



מכון הנרייטה סאלד  
המכון הארצי למחקר בסדעי ההתנהגות

שם המוסד : מכון הנרייטה סאלד  
שם הקורס : שיפור השירות (100 שעות)  
תאריך התחלה : 19.4.26 תאריך סיום : 26.7.26  
עלות : 1950 ₪

מס.	תאריך	שם המרצה	נושאי הלימוד	שעות לימוד	שעות
<b>חטיבה 1: התשתית הערכית והמנטלית</b>					
1	19.4.26	גדעון תמר	<b>מפגש 1: תפיסת השירות והאזרח במרכז</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• תפיסת השירות בעידן המודרני בארץ ובעולם.</li><li>• גיבוש תפיסת שירות בראי התרבות הארגונית.</li><li>• עקרונות ניהול איכות TQM והאמנה לאיכות השירות.</li></ul>	15:15 - 8:30	7
2	26.4.26	גדעון תמר	<b>מפגש 2: מצפן ערכי ואמונות מעצבות (חדש)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ערכים אישיים מול ערכים ארגוניים : חיבור למשמעות בשירות הציבורי.</li><li>• אמונות מקדמות ומגבילות : איך התפיסה שלנו מעצבת את חוויית האזרח.</li></ul>	15:15 - 8:30	7
3	3.5.26	גדעון תמר	<b>מפגש 3: חוסן מנטלי – מודל "הבינה והפוגענים" (חדש)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• הכרת 10 הפוגענים (Saboteurs) על פי ד"ר שירזאד צ'אמין והשפעתם על נותן השירות.</li><li>• בניית בניית חוסן מנטלי למניעת שחיקה ושיפור הבינה החיובית (PQ).</li></ul>	15:15 - 8:30	7
<b>חטיבה 2: מיומנויות תקשורת ואינטליגנציה רגשית</b>					
4	10.5.26	מרצה חיצוני	<b>מפגש 4: סטיילינג ככלי שירותי</b> עקרונות הסטיילינג וחשיבותם בעולם השירות	15:15 - 8:30	7
5	17.5.26	מרצה חיצוני	<b>מפגש 5: סדנת תקשורת שפת גוף</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• שפת גוף ככלי לבניית אמון והעברת מסרים שירותיים.</li></ul>	15:15 - 8:30	7
6	24.5.26	ליאת זאבי טובה	<b>מפגש 6 - סגנונות תקשורת וטיפול בהתנגדויות:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• אינטליגנציה רגשית ואמפתיה בשירות.</li><li>• אבחון סגנונות תקשורת והתאמת המסר לאוכלוסיות מגוונות.</li><li>• טיפול בהתנגדויות והפיכת תלונות להזדמנות לחיזוק שביעות הרצון והאמון.</li><li>• הנגשת שירות לצורך תקשורת ברורה, יעילה ומקדמת.</li></ul>	15:15 - 8:30	7

חטיבה 3: למידה ארגונית וניהול ידע					
7	15:15 - 8:30	<p><b>מפגש 7: ניהול ידע ותהליכי בקרה בצוות השירות (חדש - 7 שעות)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>תשתית הידע:</b> יצירת "זיכרון ארגוני" – איך משמרים ידע כשאנשים מתחלפים.</li> <li>• <b>שיתוף ידע:</b> כלים ליצירת קהילת למידה בצוות וסינכרון מידע מול האזרח.</li> <li>• <b>מהות הבקרה והליך התחקיר:</b> תהליכי בקרה ותחקור: למידה מהצלחות ומכישלונות.</li> </ul>	גדעון תמר	31.5.26	7
חטיבה 4: חדשנות, טכנולוגיה ואתיקה					
7	15:15 - 8:30	<p><b>מפגש 8: מהפכת ה-AI בשירות הציבורי (מרצה חיצוני - 7 שעות)</b></p> <p>כלי בינה מלאכותית ליעול המענה ושיפור הנגישות לאזרח.</p>	מרצה חיצוני	7.6.26	8
7	15:15 - 8:30	<p><b>מפגש 9: אתיקה מקצועית ואספקטים משפטיים</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• אתיקה במתן שירות</li> <li>• אספקטים משפטיים ואתיים</li> <li>• דיני משמעת בשירות הציבורי</li> <li>• האמנה לאיכות השירות</li> </ul>	מרצה חיצוני	14.6.26	9
חטיבה 5: ניהול ביצועים ומנהיגות					
7	15:15 - 8:30	<p><b>מפגש 10: ניהול זמן ואפקטיביות אישית</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• כלים לתייעודף משימות בסביבת עבודה עמוסה.</li> <li>• משולש החיים – ניהול זמן משפחה, קריירה והתפתחות אישית</li> </ul>	ליאת	21.6.26	10
7	15:15 - 8:30	<p><b>מפגש 11: עבודת צוות ומנהיגות שירותית</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מנהיגות יצירתית מול מנהיגות מגיבה</li> <li>• בניית צוות שירות ושיפור התקשורת הבין-אישית בצוות.</li> <li>• סגנונות ניהול ופיתוח מיומנויות הנהלה פורה.</li> </ul>	ליאת	28.6.26	11
7	15:15 - 8:30	<p><b>מפגש 12: ניהול קונפליקטים וסימולציות שירות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מודל "הברבור השחור" תרגול מעשי של מצבי קיצון מול קהל וסימולציות מורכבות.</li> </ul>	גדעון תמר	5.7.26	12
חטיבה 6: סיכום ויישום בשטח					
6	14:15 - 8:30	<p><b>מפגש 13: פרזנטציה חזותית בעידן המודרני</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מיומנויות עמידה מול קהל והצגת רעיונות. סדנת Canva יישומית להנגשת מידע שירותי.</li> </ul>	ליאת	12.7.26	13
6	14:15 - 8:30	<p><b>מפגש 14: סדנת אינטגרציה ותוכנית עבודה וטכנולוגיה</b></p> <p>חיבור כלל הכלים שנלמדו לתוכנית עבודה אישית.</p>	גדעון תמר	19.7.26	14
4	11:45 - 8:30	<p><b>מפגש 15: מפגש סיכום ופרויקט גמר</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הצגת מיזמי שיפור שירות מבוססי ידע, ערכים ו-AI. סיכום הקורס.</li> </ul>	גדעון תמר	26.7.26	15