



שם הקורס: תוכנה ומדיה חברתית בתחום השירות

תרגום שם הקורס בשפה אנגלית: Software and Social Media in Human Services

מספר הקורס: 289.2080

שם המרצה: ירון יוסף

כתובת דוא"ל: yyosseph@gmail.com

שעת קבלה: בתיאום מראש

כל השעורים יתקיימו בשפה העברית בסמסטר ב' תשפ"ד בימי א' בין השעות 08:30-10:00

תוכן הקורס:

מהפכת המחשוב והתקשוב בעשורים האחרונים שינתה את אופן העבודה בארגונים וכן את אפשרויות מתן השירות והחיבור שלהם לסביבה. הטכנולוגיה המתחדשת ללא הרף מאפשרת לארגונים לשרת מספר רב מאוד של לקוחות תוך שימוש בכלי ניתוח המאפשרים למדוד תפוקה ויעילות. בנוסף לכך יישום רשתות חברתיות וירטואליות ומדיה וירטואלית מעודד שיפור מתמיד של השירות ומחייב את הארגונים להעמיד שירות לקוחות יעיל אשר מגיב בזריזות. יישומים אלה מאפשרים גם ליזום התקשרויות עם לקוחות פוטנציאליים, לבסס ולהרחיב את מעגל הלקוחות.

מטרת הקורס היא להציג את אפשרויות השימוש בטכנולוגיה לחיזוק מערך שירות הלקוחות ולהתאמתו לכלי העבודה והתקשורת שבהם משתמשים לקוחות הארגון.

תרגום תוכן הקורס בשפה אנגלית:

The computer and IT revolution in recent decades has changed the way organizations work as well as the possibilities of providing their service and connecting to the environment. The ever-evolving technology enables organizations to serve a very large number of customers using analytics tools that allow them to measure productivity and efficiency. In addition, the implementation of virtual social networks and virtual media encourages continuous improvement of the service and requires the organizations to provide an efficient customer service that responds quickly. These applications also make it possible to initiate engagements with potential customers and establish and expand the circle of customers.

The aim of the course is to present the possibilities of using technology to strengthen the customer service system and adapt it to the tools and communications used by the organization's customers.



תכני הקורס משקפים את קידום הקיימות החברתית והסביבתית, החרוטה על דגלה של אוניברסיטת חיפה, בהתאם ליעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימה.

https://sdgs.un.org/goals: קישור: United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs) - קישור:

מתוך יעדי ה-SDG ניתן למנות מתוך תכני הקורס:

עבודה הוגנת וצמיחה כלכלית: קידום של צמיחה כלכלית מתמשכת, מקיפה ובת-קיימה לכל.

יעד מספר 8:



תעשייה, תשתיות וחדשנות: בנית תשתיות חסינות, קידום תיעוש מכליל ובר-קיימה וטיפול חדשנות.

יעד מספר 9:



קורסי קדם: אין דרישות קדם לקורס

מפתח ההערכה:

60% - מבחן

40% - תרגיל ביניים

חובה נוכחות ב-80% מהשעורים לפחות.

המבחן כולל את התוכן הנלמד בקורס ומכיל שאלות פתוחות.

תרגיל ביניים – הערכת שימוש בתוכנה ובמדיה חברתית בארגוני שירות וכן קריאה של חומר בנושא ארון ותוקפנות ברשת.

לא ניתן להגיש בזוגות.

התכנים בקורס:

המושג טכנולוגיות מידע IT ואיך הוא נתפס בעיני משתמשים שונים

שימוש בטכנולוגיות מידע בשירותי אנוש אצל הלקוחות ואצל העובדים בארגון.

מערכות ERP

ניהול קשרי לקוחות (CRM)

שימוש ברשתות חברתיות לגיוס, איתור וניהול עובדים

שימוש ברשתות חברתיות לניהול קשרי לקוחות

איתור דפוסי התנהגות של לקוחות באמצעות בינה עסקית (BI) וניתוח נתוני עתק (Big Data)



קריאה:

Gray N. & Fox M., 2018. Social Media Marketing. Noah Gray Publishing.

Huskerson T., 2014. Social Media, The Good, Bad & Ugly (A to eZ Books).

Slavin S., Schoech R., 1999. Human Services Technology: Understanding, Designing, and Implementing Computer and Internet Applications in the Social Services. Haworth Social Administration.

Tsan-Ming Jason., 2016. Information Systems for the Fashion and Apparel Industry (Woodhead Publishing Series in Textiles).

| הערות | תאריך | מפגש |
|--------------------|---------|------|
| | 3.3.24 | 1 |
| | 10.3.24 | 2 |
| | 17.3.24 | 3 |
| מתן תרגיל ביניים | 31.3.24 | 4 |
| | 7.4.24 | 5 |
| | 14.4.24 | 6 |
| | 5.5.24 | 7 |
| | 12.5.24 | 8 |
| | 19.5.24 | 9 |
| | 26.5.24 | 10 |
| | 2.6.24 | 11 |
| | 9.6.24 | 12 |
| מסירת תרגיל ביניים | 16.6.24 | 13 |