

על ארגונים ולקוחות – מושגים מעולם השיווק לשירותי אנוש

ד"ר גל גוטמן

בעולם שבו כולנו מוכרים וכולנו קונים, ישנה חשיבות עליונה לערך היושב בבסיס הפעולה השיווקית. חשבו לדוגמה על הסילבוס שלפניכם, כיצד ניתן לשנות אותו כך שאותו התוכן יעורר יותר סקרנות, ויגרום לכם הסטודנטים להעדיף את הקורס הזה על פני קורסים אחרים? מהי השפה הנכונה, מהם הכלים התיאורטיים והמעשיים ואיך הופכים כל דבר (אפילו סילבוס!) להזדמנות שיווקית?

בקורס נעסוק באומנות הבנת הלקוחות ונדגים כיצד הבנה זו היא הגורם המשמעותי ביותר, המבטיח את הצלחת הארגון לאורך זמן. הקורס יניח את היסודות בבסיס החשיבה השיווקית, ויצג מגוון תיאוריות, כלים ומודלים.

מטרות הקורס

שירותי אנוש הוא תחום רחב וחדשני העוסק בהבנה, ניהול ושיפור של תהליכי עבודה ואיכות השירות בארגונים. לקוחות הם גורם אסטרטגי ומרכזי בהקשר זה. הקורס מציע הכרות עם מגוון כלים, מודלים, ותיאוריות שמציע עולם השיווק, ובחינת כוחם כמענה לאתגרים ארגוניים.

במהלך הקורס:

- יוצגו מונחי מפתח לאורך תהליך ניהול השיווק, ותתבצע הכרות עם השפה השיווקית המאפשרת תקשורת יעילה ומקדמת מול בעלי תפקידים שונים בארגון
- תתבצע חקירה כיצד יכולים ארגונים להתאים את עצמם לצרכי לקוחותיהם ולספק עבורם ערך, וכיצד התאמות אלה הן בעלות פוטנציאל להיטיב לנהל ולשפר את איכות המוצר והשירות המסופקים על ידי הארגון
- יבחן לעומק הממשק הקיים בין הארגון ללקוחותיו, ויוצעו כלים חדשים לנתח באמצעותם את יחסי הארגון עם לקוחותיו הפנימיים

פורמט הקורס

הקורס מוצע לסטודנטים בתואר ראשון בחוג לשירותי אנוש במהלך סמסטר א' תשפ"ד. הקורס בהיקף 2 נ"ז, וכולל 5 מפגשים לאורך סמסטר א' בימי שלישי אחת לשבועיים בין השעות 10:00-14:00. השיעור הראשון יתקיים בתאריך 09.01.24 והשיעור האחרון יתקיים בתאריך 05.03.24.

במהלך הקורס יעשה שימוש בהרצאות, ניתוחי מקרה, תרגילי כיתה ודוגמאות מהשטח.

הערכה בקורס

הציון בקורס בנוי ממתלה מסכמת. המתלה כוללת שני חלקים:

- מרכיב הערכה קבוצתי – הגשה בזוגות (85%)
- מרכיב הערכה אישי (15%)

לדיון בכיתה תפקיד חשוב בתהליך הלמידה והטמעת החומר הנלמד. נוכחות בשיעורים והשתתפות פעילה הם מרכיב מהציון הסופי.

תקשורת עם צוות הקורס

- התקשורת השוטפת בקורס, פרסום הודעות והגשת מטלות, יתבצעו באמצעות המודל. באחריות הסטודנטים לוודא כי ההודעות מגיעות לכתובת מייל פעילה.
- מטלת הקורס תוגש באמצעות תיבה ייעודית במודל הנושאת את שם המטלה.
- על הפנייה לצוות הקורס להיות מכובדת ומכבדת. קווים מנחים ניתן למצוא [כאן](#)

עקרונות מנחים בלמידה:

אחריות אישית – הקורס פועל תחת הנחת עבודה כי הסטודנטים יות בקורס הם גורמים אסטרטגיים בארגון, אשר מסוגלים להביא לשינוי אמיתי בעולם העבודה. סטודנטים יות שלא נכחו בשיעור מסיבה מוצדקת, נדרשים להשלים את חומר השיעור.

כבוד הדדי והקשבה – החברים לכיתה חשובים לחווית הלמידה. דוגמאות מחיי העבודה שיעלו במהלך הקורס יסייעו בתהליך הלמידה וההטמעה של חומר הלימוד. יש לגלות קשב להתייחס בכבוד לכל משתתפי הקורס.

גמישות ותושיה – תוכנית הקורס מהווה הצהרת כוונות, ויתכנו שינויים ועדכוני לוחות זמנים לאורך הסמסטר בהתאם לקצב ההתקדמות בכיתה.

לקויות ומגבלות

אם יש לכם לקות למידה או מוגבלות/בעיה רפואית שעשויה להשפיע על לימודיכם, ושבגינה אתם זקוקים להתאמות אנא פנו לדיקנאט הסטודנטים למדור נגישות ולקויות למידה:

דוא"ל LDA@univ.haifa.ac.il טל: 04-8249265

לאבחון והתאמות בגין לקות למידה ו/או הפרעת קשב יש לפנות ליה"ל:

דוא"ל mhait@univ.haifa.ac.il טל: 04-8249022

סטודנטים שקיים ברשותם מכתב התאמות מהאוניברסיטה וזקוקים להנגשה בקורס מוזמנים לפנות אליי בשעות הקבלה או במייל בסמוך לתחילת הקורס.