



מכון הנרייטה סאלד  
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

# ניהול למצוינות ארגונית ואיכות השירות -

## פעימה ללא אקדמאים

(40 שעות)

## מוכר לגמול השתלמות- גמול ב' ללא

## אקדמאים

(באישור הועדה לגמול השתלמות בראשות בני רגב)



ניהול למצוינות ארגונית ואיכות השירות- פעימה

12 שנות לימוד ומעלה

5.5.19 - 24.3.19

15:15 - 8:30

6

א'

720 ₪

מכון סאלד, רח' קולומביה 9, קריית מנחם, ירושלים.

שם הקורס:

קהל יעד:

תאריכים:

שעות לימוד:

מספר מפגשים:

ימי לימוד:

עלות:

מיקום הקורס:

### מטרת הקורס:

מתן כלים לפיתוח מצוינות ארגונית ואיכות השירות.

### נושאי הקורס:

- מבוא למצוינות ארגונית.
- תרבות ארגונית- הגדרות ומאפיינים.
- תשתיות משרדיות לניהול איכות: יעוד, חזון ומטרות.
- תשתיות יחידתיות לניהול איכות: משוב לקוחות, אמנת איכות השירות, מדיי איכות ומצוינות.
- סגנונות ניהול- מצוינות במנהיגות ניהולית.
- שיפור השירות לציבור - ציפיות לקוחות, מאפייני השרות, מרכיבי השרות האיכותי, שפת גוף ככלי מקדם שירות.
- סיכום הקורס, תרגול לקראת מבחן