

המכללה האקדמית הדסה  
החוג לניהול ארגוני שירות

# אסטרטגיות שירות בין הגלובלי ללוקאלי

יום שני, 7 בדצמבר 2015  
14:00-08:30 אולם גוטסמן



09:00-08:30 התכנסות

09:10-09:00 ברכות: פרופ' ברטולד פרידלנדר, נשיא המכללה האקדמית הדסה

09:40-09:10 פרופ' יוסי פרוסט, ראש החוג לניהול ארגוני שירות,

המכללה האקדמית הדסה ומנהל שירותי בריאות כללית מחוז ירושלים  
"לדעת להתנצל: מחשבה מחדש על שירות במערכות בריאות"

11:00 -09:45

רב שיח: מייצרים ערך בשירות - מנחה: ד"ר קרן מזוז, מכללה אקדמית הדסה

1. מר אבי יוקטאן, סמנכ"ל שירות ותפעול איקאה ישראל

2. ד"ר איתמר עופר, מנכ"ל מדיקל סנטר הרצליה

3. עו"ד אמנון מרחב, מנכ"ל עיריית ירושלים

4. פרופ' שלמה מור יוסף, מנכ"ל המוסד לביטוח לאומי

11:15-11:00 הפסקה

12:30 -11:15

רב שיח: חדשנות בתחום השירות - מנחה: ד"ר איריס גרטנר מוריוסף, מכללה אקדמית הדסה

1. גב' דנה לביא, המשנה למנכ"ל, קבוצת "הדקה ה-90"

2. מר יואל ליפשיץ, מנכ"ל חברת לביא מקבוצת מדיסון

3. ד"ר צחי מיליגרום, ראש המינהל האקדמי וסגן נשיא

המכללה האקדמית הדסה ירושלים

4. רמי לוי, מנכ"ל רשת שיווק השקמה

12:45-12:30 הפסקה

14:00 -12:45

רב שיח: מחקרים בתחום השירות

1. נח בל המכללה האקדמית הדסה

2. המייל האחרון לליבו של הצרכן - שימוש בטכנולוגיות ליצירת יתרון תחרותי תפיסתי

3. סמדר וינשטיין המכללה האקדמית הדסה

4. "הטיילורים של הצווארון הלבן": תהליך ייצור שביעות רצון לקוח במרכז שירות טלפוני

5. ד"ר נירית תושב-אייכנר המכללה האקדמית הדסה

6. הדרישה ל-GOS\* בעולם העבודה החדש

7. משה שמא המכללה האקדמית הדסה ואוניברסיטת בן גוריון בנגב

8. שירות בערי תיירות - גישה לוקאלית לקהל גלובאלי

9. גל זוהר האוניברסיטה העברית ירושלים

10. חדשנות או תיחום חלופות במדיניות כלכלית-חברתית: תפקידם של ה-OECD

11. וארגונים בינלאומיים בצמצום מנעד החלופות

12. ד"ר נעם שטקמן המכללה האקדמית הדסה

13. הקשר בין רמת השירות ללקוח הפנימי לרמת השירות ללקוח החיצוני

סיכום הכנס וחלוקת סופאניות

לפרטים נוספים ניתן לפנות למזכירות החוג - 02-6291935

MEDISON

Delivering Innovative Healthcare

תמיד מחוברים

www.hadassah.ac.il ♦ \*2292

מכללה אקדמית

הדסה

ירושלים