

שם המוסד : **מכללת אקדמון פרויקטים** סמל המוסד : **2219** מספק קורס : **144515**

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

מס' מפגש	תאריך יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	23/05/23 יום ג	מצוינות ארגונית בארץ ובעולם – מבוא	בנצי שי .M.A. 6763	16:00 - 19:15	4
2	28/05/23 יום א	מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	שלומי אזולאי .M.A. 11696	16:00 - 19:15	4
3	30/05/23 יום ג	המשך מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	בנצי שי .M.A. 6763	16:00 - 19:15	4
4	04/06/23 יום א	מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכוד?	שלומי אזולאי .M.A. 11696	16:00 - 19:15	4
5	06/06/23 יום ג	המשך - מושגים עקרונות ומאפיינים של שירות אפקטיבי. ניהול השירות ללקוח – הכיכוד?	בנצי שי .M.A. 6763	16:00 - 19:15	4
6	11/06/23 יום א	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	שלומי אזולאי .M.A. 11696	16:00 - 19:15	4
7	13/06/23 יום ג	המשך תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	בנצי שי .M.A. 6763	16:00 - 19:15	4
8	18/06/23 יום א	תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות	שלומי אזולאי .M.A. 11696	16:00 - 19:15	4
9	20/06/23 יום ג	אינטליגנציה רגשית בשירות לקוחות	בנצי שי .M.A. 6763	16:00 - 19:15	4
10	25/06/23 יום א	אמנה לאיכות השירות	שלומי אזולאי .M.A. 11696	16:00 - 19:15	4

בברכה,

שם רכז מנהלה : אאידה שלווי

סלולרי: 0544877954

שם מקום : ירושלים - מרכז תחזוקה

כתובת מקום : מרכז תחזוקה ע. ירושלים גבעת שאול (מול ביה"ח הרצוג) ירושלים

חתימת מנכ"ל המכללה :



חותמת המוסד : _____