

דלית עטרי

השכלה

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

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

מגוון קורסי ניהול ופיתוח עובדים, אגף הדרכה אל על

סוקרת בינ"ל לבטיחות ואיכות, IATA – ארגון המסחר הבינ"ל של חברות התעופה

1984-1988 - תיכון מקיף תל גיבורים, מגמת מזכירות רפואית כולל פרקטיקום מעשי בבי"ח איכילוב

ניסיון תעסוקתי


2021 – כיום, מורה למוזיקה, משרד החינוך וכעצמאית


- כתיבת תוכנית עבודה שנתית ובניית מערכי שיעור קבוצתיים ופרטניים בהתאם לדרישות ניהוליות ופדגוגיות
- העברת החומר הנלמד בצורה מעניינת וחוויתית, ניהול כיתה מיטבי תוך התמודדות עם אתגרים בפערי יכולות ומשמעת תלמידים.
- יצירת קשרים בינאישיים מעולים עם תלמידים, הורים וצוותים חינוכיים
- קידום יוזמות חינוכיות ושיתופי פעולה בתחום המוסיקה עם צוותי הוראה מקבילים.

2017 – 2021, מנהלת תחום נהלים תפעוליים והיערכות למצבי משבר, אגף בטיחות ואיכות - אל על

- אחריות לניהול מקצועי של התחום, החל משלב ההקמה של האגף, למול 7 גופי התפעול והמבצעים בחברה (מבצעי קרקע, מבצעי אויר, סאנדור, דיילים, מטענים, הנדסה ותחזוקה, ביטחון, מרכז שליטה ובקרים)
- הובלת בניית תוכניות עבודה שנתיות, הגדרת יעדי ביצוע ובקרה



054-2455739 

דרך יצחק בן ארי 4/25, רחובות 

Dalitda2013@gmail.com 

DNA ורקורד מקצועי ואישי:

אקדמאית, בוגרת אוניברסיטת ת"א במסלול B.A כללי וגיאוגרפיה. מורה מוסמכת לחינוך מוזיקלי. סוקרת בינ"ל לבטיחות ואיכות בתעופה - IATA. מנהלת מוערכת ומצטיינת חברת אל על ובתחום החינוך.

ניסיון מקצועי הכולל: ניהול צוותים במוקדי שירות ומכירות טלפוניים מורכבים B2C ו B2B (2 עשורים) || הובלת תחום נהלי בטיחות ואיכות החל משלב ההקמה. רקורד מוכח בכתיבה והטמעת נהלים, שיפור ביצועים ועמידה ביעדי KPI (4 שנים) ניהול לשכת סמנכ"ל בכיר (שנתיים) || ארגז כלים עשיר הכולל מיומנויות בניהול ופיתוח המשאב האנושי – מקצה לקצה, כולל מיקוד ומחברות העובדים למטרות ויעדי הארגון. יכולות הובלה וארגון גבוהות, פתרון משברים וקונפליקטים. יחסי אנוש מעולים וכישורים בינאישיים גבוהים. פרק חינוכי כמורה מוסמכת ליסודי ותיכון, רקע חזק וניסיון בשירות ואדמינסטרציה בתחום הבריאות.

- כתיבה, עריכה והטמעת נהלי האגף בארץ וברחבי הרשת בעולם
- ייצוג החברה בהשתלמויות בינלאומיות בתחום הבטיחות והאיכות
- הסמכה כסוקרת בבטיחות תעופתית.
- עובדת מוערכת ומצטיינת

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

- ניהול ישיר של כ 40 נציגי שירות טלפוני, אוכלוסייה מגוונת ורב דורית
- אחריות מקצועית וניהולית למענה שירותי ומכירתי של הנציגים ללקוחות חיצוניים B2C ו B2B (פרטיים ועסקיים) וגופי המבצעים
- ניהול משמרת הכולל אחריות וקבלת החלטות בתנאים מורכבים ואי ודאות המאפיינים את עולם התעופה
- פיתוח קורסים וביצוע הדרכות וחניכה לעובדי המוקד וכלל חברה
- ניהול מיטבי של קונפליקטים שירותים ופתרון משברים
- תקשור מדיניות החברה בפני העובדים והלקוחות, ייצוג העובדים בפני הנהלת המוקד והחברה
- הובלה ועידוד הצוותים למצינות, כולל אחריות לתגמול ותמרוץ עובדים
- אחריות ובקרה על עמידה ברמות שירות ויעדי ביצוע – KPI

1999 – 2006, מנהלת דסק עסקי שירותי תיירות פנים, אל על

- ניהול צוות מקצועי של 5 מנהלי לקוחות
- אחריות מקצה לקצה לתפעול השוטף של חבילות נופש תיירים בארץ
- עבודה למול עשרות ספקים מובילים בתחום מלונאות, טיולים וחברות השכרת רכב
- עמידה ביעדי תפעול ושירות

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

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

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

- מתן שירות טלפוני הכולל מידע, ביצוע הזמנות של טיסות ליעדים השונים
- מענה מיטבי הכולל גם טיפול במצבי משבר וקונפליקטים שירותיים למול לקוחות החברה
- הפקת דוחות ניהוליים במגוון תחומי פעילות לתמיכה בקבלת החלטות הנהלת המוקד ושיפור שיטות ותהליכים

שפות

אנגלית – שליטה מלאה
עברית – שפת אם

תוכנות

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

קורסי הכשרה, בית הספר להדרכה אל על

- הכשרת מדריכים
- הכשרות ניהוליות:
- קורס ניהול דרגי ביניים
- קורס ניהול מתקדם
- קורס ניהול ממשקים
- הסמכה כסוקרת בבטיחות ואיכות בינ"ל בתחום התעופה IATA -

כישורים ותחביבים נוספים

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

שירות צבאי

- מזכירה רפואית בבי"ח סורוקה, רם 2 (יחידה צבאית) ובמקורפ"ר (מפקדת קצין רפואה ראשי)