



שם הקורס : איכות / מצוינות / שיפור השירות וניהולו 40 ש"ל

מטרות:

- הבנת טיפוח תודעת השירות בארגונים ובמגזר הציבורי
- הכרת הכלים לשיפור יכולות ותהליכי עבודה

מתכונת הלימודים:

- לימודים עיוניים בשילוב דוגמאות מעולם העבודה והתוכן של המשתלמים, הרצאות אורח וסרטונים מקצועיים

נושאים עיקריים:

- מצוינות ארגונית בארץ ובעולם – מבוא
- מערכות ומודלים למצוינות ארגונית
- תשתיות לניהול איכות ארגונית וציבורית
- תכנון אסטרטגי ותוכניות עבודה לניהול מצוינות
- בקרה ניהולית ומדדי איכות ומצוינות
- צוותי שיפור איכות ומצוינות, שיתוף עובדים
- אמנה לאיכות השירות