

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

תוכנית לימוד לקורס: **112060** **שיפור השירות וניהולו**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	07/09/2016	הדרכים לטיפול בתלונות של לקוחות – מושגים, מדרג התלונות, דפוסי מתלוננים ועוד ...	רוני ויינר M.A. 718	17:00 - 20:15	4
2	14/09/2016	שיטות טיפול מתקדמות בתלונות לקוח.	רוני ויינר M.A. 718	17:00 - 20:15	4
3	21/09/2016	האמנה לאיכות השירות.	רוני ויינר M.A. 718	17:00 - 20:15	4
4	28/09/2016	פיתוח עבודת צוות: הגדרה, התנסות במשימת עבודת צוות, תחקירים וכלים מובנים..	רוני ויינר M.A. 718	17:00 - 20:15	4
5	05/10/2016	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	רוני ויינר M.A. 718	17:00 - 20:15	4
6	26/10/2016	מודעות לאינטלגנציה אישית.	רוני ויינר M.A. 718	17:00 - 20:15	4
7	02/11/2016	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	רוני ויינר M.A. 718	17:00 - 20:15	4
8	09/11/2016	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	אורלי חסין M.A. 6420	17:00 - 20:15	4
9	16/11/2016	התפיסה הכוללת של השירות.	שמעון קרוט M.A. 5214	17:00 - 20:15	4
10	23/11/2016	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	שמעון קרוט M.A. 5214	17:00 - 20:15	4
11	30/11/2016	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, T.O.C, T.Q.M, ISO9000 בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	אופירה דרדיקמן M.A. 429	17:15 - 20:30	4
12	07/12/2016	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	אופירה דרדיקמן M.A. 429	17:00 - 20:15	4
13	14/12/2016	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק: שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות. סיכום הקורס וחלוקת תעודות.	אופירה דרדיקמן M.A. 429	17:00 - 20:15	4
14	21/12/2016	התמודדות עם כעס: זיהוי הגורמים לכעסים ותוקפנות, דרכים למניעת כניסה לקיבעון התנהגותי, דרכי התמודדות וטכניקות לשליטה ועוד..	אופירה דרדיקמן M.A. 429	17:00 - 20:15	4
15	04/01/2017	מודעות לאינטלגנציה אישית.	אופירה דרדיקמן M.A. 429	17:00 - 20:15	4
16	11/01/2017	תקשורת בינאישית: הגדרות, הענקת וקבלת משוב מעובדים, איתור סגנונות אישיים בתקשורת עם הסביבה באמצעות תהליך אישי וקבוצתי.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4
17	18/01/2017	ניהול: יעילות של זמן, כיצד להתמודד עם החדרת שינויים בארגון, טיפול בקונפליקטים ואומנות השיכנוע.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4
18	25/01/2017	התפיסה הכוללת של השירות.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4
19	01/02/2017	מדיניות מחלקת שירות.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4

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

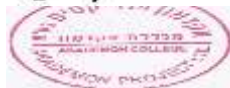
תוכנית לימוד לקורס: **112060** **שיפור השירות וניהול**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
20	08/02/2017	הלוגיסטיקה והניהול של מחלקת השירות הטכנולוגיה בשירות השירות	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4
21	15/02/2017	בניית תקציב מחלקת השירות.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:15 - 20:30	4
22	22/02/2017	מדיניות האיכות בשירות: ת"י, 900ISO, T.Q.M, T.O.C בשירות כלים וטכניקות מתחום מדעי ההתנהגות לשיפור מערכת השירות.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4
23	01/03/2017	היבטים משפטיים ואתיים בשיפור הלקוח: אספקטים משפטיים ביחסי לקוחות, היבטים מעשיים מול אילוצים משפטיים ואתיים במתן שירות.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4
24	08/03/2017	השירות כמרכיב במערכת התדמית והשיווק; שיפור התדמית, מודלים בתקשורת לקוחות, מדידת שביעות רצון ודרכי לקוחות. סיכום הקורס וחלוקת תעודות.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:15 - 20:30	4
25	15/03/2017	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.	רגינה מריאכין B.A. 1835	17:00 - 20:15	4

בברכה,

שם מרכז הקורס: **שי אוסטרובסקי**

חתימת מנכ"ל המכללה: **צוקלס**



חותמת המוסד :