

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------------------------|---|--|---|---|---|-------------|
| הרשמה וכיבוד קל | | | | | | | | | 09:00-08:00 |
| <p>1.1 מושב פתיחה ברכות</p> <p>הרצאת אורח: שיפור הסביבה העסקית בישראל והקשר לאיכות ותקנים, צביקה אורן, נשיא התאחדות התעשיינים</p> <p>הענקת תארי כבוד והערכה של האיגוד הישראלי לאיכות</p> <p>הרצאת אורח: 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 |
| J 2.9 ממשק ספק לקוח | 3 2.8 שירות זז לא מילה גסה | I 2.7 סדנה: מי שמגיע משפיע | 5 2.6 ניהול אנרגיה | C 2.5 ניהול קריאה להחזרה - Recall | 4 2.4 צמצום הבירוקרטיה לתועלת הציבור | H 2.3 נשים באיכות | B 2.2 הבטחת איכות הרכש בתעשייה הביטחונית | A 2.1 ASQ Global State of Quality, the Customer™ and Culture of Quality | 12:30-11:00 |
| ארוחת צהריים (13:15 מנחה - חדר 5) | | | | | | | | | 13:30-12:30 |
| H 3.9 סדנה: הדרכת איכות אפקטיבית באמצעות משחק | 3 3.8 Quality Management Challenges in Global Organizations | J 3.7 סדנה: ניהול איכות מעצים - מודל לניהול איכות בתפיסה חדשנית | 5 3.6 הסביבה - הלקוח הזועף | 4 3.5 מכשור רפואי I | A 3.4 ניהול סיכונים | C 3.3 חווית לקוח בתהליך המבדק | B 3.2 לכבוש את החלל | I 3.1 ניהול סיכונים ושימור לקוחות בשירותים פיננסיים I | 15:00-13:30 |
| הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים | | | | | | | | | 15:30-15:00 |
| H 4.9 סמינר: עיקרון פארטו, הכלל של דמינג ו-"תופעת החשבון במסעדה" | 5 4.8 איכות בשיטות ניהול מתקדמות | J 4.7 סדנה: איכות ברשת | B 4.6 מה שחשוב ללקוח | 4 4.5 מכשור רפואי II | 3 4.4 Software Development Quality | C 4.3 תרומת מבדקי איכות לשירות לקוחות | A 4.2 חקירה וניתוח של כישלונות בעולם התעופה והחלל | I 4.1 ניהול סיכונים ושימור לקוחות בשירותים פיננסיים II | 17:00-15:30 |
| הפסקת קפה | | | | | | | | | 17:15-17:00 |
| <p>5.1 מושב מליאה חלוקת פרסים המופע של גיל שוחט: אמנות הניצוח - מצוינות כהגדרת המנהיגות, גיל שוחט, מלחין, פסנתרן</p> | | | | | | | | | 18:30-17:15 |
| ארוחת ערב חגיגית | | | | | | | | | 20:00 |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|--------------------------------------|---|--|-------------|
| הרשמה וכיבוד קל | | | | | | | | | 09:00-08:00 |
| <p>B 6.1 מושב מליאה ברכות טקס הבעת הערכה ליושבי ראש כנסים קודמים טקס הענקת תעודות במסגרת תחרות החדשנות הבינלאומית 2014 (ישראל) הרצאת אורח: Leading Quality in Transformational Times, Stephen Hacker, ASQ Chair, Transformation Systems International, USA</p> | | | | | | | | | 10:30-09:00 |
| הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים | | | | | | | | | 11:00-10:30 |
| I 7.9 סדנה: גבולות בעולמו של מנהל האיכות | H 7.8 הנדסת אמינות I: פאנל מומחים: תרומה אמיתית או רע הכרחי? | C 7.7 ניהול חדשנות | 5 7.6 איכות הגיוס ואיכות הטיפול במשאב האנושי | A 7.5 כלים ושיטות לניהול איכות | B 7.4 הנדסת איכות ואמינות בתהליכי ייצור ובמערך הבדיקות | 3 7.3 איכות הטיפול הרפואי | J 7.2 Customer Centric Business Processes | 4 7.1 Quality Over the Horizon | 12:30-11:00 |
| ארוחת צהריים / ארוחת צהריים חגיגית לחברי האיגוד הישראלי לאיכות (13:15 מנחה - חדר 3) | | | | | | | | | 13:30-12:30 |
| J 8.9 סקרי לקוחות אפקטיביים | H 8.8 הנדסת אמינות II: הנדסת האמינות בפיתוח | B 8.7 שיתוף ופיתוח ידע בניהול פרויקטים | 4 8.6 Quality in Small Businesses and Start-ups | 5 8.5 איכות בשעת חירום | I 8.4 איכות התכן | A 8.3 קבלת החלטות מושכלות | 3 8.2 Issues Related to Customer-Focus | C 8.1 Sustaining Quality in Special Processes | 15:00-13:30 |
| הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים | | | | | | | | | 15:30-15:00 |
| 4 9.9 אחריות תאגידית | H 9.8 הנדסת אמינות III: מה אפשר להפיק מהנדסת אמינות? | B 9.7 ניהול שינויים בארגונים | 3 9.6 Metrology | C 9.5 איכות ומודיעין | I 9.4 איכות בתהליכי מו"פ | J 9.3 מודלים לשיפור השירות | 5 9.2 Expanding the Definition of Quality | A 9.1 Aviation, Space, and Defense: Customer Centric Focus | 17:00-15:30 |
| הפסקת קפה | | | | | | | | | 17:15-17:00 |
| <p>B 10.1 מושב נעילה איכות במודיעין - מבטים מהצמרת: המשתמש במודיעין מול ספק המודיעין, בעידן התמורות הטכנולוגיות</p> | | | | | | | | | 18:30-17:15 |

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

לוח זמנים מפורט - ראה עמוד 28

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|------------|--|--|-------|--|--|-------------|
| הרשמה וכיבוד קל | | | | | | | | | 09:00-08:30 |
| Customer Experience Measurement System | | | הפקת לקחים | | | EFMEA | | | 16:10-09:00 |