

סילבוס - תוכנית הוראה לקורס ניהול האיכות

ד"ר יעל להב | המחלקה לניהול
Quality Management | 55-024-01

שיעור	סוג הקורס:
2	היקף נ"ז:
תשפ"ז	שנת לימודים:
א	סמסטר:
ד 13:00-15:00	יום ושעה:
בתיאום מראש	שעת קבלה:
yael.lahav@biu.ac.il	מייל מרצה:
	קישור לאתר למדה:

תיאור הקורס ומטרות למידה



תקציר הקורס

הקורס יעסוק בניהול האיכות בתעשיות הלוגיסטיות והניהול הטכנולוגי, ויתמקד בתיאוריה ובפרקטיקה של ניהול איכות במערכות לוגיסטיות ומערכות טכנולוגיות. יינתן דגש על שיטות סטטיסטיות למדידה ושיפור איכות, תוך שימוש במתודולוגיות שמיעדות לסביבה הדינמית והמשתנה של התחום.

מטרות/תוצרי הלמידה

הם ילמדו לנתח את השפעת ניהול האיכות על שרשרת האספקה, ניהול מלאי, הפצת מוצרים ושביעות רצון הלקוח וכן להבחין בין שיטות ניהול שונות ולבחור את המתודולוגיה המתאימה לבעיה נתונה בתחום הלוגיסטיקה וניהול טכנולוגיה

1. הסטודנטים יכירו את עקרונות ניהול האיכות, ההיסטוריה וההתפתחות של התחום. ילמדו לזהות, להגדיר ולהסביר מושגים מרכזיים בניהול איכות, לרבות תקני איכות, TQM, Six Sigma, Lean, עקרונות איכות, כלי בקרה סטטיסטיים, ותהליכים לוגיסטיים וטכנולוגיים.
2. הסטודנטים ינתחו את השפעת ניהול האיכות על שרשרת האספקה, ניהול מלאי, הפצת מוצרים ושביעות רצון הלקוח ילמדו לנתח מדדים ומדידות איכות, לבחור מדדים רלוונטיים וילמדו כיצד מתבצעים פיקוח ובקרה על איכות בתהליכים שונים.
3. הסטודנטים יבחינו בין שיטות ניהול שונות ולבחור את המתודולוגיה המתאימה לבעיה נתונה בתחום הלוגיסטיקה והטכנולוגיה.

מיומנויות

1. הסטודנטים ינתחו תהליכים ילמדו לזהות מגמות, חריגות ותקלות באמצעות כלי ניהול איכות כגון תרשימי בקרה לניתוח ושיפור תהליכים לוגיסטיים וטכנולוגיים.
2. הסטודנטים ילמדו לאסוף לארגן ולנתח נתוני איכות. לתכנן תהליכי שיפור ולהעריך את השפעתם על יעילות, עלויות ולוחות זמנים.



תכנון מהלך השיעורים:

מס' השיעור	נושא השיעור	למידה פעילה	קריאה/ צפיה נדרשת	הערכה תהליכית/מעצבת (להרחבה)
1	מבוא לניהול האיכות	סקירת ההתפתחות של ניהול האיכות, דמויות מפתח (שוהארט, ג'וראן, דמינג, קרוסבי) והגדרת איכות. שבעת הכלים הניהוליים לניהול איכות		
2	עקרונות מרכזיים של ניהול האיכות	משמעות המושג איכות בארגונים, עקרונות ניהול האיכות לפי תקנים בינלאומיים. ניהול האיכות וההשפעות בתחומי לוגיסטיקה ובתחומי טכנולוגיה כלים לניתוח ושיפור כגון six sigma, lean		
3	מדדים ומדידה של איכות	מהם מדדי איכות (בלוגיסטיקה ובטכנולוגיה ושילוב מדדי איכות לשני התחומים), כיצד נמדדת איכות, בחירת מדדים לניהול האיכות והאתגרים בבחירה, שימוש במתודולוגיות סטטיסטיות לבקרות איכות (כלים ומדדים סטטיסטיים)		
4	כלים לניתוח נתוני איכות	כלים סטטיסטיים ושיטות ניתוח נתונים (התמקדות בתרשימי פיזור ופארטו)		
5	כלים לניתוח נתוני איכות	כלים סטטיסטיים ושיטות ניתוח נתונים (התמקדות בשיטת DOE של טאגוצ'י ופונקציית ההפסד)		
6	כלים לניתוח נתוני איכות	כלים סטטיסטיים ושיטות ניתוח נתונים (התמקדות בתרשימי בקרה למשתנים)		

		כלים סטטיסטיים ושיטות ניתוח נתונים (התמקדות בתרשימי בקרה לתכונות)	כלים לניתוח נתוני איכות	7
			דגימות קבלה	8
סימולציות ומשחקי תפקידים			ניהול האיכות ויישום בתהליכים לוגיסטיים	9
			ניהול האיכות ויישום בתהליכים טכנולוגיים	10
		השפעת ניהול האיכות על הפחתת תקלות ושיפור יציבות (כגון TQM), אבטחת איכות ושירותים טכנולוגיים (כגון יישום Six sigma).	חווית לקוח ושביעות רצון בתחום הלוגיסטיקה ובתחום הטכנולוגיה	11
			הצגת עבודות	12
			סיכום הקורס וחזרה למבחן	13
			סימולציות מבחן	14

*ייתכנו שינויים בסילבוס בהתאם לקצב ההתקדמות ואפקטיביות הלמידה

ציון סופי

משקל בציון הסופי	תיאור התוצר
85% מהציון הסופי	בחינה סופית
15% מהציון הסופי	עבודה (ניתן להגשה בזוגות)

דרישות הקורס

דרישות קדם

שם הקורס	מס' הקורס



ביבליוגרפיה: רשימת רשות בלבד

1. Montgomery, C. Douglas. 2019. Introduction to Statistical Quality Control. 8th edition, Wiley: New-York.
2. Omachonu, V. K. and Ross, J. E. 2004. Principles of the Total Quality. 3rd edition, CRC Press: Florida. Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
3. Evans, J. R. and Lindsay, W. M. 2004. The Management and Control of Quality. 6th edition, South Western College Publishing: Ohio.