



תוכנית לימודים מפורטת:

קורס: שיפור השירות וניהולו-קורס ארוך-קוד קורס 85 - 100 שעות.. בקר, יום ב'

תאריך תחילה: 1/7/24 - תאריך סיום משוער: 7/10/24

אישור משרד החינוך:

מספר המפגש	תאריך	פירוט נושאי הלימוד	מרצה	שעות הלימוד משעה עד שעה	מספר השעות
1	1.7.24 ב'	אמינות בעת מתן שירות, אסרטיביות במתן שירות, גורמים המשפיעים על שביעות רצון.		08:15-16:00	8
2	8.7.24	תפיסה כוללת של שירות + הזדהות ומעורבות עובדים ככלי לשיפור השירות. שיטות לזיהוי צרכי לקוח.		08:15-16:00	8
3	15.7.24	שפת הגוף ככלי לשיפור השירות. פיתוח אוריינטציה שיווקית.		08:30-15:15	7
4	22.7.24	פיתוח והטמעת תפיסת השירות בקרב העובדים. התמודדות עם קונפליקטים בשירות.		08:30-15:15	7
5	29.7.24	יחסי ציבור בארגון, מחויבות ויוזמה – שינוי נקודות מוצא. עקרונות ניהול איכות TQM נותן שירות מקבל שירות יחסי גומלין בניהם.		08:30-15:15	7
6	5.8.24	שיטות למניעת שחיקת צוות נותני שירות אסרטיביות במתן שירות.		08:30-15:15	7
7	19.8.24	ניהול זמן ויעילות לשיפור השירות. שפת הגוף ככלי לשיפור השירות.		08:30-15:15	7
8	26.8.24	אספקטים משפטיים ואתיים במתן שירות. הקשר בין שירות פנים ארגוני וחץ אירגוני.		08:30-15:15	7
9	2.9.24	מערך G.D.S בארגון. אינטליגנציה רגשית בשירות הלקוחות-אמפטיה ומודעות עצמית ככלי לשיפור השירות.		08:30-15:15	7
10	9.9.24	אינטליגנציה רגשית בשירות הלקוחות-אמפטיה ומודעות עצמית ככלי לשיפור השירות, המשך ותרגול בכיתה.		08:30-15:15	7
11	16.9.24	מיומנויות תקשורת לנותני שירות, הקשבה מיטבית בשירות		08:30-15:15	7
12	23.9.24	מוטיבציה במתן שירות הנעה עצמית והנעת צוותי שרות		08:30-15:15	7
13	30.9.24	שימוש בהומור לצרכי עבודה פרדנטציה בשירות		08:30-15:15	7
14	7.10.24	אמנת השירות		08:30-15:15	7

**** ייתכנו שינויים במערכת השעות