביכולתה כדי לייצר מוצרים בטוחים ומתאימים לשימוש המיועד, אבל בעיות הנובעות מליקויי תכן, מפגמים בייצור, מאזרות או מהוראות לקויות, עדיין מביאות לכך שמוצרים לא בטוחים מגיעים לשווקים. במקרים אלה, נקיטת פעולות מתקנות, לרבות קריאה להחזרה (Recall), באופן מהיר ואפקטיבי, היא בעלת

## 2.2 הבטחת איכות הרכש בתעשייה הביטחונית

יו"ר: יוסי בן-נון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

המושב יעסוק בכלים ושיטות מתקדמות בניהול תהליכי הרכש מול קבלני משנה לשיפורם, ייעולם והבטחת איכותם בתעשיות הביטחון המובילות בארץ. ארגון גדול שמעוניין בתמונה כוללת על ביצועי ספקיו, לצורך מימוש היתרון לגודל וקבלת מידע אמין למנהלי הרכש, האיכות וההנהלה בכירה, יאלץ להתמודד עם אתגר לא פשוט של קבלת מידע אחיד ממערכות מידע שונות המתקבלות מכלל חטיבות הארגון. ההרצאה הראשונה תציג את המענה לסוגיה זו בחברת אלביט מערכות. ההרצאה השנייה מתארת מודל מותאם לרפאל לחישוב ציון כולל לספק/יצרן המבוסס על מודל כללי יותר המיושם בחברת בואינג. יתרונו של המודל במתן הערכה כוללת לספק (משלבת אלמנטים רבים של מצוינות) באופן ממוכן, מידי ושוטף, תוך שימוש במידע שכולו ממוחשב.

במסגרת פעילות ספק לקוח קיימת חשיבות רבה לתקשורת בין המשתתפים בתהליך להבטחת שלמות התוצר המוזמן ואיכותו.

ההרצאה השלישית תציג פתרון לניהול הממשק בין המזמין וספקיו, תוך מתן דגש למחויבויות החוזיות ולבקרת כל התהליכים, תוך מתן דגשים לשקיפות המידע ולתוכנו לכלל בעלי עניין בתהליך. (ניהול חוזי, איכות וביקורת במקור, כספים, תפ"י וייצור).

הפתרון מנוהל במסגרת פורטל הספקים אשר מנהל את התהליך החוזי בין המזמין והספק ומתבסס על ניהול דיאלוג בתהליך מונחה קטגוריות ובכלים לניתוב ואחזור מידע אצל המזמין. בסיום ההרצאות ניתן יהיה לקיים דיאלוג בתחום עיסוק זה תוך התמקדות בנושאים שהוצגו במושב.

**מערכת ניהול ספקים מרכזית באלביט מערכות - חיבור בין מערכות ומאגרי מידע מגוונים בארגון גדול ורב תחומי**  
אדיב כנען, אלביט מערכות

## אלגוריתם חדש לחישוב ציון ספק/קבלן משנה

אלי לוזון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**פורטל הספקים ברפאל - כפלטפורמה לשיפור תהליכים מתמיד בשרשרת האספקה**

מוקי השמשוני, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

## 2.3 נשים באיכות

יו"ר: מירית זימן-שומר, ייעוץ והדרכה לניהול ואיכות

לראשונה השנה, הקדשנו מושב בכינוס לנשים באיכות. אתם מוזמנים למושב קצת אחר בו רצינו לבחון האם קיימים הבדלים בין סגנונות ניהול האיכות בין גברים

- הצעת פורמטים רצויים להתנהלות הכינוס
  - ריכוז משובים והתייחסויות לגבי המבצע עד כה
  - ללמוד מכינוסים אחרים שבהם השתתפתם
  - וכמובן, איסוף כל רעיון שעולה בדעתכם בנושא זה
- ב. להגדיר ביחד אתכם את ערך האיגוד הישראלי לאיכות לחבריו:**

- ציפיות החברים מהאיגוד
  - למידה מחברותכם באיגודים אחרים
  - ריכוז משובים והתייחסויות לתכני הפעולה של האיגוד
  - איסוף רעיונות לתחומי פעולה
  - שיתוף שלכם ביוזמות שתועלנה
- סדנה זו תתנהל תוך סיעור מוחות ועבודה משותפת. תהיה בה היכרות בין עמיתים, חשיבה ויצירה משותפת, הבעות דעה ועידוד יוזמות.
- בעזרתה תוכלו לקחת חלק בבנייה של כינוסי האיכות הבאים ובעיצוב פעילות האיגוד.
- כאמור: **מי שמגיע משפיע!**

## 2.8 שירות זו לא מילה גסה

יו"ר: אמנון מרגלית, מוטורולה סולושנס ישראל

מושב זה ידון בפנים השונות של השירות לקהילה, השונה מהשירות הטכני שמעניקות חברות טכנולוגיה שונות. במושב נשמע סקירה על אימוץ טכנולוגיית צוותי שיפור מהעולם העסקי לעולם החברתי, התעדת גופים הנותנים שירות לקהילה כמו שירותי בריאות כללית ובית חולים אסף הרופא, ושיפור שירות לצרכנים במדינה ע"י אכיפה אזרחית באמצעות בתי המשפט לתביעות קטנות.

## מרכזיות הלקוח החברתי

רמי סטויצקי, צ.א.ל.ה. צוות אזרחים לשיפור החברה

## תהליכים שנוקטת כללית באופן מתמיד לשיפור השירות ללקוחותיה

עופר חברוני, כללית

## תהליך ההסמכה לתקן איכות בינלאומי של בתי חולים - האקרדיטציה באסף הרופא

ד"ר אורנה טל, מרכז רפואי אסף הרופא

## פסקי דין בבית משפט לתביעות קטנות - הצרכן במרכז העניינים

אמנון מרגלית, המועצה הישראלית לצרכנות

## 2.9 ממשק ספק לקוח

יו"ר: דב פרי, האיגוד הישראלי לאיכות

בממשק ספק לקוח איכותי, שרשרת האספקה הינה אינטגרטיבית, החל מספקי חומרי הגלם ועד הלקוח הסופי, למען תועלת כלל השרשרת. ממשק ספק לקוח

חשיבות מכרעת. המושב יציג את עקרונות התקן הישראלי ת"י 10393 אשר יצא לאור השנה לצד תיאור התמודדותם של גופים במשק עם מורכבויות ניהול Recall בתחומם.

## קריאה להחזרה (Recall)

גדי גבע, מכון התקנים הישראלי

## Auto Recalls - What's the Solution? (The Toyota Example)

Betsy Benjaminson, Japanese>English Translator, Israel

## To Recall or Not to Recall? - ניהול קריאה להחזרה

בחברת מזון

לילי מיכאלוביץ, קבוצת שטראוס

## תהליך החזרה יזומה (Recall) של מכשור רפואי

דני אבן-חן, Philips Healthcare

## 2.6 ניהול אנרגיה

יו"ר: יואל וייל, M&S - ניהול וקיימות

## מכשולים נפוצים בהקמת מערכת ניהול אנרגיה לפי ISO 5001

צבי אדלשטיין, מכון התקנים הישראלי

## על קולו של הלקוח ברשת החשמל

גרי שפר, שפר אנרגיות

## התייעלות אנרגטית - מעבר לתשתית ירוקה

צחי כהן, אורנית כהן, סרג'ו קמינסקי, המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

## 2.7 סדנה: מי שמגיע משפיע

מנחה: ליאורה שושני, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח

כינוס האיכות השנה הינו כינוס בינלאומי מספר 20. לקראת כינוס זה וכך גם בקודמים לו, נעשתה עבודה מרובה שמטרותיה: גיוון תכנים, איתור נושאים חדשנים, מקצועיים ומעניינים למשתתפים, איתור מרצים איכותיים, מיון ובחירה מבין התקצירים המוגשים, בניית תכולת מושבים וסדר לוגי ביניהם, וכמובן נושאי מליאה רלוונטיים ועדכניים.

אתם המשתתפים מוזמנים כתמיד למלא טופסי משוב במטרה ללמוד מהם ולשפר בהתאם. השנה החלטנו לנהוג "קצת אחרת" וכדרכנו בעולם ניהול האיכות, לפנות אליכם הלקוחות (משתתפי הכנס) וביחד אתכם:

## א. לגבש קווים מנחים לכינוסים הבאים:

- לאתר את הערך שכינוס זה נותן למשתתפיו
- להצביע על נושאים נדרשים ומעניינים



network with the speakers and each other, following these two interactive sessions.

### Session Introduction: From Quality to Risk Management - in Financial Services

Meir Shavit, Former Commissioner of Capital Markets, Insurance, and Savings, Ministry of Finance, Israel

### Operational Risk Management - The Fourth Dimension of Quality

Michael D. Nichols, Past Chair ASQ, VP/MBB Operational Excellence Capabilities and Training, Global Delivery Center of Expertise, Bank of America, USA

### Quality and Risk

Umberto Tunesi, CERM ® Risk Insights, Italy

### Effective Risk Management in Organizations

Boaz Galinson, VP, Head of Group Credit Risk Modeling and Measurement, Bank Leumi, Israel

## 3.2 לכבוש את החלל

יו"ר: שגיא גפני, התעשייה האווירית לישראל

מיד לאחר שהאדם הצליח להגשים את החלום להתנתק מהקרקע ול"עוף", התעוררה השאיפה להגיע לחלל. גם חלום זה הוגשם והחלל מלא היום בליווינים מסוגים שונים המשמשים למגוון רב של משימות, אזרחיות וצבאיות ההגעה לחלל איננה טריוויאלית ופיתוח וייצור מערכות אשר יוכלו לתפקד בתנאי הסביבה הקשים השוררים בחלל החיצון עוד יותר מורכבת. פיתוח מערכות חלל, מחייב קיום תהליכי בחינה ובקרה הדוקים כדי להבטיח את השגת מטרות המערכות שבחלל לאורך זמן. עם השנים ניתן להבחין במיזמים שונים של פרויקטים ולוויינים בחלל שבאים לענות בין השאר על העלויות הגבוהות הקשורות לפרויקטי חלל, כמובן מבלי לפגוע באיכות ובאמינות המערכות. במושב זה יינתנו שלוש הרצאות ע"י מרצים מהשורה הראשונה בעולם החלל בארץ.

**האם ניתן לשגר לוויינים קטנים, באמצעות משגרים קטנים?**

טל ענבר, מכון פישר למחקר אסטרטגי אויר וחלל

**תהליכי האיכות בפיתוח, ייצור ושילוב ננו-לוויינים**  
מנחם מילר, התעשייה האווירית לישראל

**סיפורה של חברת ספייס איי.אל - פרויקט הנדסי חינוכי המציב גבולות חדשים להיתכנות טכנולוגית**  
רונן זילברשטיין, ספייס איי.אל

כזה מתאפיין בכך שלכל פונקציה אצל הלקוח יש תקשורת וקשרי עבודה עם עמיתיהם לאורך השרשרת, החל מהנהלה הבכירה, שווק, לוגיסטיקה, כספים, מערכות מידע ואיכות. רק כך ניתן להשיג לאורך זמן שביעות רצון ושיפור מתמיד. במושב יוצגו היבטים שונים של ממשק מורכב זה, כולל דוגמאות יישום.

**חוויות "איכות" במהלך טיול ביפן או גישת היפנים לתרבות מרכזיות הלקוח**

דב פרי, האיגוד הישראלי לאיכות

**ניטור ושיפור שביעות רצון לקוח מהמענה לקריאות שירות**  
נילי גולן, אי.סי.איי טלקום

**מחשוב תהליך הזמנת המזון למאושפזי המרכז**  
ריקי גרובר, יוסי סעדון, איתן אדירי, רחל שוויצר, אורנית כהן, המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

**מועדון לקוחות מוצרי אלקטרואופטיקה**  
ניר קשת, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

13:30-12:30 ארוחת צהריים

15:00-13:30 מושבים מקבילים

## 3.1 Managing Risk and Retaining Customers, How to Compete and Comply I: Fundamentals of Risk Identification and Mitigation in Financial Services

**Chair:** Michael D. Nichols, Past Chair ASQ, VP/MBB Operational Excellence Capabilities and Training, Global Delivery Center of Expertise, Bank of America, USA

This is a new two session track that expands on the 2012 successful Financial Services offering. In our effort to bring conference attendees the most current of topics we have expanded the number of speakers and doubled the size of this session.

How to identify, manage and mitigate operational risk is a significant issue for all modern companies and has become a focus of board rooms throughout financial services companies around the globe. The first series of presentations outline essential issues in risk that all organizations must be aware of. The second series of presentations shares applications of risk management in practice today at leading companies. At the end of each section, there will be a short guided question and answer session that will encourage active audience participation. In addition, participants will be encouraged to

**ניהול סיכונים והזדמנויות בעזרת שיטת FFA**

ד"ר משה ויילר, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**ניהול סיכונים במערכות סוציו-טכנולוגיות מורכבות**

**בעזרת חקירת אסונות ותאונות בשיטת CAST - STAMP**  
ד"ר דניאל הרטמן, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, ד"ר משה ויילר, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**השפעה מערכתית של חקירת תאונה רדיולוגית בשיטת CAST - STAMP על התעשייה והרגולציה**

איל הורביץ, ד"ר דניאל הרטמן, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

**ניהול בטיחות מסורתי אל מול ניהול בטיחות מבוסס יעדים**

ד"ר עמית טלר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**3.5 מכשור רפואי I**

יו"ר: דני אבן-חן, Philips Healthcare

מושבי מכשור רפואי יתמקדו בחידושים בדבר דרישות רגולטוריות ודרישות תכן להבטחת איכות ובטיחות המוצרים. ההרצאות יתנו ע"י טובי המומחים והיועצים בישראל בתחום זה.

**המדריך למשתמש - טוב יותר, מהיר יותר, זול יותר!**

דוד פרידמן, SoftQuest Systems

**Human Factor בפיתוח מכשור רפואי:**

**איצד לעמוד בהצלחה בדרישות רגולטוריות של ה-FDA והאיחוד האירופאי?**  
צביה ארליך, קונטיפי מדיקל

**מיתוסי תוכנה בפיתוח מכשור רפואי**

מייק זאבי, SoftQuest Systems

**3.6 הסביבה - הלקוח הזועף - ממשבר האקלים, לירוקיות יתר**

יו"ר: ד"ר נצן איל, מכון התקנים הישראלי

**התמודדות ברמה הלאומית והארגונית עם משבר האקלים**  
ד"ר סיניה נתניהו, המדענית הראשית, המשרד להגנת הסביבה

**שינויי האקלים: דרכי התמודדות ברמת הארגון - סכנות לשרשרת האספקה**

פרופ' אופירה אילון, אוניברסיטת חיפה

**3.3 חויית לקוח בתהליך המבדק**

יו"ר: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

מבדק איכות הינו כלי ניהולי פשוט ומתוחכם. המבדק נותן למנהל את מירב האינפורמציה, באופן שיטתי ומעמיק, על הנושא הנבדק. ביצוע מבדק טוב הינו פונקציה של מיומנות וניסיון. את שניהם רוכשים בידע ולימוד שאין לו סוף. מושבי המבדקים בכינוס באים לתת משהו מניסיונם של אחרים, ולהאיר בפני המאזינים זוויות שונות לאופן ביצוע המבדק. כל עורך מבדקים יכול לקבל טיפים לאופן ביצוע המבדק, עריכתו והצגתו לדרג הניהולי. לקוחות מרוצים, תורמים לרווחיות ושגשוג העסקים. במושב זה, נראה כיצד מבדקי איכות תומכים ומסייעים להשגת היעד הנכסף הזה. אנו מזמינים אתכם לבוא, לשמוע ולהחכים.

**חויית הלקוח במהלך המבדק**

דניאל וולסקי, UpShot

**מבדק ספק - סיכון או הזדמנות**

רוני חמטיאן, אל סאלו פתרונות אינרציאליים

**הטמעת איכות בתהליך מבדק**

ינון אלרואי, מילוא מיקסום יכולות

**מודל נע"ת מול עורכי המבדקים**

ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

**3.4 ניהול סיכונים**

יו"ר: ד"ר משה ויילר, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**בשיתוף עם אילטם**

מושבי ניהול סיכונים יעסוק בכינוס זה בשיטות חדשות בתחום ותיק, עם דגש על יכולת יישום בפרויקטים. ההרצאה הראשונה תכלול יישור קו קצר בנושאים הכי מתקדמים בתחום ניהול הסיכונים וההזדמנויות, וכן תציג את שיטת FFA (Force Field Analysis), אשר מהווה Best Practice מתחום זיהוי הסיכונים. ההרצאה השנייה תציג את שיטת CAST (Causal Analysis using System Theory), שהינה שיטה לניתוח תאונות מתוך מודל STAMP (System Theoretic Accident and Model Processes) של פרופ' לויסון מאוניברסיטת MIT שבבוסטון, ארה"ב.

ההרצאה השלישית תציג יישום פרקטי של שיטת CAST. ההרצאה הרביעית תציג השוואה בין ניהול הבטיחות הוותיק מבוסס Mil-Std-882 אל מול ניהול הבטיחות מבוסס היעדים, תוך שימוש בקונספט ALARP (As Low As Reasonably Practicable). ההרצאה תכלול מקרה בוחן.

Quality professionals from different global organizations and academy will present studies, lessons learned and best practices experienced over their activities.

### Global Quality Management

Prof. Dr. Ing. Roland Jochem, Berlin Institute of Technology, Germany

### Creating Customer Centric Culture

Larry Easterwood, Missile Defense Agency, USA

### Quality Management Challenges in a Global Organization

Sue West, Motorola Solutions, UK

### Quality: The Next Generation - The Hottest Trends in Global Quality Organizations

Dafna Avrahami, Amdocs, Israel

### 3.9 סדנה: הדרכת איכות אפקטיבית באמצעות משחק

מנחה: רבקה צדוק, מאמנת לאיכות ומצוינות ארגונית

מנהל איכות נדרש לא אחת לעסוק בהדרכות איכות כחלק מתפקידו. אם זה במסגרת רענון נהלים, אם זה כאשר חל שינוי בתקן (כמו זה המגיע אלינו בקרוב בדמות תקן 2015) ואם זה כחלק מהטמעת נוהל חדש בארגון או אפילו במסגרת מבדק.

שיטת ההדרכה הנפוצה היא באמצעות מצגת שבה יש אדם אחד פעיל וכל השאר מקשיבים (זה מה שאנחנו מקווים). אבל כשאנו באים לבדוק אפקטיביות של תהליכי למידה נגלה שתהליך אפקטיבי הוא תהליך שמערב באופן פעיל את הלומד. למידה אפקטיבית משלבת מגוון של חושים. (לא בכדי יש המציינים את "ליל הסדר" כדוגמא לשילוב של אלמנטים שונים המייצרים למידה אפקטיבית: הילדים ששואלים קושיות, משחק האפיקומן, הכיסא של אליהו הנביא ועוד...)

האם אפשר להפוך את ההדרכות בנושא האיכות להדרכות אפקטיביות? ולא פחות חשוב מכך, להדרכות מהנות? בסדנה נתנסה ביישום עקרונות המשחק התוצאתי בהדרכות איכות. המשחק התוצאתי משלב טכניקות של יצירת משחק מובנה (איזו תוצאה נרצה לקבל) בשילוב עקרונות - זמ"ן המעש"ה (זכות בחירה, משוב, נרטיב, הדרגתיות, מרחב מוגן, עיצוב וכלי משחק, שיתוף חברתי, הפתעה) ליצירת משחק הדרכה אפקטיבי ומהנה.

15:00-15:30 הפסקת קפה, שדרת פוסטרים

15:30-17:00 מושבים מקבילים

### כמה שילמנו בגלל אמוציות ירוקות

איתן שרון

### המעבר מירוק לבר קיימא

יאן וולפסון, SQM21 ייעוץ ארגוני

### 3.7 סדנה: ניהול איכות מעצים - מודל לניהול איכות

#### בתפיסה חדשנית

מנחות: מירית זימן-שומר, ייעוץ והדרכה לניהול ואיכות מור שגב, מור שגב - איתך בדרך שלך  
ליאורה שושני, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח

מנהל האיכות המתקדם הינו שותף לעשייה הארגונית - בדרך להשגת מטרות הארגון.

כמומחה בתחומי, הוא בונה כלים ותהליכים, מוביל את הטמעתם עד כדי "לחיות איכות" (חלק מה-DNA הארגוני). עליו לבנות פעילות זו תוך הקפדה על הבאת ערך ליציבותו ולתוצאותיו העסקיות של הארגון.

ניהול איכות מסוג זה דורש מיומנויות ב-3 זירות מרכזיות: עסקית, מקצועית והתנהלותית.

#### בסדנה נערוך ביחד עם המשתתפים מיפוי ל:

- תפיסתם את תפקיד מנהל האיכות
  - תפיסת עמיתיהם את תרומת תפקידם בקידום מטרות הארגון
  - סוגי התוצרים המובאים על ידו
  - מאפייני התנהלות והאפקטיביות שלהם
  - המשתתפים יחשפו לפערים שביניהם וידונו במשמעות הפערים הללו על פני כל אחת מ-3 הזירות הנ"ל. יודגש כי שילוב עבודה נכון ביניהן מעצים את תפקידו של מנהל האיכות, מסייע לו בהבאת ערך משמעותי לארגון ובהפיכתו לגורם משפיע בתהליכי קבלת החלטות.
- תפוקות הסדנה:**
- הכרת עמיתים ותפקידם
  - הכרת מודל "ניהול איכות מעצים"
  - הבנה ראשונית של "מקומי על פני הזירות הללו"
  - יצירת בסיס לתוכנית פעולה
  - יצירת קבוצת עמיתים שניתן להמשיך ולתחזקה

### 3.8 Quality Management Challenges in Global Organizations

Chair: David Weinreb, Motorola Solutions Israel

Globalization has changed the global economic conditions significantly in the last decades. To achieve a consistent high quality standard across different global sites with different cultural, political and economic conditions, is a big challenge for the quality management of global enterprises. These challenges may be seen not only as risks, but as opportunities to achieve a higher and generic level quality.

### 4.3 תרומת מבדקי איכות לשירות לקוחות

יו"ד: ד"ר שלהבת ל. צור, ניהול איכות ובטיחות

מבדק איכות הינו כלי ניהולי פשוט ומתוחכם. המבדק נותן למנהל את מירב האינפורמציה, באופן שיטתי ומעמיק, על הנושא הנבדק. ביצוע מבדק טוב הינו פונקציה של מיומנות וניסיון. את שניהם רוכשים בידע ולימוד שאין לו סוף. מושבי המבדקים בכינוס באים לתת משהו מניסיונם של אחרים, ולהאיר בפני המאזינים זוויות שונות לאופן ביצוע המבדק. כל עורך מבדקים יכול לקבל טיפים לאופן ביצוע המבדק, עריכתו והצגתו לדרג הניהולי. לקוחות הם החמצן של כל ארגון, לכן על הארגון לטפח את לקוחותיו. במושב זה נציג את המבדק כאחד מהכלים החשובים להשגת מטרה זו. אנו מזמינים אתכם לבוא לשמוע ולהחכים.

**עורך מבדקים - קח אחריות על הממצאים**  
אמנון מרגלית, מוטורולה סולושנס ישראל

**מבדקים - אח גדול או אחות קטנה?**  
יאן וולפסון, SQM21 ייעוץ ארגוני

**תרומת המבדק לשירות לקוחות**  
חנן מלין, שיא האיכות - מערכות ניהול משולבות

**מבדקי איכות בעולם הפרסום והנוכחות ברשת**  
רעות שי, ניר דרור, המרכז האקדמי למשפט ולעסקים ברמת גן

**4.4 איכות התכן בפיתוח תוכנה**  
יו"ד: תומר פרץ, אורבטק

**בשיתוף עם אילטם**

מאפייני איכות התוכנה משפיעים רבות על מבנה התוכנה, על ארכיטקטורת התוכנה ועל מדדי האיכות אותם נבדוק בתוכנה. במושב זה נשמע על מאפייני איכות התוכנה ממספר היבטים. נלמד להכיר את מאפייני איכות התוכנה הסטטיים והדינמיים, נשמע על דרכים לבדוק ולמדוד אותם, וכיצד מאפייני איכות משתלבים עם הדרישות הפונקציונאליות. בנוסף נשמע על שיטות כדי לוודא את נכונותם של מאפייני איכות התוכנה בשלבים שונים של הפרויקט.

**מאפייני איכות תוכנה**  
חיים מקבי, מעבדות יאהו

**מיצוי תרחישי איכות מתרחישים פונקציונאליים**  
ד"ר עמיר תומר, המכללה האקדמית כנרת

### 4.1 Managing Risk and Retaining Customers, How to Compete and Comply II: Applications of Risk Management in Practice, in Financial Services

**Chair:** Michael D. Nichols, Past Chair ASQ, VP/MBB Operational Excellence Capabilities and Training, Global Delivery Center of Expertise, Bank of America, USA

See 3.1

### Weathering the Financial Storm, Post the 2008 Crisis

Yaron Ganot, Ayalon Insurance Company, Israel

### Corporate Governance and Risk

#### Management in Finance Institutions

Magie Braum, Senior Deputy to the Commissioner of Capital Markets, Insurance, and Savings, Ministry of Finance, Israel

### Model Validation in Banking

Avinoam Blum, FIBI Group, Israel

### 4.2 חקירה וניתוח של כישלונות בעולם התעופה והחלל

יו"ד: שגיא גפני, התעשייה האווירית ישראל

מי שלא עושה, מי שלא מעז לא שוגה. מי שמעז חשוף לא אחת לתקלות, שבעולם התעופה והחלל עלולות להיות קשות, הן מבחינה אסטרטגית והן מבחינה כלכלית ולצערנו לעיתים אף כרוכות בפגיעה בנפש.

חשוב לרדת לשורש הבעיה בכל חקירת כשל, להפיק את המסקנות המתאימות ולהבטיח שתקלות דומות לא יישנו. חקירת כשלים בעולם התעופה היא ענף מורכב ביותר ומחייב דיוק, יכולת והכרה עם המערכות וסביבת העבודה. חקירת כשלים בחלל מורכבת שבעתיים, ומבוססת יותר על ניתוחים וממצאי עבר, מכיוון שהעדויות למערכת שכשלה אינן זמינות.

במושב זה יוצגו שלוש הרצאות ששתיים מהן מתייחסות לאופן פעולת חוקר תאונות אוויריות, כלים ושיטות לביצוע חקירת כשלונות, והרצאה אחת הקשורה לחקירת תאונות וכשלים במערכות חלל.

### בטיחות טיסה מתחילה בקרקע

אורי דיין, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

### שיטות ותהליכים לביצוע חקר תאונות אוויריות

רס"ן עופר לוי, צה"ל - ח"א

### יוסטון יש לנו בעיה! - על תאונות בחלל ותקלות

טל ענבר, מכון פישר למחקר אסטרטגי אוויר וחלל

השפעתם של אמצעי השיווק המסורתיים בהם אתה נוקט, למדוד את שביעות רצון הלקוחות, לאתר נקודות חולשה ולמנוע משברים בזמן אמת.

• לאסוף חומר וללמוד בצורה ממוקדת תכנים מקצועיים ולקבל במהירות שילוב בין תיאוריה למעשה (ניסיונם של אחרים).

• לקחת חלק פעיל בשיחה - למה להשאיר את הבמה לאחרים? ברשתות החברתיות, תוכל לתקשר באופן ישיר עם הלקוחות שלך - הקיימים והפוטנציאליים, ועם קולגות.

מושב זה מושתת על שיח עמיתים (הקהל) וכן ישולבו בו אנשים נוספים שיביעו עמדה.

**פתיח: מבט מהיר על עולם הרשתות**  
ערן מילוא, מילוא מיקסום יכולות

**וידאו ודיון - הצצה לשיח עמיתים שנערך באיגוד האיכות האמריקאי (ASQ)**

**סיפור הצלחה אישי**

אורנה קמין, OK יועצים לניהול, ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

**דיון**

**4.8 איכות כשיטות ניהול מתקדמות**

יו"ר: חני ברגר, אמדוקס  
ליאורה שושני, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח

ארגון מתקדם נדרש להיות קשוב לצרכי לקוחותיו ולערוך שהם מבקשים לקבל מתוצרתו. עליו להתאים את שיטות פעולתו כך שיוכל להציע את המוצר ללקוח באיכות גבוהה ובמחיר מתאים לו.

לשם כך נדרש יישום של מערכות ניהול מתקדמות בהן האיכות מנוהלת כחלק מרכיביה. **לא עוד ניהול איכות, כסילו נפרד**, אלא ניהול איכות כחלק מסך מערכת הניהול, תוך מחויבות ואחריות של כלל מבצעי הפעולות. מערכות ניהול אלו מציעות מגוון שיטות וכלים שאותם הארגון מאמץ על פי צרכיו הספציפיים.

במושב זה יציגו המרצים חלק ממגוון שיטות זה, אופן אימוצן בארגון שלהם והתועלות שהתקבלו הלכה למעשה.

**שיפור תהליך מתן הערכות פיתוח לבקשות שינוי בתוכנה באמצעות מתודולוגיית Lean - סיפור הצלחה**  
חני ברגר, אמדוקס

**סיכונים - ולהישאר בחיים**  
שרון שחר, זוגלובק

**הבטחת מיושרות (Alignment) התוכנה**  
תומר פרץ, אורבוטק

**4.5 מכשור רפואי II**

יו"ר: דני אבן-חן, Philips Healthcare

ראה מושב 3.5

**דרישות הרגולציה האירופאית החדשות ממבקר איכות בחברת מכשור רפואי**  
גדי גינות, פיזיו-לוג'יק

**האומנות של שמירה על "State of the Art"**  
ישראל סיטרון, אספקט הדמיה

**הטמעה ויישום של תהליכי איכות ובטיחות בפיתוח ובתכן של ציוד לעבודה עם קרינה מייננת, כפעילויות פרואקטיביות מניעתיות**  
ד"ר רמי ארקוש, קמ"ג

**4.6 מה שחשוב ללקוח**

יו"ר: ענת תומר, מילוא מיקסום יכולות

**איכות ב-5 שקלים**

ענת תומר, מילוא מיקסום יכולות

**מסע הלקוח - סוגיות בניהול רצף האיכות**  
עידן בכור, Innovation in Action

**מלונאות קולינרית בבתי החולים**  
אייל אלמוג, המרכז הרפואי לגליל

**לגור בבית זכוכית - יחסים בין הארגון ללקוחות במאה ה-21**  
דן נועם, מדריך הישרדות ארגונית

**4.7 סדנה: איכות ברשת**

**מנחה:** ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

אחד השינויים המשמעותיים שהכניס האינטרנט לחיינו הוא השקיפות ושיתוף המידע. קיימים בלוגים, פורומים, ונראה כי פלטפורמת האינטרנט והאפליקציות שמשותפות בה פיתחו תרבות דיגיטלית חדשה שמשרתת כיום מנהלים בארגונים המנסים למקסם את זמנם. ניתן לחלק באופן גס את המקצועות השונים המשותפים יותר בפלטפורמות החברתיות (שיווק למשל) ואת המקצועות המשמרים שיטות מסורתיות ולכן לעיתים מתקדמים לאט יותר (איכות למשל).

השתתפות פעילה ברשתות חברתיות מאפשרת:

• לדעת מה אומרים על המותג שלך - תוכל לבחון את

**קיימות ואפקטיביות צוותי השיפור בכ.ל מוצרים  
תעשייתיים - חצי יובל!  
עזה בר, כ.ל מוצרים תעשייתיים**

**אבני היסוד למענה איכותי לצרכי הלקוח  
מימי מידן, אבן קיסר**

**4.9 סמינר: עיקרון פארטו, הכלל של דמינג ו-"תופעת  
החשבון במסעדה"**

**מנחה:** ד"ר זיגמונד בלובבנד, A.L.D. Advanced Logistics  
Development

ניהול בכלל, וניהול איכות בפרט, הם בעקר התמודדות עם קבלת החלטות יום-יומיות, מירוץ עם הערכה ותעדוף של חלופות, במגבלות התקציב וכ"א. בסמינר הזה ד"ר בלובבנד יציג את העקרונות הבסיסיים והחשובים בניתוח חלופות וקבלת ההחלטות - של פראטו ודמינג, ידגים את הכלים המתקדמים, פשוטים אך רבי עוצמה, הקשורים בעקרונות אלה. ד"ר זיגמונד בלובבנד יעביר את הסמינר בעזרת דוגמאות מתחומי היי-טק, ספורט ותרבות, ולבסוף יביא עיקרון חדש "תופעת החשבון במסעדה", המסביר כמה דברים חשובים למנהלים ולמהנדסים בהבנת החשבון.

**17:00-17:15 הפסקת קפה**

**17:15-18:30**

**5.1 מושב מליאה**

**חלוקת פרסים**

**הרצאה וקונצרט:**

**אמנות הניצוח - מצוינות כהגדרת המנהיגות  
גיל שוחט, מלחין, פסנתרן ומנצח**

**20:00 ארוחת ערב חגיגית**

**מושב פתוח**

יו"ר: ד"ר זיגמונד בלובבנד, A.L.D. Advanced Logistics Development

**Quality Assurance for Animal and Public Health – Complexity and Importance of the Laboratory System**

Dikla Aviv, Kimron Veterinary Institute, Ministry of Agriculture & Rural Development, Israel

**Water Sealing Testing in Accordance to Military and Civic Standards**

Tony Aviv, Shlomo Hillel, Motorola Solutions Israel

**Some Aspects Model-Based Safety Analysis Practice**

Alexander Barel, Raphael Polak, A.L.D. Advanced Logistics Development, Israel, Yao Chao, Ma Biao, Commercial Aircraft Corporation of China (COMAC)

**FRACAS as a System for Management of Events, People and Processes**

Dr. Zigmund Bluvband, Alon Shchori, A.L.D. Advanced Logistics Development, Israel, Yang Lin, Gao Lei, Commercial Aircraft Corporation of China (COMAC)

**Thermal Mapping in Communication Products as Quality and Reliability Booster**

Zion Eliya, Nir Cohen, Motorola Solutions Israel

**Dependence of Selected Water Quality Parameters Balance on Water Flow Rate**

Dr. Eduard Hanslík, D. Marešová, E. Juranová, R. Vlnas, T.G. Masaryk Water Research Institute, Public Research Institution, Czech Republic

**חשיבות צילום חזה בהתקף קוצר נשימה בגיל הילדות**  
ד"ר וואליד אבו חמד, ד"ר יבגניה צרניאבסקי, ד"ר שרגא אבינר, מגר' אורנית כהן, פרופ' חיים ביבי, המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

**בקרת איכות בתהליכי ייצור של הקמת צנרת גז טבעי**  
עוזי אבנר, ה.צ. הרשקוביץ

**שיקום נופי בתהליכי הקמה של תשתית גז טבעי**  
עוזי אבנר, ה.צ. הרשקוביץ

**מדדי איכות ושירות - יחידת IO ברפאל**  
ענת אברהם, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**ניתוח אופני כשל ככלי לשיפור איכות השירות במרפאות חוץ בבית חולים פוריה**  
פלג איתי, אילה קובו-גרינהוט, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן

**קבלת "תו ירוק" למרכז הרפואי הלל יפה**  
יהודית אלי, אינג' פטר גרינפלד, אבי קוך, פולינה מצר, נתן לוזון, רמי סילם, גלית ארמון קציר, פנחס בוגנים, מרכז רפואי הלל יפה

**הלימה בין תפקיד עיתונאי ("חוקר") למנהל איכות**  
שרון אנקר, ד"ר רמי ארקוש, חנן אברהם, קמ"ג

**מה אתה עושה כשהבן שלך רוצה לראות כדורגל באנגליה? (ניהול דרישות)**  
דני ול, קמ"ג

**מודל הוליסטי לפיתוח איכות חיים בגיל השלישי**  
צילי זיק, ד"ר דניאל וקשטיין, Vipoint - פיתוח אישי למבוגרים

**תרומת ההדרכה לקראת ניתוח אלקטיבי להפחתת החרדה?**  
דרורה כורם, ד"ר יגאל פלכט, המרכז הרפואי האוניברסיטאי סורוקה

**מדדי איכות תכליתיים לרכש בטחוני**  
ארנון כ"ץ, M-Bios

**בקיאות בנהלים כמדד לאקלים בטיחות ולמודעות לנושא הנהלים**  
אילה קובו-גרינהוט, עמוס נוטע, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן, קוזיטה ליבאי, מלכה אמר-מדמון, נאוה נמימי, מאיר רוח, המרכז הרפואי ע"ש ברוך פדה פוריה

הרשמה וכיבוד קל									09:00-08:00
<p><b>1.1 מושב פתיחה ברכות</b>  <b>הרצאת אורח:</b> שיפור הסביבה העסקית בישראל והקשר לאיכות ותקנים, צביקה אורן, נשיא התאחדות התעשיינים  <b>הענקת תארי כבוד והערכה של האיגוד הישראלי לאיכות</b>  <b>הרצאת אורח:</b> Behavioral Economic Design of the Customer Experience, Dr. John Timmerman, Past ASQ Chair, Gallup, USA</p>									10:30-09:00
הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים									11:00-10:30
2.9 ממשק ספק לקוח	2.8 שירות זז לא מילה גסה	2.7 סדנה: מי שמגיע משפיע	2.6 ניהול אנרגיה	2.5 ניהול קריאה להחזרה - Recall	2.4 צמצום הבירוקרטיה לתועלת הציבור	2.3 נשים באיכות	2.2 הבטחת איכות הרכש בתעשייה הביטחונית	2.1 ASQ Global State of Quality, the Customer™ and Culture of Quality	12:30-11:00
ארוחת צהריים									13:30-12:30
3.9 סדנה: הדרכת איכות אפקטיבית באמצעות משחק	3.8 Quality Management Challenges in Global Organizations	3.7 סדנה: ניהול איכות מעצים - מודל לניהול איכות בתפיסה חדשנית	3.6 הסביבה - הלקוח הזועף	3.5 מכשור רפואי I	3.4 ניהול סיכונים	3.3 חווית לקוח בתהליך המבדק	3.2 לכבוש את החלל	3.1 Managing Risk and Retaining Customers I	15:00-13:30
הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים									15:30-15:00
4.9 סמינר: עיקרון פארטו, הכלל של דמינג ו-"תופעת החשבון במסעדה"	4.8 איכות בשיטות ניהול מתקדמות	4.7 סדנה: איכות ברשת	4.6 מה שחשוב ללקוח	4.5 מכשור רפואי II	4.4 איכות התכן בפיתוח תוכנה	4.3 תרומת מבדקי איכות לשירות לקוחות	4.2 חקירה וניתוח של כישלונות בעולם התעופה והחלל	4.1 Managing Risk and Retaining Customers II	17:00-15:30
הפסקת קפה									17:15-17:00
<p><b>5.1 מושב מליאה חלוקת פרסים</b>  <b>הרצאה וקונצרט:</b> אמנות הניצוח - מצוינות כהגדרת המנהיגות, גיל שוחט, מלחין, פסנתרן ומנצח</p>									18:30-17:15
ארוחת ערב חגיגית									20:00



הרשמה וכיבוד קל									09:00-08:00
6.1 מושב מליאה ברכות הענקת פרסים של האיגוד הישראלי לאיכות טקס הבעת הערכה ליושבי ראש כנסים קודמים הרצאת אורח: Leading Quality in Transformational Times, Stephen Hacker, ASQ Chair, Transformation Systems International, USA									10:30-09:00
הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים									11:00-10:30
7.9 סדנה: גבולות בעולמות של מנהל האיכות	7.8 הנדסת אמינות I: פאנל מומחים: תרומה אמיתית או רע הכרחי?	7.7 ניהול חדשנות	7.6 איכות הגיוס ואיכות הטיפול במשאב האנושי	7.5 כלים ושיטות לניהול איכות	7.4 הנדסת איכות ואמינות בתהליכי ייצור ובמערכ הבדיקות	7.3 איכות הטיפול הרפואי	7.2 Customer Centric Business Processes	7.1 Quality Over the Horizon	12:30-11:00
ארוחת צהריים									13:30-12:30
8.9 סקרי לקוחות אפקטיביים	8.8 הנדסת אמינות II: הנדסת האמינות בפיתוח	8.7 שיתוף ופיתוח ידע בניהול פרויקטים	8.6 Quality in Small Businesses and Start-ups	8.5 איכות בשעת חירום	8.4 איכות התכן	8.3 קבלת החלטות מושכלות	8.2 Issues Related to Customer-Focus	8.1 Sustaining Quality in Special Processes	15:00-13:30
הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים									15:30-15:00
9.9 אחריות תאגידית	9.8 הנדסת אמינות III: מה אפשר להפיק מהנדסת אמינות?	9.7 ניהול שינויים בארגונים	9.6 Metrology	9.5 איכות ומודיעין	9.4 איכות בתהליכי מו"פ	9.3 מודלים לשיפור השירות	9.2 Expanding the Definition of Quality	9.1 Aviation, Space, and Defense: Customer Centric Focus	17:00-15:30
הפסקת קפה									17:15-17:00
10.1 מושב מליאה איכות במודיעין - מבטים מהצמרת: המשתמש במודיעין מול ספק המודיעין, בעידן התמורות הטכנולוגיות									18:30-17:15

יום חמישי, 20.11.14 סדנאות (מלון מטרופוליטן, טרומפלדור 11, תל-אביב)

הרשמה וכיבוד קל			09:00-08:15
Customer Experience Measurement System I	הפקת לקחים I	EFMEA I	11:00-09:00
הפסקת קפה ועוגה			11:20-11:00
Customer Experience Measurement System II	הפקת לקחים II	EFMEA II	13:20-11:20
ארוחת צהריים			14:00-13:20
Customer Experience Measurement System III	הפקת לקחים III	EFMEA III	16:00-14:00

### How to Integrate Risk Management into the Proposed ISO 9001:2015

Allen Gluck, G31000 North America, USA

### The Future of Quality Movement, Quality Bodies, and Quality Management

Dr. Yuri Adler, Dr. Vladimir Shper, Moscow Institute of Steel & Alloys, Russia

### 7.2 Customer Centric Business Processes Chair: Felix Barmoav, Motorola Solutions Israel

In the very challenging competitive environment of a global enterprise, it is imperative to develop a creative thinking in order to cope with rapidly changing customer's behaviors. In this session, we are presenting the ways in which different divisions of the same organization adapt their processes to the changing world: Quality of the Design (Development) Center aligns with the new business strategies, Service Department optimally uses its operational resources "to hunt" new business opportunities, and Go to Market (Sales) Division applies new approaches and metrics to evaluate the true customer's experience and identify effective actions for improvement.

### Transitioning from Engineering Development Metrics to More Customer-Centric Product Metrics at Motorola Solutions

Kimberly L. Dobson, Motorola Solutions, USA

### Opportunities' Hunters

Anat Halfon, Motorola Solutions Israel

### Alignment of Quality Processes to Changes in the Development Strategy

Felix Barmoav, Motorola Solutions Israel

### Customer Satisfaction - Metrics Evolution

Rami Butbul, Motorola Solutions Israel

### 7.3 איכות הטיפול הרפואי

יו"ר: סלעית כוכבי, משרד הבריאות

### ניטור שביעות רצון על בסיס אפיון כשלים יחודי

רעיה בריקנר, אילה קובו-גרינהוט, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן, מלכה מדמון, אפרת דלית וצוות חדר הניתוח, המרכז הרפואי ע"ש ברוך פדה, פוריה

### "פסק זמן" גם במכון גסטרואנטרולוגי

ד"ר אמיל חי, נילי לוי, ד"ר יונית וואהל, מלי קדוש, אורנית כהן, המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

09:00-08:00 הרשמה וכיבוד קל

10:30-09:00

### 6.1 מושב מליאה

מנחה: ד"ר יהודה לנדו, לנדו שירותי ניהול והנדסת איכות

ברכות:

אבי פלד, יו"ר הכינוס

דב פרי, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות

עופר סגל, יו"ר הכינוס הלאומי ה-13, 2015

הענקת פרסים של האיגוד הישראלי לאיכות

טקס הבעת הערכה ליושבי ראש כנסים קודמים

הרצאת אורח:

### Leading Quality in Transformational Times

Stephen Hacker, ASQ Chair, Transformation Systems International, USA

11:00-10:30 הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים

12:30-11:00 מושבים מקבילים

### 7.1 Quality Over the Horizon

Chair: Dr. Judah L. Lando, Lando Quality Management & Engineering Services, Israel

This session attempts to see what lies over the next hill for quality and its practitioners - without the benefit of a low flying drone or a highflying UAV - but only with their vision of the future. The speaker's views span a broad range from ongoing evolution and improvement based on the solid, almost universally accepted conceptual substrate of ISO 9001 to a revolutionary change in the very fabric of Quality Management Systems and organizational structure. The experienced authors represent a wide spectrum of academia, research institutions and decades of actual industrial quality management. Attendees may – and probably will not – agree with all the views in the session but hopefully will acquire more than a little food for thought

### ISO Quality Management Standards (QMSs) – The Next Generation

Dr. Judah L. Lando, Lando Quality Management & Engineering Services, Israel

### Integral Education Guides the Workplace Culture and Environment

Ernest Itzkovich, Consultant, Canada

המרצים במושב יספקו מבט על הכלים והשיטות לניהול איכות, תוך אספקת מידע לגבי תרומתם לניהול האיכות.

**הערכת עלות האיכות ככלי חיוני בניהול איכות**  
לאה פלדמן-פוגוסבקי, המועצה לישראל יפה

**להמריא עם דוחות האיכות**  
גרישה גורודצקי, ח.ר. גבעון

**שימוש בכלים יצירתיים ושיטות מיוחדות לשיפור נושא האיכות**  
ישראל רבי, יועץ

### What is the Future of Continuous Improvement Systems?

David Job, Makpid Consulting, Israel, Gideon Falk, Casimir C. Barczyk, Purdue University Calumet, USA

**7.6 איכות הגיוס ואיכות הטיפול במשאב האנושי - מבט מהשטח והאקדמיה**  
יו"ר: ד"ר גדי רביד, המכללה האקדמית נתניה

במושב זה נדבר על נושאים מרכזיים וחדשניים בתחום הגיוס לארגון - המהווים שער ופתח לכניסה לארגון. נדבר גם על איכות הטיפול באדם בארגון (נושאים מתקדמים של "ניהול כישרונות", "מניעת התעללות בעובד" "הערכת עובדים מתקדמת" וכו'). המושב יביא גם פרקטיקה של אנשי שטח ויכללו בו גם הרצאה או שתיים של סטודנטים בעבודות מחקר שעשו לגמר תואר שני במינהל עסקים.

**ניהול איכות בגיוס ובקליטת עובדים**  
רז מצנע, All Jobs

**איכות ניהול האנשים - הבנת ניהול בין הדורות השונים, ממצאי מחקר התיזה**  
שירה רביד, טבע תעשיות פרמצבטיות

**איכות ניהול אנשים בעשור השני של המאה ה-21: מסיסמה לעשייה - יש מה ללמוד**  
ד"ר גדי רביד, המכללה האקדמית נתניה

**מבט מהשטח של סמנכ"ל משאבי אנוש, ודיון פתוח**  
אסף גיל, בנק יהב

### 7.7 ניהול חדשנות

יו"ר: פרופ' מרים ארז, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל  
מכון התקנים הישראלי יפרסם השנה תקן ישראלי מקורי חדש לניהול חדשנות.

### במוקד אחיות הלקוחות במרכז 24/7

מלי קושא, רחל ורנר, מיכל בר, אילנה ברוך, דורית וייס, יעל בטש, כללית

**ניהול ידע בחדרי ניתוח, ניסיון חלוץ BI בארגון בריאות**  
צחי כהן, אשי שלמון, יוסי סעדון, רונית הרשקוביץ, אורנית כהן, חזי לוי, המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

**הקשר בין תחום לימודים לבין עמדות של נשים צעירות כלפי גישות טיפוליות בנשים עם סיכון לסרטן השד**  
אולה טרנצ'ב, ליטל אלהרר, ביה"ס האקדמי לסייעוד דינה, מרכז רפואי רבין

### 7.4 הנדסת איכות ואמינות בתהליכי ייצור ובמערך הבדיקות

יו"ר: ד"ר פבל גראבוב, A.L.D. Advanced Logistics Development

הצגת כלים, טכניקות ו-Case Studies המתארים את היישום והשימוש בשיטות הנדסת איכות ואמינות בתהליכי ייצור ובמערך הבדיקות.

### שני פנים של SPC

ד"ר פבל גראבוב, A.L.D. Advanced Logistics Development

### תסקיר מכונות - פיתוח ויישום מדיניות אחזקה מונעת ואחזקה חזויה

ד"ר פבל גראבוב, ד"ר איתי נגרין, שגיא היללי, A.L.D. Advanced Logistics Development

### גישה מטריציונית לניתוח טעויות אנוש ומניעתן על-ידי כלי הנדסה וניהול איכות

פרופ' אמיל בשקנסקי, ד"ר שוקי דרור, אורט בראודה - המכללה האקדמית להנדסה

### טיפול במוצרים חריגים

ישראל דמבוס, טידיקיי-למבדא ישראל

### 7.5 כלים ושיטות לניהול איכות

יו"ר: מנחם לוינגר, חברת החשמל

אוסף הכלים והשיטות הקיים לניהול איכות הוא עצום ורב. ככל שמנהל האיכות מודע ליותר כלים ושיטות, כך יש באפשרותו לבחור את הכלים והשיטות המתאימים ולשלב ביניהם ככל שניתן הדבר, על מנת שיספקו לו את הערך המוסף הגבוה ביותר לניהול איכות. המושב בא להעביר למשתתפים, את הידע והניסיון שנצבר אצל המרצים, לגבי כלים ושיטות המשמשים את מנהלי האיכות.

### 7.9 סדנה: גבולות בעולמות של מנהל האיכות

**מנחים:** ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות  
משה עקרונני, ורינט מערכות

תחום האיכות עוסק רבות בתהליכי העבודה בארגון ובתרומתם להצלחה העסקית שלו. מתוך ש כך, אין לו באמת גבולות ברורים וניתן לראות שבכל ארגון וארגון, למרות הגדרת תפקיד ברורה של אנשי האיכות, נמצאים הביצועים והיעדים של המנהלים את התחום, באותם תהליכים הרלוונטיים והנדרשים בליבת העשייה של הארגון. אם כך, האם באמת אין גבולות לעיסוקו של מנהל האיכות? האם נדרש להגדיר גבולות ברורים לשם הצלחה בתפקיד זה?

לאור האמור נשאלת שאלה מהותית נוספת - האם מנהל איכות אפקטיבי יהיה זה שמעת לעת יפרוץ גבולות (אישיים, ארגוניים), או דווקא זה ששומר על גבולות (אישיים, ארגוניים)? מה בעצם נדרש במציאות של היום יותר מכל? בסדנה זו נדון בצורך האישי והארגוני בגבולות ואף נסקור את הגבולות המקצועיים אותם אין לפרוץ ואת אלו שכדאי מאד לפרוץ מעת לעת.

12:30-13:30 ארוחת צהריים

13:30-15:00 מושבים מקבילים

### 8.1 Sustaining Quality in Special Processes Chair: Gideon Roth, Cabiran, Israel

Special processes are those whose product characteristics cannot be verified during processing without destroying the product as part of the evaluation. The only alternative to destroying usable product and sustain quality process is to ensure that the process is controlled to the degree that it is capable of producing only conforming product. Nadcap provides for a standardized approach to ensure that the special processes are properly implemented and managed. In this session, the Nadcap concept will be presented as well as Israel industry experience.

#### Nadcap: Sustaining Quality in Special Processes

Joseph G. Pinto, Performance Review Institute (PRI), USA

#### Eltek Journey towards Nadcap Accreditation for PCB Manufacturing

Hillel Dzigan, Eltek, Israel

#### The Benefits of Nadcap: IAI's Perspective

Victor Schonberger, Israel Aerospace Industries, Israel

חדשנות איננה נוצרת "יש מאין" ואף אותה צריך וניתן לנהל - ואף למדוד. המושב יעסוק בעקרונות התקן הישראלי החדש לניהול חדשנות, ובמדידת חדשנות. כן יוצגו בו התובנות, האתגרים והערכים המוספים של ארגונים המיישמים הלכה למעשה תהליכי חדשנות.

#### מדריך לניהול החדשנות

ד"ר טלי הדסה בלנק, פרופ' מרים ארז, ד"ר איריס ארבל, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

#### כיצד לנפץ תקרות זכוכית כתפיסת עולם

נצח שדה, כתר פלסטיק

#### ארגון מחדש של יחידת החדשנות - להיות מספיק אמיין כדי לשנות אסטרטגיה!

תלמי אבזורי, תמה תעשיות פלסטיק

#### כמעט כמו פורמולה 1: מנועי חדשנות ארגוניים

ד"ר רון דביר, Innovation Ecology, יו"ר ועדת תקן החדשנות

### 7.8 תהליכי הנדסת אמינות 1: פאנל מומחים: תרומה אמינית או רע הכרחי?

מנחה: אולגה גלפנשטיין, מידבאר 21

במהלך פיתוח מערכות חדשות מושקעים משאבים רבים בנייתוחים הנדסיים וביניהם ניתוחי האמינות. ניתוחים אלה דורשים מאמצים ומשאבים לא מועטים. מצד אחד, מטרת ניתוחים אלה הינה לקבוע יעדי אמינות למערכת, לנסות ולחזות את אמינות המערכת, לאתר נקודות תורפה, לקבל הבנה טובה יותר של המערכת, ובעיקר לשפר את תכן המערכת. מהצד השני, קיימת לעיתים ביקורת על ניתוחים אלה הן בשל המאמצים המושקעים בהם והן בגלל התוצאות שלא בהכרח חוזות את אמינות המערכת בפועל. הפאנל יתמקד בנושאים אלה: ניתוחי האמינות השונים (האם כולם הינם באמת ניתוחי אמינות?), יתרונותיהם, חסרונותיהם, מה באמת ניתן להפיק מהם והיכן כדאי להיזהר. ננסה להציג דעות מגוונות. יינתן זמן לשאלות מהקהל, ולבסוף צוות הפאנל ינסה לצייד את קהל השומעים בכמה תובנות שיוכלו לקחת עימם להמשך הדרך. את כל זאת נעשה בעזרת אנשי אמינות בעלי ניסיון, המוזכרים להלן.

#### משתתפים:

צביקה בר-כוכבא, פיליפס מערכות רפואיות

אמנון גנות, גרטרון

מיכאל טלמור, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

והתחזוקה. הדגש הוא על חשיבות המיקוד בצרכי הלקוח  
בכל מחזור החיים של המוצר, החל משלב התכן הראשוני.

#### תיכון לייצור והרכבה בתכן מכני

דניאל נאור, אגודת מהנדסי מכונות, לשכת המהנדסים  
והאדריכלים

#### תכן לייצוריות ובדיקות מעגלים מודפסים כערך מוסף ללקוחות

נגה בר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

#### גישת פיתוח מונעת על ידי דרישות

ד"ר פבל גראבוב, A.L.D. Advanced Logistics  
Development

מעורבות מעבדות תנאי-סביבה בפיתוח ותכנון מוצרים  
יחזקאל חממה, אבשלום הבא, מוטורולה סולושנס ישראל

#### 8.5 איכות בשעת חירום

יו"ר: רמי בוטבול, מוטורולה סולושנס ישראל

סיכונים וניהולם - השונה והדומה בהתמודדות עם מצבי  
חירום בקהילה (בעסקים או בתעשייה)  
דורון פלד, מ.ב.א הזורע טכנולוגיות כיוול

ניהול ההמשכיות העסקית כמרכיב מרכזי בתפיסת  
השירות ובניהול האיכות בארגונים

יהודה הופמן, NovaSight - ייעוץ ופיתוח ארגוני

#### מנהלים את שדה הקרב העתידי

רס"ן מריון בן שמעון, צה"ל - ח"א

#### 8.6 Quality in Small Businesses and Start-ups

Chair: Jacob Laor, C-Point, Israel

#### A Comparative Analysis of Top Management Activities in Quality Systems and Models for Small and Medium Size Enterprises

Dr. Ing. Guna Civcisa, Riga Technical University, Latvia, Dr. Ioannis Angeli, Cyprus University of Technology, Cyprus

#### A "Lunchbox" for Quality Management of High-tech Initiatives

Arnon Katz, M-Bios, Israel

#### Managing Stakeholders

Yan Wolfson, SQM21 Sustainability Quality Management, Israel

#### 8.2 Issues Related to Customer-Focus

Chair: Chaim Kornfeld, Soreq NRC, Israel

#### Fulfilling Customer and Stakeholder Expectations in Public Organizations Case: Finnish Air Force

Prof. Henry Sinuous, Finnish Air Force, Finland

#### Cultural Obstacles to the Implementation of Customer Focus

Prof. Gilles Barouch, Prof. Yohanan Altman, KEDGE Business School, France

#### Enhancing Patient-Centered Culture by U.S. Hospital Human Resource Management, Quality Practices, Knowledge Management, and Transformational Leadership

Prof. Charles R. Gowen III, Prof. Kathleen L. McFadden, Northern Illinois University, USA

הטמעת מערכת המצוינות הארגונית EFQM לקידום  
מרכזיות הלקוח, יצירת שינוי תרבותי במחוז הצפון של  
משרד החינוך 2007-2014

יעקב ויטנברג, להבה-ויטנברג יועצים לניהול

#### 8.3 קבלת החלטות מושכלות

יו"ר: מיכל אניטה שוורץ, משרד הבריאות

שיפור באיכות הפעילות במעבדה על בסיס מתודולוגיית  
ה-EFQM

שרון אנקר, ארגון רובינשטיין, ד"ר רמי ארקוש, חנן אברהם,  
קמ"ג

#### מודלים לקבלת החלטות במציאות מורכבת

שלמה קומר, המרכז האקדמי לב

תהליכים רציונליים של קבלת החלטות כמרכיב מרכזי  
בתפיסת האיכות ובשירות מכוון לקוח בארגונים  
יהודה הופמן, NovaSight - ייעוץ ופיתוח ארגוני

#### פיתוח מתודולוגיה לתחקור כמנוף לשיפור מתמיד

רני ורטהיים, שמא יוסף, אסף אביטן, אלי דולב, קמ"ג

#### 8.4 איכות התכן

יו"ר: מיכאל ביטון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

איכות המוצר מושפעת באופן מכריע, כ-90%, בשלב התכן.  
מתודולוגיות של הנדסה משולבת ושימוש מושכל  
בתהליכי איכות יתרום לתכן חסין. שימוש נכון במערכות  
התשתית תבטיח שאכן, המוצר יהיה יותר איכותי ויותר  
אמין. שימוש בטכניקות המתקדמות ושילובן מתחילת  
תהליך התכן יבטיח "גלישה חלקה" לשלבי הייצור

**מפגן הוכחת יכולת בתהליך הרצת מספר יחידות במקביל**  
ד"ר עמוס גרא, המכללה האקדמית להנדסה ע"ש סמי שמעון

**חיזוי אמינות המוצר בשלב ההתחלתי של פיתוח**  
ידון רום, מוטורולה סולושנס ישראל

**תשתית לתוכניות אמינות למערכות ברות תיקון מטריקה, מטרות ויעדי אמינות בפיליפס מערכות רפואיות**  
צביקה בר-כוכבא, פיליפס מערכות רפואיות

### 8.9 סקרי לקוחות אפקטיביים

יו"ר: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

**על גבולות השירות - האם ספק השירות מרוצה מהלקוחות שלו?**

זהבה סנטו, המכללה האקדמית גליל מערבי

**מערך אינטגרטיבי של מדידה ושיפור**

ד"ר שוש שגיא, מכון גאוס

**אחוז העונים לסקר**

ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

**מצוינות וחדשנות בפיליפס**

נירה ברנט, Philips Healthcare

**15:00-15:30 הפסקת קפה, שדרת פוסטרים**

**17:00-15:30 מושבים מקבילים**

## 9.1 Aviation, Space, and Defense: Customer Centric Focus for Quality and Mission Assurance

**Chair:** Shlomo Lichtenstein, Consultant

This session is sponsored by the Aviation Space & Defense division of ASQ.

In this session, the presenter will focus on the various mechanisms for ensuring a continuing focus on the customer in AS&D, to include accurate understanding of requirements flow down and customer requests. This is critical for product quality, from the buying customer to the primes, and from the primes to the first tier suppliers, and thence throughout the supply chain. Many times, quality issues are the result of misinterpretation or lack of understanding of the specific customer needs and wants. Specifically in the AS&D arena, there are multiple requirements from the regulatory and oversight customers around the world, such as the

## 8.7 שיתוף ופיתוח ידע בניהול פרויקטים

יו"ר: ד"ר מוריה לוי, ROM Knowledgeware

המושב יעסוק במתודות לשיתוף ידע ופיתוח ידע בנושאים הקשורים בעולם ניהול הפרויקטים. תוצגנה תפיסות ודרך מימושן בארגונים שונים בישראל - עסקיים וציבוריים, תפיסות המאפשרות שיפור הן ברמת יעילות העבודה, אך בעיקרן ברמת איכות ניהול הפרויקטים והצלחתם.

## היבטים בלמידה ושיתוף ידע בניהול פרויקטים

ד"ר מוריה לוי, ROM Knowledgeware

**שיפור ביצועים בניהול פרויקטים על בסיס תהליך למידה**

משה עקרוני, ורינט מערכות

**היבטי ניהול ידע ומידע בפרויקטים**

תומר קידר, חיים ברמן, קמ"ג

**למידה ותחקור בניהול פרויקטים**

מיכאל שורץ, צ'ק פוינט טכנולוגיות תוכנה

## 8.8 תהליכי הנדסת אמינות II: הנדסת האמינות בפיתוח:

**החל מקביעת היעדים, דרך החיזוי ועד לניסויים**

יו"ר: אלכסנדרה יאלוב, HP - חטיבת אינדיגו

מושב זה יתמקד בהנדסת האמינות במהלך פיתוח המוצרים והמערכות. נפתח בהרצאה שתעסוק במוצר מאוד נפוץ (תאורת LED) ונראה כיצד במרכז האמינות של מוטורולה למדו את המוצר על בוריו ובעזרת ניסויים, ניסויים מואצים וגישות לתכן ניסויים הפיקו ידע רב על המוצר, אופני הכשל שלו וביצעו לו חיזוי אמינות. בהרצאה השנייה נראה פיתוח נוסף של שיטה שהוצגה בכינוסים קודמים לנושא של מפגני קבלה. הפעם הגישה קיבלה מימד נוסף, דבר המאפשר לקצר את משך ניסויי הקבלה.

בהרצאה השלישית נראה דוגמה הוליסטית לכל התהליך האמינות במהלך הפיתוח: איסוף מידע קיים, בחירת מודל חיזוי האמינות, שימוש בכל המידע הקיים על פרופיל העבודה והמשימה הצפוי למוצר על מנת לספק תמונה מלאה של חיזוי האמינות.

ההרצאה הרביעית אף היא עוסקת בתשתיות לתוכנית האמינות בפיתוח: קביעת יעדי אמינות למערכות חדשות, מדדי אמינות. היא מציגה מדדים מעט שונים ומעשיים למדידת האמינות של מערכות בשדה ותשתית לפיתוח מערכות חדשות.

## ניסוי אמינות ואורך חיים ל-LEDs

יוסי שניידר, קונטרופ טכנולוגיות מדויקות, אבשלום הבא, מוטורולה סולושנס ישראל

### 9.3 מודלים לשיפור השירות

יו"ר: ד"ר סיגלית מודח

#### Improvement of U.S. Healthcare Lean Management Initiatives with Communication, Goal Setting, and Teamwork for Greater Patient Safety Outcomes

Prof. Charles R. Gowen III, Prof. Kathleen L. McFadden, Northern Illinois University, USA

#### איכות השירות - איך מתבצע בפועל? ניסיון היחידה לפניות הציבור בברזילי אשקלון

איילת קדר, חזי לוי, רוקסן ליפט-קוזוקרו, אורנית כהן, המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

#### שיפור איכות בשירותים חברתיים באמצעות שיטת הרף: אתגרים וחדושים

הילה דולב, ד"ר תמי צמח מרום, מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל

#### קידום שביעות רצון המטופל באמצעות התערבות מובנית לשיפור מיומנות התקשורת בחטיבה הפנימית של בית החולים

ד"ר טלי שורר, בותינה חליחל, מלי ממון, ד"ר יגאל פלכט, המרכז הרפואי האוניברסיטאי סדוקה

**שיטה חדשנית לזיהוי שיטתי, מהיר ומלא של אופני כשל**  
אילה קובו-גרינהוט, עמוס נוטע, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן, ערן טל-אור, ענת מויאל, מלכה מדמון, נאוה נמימי, מאיר רוח, המרכז הרפואי ע"ש ברוך פדה, פוריה

### 9.4 איכות בתהליכי מו"פ

יו"ר: מיכאל ביטון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

נושא האיכות בתהליכי המו"פ מורכב ומחייב התייחסות מיוחדת. בד"כ, שלב המחקר כרוך באי ודאויות גדולות ולכן יש מקום לשלב תהליכים ייעודיים כולל ניהול סיכונים. ניסיון שילוב סימולציות ומדידה מבורך, ומצמצם את הסיכון באי מתן מענה הולם. מחזור החיים של המוצר הפוטנציאלי בוודאי מתחיל בשלב המחקר, וניהול נכון של השלב הראשוני הזה הינו בעל משמעות כבדה.

#### חקר סיבות שורש לתקלות, כערך מוסף, לאורך חיי המוצר ללקוח

ארנון ברויאר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

#### מימדי איכות בתהליכי מו"פ

ריימונד אוסטין, המכללה האקדמית כנרת

European Aviation Safety Agency (EASA), the Federal Aviation Administration (FAA), the Defense Contract Management Agency (DCMA), the North Atlantic Treaty Organization (NATO) and the National Aeronautics and Space Administration (NASA). Each of these entities provides specific quality related contractual requirements to the prime contractor, who may flow down all or a part of the direction, depending on a variety of factors.

This session will look at how continual focus on customers provides a strong foundation for both customer satisfaction and improved product and process quality. Discussion will range from industry actions to create commonality and clarity for top level quality requirements across the world wide AS&D industry, to specific strategies within the presenter's company to strengthen customer focus.

#### Aviation, Space, and Defense: Customer Centric Focus for Quality and Mission Assurance

Lee A. Tait, VP, Quality & Mission Assurance, Aerojet Rocketdyne, Chair, Strategy Working Group International Aerospace Quality Group, Chair-Elect, Aviation Space & Defense Division ASQ, USA

#### מי העלה את המדד שלי או בחזרה לפנגיאה

Dr. Alexander Ayalon, Elbit Systems Electro-optics - Elop, Israel

### 9.2 Expanding the Definition of Quality

Chair: Chaim Kornfeld, Soreq NRC, Israel

#### Quality Management for Industrial Product-Service Systems (IPS<sup>2</sup>)

Prof. Dr. Ing. Roland Jochem, Berlin Institute of Technology, Germany

#### Shared Value Creation - Implications of Taguchi's Quality Definition

Nirit Veiga, Consultant, Israel

#### Age Management in Practice

Petr Koten, Romana Hofmanová, Czech Society for Quality, Czech Republic

#### A New Definition of the Word Quality Applied in an Organization, with Considerations on the Totality of Application Domain, Sustainability and its Dynamics

Nick Kyriazakos, Diasfalis, Greece

### Vibration Proficiency Testing for Environmental Labs

Dr. Alex Lepek, Newton Metrology, Israel,  
Yehezkel Hamama, Motorola Solutions Israel

### Testing the Quality of RF Power and Receiver Performance of Wireless Communication Devices

Lev Shamis, Dragush Sharaga, Motorola Solutions Israel

### How to Calibrate the Limit Gauges in Accredited Laboratory - Our Point of View

Peter Kornhauser, Anastasya Melnikov, Boris Katz,  
P. K. Calibration & Consulting Labs, Israel

#### 9.7 ניהול שינויים בארגונים יו"ר: אורנה קמין, OK יועצים לניהול

הצלחה בהובלת שינויים בארגונים מורכבת מתמהיל המורכב מחלק קטן הכולל ידע של מודלים ושיטות, וחלק גדול הכולל את השיטה כיצד להוביל את השינוי ולהטמיע אותו כך שיהיה בר קיימא. המושב מתמקד בחלק המאתגר של המאמץ, וכולל שיטות ודוגמאות מהשטח של שינויים שנוהלו בהצלחה. השיטות שיושמו במקרים אלה הינן ברורות חזרה גם בארגונים בהם הינכם עובדים.

#### שינוי ארגוני "מתחת לרדאר" ד"ר פנחס יחזקאלי, ייצור ידע

#### דחיפה קלה לעשות את הדבר הנכון אלי שפרון, מלם מערכות

#### לחולל שינוי בזמני ביצוע משימות שוטפות מיכאל שורץ, צ'ק פוינט טכנולוגיות תוכנה

#### הובלת שינוי במגזר הציבורי; מינוף חווית תיירים ומבקרים בערים מיכל פז-שמעוני, שירלי קוגן, קבוצת לוטם

#### 9.8 תהליכי הנדסת אמינות III: כן, זה מעשי! מה אפשר להפיק מהנדסת אמינות?

יו"ר: יצחק גואל, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

מושב זה יעסוק בצדדים המעשיים של הנדסת האמינות. נפתח את המושב בהרצאה העוסקת בגישות שונות לניתוחי אמינות, יתרונותיהן חסרונותיהן, התאמת הגישה לסוג הניתוח והמידע המבוקש. בהרצאה השנייה נוכל לראות כיצד בעזרת FRACAS משפרים את אמינות המוצרים לאחר שכבר נופקו ללקוח. אם אנחנו כבר עוסקים בלקוחות, ההרצאה השלישית תעסוק בנושא הנוגע לכלנו, אמינות מכונות פרטיות בישראל ובעיקר, ההבדל בין המצוי (אמינות

### בניית מערך איכות בפרויקט מחקר

אנה סולודקין, ד"ר ניצן לינק, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

#### 9.5 איכות ומודיעין

יו"ר: פרופ' עוזי ארד, המרכז הבינתחומי הרצליה, לשעבר ראש המטה לביטחון לאומי וראש אגף המודיעין במוסד

מושב זה מוקדש לבחינת הזיקה בין שני עולמות התוכן: מודיעין מצד אחד, ועולם האיכות מצד שני. מזווית הראייה של אנשי המודיעין החתירה היא להשגת "מודיעין איכותי". אלא שבעוד שבעולם האיכות הטכנולוגי/תעשייתי קיימים מדדים ברורים להערכת איכות המוצר או השירות, הרי כשמדובר במודיעין, קשה לאמוד את איכותו של המידע המודיעיני לפני התממשותו בפועל, וקיימת התחבטות באשר למדדים ברורים ואחידים להערכת מידע זה.

המושב יעסוק בשלושה היבטים של הממשק בין מודיעין ואיכות:

- איכות ומודיעין - מושגי יסוד וההיבט המתודולוגי
- איכות טכנולוגית במודיעין
- תכנון ארוך טווח ובניית תכנית עבודה במודיעין

#### 9.6 Metrology: Measurement, Chemical Analysis & Testing

Chair: Dr. Ilya Kuselman, National Physical Laboratory of Israel (INPL)

The session will be dedicated to problems of measurement and testing including testing chemical composition of materials, environment, food, etc. The session will discuss also interlaboratory comparisons of test results (proficiency testing), influence of human errors on reliability of measurement results, qualitative and semi-quantitative test results.

#### A Laboratory Quality System: Is it Effective in Prevention of Human Errors in Chemical Analysis

Dr. Ilya Kuselman, Dr. Malka Epstein, National Physical Laboratory of Israel (INPL), Dr. Francesca Pennechi, Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica (INRIM, ), Italy, Dr. Ales Fajgelj, International Atomic Energy Agency (IAEA), Austria

#### Assessing Diversity: A Unifying Approach

Dr. Tamar Gadrich, Dr. Emil Bashkansky, ORT Braude College, Israel, Dr. Ricardas Zitikis, University of Western Ontario, Canada



**איך תקן חברתי נולד - על ההשתתפות הישראלית בגיבוש תקן ISO בנושא "רכש בר-קיימא"**  
ד"ר סטפן דויטש, ארגון מנהלי הרכש והלוגיסטיקה בישראל

**17:00-17:15 הפסקת קפה**

**17:15-18:30**

**10.1 מושב מליאה**

**איכות במודיעין - מבטים מהצמרת: המשתמש במודיעין מול ספק המודיעין, בעידן התמורות הטכנולוגיות**

**יו"ר:** פרופ' עוזי ארד, המרכז הבינתחומי הרצליה, לשעבר ראש המטה לביטחון לאומי וראש אגף המודיעין במוסד

במושב נעילה זה ייטלו חלק, מצד אחד, "ספקי מודיעין" שנסיגו באיסוף ובהערכת מודיעין לסוגיו השונים - מדיני, אסטרטגי וצבאי, ומצד שני "משתמשי מודיעין" - קברניטים ומפקדים בכירים הנדרשים למודיעין בתהליך קבלת ההחלטות.

אי הוודאיות האופפות את העידן הגועש הנוכחי מחזקות את הצורך במודיעין איכותי, שתכליתו צמצום אי הוודאות אצל המחליטים. גם באירועי האזור בחודשים האחרונים התברר כי איכות המודיעין היא מרכיב קריטי בתהליך קבלת ההחלטות והובהרה חשיבות הממשק בין ספקי המודיעין לבין המשתמשים בו.

במובן העממי (לרצוי (אמינות במובן המקצועי). לבסוף תוצג גישה שונה למידול האמינות, במטרה לשפר את אמינות המערכות כך שיתאימו לעולם ולמוצרים החדשניים והדינמיים המפותחים כיום.

**מודלים לאמינות מערכת: חקר השוואתי**

חיים ליבני, A.L.D. Advanced Logistics Development

**כלים מתקדמים למעקב אמינות בשדה וגידולה**  
יצחק גואל, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**אמינות מכונות בישראל**

שמואל סלע, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

### Implementing Reliability Modeling to Improve Reliability

יואל מנדל, אשרי יועצים, פרופ' יוסף ברוך, אוניברסיטת אריאל בשומרון

**9.9 אחריות תאגידית**

**יו"ר:** יעקב לאור, שיא האיכות - מערכות ניהול משולבות

במושב הזה יציגו ארבעה אנשים מנוסים את הפן המעשי של יישום והטמעה של תקן אחריות חברתית. כמעט כל דבר שאנחנו עושים משפיע על אחרים באופן ישיר או עקיף. יאן וולפסון יספר לנו כיצד אפשר להשיג שיפורים משמעותיים ביחסי ספק-לקוח ללא עלויות מיותרות. ד"ר אביגדור זוננשיין יספר על ההתנסות שלו בהתנעת אחריות חברתית בשרשרת האספקה בחברה גדולה בישראל. איך פעלו? מה השיגו? באילו קשיים נתקלו? ואיך התגברו על קשיים אלו?

יעקב לאור ידבר על הקשר בין התפתחות האדם והחברה, ועל-כך שהאדם פועל בתוך קונטקסט חברתי ושיש קשר ישיר בין "בריאותו" של הפרט לבין "בריאותה" של החברה. ד"ר סטפן דויטש יציג בהרצאתו את החשיבות המיוחדת לגיבוש התקן החברתי החדש בעיני הגורמים הבינלאומיים, יתאר את התהליך הסדור של ISO בגיבוש התקן ויתאר את אתגרי המשלחת הישראלית מול הדינמיקה המורכבת של דיוני העבודה בוועדה מצד אחד, ושל ההצגה בפורום-OECD מצד שני.

**מרחב ההשפעה - להיות חיובי**

יאן וולפסון, SQM21 ייעוץ ארגוני

**אחריות חברתית בשרשרת האספקה - מה זה, מה יוצא לנו מזה?**

ד"ר אביגדור זוננשיין, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**מאחריות הורית לאחריות חברתית/תאגידית**

יעקב לאור, שיא האיכות - מערכות ניהול משולבות

הסדנאות יתקיימו במלון מטרופוליטן, רח' טרומפלדור 11, תל-אביב

הסדנאות הינן חלק מכינוס האיכות - ראה מידע כללי, מחירון וטופס הרשמה

קיום כל סדנה מותנה במספר מינימלי של משתתפים - חשוב להירשם מראש

לוח זמנים:

09:00-08:15 הרשמה וכיבוד קל

11:00-09:00 חלק ראשון

11:20-11:00 הפסקת קפה ועוגה

13:20-11:20 חלק שני

14:00-13:20 ארוחת צהריים

16:00-14:00 חלק שלישי

### 1. ניתוח אופני כשל מורחב - EFMEA (Expanded FMEA)

מנחה: ד"ר פבל גראבוב, A.L.D. Advanced Logistics Development

ניתוח אופני כשל (FMEA) הוא אחד הכלים האפקטיביים ביותר להערכה וניתוח הסיכונים. המטרה המרכזית של FMEA היא איתור ואפיון הדרגים בהן מוצר, תהליך או שירות יכול להיכשל בעמידה בדרישות הקריטיות של הלקוח. FMEA כולל דירוג תלת ממדי של הסיכונים (חומרה, סבירות ויכולת הגילוי), תעדוף הסיכונים וגם תומך בתהליך קבלת החלטות במסגרת הפחתת הסיכונים.

#### הסדנה תכלול שני מרכיבים:

1. הרצאה פרונטלית בה תוצג הפרוצדורה המודרנית של ניתוח אופני כשל מורחב (EFMEA) המאפשרת לשפר את האפקטיביות ואת היעילות של FMEA. ההרצאה גם תכלול הדגמת הכלים והטכניקות החדשים וגם דוגמאות שימוש ב-EFMEA בתחומים שונים (פיתוח, ייצור, הנדסה אזרחית ועוד).
2. ביצוע EFMEA על ידי משתתפי הסדנה בכמה קבוצות המובלות על ידי המומחים בביצוע EFMEA. הביצוע ייתמך על ידי שימוש בכלים ממוחשבים ייעודיים.

#### תוכן העניינים:

1. יסודות FMEA וסוגי ניתוח (DFMEA - בשלבי הפיתוח ו-PFMEA בשלבי הייצור)
2. עקרונות עבודת צוות FMEA
3. איתור ואפיון כשלים, הליך סטנדרטי וניתוח אופני כשל מורחב (EFMEA)
4. דירוג מרכיבי סיכון (חומרה, סבירות ויכולת גילוי) - טבלאות ייעודיות
5. חישוב RPN (Risk Priority Number) ו-TRE (Total Risk Estimate)
6. איתור סיכונים קריטיים על ידי שימוש בכלים ייעודיים
7. פעילות מתקנת להפחתת סיכונים והערכת האפקטיביות שלה
8. דוגמאות של ניתוח אופני כשל מורחב
9. ביצוע EFMEA על ידי שימוש בכלים מתקדמים

ד"ר פבל גראבוב, סמנכ"ל ו-CTO, A.L.D. Advanced Logistics Development

עמית הוראה בכיר נלווה, מרצה מצטיין, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל  
יותר מ-40 שנות ניסיון באקדמיה, בתעשייה ובייעוץ. ניהול וביצוע פרויקטים בתחומי ייצור, פיתוח והקמה. העברת קורסים, סמינרים והדרכות בנושאים של ניהול סיכונים, הנדסת איכות ושיפור תהליכים - בארץ ובעולם.

**2. להפיק לקחים ולהחכים**

**מנחים:** אלי לוזון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות  
דודי רוזנטל, ROM Knowledgeware

הפקת לקחים בארגונים אינו תהליך פשוט כפי שהיינו מצפים. לכולנו ברור שכדאי ללמוד הן מהצלחות והן מכישלונות, אך מעטים הארגונים שמצליחים להתמיד בכך, אם בשל הקושי להפיק לקחים נכונים מים הנתונים הנאסף ואם בשל הקושי להטמיע אותם בארגון. הסוד טמון בתהליך - ראשיתו בתהליך הפקה שהינו גם מועיל (Effective) וגם יעיל (Efficient) ואחריתו, בהכלת והטמעת התובנות לרוחב הארגון. בסדנה תוצגנה שתי מתודות להפקה שכזו, והמשתתפים ילמדו אותן תוך תרגול הן של מקרי "כיתה" והן של "מקרי אמת".

**קהל היעד:**

מנהלי איכות, מנהלי ידע, מנהלי משאבי אנוש, מנהלי פרויקטים ומובילי תהליכי הפקת לקחים נוספים בארגון.

**תוכן העניינים:**

1. אם הפקת לקחים כל כך חשובה, למה ארגונים כה מתקשים ביישומה?
2. שיטה לניתוח והפקת לקחים והטמעתם, ודוגמת כיתה
3. שיטה להפקת לקחים AAR
4. המעטפת התומכת: ניהול התהליך
5. התנסות בקבוצות - מקרה לדוגמה א'
6. התנסות בקבוצות - מקרה לדוגמה ב'
7. דיון וסיכום

**אלי לוזון**

עיסוק נוכחי: הממונה על שש סיגמה בהנהלת רפאל בוגר תואר ראשון ושני בהנדסת תעשייה וניהול, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל התמחות: איכות ואמינות מהנדס איכות מוסמך ע"י האיגוד האמריקאי משנת 1983. מומחה בשיטות כמותיות בהבטחת האיכות והאמינות. בעבר מילא תפקידים שונים בנושאי איכות ואמינות ברפאל ובתעש - התעשייה הצבאית. מאז 1979 מרצה בכיר בטכניון לנושאי האיכות ומנחה סטודנטים לפרויקטי גמר ועבודות תיזה. פרסם מאמרים רבים בעיתונות המקצועית ובכנסים בארץ ובעולם.

**דודי רוזנטל**

מנהל פעילויות ניהול ידע ומנהל הידע ב-ROM Knowledgeware התמחויות: הפקת לקחים, מיפוי איפיון צרכים; אפיון פורטלים ואתרי ידע מקצועיים; שימור ידע פורשים; ארגון תכנים; ניהול לקחים ותובנות; טיפוח מומחי תוכן; ליווי, הקמה והטמעה של קהילות ידע; ניהול פעילות הדרכה בתפקידיו הקודמים עבד בתעשייה האווירית לישראל כמנהל ידע מפעלי וכאיש צוות מערכות מידע בחטיבת בדק מטוסים, ומטעם אשד משאבי ניהול, כמנהל וכמוביל פרויקטים מורכבים וחוצי ארגון, וכן במיפוי, אפיון והטמעת תהליכי עבודה ארגוניים.

**3. Beyond the State of the Art: Designing a Customer Experience Measurement System with Integrity**

Gregory H. Watson, BES Business Excellence Solutions, Finland

Measurement of customer-perceived performance has been plagued by too many trends and too little science. It seems like the Lemmings have returned and we are all going to march off a cliff together! We are faced with yet another consultant lead program that claims to be fit for our future – Net Promoter Score (NPS)! An academic from a respected university makes the highly exaggerated that a "one-size-fits-all" single question is adequate to provide all you need to know about your customers. Do you believe this claim? Are you now using NPS in your organization? This seminar will put the

entire issue customer experience measurement and reporting into perspective so that you can understand just how complex and difficult the issue really is.

This one-day seminar will delve into four issues related to customer experience measurement: performance measurement in the domain of the customer's behavior and experience; common errors and problems that are inherent in customer experience measurement systems; an in-depth presentation and assessment of the Net Promoter Score and its application; and a recommended approach for developing a Customer Experience Measurement System that has integrity – honestly reports the situation and provides a clear, objective description of the current state of the customer experience. Examples will be shown from the systems that were designed for three companies who have taken different approaches to understanding customer perception of their business performance. Critique of these systems will be done as a classroom exercise by the participants.

Don't change your customer measurement system until you have attended this seminar – it will protect your executives from making bad decisions based on "supposedly reliable" information. Remember the words of Stephen Hawking: "the cost of bad data is the illusion of knowledge".

### **9:00-10:30 Performance Measurement in the Customer Domain**

This first module will present the dynamics of the customer relationship and describe all of the opportunities that exist for measuring the customer experience. What information can be captured that describes how customers feel about the deliverables that they receive as a result of your process performance?

### **11:00-12:30 Critique of Customer Experience Measurement Systems (CEMS)**

The second module will present three different approaches to manage a customer-focused experience measurement system. The three systems will be described and the class will use a set of assessment questions that will be proposed as a guideline for evaluation of relative adequacy of a CEMS to perform and provide the desired business outcome.

### **13:15-14:45 Net Promoter Score – Is it the only question necessary?**

The third module will explain the proposed NPS metric that was created by Professor Frederick F. Reichheld of Harvard University. He claims that this is the only performance measure needed by an organization's management team. At the end of this module you can be the judge of the adequacy of his claim.

### **14:45-16:15 Developing a Coherent Customer Climate Control Contraption**

The final module will be conducted as a decision workout to design the elements of an ideal Customer Experience Measurement System that can be used for control of the customer climate in the market environment. By constructing these elements as a team, a general approach to customer information management will become evident and this may then be used to formulate improvement of your company's own CEMS methods.

**Gregory H. Watson** is a past-President and Honorary Member of the International Academy for Quality (IAQ) and past-President and Fellow of the American Society for Quality (ASQ). He has also served as a Senior Vice President on the Board of Trustees for the Institute of Industrial Engineers and was elected a Fellow. As a respected applied statistician, Mr. Watson was elected to membership in the International Statistical Institute. Mr. Watson holds advanced degrees in engineering, law and management. He is Chairman of BES Business Excellence Solutions, Ltd., Executive Coach with Laatukskus Excellence Finland, and an Adjunct Professor of Engineering Management at Oklahoma State University. Mr. Watson has previously held executive positions with Xerox Corporation, Compaq Computer Corporation and the Hewlett-Packard Company. He is the author of ten quality books. He is the first non-Japanese recipient of the Deming Medal from the Union of Japanese Scientists and Engineers. In addition, Mr. Watson has received over thirty awards including the Distinguished Service, Ishikawa, Crosby and Lancaster Medals from ASQ; the Founders, Masing and Kondo Medals from IAQ; the Grayson Medal from the American Productivity & Quality Center; and the Borel Medal from the European Organization for Quality. He has been elected as an Honorary Member of nine national associations of quality professionals.

**תאריך ומקום:**

**מושב הכינוס:** 18-19 בנובמבר, 2014, מלון דויד

אינטרקונטיננטל, תל-אביב

**סדנאות הכינוס:** 20 בנובמבר, 2014, מלון מטרופוליטן, תל-אביב

**שפה:**

הכינוס יתקיים באנגלית ובעברית. בכל עת יתקיימו מספר מושבים באנגלית.

**הרשמה:**

כל יום משעה 08:00. **למקדימים להגיע** - קפה וכיבוד קל יוגשו עד 5 דקות לפני תחילת המושבים באותו יום.

**חנייה:**

במלון דויד אינטרקונטיננטל וכן במלון מטרופוליטן ביום הסדנאות - במחירי המלון, או בחניונים הציבוריים בקרבת המלונות במחירים זולים יותר. מפת החניונים הציבוריים בסביבת המלונות תופיע באתר הכינוס לקראת האירוע.

**אישור השתתפות בכינוס:**

אישורים המקנים נקודות השתלמות לחידוש ההסמכות לתארי איכות ישראלים ואמריקאיים, יונפקו בכינוס לפי דרישה.

**השתלמות:**

**לזכאי קרן ידע הנדסי-אקדמי:** תינתן מלגה של עד 75% מעלות דמי הרישום לכינוס, ולא יותר מ-1,500 ש"ח במצטבר לשנה ובהתאם למכלול הקריטריונים לקבלת מלגות הקרן. פרטים באתר: [www.engineers.org.il](http://www.engineers.org.il)  
**לממונים על הבטיחות:** מפקחת עבודה ראשית מכירה בהשתתפות בכינוס כימי השתלמות לצורך הארכת תוקף הכשירות.

**ערב חגיגי:**

יתקיים ביום ג', 18.11.14, בשעה 20:00

מחיר למשתתף: 230 ש"ח

מחיר לחברי האיגוד: 180 ש"ח

**תערוכה:**

במהלך הכינוס תתקיים תערוכה מקצועית מקיפה באולם מרכזי. בתערוכה יוצגו ציוד, ספרות, שירותי ייעוץ ועוד.

**פרסומת:**

ניתן לפרסם מודעה בתוכנית הכינוס או להכניס חומר פרסומי לתיק המשתתף.

**פרטים לגבי תערוכה ופרסומת:**

אריה לואיס, מזכירות הכינוס, איסס ארגון כנסים,

טלפון: 02-6520574

דואר אלקטרוני: [meetings@isas.co.il](mailto:meetings@isas.co.il)

**תוכנית:**

ייתכנו שינויים בתוכנית.

נא לעקוב אחר עדכונים באתר הכינוס:

[www.quality2014.com](http://www.quality2014.com)

**הרשמה:**

- דמי ההרשמה כוללים כניסה למושבים ולסדנאות, תיק ועידה, תקליטור מאמרים ומצגות, ארוחת צהריים והפסקות קפה/קפה ועוגה
- ביטולים עד 3.11.14 יחויבו בסך 100 ש"ח
- ביטולים לאחר 3.11.14 לא יתקבלו אך ניתן לשלוח מחליף
- נרשמים שלא ביטלו עד ה-3.11.14 ולא הגיעו לכינוס יחויבו ב-80% מדמי ההרשמה
- לנרשמים במהלך הכינוס לא מובטח תקליטור מאמרים, תיק ועידה או ארוחת צהריים
- **שימו לב:** ניתן לקבל הנחה של 50 ש"ח למקדימים לשלם בפועל לפני ה-26.10.14

**לשולחים התחייבות:**

המחיר המופיע בהתחייבות חייב להיות לפי מועד התשלום בפועל בלבד (לדוגמה: המשלמים לפי שוטף +60 נא להתחייב לפי המחיר של סוף ינואר 2015).

**חובה לציין על-גבי ההתחייבות:**

- מס' עוסק מורשה • כתובת החברה • מועד תשלום (לפי תנאי התשלום של החברה) • כתובת למשלוח חשבונית
- שם, טלפון ומייל של איש קשר

**ניתן להוריד טופס התחייבות מאתר הכינוס.**

לשולחים התחייבות כספית לאחר 6.11.14 תישלח חשבונית אחרי הכינוס.

טופס הרשמה ללא תשלום או התחייבות כספית רשמית לא ייקלט כהרשמה.

ההרשמה מראש מסתיימת ב-12.11.14. לאחר תאריך זה ההרשמה תהיה בכינוס בלבד. יש להצטייד בתשלום או בהתחייבות רשמית.

**חברות מוסדית באיגוד הישראלי לאיכות:**

חברות שיש להן חברות מוסדית זכאיות לקבל מחיר של חבר איגוד עבור שני הנרשמים הראשונים מהחברה שאינם חברים אישיים באיגוד.

**בתי מלון (באמצעות אשת טורס):**

[www.quality2014.com/hotels-tours](http://www.quality2014.com/hotels-tours)

תשלום בפועל עד:		שוטף +30	שוטף +60	תשלום לאחר
		31.12.14	31.1.15	31.1.15
<b>ל-3 ימי כינוס</b>				
משתתף	2100	2150	יש להוסיף 100 ש"ח למשתתף	
חבר באיגוד הישראלי לאיכות*	1785	1835	על המחיר של שוטף +60	
מרצה ומגיש פוסטר (אחד לכל תקציר)	1650	1700		
גמלאי (67/62 שנה): חבר באיגוד*	1050	1100		
שאינו חבר באיגוד	1365	1415		
סטודנט**: חבר באיגוד*	740	790		
שאינו חבר באיגוד	1065	1115		
<b>ל-2 ימי כינוס / יום כינוס+סדנה</b>				
משתתף	1500	1550		
חבר באיגוד הישראלי לאיכות*	1275	1325		
מרצה ומגיש פוסטר (אחד לכל תקציר)	900	950		
גמלאי (67/62 שנה): חבר באיגוד*	700	745		
שאינו חבר באיגוד	910	960		
סטודנט**: חבר באיגוד*	500	550		
שאינו חבר באיגוד	710	760		
<b>ליום כינוס אחד / סדנה</b>				
משתתף	750	800		
חבר באיגוד הישראלי לאיכות*	638	688		
מרצה ומגיש פוסטר (אחד לכל תקציר)	450	495		
גמלאי (67/62 שנה): חבר באיגוד*	350	400		
שאינו חבר באיגוד	455	505		
סטודנט**: חבר באיגוד*	250	300		
שאינו חבר באיגוד	355	405		

ניתן לקבל הנחה של 50 ש"ח למשתתף, למקדימים לשלם בפועל לפני ה-26.10.14

\* בצירוף צילום תעודת חבר איגוד

\*\* סטודנט במתכונת מלאה עד גיל 26 ומשלם בעצמו - בצירוף צילומי תעודת זהות ותעודת סטודנט

נא לשלוח תשלום או התחייבות כספית רשמית אל מזכירות הכינוס: איסס ארגון כנסים בע"מ  
 ת.ד. 34001, ירושלים 9134001  
 טל': 02-6520574, פקס: 02-6520558  
 דואר אלקטרוני: register@isas.co.il

נא למלא את כל הפרטים:

שם פרטי (לועזית)		שם משפחה (לועזית)	
שם פרטי (עברית)		שם משפחה (עברית)	
כתובת דואר אלקטרוני			
כתובת מלאה למשלוח מכתבים נא לסמן <input type="checkbox"/> עבודה <input type="checkbox"/> בית			
רחוב	עיר	מיקוד	
מקום עבודה (לועזית)		מחלקה	
טל'	נייד	פקס	

ברצוני להשתתף בימים (נא לסמן):

יום שלישי 18.11  יום רביעי 19.11

יום חמישי 20.11 בסדנה:  EFMEA  הפקת לקחים  Customer Experience Measurement System

אני חבר באיגוד הישראלי לאיכות\*

אני מרצה או מגיש פוסטר (בהרצאה/פוסטר משותפים רק מציג אחד זכאי להנחה)

אני חבר בוועדה המארגנת של הכינוס/הנהלת האיגוד

אני סטודנט\* (חובה לצרף תעודת זהות ותעודת סטודנט - בלי צילומי התעודות לא תתבצע הרשמה)

אני גמלאי\*

**\*חברי איגוד: נא לצרף צילום תעודת חבר איגוד 2014**

ברצוני להשתתף בערב החגיגי

פירוט תשלום:  
 הרשמה

ש"ח

ערב חגיגי

ש"ח

סה"כ לתשלום

ש"ח

מצ"ב התחייבות כספית רשמית מטעם חברה/ארגון על נייר חברה. חובה לציין מס' עוסק מורשה/ח.פ., כתובת, איש קשר, טלפון

מצ"ב המחאה לפקודת איסס ארגון כנסים בע"מ

נא לחייב את כרטיס האשראי  ויזה  דינרס  ישראלכרט/מסטרקארד  אמריקן אקספרס

מס'	בתוקף עד	ת.ז.	שם בעל הכרטיס	תאריך	חתימה

מבלי להתחייב, ברצוני להשתתף במושבים הבאים (נא לציין מספרי מושבים):

/ / / / / / / /

/ / / / / / / /