

## 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  
3.11.19 - 8.9.19  
**8:30- 15:15**  
6  
א'  
720 ₪  
מכון סאלד, רח' קולומביה 9, קריית מנחם, ירושלים.  
גלי קרפט

שם הקורס:  
קהל יעד:  
תאריכים:  
שעות לימוד:  
מספר מפגשים:  
ימי לימוד:  
עלות:  
מיקום הקורס:  
מרצה:

#### 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