

15.12.19
 doc.106267

תכנית קורס מפורטת

קורס שיפור השרות וניהולו- 40 שעות

תאריך סיום: 4.3.20

תאריך פתיחה: 29.1.20

מספר השעות	שעות הלימוד משעה עד שעה	שם המרצה ותוארו	פירוט נושאי הלימוד	תאריך	מס' מפגש
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	מדידת שביעות רצון לקוחות. גורמים המשפיעים על שביעות רצון הלקוחות.	29.1.20 יום ד'	1.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	מצוינות ארגונית בארץ ובעולם. מערכות ומודלים למצוינות ארגונית	5.2.20	2.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	הומור במתן שירות. מתן שרות בצוות. חשיבות הדיווח והתיאום	12.2.20	3.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	מתן שרות בצוות. חשיבות הדיווח והתיאום	19.2.20	4.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	שיטת למניעת שחיקת צוות ונותני שרות.	26.2.20	5.
5	8:00-13:00	מרגי עוזר	אסרטיביות במתן שירות. התמודדות עם כעסים. התמודדות עם לקוחות בעייתיים.	4.3.20	6.

קורס עבודת צוות- 50 שעות

תאריך סיום: 13.5.20

תאריך פתיחה: 11.3.20

מספר השעות	שעות הלימוד	שם המרצה ותוארו	פירוט נושאי הלימוד	תאריך	מס' מפגש
8	8:00-15:45	מרגי עוזר	מהי קבוצה. איך הופכים קבוצת עבודה לצוות.	11.3.20	1.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	יתרונות וחסרונות בעבודת צוות.	18.3.20	2.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	ניהול מנהיגות בצוות. מתן משוב וקבלת משוב.	25.3.20	3.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	סגנונות שונים של הנהגת צוות. יצירתיות בצוות- מודל ששת הכובעים	1.4.20	4.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	מימוש עצמי של הפרט בקבוצה. חשיבות הלכידות בצוות.	22.4.20	5.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	אסטרטגיות לפתרון קונפליקטים. מאבקי כוח בצוות. ניהול מו"מ בעבודת צוות	6.5.20	6.
7	8:00-15:00	מרגי עוזר	חשיבות התקשורת בצוות. לחץ ושחיקה בצוות	13.5.20	7.