בס"ד אדר תשע"ז - מרץ 2017

תוכנית ה- B.A., מכללת מבח"ר, סמסטר ב' תשע"ז

שם הקורס: "איכות ומצוינות בארגוני שירות". **מס' קורס: 289.1058**
המרצה: מר אברהם (ממוש) סלע **יום ד' 19:45 - 23:00**

שעות קבלה: יום ד' 19:00 - 19:45 וכן בתאום טלפוני.

כתובת דוא"ל: s8222539@bezeqint.net מס' טלפון: 0522-256449

א. מטרות:

1. העלאת רמת עניין ומודעות הסטודנטים לצורך להבטיח ולשפר את איכות השירותים, זאת, כדי להבטיח את השגת מטרות הארגון ולקוחותיו.
2. להקנות לסטודנטים ידע בנושאי קידום איכות השרות.
3. להקנות לסטודנטים כלים ישומיים ולשפר מיומנויותיהם במצויינות בשירות וביחסי ספק-לקוח, פנים-ארגוני וחוץ-ארגוני.

ב. השיטה

1. שעורים בשיטת סדנאות, המבוססים על שיטת השתתפות פעילה בהרצאות, בהתבטאות אישית, בתרגול בצוותים, ובהתנסות עצמית.
2. התרגול בצוותים, ההתנסות האישית, וניתוחי האירועים - מבוססים על עולם התוכן של שירותי אנוש ועל עולם התוכן המקצועי של הסטודנטים.

ג. דרישות הקורס:

1. נוכחות בשעורים והשתתפות פעילה בהם.
2. קריאת פריטי החובה המפורטים להלן.
3. בחינה מסכמת/סופית (המתכונת תיקבע בהמשך).

ד. **הקריטריון למתן הציון בקורס**: ציון הבחינה המסכמת/סופית

ה. הנושאים והתכנים:

1. היבטים של איכות:

א. נקודת המבט של הלקוח.

(לקוחות פנימיים או חיצוניים, לקוחות ישירים או עקיפים, לדוגמא: המשפחות של הלקוח הישיר).

ב. נקודת המבט של מערכת השירותים (הארגון): עסקים, סוכנויות, משרדים ממשלתיים רשויות מקומיות, בתי חולים, בתי אבות, ועוד. (כולל עובדי המערכת).

../2

ג. נקודת המבט החברתית / קהילתית.

Wisconsin Department of Health Services MCO Quality Indicators. January 2010. (תדפיס)

2. התפתחות תחום הבטחת האיכות. היבטים היסטוריים עם השלכות עכשוויות.

א. תקופות הראשונות של הערכת תוכניות ושירותים (רוסי, פרימן, וייס ואחרים) היתרונות, המגבלות והבעיות.

Rossi, P.H., Freeman, H.E., and Lipsey M.W. (1999) Evaluation: A Systemtic Approach (6th Ed.) Thousand Oaks, CA: Sage Publications. (עמודי חובה יימסרו בשעור)

3. התפתחות התנועה המודרנית לקידום האיכות.

א. התעשייה ביפן כערש תנועת האיכות המודרנית במערב, שנות השישים והשבעים של המאה העשרים.

ב. הגידול והתפוצה של תנועת האיכות לאירופה וארצות הברית, מעולם התעשייה למגוון שירותים: שירותי בריאות, מרכזי שיקום, בתי ספר ומוסדות להשכלה גבוהה, שירותים חברתיים וקהילתיים.

4. הגישות והמודלים המובילים עד תחילת המאה ה - 21:

א. ניהול באיכות כוללת (TQM), 14 העקרונות של דמינג. קריאה:

שור,חיים, *איכות כוללת, בקרת איכות ותכנון לאיכות*, הוצאת המחבר, ת"א, תשנ"ב-1992. ע"ע 58 - 67.

ב. תפיסת הלקוחות על פי ה- TQM. לקוחות פנימיים ולקוחות חיצוניים. שור, שם, עמ' 61.

מאמר: "שירות פנים-ארגוני איכותי, כתנאי לשירות לקוחות איכותי", *מצויינות בשירות*, 3, 2012, ע"ע 13 - 15. (תדפיס)

ג. היישום וההשלכות של ה- TQM למגוון שירותים וסוכנויות, דוגמאות ותרגול. קריאה:

Ssholtes, P.R., The Team Handbook (1988) pp. 1-4 to 2-46. Joiner Associates, Madison Wisconsin

ד. השימוש בשיטות סטטיסטיות ומודלים איכותניים, ובהם: "7 המופלאים", מודל פַּארטו, תרשים "עצם דג" של אִישִׁיקאוָה.

ה. תכנון לאיכות - על פי ג'וּרָאן. שור, שם, עמ' 141.

ו. מודל "קאיזן".

ז. ניהול בשיטת "שש סיגמא" (Six Sigma)

קריאה:

1. Harry, M. , Shroeder ,R .,**Six Sigma, 2000**. **(רשות)**
2. Smith, D., Blakeslee, J., Koonee ,R., **Strategic Six Sigma.** **(רשות)** [יימסר תקציר מתורגם]
3. קיבליס-אופק ,חיה , "מהי שיטת שש סיגמא?" , *משאבי אנוש*, אפריל 2003, ע"ע 54 - 57.

ח. מצויינות ארגונית. הפרס והמודל של בולדריג' למצויינות:

1. ששת הקריטריונים ותוצאותיהם.
2. ערכי הליבה.

../3

3. שיטת הניקוד.

קריאה: שור, שם, נספח ג', "התדריך המקורי של פרס בלדרינג". **ע"ע 1 - 3 בלבד.**

5. שימוש בתקנים סטנדרטיים.

א. קביעת סטנדרטים עם דרגות (BENCH MARKS) להשגה.

ב. פיתוח מנגנונים ומערכי הכשרה לצוותים האחראים לפיקוח ומעקב אחרי הגשמת ומילוי התקנים והעמידה בדרישות ובלוחות הזמנים.

6. מדדי ביצוע (PERFORMANCE MEASURES)

השימוש במדדים שנבנו על ידי סוכנויות ממשלתיות וארגונים מקצועיים.

א. שימושים להסמכה ולרישוי.

ב. שימושים לרכישת / קניית שירותים, ולהפסקתם.

7. התמקדות בתוצאות (OUTCOMES) הרצויות מנקודת מבט הלקוח:

א. שיטת ה- PEONIES. דגשים על תוצאות קונקרטיות והתנהגותיות מעבר לסקרים של שביעות רצון.

ב. סקרי שביעות רצון פלוס: מדדי איכות חיים, השתלבות בקהילה ותעסוקה ועוד.

8. חוגי איכות וצוותי שיפור - כלים מרכזיים ביישום תהליכי שיפור איכות השרות (פנים-ארגוני וחוץ-ארגוני)

למידה וביצוע באמצעות מודל פתרון בעיות איכות באמצעות עבודת צוות.

9. מצויינות בשרות ויחסי ספק-לקוח.

מאמרים:

1. תחיה אלוני אלתר, "הסודות של השירות המצויין", *סטטוס, הירחון לחשיבה ניהולית*, 206, 2008, ע"ע 10 – 14.
2. תחיה אלוני אלתר, "ההשפעה של סביבת השירות על איכות השירות ועל שביעות רצון הלקוחות", *מצויינות בשרות*, 3, 2012, ע"ע 18 -19.

10. טיפול מועיל בתלונות לקוחות.

קריאה: נחמד. ב., *הלקוח תמיד צודק*, 2005, סהר עמנואל - הוצאה לאור, ת"א, ע"ע 96 - 98.

11. E.F.Q.M. - מודל המצויינות העכשווי של האיגוד האירופאי לניהול איכותי.

קריאה:

1. אהרונוב, מאיר, 2002, "מערכת אסטרטגית לקידום האיכות והמצויינות בשרות המדינה",

קובץ מת"י, 89, ע"ע 12 -13.

2. פריגוז'ין , עירית., 2006, "הטמעה הלכה למעשה של המערכת למצויינות ארגונית ע"פ ה - E.F.Q.M.,
מכון והנדסה בחקלאות, 2, עמ' 9. ../ 4

3. שלג, ירון., 2005, "הטמעת מודל המצויינות של ה- E.F.Q.M. במגזר הציבורי הישראלי". *איכות*,
ע"ע 26 -29.

12. מפגש מסכם לאינטגרציה של תכני המפגשים כהכנה לבחינה הסופית:

א. רב- שיח ודיון בנושא יישום תוֹצרֵי הקורס תוך התייחסות והתגברות על אילוצים במציאות הישראלית.

ב. הדרכה לקראת הבחינה המסכמת.