

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

תוכנית לימוד לקורס : **139020** **שיפור השירות וניהול**

| מס' מפגש | תאריך | נושא הלימוד | שם המרצה ותארו | שעות הלימוד | מס' שעות |
|----------|------------|--|--------------------------|-------------|----------|
| 1 | 21/02/2022 | מצוינות ארגונית בארץ ובעולם – מבוא | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 2 | 28/02/2022 | מערכות ומודלים למצוינות ארגונית | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 3 | 07/03/2022 | המשך מערכות ומודלים למצוינות ארגונית | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 4 | 14/03/2022 | מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד? | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 5 | 21/03/2022 | המשך - מושגים עקרוניים ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכד? | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 6 | 28/03/2022 | תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 7 | 04/04/2022 | המשך תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 8 | 11/04/2022 | תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 9 | 25/04/2022 | אינטליגנציה רגשית בשירות לקוחות | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |
| 10 | 02/05/2022 | אמנה לאיכות השירות | זמירה וולד .M.A 11292 | 15:15 18:30 | 4 |

בברכה,

שם מרכז הקורס: **רביב שורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה :



חותמת המוסד :