

תוכנית לימודים מפורטת:
קורס: ניהול למצוינות ארגונית ולאיכות השירות - 40 שעות.
תאריך תחילה: 04.10.21 תאריך סיום משוער: 08.11.21
אישור משרד החינוך:

מספר שעות	שעות הלימוד	שם המרצה	פירוט נושאי הלימוד	יום	תאריך	מס' ז'
7	08:30-15:15	עובדיה כהן	תקשורת בין אישית - מבוא למצוינות ארגונית בארץ ובעולם (תפיסת האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה). התרבות הארגונית (הגדרות, מאפיינים)	ב	04.10.21	1
7	08:30-15:15	עובדיה כהן	מדיניות קידום איכות ומצוינות בשירות המדינה שיפור השירות לציבור (החשיבות, ערכי השירות, ממשקי קשר ותהליכי שירות, מוכוונות ללקוחות).	ב	11.10.21	2
7	08:30-15:15	עובדיה כהן	תשתיות יחידתיות עיקריות לניהול איכות (לרבות: מנגנונים ופונקציות וכן תכנית עבודה לאיכות ומצוינות, מיפוי לקוחות, קביעת רשימות שירותים/פעולות, משוב לקוחות, קביעת מדדי איכות ומצוינות, אמנת איכות השירות)	ב	18.10.21	3
7	08:30-15:15	עובדיה כהן	מצוינות ארגונית - תשתיות משרדיות עיקריות לניהול איכות (לרבות: מנגנונים ופונקציות וכן הגדרת יעוד, חזון, מטרות)	ב	25.10.21	4
6	08:30-14:15	עובדיה כהן	ממדי איכות ומצוינות בשירות (עשרה ממדי איכות השירות, הגדרות ומשמעויות) צוותי שיפור איכות ומצוינות (חשיבות שיתוף העובדים במהלכי שיפור ארגוניים, המתודולוגיה לעבודת צוותי שיפור)	ב	01.11.21	5
6	08:30-14:15	עובדיה כהן	תכנון אסטרטגי (מושגי יסוד, כלים, SWOT לרבות תרגול). תכניות עבודה מבנה ותהליך, מוכוונות לתוצאות. בקרה ניהולית (חשיבות, הגדרות, סוגי בקרה, משמעויות). מבחן	ב	08.11.21	6

***** ייתכנו שינויים במערכת השעות
 100% נוכחות .