

קורס 5 נ"ז, 289.1038.01
2018-19 סמסטר א' חיפה

מבוא לשירותי אנוש – תשע"ט

הרצאה: יום ג' 14 – 18

סיימה 3.8.2018 לפני
תחילת שנת הלימודים

ד"ר עדו גל
קבלה: יום ג' 12:30 - 13:30, במשרד: חדר 717, קומה 7 מגדל אשכול.
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 ללקוחות ומקבלי שירות, 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 ושביעות הרצון שלהם, ובוחן סוגיות בסיסיות בניהול תהליכי שירות, טיפול בבעיות שירות ובתלונות לקוחות, ועוד.

- דרישות חובה:**
- השתתפות חובה בהרצאות. קריאה מראש לקראת כל שיעור, בהתאם לתכנית הקורס, נא לקרוא לפי החוברת "הסברים לגבי חומרי הקריאה" אותה יש להוריד מאתר הקורס.
 - הגשת עבודת ביניים: עב' 1: 27.11 (5%), עב' 2: 18.12.2017 (11%).
הגשת כל העבודות היא חובה ותנאי לקבלת ציון בקורס. הגשה מאוחרת גורמת להפחתת ציון.
יש לכתוב עבודות לפי העקרונות והדוגמאות ב"מדריך לכתבה אקדמית" המוצג באתר הקורס.
 - 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"ט". 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, ומתייחסים באותה מידה לגברים ונשים.

תכנית הקורס

שימו לב: ייתכנו שינויים בתכנית הקורס, בהתאם להתקדמות הקורס ושיקולי המורה.
באחריות התלמיד/ה לבדוק הודעות ועדכונים באתר הקורס.

שיעור	תאריך	נושא השיעור	** ראו הערות לגבי טווח עמודים קריאה
1	16/10	מושגי יסוד, רקע, מגזרי שירות מהו שירות, מגמות במשק ובחברה, טכנולוגיה בשירות	--
2	23/10	ספקי שירות, עובדי קו ועובדי מטה, לקוחות מאפייני מוצרי שירות, יצירת וצריכת שירות (הדרכה: קריאה אקדמית וניהול עצמי)	שנידר ובואן: פרק 1, 35-46 **
3	30/10	זכויות, אמנות וחוקים הקשורים לשירות סוגיות מוסריות/אתיות ואחרות בארגוני שירות	גל: זכויות אדם משרד הכלכלה: חוק הגנת הצרכן
4	6/11	המגזר הציבורי ותפקידיו, התפתחות שירותי "מדינת הרווחה" בעולם ובישראל הרצאת וידאו, אין מפגש בכיתה (הנחיות באתר)	דורון **

גדרון וכץ ** קטן	עוד על המגזר הציבורי ושירותי המדינה המגזר העסקי והמגזר השלישי, יחסים בין המגזרים במשק, תהליכי הפרטה, ועוד. הרצאת וידאו, אין מפגש בכיתה (הנחיות באתר)	13/11	5
משוניס **	ארגוני שירות, מנהלים ועובדים : חזון ומטרות ארגוניות מבנים ותהליכים ארגוניים, השלכות לתחום השירות	20/11	6
** Crow & Odewahn ** Mathis & Jackson	- ניהול: מושגי יסוד ותפקידי הנהלה - ניהול משאבי אנוש *** הגשת עבודה 1: עד 27.12 בשעה 18:15 ***	27/11	7
כהן ** Bowen & Lawler	- תפישות מנהלים לגבי עובדים - העצמת עובדי שירות	4/12	8
קמארה עבאס	לקוחות ומאפייניהם : - הטרוגניות, מגמות דמוגרפיות - אנשים עם מוגבלויות + נגישות (הדרכה: התארגנות לתקופת הבחינות)	11/12	9
שנידר ובואן: פרק 2, 53-65** שנידר ובואן: פרק 3, כל הפרק	(המשך: לקוחות ומאפייניהם) - ציפיות לקוחות - צרכי לקוחות *** הגשת עבודה 2: עד 18.12 בשעה 18:15 ***	18/12	10
	חופש חג המולד (אין שיעור)	25/12	
Zeithaml et al.: Chapter 2	ניהול השירות ואיכות השירות : - מטרות, פרספקטיבת הספק והלקוח - איכות השירות: מודלים, מדידה והערכה הרצאת וידאו, אין מפגש בכיתה (הנחיות באתר)	1/1 2019	11
** Heskett et al (1994/2008) Zeithaml et al.: Chapter 3	- שרשרת הרווח משירות - בעיות בשירות והגורמים להן	8/1	12
** Lovelock & Wirtz: Chapter 13	- שיקום שירות, טיפול בתלונות לקוחות	15/1	13

מקורות / חומרי קריאה

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!

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' 18-13)

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 129-130, עמ' 38-43.
**** שימו לב: לקרוא רק עמ' 38-41.**

משוניס, ג. (1999). קבוצות ואירגונים. פרק 7 (עמ' 170-198) 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' 1-5 בעיון, לרפרף מעמ' 5 ואילך כדי להכיר את לשון החוק ונושאים עיקריים בו.**

עבאס, ע. (אפריל 2016). אתגרי הנגישות בחברה הערבית. ענין של גישה, 19, 53-58.
http://docs.wixstatic.com/ugd/d50e37_9f83e9e9a3854c0faafad9504b2cbde8.pdf

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, 5-15.
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.**

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)**

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 אמצע עמ' 170 (עד "Service Profit Chain Audit" באמצע העמוד)**

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