

מזכירות החוג: שעות קבלה: 09:30 – 12:30 טל: 04-8249765 (פנימי 3765) פקס: 04-8249282 דוא"ל: sbar1@univ.haifa.ac.il

קורס 5 נ"ז, 289.1038.01  
2020-2019, סמסטר א'

## מבוא לשירותי אנוש – תש"פ

הרצאה: יום ה' 08 – 12

סיוטה לפני תחילת  
שנה"ל. ייתכנו שינויים.

קבלה: יום ה' 12:15 עד 13:15 - בנין רווחה ובריאות, חדר 207  
דוא"ל: iddo@research.haifa.ac.il

פרופ' עזו גל

**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 מטרות רווח), בנוגע למתן שירותים לקוחות ומקבלי שירות, ודן בגורמים ותהליכים חברתיים, כלכליים, ארגוניים, טכנולוגיים/דיגיטליים, ואחרים, המשפיעים על התחום. בין השאר (תלוי במסגרת הזמן) הקורס סוקר מבנים ארגוניים ותהליכים ניהוליים המשפיעים על התנהגות מנהלים ועובדים בארגוני שירותי אנוש; מושגים, נתונים ותהליכים הקשורים למאפייני לקוחות והתנהגותם; גורמים המשפיעים על תפישת לקוחות את איכות השירות, שביעות הרצון, וחוויית הלקוח שלהם; וסוגיות בסיסיות בניהול תהליכי שירות, טיפול בבעיות שירות ובתלונות לקוחות, ועוד.

### דרישות: 1. 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 אמצע: 3.1.2020 (14%). הגשת קובץ באתר הקורס, בתיקה "הגשות".  
הגשת העבודה, באתר, היא חובה ותנאי לקבלת ציון בקורס. הגשה מאוחרת גורמת להפחתת ציון.  
יש לכתוב עבודת לפי העקרונות והדוגמאות ב"מדריך לכתיבה אקדמית" המוצג באתר הקורס.
- בחינת סוף סמסטר (86%). ציון "עובר" בקורס כולו [בחינה+עבודה] = 70 (כמפורט בשנתון)

**אתר הקורס - במערכת למידה מתוקשבת Moodle:** באתר האוניברסיטה: www.haifa.ac.il לבחור: "סטודנטים" < "שער למידה מתוקשבת" Moodle < "אתרי הקורסים". יופיע "מסך הזדהות ראשי" - להקליד מס' זהות וסיסמה (בפעם הראשונה, הסיסמה היא מס' הזהות). מרשימת הקורסים, לבחור הקורס "מבוא לשירותי אנוש". באתר הקורס מוצגים כל חומרי הלמידה בקורס, קבצים והנחיות, עדכונים והודעות שהם חלק בלתי נפרד של הקורס. באחריות התלמידים לבדוק הודעות ועדכונים לפחות פעם בשבוע, באתר הקורס.  
הערה: מסמך זה והחומרים באתר כתובים לעתים בלשון זכר ולעתים בלשון נקבה, אך מתייחסים באותה מידה לגברים ונשים.

## תכנית הקורס

שימו לב: ייתכנו שינויים בתכנית הקורס, בהתאם לקצב ההתקדמות ושיקולי המורה.

מפגש	תאריך	נושא השיעור	** ראו הערות לגבי טווח עמודים קריאה
1	31/10	חלק 1: מושגי יסוד, רקע, מגזרי שירות מהו שירות, מגמות במשק ובחברה, סוגי לקוחות, ...	--
2	7/11	על ספקי שירות, עובדי קו ועובדי מטה, שירות ומאפייניו, יצירת וצריכת שירות, טכנולוגיה בשירות, ...	שנידר ובואן: פרק 1, 35-46 **
3	14/11	זכויות, אמנות וחוקים הקשורים לשירות סוגיות מוסריות/אתיות ואחרות בארגוני שירות	גל: זכויות אדם משרד הכלכלה: חוק הגנת הצרכן
4	21/11	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, הפרטה וביזור, ועוד. <b>הרצאת וידאו: אין מפגש בכיתה (הנחיות באתר)</b>	28/11	5
** Heskett et al	סיום חלק 1 של הקורס: השלמות, סיכום <b>חלק 2: ארגוני שירות, מנהלים ועובדים:</b> חזון ומטרות ארגוניות. שרשרת הרווח משירות	5/12	6
משוניס **	מבנה ותהליכים ארגוניים, השלכות לתחום השירות	12/12	7
** Mathis & Jackson	- ניהול: מושגי יסוד ותפקידי הנהלה - ניהול משאבי אנוש	19/12	8
כהן ** Bowen & Lawler	- תפישות מנהלים לגבי עובדים - העצמת עובדי שירות	26/12	9
שניידר ובואן: פרק 2, 53-65** שניידר ובואן: פרק 3, כל הפר	<b>חלק 3: לקוחות ומאפייניהם:</b> - הקדמה, הטרוגניות, מגמות דמוגרפיות - ציפיות לקוחות - צרכי לקוחות <b>** הגשת עבודת אמצע: עד 3.1 שעה 10:00 (באתר) **</b> <b>+ הדרכה: התארגנות לתקופת הבחינות</b>	2/1 2020	10
קמארה 2016 פוספלד 2019	- אנשים עם מוגבלויות + נגישות - מיומנויות וכישורי יסוד של לקוחות	9/1	11
Zeithaml et al.: Chapter 2	<b>חלק 4: ניהול השירות ואיכות השירות:</b> - מטרות, פרספקטיבת הספק והלקוח - איכות השירות: מודלים, מדידה והערכה <b>הרצאת וידאו: אין מפגש בכיתה (הנחיות באתר)</b>	16/1	12
** Lovelock & Wirtz: Chapter 13	- בעיות בשירות והגורמים להן - שיקום שירות, טיפול בתלונות לקוחות	23/1	13
** Jain 2017	- חווית לקוח - שירות בעולם הדיגיטל	30/1	14

## מקורות / חומרי קריאת חובה

כל המקורות/חומרי הקריאה מופיעים בקבצי PDF באתר הקורס (Moodle), בתיקייה "קבצים להורדה".  
נא לקרוא את המקורות לפי ההנחיות בחוברת "הסברים לגבי חומרי הקריאה תש"פ" הנמצאת בתיקייה זו.  
**שימו לב: כוכביות \*\* מסמנות מקורות בהם צריך לקרוא רק חלק מהחומר! אם לא כתוב אחרת, קוראים הכל.**

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 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.**

- כהן, ב. (1998). דוגלס מקגרגור 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 והתעשייה (2018). על חוק הגנת הצרכן והרשות לסחר הוגן. (מסמך שהוכן עבור תלמידי הקורס בעריכת פרופ' עדו גל. כולל טקסטים נבחרים מאתר הרשות וכן את חוק הגנת הצרכן במלואו).  
**\*\* שימו לב: לקרוא עמ' 5-1 בעיון, לרפרף מעמ' 5 ואילך כדי להכיר את לשון החוק ונושאים עיקריים בו.**
- פוספלד, נ. (2019). הנגשת השירות בארגונים עבור לקוחות עם מוגבלות. ענין של גישה, 23, 31-33.  
<https://veredbitan.wixsite.com/inyan-shel-gisha>
- 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, 5-19.  
[http://docs.wixstatic.com/ugd/d50e37\\_c9db2b93709e48b08f2a891d3e25de73.pdf](http://docs.wixstatic.com/ugd/d50e37_c9db2b93709e48b08f2a891d3e25de73.pdf)
- 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.**
- (הערה: בנוסף לפרק 1 בעברית, הנוסח המקורי של פרק 1 באנגלית הוכנס גם הוא לאתר, ראו: 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 צרכני 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.
- 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 עד עמ' 170 - עד הפרק: "Service Profit Chain Audit" באמצע עמוד 170**
- Jain, R., Aagja, J., & Bagdare, S. (2017). Customer experience—a review. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(3), 642-662. **\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 642-655 (רק חלקים 1-4)**
- Lovelock, C. H. & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, technology, Strategy* (8th 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. (2016). *Human Resource Management (15th Edition)*. NY: South-Western / Cengage. Chapter 1: Human resource management in organizations, 2-35.  
**\*\* שימו לב: לקרוא רק עמ' 2-28; עד תחילת הנושא: "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.