

## תואר שני בחוג לשירותי אנוש – מידע כללי

יולי 2016

**על לימודי שירותי אנוש:** תכנית הלימודים לתואר שני בשירותי אנוש הינה ייחודית באקדמיה בישראל, ומתמקדת בעקרונות ותהליכים הקשורים לתכנון, ניהול, הפעלה, ושיפור של שירותי אנוש בארגונים במגזר העסקי, במגזר הציבורי, ובעמותות ומלכרי"ם במגזר השלישי. הקורסים בתכנית התואר השני הם בעלי אופי בין-תחומי מתקדם, ומתייחסים באופן משולב לנושאים רחבים, כגון: מערכות שירות בחברה ובמשק, זיהוי צרכים ופיתוח שירותים אפקטיביים ואיכותיים לאוכלוסיות מטרה מגוונות, התנהגות וצרכים של לקוחות ושל עובדי שירות, מאפייניהם של תהליכי נתינת וקבלת שירות, גישות ניהוליות בארגוני שירות וסוגיות בתכנון וניהול משאבי אנוש בהם, תהליכי שירות תוך-ארגוניים (ללקוחות פנימיים), שיפור שביעות רצון של לקוחות וטיפול בתלונות, טכנולוגיות הקשורות לשירות, מחקר ויישומיו בהקשרים אלו, ועוד.

בוגרי התכנית רוכשים בסיסי ידע וכלים עיוניים, יישומיים, ומחקריים מתקדמים, משתלבים בהצלחה בשוק העבודה בתפקידים מגוונים ובערוצים ניהוליים, וחלקם ממשיך ללימודי תואר שלישי.

**תנאי קבלה:** ממוצע לימודי תואר ראשון בציון 85, ומעבר בחינת כניסה באנגלית בציון של 70 לפחות  
**היקפי וימי הלימודים:** תכנית הלימודים נלמדת במשך שנה וחצי במשך 3 סמסטרים (סמסטר א', ב' וסמסטר א' של השנה העוקבת). הקורסים מרוכזים בימי ד', בין השעות 08:00-20:00. עם זאת, סטודנטים צריכים לקחת בחשבון הקצאת זמן נוסף בימים אחרים לקריאת חומרי הלימוד לקורסים, הכנת עבודות וכו'. בנוסף, יש לקחת בחשבון כי קורסי השלמה אשר סטודנטים מסוימים עשויים להיות מחויבים בהם נערכים בימים אחרים.

### מסלולי לימוד:

**עם כתיבת עבודת גמר מחקרית (תיזה):** מסלול זה משלב לימודים עיוניים, הכשרה במחקר עצמאי תחת הנחיה, וכתיבת עבודת תזה. במסלול זה הסטודנט ילמד קורסים בהיקף 28 שעות סמסטריאליות, מתוכם 4 קורסי חובה (16 שש"ס) והשאר סמינרים וקורסי בחירה (10 שש"ס), וכן ישתתף בפורום תיזה (2 שש"ס). משך הלימודים במסלול זה, כולל הכנת התיזה, הוא שלוש שנים.

**עם בחינת גמר:** במסלול זה הסטודנט ילמד קורסים בהיקף של 36 שש"ס, מתוכם 6 קורסי חובה (22 שש"ס), וכן סמינרים וקורסי בחירה (14 שש"ס). משך הלימודים במסלול הוא שנה וחצי, ובסיום על התלמיד לעבור בחינת גמר בנושאים שיקבעו על ידי החוג.

### מבנה תכנית הלימודים תשע"ז (2016-2017)

#### קורסי חובה

- שוק העבודה ומודלים ארגוניים
- תהליכי שירות וניהול
- ניהול משאבי אנוש
- סוגיות משפטיות בשירותים וצרכנות (חובה למסלול ללא תזה)
- שיטות מחקר כמותניות מתקדמות
- שיטות מחקר איכותניות מתקדמות
- פרום תיזה (מסלול תזה בלבד)

#### קורסי בחירה וסמינרים

- יחסי לקוחות ועובדים - סמינר
- רגשות בארגונים - סמינר
- בריאות ובטיחות בעבודה
- משברים ארגוניים
- ניהול והערכת פרויקטים
- עצמי, זהות ועבודה
- אפליה ושוויון הזדמנויות בעבודה
- איזון עבודה - חיים
- מיון המשאב האנושי

\*\* ניתן לבחור קורסי מ.א. נוספים מחוגים אחרים בפקולטה, תלוי באישור המרצה ואישור החוג לשירותי אנוש

מידע נוסף, הנחיות וטפסים: ראו באתר החוג: <http://hw.haifa.ac.il/index.php/departments/human>

**פניות ושאלות:** נשמח לשמוע מכם! נא ליצור קשר עם מזכירות לימודי התואר השני, בטלפון: 04-8249135  
(או טל' פנימי 3135), או בדוא"ל: [agoren@univ.haifa.ac.il](mailto:agoren@univ.haifa.ac.il)