

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
22.4.21- 27.5.21
8:30- 15:15
6
ה'
720 ₪
זום
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