



מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

ניהול והתנהגות ארגונית (40 שעות)

גמול מנהל גמול ב' ללא אקדמאים בלבד!

קהל יעד	כללי	עלות	720 ש"ח
תאריכים	24.7.24 - 19.6.24	מיקום הקורס	ירושלים
שעות לימוד	15:15 - 08:30	מרצה	גלי קרפט
ימי לימוד	ד'	מס. מפגשים	6

מטרות הקורס

מתן כלים לפיתוח מצוינות ארגונית ולימוד של התנהגות ארגונית

נושאי הקורס

- תרבות ארגונית- הגדרות ומאפיינים.
- תשתיות משרדיות לניהול איכות: יעוד, חזון ומטרות.
- תשתיות יחידתיות לניהול איכות: משוב לקוחות, אמנת איכות השירות, מדדי איכות ומצוינות.
- סגנונות ניהול- מצוינות במנהיגות ניהולית.
- שיפור השירות לציבור - ציפיות לקוחות, מאפייני השרות, מרכיבי השרות האיכותי, שפת גוף ככלי מקדם שירות.
- הקורס כולל חובת נוכחות של 100% ללא היעדרות וכן מבחן סיום.
- התנאים לקבלת התעודה: נוכחות 100% בביתה במהלך הקורס. משתלם אשר נעדר עד 20% משעות הלימוד בקורס ישרים את השיעורים מהם נעדר, בהשתלמות זהה ובאותו מוסד.
- בסיום הקורס יש לעבור בציון עובר של לפחות 70, מבחן הכולל 10 שאלות סגורות ושאלה אחת פתוחה ללא חומר פתוח.

לפרטים והרשמה

| 02-6494452/3 | www.szold.org.il | danitf@szold.org.il |