

## מבוא לשירותי אנוש – תשפ"ד

קורס 5 נ"ז, 289.1038  
סמסטר א', 2023-2024

הרצאה: יום א' 10:15-11:45 + 12:15-13:45

מרצה: ד"ר איתן ברונשטיין קבלה: בתיאום מראש דרך המייל. דוא"ל: [eithan.bronshtein@gmail.com](mailto:eithan.bronshtein@gmail.com)

מתרגלת: הגב' הדס להב קבלה: בתיאום מראש דרך המייל. דוא"ל: [hadas.sultan@gmail.com](mailto:hadas.sultan@gmail.com)

מפתח הקורס: פרופ' עדו גל

**מטרות:** קורס מבוא זה סוקר נושאים מרכזיים בלימודי שירותי אנוש. הקורס בוחן מושגי יסוד, מנתח את מטרות ופעולות המגזר הציבורי, המגזר העסקי, והמגזר השלישי (ללא מטרות רווח), בנוגע למתן שירותים ללקוחות ומקבלי שירות, ודן בגורמים ותהליכים חברתיים, כלכליים, ארגוניים, טכנולוגיים/דיגיטליים, ואחרים, המשפיעים על התחום. בין השאר הקורס סוקר מבנים ארגוניים ותהליכים ניהוליים המשפיעים על התנהגות מנהלים ועובדים בארגוני שירותי אנוש; מושגים, נתונים ותהליכים הקשורים למאפייני לקוחות והתנהגותם; גורמים המשפיעים על תפישת לקוחות את איכות השירות, שביעות הרצון, וחווית השירות שלהם; וסוגיות יסוד בניהול תהליכי שירות, טיפול בבעיות שירות ובתלונות לקוחות, ועוד.

### דרישות:

1. השתתפות חובה: השתתפות חובה בהרצאות ובמפגשי קבוצות התרגול.
2. קריאה מראש לקראת כל שיעור, כמפורט בתוכנית הקורס. יש להיעזר ב"הנחיות לקריאה מבוא לש"א תשפ"ד" ובמסמך "הנחיות קריאה בחלוקה לשיעורים".
3. הגשת שתי מטלות (מטלה 1 – 5% מהציון הסופי, מטלה 2 – 25% מהציון הסופי) באתר הקורס במועדים המצוינים בסילבוס.  
הגשת המטלות באתר, היא חובה ותנאי לקבלת ציון בקורס.  
\* איחור בהגשה יינתן רק באישור חריג של המרצה, אך יגרם להורדה בציון.
4. מבחן מסכם: (75% מציון הקורס).  
ציון "עובר" בקורס (מטלות + מבחן): 70 (כמפורט בשנתון).

**אתר הקורס - במערכת למידה מתוקשבת Moodle:** באתר האוניברסיטה: [www.haifa.ac.il](http://www.haifa.ac.il) לבחור: "סטודנטים" < "שער למידה מתוקשבת" Moodle < "אתרי הקורסים". יופיע "מסך הזדהות ראשי" - להקליד מס' זהות וסיסמה (בפעם הראשונה, הסיסמה היא מס' הזהות). מרשימת הקורסים, לבחור הקורס "מבוא לשירותי אנוש". באתר הקורס מוצגים כל חומרי הלמידה בקורס, קבצים והנחיות, עדכונים והודעות שהם חלק בלתי נפרד של הקורס - באחריות התלמידים לבדוק הודעות ועדכונים באתר הקורס לפחות פעם בשבוע. האוניברסיטה מקצה לכל סטודנט כתובת דוא"ל אליה מנותבים הודעות הקורס. מומלץ לבצע forward לכתובת הדוא"ל הפרטית שלכם.

הערה: מסמך זה והחומרים באתר כתובים לעתים בלשון זכר ולעתים בלשון נקבה, אך כולם מתייחסים באותה מידה לגברים ונשים

## תכנית הקורס

(נתון לשינויים במהלך הקורס)

קריאות חובה	נושא	תאריך	שיעורים ותרגולים
	<b>חלק 1: מושגי יסוד, רקע, מגזרי שירות</b> מהו שירות, חשיבות השירות, מוצרי שירות, סוגי לקוחות ועוד	15/10/23	<b>שיעור מס' 1</b>
שנידר ובואן: פרק 1, 46-35 **	על ספקי שירות, עובדי קו ועובדי מטה, שירות ומאפייניו, תהליכי יצירת וצריכת שירות, טכנולוגיה בשירות.	22/10/23	<b>שיעור מס' 2</b>
	1. קריאה וכתיבה אקדמית. (קריאה מונחית של מאמר) 2. אסטרטגיות ניהול עצמי. 3. מגמות במשק ובחברה בתחום שירותי האנוש.	08: 30-10: 00	<b>תרגול 1 קבוצה א</b>
		14: 15-15: 45	<b>תרגול 1 קבוצה ב</b>
		16: 15-17: 45	<b>תרגול 1 קבוצה ג</b>
	<b>חלק 2: ארגוני שירות, מנהלים ועובדים:</b> חזון ומטרות ארגוניות. שרשרת הרווח משירות ואקלים שירות (נותן השרות, תרבות ארגונית).	29/10/23	<b>שיעור מס' 3</b>
משוניס **	מבנים ותהליכים ארגוניים פורמליים (מבנה ארגוני) וא-פורמאליים (מנהיגות, רשתות חברתיות) השלכות לתחום השירות, ניהול פרויקטים ושירות.	5/11/23	<b>שיעור מס' 4</b>
גל: לקט על זכויות אדם משרד הכלכלה: חוק הגנת הצרכן	זכויות, אמנות, חוקים ורגולציה בתחום השירות, סוגיות מוסריות/אתיות ואחרות בארגוני שירות. <b>הצגת מטלה מס' 1</b>	08: 30-10: 00	<b>תרגול 2 קבוצה א</b>
		14: 15-15: 45	<b>תרגול 2 קבוצה ב</b>
		16: 15-17: 45	<b>תרגול 2 קבוצה ג</b>
Mathis & Jackson **	ניהול: מושגי יסוד ותפקידי הנהלה ניהול משאבי אנוש, הערכת עובדים, מחקר ושימושיו	12/11/23	<b>שיעור מס' 5</b>
כהן ** Bowen & Lawler	תפישות מנהלים לגבי עובדים, העצמת עובדי שירות, מחוברות עובדים - Empowerment & Engagement	19/11/23	<b>שיעור מס' 6</b>
דורון ** גדרון וכץ ** קטן **	המגזר הציבורי ותפקידיו, התפתחות שירותי "מדינת הרווחה" בעולם ובישראל. המגזר העסקי והמגזר השלישי, יחסים בין המגזרים במשק, הפרטה וביזור, ועוד	08: 30-10: 00	<b>תרגול 3 קבוצה א</b>
		14: 15-15: 45	<b>תרגול 3 קבוצה ב</b>
		16: 15-17: 45	<b>תרגול 3 קבוצה ג</b>

שנידר ובואן : פרק 2, 53-65** שנידר ובואן : פרק 3, כל הפרק	חלק 3: לקוחות ומאפייניהם : הקדמה, הטרוגניות לקוחות ועובדים מגמות דמוגרפיות צרכים וציפיות של לקוחות ותחום הסבלנות מיומנויות וכישורי יסוד של לקוחות	26/11/23	שיעור מס' 7
Jain 2017 **	שימושי טכנולוגיה בשירות	08: 30-10: 00	תרגול 4 קבוצה א
		14: 15-15: 45	תרגול 4 קבוצה ב
		16: 15-17: 45	תרגול 4 קבוצה ג
הגשת מטלה מס' 1 (5% מהציון הסופי) במודל – עד ה 11.12.23 ועד השעה 8:30			
	חלק 4: ניהול השירות, איכות השירות וחווית לקוח: מפגש השירות וניהול חווית הלקוח – נוף השירות (Servicescape), בניית תוכנית מתאר (Service blue print), ומפת מסע לקוח (Customer Journey Map). הצגת מטלה מס' 2	3/12/23	שיעור מס' 8
Zeithaml et al.: Chapter 2	מטרות, פרספקטיבת הספק והלקוח איכות השירות והגורמים המשפיעים עליה – תפיסה ומדידה שביעות רצון של לקוחות מודל הפערים באיכות השירות – בעיות יסוד	17/12/23	שיעור מס' 9
	עבודה בקבוצות הגשה על הכנת מפת מסע לקוח בהנחיית הדס	08: 30-10: 00	תרגול 5 קבוצה א
		14: 15-15: 45	תרגול 5 קבוצה ב
		16: 15-17: 45	תרגול 5 קבוצה ג
	חקר רגשות, עבודת רגשות, לחץ ושחיקה בשירות.	24/12/23	שיעור מס' 10
	מחקר יישומי – מדידת איכות שירות סגירת הפערים במודל הפערים	31/12/23	שיעור מס' 11
	עבודה בקבוצות הגשה על הכנת מפת מסע לקוח בהנחיית הדס	08: 30-10: 00	תרגול 6 קבוצה א
		14: 15-15: 45	תרגול 6 קבוצה ב
		16: 15-17: 45	תרגול 6 קבוצה ג
הגשת מטלה מס' 2 (20% מהציון הסופי) במודל – עד יום א' – 7.1.24 ועד השעה 8:30			

** Lovelock & Wirtz: Chapter 13	שיקום שירות וטיפול בתלונות	7/1/24	שיעור מס' 12
קמארה 2016 פוספלד 2019	Diversity & Inclusion – מגוון להכללה אנשים עם מוגבלויות + נגישות מאפייני תרבות של לקוחות	08: 30-10: 00	תרגול 7 קבוצה א
		14: 15-15: 45	תרגול 7 קבוצה ב
		16: 15-17: 45	תרגול 7 קבוצה ג
	השלמת חומרים, חזרה, סיכום הקורס והתייחסות למבחן.	14/1/24	שיעור מס' 13

תכני הקורס משקפים את קידום הקיימות החברתית והסביבתית, החרוטה על דגלה של אוניברסיטת חיפה, בהתאם ליעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימה, בתחומים הבאים: בריאות ורווחה טובה, שוויון מגדרי, עבודה ראויה וצמיחה כלכלית, והפחתת אי שוויון.



! במסגרת לימודי התואר הראשון כל סטודנט ית צריכה להשתתף במחקרים בהיקף של 5 שעות. יש למלא את ההשתתפות במחקרים עד תום השנה האקדמית. ההשתתפות במחקרים נעשית דרך מערכת ה-SONA. בלינק הבא ניתן למצוא מידע לגבי ההרשמה למערכת: <https://hw.haifa.ac.il/sona>

בתחילת הסמסטר ייכנס חבר סגל ממערכת המחקרים להסביר על ההשתתפות. לכל שאלה ניתן לפנות לגבי קרן צייטיאד במייל: [kchitiad@research.haifa.ac.il](mailto:kchitiad@research.haifa.ac.il)

מערכת השתתפות במחקרים בפקולטה למדעי הרווחה והבריאות - SONA  
 הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות, אוניברסיטת חיפה. תארים בבריאות הציבור, טיפול באמצעות אמנויות, בריאות נפש קהילתית, עבודה סוציאלית, גרונטולוגיה, שירותי אנוש, פיזיותרפיה, ריפוי בעיסוק, הפרעות בתקשורת וסיעוד  
[hw.haifa.ac.il](http://hw.haifa.ac.il)

## מקורות / חומרי קריאת חובה

כל המקורות/חומרי הקריאה מופיעים כקבצי PDF באתר הקורס (Moodle), בתיקיה "קבצים להורדה".  
 נא לקרוא את המקורות לפי ההנחיות בחוברת "הסברים לגבי חומרי הקריאה תש"פ" הנמצאת בתיקיה זו.  
**שימו לב: כוכביות \*\* מסמנות מקורות בהם צריך לקרוא רק חלק מהחומר! אם לא כתוב אחרת, קוראים הכל.**

גדרון, ב. ו-כץ, ח. (1998). המגזר השלישי בישראל - גבולות, מאפיינים ותהליכים. באר שבע: המרכז הישראלי לחקר המגזר השלישי, אוניברסיטת בן-גוריון.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק פרקים א'-ג': עמ' 7-12, פרק ו'-ח': סוף עמ' 19 עד עמ' 26. (לדלג על עמ' 13-18)**  
 גל, ע. (2013). זכויות אדם: רקע ומושגים. (לקט טקסטים מתוך מגילת זכויות האדם + ויקיפדיה. 8 עמודים).  
 גל, ע. ו-ברונשטיין, צ. (2006). מדריך לכתבה אקדמית. החוג לשירותי אנוש, אוניברסיטת חיפה.  
 דורון, א. (1985). מדינת הרווחה, מהותה, ושלבי התפתחותה. פרק א' בתוך: מדינת הרווחה בעידן תמורות. ירושלים: מאגנס.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 1-32 הכוללים סעיפים 1-8.**

- כהן, ב. (1998). דוגלס מקגרור וההיבט האנושי - תיאוריה X ותיאוריה Y ורישומן על המינהל המודרני. משאבי אנוש, גליון 130-129, עמ' 38-43.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 38-41.**
- משוניס, ג. (1999). קבוצות וארגונים. פרק 7 (עמ' 170-198) בתוך: סוציולוגיה. האוניברסיטה הפתוחה.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 183-192.**
- משרד הכלכלה והתעשייה (2018). על חוק הגנת הצרכן והרשות לסחר הוגן. (מסמך שהוכן עבור תלמידי הקורס בעריכת פרופ' עדו גל. כולל טקסטים נבחרים מאתר הרשות וכן את חוק הגנת הצרכן במלואו).  
**\*\* שימו לב: לקרוא עמ' 1-5 בעיון, לרפרף מעמ' 5 ואילך כדי להכיר את לשון החוק ונושאים עיקריים בו.**
- פוספלד, נ. (2019). הנגשת השירות בארגונים עבור לקוחות עם מוגבלות. ענין של גישה, 23, 31-33.  
<https://veredbitan.wixsite.com/inyan-shel-gisha>
- קטן, י. (2008). הפרטה חלקית בשירותי הרווחה האישיים בישראל. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, מדינת ישראל. <http://www.molsa.gov.il>
- קמארה, א. (אפריל 2016). מ-נגישות ל-הכלה: מהפכת השוויון לאנשים עם מוגבלות. ענין של גישה, 19, 5-19.  
[http://docs.wixstatic.com/ugd/d50e37\\_c9db2b93709e48b08f2a891d3e25de73.pdf](http://docs.wixstatic.com/ugd/d50e37_c9db2b93709e48b08f2a891d3e25de73.pdf)
- שניידר, ב., ו-בואן, ד. (1996). *שירות מנצח בשוק תחרותי*. הוצאת מטר ומרכז לאיכות ומצוינות במשרד ראש הממשלה. (נוסח עברי של: (Schneider, B., & Bowen, D. (1995) *Winning the service game*.  
**פרק 1:** "הקמת ארגון שירות מנצח מתוך בקיאות בכללי המשחק",  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 35-46.**
- (הערה: בנוסף לפרק 1 בעברית, הנוסח המקורי של פרק 1 באנגלית הוכנס גם הוא לאתר, ראו: Schneider ENGLISH – השתמשו בשניהם כדי לשפר הבנה ויכולת תרגום עברית-אנגלית).  
**פרק 2:** "מענה לציפיות הלקוח".  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 53-65 (עד תחילת "ציפיות לשיקום שירות")**
- פרק 3:** "כיבוד צרכיו של הלקוח". (לקרוא כל הפרק: עמ' 87-113).
- Bowen, D. E. & Lawler, E. E. (1992). The empowerment of service workers: What, why, how, and when. *Sloan Management Review*, Spring 1992, 31-39.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard business review*, 72(2), 164-174.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עד עמ' 170 - עד הפרק: "Service Profit Chain Audit" באמצע עמוד 170**
- Jain, R., Aagja, J., & Bagdare, S. (2017). Customer experience—a review. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(3), 642-662. **\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 642-655 (רק חלקים 1-4)**
- Lovelock, C. H. & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, technology, Strategy* (8th Ed.). Chapter 13: Complaint handling and service recovery. NY: Prentice-Hall.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 349-360 (כולל הטבלה בעמ' 360 המסכמת גישות לטיפול בתלונות**  
אפשר להתעלם מהחצי התחתון של עמ' 359 המתחיל בנושא חדש של Service guarantees).
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management (15th Edition)*. NY: South-Western / Cengage. Chapter 1: Human resource management in organizations, 2-35.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 2-28; עד תחילת הנושא: "HR management competencies and careers"**
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering service quality*. Free Press. Chapter 2: "The customers' view of service quality", 15-33.