

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

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

ברכות

אבי פלד, יו"ר הכינוס

דב פרי, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות

מנחם דיאמנטשטין, 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 A 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.

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 ביצועיהם של מנהלי/ות איכות
ד"ר דפנה בארי, אוניברסיטת חיפה

פאנל בהשתתפות:

פרופ' אבנר הלוי, אוניברסיטת חיפה

ד"ר סיגלית מודחי, האיגוד הישראלי לאיכות

זיוה פתיר

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

2.4 צמצום הברוקרטיה לתועלת הציבור
יו"ר: מאיר אהרונוב, סגן נציב שירות המדינה

במושב תוצגנה יוזמות ותוכנות להתייעלות וצמצום הברוקרטיה שקידמו משמעותית את תפקודן והישגיהן של היחידות הממשלתיות.

יחידת רשם העמותות וחברות לתועלת הציבור ברשות התאגידים, משרד המשפטים
עו"ד אלון בכר, מנהל מדע וטכנולוגיה, משרד המשפטים

היחידה להטמעת התוכנית הלאומית לתקשוב בבתי הספר במחוז הצפון, משרד החינוך
ד"ר אורנה שמחון, מנהלת מחוז הצפון, משרד החינוך

רשות הפטנטים, משרד המשפטים
ד"ר אסא קלינג, מנהל הפטנטים, משרד המשפטים

היחידה לפניות הציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון, משרד האוצר
עו"ד ליאורה הירשהורן, 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 תכנון, מפגמים בייצור, מאזהרות או מהוראות לקויות, עדיין

2.2 הבטחת איכות הרכש בתעשייה הביטחונית B
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 והנהלה 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 מנהל 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 H
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 לנשים. במהלך המושב נשמע שתי הרצאות מעניינות על

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
- הצעת פורמטים רצויים להתנהלות הכינוס
- ריכוז משובים והתייחסויות לגבי המבוצע 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

מביאות לכך שמוצרים לא בטוחים מגיעים לשווקים במקרים אלה, נקיטת פעולות מתקנות, לרבות קריאה להחזרה (Recall), באופן מהיר ואפקטיבי, היא בעלת 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

טל פרץ, צחי כהן, אורנית כהן, סרג'יו קמינסקי, המרכז הרפואי האוניברסיטאי ברזילי

תרבות האיכות בחוק הגז הישראלי

עוזי אבנר, ה.צ. הרשקוביץ

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 חדשניים, מקצועיים ומעניינים למשתתפים, איתור מרצים איכותיים, מיון ובחירה מבין התקציירים המוגשים, בניית תכולת מושבים וסדר לוגי ביניהם, וכמובן נושאי מליאה רלוונטיים ועדכניים.

אתם המשתתפים מוזמנים כתמיד למלא טופסי משוב במטרה ללמוד מהם ולשפר בהתאם.

השתתפות פעילה של קהל השומעים. בנוסף, מוזמנים המשתתפים ליצור Networking עם המרצים ובינם לבין עצמם.

פתיח: מבקרת איכות לניהול סיכונים

מאיר שביט, לשעבר הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון, משרד האוצר

ניהול סיכונים תפעוליים - המימד הרביעי של האיכות

מייקל ניקולס, סגן נשיא, Bank of America, לשעבר יו"ר האיגוד האמריקאי לאיכות (ASQ), ארה"ב

ניהול סיכונים אפקטיבי בארגונים

בועז גלינסון, ראש ענף בכיר למידול ומדידת סיכונים אשראי, קבוצת לאומי

3.2 לכבוש את החלל

יו"ר: יעקב חכם, 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 בלוחים 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 ולוחים 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 לוחים קטנים, באמצעות משגרים קטנים?

טל ענבר, מכון פישר למחקר אסטרטגי אויר וחלל

תהליכי האיכות בפיתוח, ייצור ושילוב ננו-לוחים

מנחם מילר, התעשייה האווירית לישראל

סיפורה של חברת ספייס איי.אל - פרויקט הנדסי חינוכי

המציב גבולות חדשים להיתכנות טכנולוגית

רוני זילברשטיין, ספייס איי.אל

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

חוויות "איכות" במהלך טיול בילן 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 ברזיל

מועדון לקוחות מוצרי אלקטרואופטיקה

ניר קשת, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

12:30-13:30 ארוחת צהריים

13:30-15:00 מושבים מקבילים

3.1 ניהול סיכונים ושימור לקוחות בשירותים

פיננסיים

יו"ר: מייקל ניקולס, סגן נשיא, Bank of America, לשעבר יו"ר האיגוד האמריקאי לאיכות (ASQ), ארה"ב

מסלול זה, הכולל שני מושבים, הוא הרחבה של המסלול הפיננסי המוצלח בכנס האיכות הבינלאומי של שנת 2012. במאמץ להציע למשתתפי מסלול השירותים הפיננסיים את הנושאים העדכניים בתחום הגדלנו את מספר המרצים והכפלנו את מספר המושבים. הבעיות של זיהוי, ניהול ומתן פתרונות לסיכונים בכלל, לרבות סיכונים תפעוליים הן נושא משמעותי עבור כל חברה, והן הפכו להיות מוקד לדיונים ברמת דירקטוריונים של חברות למתן שירותים פיננסיים ברחבי העולם. המושב הראשון כולל הרצאות בנושאים מהותיים של ניהול סיכונים שכל הארגונים הפיננסיים חייבים להיות מודעים אליהם. המושב השני מציג יישומים של ניהול סיכונים בחברות מובילות בתחום השירותים הפיננסיים. בסוף כל מושב, ייערך דיון מודרך של שאלות ותשובות בו נעודד

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

בחירת מודל מערכתי STAMP על תאונת עבודה שהתרחשה בישראל
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
ד"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: כיצד לעמוד בהצלחה בדרישות רגולטוריות של ה-FDA והאיחוד האירופאי?
צביה ארליך, קונטיפי מדיקל

מיתוסי תוכנה בפיתוח מכשור רפואי
מייק זאבי, SoftQuest Systems

הקמת תהליך "בקרת מוצרים חריגים" בהתאם לדרישות FDA QSR
ישראל דמבוס, טידיקיי-למבדא ישראל

3.6 הסביבה - הלקוח הזועף - ממשבר האקלים, לירוקיות יתר
ד"ר נצן איל, מכון התקנים הישראלי

התמודדות ברמה הלאומית והארגונית עם משבר האקלים
ד"ר ארנה מצנר, המשרד להגנת הסביבה

שינויי האקלים: דרכי התמודדות ברמת הארגון - סכנות לשרשרת האספקה
פרופ' אופירה אילון, אוניברסיטת חיפה

C 3.3 חוויית לקוח בתהליך המבדק
ד"ר: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

מטרות תהליך המבדק (גלויות וסמויות) אמורות להתעדכן מעת לעת בדיוק כמו שמתעדכנות בשאר התהליכים, אלא שעל שינויים בתחום זה פחות נוח לדבר ועוד פחות נוח ליישם. במושב זה נצלול לאחד הנושאים המעסיקים יותר בתקופה זו והוא חוויית הלקוח מזוויות שונות: הבודק, הנבדק, הלקוח והספק ונגסה ללמוד גם מהמשתתפים איך למקסם כלי ניהולי נהדר זה.

חוויית הלקוח במהלך המבדק
דניאל וולסקי, UpShot

מבדק ספק - סיכון או הזדמנות
רוני חמטיאן, אל סיאלו פתרונות אינרציאליים

הטמעת איכות בתהליך מבדק
ינון אלרואי, מילוא מיקסום יכולות

מודל נע"ת מול עורכי המבדקים
ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

A 3.4 ניהול סיכונים
ד"ר משה ויילר, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

בשיתוף עם אילטם

מושב 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.

ניהול סיכונים והזדמנויות בעזרת שיטת FFA
ד"ר משה ויילר, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

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

Empirical Study on Global Quality Management Investigating the Influence of the Supply Chain Level

Prof. Dr.-Ing. Roland Jochem, Technische Universität Berlin (TU Berlin), Felix Meentken, Fraunhofer Institute for Production Systems and Design Technology IPK Berlin, Germany

Managing Quality Audits in a Global Organization

Sue West, Motorola Solutions, UK

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

Dafna Avrahami, Amdocs, Israel

Leading Quality Management in Global Organizations

Moshe Ekroni, Verint Systems, Israel

3.9 סדנה: הדרת איכות אפקטיבית באמצעות משחק

מנחה: רבקה צדוק, מאמנת לאיכות ומצוינות ארגונית

מנהל איכות נדרש לא אחת לעסוק בהדרת 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 ההדרת 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" כדוגמה לשילוב של אלמנטים שונים המייצרים למידה אפקטיבית: הילדים ששואלים קושיות, משחק האפיקומן, הכיסא של אליהו הנביא ועוד...) האם אפשר להפוך את ההדרות בנושא האיכות להדרות אפקטיביות? ולא פחות חשוב מכך, להדרות מהנות? בסדנה נתנסה ביישום עקרונות המשחק התוצאתי בהדרות איכות. המשחק התוצאתי משלב טכניקות של יצירת משחק מובנה (איזו תוצאה נרצה לקבל) בשילוב עקרונות - זמ"ן המעשה" (זכות בחירה, משוב, נרטיב, הדרגתיות, מרחב מוגן, עיצוב וכלי משחק, שיתוף חברתי, הפתעה), ליצירת משחק הדרת אפקטיבי ומהנה.

כמה שילמנו בגלל אמוציות ירוקות

איתן שרון, יועץ בנושאי איכות, בטיחות ואיכות סביבה

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 מוד 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. Quality

C 4.3 תרומת מבדקי איכות לשירות לקוחות

יו"ר: 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 Software Development Quality 3

Chair: Tomer Peretz, Orbotech, Israel

In cooperation with ILTAM - The Israeli Users' Association of Advanced Technologies in Hi-Tec Integrated Systems

Software Quality Attributes
Hayim Makabee, Yahoo! Labs, Israel

Extracting Quality Scenarios from Functional Scenarios
Dr. Amir Tomer, Kinneret Academic College, Israel

Ensuring Software Alignment
Tomer Peretz, Orbotech, Israel

15:30-15:00 הפסקת קפה, שדרת פוסטרים

17:00-15:30 מושבים מקבילים

I 4.1 ניהול סיכונים ושימור לקוחות בשירותים פיננסיים II

יו"ר: מייקל ניקולס, סגן נשיא, Bank of America, לשעבר יו"ר האיגוד האמריקאי לאיכות (ASQ), ארה"ב

ראה 3.1

האם אפשר לצלוח בכבוד סערות פיננסיות? לקחים של מנהל סיכונים מהמשבר של 2008
ירון גנות, מנהל סיכונים ראשי, איילון חברה לביטוח

ממשל תאגידי וניהול סיכונים בגופים מוסדיים
מגי בראום, סגנית בכירה לממונה על שוק ההון, ביטוח וחשכון, משרד האוצר

תיקוף מודלים בבנקים
אבינועם בלום, מנהל היחידה האנליטית, תיקוף יישום וחקר מודלים, קבוצת הבנק הבינלאומי FIBI

A 4.2 חקירה וניתוח של כישלונות בעולם התעופה והחלל

יו"ר: 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

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

סיפור הצלחה אישי

אורנה קמין, OK יועצים לניהול מיכאל שורץ, ראש קבוצת ה-PMO, צ'קפוינט

דיון ופאנל

ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

5 4.8 איכות בשיטות ניהול מתקדמות

יו"ר: חני ברגר, אמדוקס

ליאורה שושני, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח

ארגון מתקדם נדרש להיות קשוב לצרכי לקוחותיו ולערך 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

קיימות ואפקטיביות צוותי השיפור בכי.ל מוצרים

תעשייתיים - חצי יובל!

עזה בר, כי.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 בעיקר התמודדות עם קבלת החלטות יום-יומיות, מירוץ עם הערכה ותעדוף של חלופות, במגבלות התקציב וכ"א.

4

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

B

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

J

4.7 סדנה: איכות ברשת

מנחה: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

אחד השינויים המשמעותיים שהכניס האינטרנט לחיינו הוא השקיפות ושיתוף המידע, בתוך הארגון ומחוצה לו. קיימים בלוגים, פורומים, ארגוני רשת, ארגונים וירטואליים, מרחבי עבודה משותפים, רשתות חברתיות, ונראה כי התרבות הדיגיטלית הזו משרתת כיום מנהלים בארגונים המנסים למקסם את זמנם. בסדנה זו נמקד את הדיון לגבי רשתות חברתיות, נבין את הדרך הנכונה להשתמש ברשתות מבלי לבזבז זמן יקר ונעמוד על ערך השיתוף ככלי ללמידה.

פתיח: מבט מהיר על עולם הרשתות

ערן מילוא, מילוא מיקסום יכולות

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

18:30-17:15

5.1 מושב מליאה

B

חלוקת פרסים:

- תחרות איכות ומצוינות בגליל
- סוקר מצטיין ארצי

המופע של גיל שוחט:

אמנות הניצוח - מצוינות כהגדרת המנהיגות

גיל שוחט, מלחין, פסנתרן ומנצח



תפקידו של המנצח איננו מתמצה רק בניהול מדויק של עשרות ומאות נגנים וזמרים בסנכרון מושלם, אלא

גם בניסיון קונסיסטנטי בהבאתם למימוש המצוינות האישית והקולקטיבית אשר קיימת בהם.

מצוינות זו הינה הבסיס לכושר המנהיגות של המנצח מכיוון שהיא מעניקה לו את זכות האוטוריטה אשר חייבת להיות מיושמת בפועל בכדי שהתזמורת הניצבת מולו תוציא את המיטב אשר בה.

במפגש - הרצאה המהווה גם סדנה המקנה את עקרונות הניצוח, יסביר המנצח והפסנתרן גיל שוחט את היחסים המיוחדים שבין מצוינות וידע מחד, וניהול אסרטיבי ואוטוריטטיבי מאידך וכיצד שילוב נכון של השניים הינו הדרך האולטימטיבית לקבלת התוצאה הרצויה.

במפגש:

- צפייה בגדולי המנצחים במאה ה-20
- לימוד בסיסי של עקרונות הניצוח
- האזנה וניצוח הסימפוניה החמישית של בטהובן
- ביצוע סונטת אור הירח של בטהובן על הפסנתר

20:00 ארוחת ערב חגיגית

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

Allen Gluck, ERM31000 Training and Consulting, 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 J

Chair: Felix Barmaov, 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

William Wicks, Motorola Solutions, USA

Opportunities' Hunters

Anat Halfon, Motorola Solutions Israel

Alignment of Quality Processes to Changes in the Development Strategy

Felix Barmaov, Motorola Solutions Israel

Customer Satisfaction - Metrics Evolution

Rami Butbul, Motorola Solutions Israel

3 7.3 איכות הטיפול הרפואי יו"ר: סלעית אזולאי 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

B 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

- 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

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

12:30-11:00 מושבים מקבילים

7.1 Quality Over the Horizon 4

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

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

EFQM ככלי ניהולי לשינוי תרבות ארגונית
יעקב ויטנברג, להבה-ויטנברג יועצים לניהול

7.6 איכות הגיוס ואיכות הטיפול במשאב האנושי - מבט מהשטח ומהאקדמיה
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 ותכלול בו גם הרצאה של סטודנטית בעבודת מחקר שנעשתה 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 סמונ"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.

חדשנות איננה נוצרת "יש מאין" ואף אותה צריך וניתן לנהל - ואף למדוד. המושב יעסוק בעקרונות התקן הישראלי החדש לניהול חדשנות, ובמידת חדשנות. כן יוצגו בו התובנות, האתגרים והערכים המוספים של ארגונים המיישמים הלכה למעשה תהליכי 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 ו- בארגון בריאות
ד"ר חזי לוי, צחי כהן, אשי שלמון, יוסי סעדון, רונית הרשקוביץ, אורנית כהן, 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 ובמערכת 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 ובמערכת 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 איתי נגרין, ד"ר פבל גראבוב, 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

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

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

G **12:30-13:30 ארוחת צהריים חגיגית לחברי האיגוד הישראלי לאיכות**

13:30-15:00 מושבים מקבילים

8.1 Sustaining Quality in Special Processes **C**

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

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

הקמת יחידת חדשנות בארגון - לא לחשוש לשנות את דרך הפעולה!

תלמי יבזורי, אבלין מיולר-לין, 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 I: פאנל מומחים: תרומה אמיתית או רע הכרחי?

מנחה: אולגה גלפנשטיין, מידבאר 21

במהלך פיתוח מערכות חדשות מושקעים משאבים רבים בניתוחים 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. ייתן 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

7.9 סדנה: גבולות בעולמו של מנהל האיכות

מנחים: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

משה עקרוני, ורינט מערכות

תחום האיכות עוסק רבות בתהליכי העבודה בארגון ובתרומתם להצלחה העסקית שלו. מתוך שכן, אין לו

תיכון לייצור והרכבה בתכן מכני

דניאל נאור, אגודת מהנדסי מכונות, לשכת המהנדסים והאדריכלים

תכן לייצוריות ובדיקות מעגלים מודפסים כערך מוסף ללקוחות

נגה בר, אבי הלוי, 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

5 8.5 איכות בשעת חירום

יו"ר: רמי בוטבול, מוטורולה סולושנס ישראל
דדי סיטרוואן, תעשיות שב"ס

ניהול ההמשכיות העסקית כמרכיב מרכזי בתפיסת

השירות ובניהול האיכות בארגונים

יהודה הופמן, N.A. Security

סיכונים וניהולם - השונה והדומה בהתמודדות עם מצבי

חירום בקהילה (בעסקים או בתעשייה)

דורון פלד, מ.ב.א הזרוע טכנולוגיות כיול

מנהלים את שדה הקרב העתידי

רס"ן מריון בן שמעון, צה"ל - ח"א

כתום צבע לאיכות

ניסים קשי, תעשיות שב"ס

8.6 Quality in Small Businesses and Start-ups 4

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 3

Chair: Chaim Kornfeld, Soreq NRC, Israel

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

Prof. Henry Sivuuso, Finnish Air Force, Finland

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

What is the Future of Continuous Improvement Systems?

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

A 8.3 קבלת החלטות מושכלות

יו"ר: מיכל אניטה שוורץ, משרד הבריאות

שיפור באיכות הפעילות במעבדה על בסיס מתודולוגיית

EFQM-ה

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

מודלים לקבלת החלטות במציאות מורכבת

ד"ר יהל גיאת, שלמה קומר, אריאל גלעד, המרכז האקדמי לב

פיתוח מתודולוגיה לתחקור כמנוף לשיפור מתמיד

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

תהליכים רציונליים של קבלת החלטות כמרכיב מרכזי

בתפיסת האיכות ובשירות מכוון לקוח בארגונים

יהודה הופמן, MASSDECISION™ Israel

I 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

והתחזוקה. הדגש הוא על חשיבות המיקוד בצרכי הלקוח

בכל מחזור החיים של המוצר, החל משלב התכן הראשוני.

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
ירון 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"ד: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

ארגונים רבים מודדים את שביעות רצון לקוחותיהם, מתוך אמונה כי זהו מידע רב ערך לפעילותם העסקית. יחד עם זאת נראה כי הכלים איתם משתמשים זהים לאלו שהיו נהוגים לפני עשור ומעלה, ועל כן לעיתים הסקרים המבוצעים אינם אפקטיביים ולא ניכר מהמידע ערך מוסף ממשי אלא שולי (נקודות לשיפור). הדבר משפיע באופן ישיר על התייחסות ההנהלה לנושא - בואו לשנות זאת.

אחוז העונים לסקר
ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

מערך אינטגרטיבי של מדידה ושיפור
ד"ר שוש שגיא, מכון גאוס

על גבולות השירות - האם ספק השירות מרוצה מהלקוחות שלו?
זהבה סנטו, המכללה האקדמית גליל מערבי

מציאות וחדשנות בפיליפס
נירה ברנט, Philips Healthcare

15:00-15:30 הפסקת קפה, שדרת פוסטרים

15:30-17:00 מושבים מקבילים

9.1 Aviation, Space, and Defense: A 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

8.7 שיתוף ופיתוח ידע בניהול פרויקטים
יו"ד: 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"ד: 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 תהליך 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

GPS/GPRS Technologies in ICT System of Auxiliary Mechanization Management in Open-pit Coal Mine

Prof. Dr. Gradimir Ivanovic, Prof. Dr. Radivoje Mitrovic, Milos Ivanovic, University of Belgrade, Dragan Jovanovic, Thermal Power Plants and Open-pit Mines Kostola, Dr. Sveta Mirkovic, Mining Basin Kolubara, Serbia

הגדרת האיכות של טגוצ'י - מחויבות ליצירת ערך
נירית וייגה, מעגלי ערך יעוץ לאיכות

9.3 מודלים לשיפור השירות
יו"ר: ד"ר סיגלית מודחי, האיגוד הישראלי לאיכות

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

How Does Quality Improvement Happen? The Public Enquiries Unit Experience in Barzilai Medical Center.

Dr. Chezy Levy, Ayelet Kedar, Roxanne Lift-Kozokro, Ornit Cohen, Barzilai Medical Center, Israel

Improving Quality in the Social Services through the RAF Method: Incorporating the Client's Perspective

Hilla Dolev, Dr. Tamar Zemach-Marom, Myers-JDC-Brookdale Institute, Israel

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 סורוקה

שיטה חדשנית לזיהוי שיטתי, מהיר ומלא של אופני כשל
אילה קובו-גרינהוט, פרופ' עמוס נוטע, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן, ערן טל-אור, ענת מויאל, מלכה מדמון, נאוה נמימי, מאיר רות, 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

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 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

Compliance with Airworthiness Regulatory Requirements - Underground Improvement or Quantum Leap Towards Quality?

Dr. Alex Ayalon, Elbit Systems - Electro-optics - Elop, Israel, Baruch Marom, Airworthiness and Certification Consultant, Israel

9.2 Expanding the Definition of Quality

Chair: Chaim Kornfeld, Soreq NRC, Israel

International Quality Innovation of the Year Competition

Tani Järvinen, Laatukskus Excellence Finland

Age Management in Practice

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

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

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

B

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 ברות 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

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 אוסטיין, המכללה האקדמית כנרת

בניית מערך איכות בפרויקט מחקר

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

C

9.5 איכות ומודיעין

יו"ר: פרופ' עוזי ארד, המרכז הבינתחומי הרצליה, לשעבר ראש המועצה 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

איכות ומודיעין - מושגי יסוד וההיבט המתודולוגי

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

איכות טכנולוגית במודיעין

יפורסם בהמשך

תכנון ארוך טווח ובניית תוכנית עבודה במודיעין

נפתלי גרנות, לשעבר סגן ראש המוסד

9.6 Metrology: Measurement, Chemical Analysis & Testing

3

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

The session will be dedicated to problems of measurement and testing including testing

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.

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

אתיקה ואיכות - האם ניתן לשלב בין הגישות?

גדעון הדן, מסד האיכות - מצוינות עסקית

17:00-17:15 הפסקת קפה

17:15-18:30

B 10.1 מושב נעילה

איכות במודיעין - מבטים מהצמרת: המשתמש

במודיעין מול ספק המודיעין, בעידן התמורות

הטכנולוגיות

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

במושב זה ייטלו חלק, מצד אחד, "ספקי מודיעין" שנסיונם 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.

משתתפים:

האלוף (במיל.) עוזי דיין, לשעבר מפקד סיירת מטכ"ל,

סגן הרמטכ"ל וראש המועצה לביטחון לאומי

האלוף (במיל.) פרופ' יצחק בן ישראל, ראש סוכנות החלל הישראלית, לשעבר ראש מחלקת מחקר בלהק מודיעין וראש מפא"ת במשרד הביטחון

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

H 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 לניתוח 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 לכולנו, אמינות מכונות פרטיות בישראל ובעיקר, ההבדל בין המצוי (אמינות 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

4 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?