

Sponsored by  **MOTOROLA SOLUTIONS**

# Creating Customer Centric Culture

## The 20th International Conference of the Israel Society for Quality



2014

**November 18-20, 2014**  
**Tel Aviv, Israel**

**Program**



**ISRAEL  
SOCIETY FOR  
QUALITY**



**Dear Colleague,**

It is my pleasure and privilege to welcome you to the 20th International Conference of the Israel Society for Quality.

The theme of this conference is **“Creating Customer Centric Culture”**. It will focus on how our customers view us, how they rank us, what we should do in order to increase their loyalty, what results are they looking for, what metrics are important to them and especially what they expect from us - the Quality Professionals - the Customers' Advocates.

We will engage customers in conference sessions, either from the global/local business sector or various representatives of government customers - we, the citizens. We will evaluate the level of service that we are getting from the public education system, the public health system, in public transportation and from various government agencies and municipalities.

We will also explore new territories such as quality in military intelligence evaluation, women in quality, quality in financial services, quality in the start-up world, quality in hi-tech, service quality in industrial and service organizations, creativity, innovation and excellence.

This year Motorola Solutions Israel, a major sponsor, will celebrate its 50th anniversary. We will recognize this event in a **“WOW”** conference....

We hope you will come away with increased knowledge and new ideas.

**Avi Peled**  
Conference Chair

### Steering Committee

**Avi Peled**, Conference Chair / Motorola Solutions Israel  
**Dr. Zigmund Bluvband**, A.L.D. Advanced Logistics Development  
**Moshe Ekroni**, Verint Systems  
**Ofir Haham**, Israel Society for Quality  
**Dr. Henry Horwitz**, ISAS International Seminars  
**Moshe Kleinman**, Dead Sea Works  
**Chaim Kornfeld**, Soreq NRC  
**Dov Peri**, Chair, Israel Society for Quality  
**Chava Scher**, The Quality and Excellence Program in the Galilee

### Program Committee

**Avi Peled**, Chair / Motorola Solutions Israel  
**Meir Aharonov**, Civil Service Commission  
**Dr. Nitzan Ayal**, Standards Institution of Israel  
**Felix Barmoav**, Motorola Solutions Israel  
**Shahar Ben-Non**, SB  
**Joseph Ben-Nun**, RAFAEL Advanced Defense Systems  
**Michael Bitton**, RAFAEL Advanced Defense Systems  
**Colonel (Res.) Dr. Meir Boymfeld**, Intelligence Corps  
**Rami Butbul**, Motorola Solutions Israel  
**Oded Citroen**, Israel Prison Service Industries  
**Danny Even-Chen**, Philips Healthcare  
**Sagi Gafni**, Israel Aerospace Industries  
**Olga Gelfenstein**, MIDBAR 21  
**Dr. Eugen Goldfracht**, Israel Electric Corp.  
**Dr. Pavel Grabov**, A.L.D. Advanced Logistics Development  
**Orna Kamin**, OK Management Consulting  
**Dr. Ilya Kuselman**, National Physical Laboratory of Israel (INPL)  
**Jacob Laor**, C-Point  
**Dr. Moria Levy**, ROM Knowledgeware  
**Shlomo Lichtenstein**, Consultant  
**Amnon Margalit**, Motorola Solutions Israel  
**Liat Milo**, Milo  
**Dr. Sigalit Mudahi**, Israel Society for Quality  
**Dr. Gadi Ravid**, Netanya Academic College  
**Izik Raviv**, IDF  
**Gideon Roth**, Cabiran  
**Havi Sarel-Gora**, Standards Institution of Israel  
**Liora Shoshani**, Quality Management Consultant  
**Lt. Col. Yoram Tassa**, IAF  
**Joel Weill**, M&S - Management and Sustainability  
**David Weinreb**, Motorola Solutions Israel  
**Mirit Ziman-Shomer**, Management and Quality Advising and Training

**08:00-09:00 Registration****09:00-10:30****1.1 Opening Plenum B**

**Moderator:** Dr. Judah Lando, Lando Quality Management & Engineering Services, Israel

**Greetings:**

Avi Peled, Conference Chair

Dov Peri, Chair, Israel Society for Quality

Menachem Diamantstein, VP Quality, Motorola Solutions Israel

**Invited Speaker:****Improving the Business Environment in Israel and its Relation to Quality**

Zvi Oren, The Manufacturers Association of Israel (MAI)

**ISQ Recognition Awards**

Dr. Zigmund Bluvband, ALD President, ISQ Awards Committee

**Invited Speaker:****Behavioral Economic Design of the Customer Experience**

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

**10:30-11:00****Coffee\Cake Break, Posters Session****11:00-12:30 Parallel Sessions****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.

***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.

## 2.2 Procurement Quality Assurance in the Defense Industry **B**

**Chair:** Joseph Ben-Nun, RAFAEL Advanced Defense Systems, Israel

### Elbit Systems' Suppliers Management System - Diverse Integrated Interdivisional Data Systems in a Multidisciplinary Organization

Adiv Cnaan, Elbit Systems, Israel

### A New Algorithm for a Supplier Rating System

Elie Louzon, RAFAEL Advanced Defense Systems, Israel

### Vendors' Portal as a Platform for Constant Improvement of Supply Chain Processes

Muki Hashimshoni, RAFAEL Advanced Defense Systems, Israel

**12:30-13:30 Lunch**

**13:30-15:00 Parallel Sessions**

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

**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 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

## Effective Risk Management in Organizations

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

## 3.2 Conquering Space **B**

**Chair:** Jacob Haham, Israel Aerospace Industries

Right after the dream of flying became a reality, came the desire to reach the outer space.

Even that dream became a reality, and in the outer space today there are a lot of satellites for civilian and military missions, reaching the outer space is not so easy and the development and manufacturing of systems which can survive the outer space conditions is even more difficult. Development of systems to be used in the outer space requires quality and control processes to allow them to work properly according to the requirements.

During the years, many projects and satellites were developed to lower the high cost of space projects, without cutting the quality and reliability of the systems.

In this session we are going to hear three lecturers from the front line of the Israeli space world.

### Do Small Satellites Need Small Launch Vehicles?

Tal Inbar, The Fisher Institute for Air and Space Strategic Studies, Israel

### Quality Processes in Development, Manufacturing and Integration of Nano Stellites (CubeSat)

Menachem Miller, Israel Aerospace Industries

### The Story of Spacell Company - From Dream to Reality

Ronen Zilberstein, Spacell, Israel

**3.8 Quality Management Challenges 3 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 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

**15:00-15:30 Coffee Break, Poster Session**

**15:30-17:00 Parallel Sessions**

**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, Head of the Analytical Department: Model Research, Implementation, and Validation, FIBI Group, Israel

**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

**4.6 What the Customer Takes into Account B**

**Chair:** Anat Tomer, Milo, Israel

**Getting Quality for 5 NIS**

Anat Tomer, Milo, Israel

**The Customer Journey: Quality Succession Challenges & Opportunities**

Idan Bchor, Innovation in Action, Israel

**Hotelier Culinary Experience at the Medical Center of the Galilee**

Eyal Almog, Medical Center of the Galilee, Israel

**Living in a Glass House - Relationships between Organizations and Customers in the 21st Century**

Dan Noam, Business Survival Kit, Israel

**17:00-17:15 Coffee Break**

**17:15-18:30**

**5.1 Plenum**

**B**

**Award Ceremony**

**Lecture & Concert: The Art of Conducting - Excellence as the Definition of Leadership**

Gil Shohat, Pianist, Composer, and Conductor

**20:00 Gala Dinner, Metropolitan Hotel**

**08:00-09:00 Registration**

**09:00-10:30**

**6.1 Plenum**

**B**

**Moderator:** Dr. Judah Lando, Lando Quality Management & Engineering Services, Israel

**Greetings:**

Avi Peled, Conference Chair

Dov Peri, Chair, Israel Society for Quality

Ofer Segal, Chair, The 13th National Conference of the Israel Society for Quality

- **Appreciation Ceremony**
- **International Quality Innovation of the Year 2014 Competition (Israel) Award Ceremony**

**Invited Speaker:**

**Leading Quality in Transformational Times**

Stephen Hacker, ASQ Chair, Transformation Systems International, USA

**10:30-11:00**

**Coffee/Cake Break, Poster Session**

**11:00-12:30 Parallel Sessions**

**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

**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 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**

Bill Wicks, 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

**7.4 Quality & Reliability Engineering B in Manufacturing and Inspection**

**Chair:** Dr. Pavel Grabov, A.L.D. Advanced Logistics Development, Israel

Presentation of modern techniques and tools of Quality & Reliability Engineering and their implementation in manufacturing and inspection (Case Studies).

### **Two Faces of SPC**

Dr. Pavel Grabov, A.L.D. Advanced Logistics Development, Israel

### **Equipment Survey and Preventive/Predictive Maintenance Plans Preparation**

Dr. Itay Negrin, Dr. Pavel Grabov, Sagi Hilleli, A.L.D. Advanced Logistics Development, Israel

### **Matrix Approach to Human Errors Analysis and their Prevention by Quality Engineering and Managerial tools**

Prof. Emil Bashkansky, Dr. Shuki Dror, ORT Braude College, Israel

### **12:30-13:30 Lunch**

### **13:30-15:00 Parallel Sessions**

#### **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

#### **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 Sivusuo, 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

#### **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

#### **8.7 Knowledge Sharing and Development in Project Management B**

**Chair:** Dr. Moria Levy, ROM Knowledgeware, Israel

The session will deal with methods and best practices for knowledge sharing and knowledge development, regarding topics of Project Management.

The session will present three case studies representing different types of organizations - private and public. Through these case studies the lecturers will demonstrate the assimilation of various KM solutions, assisting both the efficiency and the effectiveness of successful Project Management.

#### **Learning and Knowledge Sharing Aspects in Project Management**

Dr. Moria Levy, ROM Knowledgeware, Israel

#### **Performance Improvement in Project Management, Based on a Learning Process**

Moshe Ekroni, Verint Systems, Israel



### **Knowledge and Information Management Aspects in Projects**

Tomer Keidar, Nuclear Research Center – Negev, Israel

### **Lessons Learning in Project Management**

Michael Szwarc, Check Point Software Technologies, Israel

### **15:00-15:30 Coffee Break, Poster Session**

### **15:30-17:00 Parallel Sessions**

#### **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 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** **5**

**Chair:** Chaim Kornfeld, Soreq NRC, Israel

### **International Quality Innovation of the Year Competition**

Tani Järvinen, Laatukeskus Excellence Finland

### **Age Management in Practice**

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

### **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

#### **9.3 Service Improvement Models** **J**

**Chair:** Dr. Sigalit Mudahi, Israel Society for Quality

### **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

**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 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

**9.7 Managing Organizational Change B**

**Chair:** Orna Kamin, OK Management Consulting, Israel

Success in leading organizational changes is composed of a mix of a small part of models and processes knowledge and a big part of knowing how to lead the change itself and institutionalize

it in a sustainable way. This session is focused of the challenging part of leading a change so it will last. Some success stories will be presented to show the processes behind the success stories.

**Organizational Change "Under the Radar"**

Dr. Pinhas Yehezkeally, Knowledge Production, Israel

**Changing Behavior While Preserving Choices**

Eli Shifron, Malam Systems, Israel

**Changing Task Durations**

Michael Szwarc, Check Point Software Technologies, Israel

**Leading Change in the Public Sector - Scaling Up the Quality of Tourism Services (QTS)**

Michal Paz-Shimony, Shirly Kogan, Lotem Group, Israel

**17:00-17:15 Coffee Break**

**17:15-18:30**

**10.1 Plenum B  
Quality in Intelligence - A View from the Top: The Intelligence User vs. the Intelligence Supplier, in an Era of Technological Changes**

**Chair:** Prof. Uzi Arad, IDC Herzliya, Former National Security Advisor to Prime Minister Benjamin Netanyahu and Head of the Israeli National Security, Israel

This session will be presented by "intelligence suppliers" who are experienced in collection and evaluation of political, strategic and military intelligence, together with "intelligence consumers" - top level political leaders and senior military officers, who demand high quality intelligence in their decision making process. The uncertainties which surround our unsettled times strengthen the need for high quality intelligence aiming at reducing these uncertainties for the benefit of decision makers. During the recent events in our area it became clear that high quality intelligence is a critical factor in the decision making process, and the importance of the interface between intelligence suppliers and users became very apparent.

**Business Continuity Management as a Key Component of Service and Quality Management Concept in Organizations**

Nadav Aricha, Yehuda Hoffman, N.A. Security, Israel

**The Importance of Quality Assurance in Veterinary Laboratories**

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)

**Compensation Criteria in Higher Education in Israel and Elsewhere: Evaluation of Research and Teaching Outcomes**

Dr. Nitza Davidovitch, Ariel University of Samaria, Israel

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

Zion Eliya, Nir Cohen, Motorola Solutions Israel

**ISO 9001:2015 – An Opportunity or a Deception?**

Gideon D. Haddan, Massad Quality Management - Business Excellence, Israel

**Rational Decision-making as a Key Component of Transformation Processes in Organizations**

Dr. Oleg Savelzon, Yehuda Hoffman, MASSDECISION™ Israel

## 1. Industrial Tour

07:45

**Leaving from David InterContinental lobby**

08:30-11:00

**Israel Aerospace Industries – Systems Missiles & Space Group**

The visit will start with brief presentations of the Israel Aerospace Industries and the Systems Missiles & Space Group, followed by a tour of the Integration/Assembly line. The Quality System will be discussed and presented during the visit.

12:00-15:30

**Weizmann Institute of Science – Levinson Visitors Center and Weizmann House**

12:00-13:00 Lunch

13:00-15:30 Tour

The center, with its unique interactive exhibits and state of the art multi-media presentation, offers a rare glimpse into the wonders of the Weizmann Institute, and serves as a focal point for arranging visits to the different attractions on campus including the Weizmann House, the home of the first President of the State of Israel, Dr. Chaim Weizmann, and the Clore Garden of Science, a unique outdoor science museum.

16:00-17:00

**An “Iron Dome” Field Battery**

A visit in a field battery of “Iron Dome”. We will hear about the “Iron Dome” principles and its recent activities during the last military operation “Protective Edge”.

## 2. Beyond the State of the Art: Designing a Customer Experience Measurement System with Integrity

Gregory H. Watson, BES Business Excellence Solutions, Finland

**The seminar will take place at the Metropolitan Hotel, 11 Trumpeldor St. Tel Aviv**

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 of 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”.

**Part I: 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?

**Part II: 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.

**Part III: 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.

**Part IV: 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.



MOTOROLA SOLUTIONS

בחסות

מרכזיות הלקוח - יצירת שינוי תרבותי  
הכינוס הבינלאומי ה-20  
של האיגוד הישראלי לאיכות

20-18 בנובמבר 2014  
תל-אביב

תוכניה



2014



האיגוד  
הישראלי  
לאיכות



## מפתח העניינים

- 10 The Future of Quality  
26 אחריות חברתית ותאגידית  
17 איכות ברשת  
14 איכות הסביבה  
איכות ומודיעין 26, 25  
אמינות 28, 26, 23, 21, 20  
18 אמנות הניצוח, מצוינות, מנהיגות  
22 Start up-קטנים ו-Start up  
15 הדרכת איכות  
29 הפקת לקחים  
23, 20, 18 חדשנות ומצוינות  
20 ייצור  
מבדקי איכות 16, 14  
מושבי מליאה 26, 19, 18, 10  
מטרולוגיה 25  
מי שמגיע משפיע 12  
מכשור רפואי 17, 14  
מנהיגות לאיכות 21, 19, 15  
מערכת הבריאות 24, 19  
מרכזיות הלקוח 23, 22, 19, 17, 14, 12, 10  
משאבי אנוש 20  
ניהול איכות 20, 17, 15  
ניהול אנרגיה 12  
ניהול ידע 23  
ניהול סיכונים 16, 14, 13  
ניהול פרויקטים 23  
נשים באיכות 25  
11 נשים באיכות  
29, 28, 21, 17, 15, 12 סדנאות  
23 סקרי לקוחות  
24, 19, 10 עתיד האיכות  
11 צמצום הבירוקרטיה  
22 קבלת החלטות  
11 קריאה להחזרה (Recall)  
11 רכש בתעשייה הביטחונית  
27 שדרת הפוסטרים  
10 שיפור הסביבה העסקית  
שירות 24, 16, 13, 12  
שירותים פיננסיים 16, 13  
שעת חירום 22  
שרשרת אספקה 26, 14, 13  
24 תהליכי מו"פ  
29, 19 תהליכים מכווני לקוח  
8 תוכנית כללית  
23, 22 תחקירים  
22 תכן בפיתוח מוצר  
16 תכן בפיתוח תכנה  
23, 21, 16, 13 תעופה וחלל

## ועדת היגוי

- אבי פלד, יו"ר הכינוס / מוטורולה סולושנס ישראל  
ד"ר זיגמונד בלובבנד, A.L.D.  
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.  
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  
ד"ר מוריה לוי, ROM Knowledgeware  
שלמה ליכטנשטיין, יועץ  
ד"ר סיגלית מודחי, האיגוד הישראלי לאיכות  
ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות  
אמנון מרגלית, מוטורולה סולושנס ישראל  
דדי סיטראון, 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  
חוי שראל-גורה, מכון התקנים הישראלי

עמיתי איכות נכבדים,

ברוכים הבאים לכינוס הבינלאומי ה-20 של האיגוד הישראלי לאיכות.



נושא הכינוס השנה הוא **מרכזיות הלקוח - יצירת שינוי תרבותי** והוא משקף את המהפכה הגדולה שמתחוללת בשנים האחרונות הן בעולם העסקי והן בשרות 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 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 בעזרתו של אל"מ (מיל) דר' מאיר בוימפלד, איש קהיליית המודיעין, ינוהלו 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, Mike Nichols-1, יו"ר ASQ לשעבר וכיום VP ב-Bank of America. הנושא המרכזי של המסלול - מאיכות לניהול סיכונים בשירותים הפיננסיים, והוא 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, יונתן דגש בכינוס לנושא של **"עמיתים לאיכות"** בו נכיר עמיתים למקצוע, נדגיש את הנושא של למידה הדדית ושיתוף ידע בדילמות מקצועיות, מתוך הבנה ש"חכמת ההמונים" 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 ייפקד 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 הכנס שלוש סדנאות של "יום שלם" המוקדש לשלושה נושאים בעלי ענין רב. הפירוט בהמשך התכנית.

**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, אופיר חכם וד"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.

בברכה,  
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 ממנו את תגובת ה-WOW - 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.

באוקטובר 2013 קיימנו את הכינוס הלאומי לאיכות ה-12 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 במגזר העסקי. 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 ההנהלה הזו הם חדשים, דבר שכבר נתן את אותותיו ביוזמות החדשות שהחלו לפעול. במסגרת היוזמות של ההנהלה החדשה הוקמו: מגזר תעשיות המזון, בהובלת **אברי לאופר**, מגזר הבריאות, בהובלת **ד"ר סיגלית מודחי** ומגזר מכאניקה בהובלת **אשר כהן**. במגזרים משתתפים 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 2013, ע"ש דני רוזוליו ז"ל.

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

יצאה לדרך התחרות Quality Innovation of the Year 2014 בה האיגוד הישראלי לאיכות משתתף, בהובלת **שלמה ליכטנשטיין**. תחרות בינלאומית זו, הינה יוזמה של האיגוד הפיני לאיכות ומשתתפות בה 7 מדינות. במסגרת הכינוס הנוכחי יתקיים טקס הענקת תעודות הוקרה לזכאים ברמה הלאומית ויוכרוז הזוכים שיעלו לשלב הגמר, הבינלאומי. במהלך ספטמבר התקיימו שני מיזמים במגזר הציבורי, בהובלת **מאיר אהרונוב**, סגן נציב שירות המדינה. האחד, טקס הענקת הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות על שם יצחק רבין ז"ל במגזר הציבורי, בו האיגוד הישראלי לאיכות הינו שותף בכיר ונותן חסות. באותו חודש התקיימה גם התחרות השנתית לצוותי שיפור בשירות המדינה לשנת 2014, בה השתתפו **חיים קורנפלד** כשופט **ודב פרי**, כיו"ר חבר השיפוט.

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

באשר לעתיד, **עופר סגל**, סמנכ"ל האיכות ב"אלוט תקשורת", נבחר לכהן כיו"ר הכינוס הלאומי ה-13 של האיגוד הישראלי לאיכות ב-2015! שיהיה בהצלחה!

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** ממטורולה 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

האיגוד הישראלי לאיכות נוסד בשנת 1973 לשם קידום האיכות בישראל ונמנה עם איגודי האיכות המובילים בעולם. האיגוד הינו עמותה הפועלת כמוסד ללא מטרת רווח ומונה כ-1000 מומחי איכות - מהנדסים, הנדסאים, טכנאים, רופאים, מחנכים, מנהלים בכירים בתעשייה, בשירותים העסקיים והציבוריים וכן כ-100 ארגונים מוסדיים - מפעלים, חברות וארגונים מהמובילים בתחומם בישראל.

25 עובדים, העוסקים באבטחת איכות במפעלים הביטחוניים המובילים בישראל, חברו יחדיו להקמת האיגוד הישראלי לאיכות. הסיבה היתה, ראייתם בחשיבות נושא האיכות במדינה והצורך בשיפור רמת העובדים בתחום. כיום, האיגוד זוכה להכרה בינלאומית. בוועד המנהל הראשון, שחתם על תקנון הקמת האיגוד הישראלי לאיכות, היו חברים: סרג' סמואל, ארדון כהן, אורי לעדן, דוד בירן, אוריאל אריון ז"ל, ד"ר יהודה לנדו, גרי ברנקנופף, יוסף חיים, אברהם מילרד, ד"ר שאול לדני, גבריאל שואף, אלכסנדר טינה, חיים אלמוג, צבי קנדר ומרים מילר.

האיגוד הגדיר לעצמו מספר מטרות אסטרטגיות. בין היתר, את טיפוח המנהיגות לאיכות וטיפוח התודעה לאיכות בקרב הדור הצעיר באמצעות הדרכות, הסמכות מקצועיות, כנסים ועוד, לצד הפיכת האיכות ליתרון תחרותי. בדרך למטרה זו לוקח האיגוד על עצמו את האתגר לפעול ולהטמיע את הגישה ההוליסטית לאיכות. גישה זו משמעותה מעבר מניהול איכות במישור הפורמלי והנוהלי אל תפיסת עולם רחבה של ניהול איכות מודרני (הוליסטי), המאחד בתוכו את כל מערכות הניהול השונות בחברה, תוך חתירה למצוינות בכלל המימדים החומריים והערכיים של הארגון. בעולם התחרותי להשקעה בניהול איכות יש הצדקה בארגון - בשיפור תוצאות עסקיות (הורדת עלויות) ובשיפור השירות (קיצור לוחות זמנים).

כיום מתגאה האיגוד בקשרים ושיתופי פעולה עם איגודים דומים ברחבי העולם ונציגיו נוטלים חלק בכינוסים ברחבי העולם. האיגוד מטמיע את נושא האיכות בכל מגזרי המשק, בין השאר, בביטחון, ברפואה ובחינוך. במהלך השנה מקיים האיגוד מגוון פעילויות שהמרכזיות בהן הינן הכינוס השנתי הלאומי והכינוס הבינלאומי וכן מהווה גורם מרכזי ב"שבוע האיכות הלאומי". הכינוסים השנתיים, הלאומיים והבינלאומיים זוכים להשתתפות שיא של אנשי מקצוע מכל מגזרי המשק בארץ ובעולם. לאיגוד כתב עת לאיכות ומצוינות וכן אתר אינטרנט שכתובתו: [www.isq.org.il](http://www.isq.org.il)



### עמית האיגוד

**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.

### מפעל חיים

**ד"ר פבל גראבוב**, סמנכ"ל ו-CTO של A.L.D. Advanced Logistics Development Ltd, עמית הוראה בכיר נלווה בטכניון, הפקולטה להנדסת תעשייה וניהול.

M.Sc. בפיסיקה, אוניברסיטת מוסקבה (1972) ו-Ph.D. בהנדסת תעשייה, המכון לדלק מוצק, מוסקבה (1978). מהנדס איכות מוסמך (CQE) ו-Six Sigma Black Belt מטעם האיגוד האמריקני לאיכות (ASQ).



התמחותו של ד"ר גראבוב הינה בסטטיסטיקה תעשייתית, בבקרת תהליך סטטיסטית, בתיכון ניסויים מבוקרים, במתודולוגיות של Six Sigma וייצור רזה ובשיטות של ניהול סיכונים תפעוליים.

לד"ר פבל גראבוב יותר מ-40 שנות ניסיון באקדמיה, בתעשייה ובייעוץ - בביצוע וניהול פרויקטים, בהעברת קורסים, סמינרים והדרכות בנושאים של הנדסת איכות, בשיפור תהליכי פיתוח וייצור ובניהול סיכונים - בארץ ובעולם. לאחר עלייתו ארצה ב-1990, עבד בין השנים 1991 ל-1995 כעמית מחקר במחלקה להנדסת איכות ואמינות בטכניון. מאז ועד היום ד"ר גראבוב ממשיך כמרצה בכיר נלווה בפקולטה לתעשייה ולניהול בטכניון. במהלך השנים האלה העמיד מאות בוגרים שהשתלבו בתעשייה הישראלית וזכה לקבל את התואר מרצה מצטיין.

בשנת 1995 הצטרף לחברת A.L.D. ובתוכה הקים את מכללת A.L.D. ואת המחלקה להנדסת איכות וניהול סיכונים. עיקר עבודתו במתן יעוץ והדרכה לארגונים שונים וחברות שונות בתחום הנדסת איכות, שיפור תהליכים והטמעת טכניקות וכלים בתחום של ניהול סיכונים. במהלך עבודתו פיתח כלים מיוחדים שנכנסו לשימוש בעולם הנדסת האיכות והאמינות. ד"ר גראבוב כתב יותר מ-50 מאמרים, פיתח וקיבל אישור על יותר מ-20 פטנטים בתחומי הנדסה שונים.

ד"ר פבל גראבוב זכה בהכרה על עבודתו ותרומתו בתחומים השונים, מהאיגוד האמריקאי לאיכות, ממכון התקנים הישראלי, מהתעשייה האווירית, מכימיקליים לישראל, מחברות Hi-tech שונות ועוד.

**כתב הערכה**

**פרופ' אמיל בשקנסקי** סיים בהצטיינות יתרה את לימודיו בפקולטה לפיזיקה של אוניברסיטת גורקי (בריה"מ לשעבר) ב-1973, והגן בצורה מבריקה על עבודת הדוקטורט בתחום האופטיקה הקוונטית. אמיל שאף כל חייו לעסוק בפיזיקה תיאורטית, אבל הגורל קבע אחרת: באותן שנים ברוסיה אנשי מקצוע צעירים - בוגרי אוניברסיטאות - נדרשו ונאלצו לעבוד בהתאם ליעדים שנקבעו על ידי הממשלה, והוא נשלח לעבוד בעיירה פרובינציאלית אבל מתועשת, ריבינסק, במחלקה לרדיו אלקטרוניקה שבמכון לטכנולוגיה תעופתית. אמיל עסק שם במקביל להוראה, בנושאים טכניים של שיפור מכשור הבקרה ובקרת איכות ללא הרס (עבודה זו נמשכה גם לאחר שהוא עבר מאוחר יותר למכון טכנולוגי בעיר לנינגרד). אמיל פרסם מספר מאמרים ופטנטים בתחום זה, אך הבין די מהר שבעיות האיכות העיקריות הן לא במישור הטכני. הוא נאלץ להתמודד עם התנגדות עזה מצד המנגנון המנהלי, אשר עשה כל דבר אפשרי כדי למנוע את חדירתם של רעיונות ניהול חדשים. אמיל החל לעסוק בשיטות סטטיסטיות של בקרת איכות ואמינות, ובתחילת ה"פרסטריוקה" בשנת 1990, עלה לישראל.

ב-1991 החל אמיל ללמד במכללת אורט בראודה הממוקמת בצפון הארץ בעיר כרמיאל. באותן שנים מכללה זו לא הייתה מוסד מחקרי מדעי ועסקה בעיקר בהכשרת הנדסאים, אותם לימד אמיל את יסודות תורת האיכות, במקביל לפעילות ייעוץ למספר מפעלים וחברות בסביבה. המצב השתנה באופן קיצוני עם הגעתו למכללה של פרופ' יוחנן ארזי בסוף שנות ה-90 אשר לקח את המכללה לתהליך אקדמיזציה, והפך אותה למוסד הנדסי אקדמי מוביל בגליל. נוצרה הזדמנות לעסוק בבעיות מדעיות ולגייס סטודנטים לפתרון - הזדמנות אשר אמיל בשיתוף פעולה עם עמיתיו הזדרז לנצל. רק בשמונה השנים האחרונות, הוא פרסם למעלה מ-20 מאמרים בתחום הנדסת האיכות בכתבי עת אקדמיים שונים ואותה כמות בפרסומי חומרים של כנסים לאומיים ובינלאומיים. הרשימה של פרסומים ופטנטים של אמיל כוללת כ-80 שמות ומכסה מגוון רחב של נושאי הנדסת איכות: הערכה, ניהול וחיזוי של איכות בתעשייה ובמערכות שירות, טיפול רפואי, סוגיות של מטרולוגיה, ביטחון, ומניעת טעויות אנוש.

ביוזמתו, ובתמיכה של הנהלת המכללה, האיגוד הישראלי לאיכות, התאחדות התעשיינים - סניף צפון, הרשות לפיתוח הגליל, ובשיתוף פעולה עם מוסדות אקדמיים וארגונים חברתיים ומקצועיים אחרים, נוסד בשנת 2008 כנס האיכות בגליל "איכות - הלכה ומעשה", שמתקיים כל שנה במכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה. הכנס משולב במסגרת "שבוע האיכות הישראלי". כנס האיכות בגליל "איכות - הלכה ומעשה", הוא מפגש העשרה המשלב הקניית ידע מקצועי והחלפת דעות בין עמיתים למקצוע, במיוחד בנושאים המאפיינים ארגוני פיתוח, ייצור ושירות בחבלי הארץ המרוחקים. הכנס מהווה במה להחלפת רעיונות חדשים בין העוסקים באיכות - חוקרים, יועצים, מבקרים, מנהלי איכות ומהנדסי איכות, מנהלי ארגונים וחברות, מנהלי תפעול, מרצים וסטודנטים במכללות ואוניברסיטאות. מזה שמונה שנים, פרופ' בשקנסקי הוא יושב הראש הקבוע של הוועדה המארגנת של הכנס. בין המשתתפים: חוקרים בתחום של הנדסה וניהול איכות ואמינות, מהנדסים, מנהלי איכות, יועצים, מורים ותלמידי מכללות ואוניברסיטאות בישראל. תכונה ייחודית של הכנס היא השתתפות רחבה של מדענים ומנהיגים של האיכות בישראל. המטרה העיקרית של הכנס, אשר באה לידי ביטוי בכותרת הכנס, היא להפגיש תורה ופרקטיקה של איכות. בשנים האחרונות הפך להיות דבר שבשגרה להזמין לכנס חוקרים בולטים מאוניברסיטאות מצפון אמריקה ומאירופה. על-פי ההבנה שהושגה עם המערכת של כתב העת של ASQ - "Quality Engineering" ההרצאות הטובות ביותר המכילות אלמנטים של חידוש תיאורטי או מעשי מוגשות לפרסום בכתב העת.

פרופ' בשקנסקי הוא חבר בוועדות תוכנית של כנסים לאומיים ובינלאומיים, סוקר של כתבי עת אקדמיים שונים, חבר ב-ISO / REMCO WG13, חבר בוועדה הטכנית של מכון התקנים הישראלי 1816 - הנדסת איכות ואמינות, חבר בוועדת ההיגוי של תחרות האיכות והמצוינות בגליל, חבר קבוע בוועדת האיכות המכללתית, ובמשך למעלה מעשרים שנים הוא משתתף ודובר קבוע בכנסים שנערכו על ידי האיגוד הישראלי לאיכות.

הרשמה וכיבוד קל									09:00-08:00
1.1 מושב פתיחה ברכות									10:30-09:00
<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>									
הפסקת קפה ועוגה, שדרת פוסטרים									11:00-10:30
2.9 ממשק ספק לקוח J	2.8 שירות זו לא מילה גסה 3	2.7 סדנה: מי שמגיע משפיע I	2.6 ניהול אנרגיה 5	2.5 ניהול קריאה להחזרה - Recall C	2.4 צמצום הבירוקרטיה לתועלת הציבור 4	2.3 נשים באיכות H	2.2 הבטחת איכות הרכש בתעשייה הביטחונית B	2.1 ASQ Global State of Quality, the Customer™ and Culture of Quality A	12:30-11:00
ארוחת צהריים (13:15 מנחה - חדר 5)									13:30-12:30
3.9 סדנה: הדרכת איכות אפקטיבית באמצעות משחק H	3.8 Quality Management Challenges in Global Organizations 3	3.7 סדנה: ניהול איכות מעצים - מודל לניהול איכות בתפיסה חדשנית J	3.6 הסביבה - הלקוח הזועף 5	3.5 מכשור רפואי I 4	3.4 ניהול סיכונים A	3.3 חווית לקוח בתהליך המבדק C	3.2 לכבוש את החלל B	3.1 ניהול סיכונים ושימור לקוחות בשירותים פיננסיים 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" H	4.8 איכות בשיטות ניהול מתקדמות 5	4.7 סדנה: איכות ברשת J	4.6 מה שחשוב ללקוח B	4.5 מכשור רפואי II 4	4.4 Software Development Quality 3	4.3 תרומת מבדקי איכות לשירות לקוחות C	4.2 חקירה וניתוח של כישלונות בעולם התעופה והחלל A	4.1 ניהול סיכונים ושימור לקוחות בשירותים פיננסיים II I	17:00-15:30
הפסקת קפה									17:15-17:00
5.1 מושב מליאה חלוקת פרסים									18:30-17:15
המופע של גיל שוחט: אמנות הניצוח - מצוינות כהגדרת המנהיגות, גיל שוחט, מלחין, פסנתרן									
ארוחת ערב חגיגית									20:00

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

לוח זמנים מפורט - ראה עמוד 28

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

***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**

**B**

**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 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 מנהיגות איכות**

ד"ר דפנה בארי, אוניברסיטת חיפה

**פאנל בהשתתפות:**

**פרופ' אבנר הלוי**, אוניברסיטת חיפה

**ד"ר סיגלית מודחי**, האיגוד הישראלי לאיכות

**זיוה פתיר**

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

**2.4 צמצום הבירוקרטיה לתועלת הציבור** 4  
יו"ר: מאיר אהרונוב, סגן נציב שירות המדינה

במושב תוצגנה יוזמות ותוכנות להתייעלות וצמצום הבירוקרטיה 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** C  
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, מאזרחות או מהוראות לקויים, 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 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 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 זה לא מילה גסה

3

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

5

יו"ר: יואל וייל, M&S - ניהול וקיימות

#### מכשולים נפוצים בהקמת מערכת ניהול אנרגיה לפי ISO 50001

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

I

**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 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.

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 מטרת המערכות שבחלל לאורך זמן. עם השנים ניתן להבחין במיזמים שונים של פרויקטים ולוחים 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 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 להיחנות טכנולוגית

רונן 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 מהנהלה 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 בפרו 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 I

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 חווית לקוח בתהליך המבדק**  
יו"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 חווית הלקוח מזוויות שונות: הבודק, הנבדק, הלקוח והספק וננסה ללמוד גם מהמשתתפים איך למקסם כלי ניהולי נהדר זה.

**חויית 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**  
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.

**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 המעש"ה (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 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. 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 כשלוניות, 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 - סיפור 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.

#### סיפור 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 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 בעיקר התמודדות עם קבלת החלטות יום-יומיות, מידוך 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

17:15-18:30

### 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-גרניהוט, 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

B

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 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.  
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 לסיעוד 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 כן, 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.

**13:30-12:30 ארוחת צהריים**

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

**15:00-13:30 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-ליון, 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,** גרטון

**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 סיטואן, 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 הזרע טכנולוגיות כיוול

**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 Sivusuo, 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"ר: 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

**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: 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"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 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 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

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 ועילה 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 הוודאויות 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 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 לכולנו, אמינות

מכוניות 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 מכוניות 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 בהתנתות

אחריות חברתית בשרשרת האספקה בחברה גדולה

בישראל. איך פעלו? מה השיגו? באילו קשיים נתקלו?

ואיך התגברו על קשיים אלו?

**מושב פתוח**

יו"ר: ד"ר זיגמונד בלובבנד, A.L.D. Advanced Logistics Development, ד"ר סיגלית מודחי, האיגוד הישראלי לאיכות

**Business Continuity Management as a Key Component of Service and Quality Management Concept in Organizations**  
Nadav Aricha, Yehuda Hoffman, N.A. Security, Israel

**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

**The Importance of Quality Assurance in Veterinary Laboratories**  
Dikla Aviv, Kimron Veterinary Institute, Ministry of Agriculture & Rural Development, Israel

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

**Water Sealing Testing in Accordance to Military and Civic Standards**  
Tony Aviv, Shlomo Hillel, Motorola Solutions Israel

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

**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)

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

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

**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)

**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

**Compensation Criteria in Higher Education in Israel and Elsewhere: Evaluation of Research and Teaching Outcomes**  
Dr. Nitza Davidovitch, Ariel University of Samaria, Israel

**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

**Thermal Mapping in Communication Products as Quality and Reliability Booster**  
Zion Eliya, Nir Cohen, Motorola Solutions Israel

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

**ISO 9001:2015 – An Opportunity or a Deception?**  
Gideon D. Haddan, Massad Quality Management – Business Excellence, Israel

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

**Rational Decision-making as a Key Component of Transformation Processes in Organizations**  
Dr. Oleg Savelzon, Yehuda Hoffman, MASSDECISION™ Israel

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

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



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

### לוח זמנים:

09:00-08:30 הרשמה וכיבוד קל

11:00-09:00 חלק ראשון

11:20-11:00 הפסקת קפה ועוגה

12:40-11:20 חלק שני

13:20-12:40 ארוחת צהריים

14:40-13:20 חלק שלישי

14:50-14:40 הפסקה

16:10-14:50 חלק רביעי

### 1. ניתוח אופני כשל מורחב - EFMEA (Expanded Journey of FMEA & FMEA of a Journey FMEA) מסע של FMEA ו-FMEA של מסע

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 הדרכים בהן מוצר, תהליך או שירות יכול להכשל 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 אזורית 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 - נושא EFMEA: "נסיעה לחו"ל" בשני פרקים:
  - Design FMEA (DFMEA) - תכנון הנסיעה
  - Process FMEA (PFMEA) - הנסיעה עצמה

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 אפיון 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 of 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".

### **Part I: 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?

### **Part II: 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.

### **Part III: 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.

### **Part IV: 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.

- מודלים רפואיים
- מוצגים ארכיאולוגיים

שימוש בסורקים של NIKON ו-Solutionix בעלי דיוק של עד 15 מיקרון, מבטיחים מהירות ונאמנות גבוהה ביחס למערכות מתחרות בשוק. הסורקים מבוססים על סריקה באור כחול/ליזר ללא מגע במשטח הנסרק. הסורקים מתאימים לאובייקטים במגוון גדול של מידות, מגיאומטריה פשוטה ועד אובייקטים עתירי פרטים. ניתן לבצע סריקה גם באתר הלקוח.

#### בקרת איכות והשוואת

סריקת אובייקטים בשלבי תכנון או לאחר ייצור בדיוק רב, והשוואתם למודל ה-CAD המקורי או לסריקה אחרת. לאחר הסריקה יופקו דו"חות השוואה הכוללים תצוגת סטייה צבעונית על גבי האובייקט, השוואות חתכים, השוואות GD&T, השוואת מידות, סטטיסטיקה של סדרת ייצור ועוד, בהתאם לצרכי הלקוח.

#### יישומי הנדסה לאחור (Reverse Engineering)

סריקת אובייקטים מגוונים בדיוק רב וברזולוציה גבוהה, לכדי ענן נקודות, ועיבוד המידע בטכניקת עיטוף משטחים (Surfacing) או מידול מלא (Feature Modeling) לכדי קבצי 'מוצק' במגוון פורמטים מוכרים המתאימים לעבודה בתוכנות ה-CAD השונות. ההנדסה לאחור מתבצעת בתוכנות Geomagic השונות, המובילות בתחום.

#### ג'אוסופט מערכות בע"מ

איש קשר: איתן יקיר

נייד: 054-637 9549

דואר אלקטרוני: eitan@geosoft-sys.com

shlomit@geosoft-sys.com

ג'אוסופט מערכות בע"מ הינה חברה ישראלית אשר הוקמה בשנת 1998, החברה מפתחת, מיישמת ומטמיעה את מערכת קיטרון ERP&MES המתמחה בניהול מפעלי ייצור, עם דגש על כל נושאים הקשורים בהבטחת איכות מוצרי חברת ג'אוסופט מתמקדים בצרכים המשתנים והגבוהים ביותר לניהול איכות הנדרשים בתעשייה הצבאית, התעופה והרפואה, בכל הרמות של שרשרת האספקה ובהפקת מירב היתרונות מתייעוד סדרת תקנים תעופתיים, מבקרה ותייעוד תהליכים, ומתוצאות של מבדקי האיכות, במטרה להבטיח שהארגון יספק שירותים העומדים בציפיות הלקוח וישפר, כפועל יוצא מכך, את רווחיותו.

#### A.L.D. Advanced Logistics Development Ltd.

דרך מנחם בגין 52

תל-אביב 6713701

טלפון: 03-791 3200

פקס: 03-791 3210

אתר: www.aldservice.com

קבוצת ALD, היא הקבוצה הגדולה והמובילה בישראל בתחומי הניהול, האיכות, התוכנה, האמינות והבטיחות. הקבוצה נותנת מעטפת שלמה של שירותים בתחומים אלו הכוללת: הכוונה וליווי פרויקטים בשיפור תהליכים והקמת מערכות איכות, אמינות ותוכנה פנים ארגוניות, המבוססות בין היתר גם על פיתוחי החברה. החברה מעניקה שירותי הכשרה, הטמעה והשמה לארגונים וחברות. מוצרי התוכנה משמשים ככלי עזר בתחום ניהול האיכות בארגונים ובמוסדות במגוון תעשיות ושירותים ומחזקים את תחום הייעוץ.

ל-ALD - מכללה, בעלת וותק וניסיון רב שנים בהדרכת הממקם אותה כמובילה בתחומים אלה.

ALD מהווה בית יחיד מסוגו בתחום ניהול האיכות בארץ. הגמישות מחד והמקצועיות מאידך של הקבוצה מאפשרות לה להיענות לאתגרים מקצועיים בתחומים מגוונים במערכות מבצעיות, בחילות צה"ל, במשרדי ממשלה וחברות ממשלתיות, בחברות תעשייה, בחברות נותנות שירות, אחזקה, לוגיסטיקה ובתעשיות הביטחוניות ALD מציעה ללקוחותיה בארץ ובעולם:

- ייעוץ מקצועי בתחומי ניהול, הנדסת איכות ואמינות, איכות הסביבה, בטיחות ומחשוב
- פיתוח תוכנה/יישומים
- הדרכה והכשרה מקצועית בתחומים הנ"ל

#### איזי די מודל EASY3D

רחוב יגיע כפיים 21ג', קרית אריה

פתח תקוה

טלפון: 072-241 1622

דואר אלקטרוני: info@easy3d.co.il

חברת EASY3D מתמחה בנושא תלת מימד, מפיצה סורקים ומדפסות במספר טכנולוגיות ומציעה גם שירותי סריקה לבקרת איכות. חברת EASY3D מספקת שירותי סריקה בדיוק רב. הסריקות מבוצעות באמצעות סורקים מתקדמים, בטכנולוגיות שונות, ייעודיים לשימושים שונים כגון:

- הנדסה לאחור של אובייקטים הנדסיים במגוון מידות
- בקרת איכות של חלקים בודדים או סדרות
- סריקת תכשיטים וצורפות
- דיגיטליזציה של פרטי אומנות

**האיגוד הישראלי לאיכות**

ויסגל 2, ת.ד. 4112

נס ציונה 7414002

טלפון: 08-936 5862, 08-936 5865

פקס: 08-936 5863

דואר אלקטרוני: qsi1973@netvision.net.il

אתר אינטרנט: www.isq.org.il

**מטר הוצאה לאור בע"מ**

לבונטין 24

תל-אביב 6511212

טלפון: 03-710 5105

פקס: 03-566 0488

אתר אינטרנט: www.matarbooks.co.il

הוצאת מטר הוקמה בשנת 1985 על-ידי בני משפחת טריואקס. עוד מראשית דרכה, הציבה לה ההוצאה כמטרה להוציא לאור כותרים פופולאריים-איכותיים וכבר בשנתה הראשונה נחלה הצלחה מרשימה עם שני כותרים - "איאקוקה" ו-"רזה לתמיד" - שסימנו את שני התחומים שבהם ההוצאה מובילה עד עצם היום הזה: ספרי עסקים, שיווק וניהול וספרי דיאטה ובריאות.

במהלך השנים נזקפו לזכותה של מטר הצלחות גדולות גם בקטגוריות נוספות שהרחיבו את היקף פעילותה של ההוצאה. "אינטליגנציה רגשית" (פסיכולוגיה פופולרית), "ימי שלישי עם מורי" (ספרות מתורגמת), "אבא עשיר - אבא עני", וכמובן "רודף העפיפונים", "אלף שמשות זוהרות", ולאחרונה - "קולות מן ההרים", סדרת "משני עולם" וספרה החשוב של שריל סנדברג "לפרוץ קדימה". כל אלה ואחרים מיקמו את מטר כאחת ההוצאות המתקדמות והמוערכות בענף המו"לות בישראל.

להוצאת מטר מחויבות למצינויות בכל תחומי פעילותה ובדעתה להמשיך ולהביא בפני הקורא הישראלי ספרים איכותיים רבי-עניין.

**מכון התקנים הישראלי**

חיים לבנון 42

תל אביב 6997701

טלפון: 03-646 5154

פקס: 03-641 9683

אתר: www.sii.org.il

מכון התקנים הישראלי הינו הגוף המוביל את נושא האיכות בישראל. פעילות המכון כוללת:

- הכנת תקנים ישראליים ומפרטים
  - אישור מוצרים: תו תקן, תו ירוק, תו בטיחות, אישור מערכות ניהול איכות, איכות סביבה, בטיחות וגיהות, ניהול אבטחת מידע, מזון, תעופה, תקשורת, ציוד רפואי, תוכנה ואבטחת מידע, תקשורת וטלקום, ביטחון, רכב, מחויבות חברתית ועוד
  - בדיקת התאמת מוצרים, חומרים ותהליכים לדרישות תקנים ישראליים ותקנים זרים
- מכון התקנים הישראלי חבר בארגון התקינה הבינלאומי ISO, בוועדה האלקטרו-טכנית הבינלאומית IEC וחבר בארגון ההתעדה הבין לאומי-IQNet.
- למכון מרכז הדרכה לאיכות ומרכז מידע.

האיגוד הישראלי לאיכות נוסד בשנת 1973 לשם קידום האיכות בישראל ונמנה עם איגודי האיכות המובילים בעולם. האיגוד הינו עמותה הפועלת כמוסד ללא כוונת רווח (מלכ"ר) והוא מונה כיום כ-1000 מומחי איכות, מהנדסים, הנדסאים וטכנאים, רופאים, מחנכים, מנהלים בכירים בתעשייה ובשירותים העסקיים והציבוריים וכן כ-100 ארגונים מוסדיים - מפעלים, חברות וארגונים המובילים בתחומם בישראל.

האיגוד הישראלי לאיכות מקיים כינוסים שנתיים לאומיים ובינלאומיים בהשתתפות אלפי אנשי איכות למקצועותיהם.

האיגוד מוציא לאור ביטאון "איכות" ו"מידעון". האיגוד משמש כנציג הבלעדי בישראל של האיגוד האמריקאי לאיכות.

האיגוד מקיים מבחנים לתארי מקצועות האיכות ויותר מאלף מומחי איכות ישראלים נבחנו והוסמכו באמצעות

**המכון לבקרה ואיכות IQC**

רבניצקי 6, בית שוהם

אזור תעשייה סגולה

פתח תקוה 4900617

טלפון: 03-931 3555

פקס: 03-904 4406

המכון לבקרה ואיכות IQC - הינו גוף ההתעדה המוביל בישראל, עם מספר הסמכות בינלאומיות הגדול בישראל. ל-IQC הסכמי שיתוף פעולה עם גופי התעדה בינלאומיים בתחומים שונים, והוא הנציג הבלעדי בישראל של גוף ההתעדה הבינלאומי הגדול בעולם: Bureau Veritas. התעודות של IQC מוכרות על ידי התעשייה הביטחונית ומשרד הביטחון.

IQC מבצע הדרכות לפי דרישת לקוח.

IQC מתמחה בהתעדות לתקנים מגוונים:

ISO 9001, בנייה ירוקה 5281, ISO14001, OHSAS 18001, ISO27799/ISO27001, אחריות חברתית (SETA, SA 8000, ETI), מכשור רפואי (כולל CE), ת"י 9301, AS9100 הובלת תקני חקלאות ומזון אורגני, איכות ובטיחות מזון.

**Qsoft - Quality Systems and Software**

נייד: 052-527 7638

דואר אלקטרוני: qsoft@inter.net.il

אתר: www.qsoft.co.il

Qsoft הינה ספקית התוכנה המובילה במתן פתרונות תוכנה מקיפים בתחום האיכות. הארכיטקטורה הגמישה והגישה הפונקציונאלית של Qsoft הובילו חברות מתעשיות שונות כגון: התרופות, האנרגיה, התעופה, להטמיע את ה-Qsoft לניהול ידע בתהליכים הקריטיים בארגונים. פתרונות התוכנה עוצבו במיוחד לתמיכה בתהליכי ניהול המבוססים על מתודולוגית תקני האיכות הבינלאומיים (כגון: ISO 9000).

Qsoft מתמחה בתחזוקה, CRM, ILS, FRACAS, וניהול איכות, ומספקת פתרונות המותאמים אישית לצרכי הלקוח. המערכת מורכבת מהאפליקציות הבאות:

**DMS - Qsoft Data Management System** - מערכת לניהול ידע. ממשק המשתמש עבור איסוף הנתונים, הפקת דו"חות וביצוע אנליזות.

**Qset Generator** - מחולל היישומים של Qsoft המשמש להתאמת המערכת לדרישות הלקוח.

**דשבורד למנהלים** - פתרון בינה עסקית (BI) אינטראקטיבי בנתוני זמן-אמת (Real-Time).

המערכת תומכת במגוון תצורות התקנה כגון: אינטרנט / אינטראנט / ענן / שרת-לקוח.

בנוסף, המערכת יכולה להתממשק עם תוכנות חיצוניות כגון: ERP, MRP.

Qsoft מביאה עימה שנים רבות של ניסיון ומתודולוגיות מוכחות עבור ארגונים קטנים וגדולים כאחד.

**פתרונות תוכנה בע"מ**

ת"ד 11498

ראש העין 4809148

פקס: 073-231 1725

דואר אלקטרוני: nir@qm7.com

אתר: www.qm7.co.il

תוכנת MatarotQM לניהול איכות מבית התוכנה פרודיפיי, נועדה לתמוך במנגנוני ניהול הארגון. התוכנה היא מוצר שלם מרובה מודולים המבוסס ותומך את תקני ניהול האיכות מבוססי ISO9001:2008 וכן מותאם בחלקו לתהליכי האיכות בהתאם לסטנדרט של ארגוני בריאות JCI-ASFH. המוצר מאפשר למנהלי הארגון, בכל הרמות, מעקב אחרי תהליכי ניהול ותהליכי ליבה (Core Procedures) בארגון, תוך שימוש במנגנון אוטומטי לתיעוד ושליטה של החלטות ומשימות. MatarotQM מבוסס על טכנולוגיה של "דחיפת מידע" (Push) וחוסך את הצורך בביצוע פעולות חיפוש (שאלות) לביצוע וניהול התהליכים השוטפים. המוצר, על מנגנוניו השונים, תומך בפעילויות ניהול איכות, בטיחות, איכות סביבה, HACCP וניהול סיכונים תוך מתן גמישות לביצוע התאמות לעולמות התוכן השונים. התוכנה מפותחת באופן שוטף למעלה מעשור ומותקנת בישראל בכ-145 ארגונים.

איסס ארגון כנסים  
ת"ד 34001, ירושלים 9134001  
טלפון: 02-6520574, פקס: 02-6520558  
[confer@isas.co.il](mailto:confer@isas.co.il)  
[www.isas.co.il](http://www.isas.co.il)

