

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

תוכנית לימוד לקורס : **שיפור השירות וניהול** היקף שעות **40**

מס' מפגש	תאריך	יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	06/05/24	יום ב	מצוינות ארגונית בארץ ובעולם – מבוא	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
2	20/05/24	יום ב	מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
3	27/05/24	יום ב	המשך מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
4	03/06/24	יום ב	מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
5	10/06/24	יום ב	המשך - מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיצד?	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
6	17/06/24	יום ב	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
7	24/06/24	יום ב	המשך תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
8	01/07/24	יום ב	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
9	08/07/24	יום ב	אינטליגנציה רגשית בשירות לקוחות	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4
10	15/07/24	יום ב	אמנה לאיכות השירות	שגית רביבו	15:15 - 18:30	4

**בברכה,**



**מכללת אקדמון פרויקטים**

**שם מקום :** ירושלים - עיריית ירושלים

**כתובת מקום :** ככר ספרא 1 בניין 3 קומה 1- ירושלים

**שים לב ! יתכנו שינויים בתאריכי הקורס**