



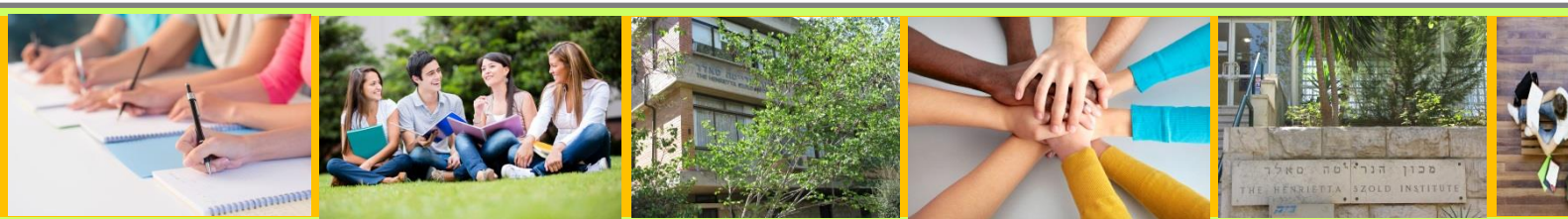
מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

ניהול למצוינות ארגונית ולאיכות השירות

(40 שעות)

מוכר לגמול השתלמות

(באישור הועדה לגמול השתלמות בראשות בני רגב)



היקף הקורס - 40 שעות

תאריך פתיחה - 17.2.20

תאריך סיום - 30.3.20

שעות לימוד - 8:30 - 15:15

עלות הקורס: ש"ח 720

קהל היעד: 12 שנות לימוד.

דרישות קדם מהמשתלם: * 12 שנות לימוד.

שם המרצה: נעמה אהרונוביץ' (מ.א.)

שם הרכז האקדמי: גב' דנית פרידמן

שם האחראית המנהלית: גב' אורית חרירי

מטרת הקורס:

מתן כלים לפיתוח מצוינות ארגונית ואיכות השירות.

נושאי הלימוד:

- 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.

- **הקורס כולל חובת נוכחות של 100% ללא היעדרות וכן מבחן סיום.**
- **התנאים לקבלת התעודה: נוכחות 100%** בכיתה במהלך הקורס. משתלם אשר נעדר עד 20% משעות הלימוד בקורס ישלים 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.**
- **הבהרה:** האישור לקורס זה ניתן על-ידי הוועדה לאישור קורסים לגמול השתלמות (למעט עובדי הוראה) של משרד החינוך. האישור שניתן הנו זמני עד להופעתו ב"אלפון קורסים מאושרים". האישור הקבוע יינתן רק עם סיום הקורס ועמידתו בנהלי הפיקוח של משרד החינוך.