

דלית עטרו



השכלה

2020 – 2023 הסבה להוראת מוזיקה, מכללת גבעת וושינגטון
תעודת הוראה לכיתות א' עד יב', התמחות בהוראת נגינה בקבוצות
ובניצוח מקהלה.

1994 – 1997 A.B. כללי וגיוגרפיה, אוניברסיטת תל אביב

מגון קורסי ניהול ופיתוח עובדים, אף הדרכה אל על
סוקרת בגין'ל לבטיחות ואיכות, ATA – ארגון המסחר הבינלאומי של
חברות התעופה

1984-1988 - תיקון מכיף תל גיבורים, מגמת מזכירות רפואי כולל
פרקטיון מעשי בבי"ח איכילוב

ניסיונו תעסוקתי

2021 – כיום, מורה למוזיקה, משרד החינוך וכעכמאית
. כתיבת תוכנית עבודה שנתית ובנית מערכי שיעור קבוצתיים
ופרטניים בהתאם לדרישות ניהול ופדגוגיות
. העברת החומר הנלמד בצורה מעניינת וחוויתית, ניהול כיתה
מייטבי תוך התמודדות עם אתגרים בפער י孔נות ומשמעות
תלמידים.
. יצירת קשרים בין אישיים מעולים עם תלמידים, הורים וצוותים
חינוךים
. קידום יוזמות חינוכיות ושיתופי פעולה בתחום המוסיקה עם צוותי
הוראה מקבילים.

**2017 – 2021, מנהלת תחום ניהול תפעוליים והיררכות למצווי
משבר, אף בטיחות ואיכות - אל על**

. אחריות לניהול מקצועי של התחום, החל משלב החלטה של
האגף, למלול 7 גופי התפעול והמבצעים בחברה (מצבי קרקע,
מבצעים אויר, סאנדור, דילים, מטענים, הנדסה ותחזקה, ביטחון,
מרכז שליטה ובקרים)
. הובלת בניהית תוכניות עבודה שנתיות, הגדרת יעדי ביצוע ובקירה

054-2455739
דרך יצחק בן אריה 4/25, רחובות
Dalitda2013@gmail.com
DNA וركוד מקצועי ואישין:
אקדמאית, בוגרת אוניברסיטת
ת"א במסלול A.B. כללי וגיוגרפיה.
מורה מוסמכת לחינוך מוזיקלי.
סוקרת בגין'ל לבטיחות ואיכות
בתעופה - ATA. מנהלת מערכת
ומצטיינת חברת אל על ובתחום
החינוך.

**ניסיונו מקצועי הכלול: ניהול צוותים
בموقع שירות ומכירות טלפוניים
מורכבים B2B ו B2C (2 עשרים) ||
הובלת תחום ניהול משלב ההחלטה
ואיכות החלטה וטמעת ניהול,
מוכח בכתב ו证实 ועמידה ביעדי KPI
(4 שנים) ניהול לשכת סמנכל
בכיר (שנתיים) || ארגז כלים עשיר
הכולל מיזומנים ניהול ופיתוח
המשאב האנושי – מקרה לקרה,
כולל מיקוד ומחוברות העובדים
למטרות ייעדי הארגון. יכולות
הובלה וארגון גבירות, פתרון
משברים וקונפליקטים. **יחס אנווש**
מעולים וכישורים בין אישיים גבוהים.
פרק חינוכי כמורה מוסמכת ליסודי
ותיכון, רקע חזק וניסיון בשירות
ואדמיניסטרציה בתחום הבריאות.**

- כתיבה, עריכה והטמעת נ翰י האגף בארץ וברחבי הרשות בעולם
- "ציג" החברה בהשתלמויות בינלאומיות בתחום הבטיחות והאיכות
- הסמכה כסוקרט בטיחות תעופתית.
- עובדת מערכת ומצטיינת

2006 – 2017 ראש ענף שירותים ומכירה, חט' שירות לקוחות, אל על

- ניהול ישר של כ 40 נציגי שירות טלפון, אוכלוסייה מגוונת ורב דורית
- אחריות מקצועית וניהולית למונה שירותים ומכירות של הנציגים ללקוחות חיצוניים B2B ו B2C (פרטיים ועסקיים) וגופי המבצעים
- ניהול משמרות הכלול אחריות וקבלת החלטות בתנאים מורכבים ואירועים המאפיינים את עולם התעופה
- פיתוח קורסים וביצוע הדרכות וחינוך לעובדי המוקד וכלל חברה
- ניהול מיטבו של קונפליקטים שירותי ופתרונות משברים
- תקשורת מדיניות החברה בפני העובדים והלקוחות, יציג העובדים בפני הנהלת המוקד והחברה
- הובלה ועידוד הצוותים למציאות, כולל אחריות לתגמול ותמרוץ עובדים
- אחריות ובקרה על עמידה בرمות שירות ויעדי ביצוע – KPI

1999 – 2006, מנהלת דסק עסק' שירותים תיירות פנים, אל על

- ניהול צוות מקצועי של 5 מנהלי לקוחות
- אחריות מקצועית לקצה לתפעול השוטף של חברות נופש תיירים בחו"ל ועידוד השירותים למציאות, כולל אחריות לתגמול ותמרוץ
- עבודה למולשרות ספקים מוביילים בתחום מלונות, טווילים וחברות השכרת רכב
- עמידה ביעדי תפעול ושירות

1997 – 1999, ניהול לשכת סמאנ"ל למסחר, אל על

- ניהול יומן בכירים, הכנת מסמכים, תיעוד, ניהול בקרת תקציב הלשכה ועמידה ביעדים.
- עובדת מצטיינת ומערכת

1992 – 1997, נציג שירות במוקד הזמנות ושירות לקוחות, אל על

- מתן שירות טלפון הכללי מידע, ביצוע הזמנות של טיסות ליעדים השונים
- מענה מיטבי הכללי גם טיפול במצבי משבר וkonflikte שירותיים למול לקוחות החברה
- הפקט דוחות ניהולם במגוון תחומי פעילות לתמיכת קבלת החלטות הנהלת המוקד ושיפור שיטות ותהליכיים

שפota

- אנגלית – שליטה מלאה
- עברית – שפת אם

תוכנות

- Office – שליטה מלאה
- מערכות ניהול הזמן טיסות
- מערכות CRM
- מערכות ניהול ידע

קורסי הכשרה, בית הספר להדרכה אל על

- הכשרה מדריכים
- הכשרות ניהול:
- קורס ניהול דרגי בניינים
- קורס ניהול מתקדם
- קורס ניהול ממשקים
- הסמכה כסוקרט בטיחות ואיכות בנין'ל בתחום התעופה
- IATA

כישורים ותחביבים נוספים

- מורה לגיטרה פרטנית/קבוצות
- בוגרת קורס DO מסלולי: שירה והגשת שיר; פיתוח קול והעמדת בית הספר למוזיקה "רימון"
- שירה, נגינה בגיטרה, טווילים

שירות צבאי

- מצירה רפואיtte בבי"ח סורוקה, רם 2 (יחידה צבאית) ובמקרפ"ר (מפקדת קצין רפואה ראשי)