

09:00-08:00 הרשמה

11:00-09:00

1.1 אולם ABC מושב פתיחה

**דברי פתיחה:**

משה קליינמן, יו"ר הכינוס

**ברכות:**

חיים קורנפלד, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות ח"כ זאב בילסקי, ראש שדולת האיכות בכנסת

**הרצאת אורח:**

ניהול לאיכות ככלי להפחתת סיכונים  
אשר גרינבאום, משנה למנכ"ל, כימיקלים לישראל

**פאנל:**

מצוינות בחינוך טכנולוגי - דוגמת FIRST  
(For Inspiration and Recognition of Science and Technology)

**מנחה הפאנל:** ד"ר זיגמונד בלובבנד, מנכ"ל, קבוצת ALD  
**משתתפים:**

אביהו בן נון, יו"ר עמותת FIRST ישראל, מפקד ח"א לשעבר

אסף אגמון, מנכ"ל, מכון פישר  
חיים רוסו, יו"ר ועדת החינוך בהתאחדות התעשיינים,  
סגן נשיא בכיר באלביט מערכות

**הענקת פרס עובד אבטחת איכות מצטיין במסגרת  
תוכנית עובד ישראל של מעריב**

**הענקת תוארי כבוד של האיגוד הישראלי לאיכות**

11:30-11:00 הפסקת קפה

13:00-11:30 מושבים מקבילים

**2.1 אולם B פאנל: תחרות הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות במגזר הציבורי ע"ש יצחק רבין ז"ל על-פי ה-EFQM: תובנות ניהוליות למצוינות ארגונית**  
**מנחה:** מאיר אהרונוב, סגן נציב שירות המדינה לאיכות ומצוינות

תחרות הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות במגזר הציבורי ע"ש יצחק רבין ז"ל לשנת 2009 אשר הופעלה ביוזמת נציבות שירות המדינה, נוהלה על ידה בהתאם למתווה הפרס הבינלאומי האירופי היוקרתי למצוינות ארגונית של ה-EFQM.

בפאנל יציגו ראשי הארגונים והיחידות אשר זכו בפרס את תובנותיהם ולקחיהם מהתחרות ושיאו עצות ניהוליות בתחום המצוינות הארגונית, לאור ניסיונם.

**משתתפים:**

יצחק שלף, מנהל הפרס  
ראובן רבינוביץ, יו"ר ועדת הפרס  
תא"ל ד"ר יעקב בורטמן, ראש להק ציוד לשעבר, חיל האוויר  
ד"ר תמר גדרין, מנהלת המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה  
ד"ר מוחמד עיסאווי, מנהל המכללה האיסלאמית לחינוך אלקאסמי  
ציפי שדה, מנהלת מחוז צפון, שירותי בריאות כללית

**2.2 אולם 5 מערכות ניהול השירות**

יו"ר: גדעון הדן, מסד האיכות - מצוינות עסקית

לקוחות אולי באים בגלל המחיר אבל נשארים בזכות השירות. שירות מעולה אינו יכול להיות מקרי ותלוי בהיערכות כלל-ארגונית של מערכת השירות. המושב יציג מערכות ניהול שירות בתעשייה, בנקאות, ובשירות הציבורי ויעריך את תפקידן המכריע בעיצוב תפיסת הלקוחות, המוניטין והקידום העסקי של הארגון.

**איכות השירות בבנק יהב**

א. רייך, בנק יהב

**פעילות שיפור ממשק מול לקוחות**

ד. פישר, אלביט מערכות

תהליכי הבטחת איכות ובחינה לאותן המערכות. זאת מתוך ראיית התהליך הפרויקטלי השלם ובדגש על איכות המערכות החל מהפיתוח. במושב יוצגו מספר דוגמאות לפעילות ותהליכים המתקיימים ביחידה: נשמע מדוע (בכל זאת) יש לבצע ניסויים למערכות סטנדרטיות (כלי רכב), נראה דוגמה לסימולציה המאפשרת חיסכון בירי כיוול לטנקים, תהליך הקמת והתמקצעות מעבדת לייזר ושילובה בתהליכי הניסויים והבטחת האיכות ולבסוף שיטות "אחרות" לניתוח תוצאות ניסויים.

**ניסויי הרכב בצה"ל - למה זה טוב?**  
סא"ל נ. עינת, צה"ל

**דיוקי ירי טנקים**  
סרן י. אדמובסקי, צה"ל

**מעבדת לייזרים כתומכת תהליכי הבטחת איכות**  
רס"ן ג. אשטה, צה"ל

**ניסויים - מעבר (beyond) לסטטיסטיקה**  
ע"צ ת. פוקס, צה"ל

**2.5 אולם J איכות בתעשייה הביטחונית ובתעשיית התעופה והחלל**  
יו"ר: שגיא גפני, התעשייה האווירית לישראל

מושב זה מתמקד בתהליכי פיתוח עם דגש על התעשייה הביטחונית בכלל ותעשיית התעופה והחלל בפרט. המושב כולל הרצאות המתייחסות לחידושים ושינויים בתקנים רלוונטיים ובתהליכי פיתוח וייצור מעולם התוכן של תעשיות אלו.

**מפת הדרכים ליישום יעיל של קווים מנחים של משרד הביטחון של ארה"ב לקבלת תיק מוצר מוכר לאיכות בתהליכים משולבים לתיכון ופיתוח מוצר**  
ד. נאור, התעשייה האווירית לישראל

**העדכונים העיקריים במהדורה C של התקן התעופתי AS9100**  
ח. בר, מכון התקנים הישראלי

**סקרי שביעות רצון ואיתור צרכי לקוחות כמנוף לשיפור איכות השירות - במדיניות ותהליכי ליבה ארגוניים - באוניברסיטת בן-גוריון בנגב**  
א. אדמון, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

**תרבות לאיכות - בחינה אמפירית במנהל הציבורי בישראל**  
ו. איסק

**2.3 אולם 4 חידושים ומגמות באיכות וברגולציה של ציוד רפואי**  
יו"ר: דני אבן-חן, Philips Healthcare

המושב יעסוק בחידושים, בסוגיות ובתקנים הקשורים לניהול מערכות המיוחדות לפיתוח וייצור גלובאלי של ציוד רפואי.

**המעבר מ-ISO 9001 ל-ISO 13485 - השד אינו נורא כל כך**  
מ. רותם, המכון לבקרה ואיכות - IQC

**שדרוג והתאמת מערכת איכות תואמת ISO 13485 לדרישות ה-FDA**  
ש. גל-רום גלברט, ה.מ.דע ייעוץ ופיתוח

**דילמות איכות של קבלני משנה בייצור ציוד רפואי**  
א. דריזין, א. קזק, אמינובלאב פארמה

**בטיחות פונקציונאלית בציוד רפואי: גישה משופרת**  
ס. לוזנן, Israel Testing Laboratories

**יישום דרישות לדיקטיבה האירופאית החדשה לציוד רפואי MDD 2007/47/EC**  
ד. אבן-חן, Philips Healthcare

**2.4 אולם 3 ניסויים והבטחת איכות בזרוע היבשה**  
יו"ר: אל"מ שמוליק פרידמן, צה"ל

היחידה לניסויים והבטחת איכות, בחטיבה הטכנולוגית שבזרוע היבשה, מבצעת ניסויי פיתוח לאמל"ח היבשה כחלק מתהליך הפיתוח והתהליך הפרויקטלי. בהמשך, עם ההצטיידות במערכות, מבצעת היחידה

במושב זה אנו נראה מספר דוגמאות הממחישות את אופן היישום תוך יצירת שיתוף פעולה של כלל הארגון, הנחוץ כל כך למימוש ההמלצות והשינויים.

**שיפור תהליכים ארגוניים**

מ. יבנה, ע. דינר-ליקח, BYON IT Solutions

**רוצה להניע את הארגון תוך שיתוף פעולה? איך? ארגז הכלים של מובילי האיכות - הפן האישי**  
ר. הוברמן, ייעוץ לאיכות

**תיקי ביקורת ממוחשבים במפעל המכני**  
צ. פנק, אלביט מערכות

**האם ההחלטות שלנו רציונאליות?**  
א. שרון, הרשות הלאומית להסמכת מעבדות

**מערכת איכות משולבת ברשות מקומית**  
ח. אופק, מ.א.ן - מכון אופק לניהול

**2.8 אולם H סדנה: לגלות את הלקוחות הפנימיים שלי - האם הם באמת קיימים?**  
מנחה: מירית זימן-שומר, ייעוץ והדרכה לניהול איכות

ארגונים רבים מכוונים את עצמם אל הלקוח החיצוני שלהם: הלקוח הוא במרכז, הוא חלק מערכי החברה, מדיניות האיכות והשירות שלה, הארגון עורך סקרי שביעות רצון בקרב לקוחות אלה ולכולם ברור כי לקוח זה מממן את משכורתם בסופו של יום. אבל מה נדרש מארגון על מנת לתת ללקוח החיצוני את השירות ו/או המוצר הטוב ביותר? תמיכה טובה מבית, וגיוס כל המעורבים בתהליך לאותה מטרה. על כל יחידה ויחידה בארגון, במיוחד יחידות שאינן באות במגע ישיר עם הלקוח החיצוני כגון: משאבי אנוש, כספים, ייצור, איכות ועוד, להבין, כי גם לה יש לקוח, גם אם הוא פנימי, וכי במידה ולקוח זה לא מקבל את השירות הטוב ביותר, הדבר ישפיע ישירות על היחס ללקוח החיצוני. האם אתה יודע מיהם לקוחותיך הפנימיים? מתי חייכת אליהם לאחרונה? האם אתה נותן להם שירות טוב? בסדנה זו יסקרו "על קצה המזלג", נושאים כגון: מהו

**תהליכי פיתוח חומרה אלקטרונית**  
י. דויטש, התעשייה האווירית לישראל

**מעבר מבוקר של קווי ייצור למניעת צורך לביצוע FAI מחודש**  
א. הראל, י. משגב, אלביט מערכות

**מבדקי תוצרים בתהליך הפיתוח**  
א. דולב, אלטא מערכות

**2.6 אולם A ניהול ידע - לתת יותר**  
יו"ר: מוריה לוי, ROM Knowledgeware

ניהול ידע ואיכות שניהם תחומים רחבים ביותר. בשניהם ניתן לעבוד לפי הסטנדרט, להשקיע המון, ולא תמיד לקבל את התפוקות החשובות להם ייחלנו. "ניהול ידע- לתת יותר" עוסק בכלים מחוץ לסטנדרט היומיומי, המסייעים לנו לייצר פתרונות נוספים במעטפת ניהול הידע, אך בעיקר- ליצור תפוקות נוספות לארגון.

**חדשנות במאה ה-21 אסטרטגיית האוקיינוס הכחול ועוד**  
מ. לוי, ROM Knowledgeware

**ניהול פטנטים במלמ תע"א**  
י. רובינסקי, התעשייה האווירית לישראל

**הפקה וניהול ידע הנדסי ממוכן, חכם ויעיל**  
נ. כתרן, קבוצת אופטימום

**ניהול ידע חווייתי**  
ע. קוסיאק, ROM Knowledgeware

**2.7 אולם | תהליכי שיפור ארגוני**  
יו"ר: מיכאל ביטון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

תהליכי שיפור איכות הארגון הנם מעמודי התווך של מצוינות ארגונית. היכולת, באופן מובנה, לנתח כל אירוע תוך שימוש במתודולוגיות איכות ישפיעו באופן מובהק על שיפור אפקטיבי של איכות הארגון.

**14:00-13:00 ארוחת צהריים**

**15:30-14:00 מושבים מקבילים**

**3.1 אולם B ניהול סיכונים - בין תיאוריה למעשה**

יו"ר: אסף נתיב, כרמל אולפינים

ניהול סיכונים חובק בתוכו היבטים שונים ומגוונים. במושב זה יסקרו מספר היבטים כלליים - ניהול סיכונים תפעוליים בתחומי הבנקאות והביטוח ובכלל זה היבטי תקינה ורגולציה שונים, התמודדות עם ניהול סיכונים מהיבטי הממשל התאגידי והיכולת של הנהלות ודירקטוריונים להתמודד עם הסיכונים העומדים בפניהם, ניהול סיכונים בתחום אבטחת מידע והתמודדות עם גורמים מהעולם הקיברנטי המנסים לחדור אל תוך נבכי עולם המחשבים שיכולים למוטט חברות, ארגונים ואף מדינות ולבסוף ניהול סיכונים בפרויקטים ובחדשנות.

**מתודולוגיות ניהול סיכונים תפעוליים - בין תיאוריה למציאות**

א. שפיר, BYON IT Solutions

**ניהול סיכונים כולל בארגון: הציר המרכזי של ממשל תאגידי**

י. מנוחין, זיו האפט BDO

**ניהול סיכונים כולל באבטחת מידע**

מ. ורד, מודוס - אבטחת מידע וליווי תהליכים

**תרומת הגישה הדטרמיניסטית להצלחת ניהול הסיכונים בפרויקט**

ש. זירמן, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**3.2 אולם 5 חוויית השירות**

יו"ר: גדעון הדן, מסד האיכות - מצוינות עסקית

שירות לקוחות הוא מערכת משולבת שמרכיביה כוללים היבטים ארגוניים, תהליכיים ופסיכולוגיים. חוויית השירות היא הגורם המשפיע ביותר על תודעת הלקוח. המושב יציע הזדמנות להכיר וללמוד על היבטים הארגוניים,

שירות ושירות פנימי, לקוח חיצוני ופנימי, כללי שירות, יסודות לבניית SLA מול לקוחות פנים ארגוניים ועוד.

**2.9 אולם C פיתוח ושימור מצוינות אישית**

**כדרך חיים**

יו"ר: מיכל בלאט, בלאט לפידות שירותי ייעוץ וניהול שינויים

מצוינות, הצלחה, עמידה ביעדים - הם מילים הנשמעות לאחרונה הרבה מאד בארגונים ובמפגשים בין אישיים. המושב שלפנינו יאיר את נושא המצוינות האישית מזוויות ראייה שונות:

- הפער בין התפיסה העצמית של רבים מאיתנו כ"מצוינים" לבין המציאות בשטח. מה קורה בדרך בין ההצהרה למעשה?
  - מה בין ביצועי האדם לבין פוטנציאל הביצוע שלו? כיצד מגשימים את המצוינות האנושית בארגונים?
  - מהי מצוינות אישית? איך מגיעים אליה? איך מודדים הצלחה? ובעיקר - כיצד משמרים זאת כדרך חיים?
  - השונה והדומה בין טוב למצוינות. מתי מתפשרים? למה יש לשאוף?
- מושב זה נותן כאמור דגש על תמונת המצוינות האישית אצל האינדיבידואל ומצביע על הכוחות הסמויים והגלויים המשפיעים על המצוינות שלנו כפרטים.

**"הכל מתחיל מהראש" - מהלכים קוגניטיביים להתנהגויות הבונות מצוינות**

מ. בלאט, בלאט לפידות שירותי ייעוץ וניהול שינויים

**Talent Management ממצוינות אישית למצוינות ארגונית**

י. בודואן, פירמה - פיתוח ארגונים

**מצוינות אישית והגשמת האדם למען הארגון והחברה לה הוא שייך**

צ. מזרחי-צ'אושו, AVBA HITECH

**סינרגיה בין ניהול האיכות והמצוינות**

ד. חיות, יועץ

**יישומי מודלים מרקוביים עם רווחים לקביעת מדדי אמינות של מערכת קירור במרכול**

א. פרנקל, ל. חבצקין, המכללה האקדמית להנדסה סמי שמעון, א. ליסניאנסקי, חברת החשמל לישראל

**3.4 אולם J מבדקים כחלק אינטגרלי משיפור הרווחיות**

יו"ר: שחר בן-נון, ייעוץ ניהול איכות ופיתוח עסקי

במושב זה יהיו ארבע הרצאות, כל הרצאה תקיף את הנושא מזווית ראייה שונה. כל ההרצאות יצביעו על כיווני ההתייעלות, הרווחיות, והדרכים להשגתם.

**מבדקים פנימיים - מה יוצא למנהל מזה?**  
מזימן-שומר, ייעוץ והדרכה לניהול ואיכות

**תרומת המבדק למודעות ולרווחיות הארגון**  
רס"ן ש. שדה, צה"ל

**הקשר בין רווחיות לאיכות ספקים**  
צ. גלעד, גלעד שירותי איכות

**כיצד מסייעים המבדקים לשיפור הרווחיות?**  
ח. מלין, ש.י.א. האיכות - מערכות ניהול משולבות

**3.5 אולם 3 הנדסה משולבת ואיכות בתן**  
יו"ר: מיכאל ביטון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

מימוש נכון ואפקטיבי של עקרון המניעה, מיסודות תרבות האיכות, הנו שילוב כל הגורמים בשלב התכן לפעולה הנדסית משולבת של כל השותפים בכל "מחזור החיים" הצפוי למוצר או השירות. אימוץ מתודולוגיות האיכות המתאימות בשלב התכן הנדסי ישפיעו באופן מובהק על אפקטיביות התכן. כלומר, מוצר או שירות בשל יותר. במושב זה יוצגו מספר דוגמאות שימחישו את הנחיצות והתרומה בשימוש נכון ויעיל במתודולוגיות אלה, החל בתהליכי המחקר והפיתוח, ניהול הפרויקט וכלה בפעילות התחזוקה.

העסקיים והאישיים המשפיעים על חוויית השירות של הלקוח ועיצוב תפיסתו לגבי הארגון ומוצרו.

**מעקב אחר אינדיקטורים במערכת החינוך, הקהילה והרווחה ברשות המקומית - סיפורה של העיר אילת**  
ד. גניאל, עיריית אילת, ט. פרוינד, י. לוי, מטח - המרכז לטכנולוגיה חינוכית

**שיח אתי בארגוני שירות - תנאי הכרחי לשירות איכותי**  
א. רשף, אוניברסיטת חיפה, מכללת עמק יזרעאל

**חוויית לקוח מסייעת לשיפור רווחיות**  
ד. חיות, יועץ

**חוויית הלקוח של קו השירות הקדמי**  
נ. הורניג-בנר, מסד האיכות - מצוינות עסקית

**3.3 אולם 4 אתגרים באמינות מעשית**  
יו"ר: ד"ר איליה פרנקל, המכללה האקדמית להנדסה סמי שמעון

בהנדסת אמינות אנו מנסים לחזות התנהגות מערכות ולצפות התרחשות תקלות בהן. קיימים מודלים המתארים הופעת תקלות במערכות אולם לרוב אנו מתמקדים במערכות האלקטרוניות. בפועל, הציוד בו עוסקים הינו מגוון מאוד ומתחדש כל הזמן. במושב זה יוצגו דרכי התמודדות בפועל עם סוגי מערכות שלא תמיד קיים לגביהן מספיק ידע: מודל אמינות למאוררים, חיזוי אמינות למנגנון מכני, ניסויים לדיסק קשיח ואמינות במערכת מרובת מצבים שתודגם באמצעות מערכת קירור בסופרמרקט.

**הצגת הבעייתיות ופתרונות אפשריים למודל האמינות למאוררים בצידוד תקשורת**  
מ. ולדמן, אי.סי.איי טלקום

**מודל תהליך חיזוי אמינות במנגנון מכני**  
ש. סלע, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**ניסויי הוכחת כושר לכווננים קשיחים לסביבת מוצרי תקשורת ניידים**  
א. הבא, צ. אלייה, מוטורולה ישראל

להכרת כל עובד בארגון בהשפעת איכות עבודתו על איכות המוצר ואיכות השירות, תרומתו לצמצום עלויות האיכות ויכולתו האישית להשפיע על צמיחה ורווחיות. יישום של תרבות איכות מביא למודעות אישית של העובד לעקרונות ניהול איכות ולהגברת מחויבותו לערכי ונהלי האיכות בחברה. תרבות מתוקשרת בארגון יוצרת העצמה של תפיסת השירות הפנימי בארגון וחיזוק הקשר הרגשי החיצוני שבין העובד ללקוח. תרבות האיכות בארגון מביאה לאורך זמן לערך מוסף ניהולי, המשפיע על כל שרשרת קשרי ספק לקוח ותורם לאיכות המוצרים והשירותים ללקוח.

#### מהפכה בתרבות האיכות

ר. ביבאס, התעשייה האווירית לישראל

#### מודל "קוד ההצלחה העסקית" - כלי רב-תחומי ושיטתי של ניהול ובקרת יישום האסטרטגיה הריאלית

א. לנדאו-ארצי, trioteam

#### 5 כללים לאיכות גבוהה

ג. נתן, י. בורג, ג. נדלר, אלטא מערכות

#### ניהול איכות לפריטי מפרט אצל קבלני משנה

ש. יאני, אלביט מערכות

#### 3.8 אולם H סדנה: הקשבה בשירות האיכות

מנחה: רותי הוברמן, ייעוץ לאיכות

תתארו לכם ארגון בו כל אחד מקשיב באמת, באמפתיה ובעניין רב לכל אחד מעמיתיו, וכולם מקשיבים לו באותו האופן.

כמה פעמים קרה לנו ש:

- מישהו דיבר אלינו והראש שלנו היה עסוק במחשבות אחרות?
- בעת שאדם אחר מעלה רעיון - אנחנו עסוקים בלהסביר לעצמנו - או לו - מדוע הרעיון אינו אפשרי?
- בכמה ישיבות השתתפנו כשכולם מדברים בעיקר אל עצמם? מקשיבים בעיקר לדעה שלהם? התשלום - איבוד רעיונות נפלאים, ויכוחים מיותרים,

#### איכות בניהול פרויקטים

י. גבירצמן, הפרויקט האיכותי

#### בדרך למצוינות תהליכית

ד. ול, ח. קורנפלד, קמ"ג

#### הכנת ניתוח תמיכה תחזוקתית (נת"ת) תוך שימוש באקסל ותוכנת תיעוד תלת מימד

מ. עמר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

#### הקניית "שפת" איכות מפעלית לקבוצות המחקר והפיתוח (המו"פ) במפעל

ר. ארקוש, קמ"ג

#### 3.6 אולם A בין ניהול ידע לאיכות

יו"ר: יצחק דנה, ECI/QualiTech

ניהול ידע ואיכות משתרגים ונקשרים ביניהם ברבדים רבים. לעיתים ניהול הידע משרת את קידום האיכות, לעיתים האיכות מסייעת לקידום ניהול הידע. המושב יציג דוגמאות הלכה למעשה של פעילויות הקשורות בניהול ידע ואיכות גם יחד, שני רכיבים שביחד, כך אנו מקווים, מגדילים את השלם.

#### סיפורו של פורטל האיכות

ר. ברורמן, אי.סי.איי טלקום

#### שיתופי תרבות בין ניהול הידע להבטחת האיכות

ד. נועם, נועם פתרונות מידע

#### אפיון תפקידים וניהול ידע כבסיס לחילוץ ושיקום ארגון במשבר

ר. הס, נעה הון אנוש, י. פרל, קק"ל

ר. הס, נעה הון אנוש, י. פרל, קק"ל

#### כלים לשיפור איכות הידע

י. רבי, יועץ

#### 3.7 אולם | תרבות איכות - ערך מוסף ניהולי

יו"ר: אהוד גיתאי, קבוצת ר.ה. טכנולוגיות

תרבות איכות בחברה הוא תהליך אשר נועד להביא

**15:30-15:45 הפסקת קפה**

**15:45-17:15 מושבים מקבילים**

**4.1 אולם B ניהול סיכונים - מתודולוגיות ויישומים**  
 יו"ר: אסף נתיב, כרמל אולפינים

במושב זה יוצגו מספר יישומים מעולם ניהול הסיכונים - ניהול סיכונים בעולם ייצור התרופות, גישה המשלבת Top Down עם Bottom Up, יישום שיטה לניהול סיכונים בתנאי אי וודאות בעולם התעופה ושקלול הסיכונים על-פי פרמטרים המייצגים את רמת הסיכון, היבטי ניהול סיכונים בבתי חולים גריאטריים ובדיקת אפקטיביות ניהולם לכדי צעדי מניעה להגנת המאושפזים וכן גישה כוללת לניהול סיכונים ולמניעת תקלות בשרשרת האספקה של תכשירים רפואיים המשמשים חולים בבתיים ובכך משפרים את איכות חייהם.

**ניהול סיכונים כולל בחברת טבע**  
 ע. פישמן, טבע תעשיות פרמצבטיות

**מתודולוגיית ניהול הסיכונים במלמ**  
 נ. צופי, התעשייה האווירית לישראל

**ניהול סיכונים במוסד גריאטרי**  
 ח. אופק, מ.א.ן - מכון אופק לניהול ומחקר

**ניהול סיכונים בשיטת FMECA**  
 א. ליבשיץ, ניאופרם קיור

**4.2 אולם 5 שיפור הטיפול הרפואי בעזרת כלי איכות**  
 יו"ר: חיים קורנפלד, קמ"ג

במושב זה יוצגו טכניקות מגוונות לשיפור האיכות במערכות הבריאות בארץ. ייתנו סקירות על כלי איכות, אופן יישומם ותוצאות איכות בפועל.

**ניטור פעולות החייאת לב-ריאה במחלקות שאינן**  
**יחידות טיפול נמרץ בבית החולים**  
 נ. חדיד, צ. אברהם, ר. מוריה, מרכז רפואי זיו צפת

חוסר תקשורת, בזבוז זמן ואנרגיה על דברים לא ענייניים, ישיבות לא מניבות ועוד ועוד. נשמע מוכר? מזכיר את המונח "עלויות אי איכות"? אלו רק חלק מהמחירים שאנו משלמים בארגון על יכולת רמת ההקשבה הנוכחית של כל אחד מאיתנו ושלנו כארגון. **מעגלי הקשבה** היא טכניקה שמאפשרת לקבוצת אנשים לתרגל את יכולת ההקשבה. תוך אינטראקציה אנושית מקרבת ומכילה. אנו יכולים לשפר את המודעות שלנו לזהות מצבים בהם אנו לא בהקשבה, לזהות את ה"בורות" בהם אנו נופלים לביקורת על האחר בזמן שהוא מדבר, וליצור אינטראקציה נעימה ומאפשרת בתוך קבוצת אנשים.

**מעגל ההקשבה** מאפשר לאדם כיחיד ולקבוצה, לחדד את היכולות והרצון, להקשיב בסבלנות אמיתית, לאדם מולנו, גם כשהזמן קצר, ובכך לשפר את איכות היחסים ואיכות העבודה המשותפת. בסדנה נשמע על הטכניקה ונטעם ממנה מעט.

**3.9 אולם C נתיב ההצלחה ממצוינות אישית**  
**למצוינות ארגונית**  
 יו"ר: משה עקרונ, ורינט מערכות

היכולת להגשים מצוינות ארגונית תלויה במידה רבה במצוינות האישית של האנשים העובדים בארגון וישנה חשיבות ליצור נתיב הצלחה היוצר סינרגיה בין השניים. במושב זה נתאר את מפת הכוחות הגלויים והסמויים בארגון אשר יש לה השפעה על היכולת להשיג מצוינות באופן אמיתי (ולא בסיסמאות), נביא סיפורי הצלחה ליישום מצוינות בארגונים שונים (כפי שמבוססת על מצוינות אישית) ונתאר מודל לשיפור המקצוענות כמרכיב מרכזי במצוינות האישית והארגונית.

**למה מצוינות נשארת בארגונים כ-Buzz?**  
 מ. בלאט, בלאט לפידות שירותי ייעוץ וניהול שינויים

**סיפור הצלחה בהטמעת מצוינות ניהולית**  
 י. אלרואי, הגיחון - תאגיד הביוב והמים של ירושלים

**איך תרבות ארגונית משפיעה על מצוינות אישית?**  
 א. קורנב, היולט-פקרד - אינדיגו

**פיתוח התורה המקצועית ככלי למצוינות ארגונית**  
 מ. לוי, ROM Knowledgeware

**אבטחת איכות בריפוי גנטי**

י. שליאכובר, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**הסכמה מדעת - מה דעתם של הרופאים?**

מ. שילר, ר. קינברג, פ. פיינשטיין, ו. סבית, ג. קאסם, ר. רשף, בית החולים לגליל המערבי - נהריה

**בדיקת הקשר בין רמת האוריינות הבריאותית של מטופלים לבין איכות ההכנה לבדיקת קולונוסקופיה**

ל. בלין, בית החולים לגליל המערבי - נהריה, א. בראון אפל, ש. אידלמן, אוניברסיטת חיפה

**תפיסת האחיות לגבי איכות הטיפול המוענקת לחולים המכורים לסמים**

מ. בן נתן, ו. בייל, נ. עוקב, ביה"ס האקדמי לסייעוד ע"ש פט מתיס, המרכז הרפואי הלל יפה

**4.3 אולם C Lean Sigma**

יו"ר: ד"ר פאבל גראבוב, ALD

גישת Lean Sigma היא למעשה ניסיון לשלב שתי מתודולוגיות שונות לשיפור מערכות ותהליכים:

- Six Sigma - מתודולוגיה לשיפור איכות ואמינות
- Lean Manufacturing - מתודולוגיה להפחתת עלויות ייצור ותפעול

סינרגיה של שתי מתודולוגיות מאפשרת שיפור מערכות ותהליכים בו זמני משתי בחינות:

- Effectiveness - "Do Right Things"
- Efficiency - "Do Things Right"

ולהבטיח אופטימיזציה כוללת: "Do Right Things Right". המושב מציג את גישת Lean Sigma ובנוסף מביא הצגת הניסיון בפועל של החברות המובילות בהטמעתה.

**משבר עולמי, גמישות מערכות I-Lean Sigma**

פ. גראבוב, ALD

**לבטים בכניסה ליישום Lean Sigma ב-DPM של HP Indigo**

ש. בדנס, היולט-פקרד - אינדיגו

**Lean Six Sigma**

ג. טובול, מוטורולה דרום ישראל

**שיטות סטטיסטיות מתקדמות לניתוח עבודת פיילוט ייצור חומצה זרחתית**

א. ששון כהן, ה. לוגסי, רותם אמפרט נגב, י. פרמט, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

**4.4 אולם J מבדקים משפרים כושר תחרות**

יו"ר: מיכאל משקוביץ, אלביט מערכות אלקטרו-אופטיקה אלאופ

ההרצאות מגוונות ומקיפות נושאים צהליים ונושאים מערכתיים שונים ויצירת הקשר ביניהם. המבדק הוא הכלי המשותף בין הגורמים השונים.

**ניתוח תהליך מבדק בהתאם לגישת ה-EFQM כתהליך של גישור**

י. אל יגור, יועץ

**מבדק רוחבי**

ג. רוזין, אלביט מערכות

**מבדקי איכות בסימן חרום ולחימה בארגונים צבאיים**

ש. וכמן, צה"ל

**מבדקי איכות באלאופ - שדרוג מערכת איכות קיימת בארגונים מורכבים**

מ. משקוביץ, אלביט מערכות אלקטרו-אופטיקה אלאופ

**4.5 אולם I שיפור איכות המוצר על-ידי תהליך נכון של הנדסת מערכות**

יו"ר: עוזי אוריון, נשיא האיגוד הישראלי להנדסת מערכות עם האיגוד הישראלי להנדסת מערכות,

INCOSSE\_IL

המושב עוסק בשיטות חדשות בהנדסת מערכות שמקצרות את משך הפיתוח ומשפרות את איכותו. המאמרים עוסקים בנושאים של הנדסת מערכות רזה, שמארתר פעולות לא יעילות ובכך מאפשרת קיצור משמעותי של לוח זמנים, תכנון מוקדם, יעיל ופשוט של תהליך הנדסת המערכות בפרויקט חדש, פתרון פרדוקס הידע, בו אנו נדרשים לתכן את קונספט המערכת דווקא בזמן שיש לנו מעט ידע עליה, ועוד.

**הובלה משותפת של פרויקט ניהול ידע על-ידי יחידות ניהול איכות ו-IT כהדמנות להפיכת נושא ניהול הידע ליעד אסטרטגי לחברה**  
 ג. פלברג, אי.סי.איי טלקום

**הפחתת סיכונים אובדן ידע ארגוני - תובנות יישום**  
 ת. קידר, קמ"ג

**הגישה המנצחת בזמן מיתון - שימוש בתשתיות קיימות למתן פתרונות אפקטיביים בארגון**  
 י. דמבינסקי, BYON IT Solutions

**4.7 אולם 4 חדשנות עכשיו - תקינה בתחום ניהול חדשנות**  
 יו"ר: חוי שראל, מכון התקנים הישראלי

חדשנות (innovation) מתייחסת למוצרים ושירותים עתידיים שיושקו לשוק בדור שאחרי הדור הבא, ובעתיד הרחוק יותר. חדשנות איננה נוצרת "יש מאין", ואף אותה צריך וניתן לנהל - ואף למדוד. המושב עוסק בעקרונות ובסוגיות הקשורות לגיבוש תקן ישראלי חדש בניהול חדשנות, ובמדידת חדשנות. כן יוצגו במושב צעדים בסיסיים המאפשרים עידוד חדשנות בארגונים, והטמעתה במסגרת תהליכים שונים בארגון. במסגרת המושב יתקיים דיון בהשתתפות הקהל על מקומה וחשיבותה של החדשנות בארגונים, וחברי ועדת המומחים לתקן החדשנות במכון התקנים יענו על שאלות שיעלו.

**חדשנות בתקינה - פיתוח נושאים ותחומים חדשים בתקינה הישראלית**  
 ח. שראל, מכון התקנים הישראלי

**הצגת עקרונות התקן הישראלי החדש לניהול חדשנות**  
 א. גריפל, מכון התקנים הישראלי

**מתודולוגיות לעידוד חדשנות ושיטות למדידת חדשנות**  
 מ. ארז, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**אבטחת איכות לאורך זמן: האם אנחנו מקיימים את ההבטחה?**  
 א. הראל, ארגולייט, א. זוננשיין, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**הנדסת מערכות רזה / Lean System Engineering**  
 י. בן לוי, LEAN Expert

**פרדוקס האיכות בפיתוח מערכות**  
 י. רייך, אוניברסיטת תל-אביב

**המסמך החדש לתכנון הנדסת מערכת בפרויקט**  
 ע. אוריון, אלביט מערכות אלקטרו-אופטיקה אלאופ, נשיא האיגוד הישראלי להנדסת מערכות

**4.6 אולם A ניהול נכון של משאבי הידע בארגון להצלחה עסקית בזמן מיתון**  
 יו"ר: יאיר דמבינסקי, BYON IT Solutions

ידע הוא המשאב המרכזי בארגונים במאה ה-21, ולכן חשוב מאד לנהל אותו בצורה אפקטיבית כך שיתמוך בהשגת היעדים העסקיים של כל ארגון. עם זאת, בתקופה של מיתון קיימת התלבטות אם להשקיע בפעילויות של ניהול ידע, מתוך חשש של עלות תועלת שאינה גבוהה מספיק. במושב נראה דרכים שונות לניהול נכון של משאבי הידע בזמן מיתון:

- שימוש בתשתיות קיימות
  - Reuse מוצלח של תוצרים
  - סינרגיה ארגונית בין יחידות ארגוניות העוסקות בנושא
  - שימור הידע הקיים בארגון
- המשותף לכל השיטות הוא שימוש במשאבים הקיימים כבר בארגון, להשגת תועלות עסקיות ברורות. ניצול נכון של הקיים מאפשר להשיג את התועלת הגבוהה הפוטנציאלית בעלות נמוכה, יחסית, ובכך ליצור אפשרויות אטרקטיביות לארגונים לממש תכניות ניהול ידע מוצלחות.

**שיטות להגברת Reuse של תוצרים בתהליכי תכן**  
 ד. כספי, BYON IT Solutions

**"חדשנות עכשיו" - צעדים "קלים לניכול" ליישום**

**מערכת ניהול חדשנות**

ר. דביר, Innovation Ecology

**דיון בהשתתפות הקהל בהתייחס לסוגיות כגון:**

- האם ניתן לתכנן וליישם חדשנות באופן מובנה?
- האם חדשנות ותקן חדשנות יכולים לחיות בשלום?
- ייחודה ותרומתה של ישראל בתחום החדשנות
- חדשנות במוצרים לעומת חדשנות בשירותים

**4.9 אולם H סדנת איכות חווייתית**

**מנחה:** בילי קימור, המכון לבקרה ואיכות - IQC

הסדנה מיועדת לקהל משתתפים שיש להם זיקה לאיכות (לכולם למעשה) הרוצים לשפר מיומנויות הפעילות המוצעת הינה שיפור מיומנויות באמצעות חלופי תפקידים, כניסה לעורם של בעלי התפקידים המשתתפים במבדק. הסוקר יהפוך ליועץ, מנהל האיכות יהפוך לסוקר, היועץ יהפוך למנהל האיכות וכו'. באמצעות סימולציה שתדמה מבדק במפעל, שייבחר על ידי המשתתפים (בהכוונה של המנחה) וחילופי התפקידים, כל אחד מהמשתתפים יוכל לטעום את התפקיד של עמיתו לצוות. יוכנו כרטיסיות עם התפקיד וסיפור המעשה, יהיה מעניין.

**17:15-18:00**

**5.1 אולם A מושב מליאה**

**המסע מאיכות למצינות עובר דרך יצירתיות**

חנן מליון, ש.י.א. האיכות - מערכות ניהול משולבות

**ניהול סיכונים בתעשייה הפרמצבטית - נקודת מבט רגולטורית**

ב. מגנהיים, א. אורקין, פריגו ישראל פרמצבטיקה

**תקן חדש לניהול סיכונים בארגונים - ISO 31000**  
א. סלונים, אורי סלונים - משרד עורכי דין וניהול סיכונים

**ניהול סיכונים בגישה רב תחומית - ייחודיות מול שיתופיות**

צ. בנימיני, אשד - משאבי ניהול והנדסה

**להתחיל ברגל ימין: סקר סיכונים משולב בסקר החוזה**

מ. לוינקרון, ג. הדן, מסד האיכות - מצוינות עסקית

**7.2 אולם 4 איכות סביבה**

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

**הצטרפות ישראל ל-OECD - משמעויות בראי הארגון**  
ר. גולשטיין, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

**קורס ניהול מערכות סביבתיות בתעשייה ככלי לפיתוח אוריינות סביבתית תעשייתית בקרב**

**סטודנטים להנדסה**

א. בן צבי אסרף, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, נ. איל, מכון התקנים הישראלי

**Doing Business - עושים עסקים בישראל:**

**קיצור תהליכי רישוי והמעבר לקיימות ותכנון טוב (Good Design)**

א. גולדהמר, קו פרויקט

**הבטחת איכות של יישומי בנייה מקיימת**

ד. הרשגל, דור-עד הנדסת קיימות

**7.3 אולם 5 איכות בתשתיות ובתחבורה**

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

המושב בנושא איכות בתשתיות ובתחבורה מתמקד במגוון רחב של תחומי האיכות בתהליכים הקשורים הן לתשתיות פיזיות וניהול פרויקטים הקשורים לפיתוחן.

**09:00-08:00 הרשמה**

**11:00-09:00**

**6.1 אולם ABC מושב מליאה**

**דברי פתיחה:**

משה קליינמן, יו"ר הכינוס

**דבר יו"ר הכינוס הבינלאומי ה-18 של האיגוד**

**הישראלי לאיכות 2010**  
אסף נתיב, כרמל אולפינים

**הרצאת אורח:**

**על שירות, אהבה ורווח**  
עמוס שפירא, מנכ"ל סלקום

**הרצאת אורח:**

תנ"צ ניר מריאש, מנ"ט, משטרת ישראל

**הרצאת אורח:**

**מאתור חריגים לתובנה עסקית: מיצוי המידע החבוי בתבניות הנתונים**

פרופ' עירד בן-גל, אוניברסיטת תל-אביב

**הענקת פרס האיגוד הישראלי לאיכות לסוקר מצטיין**

**11:30-11:00 מושב פוסטרים והפסקת קפה**

**13:00-11:30 מושבים מקבילים**

**7.4 אולם B יישומי ניהול סיכונים**

יו"ר: גדעון הדן, מסד האיכות - מצוינות עסקית

ניהול סיכונים הוא אחד התחומים הניהוליים הדינאמיים ביותר. מושב זה מאפשר הצצה להיבטים השונים של יישומי ניהול סיכונים - רגולטורי, תורתי, ארגוני ופרויקטלי, וכולם יחד מאפשרים הבנה נאותה של יישומי ניהול סיכונים ושילובם במערכות ניהוליות כלליות.

הפיתוח במלואו, וכל זאת תוך כדי מילוי מחויבות הארגון לעמידה במודל ה-CMMI.

**יישום תהליך להורדת כמות שינויים במכניקה**  
י. רוזנברג, אלביט מערכות

**שיפור תהליכי פיתוח באמצעות מדד "ברחנים"**  
ת. חי, התעשייה האווירית לישראל

**מתודולוגיות איכות לטיפול באי-התאמה המתגלית במוצר הנדסי מורכב שפיתוחו עדיין לא הסתיים**  
ר. ארקוש, קמ"ג

**לקחים ממבדק CMMI Level 5 במלמ בפעם השנייה**  
ש. גפני, התעשייה האווירית לישראל

### 7.6 אולם 3 מחקרי איכות מתקדמים

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

**היבטים מטרולוגים של מדידות בסולמות דירוגיים**  
א. בשקנסקי, ת. גדרך, המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה

**חזון ארגוני בית-ספרי כמתווך בין עיצוב תפקידי מנהיגות בדרג ביניים לתוצאות איכותיות**  
ל. נוטוב, א. חזן, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**מסגרת עבודה לפריסת איכות השירות והגורמים המשפיעים עליו**

ש. דרוך, י. סוקניק, המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה

**שימושים בספקטרומטרים אופטיים מסוג Atomic Emission בתעשייה**  
ד. שיינר, ספקטרו ישראל

### 7.7 אולם 1 אקלים בטיחות

יו"ר: ד"ר אביגדור זוננשיין, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

תאונות כשלים ואסונות הינם נזקים הרסניים לכל ארגון. מעבר לצער ולסבל האנושי שאינם ברי-מדידה,

המושב יעסוק כמו כן, בתחומי האיכות בתחבורה, רכבים ונהגים. ההרצאות מציגות את עולמות התוכן השונים של הנהגים המקצועיים והנהגים, ואת תהליך האיכות המלווה הכשרות של נהגים אלה ותהליכי זיהוי סיכונים תעבורתיים על ידי ארגונים המנהלים ציי רכב.

**איכות חקר כשל ברכב המוביל חומר מסוכן ודליק**  
ר. נצר, נצרה בטיחות ובטחון

**הרפורמה במבחני הנהיגה העיוניים (תיאוריה)**  
ע. יצחקי, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

**איכות כוללת בפרויקטים הנדסיים - כלים, מדדים ושירותים - דוגמה ליישום מהיר**  
ד. כספי, BYON IT Solutions

**ניהול סיכונים למערך תחבורה יבשתי**  
ע. צור, מכון התקנים הישראלי

**תהליך ניהול סיכונים כחלק מדרישות תקן 9301**  
ש. צור, ניהול איכות ובטיחות

### 7.4 אולם H תפיסות איכות במערך הטכני של חיל האוויר

יו"ר: סא"ל דוד פדידה, חיל האוויר

**תפיסת האיכות במערך הטכני**  
תא"ל ר. לוי, חיל האוויר

**שילוב תקנים כמאפשרי איכות כוללת**  
אל"מ מ. זיסמן, חיל האוויר

**יישום עקרונות שילוב תקנים מרובים במערך הטכני כתומכי אסטרטגיה**  
ק. וידר

### 7.5 אולם A תהליכי פיתוח מכווני ייצור בשילוב עם מודל ה-CMMI

יו"ר: שגי גפני, התעשייה האווירית לישראל

המושב מתמקד במתודולוגיות פיתוח, במדידה במהלך הפיתוח ובשילוב של ייצור סידרתי בטרם הסתיים

המושב יעסוק במתודולוגיה להיערכות למשברים מהפן הפנים ארגוני ובממשקים החיצוניים של הארגון עם קהלי יעד שונים. המרצים יביאו דוגמאות מניסיונם האישי בהיערכות למשברים, ניהול משברים בפועל ולימוד התובנות מהם.

במסגרת המושב נשקף על חדרי המלחמה של חברות גדולות במשק הישראלי והיערכותם למשבר שיבוא, נתח אירוע שהביא לפשיטת רגל של אחת מחברות המזון הגדולות והוותיקות בארה"ב לפני חודשים ספורים ונשמע על צעדים שנוקטת רשת השיווק הגדולה בארץ כתגובה לממצאים חמורים בדו"ח מבקר המדינה וסדרת תוכניות טלוויזיה שחשפו שימוש חריג בחומרי הדברה במשק החקלאי בישראל, בתקווה לחסוך משבר עתידי.

**היערכות למשבר פוטנציאלי בתוצרת חקלאית מתורגם להצלחה במרכולים הישראליים**

ר. דלה רוקה, שופרסל

**ניהול משברים בתעשיית המזון: ממניעה לצמצום הנזק**

א. מלמד, קבוצת שטראוס

**חם מהתנור - משבר סלמונלה טיפומוריום בארה"ב ממוצרי בוטנים**

ד. רוזנבלט, PDCA

**כניסה לתוך חמ"ל המשברים של החברות המובילות**

ג. שנקר, Gil Shenkar

**7.9 אולם C צוותי שיפור - מי צריך אותם בכלל? יו"ר: יעל טלמור, כיל מוצרים תעשייתיים**

ודאי שאלת את עצמך בעבר, ובמיוחד בימים לא פשוטים אלו, מה עוד ניתן לעשות על מנת למקסם את התשואות של הארגון שלך? ומה זה הדבר הקרוי "צוותי שיפור" שמוזכר מדי פעם בכנסים ובמאמרים מקצועיים? מה מניע מנהלים ועובדים להקים ולהשתתף בצוות שיפור? מה יוצא לארגון מצוות שיפור? ואיך צוות שיפור בכלל פועל? ובכן, הגעת למקום הנכון, כל מה שרצית לדעת על "צוותי שיפור" ולא העזת לשאול. כאן תקבל את כל המידע על צוותי שיפור מן הפן הארגוני ומן הפן האישי,

קיימת עלות כלכלית אסטרטגית במדינות המפותחות, המגיעה לעשרות עד מאות מיליארדי דולרים (5 עד 15 אחוז מהתמ"ג, תאונות + מחלות "אורח חיים"). עיצוב 'אקלים בטיחות' גבוה, חזק ועמוק יהווה "מערכת חיסון" אפקטיבית - הדבר היחיד הנמצא בינך המנכ"ל, לבין קטסטרופה! (בופאל, צ'רנוביל, NASA, פייפר אלפא, רמדיה, הבנק למסחר). היום ניתן למדוד, למשב ולטפל פרו-אקטיבית (פותחו פילוסופיה, מתודולוגיה וכלים) בחיזוק האקלים של חוליה חלשה ספציפית בשרשרת. במושב נעסוק במחקר חדש בנושא ונתאר תהליך מעשי המיושם מזה מספר שנים בקבוצת אסם - תהליך שהחל להניב תוצאות.

**מה בין "אפקט הפרפר" לעיצוב אקלים מניעה פרו-אקטיבי...?**

צ. בר-דרור, Pro-Mind

**אקלים בטיחות - מדד וכלי ניהולי**

ג. לוריא, אוניברסיטת חיפה

**המסע הקשה והתובעני של אסם ל"אקלים אפס נפגעים" - בטיחות ואיכות**

ע. רביד, טבעול ישראל, ר. שגיב, קבוצת אסם

**7.8 אולם N ניהול משברים בתעשיית המזון**

יו"ר: רוברט סגל, שר ייעוץ והדרכה

"ניהול משברים" הוא מונח שגור בקרב מנכ"לים רבים המתייחסים אליו כאל חלק אינטגרלי מניהול עסקים בכל ענף וארגון שהוא - אבל... כמה מאיתנו יודעים להגדיר בבירור מהו משבר ומה מבדיל אותו מאירוע בעייתי כזה או אחר? עם יד על הלב - כמה מאיתנו נערכים מראש להתרחשותו של משבר, כך שעם בואו (והוא יבוא...) נדע בדיוק מה נדרש לעשות? ואיך? וכמה? ומתי? ומול מי? נדמה כי משברים בתעשיית המזון מקבלים תהודה רחבה הרבה יותר, במיוחד כאשר האירועים נוגעים לבטיחותם של המוצרים ובהכרח לבריאותם של הצרכנים, אבל לא רק. התובענות והייצוגיות נוחתות על תעשיית המזון על ימין ועל שמאל ואף אחד מהעוסקים בתחום אינו חסין מהם - יצרני מזון, יבואנים, חברות הסעדה, בעלי מסעדות, רשתות שיווק וכל מי ששכחנו.

**ניהול סיכונים וסיכויים**

פ. גראבוב, ALD

**ניהול סיכונים כולל / Enterprise Risk Management**

א. לוי, ד. גבע, Ernst & Young

**ניהול סיכונים משולב בחברת רותם אמפרט נגב**

ש. אטלס, רותם אמפרט נגב

**תמיכת תהליך קבלת החלטות על-ידי שימוש**

**בטכניקה כמותית לחיזוי, ניתוח וניהול סיכונים**

ש. אטלס, רותם אמפרט נגב

**8.2 אולם 4 השפעת דירקטיבות ירוקות על מוצרים**

**ביטחוניים ואזרחיים**

יו"ר: שמעון רייניש, יועץ

המושב יעסוק בהשפעת דירקטיבות ירוקות על מוצרים ביטחוניים - אישור מקורות הספק בעידן של חוסר ברכיבים צבאיים וזיפים, התמודדות התעשייה הביטחונית עם בעיות מטלורגיות הנובעות משימוש ברכיבי COTS, יישום דירקטיבות בתכן מוצרים - EUP והיערכות התעשייה מקומית לעבודה בדירקטיבות.

**יישום מנגנון הסמכת מפיצים ע"פ תקן AS9120**

י. לקס, אלביט מערכות

**יישום דירקטיבת EUP**

ט. וייס, ECI/QualiTech

**מדיניות רפאל בנושא LEAD FREE - בהיבט של**

**רכיבים, תהליכי ייצור ומע"מ**

מ. לוי, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**היערכות של תעשייה מקומית לעבודה בדירקטיבות**

**ירוקות**

ר. רוקח, אי.סי.איי טלקום

בדרך אחרת ומיוחדת, מניסיון מצטבר של חברה שפועלים בה צוותי שיפור כבר 18 שנים ברציפות, ואף תיחשף לדוגמאות של צוותים מ"מגזר מוצרים תעשייתיים של כימיקלים לישראל", מ"רותם" ומ"מכתשים".

**צוותי שיפור - מי צריך אותם בכלל?**

י. טלמור, כיל מוצרים תעשייתיים

**מפעל ירוק**

ג. דהן, ש. רועי, כיל מוצרים תעשייתיים

**תרומת צוותי שיפור איכות - הניסיון הישראלי**

ד. גליון, מכון לנדר מרכז אקדמי ירושלים

ג. פלק, אוניברסיטת פורדו קלומט, ארה"ב

**מניעת דליפות ממכלי אמוניה 1 טון**

א. סגל, מכתשים

**זמינות ציוד במעבדות ופיילוטים**

ד. אורגיל, ש. טובוב, רותם אמפרט נגב

**13:00-14:00 ארוחת צהריים**

**14:30-15:30 מושבים מקבילים**

**8.1 אולם B ניהול סיכונים וסיכויים**

יו"ר: ד"ר פאבל גראבוב, ALD

המושב עוסק בנושאים מרכזיים בתחום של ניהול סיכונים ודן בשני סוגי סיכונים:

- סיכון טהור (Pure Risk) בעל קונוטציה שלילית בלבד, כאשר במקרה הטוב אנו לא מפסידים דבר, ובמקרה הפחות טוב התממשות הסיכון גורמת להפסדים.
- סיכון ספקולטיבי (Speculative Risk), הוא למעשה סיכון, כאשר לצד שני המקרים הנ"ל ישנו מקרה נוסף, בעל קונוטציה חיובית - רווח. המושב דן גם במדדי סיכונים שונים, בטכניקות וקריטריונים להערכת סיכונים, כלים למיפוי, אפיון וניתוח סיכונים בניהול פרויקטים, בפיתוח ובתכנון, במהלך הקמה, תפעול ותחזוקה של מערכות ותשתיות.

**מסגרת לבדיקות תוכנה אוטומטיות מונחות מילות-מפתח (Keyword Driven Testing)**  
מ. גולדברג, ע. תומר, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל

**Agile ו-CMMI - טובים השניים מן האחד**  
ת זמל, טנגרם פתרונות היי-טק

**ניהול פרויקטים על-פי עקרונות ה-CMMI**  
א. גלאובך, ג. טבע, התעשייה האווירית לישראל

**8.6 אולם 5 תרומה לקהילה - ניהול איכות וידע בעמותות**  
יו"ר: מיכל בן הגיא, יועצת

המגזר השלישי (עמותות וארגונים ללא מטרת רווח) הולך וצובר חשיבות והיקף, הן מבחינת מספר המועסקים בו, הן מבחינת היקף המחזור הכספי והן מבחינת השירותים המסופקים. רוב המועסקים במגזר השלישי אינם מגיעים מרקע עסקי ונוצר פער ידע בכל הקשור לשיטות ולכלים הנהוגים היום בחברות העסקיות.  
בחלקו הראשון של המושב נציג כיצד מנהלי איכות השפיעו על ביצועי עמותות על ידי חניכה וליווי של מנהלי עמותות, ובחלקו השני נציג גישות בניהול ידע במגזר השלישי.

**ניהול איכות בעמותות "מחשבה טובה" - איכות כתרבות מאחדת בין המגזר העסקי למגזר השלישי**  
מ. בן הגיא, יועצת

**פיתוח כושר ניהול בעמותות "משעולים" - המרכז הירושלמי לתרפיה ביצירה והבעה**  
י. לאור, ש.י.א. האיכות - מערכות ניהול משולבות

**ניהול ידע במגזר השלישי - אתגרי ומאפייני ניהול הידע במגזר השלישי**  
א. שמלץ, יועצת

**8.3 אולם | בטיחות עם כניסת הגז הטבעי לישראל**  
יו"ר: בני שגיב, רותם אמפרט נגב  
בשיתוף עם הפורום הישראלי לבטיחות

**היבטי איכות בבטיחות בפרויקט תשתית לאומי - הקמת מערכת תשתית הגז הטבעי**  
ד. גבריאלוב, שלהבת מערכות מידע

**היבטי בטיחות בקליטת גז טבעי במפעל**  
ב. שגיב, רותם אמפרט נגב

**בטיחות בשימוש בגז טבעי ובגפ"מ**  
א. מירון, פזגז

**ניתוח אופני כשל בשיטת FMEA בפרויקט הסבה לגז טבעי**  
א. נגרין, ALD

**8.4 אולם H יישום תהליכי איכות במערך הטכני של חיל האוויר**  
יו"ר: סא"ל דוד פדידה, חיל האוויר

**תפיסת האיכות בעיני הלקוח**  
סא"ל ש. צנציפר, חיל האוויר

**התפתחות האיכות בחיל האוויר**  
סא"ל (מיל) ד. שפירא

**Lean וקייזן בחיל האוויר**  
רס"ן מ. בן שמחון, חיל האוויר

**8.5 אולם A חדשנות בבדיקות, מתודולוגיות פיתוח ומדדים - זה לא כואב**  
יו"ר: אביטל ויינברג, מכון התקנים הישראלי

השנה יתרכז מושב התוכנה ביישום CMMI בתעשייה ובחיבור שלה למתודולוגיות פיתוח חדשות, כמו גם איך נודא שגילינו את כמות התקלות הנכונה (בשלות התוכנה), ושיטה חדשה לאוטומציה של בדיקות.

**מדדים לחיזוי תקלות בארגון פיתוח**  
ר. לביא, מתודה מחשבים

**תנאי גידול נאותים - השמירה על בטיחות המזון מהשדה**

ר. גמסון, המכון לבקרה ואיכות - IQC

**ייצור מוצרי האיכות מהיום באחריות עובדי הקו**

ת. פורת, אסם יקנעם

**משבר זיהום המים בסין: אתגרים, מדיניות ואופן הטמעתה**

ר. הרדימן, האוניברסיטה העברית בירושלים

**"Norm SME Growth Certificate" a Method to Initiate and Maintain a Continuous Improvement Program in the Small and Medium Sized Enterprises**  
G. Maathius, Raad Voor Accreditatie (RvA), The Netherlands

**8.9 אולם C פאנל: מכמעט מספיק, למצוין!**

מנחה: ליאת מילוא, מילוא מיקסום יכולות

פאנל מנהלים בכירים. ניהול איכותי מביא לתוצאות יוצאות דופן, איך עושים זאת ובמי זה תלוי? היכן נפגשים מובילי האיכות ומובילי הארגון? האם איכות הקשר ביניהם מובילה למצוינות ארגונית? דיון מרתק על דילמות, קונפליקטים וסיפורי אהבה ארגוניים מנקודת מבטם של מנכ"לים ומנהלי איכות.

**משתתפים:**

ד"ר זיגמונד בלובבנד, מנכ"ל, ALD  
חנה הרצמן, מנכ"לית, עירית חולון  
ד"ר חסינטו ענבר, מנהל תחום איכות ומצוינות, משרד החינוך  
חיים קורנפלד, מנהל האיכות, קמ"ג, יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות  
אייל שסקין, מנכ"ל, דפוס כתר

**15:30-15:45 הפסקת קפה**

**15:45-17:15 מושבים מקבילים**

**8.7 אולם 3 מערכות איכות משולבות**

יו"ר: ד"ר אביגדור זוננשיין, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

מערכות איכות משולבות מוטמעות בארגונים רבים במטרה לסנכרן את המאמצים השונים בתוך הארגון. זהו אתגר ניהולי לא פשוט בשבירת "קירות" בין מחלקות ובין אנשים. מושב זה מטפל באתגר זה ממספר היבטים, כמו: היבטים אסטרטגיים, היבטי ניהול סיכונים, היבטי מדידה באמצעות סרגל הערכת ביצועים מאוזן, והיבטי מצוינות עסקית.

**השוואת האפקטיביות של יישום סרגל הישגים מאוזן (Balance scorecards) בסקטורים שונים בישראל**

א. ששון כהן, רותם אמפרט נגב, ח. שור, א. מניפז, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

**מצוינות עסקית - מודל התרבות הניהולית**

ג. הדן, מסד האיכות - מצוינות עסקית

**ניהול סיכונים במערכת איכות משולבת, הכולל**

**GxP**

מ. סמבן, ל. ארז, פרומדיקו

**חקר תהליכי סיבתיות בביצועיו של ארגון יחיד על-פי אסטרטגיה מוגדרת**

ש. דרוור, המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה

**8.8 אולם J מזון למחשבה**

יו"ר: טינה אנגלהרד, המכון לבקרה ואיכות - IQC

המזון שאנו אוכלים כבר מזמן איננו רק מזון, לכן מושב זה ישלב נושאים קרובים ומשיקים לתעשיית המזון. המושב יסתיים עם הצעה לנורמה חדשה לשיפור מתמיד בארגונים קטנים ובינוניים - קצת מזון למחשבה. כמעט כל מזון שאנו צורכים מכיל מרכיבים ממקור צמחי, השדה הוא חוליה נוספת בעלת חשיבות רבה בשרשרת המזון שלנו. נסקור תנאי גידול נאותים המשפיעים על איכות ובטיחות המוצר. המושב **מזון למחשבה** ייקח אותנו דרך בטיחות התוצרת מהשדה, להטמעת הבטחת איכות במפעל מזון גדול ולבסוף יציג הצעה של נורמה חדשה להטמעת איכות בארגונים קטנים ובינוניים.

**אמינות ROHS - ניסיון מהשטח**  
י. גרינברג, וראז רשתות

**9.3 אולם | ניהול בטיחות**

יו"ר: יהודה ארד, טבע תעשיות פרמצבטיות  
בשיתוף עם הפורום הישראלי לבטיחות

**מדיניות ניהול הבטיחות בחברת אינטל**  
ד. אבלסון, אינטל

**ניהול סיכונים על-ידי הקבלן המבצע**  
י. ארד, טבע תעשיות פרמצבטיות

**תוכנית המשכיות עסקית**  
ע. פישמן, טבע תעשיות פרמצבטיות

**9.4 אולם 3 עתידים לתעשייה**

**תהליך קליטה ושילוב של סטודנט עתידים בחברה תעשייתית**  
ב. אס, המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה  
א. קמין, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

**עמותת עתידים**  
תא"ל (מיל') ד. חסיד, עמותת עתידים

**9.5 אולם 5 הסנדלר כבר לא הולך יחף: איכות גם ביחידת המחשב**  
יו"ר: בני קמין, איי-טיל יועצים

הגיע הזמן להכניס איכות גם ליחידת המחשב. יחידה זו מספקת לארגון את כלי הניהול: ERP, הנהלת חשבונות, תוכנות לניהול רצפת הייצור. כל מחלקה מתנהלת בעזרת תוכנה כלשהי. רק מחלקה אחת נותרה ללא כלי ניהול - יחידת המחשב. אבל לא לנצח הסנדלר ילך יחף. הבריטים היו הראשונים להכניס מתודה ניהולית ל-IT, ומרבית הארגונים בעולם אימצו את השיטה. למתודה קוראים ITIL. היא מגדירה כיצד להכניס איכות ל-IT ולשירותי המחשוב בארגון. המושב יציג את מתודת ITIL, ואיך בעזרתה מקטינים את עלויות ה-IT, ומגבירים את איכות שירותי המחשוב

**9.1 אולם נ סדנה: לראות את העולם בכיף**  
מנחה: ד"ר יוג'ין גולדפרכט, חברת החשמל לישראל

רוצים לטייל במקומות מעניינים וליהנות מטיול איכותי שהכנתם בצורה עצמאית? הנושאים בהם נתרכז הם תכנון הטיול בהתחשב באטרקציות, מסלולים, לינה, אוכל, מחירים. כל זה בהתאם למגבלות הארץ בה מתוכנן הטיול כמו תחבורה, בריאות, מזג אוויר. נפרוט את התכנון לצעדים קלים ונוחים כמו הזמנה עצמאית של טיסות וסידורי קרקע, הדרכה וכדומה. ניתן הדגשים איך לעשות את הטיול עצמו, במה להתרכז, על מה לשים לב, איך להסתדר לבד בארץ זרה. בסיום הסדנה יהיו בידיכם כלים ראשוניים לתכנון איכותי של טיול בחו"ל. נסיעה טובה ושובו בשלום.

**9.2 אולם 4 תכנון מוצרים בהתאם לדירקטיבות הירוקות**

יו"ר: יואב גלעד, אודיוקודס  
בשיתוף עם אילטם, איגוד משתמשים בטכנולוגיות מתקדמות במערכות משולבות עתירות ידע

במושב יציגו חברי קבוצת העבודה לתכן תואם דירקטיבות ירוקות באילטם את המידע והניסיון המצטבר בחברתם. המושב יעסוק בנושאים של השפעת הדירקטיבות הירוקות על שיקולי התכנון Design for Environment (DfE), צריכות אנרגיה, אי שימוש בחומרים אסורים, ניהול חומרי הגלם בהם נעשה שימוש וסוף חיי המוצר. בהרצאה השנייה תוצג רגולציית ה-REACH והמשמעויות שלה לתעשיית האלקטרוניקה. אלי ריבק ממוטורולה יציג את תרבות eco-moto של מוטורולה בתכנון פרויקטים חדשים ויהונתן גרינברג יציג נתוני איכות ואמינות מהשטח של מוצרי VERAZ שיוצרו בתהליכי ייצור התואמים את הדירקטיבות הירוקות.

**תוכן ירוק בר-קיימא / Design for Environment (DfE)**  
מ. פרנק, מכון טכנולוגי חולון (חז)

**דווח תאימות סביבתית - מעבר לדווח תכולה מלא**  
י. גלעד, אודיוקודס

**תרבות ecomoto במוטורולה**  
א. ריבק, מוטורולה ישראל

**9.7 אולם H איכות בניהול פרויקטים**

**יו"ר:** שי שרגל, PMP, לשעבר נשיא העמותה לניהול פרויקטים בישראל  
בשיתוף עם העמותה לניהול פרויקטים בישראל, PMI

מדע ניהול הפרויקטים מורכב מ-9 עולמות תוכן. החשוב שבהם הינו ניהול האיכות. ניהול נכון של האיכות בפרויקט, מבטיח טיפול תכליתי ב-6 הכוחות שפועלים עליו: זמן, תקציב, איכות, סיכונים, תכולה ושביעות רצון של בעלי העניין השונים. המושב יעסוק בחידושים בתחום ניהול האיכות בפרויקט, החל מאישיותו של מנהל הפרויקט ותהליכי ניהול השינוי ועד לאיכות הניהול וניהול האיכות בתפעולו השוטף של הפרויקט.

**מה חדש בעולם בניהול הפרויקטים?**

**א, סוד ההצלחה - אישיותו של מנהל הפרויקט**  
ש. שרגל, PMP, לשעבר נשיא העמותה לניהול פרויקטים בישראל

**יישום אסטרטגיית האוקיינוס הכחול כמנוף לאיכות הפרויקטים**  
א. שלווי, PMP

**"Augustine Rules" - מאחורי הקלעים של עולם ניהול הפרויקטים**  
א. ברקאי, אי.סי.איי טלקום

**שיפור יכולת ניהול בשלבים התחלתיים של פרויקטי פיתוח במוטורולה**  
פ. שפירא, מוטורולה ישראל

**9.9 אולם C מצוינות ארגונית - מתיאוריה להגשמה מעשית**  
יו"ר: משה עקרוני, ורינט מערכות

האתגר המרכזי של ארגונים הינו להגיע לרמת מצוינות גבוהה באופן אמיתי ולא בסיסמאות. מצוינות זו היא שתביא את הארגון לביצועים מעולים ושביעות רצון גבוהה של הלקוחות, בעלים, הנהלה, עובדים והקהילה. במושב זה נתאר הגדרות למצוינות ארגונית כפי שבאות לידי ביטוי בארה"ב, אירופה, יפן וישראל. נציג את אופן יישום המצוינות בארגונים מובילים בעלי שם עולמי (ש אחד מהם זכה השנה בפרס האיכות והמצוינות

בארגון. נקבל סקירה על כלים למיכון הניהול ב-IT, ועל תקן ISO 20000 שבדק האם יישמנו כראוי את השיטה. ונקנח בהרצאה על שימוש בתוכנה כשירות. כי איכות במחשוב מקבלים רק כאשר משפרים את השירות.

**אסון בחדר המחשב? ITIL, ואפשר לשרוד את זה!**  
ב. קמין, איי-טיל יועצים

**מיכון הניהול ב-IT. עכשיו זה פשוט לממש ITIL**  
ש. עובדיה, מטריקס

**הדובדבן שבקצה - שיטת ניהול יחידת המחשב באמצעות תקן ISO/IEC 20000**  
ש. קשני, מכון התקנים הישראלי

**תוכנה כשירות - פיתרון נכון בתקופת מיתון**  
א. דמבינסקי, BYON IT Solutions

**9.6 אולם A חידושים באיכות**

**יו"ר:** חוה שר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

כבר בעשור הראשון של המאה ה-21 ניצבים בפנינו אתגרים חדשים הנובעים מהשינויים בשוק הגלובלי הסוער. המושב מביא דוגמאות כיצד מתמודדים בעולם האיכות עם אתגרי העתיד. נראה כיצד שימוש משולב של מספר שיטות, כלים ונוהגים בתהליכי האיכות, מצליחים להביא למקצוע האיכות חדשנות ויצירתיות הדרושים להתמודדות זו.

**ללכת עם ולהרגיש בלי: סיפורי "הנדסה ממושמעת" Disciplined Engineering - על התקינה ועל העבודה לפי הספר - ויחד עם זאת עבודה יצירתית!**  
ז. בלובבנד, ADL

**אסטרטגיית איכות רפאל בגישת Lean Six Sigma**  
ח. שר, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות, ד. פרל, שפר פתרונות מערכתיים

**T&E - בחינה והערכה - יש חדש תחת השמש**  
ע. הרי, Design Speedovation

**שיטת CDM לבדיקת תוכנה**  
א. לוזון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

הלאומי) בהיבטים של חדשנות, תהליכים ותרבות ארגונית. כמו כן נעשה חיבור בין החתירה להגשמת איכות ומצוינות ובין המוטיבציה הדרושה כדי לרתום את כלל הארגון לנושא (מרכיב התשוקה בפסיכולוגיה החיובית).

#### מודלים למצוינות עסקית

ש. ליכטנשטיין, הפרס הלאומי לאיכות ע"ש יצחק רבין ז"ל

#### מנהיגות לאיכות ולמצוינות במפעל מלמ

א. סיני, התעשייה האווירית לישראל

#### מוד"ל - מצוינות ודרך לחיים: עקרונות המצוינות

האתרית - תרו 2009

ע. תומר, מ. רזניצקי, תרו - תעשייה רוקחית

#### תשוקה לאיכות ולמצוינות

ח. ענבר, משרד החינוך

#### פוסטרים

##### יישום שיטת DBR באלביט

ע. גבאי, אלביט מערכות

##### תוכנית למפגן ניסוי למערכת סטארט-אפ

ע. גרא, אלטא מערכות

##### יישום תהליך GR&R במחלקת מקורות האנרגיה ברפאל

ה. גרמן, ט. לבני, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות

##### חמצן כמגביל גידול ליסטריה בקטריה

ע. חממי, תנובה

##### ניהול האיכות כאשר הייצור או הרכש מתבצעים במדינות מתפתחות

י. טראו, הליוס סחר בינלאומי

##### לממש ולמנף את ההבטחה הטמונה בטכנולוגיה דרך הטמעה נכונה

מ. יעקב, צוות אופטימום (1994), ד. ברוט, בהט - פיתוח הדרכה וייעוץ

##### מערכות ניהול משולבות (IMS) - מודלים, תפיסות ותרומתן לארגון במימד השוואתי

ד. פלג, יועץ

##### הבטחת איכות בפרויקטי PPP - בעיית 'הרשות-היוזמת'

מ. פרבמן, הנדסת תעשייה, ניהול פרויקטים, הבטחת איכות

##### הרובוטים באים, הרובוטים באים

ד. פרי, אי.סי.איי טלקום

##### יישום ניהול סיכונים בתעשייה הפרמצבטית -

##### אופקים רגולטוריים חדשים

נ. פרידמן, מ. אהרון, ב. ציירוף, פריגו ישראל פרמצבטיקה, ר.קנת, ר. בן יעקב, KPA

##### כמה מילים על חשמל סטטי - למה חשובה הדרכה בנושא פריקה אלקטרו סטטית (ESD)?

י. שדמתי, יועץ