

אתגרי השירות בעולם העבודה החדש

מבוא

עולם העבודה החדש מאופיין בהרחבת האחריות והסמכות האישית של נתני השירות, שיתופיות ועבודה בצוותים. על מנת לתת שירות איכותי לתושבים, יש להתאים את התפיסות ודרכי עבודה החדשות לחשיבה מערכתית עם דגש על האנשים ומערכות יחסים כגורמים מרכזיים להצלחה.



מטרות הקורס

- ◀ הבנת הצרכים החדשים של האזרח בתחום השירות בעקבות השינויים שחלו בשנים האחרונות
- ◀ היכרות עם מגוון כלים העומדים לרשות העובדים במתן שירות
- ◀ קידום שיתופי פעולה אפקטיביים על מנת לספק פתרון כולל

אוכלוסיית היעד

הקורס מיועד לכל נתני השירות ברשות המקומית.

יעוץ וניהול אקדמי

ד"ר שרי ארליך - יועצת ארגונית המתמחה בקידום חדשנות
בסקטור הציבורי
A.M. חמי גילי חן - מנחת קבוצות בשילוב אמנויות

שכר לימוד

2,650 ₪ שכר הלימוד לעובדי השלטון המקומי
(מחיר מסובסד)
2,950 ₪ שכר הלימוד למשתתפים שאינם עובדי
השלטון המקומי

מתכונת הלימודים

היקף השעות בקורס: 42 שעות (6 מפגשים)
יום לימודים: יום ב', בין השעות 9:00 – 15:15
מקום הלימודים: מרכז השלטון המקומי, רח' הארבעה 28, מגדל חאג'ג צפוני, קומה 7, ת"א
(במרחק הליכה מתחנת רכבת השלום, ת"א)
מועד פתיחת הקורס: 2 בינואר 2023
להלן מועדי המפגשים בקורס: 2.01, 9.01, 16.01, 23.01, 30.01, 6.02
בקורס ישולבו מספר מפגשים בזום

לפרטים והרשמה <<

נושאי הקורס

- אתגרים בעולם העבודה החדש- איך מתמודדים עם אי ודאות ושינוי במקום העבודה
- עולם השירות- הכרה והבנה של המגמות המרכזיות בעולם השרות בכלל, וברשות המקומית בפרט
- מתן שירות כמקצוע- החשיבות והערך של תפקיד "משרת הציבור" כמי שנותן שירות
- אמפטיה וחמלה בשירות- איתור צרכי הלקוח והתמודדות עם גיוון רב תרבותי וקהילתי
- השירות כחלק משיתוף פעולה כלל מערכתי- הקניית כלים לשיפור השיתופיות ומתן אמן
- התמודדות עם לקוחות קשים- שליטה בכעס וניהול קונפליקטים
- חדשנות ויצירתיות בשירות -כלים לפיתוח רעיונות ויוזמות ושיפור עבודת הצוות

חובות הקורס ותעודה

נוכחות של 100% ממפגשי הקורס. קבלת התעודה מותנית בנוכחות של 85% מן הקורס. העומדים בדרישות הקורס יקבלו תעודה המזכה בשעות לגמול השתלמות של משרד החינוך, בכפוף להנחיית ועדת גמול ההשתלמות.

לפרטים והרשמה <<



נוהל ביטול הרשמה

ביטול הרשמה יתקבל בכתב בלבד בדו"אל לכתובת מייל הבאה: register@masham.org.il

- עד 6 ימי עבודה לפני תחילת הקורס – לא יגבה תשלום.
- החל מ-5 ימי עבודה לפני תחילת הקורס – ייגבו דמי ביטול בשיעור של 20% מעלות ההשתתפות בקורס.
- לאחר המפגש הראשון ולפני המפגש השני – ייגבו דמי ביטול בשיעור של 25% מעלות ההשתתפות בקורס.
- לאחר המפגש השני – ייגבו דמי ביטול בשיעור של 30% מעלות ההשתתפות בקורס.

הנחיות להרשמה

לעזרה בתהליך הרישום בלבד אנא פנו ל: **03-6844248/253** בטל' או במייל register@masham.org.il

במידה והינך זקוק/ה להנגשה מכל סוג שהיא אנא פנה/י לילנה נוי, סגנית ראש מינהל ללימודים מוניציפאליים במייל: elena@masham.org.il או בטל' 03-6844254