אוניברסיטת חיפה
University of Haifa
جامعة حيفا

Faculty of Social Welfare & Health Sciences
Department of Human Services

הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות
قسم الموارد البشرية
החוג לשירותי אנוש

מזכירות החוג - קבלה: 10:00 – 13:00 טל: 04-8249135 (פנימי 3135) פקס: 04-8249282 דוא"ל: agoren@univ.haifa.ac.il

# מבוא לשירותי אנוש מבח"ר – תשע"ז

קורס 289.1051.01
2016-17 סמסטר א'

**הרצאה: יום ג' 16:00 – 19:15**

**ד"ר עדו גל** קבלה: יום ג' 10:30 - 11:30, חדר 717, קומה 7 מגדל אשכול
משרד: 04-8249552 (פנימי: 3552), דוא"ל: iddo@research.haifa.ac.il

**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 מטרת רווח), בנוגע למתן שירותי אנוש, ודן בתהליכים חברתיים, כלכליים, טכנולוגיים, ואחרים המשפיעים על מגמות בתחום. הקורס סוקר מבנים ארגוניים ותהליכים ניהוליים ובוחן גורמים המשפיעים על התנהגות מנהלים ועובדים בארגוני שירותי אנוש. בהמשך, הקורס מציג מושגים ותהליכים הקשורים למאפייני לקוחות והתנהגותם, סוקר גורמים המשפיעים על תפישת לקוחות את איכות השירות, ובוחן סוגיות בסיסיות בניהול תהליכי שירות.

**דרישות חובה**:
1. השתתפות חובה בהרצאות. קריאה מראש לקראת כל שעור, בהתאם לתכנית הקורס, נא לקרוא לפי החוברת "הסברים לגבי חומרי הקריאה" אותה יש להוריד מאתר הקורס.
2. הגשת שתי עבודות: עב' 1: 7.12 (5%), עב' 2: 4.1.2017 (11%).
הגשת כל העבודות היא חובה ותנאי לקבלת ציון בקורס. הגשה מאוחרת גורמת להפחתת ציון.
מומלץ לעיין ב"מדריך לכתיבה אקדמית" המופיע באתר הקורס.
3. בחינת סוף סמסטר (84%). ציון "עובר" בקורס כולו [בחינה+עבודות] = 70.

**אתר הקורס - במערכת למידה מתוקשבת Moodle**: באתר האוניברסיטה: www.haifa.ac.il לבחור: "סטודנטים" > "שער למידה מתוקשבת" Moodle > "כניסה לאתרי הקורסים תשע"ז". יופיע "מסך הזדהות ראשי" - להקליד מס' זהות וסיסמה (*בפעם הראשונה, הסיסמה היא מס' הזהות*). מהרשימה, לבחור את הקורס הנדרש. באתר הקורס מוצגים כל חומרי הלמידה בקורס, קבצים והנחיות, עדכונים והודעות שהם חלק בלתי נפרד של הקורס. באחריות התלמידים לבדוק עדכונים לפחות פעם בשבוע.

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

## תכנית הקורס

ייתכנו שינויים בהתאם להתקדמות הקורס ושיקולי המורה. באחריות התלמיד/ה לבדוק הודעות ועדכונים באתר הקורס.

| | תאריך | נושא שעור | קריאה<br>** ראו הערות לגבי טווח עמודים |
|---|---|---|---|
| 1 | 2/11 | **מגמות ומושגי יסוד**: מבוא<br>מגזרי שירות, מגמות במשק, ספקי שירות<br>*(הדרכה: אוריינטציה לקורס וללימודים בחוג)* | -- |
| 2 | 9/11 | ספקי שירות, עובדי קו ועובדי מטה, לקוחות<br>מאפייני שירות/מוצרי שירות, יצירת וצריכת שירות<br>*(הדרכה: קריאה אקדמית וניהול עצמי)* | שנידר ובואן: פרק 1, 35-46 ** |
| 3 | 16/11 | זכויות, אמנות וחוקים הקשורים לשירות<br>סוגיות מוסריות/אתיות ואחרות | גל: זכויות אדם<br>משרד הכלכלה: הגנת הצרכן<br>Hasenfeld ** |
| 4 | 23/11 | **מגזרי שירות בחברה ובמשק:**<br>המגזר הציבורי, התפתחות שירותי "מדינת הרווחה" בעולם ובישראל<br>*(הדרכה: כתיבה אקדמית)* | דורון **<br>גל וברונשטיין: מדריך לכתיבה אקדמית |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | 30/11 | המגזר העסקי והמגזר השלישי,<br>יחסים בין המגזרים במשק, תהליכי הפרטה, ועוד. | גדרון וכץ **<br>קטן |
| 6 | 7/12 | **ארגוני שירות, מנהלים ועובדים**:<br>חזון ומטרות ארגוניות<br>מבנים ותהליכים ארגוניים, השלכות לתחום השירות<br>**** הגשת עבודה 1: עד 7.12 בשעה 19:30 ****** | משוניס ** |
| 7 | 14/12 | - ניהול: מושגי יסוד ותפקידי הנהלה<br>- ניהול משאבי אנוש | ** Crow & Odewahn<br>** Mathis & Jackson |
| 8 | 21/12 | - תפישות מנהלים לגבי עובדים<br>- העצמת עובדי שירות | כהן **<br>Bowen & Lawler |
| 9 | 28/12 | **לקוחות ומאפייניהם**: נושאים אפשריים -<br>- הטרוגניות, מגמות דמוגרפיות<br>- מיומנויות / כישורי יסוד של לקוחות<br>- אנשים עם מוגבלויות + נגישות<br>*(הדרכה: התארגנות לתקופת הבחינות)* | הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה<br>קמארה + וגנר |
| 10 | 4/1<br>2017 | (המשך: לקוחות ומאפייניהם)<br>- ציפיות לקוחות<br>- צרכי לקוחות<br>- מאפיינים תרבותיים<br>**** הגשת עבודה 2: עד 4.1 בשעה 19:30 ****** | שנידר ובואן: פרק 2, 53-65**<br>שנידר ובואן: פרק 3, כל הפרק |
| 11 | 11/1 | **ניהול שירות ואיכותו**:<br>- מטרות ואתגרים, פרספקטיבת הספק והלקוח<br>- איכות השירות: מושגי יסוד ומודלים | שנידר ובואן: פרק 1 (לקרוא שוב)<br>Zeithaml et al.: Chapter 2 |
| 12 | 18/1 | - שימושי טכנולוגיה בארגוני ותהליכי שירות<br>- בעיות בשירות והגורמים להן<br>- מדידת שביעות רצון ותפישת איכות השירות | Zeithaml et al.: Chapter 3 |
| 13 | 25/1 | - שיקום שירות, טיפול בתלונות לקוחות<br>- סיכום והסתכלות קדימה. | ** Lovelock & Wirtz: Chapter 13 |

# מקורות / חומרי קריאה

ייתכנו שינויים בהתאם להתקדמות הקורס ושיקולי המורה

**כל המקורות/חומרי הקריאה מופיעים כקבצי PDF באתר הקורס (Moodle), בתיקייה (folder) < "חומרי קריאה חובה".**
***נא לקרוא לפי ההנחיות בחוברת "הסברים לגבי חומרי הקריאה" הנמצאת שם ו/או בתיקייה < "קבצים להורדה".***

***שימו לב לכוכביות ** הן מסמנות מקורות בהם צריך לקרוא רק חלק מהחומר/תדפיס!***

בנוסף, שימו לב: מספרי העמודים הם המופיעים בחומר המקורי, אך לעתים נסרקו 2 עמודי מקור לתוך עמוד אחד בקובץ/תדפיס, לכן מספר העמודים בקובץ/תדפיס לפעמים קטן מהמקור.


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 לכתיבה 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 8-1.*

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (2016). *סקר מיומנויות בוגרים בישראל - הודעה לעתונות*. ירושלים, למ"ס, http://www.cbs.gov.il/www/hodaot2016n/06_16_198b.pdf

כהן, ב. (1998). דוגלס מקגרגור 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 ואירגונים. פרק 7 (עמ' 198-170) בתוך: *סוציולוגיה*. האוניברסיטה הפתוחה.
** ***שימו לב**: לקרוא רק עמ' 183– 192.*

משרד הכלכלה (2014). *החוק והרשות להגנת הצרכן*. (מסמך פנימי שהוכן עבור תלמידי הקורס בעריכת ד"ר עדו גל וכולל טקסטים נבחרים מאתר הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן במשרד הכלכלה, ואת חוק הגנת הצרכן במלואו).
** **שימו לב: לקרוא עמ' 5-1 בעיון, לרפרף מעמ' 5 ואילך כדי להכיר את לשון החוק ונושאים עיקריים בו.**

קטן, י. (2008). *הפרטה חלקית בשירותי הרווחה האישיים בישראל*. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, מדינת ישראל. http://www.molsa.gov.il

קמארה א. ואדמון-ריק, ג. + וגנר, י. (נוב' 2012). אנשים עם מוגבלות בישראל. *פרלמנט*, גליון 74, www.idi.org.il
*(הקובץ כולל שני מאמרים קצרים, סה"כ 7 עמ', מתוך כתב עת מקוון של המכון הישראלי לדמוקרטיה)*

שנידר, 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.***
בנוסף לפרק 1 בעברית, הנוסח המקורי של פרק 1 באנגלית הוכנס גם הוא לאתר, עם השם 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. לקרוא כל המאמר

Crow, R. T. & Odewahn, C. A. (1987). Introduction to management.
Chapter 1, pp. 1-18: *Management for the human services*. Prentice Hall.
** ***שימו לב: לקרוא רק עמ' 1–14** (עד "Managerial Effectiveness" בראש עמ' 8 של התדפיס)*

Hasenfeld, Y. (1992). *Human services as complex organizations*. London: Sage.
Chapter 1: The nature of human service organizations (read pages 3-9).
** ***שימו לב: לקרוא רק עמ' 3– 9, החל מ-"The enigma…" עד סוף: "Gendered Work".***

Lovelock, C. H. & Wirtz, J. (2010). *Services Marketing: People, technology, Strategy* (7th 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. (2010). *Human Resource Management (13th Edition)*. NY: South-Western / Cengage Learning.
Chapter 1: Human resource management in organizations, pp 2-35.
** ***שימו לב**: לקרוא רק עמ' 2- 28:* לקרוא עד: "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. לקרוא כל הפרק
Chapter 3: "Potential causes of service quality shortfalls", 35-48. לקרוא כל הפרק

*אין להעתיק, לפרסם, להפיץ, לאחסן או להציג באתר אינטרנט, להשתמש או למכור מסמך זה או חלקים ממנו בדרך כלשהי, מודפסת או אלקטרונית, ללא אישור מפורש בכתב מהמחבר. כל הזכויות שמורות © 2016*