

קורס 5 נ"ז, 289.1038
2021-2022, סמסטר א'

מבוא לשירותי אנוש – תשפ"ב

הרצאה: יום ג' 14 – 18

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

מרצה: פרופ' גיל לוריא קבלה: ימי א' 09:00-10:00. בהתאם להוראות הקורונה יש לקבוע פגישה בתיאום מראש דרך המייל. קישור זום לפגישה ישלח במייל.

מייל: gluria@univ.haifa.ac.il

מתרגלת: הגב' אור גולדשטיין קבלה: בהתאם להוראות הקורונה יש לקבוע פגישה בתיאום מראש דרך המייל. קישור זום לפגישה ישלח במייל.

מייל: oratias22@gmail.com

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 שירותים ללקוחות ומקבלי שירות, ודן בגורמים ותהליכים חברתיים, כלכליים, ארגוניים, טכנולוגיים/דיגיטליים, ואחרים, המשפיעים על התחום. בין השאר 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, וחווית השירות שלהם; וסוגיות יסוד בניהול תהליכי שירות, טיפול בבעיות שירות ובתלונות לקוחות, ועוד.

דרישות:

- השתתפות חובה: השיעורים יהיו מקוונים** (בזום) והסטודנטים נדרשים לפתיחת מצלמות. אי פתיחת מצלמה בשיעורים תחשב כהיעדרות. במידה והשיעור יוקלט, תמונות הגלריה לא יוקלטו. **התרגולים יהיו פרונטליים** (בכיתה באוניברסיטה). גם כאן ישנה חובת הגעה, אי הגעה לתרגול תחשב כהיעדרות.
- קריאה מראש לקראת כל שיעור**, בהתאם לתכנית הקורס. מומלץ להיעזר ב"הנחיות לקריאה מבוא לש"א תשפ"ב" ובמסמך "הנחיות קריאה בחלוקה לשיעורים".
- הגשת שתי מטלות** (10% מהציון). הגשת המטלות באתר הקורס במועדים המצויינים בסיליבוס הקורס בתיקיה המיועדת לכך במודל. הגשת המטלה באתר, היא חובה ותנאי לקבלת ציון בקורס. אי הגשה במועד הנקוב מורידה את הציון של המטלה, אין אפשרות להגשה מאוחרת.
- הגשת שתי עבודות הקורס** (כל עבודה = 20% מהציון הכללי). הגשת המטלות באתר הקורס במועדים המצויינים בסיליבוס הקורס בתיקיה המיועדת לכך במודל. הגשת העבודה באתר, היא חובה ותנאי לקבלת ציון בקורס. הגשה מאוחרת גורמת להפחתת ציון העבודה.
- מבחן מסכם:** (50% מציון הקורס).
- במידה ועקב מגפת הקורונה יוחלט לא לקיים מבחן מסכם, כל עבודה תהווה 40% מהציון הכללי של הקורס ושתי המטלות יהוו סה"כ 10% מציון הקורס.**

ציון "עובר" בקורס כולו (מטלות + עבודות) = 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 באתר הקורס לפחות פעם בשבוע.

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

תכנית הקורס

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

| שיעורים ותרגולים | תאריך | נושא | קריאה וסוג השיעור |
|------------------------------|------------------------------|---|--|
| שיעור מס' 1 (מקוון) | 12/10/21 | חלק 1: מושגי יסוד, רקע, מגזרי שירות מהו שירות, מגמות במשק ובחברה, סוגי לקוחות ועוד | |
| שיעור מס' 2 (מקוון) | 19/10/21 | על ספקי שירות, עובדי קו ועובדי מטה, שירות ומאפייניו, יצירת וצריכת שירות, טכנולוגיה בשירות. הדרכה: קריאה אקדמית הצגת מטלה מס' 1 - ניתוח קטע | שנידר ובואן: פרק 1, 35-46 ** |
| תרגול 1 קבוצה א (פרונטלי) | 21/10/21 (ה') 08:30-10:00 | הדרכה בנושא קריאה וכתובה אקדמית, אסטרטגיות ניהול עצמי דיון במטלה מס' 1. | |
| תרגול 1 קבוצה ב (פרונטלי) | 24/10/21 (א') 08:30-10:00 | | |
| תרגול 1 קבוצה ג (פרונטלי) | 25/10/21 (ב') 14:15-15:45 | | |
| שיעור מס' 3 (מקוון) | 26/10/21 | זכויות, אמונות, חוקים ורגולציה בתחום השירות, סוגיות מוסריות/אתיות ואחרות בארגוני שירות הצגת עבודה מס' 1 – תיאור מקרה | גל: זכויות אדם משרד הכלכלה: חוק הגנת הצרכן כולם - הגשת מטלה 1 במודל עד ליום ג' 26.10.21 בשעה 10:00 |
| תרגול 2 קבוצה א (פרונטלי) | 28/10/21 (ה') 08:30-10:00 | עובדי קו ראשון סוגי זכויות ומוסר דיון והכנה לעבודה מס' 1 | |
| תרגול 2 קבוצה ב (פרונטלי) | 31/10/21 (א') 08:30-10:00 | | |
| תרגול 2 קבוצה ג (פרונטלי) | 1/11/21 (ב') 14:15-15:45 | | |
| שיעור מס' 4 (מקוון) | 02/11/21 | הרצאת אורח: מודל מאל"י / הגב' אופיר אלטר הרצאת אורח מוקלטת: המגזר הציבורי ותפקידיו, התפתחות שירותי "מדינת הרווחה" בעולם ובישראל / פרופ' עדו גל. | דורון ** |
| תרגול 3 קבוצה א (פרונטלי) | 04/11/21 (ה') 08:30-10:00 | שרותי מדינת הרווחה בישראל, המגזר העסקי והמגזר השלישי | |
| תרגול 3 קבוצה ב (פרונטלי) | 07/11/21 (א') 08:30-10:00 | | |
| תרגול 3 קבוצה ג (פרונטלי) | 08/11/21 (ב') 14:15-15:45 | | |
| שיעור מס' 5 (מקוון) | 09/11/21 | עוד על המגזר הציבורי ושירותי המדינה המגזר העסקי והמגזר השלישי, יחסים בין המגזרים במשק, הפרטה וביזור, ועוד. הרצאת אורח: המגזר השלישי: עמותת אור ירוק/ מר ארז קיטה מנכ"ל אור ירוק | גדרון וכץ ** קטן |

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>כולם - הגשת עבודה 1 במודל עד ליום ג' 16.11.21 בשעה 10:00</p> | <p>חלק 2: ארגוני שירות, מנהלים ועובדים : חזון ומטרות ארגוניות. שרשרת הרווח משירות ואקלים שירות (נותן השרות, תרבות ארגונית). הצגת מטלה מס' 2 - מדינת רווחה</p> | 16/11/21 | שיעור מס' 6 (מקוון) |
| | <p>ניתוח מאפייני איש השרות לעומת איש המכירות דיון במושג "שרות מוכר", מיומנויות הקשבה ללקוח. דיון במטלה מס' 2</p> | 18/11/21 (ה') 08: 30-10: 00 | תרגול 4 קבוצה א (פרונטלי) |
| | | 21/11/21 (א') 08: 30-10: 00 | תרגול 4 קבוצה ב (פרונטלי) |
| | | 22/11/21 (ב') 14: 15-15: 45 | תרגול 4 קבוצה ג (פרונטלי) |
| <p>משוניס ** כולם - הגשת מטלה מס' 2 במודל עד ליום ג' 23.11.21 בשעה 10:00</p> | <p>תהליכים פורמליים (מבנה ארגוני ותהליכים ארגוניים ו-א- פורמאליים (מנהיגות, רשתות חברתיות) השלכות לתחום השירות, ניהול פרויקטים ושירות</p> | 23/11/21 | שיעור מס' 7 (מקוון) |
| <p>** Mathis & Jackson</p> | <p>ניהול: מושגי יסוד ותפקידי הנהלה ניהול משאבי אנוש מודולת כתיבה אקדמית הרצאת אורח: תפקידו של מנהל משאבי אנוש כנותן שירות פנימי בארגון /הגב' דורית שחף מנהלת מ"א מעבדות התוכנה, יבמ ישראל.</p> | 30/11/21 | שיעור מס' 8 (מקוון) |
| | <p>תפקידו של מנהל משאבי אנוש כנותן שירות פנימי בארגון</p> | 02/12/21 (ה') 08: 30-10: 00 | תרגול 5 קבוצה א (פרונטלי) |
| | | 09/12/21 (ה') 5-12 חופש חנוכה 08: 30-10: 00 | תרגול 5 קבוצה ב (פרונטלי) |
| | | 06/12/21 (ב') 14: 15-15: 45 | תרגול 5 קבוצה ג (פרונטלי) |
| <p>כהן ** Bowen & Lawler</p> | <p>תפישות מנהלים לגבי עובדים, העצמה ומחויבות עובדים - Empowerment &Engagement אלתור בשרות</p> | 07/12/21 | שיעור מס' 9 (מקוון) |
| <p>שנידר ובואן: פרק 2, 65-53** שנידר ובואן: פרק 3, כל הפרק</p> | <p>חלק 3: לקוחות ומאפייניהם : הקדמה, הטרוגניות לקוחות ועובדים מגמות דמוגרפיות צרכי וציפיות לקוחות מיומנויות וכישורי יסוד של לקוחות הצגת עבודה מס' 2 - כתיבה אקדמית</p> | 14/12/21 | שיעור מס' 10 (מקוון) |

| | | | |
|--|---|------------------------------|------------------------------|
| | העצמת עובדים | 16/12/21 (ה') 08:30-10:00 | תרגול 6 קבוצה א (פרונטלי) |
| | דיון והכנה לעבודה מס' 2 | 19/12/21 (א') 08:30-10:00 | תרגול 6 קבוצה ב (פרונטלי) |
| | | 20/12/21 (ב') 14:15-15:45 | תרגול 6 קבוצה ג (פרונטלי) |
| קמארה 2016 פוספלד 2019 | Diversity & Inclusion – מגיוון להכללה – אנשים עם מוגבלויות + נגישות הרצאת אורח: שילוב עובדים עם מוגבלויות - זה עובד! / הגב' אביטל ינובסקי | 21/12/21 | שיעור מס' 11 (מקוון) |
| Zeithaml et al.: Chapter 2 כולם - הגשת עבודה מס' 2 במודל עד יום ג' 28.12.21 בשעה 10:00 | חלק 4: ניהול השירות ואיכות השירות: מטרות, פרספקטיבת הספק והלקוח איכות השירות: מודלים, מדידה והערכה | 28/12/21 | שיעור מס' 12 (מקוון) |
| Jain 2017 ** | שביעות רצון וחווית לקוח / חוויית שירות. בעיות בשירות והגורמים להן חקר רגשות ושרות לחץ ושחיקה בשירות הרצאת אורח: ניהול מפעל כמכוון לשירות הלקוח/ מר זאב רונן מנכ"ל אוסם לשעבר | 04/1/22 | שיעור מס' 13 (מקוון) |
| | תרגול סיום: הכנה למבחן | 06/01/22 (ה') 08:30-10:00 | תרגול 7 קבוצה א (פרונטלי) |
| | | 09/01/22 (א') 08:30-10:00 | תרגול 7 קבוצה ב (פרונטלי) |
| | | 10/01/22 (ב') 14:15-15:45 | תרגול 7 קבוצה ג (פרונטלי) |
| ** Lovelock & Wirtz: Chapter 13 | שיקום שירות, טיפול בתלונות לקוחות. שירות בעולם הדיגיטל. דברי סיום. | 11/1/22 | שיעור מס' 14 (מקוון) |

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 1-8.**

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.**

משונים, 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' 1-5 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

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.**

(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 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.

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.