

**יום שלישי, 24 בנובמבר, 2015****08:45-08:00 הרשמה וכיבוד קל**  
**08:35-08:25 מופע מחול**

F

**10:00-08:45**

ABC

**1.1 מושב פתיחה****מנחה:** מירית זימן-שומר**מופע לייזר****ברכות:****עופר סגל**, יו"ר הכינוס, סמנכ"ל באלוט תקשורת  
**דב פרי**, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות**הענקת אותות כבוד והערכות של האיגוד הישראלי לאיכות**  
ד"ר זיגמונד בלובבנד, ALD, יו"ר ועדת מינויים והערכה**הרצאת אורח:****ניהול התנגדויות - להבין את הגורם האנושי ולהתמודד אתו**  
**בהצלחה**

מוטי קדיסטל, מנכ"ל קבוצת NEST - אסטרטגיות משא ומתן

המרצה הנו מומחה למשא ומתן וניהול משברים, בעל ניסיון עשיר בניהול תהליכי משא ומתן מורכבים במגזר העסקי והציבורי

**10:30-10:00 הפסקת קפה ועוגה**  
**10:10-10:00 מופע מחול**

F

**12:00-10:30 מושבים מקבילים**

B

**2.1 סלפי על הארגון (מבדקים)**

יו"ר: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

המבדק הוא הזדמנות ל"סלפי" מהיר ומדויק על הארגון. ע"מ לדייק אותו יותר ויותר, נצטרך להתמקצע, להתחדש ובעיקר ללמוד מניסיון העבר. במושב זה ישתפו המרצים בתובנות מניסיונם הרב כסוקרים וכנבדקים, תוך מיקוד בתוצאה הרצויה של תמונה מדויקת וממוקדת אשר תבטיח שימוש מועיל בה ביום שלאחרי המבדק.

**גישה הוליסטית עם רשימת צ'ק ליסט ביד? המבדק הפנימי**  
**כחויית למידה**

מילנה סמבן, פרומדיקו

**עגל לי פינה בבקשה**

ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

**תקן ISO 9001 מודל 2015 - חידושים ואתגרים יחסית למודל 2008**

אורנה קמין, OK יועצים לניהול

**להמציא מחדש את המבדק כמנוף להתחדשות ארגונית**  
אבי לביא, א. לביא יעוץ וניהול (1996)

3

**2.2 שירות תיקונים - OUT, פתרון ללקוח - IN**

יו"ר: אמנון מרגלית, מוטורולה סולושנס ישראל

בעולם המודרני, האינטרנטי והמתוקשר שבו אנו חיים, הכלים הטכנולוגיים משתפרים מיום ליום והחוכמה היא "לדוג" את הכלי המתאים, להשתמש בו בתבונה ולנצל את יכולותיו כדי לענות על משימה או מטרה שהצבנו לעצמנו. בתחומים שונים אנו רואים התקדמות עצומה בניצול כלים אלו כדי לנתח תהליכים, לאתר סיכונים ולטפל בהם, והמטרה

המוצבת בפני העוסקים במתן שירות היא מתן פתרון כולל ללקוחות שלהם. אם בתחום הקהילתי-עירוני פותחו עזרים כדי להפיץ מידע אודות שירותים, אם בתחומי הסיוע לאוכלוסיות מיוחדות פותחו כלים לשיפור איכות החיים של הלקוחות ואם בתחום העסקי-טכנולוגי, מנוצלת הטכנולוגיה למתן מענה כולל ללקוח תוך פעילות מונעת לצמצום הופעת תקלות. המושב יציג בכל אחד מהתחומים את הפעילות בהווה מול מה שמקובל בעולמות התוכן השונים, תוך מבט לעתיד במתן פתרונות טובים יותר ואיכותיים יותר, ללקוחות השונים בכל אחד מהתחומים הנ"ל.

**טכנולוגיה להטמעת ניהול איכות ומצוינות ארגונית**  
דניאלה בלכר, בית אקשטיין**איכות בשלטון המקומי - ערים לומדות**

ד"ר אורנה מגר, המרכז הרב תחומי מודיעין-מכבים-רעות

**הפצת אור בתהליכים**

אמנון מרגלית, מוטורולה סולושנס ישראל

**פאנל בהשתתפות מרצי המושב**

C

**2.5 תעופה וחלל - בדיקות ללא הרס**

יו"ר: שגי גפני, התעשייה האווירית לישראל

בדיקות לא הורסות (בל"ה), הנקראות גם בדיקות אל-הרס או בדיקות לא הרסניות, הוא שם כולל לתהליכי בדיקה שאינם פוגעים בפריט הנבדק.

**בדיקות לא הורסות ככלי תחזוקתי שיטתי לשיפור בטיחות הטיסה**

רס"ר ורוניקה קודריאנו, צה"ל - חיל האוויר

**גילוי פגמי נגיפה באמצעות גלי למב מונחים בטכניקות של פליטה אקוסטית ואקוסטו אולטרסוני (בניית יכולות חדשניות לניתור מבנים בזמן אמת)**

ד"ר אנה ברוק, גיל גלעד, אוניברסיטת חיפה, אורי סול, ישי נבו, אפרת פנחס, התעשייה האווירית לישראל

**בדיקות אל-הרס מתקדמות - שירוגראפיה**

רוני לוי, התעשייה האווירית לישראל

J

**2.4 הנדסת אמינות - שיטות מתחדשות בעידן טכנולוגי**

יו"ר: אולגה גלפנשטיין, מידבאר 21

מושב זה יכנס להיבטים מקצועיים ולשיטות חדשניות בהנדסת האמינות בעידן הטכנולוגי.

ההרצאה הראשונה במושב תדון בכלי החיזוי המקובלים בהנדסת אמינות שבעיקר מנסים לחזות כשלים, מדוע הם פחות מתאימים ותציע שימוש בכלי כגון RCA – Root Cause Analysis. ההרצאה השנייה תעסוק ב-FMEA וברוח התקופה, כיצד לעשות אותו Lean. לעיתים קיימים אילוצי זמן, תקציב שמחייבים אותנו לעשות התאמות גם לכלים קלאסיים כמו ה-FMEA. ההרצאה השלישית מסתכלת אף היא באותם אילוצי זמן ותקציב יחד עם הדרישות לאמינות גבוהה של מערכות ומציגה גישה אינטגרטיבית שתביא לשיפור הערכת האמינות למערכת תוך שימוש במודל המשלב אמינות, ניהול סיכונים ומורכבות המערכת. לבסוף, נשמע עוד הרצאה הדנה ב-FMEA. ההרצאה תציג נושאים מיוחדים, מעבר לסטנדרט המקובל, שיש לשים אליהם לב בעת ביצוע ה-FMEA ומה תרומתם לתהליך.



היזמות הינן חלק חשוב במגמות לקידום המצוינות הארגונית בשירות המדינה.

**הטמעת שימוש בטכנולוגיות מולקולאריות מתקדמות**  
ד"ר לאה ולינסקי, מנהלת המעבדה לאפידמולוגיה מולקולארית, משרד הבריאות

**איתור חסכוניות פנסיוניים וביטוחי חיים**  
עבד חסדייה, מנהל קופות הגמל באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון, משרד האוצר

**התייעלות אנרגטית בבתי חולים ממשלתיים**  
יהודה רון, סמנכ"ל בכיר לתכנון ובינוי מוסדות הרפואה, משרד הבריאות

**התוכנית הלאומית לחיים פעילים ובריאים "אפשרי- בריא"**  
ניבה בסודו-מנור, סגנית מנהלת המחלקה לחינוך ולקידום הבריאות, משרד הבריאות

**2.8 דילמות בניהול איכות**  
יו"ר: שרון אנקר, קמ"ג

ניהול האיכות מבוסס מצד אחד על טכניקות מדויקות המבטאות באמצעות מספרים, ומצד שני על היבטים רכים הכוללים תקשורת, שכנוע, הבנה והסכמה. גם בצד המדויק, כאשר התוצאות בשוויון ובוודאי בצד הרך, כאשר התובנות חלוקות, מתעוררות דילמות. במקרה כזה קבלת ההחלטה היא מורכבת יותר ויש לשקול היטב כל אלטרנטיבה. במושב זה יוצגו דילמות הקשורות בניהול איכות ודרכי החשיבה לקראת הפיתרון.

**עוצמתן של שאלות בניהול מטריציוני**  
מיכאל שורץ, צ'קפוינט

**מה המשמעות (יתרונות חסרונות) בהפיכתו של מנהל האיכות למקצוע פרופסיונאלי**  
שרון אנקר, קמ"ג

**התקן ISO 9001:2015 תקן לניהול מערכת איכות QMS או לניהול מערכת עסקית BMS?!**  
רוני טוכפלד, רונט שירותי הסמכה בינלאומיים

**על עלויות איכות, ניהול סיכונים, שרשרת האספקה ומה שביניהם או מי ישלם את חשבון האיכות כשהוא לא ודאי?**  
חביב הרמן, יועץ

**2.9 סדנה 1: השפעה ללא סמכות למנהלי איכות**  
מנחה: מירית זימן שומר, ייעוץ והדרכה לניהול ואיכות

לכולנו, מנהלי האיכות זה קורה: אנחנו מנסים לשכנע מנהלים בחשיבות האיכות, מנסים לשמור על בקרת מסמכים בארגון, מנסים להטמיע תרבות של הפקת לקחים, "דודפים" אחרי בעלי תפקידים בארגון שיגישו דו"ח פעולה מתקנת ומנסים להטמיע שיפורים, אבל...

**למה לא מקשיבים לנו? למה לא תמיד אנחנו מצליחים לדחוף דברים קדימה?**

בסדנה של שעה וחצי, נבין מהי סמכות והשפעה ומה יגרום לאנשים בארגון שלנו לראות בנו בעלי סמכות והשפעה, ונתלבט ביחד כיצד לנהוג במצבים שונים... לבסוף נראה מודל מוצע להשפעה ללא סמכות.

**13:00-12:00 ארוחת צהריים**

**מדוע כלי חיזוי כשלים אינם מתאימים לתהליך זיהוי הגורמים בפתרון בעיות אמת**  
מנחם חורב, Evinatis

**Lean (and friendly...) FMEA**  
אמנון גנות, גרטרו

**שיפור הערכת אמינות המערכת ע"י שימוש במודל אינטגרטיבי של ניהול הסיכונים הטכניים, נתוני אמינות (ספקים וניסיון העבר) ומדדים למורכבותה של המערכת**  
ענאן חלבי, פרופ' רון קנת, פרופ' לאורה סקרדוטה אוניברסיטת טורין, איטליה

**Failure Mode and Effect Analysis**  
דני ול, קמ"ג

**2.5 האדם וסביבתו**  
יו"ר: מנחם לוינגר, חברת החשמל

איכות הסביבה הינו תחום עיסוק הנוגע ליחסי הגומלין בין האדם לסביבתו, תוך מתן התייחסות לאיכות חייהם של בני האדם מבחינה סביבתית, כלכלית וחברתית. אחת הדרכים לצמצום הפגיעה במערכות האקולוגיות הינה מתן דגש על המשך התפתחות האדם בסביבתו, תוך מחויבות גדולה לשמירה על הערכים הסביבתיים. מושב זה יכלול 3 הרצאות, שיציגו את נושא איכות הסביבה מהיבטים שונים: איכות אוויר פנים מבנית, שפכים תעשייתיים וחוק עזר ביוספרי מגידו.

**הצעה לחוק עזר ביוספרי מגידו - על תיאוריה וטכנולוגיה**  
ד"ר גיל דרוך, צבי לוינסון - משרד עורכי דין למשפט סביבת

**תסמונת הבניין החולה - איכות אוויר פנים מבנית בבניינים והשלכות על איכות החיים ובריאות השוהים בהם**  
ד"ר בני מלנקי, אמירים בריאות וסביבה

**שפכים תעשייתיים - רגולציה של תאגדי המים, אבחון וטיפול יעיל ומקצועי בחריגות**  
ד"ר בני מלנקי, אמירים בריאות וסביבה

**2.6 שימור ידע מומחים**  
יו"ר: ד"ר מוריה לוי, ROM Knowledgeware

המושג יעסוק באחת הבעיות המטרידות ביותר כיום בארגונים ותיקים - כיצד ממזערים את אובדן הידע בעת פרישת עובדים מומחים? ובכלל, איך גורמים לידע של מומחים אלו להיות מעט יותר שיתופי, גם בעודם עובדים בארגון. במושב תוצג מתודולוגיה לשימור, כפי שהוצגה בכנסים בינלאומיים בנושא, וכן CASE STUDIES שמימשו מתודולוגיה זו ודומות לה, הלכה למעשה.

**פרישת עובדים מומחים - מזעור הנזק הארגוני**  
ד"ר מוריה לוי, ROM Knowledgeware

**ניהול מומחים ארגוניים באמצעים טכנולוגיים מתקדמים**  
דורית כספי, יועצת

**שיתוף בידע בין-דורי**  
אורנה זייד, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**2.7 יצירתיות וחדשנות בשירות המדינה**  
יו"ר: מאיר אהרונוב, סגן נציב שירות המדינה (איכות ומצוינות)

במושב זה תוצגנה יוזמות של חדשנות בנושאים ייעודיים וניהוליים אשר יושמו במשרדי הממשלה וביחידות הסמך.



המגוונות, ולא רק לדרישות הספציפיות למערכת. הרצאה נוספת תרחיב את נקודת המבט גם להיבטי ניהול הבטיחות בפרויקט יחד עם הנדסת האמינות וזאת מתוך נקודת מבט כוללת. ההרצאה השלישית תעסוק באתגר נפוץ: קומונאליות בפרויקטים בהיבט הנדסת האמינות. כאשר מכלל מפותח במקביל למספר מערכות או שנעשה שימוש במכלל שפותח בעבר למערכת אחרת. ההרצאה תעסוק ביתרונות ובסיכונים הפוטנציאליים ותציג תובנות ולקחים. ההרצאה האחרונה במושב תעסוק בשילוב הנדסת האמינות בפרויקט מערכתי גדול הן מבחינה ניהולית וארגונית והן בהיבטים המקצועיים.

**אמינות, זמינות - נאה דורש, כיצד גם לקיים?**  
אולגה גלפנשטיין, מידבאר 21

**אתגרים בשילוב וניהול כולל של אמינות ובטיחות בפרויקטי פיתוח ברפאל**  
ד"ר עמית טלר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**היבטי קומונאליות בפרויקטים**  
ד"ר לינה טפר, אושרה גורדון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**שילוב פעילויות RAMST בהנדסת מערכת של פרויקט מערכתי (System of Systems) - מבט אישי**  
שידי אקר-סתו, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**3.5 ניהול איכות כמנוף לשיפור חברתי**  
יו"ר: גיל וינר, אלביט מערכות אלקטרו-אופטיקה אלאופ

ניהול איכות הוא כלי רב עוצמה ליצירת שינוי ארגוני ולאומי. כאנשי מקצוע שאמונים על המתודה, חלה עלינו אחריות ארגונית ומוסרית להשתמש בו ככלי לקידום מקום העבודה והחברה בישראל. אחת הנגזרות של ניהול איכות בארגונים היא ניהול תחומי האחריות התאגידית.

**המושג מתחלק לשלושה חלקים:**

**הראשון -** הצגת נושא אחריות תאגידית כגישת ניהול **השני -** אופן השימוש בכלי האחריות התאגידית לקידום ארגונים. יוצג תהליך שנעשה באגד ונתיבי ישראל.  
**השלישי -** שימוש בכלי האיכות לקידום אחריות חברתית שמשמעה קידום שינוי בחברה הישראלית. יוצג תהליך שיושם בחברה למתנ"סים. במסגרת המושב יתואר הנושא ויוצגו הדרכים והכלים באמצעותם ניהול איכות יוצר שינוי בחברות עסקיות ובחברה הישראלית.

**אחריות תאגידית כגישת ניהול**  
ד"ר יונתן מנוחין, BDO זיו האפט

**אחריות תאגידית כניהול מטה: ניסיון מה"שטח" (אגד ונתיבי ישראל)**  
עדי גמליאל, נתיבי ישראל

**מנהלי איכות כזרוע משימה בקידום החברה בישראל**  
עינת זינגר-בר, החברה למתנ"סים, גיל וינר, אלביט מערכות אלקטרו-אופטיקה אלאופ

**3.6 סדנה 2: בין האישי לארגוני: מסע קבוצתי לפיתוח ידע**

**מנחה:** ד"ר מוריה לוי, ROM Knowledgeware

המושג הינו סדנה העוסקת בפיתוח הידע המקצועי של אנשי האיכות בארגון. במהלך הסדנה, המשתתפים ילמדו מתודה לאיגום ופיתוח ידע ארגוני בנושא האיכות, ידע שיתכן וכלל חסר או שלא מודעים לו, לא משתפים אותו ולא מגדירים אותו באופן מוכלל. המשתתפים יתנסו במתודה תוך כדי לימודה.

**14:30-13:00 מושבים מקבילים**

**3.1 מבדקי איכות מובילים לחדשנות**  
יו"ר: יאן וולפסון, SQM21 ייעוץ ארגוני

**מבדקים פנימיים ככלי להעברת ידע בנושאים טכנולוגיים**  
מנחם לוינגר, חברת החשמל

**ביצוע מבדקים - ידע, ניסיון וחיוכים**  
יאן וולפסון, SQM21 ייעוץ ארגוני

**אפליקציה לזיהוי סיבות השורש של אי-התאמות והפעולות המתקנות שנגזרות מהן**  
חנן מלין, שיא האיכות

**3.2 איכות השירות במבט רחב**  
יו"ר: דב פרי, האיגוד הישראלי לאיכות

בעידן הטכנולוגי, כאשר השוק נשלט לחלוטין על ידי תחרות חופשית, ההצלחה העסקית של חברות תלויה במידה רבה באיכות השירות הכוללת. האיכות הכוללת מתחדשת במהירות רבה כתוצאה מהתחדשות טכנולוגית מצד אחד ומשינויים בערכים החברתיים מצד שני. כיום הצרכן דורש מכלול שלם של היבטים כגון בטיחות, איכות הסביבה, אחריות חברתית, אבטחת מידע, ביטחון, המשכיות עסקית וכמובן חדשנות טכנולוגית. מי ששומר על רמת חדשנות גבוהה ולאורך זמן בכל היבטים, הוא המוביל והוא זה שנותן את הטון. במושב יוצגו היבטים שונים של איכות השירות החל מההיבט האסטרטגי, ההיבט הטכנולוגי ודוגמאות יישום.

**שם הנושא: תמיד כן ??? --- כן !!! השירות כמנוף לבידול ולהצלחה עסקית**  
גליה אלמליח-הרמן, יועצת

**איכות דיגיטלית - עתיד האיכות בעידן הדיגיטלי**  
ילנה וילנצ'יק, Effectiveness

**הקמת מערכת ניהול איכות מוכוונת לקוח במסעדת שף**  
אילה קובו-גרינהוט, פרופ' עמוס נוטע, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן, גיא אביטל, רן ראש, מסעדת הנמל 24

**איכות הידע באתר האינטרנט הארגוני = איכות הארגון**  
קרן שניידר, יועצת ארגונית ומנחת קבוצות

**3.3 תעופה וחלל**  
יו"ר: שגיא גפני, התעשייה האווירית לישראל

**ניהול איכות בעולם של מציאות משתנה**  
שגיא גפני, התעשייה האווירית לישראל

**מניעה וטיפול ברכיבים מזויפים בחברת אלביט מערכות - חטיבת כלי טיס**  
איריס אברמוביץ, אלביט מערכות

**שיקולים ברישיון תוכנה למערכות מוטסות ע"פ DO-178, בדגש על תפקיד מנהל האיכות בתהליך**  
אילנה זינגרמן, אלביט מערכות

**3.4 ניהול אמינות מתחדש בעידן טכנולוגי**  
יו"ר: ד"ר לינה טפר רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

מושב זה יעסוק באתגרי הניהול בהנדסת אמינות בעידן של חידושים טכנולוגיים ומערכות מורכבות. ההרצאות יעסקו במגוון נושאים החל מיישום אתגרי הנדסת האמינות, כיצד מנהל ומהנדס האמינות צריך לפעול כדי להתמודד וליישם את הנדסת האמינות במערכת כך שתיתן מענה לדרישות



בסדנה המוצעת, המתבססת על המדריך לחדשנות, אנו מציעים למשתתפים להתנסות בכלים פרקטיים לניהול חדשנות כפי שמופיעים במדריך. כלים אלה יכללו, בין היתר: זיהוי והגדרת בעיות ואתגרים, הקניית שיטות להגברת יצירתיות וסביבה מתאימה לפיתוחם.

**15:00-14:30 הפסקת קפה**

**16:30-15:00 מושבים מקבילים**

**4.1 איכות לזמן חרום/המשכיות עסקית (BCP, DRP)** יו"ר: רמי בוטבול, מוטורולה סולושנס ישראל

**שעת חירום ואיכות בשירותי דם לאומיים - היילכו השניים יחדיו?**

ד"ר ורד יהלום, ד"ר אורית פרנקל, פרופ' אילת שנער, מד"א

**הביטחון כחוליה בשרשרת האיכות בארגון**  
סא"ל מיל. אבנר רביב, מוטורולה סולושנס ישראל, סגן יו"ר הפורום לביטחון ואבטחה בישראל

**תוכניות חירום - מתווה לשיפור מתמשך**  
גדעון הדן, מסד האיכות - מצוינות עסקית

**זיהוי חסמים בחיזוק מבני חינוך קיימים לרעידות אדמה**  
ד"ר אפרים לאור, חגית מנדלביץ, פרופ' עמוס נוטע, המכללה האקדמית כנרת

**4.2 איכות השירות** יו"ר: ד"ר שי רוזנס, אפקה - המכללה האקדמית להנדסה בתל-אביב

הנדסה וניהול של מערכות שירות הינו תחום החולש על מגוון רחב של מגזרים בתעשייה ובחברה החל בתעשיות מתקדמות כמו היי-טק, סלולר ואינטרנט, דרך שירותים קלאסיים במגזרי שוק כמו: רפואה, תחבורה, חינוך ושירותים ציבוריים ועד למסחר סיטונאי וקמעונאי, תיירות, נופש ותרבות. למעשה אין כיום תחום שאינו נותן שירות ונדרש להתאים עצמו לתשתיות והצרכים מבחינת שירות של המאה ה-21.

הגורם המרכזי המבדיל בין הצלחה לכישלון בארגונים במתן שירות מצוין ללקוחות הוא הנדסה וניהול של מערכות שירות. אחד מהתחומים החשובים ביותר כיום עבור כל עסק מסחרי המעוניין להרוויח, לשמר את לקוחותיו ולהתפתח לקהל רחב יותר של לקוחות, הוא תחום מערכות שירות.

ניהול מערכות שירות הינו אוסף החלטות אסטרטגיות, הנדסיות, ניהוליות וטכניות, להן משמעות רבה על ההצלחה במתן השירות ללקוח. למעשה, ארגונים מודרניים מצליחים מנהלים בהתבסס על החלטות בנושאי שירות וחווית הלקוח, בכל ממשקיו עם החברה, החל משלב התכנון, ההנדסה, האחזקה, ועד לשדרוג התשתיות הטכנולוגיות.

- מערך שירות כולל את המרכיבים הבאים:
- לקוחות - מכלול הקשרים עם הלקוחות בהיבט התהליכי וההתנהגותי
- ניהול ותפעול - מכלול הפעילויות והתהליכים של השירות
- ניהול תשתיות - הסביבה הממוחשבת והמתקשבת התומכת בשירות

רמת האיכות הנדרשת ממערכות שכאלו זו שאלה מהותית שאנו מזמינים את הציבור הרחב של העוסקים בתחום, מנהלים בכירים בעבר ובהווה בתעשייה ובשרות הציבורי, מנכ"לים, דירקטורים וחברי הנהלה בכירים, לקחת חלק בכינוס ולהציג כיצד ראוי לשפר את איכות השירות ברמה הלאומית ככלי מרכזי להצלחה.

**5.7 התייעלות וצמצום הברוקרטיה בשירות המדינה 5**  
יו"ר: פרופ' שאול שאשא, לשעבר מנהל המרכז הרפואי לגליל המערבי, נהריה

במושב תוצגנה יוזמות להתייעלות ולצמצום הברוקרטיה אשר קידמו משמעותית את תפקודן ואת הישגיהן של היחידות הממשלתיות. במושב יסקרו האתגרים שעיימם נדרשו מנהלי היחידות להתמודד, וכן מגוון מהלכי השינוי שבוצעו על-ידם.

**יחידת חקר שירותי הרפואה במשרד הבריאות**  
ד"ר ענת עקה-זוהר, מנהלת היחידה לחקר שירותי הרפואה, משרד הבריאות

**הנהלת בתי המשפט**  
שלומית לוי-לביא, סמנכ"לית לתפעול ומזכירות, הנהלת בתי המשפט

**יחידת הביקורת באגף החשב הכללי במשרד האוצר**  
ויקטור וייס, מנהל לשעבר של יחידת הביקורת באגף החשב הכללי, משרד האוצר

**יחידת מיסוי מקרקעין חדרה ברשות המיסים בישראל**  
תמר סעדה, מנהלת מיסוי מקרקעין חדרה, רשות המיסים בישראל

**5.8 איכות לובשי מדים** יו"ר: דדי סיטרוואן, תעשיות שב"ס

המושב נותן מבט על האיכות בקרב כוחות הביטחון לובשי המדים, המושב יאפשר לשומעים ללמוד ולהכיר את הנעשה מאחורי החומות והגדרות. תחום שרוחק מהעין אך קרוב לליבם של העוסקים בתחום, אשר ישתפו אתכם בהרצאות חווייתיות ייחודיות.

**תהליך רכש מדים לאנשי קבע - מתהליך פיזי לתהליך מקוון**  
גילי ברקוביץ, צה"ל - אט"ל

**הטמעת ניהול רזה, במשא, ארגון שמרני ללא מטרות רווח עם מחויבות ביטחונית**  
טל לנדאן, צה"ל - אט"ל

**עלויות האיכות עולות**  
ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

**כתום צבע לאיכות**  
ניסים קשי, תעשיות שב"ס

**5.9 סדנה 3: מדריך לניהול החדשנות**  
מנחה: פרופ' מרים ארז, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

המדריך לניהול החדשנות שפותח ע"י צוות מרכז החדשנות, מציע להנהלה הבכירה ולמנהלים בארגון מידע לגבי תהליך החדשנות והדרכים לעידודה במסגרת הארגון. במדריך מופיעים כלים להכנסת החדשנות ולמדידתה תוך התבססות על "מסע הרעיון". "מסע הרעיון" הינו תהליך ארגוני לניהול מושכל של החדשנות הכולל ששה שלבים. השלב הראשון עוסק בזיהוי/מיקוד הצורך והגדרת הבעיה או האתגר שהארגון מנסה לפתור. בשלב השני, מועלים רעיונות ודרכי פעולה להתמודדות עם האתגר. בשלב השלישי מתקיימת הערכה ובחירה של הרעיונות הטובים ביותר לפתרון האתגר/הבעיה. בשלב הרביעי, מקדמים את הרעיון בארגון ומשיגים הסכמה ארגונית ופוליטית ליישמו. בשלב החמישי מתבצע יישום הרעיון והפיכתו מרעיון לתוצר (מוצר, שרות, תהליך). השלב האחרון מתמקד בהחדרת המוצר לשוק והבאתו למשתמש או ללקוח.



בהם? במושב נתייחס למספר גורמים הדורשים שינוי, ונבחן כיצד הם משפיעים על עולם האיכות, ניהול הפרויקטים וכדומה. נתייחס לשינויים הבאים:

- טכנולוגיית Web 2.0 - האינטרנט והטלפון החכם מאפשרים לשתף מידע באופן שלא היה בעבר. בנוסף, קיימת אפשרות לתקשורת דו-כיוונית, כיוון שהקוראים יכולים להגיב על הכתוב, ולהגיב על התגובות.

**האם משתנה השיח גם בתוך הארגון כתוצאה מכך? האם אנו מנצלים/לא מנצלים את הטכנולוגיה בחיי היום-יום?**

- אנשי דור ה-Y (אנשים שנולדו בשנות ה-80-90) שמצטרפים לארגונים - מחפשים גם משמעות והתאמה בין הערכים והצרכים האישיים שלהם לבין אלה של הארגון.

**האם ארגונים מתחילים להתאים את עצמם לערכים חדשים אלה?**

#### משחק זה עניין רציני

ד"ר מוריה לוי, ROM Knowledge

**הוראה ולמידה בתנועה - מדיניות ומגמות בישראל ובעולם בהשכלה גבוהה**

פרופ' ניצה דוידוביץ, אוניברסיטת אריאל בשומרון

#### 4.6 אבטחת מידע / סייבר

יו"ר: גיא בר-יוסף, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

הפעילות ההגנתית בעולם הסייבר נשענת על מספר אבני ייסוד: פעילות מניעה (PREVENTION), פעילות מחקר וחקירה, מודיעין (OSINT / WEBINT), יכולת תגובה לתקיפות ועוד... על-מנת להיות מסוגל להעריך את האפקטיביות בפעילות זו, אחת השיטות היא להשתמש במדדים אשר תפקידם להצביע למקבל ההחלטות על כיוונים ומגמות החל ממדדי בריאות הרשת, מדדי הטמעת נהלים והנחיות, מדדי איכות הידיעות המודיעיניות וכו'...

התוצר לבסוף הוא תמונה מלאה של מצב ההגנה הארגונית כולל הצבעה על נקודות חזקות מול נקודות הדורשות שיפור וחיזוק.

ההרצאות תעסוקנה בשילוב מטריקות, למדידת איכות וקבלת אינדיקטורים המצביעים על רמת האפקטיביות של מערך ארגוני להגנת סייבר.

#### אתגרי הסייבר והיבטי איכות

ד"ר נמרוד קוזלובסקי, JVP Cyber Labs, גיא בר-יוסף, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

#### סייבר בדגש על תהליכים מנוהלים בפרויקטים ובארגון

פאול מוסקוביץ, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

#### תהליכי פיתוח מוצרים למטרת התגוננות מתקיפות סייבר

יוסי רובין, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

#### 4.7 זיהוי הזדמנויות לשיפור ביצועים ורווחיות

יו"ר: שרון גוטיינר, CORPOCHECK™ - Networking for Corporate Performance

המושג מזמן "מרתון" נדיר המוקדש להתנעת פעילויות שיפור ביצועים ורווחיות בארגונים, באופן גנרי, חוצה ענפים וחוצה תחומי פעילות ארגוניים. עולמות התוכן מהם נטעם בהקשר זה הם תחומי הייצור, ה-IT, הרכש, והמתודולוגיה בניהול פרויקטי שיפור. המטרה היא להצית את רוח השיפור הארגוני, ולשלח את המשתתפים חזרה אל הארגונים אותם הם משרתים, מצוידים בכיוונים פרקטיים ובעלי פוטנציאל, למחשבה ולעשייה.

**מדידת איכות שיתוף פעולה בתהליכי מיקור חוץ**  
ד"ר יובל כהן, אפקה - המכללה האקדמית להנדסה בתל-אביב

#### החיים הם דינאמיים - מהן דרכי ההתמודדות?

ד"ר שי רוזנס, אפקה - המכללה האקדמית להנדסה בתל-אביב

#### ניתוח נתוני שירות רב-ממדיים על-ידי שיטות מלמידה חישובית

ד"ר נטע רבין, דפנה סיון, אפקה - המכללה האקדמית להנדסה בתל-אביב

#### שיפור מודל ניהול תורים (וסקר שביעות הרצון) בחדר המיון בבית החולים

גדי יפת, אילה קובו-גרינהוט, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן

#### 4.5 ייצור מערכות אלקטרוניות

יו"ר: אהוד גיתאי, ר.ה. אלקטרוניקה

#### הערכת סיכונים ספקים בייצור אלקטרוני תוך שימוש במודל FMEA המשולב בטכנולוגיית מידע בארגון

דברת ליבוביץ, ר.ה. אלקטרוניקה

#### ייצור אלקטרוני כיתה לייצור מיוחד

שלמה ליכטנשטיין, האיגוד הישראלי לאיכות

#### יישום תהליכי WI (בינה עסקית) במערכת האיכות

איתמר כספי, ארד טכנולוגיות

#### שיפור איכות וצולת ייצור אלקטרוני באמצעות ממשק ישיר בין ייצור והנדסה

מיכאל יעקב, ר.ה. אלקטרוניקה

#### 4.4 ניסויי אמינות מתחדשים בעידן טכנולוגי

יו"ר: אמנון גנות, גרטרון

מושג זה יתמקד בהיבטים שונים של ניסויי האמינות. ההרצאה הראשונה תעסוק בתקן IEC 61123 הדרן בבדיקות סדרתיות. התקן הנוכחי אינו מספק פתרון הולם לצרכיה של התעשייה המודרנית ולכן המרצים מביאים מספר הצעות לשיפור. ההרצאה הבאה תציג כיצד בדיקות הרעדה והלמים יכולות לשמש ככלי לשיפור אמינות ואיכות. ההרצאה תכלול גם סקירה של התקינה בתחום, אופני כשל אופייניים ועוד. ההרצאה האחרונה תציג גישה שונה ויצירתית לניסויים תוך הצגת מספר דוגמאות אמיתיות.

#### המלצה לשיפור תקן IEC 61123 - תכניות לבדיקת תאימות לשיעור הצלחה

עפר שחם, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות, ד"ר יפים חיים מיכלין, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

#### הרעדות והלמים ככלי לשיפור אמינות ואיכות המוצר

יחזקאל חממה, מוטורולה סולושנס ישראל

#### יצירתיות בחשיפת כשלים סמויים וקריטיים

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

#### 4.5 ניהול שינויים בעולם החדש

יו"ר: אורנה קמין, OK יועצים לניהול

העולם העסקי משתנה ומאלץ אותנו להשתנות יחד איתו. האם אנו מודעים לשינויים אלה ונערכים לקראתם, או שאנו ממשיכים לפעול לפי אותם כלים ושיטות שאנו מורגלים



הסדנה תכלול שלושה חלקים:

- חשיפה מהירה: מהו מרכז עתיד? מה הקשר שלו למצוינות ולביצועים של הארגון?
  - ביקור וירטואלי בעשרה מרכזי עתיד בעולם. מסע שידגים את העקרונות והיישומים של מרכזי עתיד במגזר הפרטי והציבורי.
  - התנסות משותפת בפעולה במרכז עתיד. הדגמה מהירה, חווייתית ואינטנסיבית של אופן פעולת המרכז.
  - דיון שיתופי מהיר - מה אפשר לקחת מעקרונות "מרכז עתיד" לארגון שלי?
- מנחה הסדנה חקר את הנושא, השתתף בתכנון והקמה של מספר מרכזי עתיד והינו שותף להובלת קהילת מרכזי העתיד הבינלאומית.

16:45-16:00

### 4.9.2 סדנה 5: סודו של המיתוג ככלי להעצמת מנהל האיכות בארגון - יוצרים ומגדירים את המושג "תפקיד מנהל האיכות"

**מנחה:** תמי בן גדעון, A.C.M. העצמה ומיתוג אישי וארגוני

מהו ה-D.N.A. של תפקיד "מנהל האיכות"? מהו ייחודו של מנהל האיכות בארגון? אלו ערכים דרושים להצלחתי כמנהל איכות? מנהלי איכות מוצאים את עצמם כיום במצבים בהם הם נדרשים להיות מנהיגים ולא רק אנשי מקצוע. למרות מקומם המשמעותי בארגון והציפיות מהם, תפקידם המרכזי אינו זוכה להכרה הערכית הראויה. אנו, כאנשי איכות, יכולים וצריכים להגדיר בצורה ברורה את תפקיד מנהל האיכות על ערכיו, חזונו ומטרותיו. בסדנה מרתקת וחוייתית זו, נחקור כקבוצה את מהות מנהל האיכות, וניצור את המותג המנצח שלנו בעבודתנו המקצועית בכל ארגון בו אנו נמצאים.

16:45-16:30 הפסקת קפה

17:45-16:45

5.1 מליאה

AB

**הענקת פרסים לזוכים בתחרות סוקר מצטיין ארצי**

**הענקת תעודות הוקרה**

**הענקת פרסים לזוכים בתחרות החדשנות הבינלאומית**

**הרצאת אורח:**

**כלים באיכות וסטטיסטיקה שימושית - אמנות או מדע?**  
ד"ר זיגמונד בלובבנד, נשיא ומנכ"ל קבוצת ALD

אמנויות ומדעים... איך נבדיל?

האם הם סותרים ושוללים זה את זה?

מדע: עושה את מה שניתן - רק בדייקנות הנדרשת.

אמנות: עושה את מה שדרוש - באופן שרק ניתן.

האם זה נכון?

ד"ר זיגמונד בלובבנד מביא דוגמאות מדהימות של אמנות ומדע, וגם כלים סטטיסטיים, מודלים וכלים לניהול איכות, לצורך השוואה והבנה.

**מתודולוגיה לניהול פרויקטי שיפור ביצועים בארגונים**

שרון גוטיינר, CORPOCHECK™ - Networking for Corporate Performance

**יעול עלויות זו**

אהרון שבי, מתודה מחשבים

**הפחתת עלויות רכש**

שרון צרפתי, R.F.P. פתרונות מתקדמים לרכש חכם

**אופטימיזציה של יכולות ייצור**

חנן לכטמן, ביצועים ממוקדים

**4.8 סוגיות ניהול איכות**

יו"ר: ד"ר דפנה בארי, אוניברסיטת חיפה

ניהול איכות מבוסס על תפיסה מערכתית, בהיבט המקצועי טכני (שניתן למדידה) שעוסק בנתונים מדויקים מהשטח, ובהיבט הבין אישי (שקשה למדידה), שאחראי על יצירת תקשורת טובה בין כל המנהלים והעובדים בארגון. תפיסה מערכתית עוסקת בבניית מערכת של פעילויות גומלין (מדידות ובלתי מדידות) בין האנשים לבין התהליכים בארגון. על-מנת שארגון יצליח להטמיע מערכת ניהול איכות אמיתית, מתפקדת ומועילה, עליו ללמד ולהנחות את העובדים והמנהלים לנהל דיון סביב מטרות האיכות השונות בארגון, ועל הדרכים למתן וקבלת משוב אחד מהשני ומהלקוחות בפרט. המושב הנוכחי עוסק בסוגיות מתוך ההיבט המקצועי טכני וההיבט הבין-אישי של דרישות איכות בארגונים השונים.

**הרצון לפתח מול הצורך לפקה, חדשנות טכנולוגית וסדר**

**פינימי בארגון - הידורו שניהם יחדיו?**

מנשה הרשטיק, מיתווים לשיפור סביבה טכנולוגית ארגונית

**לשבור את תקרת הזכוכית - מדידת ביצועים של קו ייצור**

**המורכב משתי ישויות עסקיות**

דביר רבוי, hp חטיבת אינדיגו

**הזהות המגדרית בתרבות הישראלית והתאמתה לדרישות**

**תפקיד האיכות בארגון**

ד"ר דפנה בארי, אוניברסיטת חיפה

16:00-15:00

**4.9.1 סדנה 4: מרכז עתיד pop up**

**מנחה:** ד"ר דן דביר Innovation Ecology

מרכז עתיד (Future Center) הוא מקום ייעודי שארגונים במגזר העסקי והפרטי מקימים כדי לתת לאנשי הארגון ולבעלי עניין נוספים את התנאים הטובים ביותר לחדשנות ולפיתוח מצוינות. על משקל "הדרך הטובה ביותר לחזות את העתיד היא להמציא אותו".

המודל הומצא ומיושם באירופה, ביפן ואף בישראל, בארגונים עסקיים, ציבוריים ועירוניים.

מרכז עתיד בנוי ממספר אבני בניין: מקום פיזי מעורר השראה, מרחב וירטואלי שמאפשר להגדיל את מעגל המשתתפים ולפעול גם מחוץ למקום הפיזי, צוות מומחים, אוסף של עקרונות פעולה וארגז של כלי חדשנות ועתידינות.

כלומר - מאפשר זרימת רעיונות המרכז מבוסס על עקרונות של חדשנות פתוחה (Open Innovation) ממקורות מגוונים, אל תוך גבולות הארגון.

בדרך כלל, מרכזי עתיד הם מקומות קבועים הפועלים במשך כל השנה. הפעם, בכינוס האיכות הלאומי, יוזמנו המשתתפים למרכז עתיד זמני (pop-up) שיוקם במיוחד למענם ויפעל במשך שעה.



**ההון האנושי כחוד החנית של הארגון**  
תמי בן גדעון, A.C.M. העצמה ומיתוג אישי וארגוני מתקדם

J

### 7.2 איכות תוכנה

יו"ר: נגה בר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

בעידן הנוכחי, בו הטכנולוגיה משתנה בקצב מטאורי והתוכנה הפכה להיות חלק מרכזי בכל מוצר, לא ניתן להישאר עם אותם תהליכי פיתוח והבטחת איכות תוכנה שהיו מקובלים בעבר. הגבינה זזה!!!

השנה כינוס האיכות מתמקד באיכות מתחדשת בעידן הטכנולוגי, ובהתאם גם מושב התוכנה. במושב זה רוכזו ארבע הרצאות מגוונות, שהמכנה המשותף שלהן הוא הצגה הלכה למעשה איך מתמודדים עם האתגרים החדשים. אחד האתגרים המרכזיים הקיימים בעידן הטכנולוגי, הוא ההתמודדות עם תקיפות סייבר. בהרצאתה של רחל, נראה איך רפאל התמודדה עם אתגר זה במהלך פיתוח פרויקט חשוב ומרכזי. בהרצאה אחרת, יציג נחום איך גוגל מצליחה לספק תוכנה איכותית בעולם דינאמי ותחרותי, בו Time to Market נהפך להיות המרכיב העיקרי. בהרצאה של שיר, נלמד על הסינרגיה הקיימת בין הפיתוח האגילי לתהליכי האיכות ב-GE.

נקנח בהרצאה ייחודית של דן מאוניברסיטת בן-גוריון, בהרצאה מציגה איך הנדסת איכות נהפכה, בשנים האחרונות, להיות מקצוע אקדמי מכובד ומבוקש. כולכם מוזמנים לבוא ולשמע את ההרצאות המגוונות והמעניינות, שתוצגנה השנה במושב התוכנה.

**How Google Defines and Produces Hi-quality Software**  
נחום גולדשטיין, גוגל

**שילוב הגנת סייבר בפיתוח תוכנה - שיפור תהליך**  
רחל רבוי, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**פיתוח אגילי בארגון מסורתי**

שיר קרמר, GE Healthcare

**הנדסת איכות בתוכנה - מעיסוק נחות למקצוע אקדמי מכובד**  
דן אלמוג, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

3

### 7.3 איכות ובטיחות במערכת הבריאות

יו"ר: סיגלית מודחי, כללית

מדיניות האיכות במערכת הבריאות בארץ נקבעת ע"י משרד הבריאות ומיושמת ע"י קופות החולים, בתי החולים ומוסדות נוספים. מצוקת המשאבים והתחרות מחייבת שימוש מושכל בידע הרב המצטבר, לייעול תהליכים תוך שימת דגש על איכות הטיפול הרפואי וחווית המטופל. קווים מנחים אלה מעצבים את שגרת העשייה.

**הטמעת שירות המוקד האונקולוגי \*9585**  
מלי קושא, כללית

**קידום איכות רפואית במערכת הבריאות בישראל**  
פרופ' מרגלית גולדפרכט, כללית

**חדשנות בקביעת מדיניות בריאות - ניתוח עמדות הציבור ברשת האינטרנט כמדד איכות**

ד"ר אורנה טל, ד"ר ברוך ולן, ירון קונלי, ארנונה זיו, ד"ר גיורא קפלן, מכון גרטנר לחקר אפידמיולוגיה ומדיניות בריאות (חל"צ)

**אז מה היה לנו במבדק אקרדיטציה 2013? הקשר בין מנהיגות לאיכות, מעורבות העובדים, חוויה אישית והתהליכים להיערכות למבדק**

איריס בדנני, נטלי לנצמן, ד"ר איליה קגן, מרכז רפואי רבין

## יום רביעי, 25 בנובמבר, 2015

08:45-08:00 **הרשמה וכיבוד קל**

08:35-08:25 **מופע מחול**

10:00-08:45

6.1 **מושב מליאה**

**מופע לייזר**

**ברכות:**

**עופר סגל**, יו"ר הכינוס, סמנכ"ל באלוט תקשורת

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

**גיאל בר-זוסף**, יו"ר הכינוס הבינלאומי ה-21, 2016

**הרצאות אורח:**

**שילוב מימדים "קשים" ו"רכים" כתנאי למצוינות ארגונית**  
ד"ר רפי לביא, מנכ"ל ממ"ג שורק

ד"ר רפי לביא הנו בוגר תואר ראשון ושני בפיזיקה בהצטיינות ותואר שלישי בפיזיקה מאוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

ובוגר תוכנית למנהלים בכירים מאוניברסיטת

Harvard Business School.

ד"ר לביא שימש כחוקר בכיר בתחום האופטיקה הלא

ליניארית, הוביל פרויקטים העוסקים בפיתוח לייזרים שאובי דיודות ולייזרים מתכוונני תדר באמצעות התקני מצב מוצק.

**איומי סייבר והגנת מידע - אתגר חדש באיכות**

מני ברזילי, מומחה אבטחת מידע וסייבר

מני ברזילי, יועץ אסטרטגי-טכנולוגי ומוביל פרויקטים עבור חברות וארגונים בינ"ל, חבר בפורום הבכיר של סדנת יובל

נאמן למדע באוניברסיטת תל-אביב. בתוך כך עוסק רבות בפעילות מחקרית ואנליסטית הקשורה במגמות טכנולוגיות

ועסקיות בארץ ובעולם. בעברו שימש מני כמנהל אבטחת המידע ביחידה הטכנולוגית של חיל המודיעין וכיום מרצה

מבוקש בארץ ובעולם בנושא אבטחה וסייבר.

10:30-10:00 **הבסוק קפה ועוגה**

10:10-10:00 **מופע מחול**

F

12:00-10:30 **מושבים מקבילים**

B

### 7.1 איכות הטיפול במשאב האנושי

יו"ר: ד"ר גדי רביד, המכללה האקדמית נתניה

העידן הטכנולוגי מציב אתגרים רבים בכל התחומים. אתגרים אלו מציבים משימות לכל בעלי המקצוע בארגון וכמובן גם לאלה העוסקים בתחום האיכות.

בלב כל זה מצוי האדם. האדם הוא המפתח לחשיבה, תכנון ויישום של כל הנ"ל או לחילופין לאי יישומם.

אם האדם הוא המפתח אזי צריך להבין כיצד להשתמש בו באופן יעיל לצרכי ההתחדשות וההתעדכנות.

מושב זה יעסוק בדיוק בסוגיות עכשוויות אלו.

**האם יש חדש תחת השמש? - חידושים אנושיים כמוטיבים באיכות מוצרים**

ד"ר גדי רביד, המכללה האקדמית נתניה

**ארגונים זה לא רק אנשים...**

ד"ר פנחס יחזקאלי, Knowledge Production



#### 7.6 איכות במזון - למזון איכותי 1

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

#### איכות במזון חשובה ונדרשת על ידי כל אחד מאיתנו, שהרי כולנו צרכני.

המוצר הסופי נצרך ועובר את מערכת העיכול שלנו. עובדה זו מחייבת הבטחה מלאה של בטיחות צריכתו, לכל אורך חיי המדף שלו (העדר גופים זרים, נקי ממיקרואורגניזמים בלתי רצויים, נקי מכימיקלים מזיקים, אלרגנים מנוהלים וכו'). איכות זו דנה בהתאמת המוצר למפרט, ללקוח וכמובן לרגולציה אשר מחייבת אותו, את רכיביו ואת תהליך הייצור שלו. מוצרי המזון מורכבים ברובם מחומרי גלם מן הטבע. היצרן נדרש להבטיח כי איכותם תישמר לכל אורך חיי המדף של המוצר אותו הם מרכיבים.

אם כן - מהי אותה איכות? עד כמה הצרכן קובע אותה? איך מנהלים אותה לכל אורך שרשרת הערך של ייצור, כולל בשלבים הלוגיסטיים? דרכי התמודדות עם סוגיית הפסולת? שיטה לניהול התחום בבתי חולים? איך ניתן לטפל בתקלות איכות בתחום המזון? איך נשווק את האיכות וחשיבותה בתוך הארגון? ובעצם: איך משדרגים אותה לרמת מצוינות? ההרצאות במהלך 2 מושבי המזון בכנס תתמודדנה עם הדילמות הללו ותועברנה על ידי מנהלי איכות מארגוני מזון גדולים ויועצים מומחים בתחום.

ונקנה עם סדנת התנסות עצמית בשיטה ניהול האורגנולפטטיקה (טעם, ריח, מרקם) כחלק מהבקרה בתהליך, לצורך קיום הבטחה של "גם איכותי וגם טעים"!

#### איכות לאורך שרשרת הערך

מיכל מלכיאור, אסם

#### לקוחות וצרכנים מובילי איכות

ליאורה שושני, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח

#### קוקה קולה ישראל - מאיכות למצוינות

אביחי גרינברג, קוקה קולה ישראל

#### מלונאות קולינרית בבתי החולים

אייל אלמוג, המרכז הרפואי לגליל

#### 7.7 ארבעה גוונים לניהול איכות

יו"ר: חיים קורנפלד, ממ"ג שורק

#### יישום והטמעת מודל המצוינות על פי ה-EFQM במוסד למחקר ופיתוח

חיים קורנפלד, רגינה קליימן, ממ"ג שורק

#### חולון מטמיעה איכות ארגונית באמצעות סקר בקרב

העובדים המסובב על מודל EFQM

חנה הרצמן, עיריית חולון

#### מדידת ביצוע בספריות ככלי בוחן להערכת איכות

זהבה סנטו, המכללה האקדמית גליל מערבי

#### מעורבות רב-מקצועית בשיפור תהליכי איכות במרכז הרפואי ברזילי

ויקי נשיא, ברזילי - המרכז הרפואי האוניברסיטאי

#### 7.8 מפגש שילוב ניהול איכות עם דיסציפלינות נוספות 5

יו"ר: ד"ר אביגדור זוננשיין, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

במושג זה יוצגו מספר גישות ניהוליות לשילוב ניהול איכות עם דיסציפלינות נוספות בארגונים ופרויקטים. השילובים המעניינים שיוצגו הם בין ניהול האיכות והנדסת המערכות, הנדסת המערכים, ניהול אג'ילי של פרויקטים.

#### 7.4 חדשנות כמנוף לשיפור האיכות וקידום המצוינות C

יו"ר: שלמה ליכטנשטיין, האיגוד הישראלי לאיכות

חדשנות באנגלית Innovation היא יצירת ערך מוסף באמצעות פתרונות חדשים לצרכים קיימים, או באמצעות יצירת פתרונות לצרכים חדשים.

פתרונות אלה מושגים על ידי פיתוח או שימוש במוצרים, תהליכים, שירותים או טכנולוגיות יעילים יותר מבעבר, או על ידי רעיונות בשלים שמתאימים לשווקים, למדינות, או לחברות שמוכנות ומעוניינות לקלוט אותם.

אין ספק שהחדשנות מהווה מנוע רב עוצמה המאפשר לארגון לשרוד, לקדם ולהגשים צמיחה בתוך העולם התחרותי של ימינו - ובאה לידי ביטוי בשיפור איכות התהליכים והמוצרים, ויצירת ערך לארגון ובכך מצעידה את הארגון למצוינות. במושב יוצגו עקרונות יישום החדשנות בארגונים שונים, והשפעתה על שיפור האיכות וקידום המצוינות בארגון.

#### • חדשנות ואיכות - Quality Innovation - הילכו השניים יחדיו?

• **חדשנות היא שם המשחק** - פרדיגמות ניהול יוצרות חדשנות, על איכות משמרת, איכות מתחדשת והשילוב ביניהן.

• **חדשנות באמדוקס** כמנוף להובלה בשוק שירותים תחרותי

#### חדשנות ואיכות כמנוף לקידום המצוינות בארגון

שלמה ליכטנשטיין, האיגוד הישראלי לאיכות

#### חדשנות היא שם המשחק

נירית וייגה, מעגלי ערך - יעוץ לאיכות

#### חדשנות כמנוף לשיפור איכות וקידום המצוינות

דפנה אברהמי, ד"ר גילי שמע, אמדוקס

#### 7.5 להפיק לקחים מ"הפקת הלקחים" A

יו"ר: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

תהליכי הפקת לקחים מהווים כלי רב עוצמה לשיפור איכות הביצועים בארגון. עם זאת, מדווחים ארגונים רבים על קשיים ביישום בפועל של כלים אלה, הן מסיבות הקשורות לגורם האנושי והן מסיבות מערכתיות וארגוניות.

במושג זה נפגוש ארבעה "דיווחים חיים מהשטח", בהם יוצגו בפתחות רבה הקשיים והאתגרים המרכזיים בהם נתקלים ארגונים שונים ולצידם פתרונות אשר נמצאו כתורמים לשיפור משמעותי באפקטיביות הכוללת של תהליכי הפקת הלקחים - הלכה למעשה.

#### הפקת לקחים, צמיחה ומה שביניהן

משה עקרוני, ורינט מערכות

#### הפקת לקחים - למה זה לא עובד ומה אפשר לעשות עם זה?

דפנה אברהמי, אמדוקס

#### ניהול רמת האיכות בפרויקטים מורכבים, חיזוי והפקת לקחים יעילה

רן אורן, hp חטיבת אינדיגו

#### תחקור ושיפור ביצועים - הזדמנויות חדשות בסביבה טכנולוגית מתקדמת

עידן בכור, Innovation in Action





הענב בכרם ובכל שלבי תהליך ההכנה של היין. אפשר לדמות את התהליך לעבודתו של שף שחייב לטעום את חומר הגלם עד תהליך סיום המנה. כחובבי יין או שתייני יין, ניתוח יין מלמד אותנו על מרכיביו השונים ובכך בעצם אנו מעצימים את ההנאה ממנו. המרכיבים ביין כמו ארומה וצבע, הם חלק בלתי נפרד מאופיו של היין ומאיכותו. ניתוח יין חשוב במיוחד בטעימה עיוורת (כלומר בטעימה בה אנו לא יודעים איזה יין נמזג לכוס) - **בטעימה זו נלמד את עקרונות ניתוח היין ונחוה זאת דרך יינות היקב עם הרבה הומור והנאה.**

**13:00-12:00 ארוחת צהריים**

**D 13:00-12:00 ארוחת צהריים חגיגית לחברי האיגוד הישראלי לאיכות - אספת חברים**

**14:30-13:00 מושבים מקבילים**

**8.1 אחריות חברתית**  
**יו"ר:** יעקב לאור, שיא האיכות

במושב הזה נציג פנים מגוונות של הפעילות המתקיימת בתחום החשוב והמרתק של אחריות חברתית. בת-שבע משה, מנכ"לית עמותת יוניסטרים תפתח לנו צוהר לפעילות העמותה לקידום בני נוער במרכזי הערים והפריפריה על ידי הכשרתם כזמרים. בני נוער אלה הנחשפים לרעיונות של אחריות חברתית יהיו מנהלים יותר טובים, כאשר יגיעו למלא תפקידים בארגונים.

ד"ר אביגדור זוננשיין יתאר לנו מקרה של יזמות חברתית-סביבתית של דני קוגן וצוותו וכיצד הם מצליחים להפוך נטל לנכס. כאשר נולד לדני קוגן ילד עם צרכים מיוחדים הוא נתקל באתגר של גידול וטיפול בילד עם צרכים מיוחדים, אבל דני לא הסתפק באתגר המיידית הזה והוא הביט רחוק - מה יהיה עם בנו יוני בגיל 21 כאשר יסיים את תכנית הלימודים לפי חוק חינוך מיוחד וייצא לחיים. דני גיבש ויישם רעיון מערכת בו בעלי צרכים מיוחדים עוסקים במחזור ושדרוג ציוד אלקטרוני במפעל יצרני שהוקם למטרה זו. בעלי הצרכים המיוחדים העובדים במפעל מקבלים הכשרה מקצועית כממחזרים וכטכנאי מחשבים. הם מקבלים שכר יפה והוגן תמורת עבודתם. בהמשך יציג יעקב לאור את התהליך המרתק של בניית תקן בינלאומי חדש (ISO 20400), שמיישם את עקרונות האחריות החברתית לתחום **ההצטיידות** בשרשרת האספקה של ארגונים. התהליך מבוסס על הסכמות בין נציגי עשרות מדינות בעולם, תוך התחשבות במסורות ומטען תרבותי מגוון שהם מביאים איתם לשולחן הדיונים.

**חינוך דור העתיד של מנהלים לאחריות חברתית**  
בת-שבע משה, עמותת יוניסטרים

**איך נולד תקן חברתי חדש 20400 בנושא "רכש בר-קיימא" על ההשתתפות הישראלית בגיבוש תקן ISO חדש**  
יעקב לאור, שיא האיכות

**יזמות חברתית-סביבתית - הפיכת הנטל לנכס**

ד"ר אביגדור זוננשיין, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל, דני קוגן, ניצנה שגיא, Ecommunity - אקולוגיה לקהילה מוגנת

**הנדסת מערכות וניהול איכות - הילכו שניים יחדיו בלתי עם נועדו?**

ד"ר אביגדור זוננשיין, מרכז גורדון להנדסת מערכות, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל, מיכאל ביטון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**איכות בהנדסת מערכים**

ד"ר איריס דלל, התעשייה האווירית לישראל, פרופ' עמוס נוטע, מכללת כנרת

**ניהול פרקטלי במרחב כאוטי**

מוטי בן-צור, קבוצת לחמן

**קסמו של הניהול האג'ילי (וחוכמת הנמלים) לשיפור איכות הניהול המסורתי**

ד"ר אלכס איילון, אלביט מערכות אלקטרו-אופטיקה אלאופ

**11:15-10:30**

**H 7.9.1 סדנה 6: "באלאנס בעבודה" - שיפור שיווי**

**משקל, כוח וקואורדינציה במהלך יום העבודה במטרה להפעיל את הגוף בזמן קצר, ברמה מאתגרת ובלי להזיע**

**מנחה:** ד"ר עוז צור, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, המרכז הישראלי לטיפול בסחרחורת, שיווי משקל וכאב

אנשים מגיעים לעבודה בשעות המוקדמות של היום ונמצאים לעיתים יותר מעשר שעות תחת לחצים של עמידה בזמנים וביעדים, ביקורות, הספקים ועוד. כשהם מגיעים עייפים לביתם, לרוב נמנעים לצאת לפעילות גופנית. יחד עם זאת, נשאלת השאלה איזו פעילות עלי לבחור? מתוך מחקרים והנחיית קבוצות בחברות, ברור שפעילות ארגונומית הינה חשובה, אך נמצאת בדרגת חשיבות נמוכה והיא הראשונה להיפגע בקיצוצים בחברה. לאחרונה הגענו למסקנה שפעילות גופנית וקואורדינטיבית המתבצעת במהלך יום העבודה, מייצרת תנועה מירבית של שרירים, מונעת עייפות מצטברת, עוזרת לעורר את הגוף, מפעילה ומאתגרת והעיקר, ללא הזעה.

השיטה, הינה שיטת תרגול לשיפור שיווי משקל וקואורדינציה תוך חיזוק שרירים, באמצעות עמידה על משטחים מיוחדים וביצוע מטלות קצרות המשלבות את המערכות הסנסוריות של הגוף, כדי שאלו יעבדו בסינרגיה נכונה וייצרו תגובות גוף נכונות. זו שיטה המותאמת לאנשים בריאים, הנמצאים שעות רבות בחדרים סגורים. רוב היום הם נמצאים בשיבה מול מסכי מחשב ללא תנועה רבה ועם הפעלת קבוצות שרירים מעטות לעבודה מתואמת זו.

בסדנה זו אתם מוזמנים להתנסות בתרגול מאתגר אשר יפתיע גם אתכם.

התרגול נעשה ללא נעליים, כדי לייצר מקסימום תגובות משרירי כף הרגל. לבוש רגיל, ללא הכנות מראש.

מספר המשתתפים מוגבל.

**12:00-11:15**

**H 7.9.2 סדנה 7: אומנות הטעימה - או עקרונות**

**ניתוח יין (טעימה עיוורת)**

**מנחה:** דבי שהם שיאון, יקב רמת הגולן

זמן רב עמד נושא טעימת היין במרכז - טקסים יומרניים ומעורפלים אשר מרתיעים הרבה אנשים שפשוט אהבים יין. לכל אדם יש דרך משלו ליהנות מן היין, אולם ישנם אהבי יין המחבבים מאוד את טעימת היין שלב אחר שלב.

**בשביל מה לטעום יין בצורה מקצועית?**

ניתוח יין הוא חלק מהעבודה היומיומית של אנשי מקצוע בתעשיית היין. הראשונים ברשימה הם כמובן הייננים, שאחראים על תהליך יצירת היין. הם טועמים כבר משלב



**Lean Planning - מודל תכנון חומר חדשני המהווה מרכיב נוסף בתפיסת הניהול הרזה - Lean Management. מטרת מודל זה הינה הורדת רמות המלאי בארגון תוך שמירה על רמת האספקה ללקוחות והבטחת שביעות רצון הלקוח**  
שלמה ארליך, סמנכ"ל תפעול בחברת Cardo Systems  
וי"ר האיגוד הישראלי לניהול שרשרת אספקה ISMA

**"חדשנות 4.0: יזמות, מנהיגות ופיתוח אישי בארגונים גלובאליים גדולים". כיצד נבנו ב"אדמה" תהליכי עבודה, תרבות ארגונית, וסביבה תומכת לעובדים בכל הארגון, בכל הרמות, ובכל הגיאוגרפיות, אשר בסופו של דבר הובילו ליצירת פרויקטים של חדשנות בעלי ערך כלכלי לחברה**  
(בהרצאה יתוארו בקצרה הפרויקטים המרכזיים)  
יהודע (יו-יו) מנדאל, יזם, לשעבר מנהל החדשנות של קבוצת 'אדמה' (מכתשים-אגן) ומנהל ה-eCommerce הגלובאלי בסודה-סטרים.

**8.5 כלים ושיטות**  
יו"ר: חיים ברמן, קמ"ג

מושב כלים ושיטות מציג באופן מסורתי כלים ומתודות הקשורות לאיכות, אשר השימוש בהם עשוי לתרום לשיפור התנהלות הארגון או תוצאותיו העסקיות. הנושאים מוצגים בדרך כלל בהיבט התיאורטי או באמצעות סיפורים על התנסויות ביישומם בארגונים שונים, והתובנות שנלמדו מניסיונות אלו. השנה יוצגו במושב זה נושאים מארבעה התחומים הבאים:

- עלויות איכות
- טיפול בנהלים
- ניהול שביעות רצון לקוח
- היבטים בתחום המדידה

**עלויות איכות, חישוב והסכנות הטמונות בהם**  
משה קאופמן, אלמו - הנע מבוקר

**תהליך יישום נהלי כלל חברה באלביט מערכות**  
דב פישר, אלביט מערכות

**הטיפול בתלונות לקוחות פנימיים בארגון בסיוע מערכת לניהול תלונות לקוח איך זה מרגיש?**  
חיים ברמן, קמ"ג

**האם יש חשיבות לגורם "אי הודאות" במדידה הפרשית?**  
דורון פלד, מ.ב.א הזורע - טכנולוגיות כיוול

**8.6 איכות במזון - למזון איכותי ו**  
יו"ר: ליאורה שושני, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח

**איכות במזון חשובה ונדרשת על ידי כל אחד מאיתנו, שהרי כולנו צרכניו.**

המוצר הסופי נצרך ועובר את מערכת העיכול שלנו. עובדה זו מחייבת הבטחה מלאה של בטיחות צריכתו, לכל אורך חיי המדף שלו (העדר גופים זרים, נקי ממיקרואורגניזמים בלתי רצויים, נקי מכימיקלים מזיקים, אלוורגנים מנוהלים וכו'). איכות זו דנה בהתאמת המוצר למפרט, ללקוח וכמובן לרגולציה אשר מחייבת אותו, את רכיביו ואת תהליך הייצור שלו. מוצרי המזון מורכבים ברובם מחומרי גלם מן הטבע. היצרן נדרש להבטיח כי איכותם תישמר לכל אורך חיי המדף של המוצר אותו הם מרכיבים.

אם כן - מהי אותה איכות? עד כמה הצרכן קובע אותה? איך מנהלים אותה לכל אורך שרשרת הערך של ייצורו, כולל בשלבים הלוגיסטיים? דרכי התמודדות עם סוגיית הפסולת? שיטה לניהול התחום בבתי חולים? איך ניתן לטפל בתקלות איכות בתחום המזון? איך נשווק את האיכות וחשיבותה בתוך

**8.2 איכות התכן - הנדסת תהליכים**  
יו"ר: מיכאל ביטון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**עקרונות של פיתוח מואץ**

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

**Quality Standards vs. Frozen Action Modes in R&D**  
אילה קובו-גרניהוט, פרופ' עמוס נוטע, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן, פרופ' יזהר בן שלמה, המרכז הרפואי ע"ש ברוך פדה, פוריה

**השוואת איכות מכשירי תקשורת סלולארית**  
שרגא דרגוש, מוטורולה סולושנס ישראל

**משוב "קו היצור" ל"פיתוח התכן" בשלב ה-NPI בתעשיית האלקטרוניקה**  
דב פרי, האיגוד הישראלי לאיכות

**8.3 טכנולוגיות חדשות לאבחון, זיהוי וטיפול בחוסר**  
שיווי משקל

יו"ר: ד"ר עוז צור, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, המרכז הישראלי לטיפול בסחרחורת, שיווי משקל וכאב

מערכת שיווי המשקל מקבלת מידע משלוש מערכות עיקריות. המידע מגיע אל המוח דרך אזורים מיוחדים המעבדים את המידע ומוציאים פלט לשני רפלקסים עיקריים: האחד קשור לתנועות העיניים הבא לידי ביטוי בשליטת מבט והשני לתגובות שיווי משקל יציבתי. ליקוי באחד מהמסלולים עלול לגרום לחוסר יציבות ואף לנפילות וחבלות. ישנן דרכים רבות לאבחון וטיפול וככל שהטכנולוגיה מתפתחת נפתחות אפשרויות נוספות. במושב הנוכחי נדון בדרכים חדשניות המשלבות טכנולוגיות מתקדמות לאבחון וטיפול בחוסר שיווי משקל במטרה לשפר ולמנוע נפילות.

**אבחון וטיפול דרך תנועות עיניים ופיתוח חדשני לטיפול מרחוק (מקוון - אינטרנט)**

ד"ר עוז צור, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, המרכז הישראלי לטיפול בסחרחורת, שיווי משקל וכאב

**שימוש במציאות מדומה להערכה וטיפול**  
אריה בורשטיין, ריקי בראון, בית רבקה - מרכז רפואי גריאטרי

**אבחון באמצעות תגובות שיווי משקל בזמן הליכה ועמידה**  
פרופ' איציק מלצר, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

**8.4 פאנל: מצוינות וחדשנות תפעולית ככלי ליצירת**  
יתרון תחרותי

מנחה: ד"ר נועם שמיר, אוניברסיטת תל-אביב

בשנים האחרונות אנו רואים כיצד מנהלים שמים דגש רב על פיתוח יכולות תפעוליות לתמיכה באסטרטגיה התחרותית של הארגונים עליהם הם אמונים. במסגרת מושב זה נבחן את השאלה מהי מצוינות תפעולית? נראה שחברות שונות יגדירו מצוינות וחדשנות תפעולית בדרכים שונות וזאת בהתאם לאסטרטגיה התחרותית שלהן. אנו נבחן במושב זה כיצד להגדיר מצוינות תפעולית בהתאם ליעדי הארגון וציפיות הלקוחות. כמו-כן נראה כיצד מצוינות תפעולית יכולה להשפיע על כיווני ההתפתחות של הארגון כולו. במסגרת המושב יתארחו שלושה מובילי תעשייה אשר יתארו מניסיונם את תחום החדשנות התפעולית בחברות מוטות ייצור. שלושת הפאנליסטים הם:

**חדשנות ושינויים ארגוניים בחברת רב-בריח**

שמואל דונרשטיין, מנכ"ל חברת רב-בריח ויושב ראש ועדת החינוך בהתאחדות התעשיינים בישראל



על משתתפים שיגיעו בראש פתוח ואמיץ כדי להתנסות בעצמם בערוצי החוויה השונים (מנטלית, תחושתית ורגשית) ולחלוק חוויות אלו תוך עבודה אישית, זוגית וקבוצתית. ההתנסויות מבוססות על תורות מתקדמות כדוגמת מיינדפולנס, פסיכותרפיה גופנית ופסיכולוגיה חווייתית/ניסויית. מספר המשתתפים מוגבל.

**14:30-15:00 הפסקת קפה**

**15:00-16:30 מושבים מקבילים**

**3 9.1 תהליכי איכות כמנוף להנעת עובדים**  
יו"ר: אלי דולב, קמ"ג

בלא מעט סיטואציות, מוצאים עצמם עובדים ומנהלים נושאים באחריות מקצועית גבוהה וייחודית ללא סמכות פורמאלית בארגון. למנהל האיכות ולאנשי האיכות בארגון נדרשת מיומנות בשימוש בכלי ניהול, בהבנת מניעי העובדים ושימוש בתהליכי איכות כמנוף להנעת עובדים וקבלת תוצאות רצויות.

**הצעות ייעול כמנוף להנעת עובדים**  
אלי דולב, שרון אנקר, קמ"ג

**צוותי שיפור כמנוף להעצמת עובדים**  
ירם לוי, יועץ

**מערכת מידע תומכת איכות**  
צופית גולדמן, לוכסמבורג תעשיות

**אחריות ללא סמכות**  
מירב הלל לבן, מילוא מיקסום יכולות

**5 9.2 פיתוח תוכנה בשיטות אג'יליות**  
יו"ר: פליקס בר-מואב, מוטורולה סולושנס ישראל

פיתוח תוכנה בשיטות אג'יליות השתרש במספר רב של ארגונים בשל התאמתן לסביבה דינמית בה הסביבה משתנה בקצב מהיר, המאפיינת את הסביבה העסקית המודרנית. הסתגלות הארגון לסביבה שבה הטכנולוגיה מתפתחת במהירות ודרישות הלקוחות משתנות במהירות הינה הכרחית בעולם התחרותי הקיים היום במטרה להבטיח השרדות. במושג קצר זה לא נוכל להתעמק בכל המרכיבים של השיטה ובכל ההיבטים המעשיים שלה, אלא נתרכז בהבנת SAFe, ניגע בנושא הבדיקות האוטומטיות - מרכיב חשוב בתהליך השיפור בפיתוח, ונציג מספר מדדים שמאפשרים לבחון האם הארגון משתפר כתוצאה מהטמעת השיטה.

**פעילות SQA בתהליך פיתוח Agile**  
נופר שטרן, אלביט מערכות

**Case Study: Challenges in Launching a SAFe™ Release Train**  
אבידן חרוני, מאמן אג'יל ומומחה לשיפור תהליכי פיתוח

**בדיקות אוטומציה בתהליך הטמעה אג'ילי**  
לימור חלפון, AgileSparks

**מדידת ההצלחה של יישום פיתוח תוכנה בשיטה אג'ילית**  
יעקב קליין, מוטורולה סולושנס ישראל

הארגון? ובעצם: איך משדרגים אותה לרמת מצוינות? ההרצאות במהלך **2 מושבי המזון בכנס** תתמודדנה עם הדילמות הללו ותועברנה על ידי מנהלי איכות מארגוני מזון גדולים ויועצים מומחים בתחום. ונקנח עם **סדנת התנסות עצמית** בשיטה ניהול האורגנולפטיקה (טעם, ריח, מרקם) כחלק מהבקרה בתהליך, לצורך קיום ההבטחה של **"גם איכות וגם טעים!"**

**שיווק פנים ארגוני של איכות - "מחברים לאיכות"**  
שרון שחר לזרוביץ

**לשמור על גבולות הטעם הטוב**  
ענת תומר, מילוא מיקסום יכולות

**פסולת מזון - FOODWASTE - בעיה כלכלית, סביבתית וחברתית העומדת לפתחה של תעשיית המזון**  
שרון ראובני, שר יעוץ והדרכה

**מתודולוגיות האיכות ככלי ניהולי בתהליכים לוגיסטיים**  
אינס מזמר, תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל

**8.8 מכשור רפואי**  
יו"ר: דני אבן-חן, Philips Healthcare

במושג זה יוצגו חידושים בעניין התקן הגלובלי הנפוץ כיום בעולם ליצרני ומפתחי מכשור רפואי ISO 13485. על-מנת לשמור על תאימות מערכת האיכות חובה להתעדכן בשינויים הצפויים של תקן זה וכיצד להיערך.

**מבדקים פנימיים בחברות למכשור רפואי - האם הם באמת פנימיים?**  
גדי שטפל, גדי שטפל

**הסמכת חברות Start Up לתקן ISO 13485 - חיסכון תקציב החברה בתהליכי קבלת אישור FDA & CE Marking**  
לאה פלדמן-פוגוסבקי, יועצת

**התקן לניהול מערכות איכות לאביזרים רפואיים ISO 13485 מבט לעתיד - הערכות לגרסה הבאה**  
ד"ר יהודה לנדו, לנדו שירותי ניהול והנדסת איכות

**8.9 סדנה 8: מנהיגות לאיכות בעידן המודרני**  
**בשילוב נוכחות קשובה**

**מנחה:** משה עקרוני, ורינט מערכות

למנהל איכות בעידן המודרני ישנם אתגרים עצומים והוא נדרש להוביל פעילויות איכות משמעותיות, לתמוך במנהלים להשיג את יעדי האיכות ולסייע להנהלה לעמוד בתוכנית האסטרטגית והשנתית של הארגון.

על מנת לעמוד באותם אתגרים אלו, עלינו להיות יותר ממוקדים, לשפר את אופן קבלת ההחלטות, לשכלל את היכולת להתמודד טוב יותר עם תנאי אי וודאות וסביבות דינמיות ומורכבות, לטפל טוב יותר במערכות היחסים שלנו, לטפל בחוסן הנפשי וההתפתחות האישית שלנו עם השפעה הן בתוך הארגון והן במעגלי החיים הנוספים שלנו.

נושאים אלו ניתן לשכלל ע"י שיפור הקשב שלנו למה שנוכח באמת, מעבר ממצב "טייס אוטומטי" לדפוסי פעולה גמישים, מיתון השיפוטיות, מנהיגות המשלבת חוכמה ועדינות, הפחתת חרדות, הגברת אמון ובניית שותפויות לדרך.

ארגונים מתקדמים בעולם החלו לשלב מרכיבים אלו בקרב המנהלים שלהם תוך ראיית הן את צרכי הארגון והן את האושר האישי של האנשים. סדנה זו הינה חווייתית והצלחתה מבוססת

**פתרון בעיות בשיטת שש סיגמא**

נירה ברנט, Philips Healthcare

**פרויקט Lean Sigma בביוטכנולוגיה: מתודולוגיה ותוצאות**  
מוטי לויטנר, אורג'ניקס**9.6 נושאי ניהול בין הכיסאות של האיכות - או מה למדנו מהצלחות שנגד הסיכויים?**

יו"ר: אדית אורי, מיזם Dat@lert

בשיתוף עם אגודת מהנדסי תעשייה וניהול,  
לשכת המהנדסים והאדריכלים

ISO הולך ומתרחב לתחומים שבעבר היו שמורים לניהול, כגון ניהול אסטרטגיה ארגונית, מניעת סיכונים, וטיפול בתשתית המידע, ולנושאים שחלקם מתרחשים מחוץ לארגון ולשליטתו המלאה, ובהם שמירת סביבה, קיימות ואחריות חברתית. הדבר מציג אתגר של יישום בתנאים של תורה שנמצאת במצב התהוות, ומגדירה מחדש את האחריות של הניהול והאיכות בתחומים המתפתחים של מניעת סיכונים, התאוששות מתקלות, תגובה מהירה לאירועים לא מתוכננים, ומוכנות מערכת המידע. המושב מביא מניסיונם של מנהלים ומהנדסי ת"נ בהתמודדות עם אתגרים אלה, וכולל ארבע הרצאות: ניתוח כשלים באמצעות ביג דטה, ניהול פרויקטים מרכזי, יישום תקן ממשל תאגידי למניעת סיכונים, ושימוש מושכל במערכת המידע לשיפור איכות תהליכים בארגון. ההרצאות באות להדגים את האפשרות המעשית להגיע לפתרונות מערכתיים יעילים למרות הקשיים, ולקחים שניתן להפיק.

**שיפור שליטה באיכות ע"י כריית נתונים ב-big data**

אדית אורי, מיזם Dat@lert

**איכות בינלאומית בניהול פרויקטים**

גלית יסקרביץ-טיץ, Leadera - יעוץ והדרכה בניהול פרויקטים

**הקדם תרופה - יישום תקן ממשל תאגידי למניעת סיכוני תפעול**

דוד צדוק, דוד צדוק - מהנדס תעשייה וניהול, לשעבר סמנכ"ל לביצוע ופרויקטים בשח"ם מקורות ביצוע

**9.7 2015:9001 - המסע מתחיל**

יו"ר: אביטל ויינברג, מכון התקנים הישראלי

מי לא החזיק, מחזיק או מתכוון להיות מותעד ל-9001? שיקום!

בעולם כמליון ורבע ארגונים פעילים מותעדים, בישראל כ-10,000, כולם יתבקשו לשדרג את המערכת שלהם לדרישות מהדורה 2015, והאפקט ישפיע על כל תקני הניהול האחרים.

במושב נציג את המניע לשינוי, את השינויים העיקריים, את לוחות הזמנים המחייבים והכי חשוב - את השיטה לעבור את המשוכה הזו בצורה האפקטיבית ביותר... וכמה שפחות כואב (נגב ביחד את הדמעות...)  
בואו לשמוע להשמיע ולשאול - זה משפיע על כלנו!

**חידושי ISO 9001:2015**

אורי יברכיהו, מכון התקנים הישראלי

**ארגז כלים להטמעת הדרישות החדשות**

ענת תומר, מילוא מיקסום יכולות

**פאנל בהשתתפות מרצי המושב****9.5 מכשור רפואי II**

יו"ר: דני אבן-חן, Philips Healthcare

במושב זה יוצגו שיטות מתקדמות לאבטחת איכות ולתאימות של התהליכים הייחודיים לפיתוח וייצור מכשור רפואי.

**חדשנות בתהליכים בחברת מדיקל - גיוון אימג'נג**

מאיה פרנקוס, מדטרוניק

**אתגרים ופתרונות מעשיים להבטחת איכות לוולידציית****מכשור רפואי**

גדי גינות, פיזיו-לוג'יק

**שינויים הנדסיים - לא שכחנו משהו?**

ישראל סיטרון, Aspect Imaging

**מעבר מזיהוי למניעה**

רדים קסטין, Biosense Webster

**9.4 שיטות מתקדמות בתבחון (testing) איכות**

יו"ר: פרופ' אמיל בשקנסקי, המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה

המושב מוקדש לסוגיות תיאורטיות ומעשיות של בדיקת איכות ואמינות בשלבים שונים של חיי המוצר: תכנון ופיתוח על-ידי דימוי ביצועים, בדיקות אבי טיפוס, ניסויי המעבדה, בדיקה של מספר יחידות במקביל במהלך הפגנת יכולות של תוצר סטארט-אפ, הגדרת קריטריונים של טסט מוצלח בשלב מאוד מוקדם של הייצור, הערכת יכולות המוצר, כאשר קשיי פרטי המבחן אינם ידועים מראש וכו'.

**הערכת דיוק של מדידות קטגוריאליים בהתחשב במטריצת סיווג מוטעה**

פרופ' אמיל בשקנסקי, ד"ר תמר גדריך, המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה

**בדיקת גבולות של פרמטרים לאחר תקופה ארוכה של ייצור**

אמיר שהלא, ד"ר ג'קלין אשר, פרופ' עמוס נוטע, המכללה האקדמית כנרת בעמק הירדן

**קורלציה בין תכנון ממוחשב ובדיקות מעבדה בתקשורת סולארית**

לב שמיס, נדב נויברגר, מוטורולה סולושנס ישראל

**מפגן אמינות מישורי**

פרופ' עמוס גרא, המכללה האקדמית להנדסה ע"ש סמי שמעון - SCE

**9.5 שש סיגמא**

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

הצגת ניסיון, הטמעה ושימוש במתודולוגיה, כלים וטכניקות של שש סיגמא-1 Lean Sigma בתעשייה הישראלית. Case Studies המתארים את אופן היישום של גישת שש סיגמא בתחומי פיתוח וייצור, ותוצאות שיפור מוצרים ותהליכים.

**יישום Lean Six Sigma**

גד טובול, טייקו ישראל

**יישום שש סיגמא במפעל וישי (קבלי טנטלום)**

אדוארד זורוב, וישי

**ניסיון של יישום והטמעת שש סיגמא-1 Lean Sigma**

בתעשייה ישראלית

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



**9.8 איכות התכן - יישומים וניתוח ממצאים**  
**א** יו"ר: מיכאל ביטון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**פיתוח מוכוון דרישות או מוכוון שינויים?**  
רן לביא, מתודה מחשבים

**כלי לניתוח תוצאות רוחבי כמשוב לתכן**  
עובד כהן, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**תכן ניסויים וירטואלי - ישום תכן ניסויים למידול ממוחשב**  
**לשיפור אמינות המוצר**  
ליאוניד בויס, B.L. - Reliability and Quality Engineering

**9.9 סדנה 9: איכות עם טעם - פיתוח והטמעה של**  
**הבטחת איכות סנסורית**  
**מנחות:** ליאורה שושני, בקו האיכות - שיפור הערך ללקוח, מהנדסת מזון  
קרן קורלי, ניו סנס, מומחית לנושא סנסוריקה, טכנולוגית מזון

טעימת מזון בחיי היום מתבצעת ברמה האינטואיטיבית. כולנו טועמים, מתרשמים, מגבשים דעה ואף מנסים להעביר הלאה במלל את החוויה וההתרשמות שלנו. טעימת המזון כוללת בתוכה: טעם, ריח ומרקם המזון. ההגדרה הכוללת נבנית על גבי כל אחד מהצירים הללו ובשילוב ביניהם.

הבטחת איכות בתעשיית המזון נדרשת:

- לספק ללקוח מוצרים איכותיים, אחידים ועקביים, כולל ברמתם הסנסורית. טעם המוצר המוגש ללקוח יתאים להגדרתו, יהיה אחיד בכל אצוות הייצור, לאורך אותה אצווה ובמשך כל חיי המדף שלו.
  - לעסוק בנושאים מדידים, לתאר בצורה אחידה ומובנת את הממצאים, לקבוע יעדים ולהנהיג תהליכי שיפור על פיהם. שיטת "איכות עם טעם" מנחה יישום נהלי הבטחת איכות סנסוריים ומתאימה כלים ותהליכים עבור הרבדים השונים לאורך כל שרשרת התהליך.
- בסדנה יוצגו השיטה והכלים המופעלים בה וכמובן גם אפקטיביות הפעלתה. המשתתפים יתרגלו חלק מהכלים כסיוע להבנת השיטה ותרומתה לארגון.

**16:30-16:45 הבסקת קבה**

**17:45-16:45**

**10.1 מושב נעילה**  
**AB**

**הסודות של ביצוע מבדקי איכות בהתאם לדרישות החדשות של תקן ISO-9001:2015**  
חנן מלין, שיא האיכות