שם המוסד : **מכללת אקדמון פרוייקטים** סמל המוסד : **2219**

תוכנית לימוד לקורס: **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	25/07/22	יום ב	מצוינות ארגונית בארץ ובעולם – מבוא	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
2	01/08/22	יום ב	מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
3	08/08/22	יום ב	המשך מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
4	15/08/22	יום ב	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
5	22/08/22	יום ב	המשך - מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
6	29/08/22	יום ב	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
7	05/09/22	יום ב	המשך תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
8	12/09/22	יום ב	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
9	19/09/22	יום ב	אינטליגנציה רגשית בשירות לקוחות	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4
10	03/10/22	יום ב	אמנה לאיכות השירות	אושרית סלע B.A.	15:15 - 18:30	4

שם מקום : ביתר עלית - בניין העירייה

כתובת מקום : בניין העירייה רח עקיבא 38

שים לב ! יתכנו שינויים בתאריכי הקורס

בברכה,

מכללת אקדמון פרויקטים