

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

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

מס' מפגש	מס' שעות	שעות הלימוד	שם המרצה ותארו	נושא הלימוד	יום בשבוע	תאריך	מס' מפגש
1	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	מצוינות ארגונית בארץ ובעולם – מבוא	יום ג	05/03/24	1
2	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	יום ג	12/03/24	2
3	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	המשך מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	יום ג	19/03/24	3
4	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	מושגים עקרונית ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכוד?	יום ג	26/03/24	4
5	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	המשך - מושגים עקרונית ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכוד?	יום ג	02/04/24	5
6	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	יום ג	09/04/24	6
7	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	המשך תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	יום ג	16/04/24	7
8	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	יום ג	30/04/24	8
9	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	אינטליגנציה רגשית בשירות לקוחות	יום ג	07/05/24	9
10	4	16:30 - 19:45	M.A. שלומי אזולא	אמנה לאיכות השירות	יום ג	21/05/24	10

שם מקום : מושב נחם - בניין המועצה

כתובת מקום : מועצה אזורית מטה יהודה בניין המועצה קומת כניסה מושב נחם

שים לב ! יתכנו שינויים בתאריכי הקורס

בברכה,



מכללת אקדמון פרוייקטים