

אוניברסיטת חיפה  
הפקולטה ללימודי רווחה ובריאות  
החוג לשירותי אנוש  
תכנית מ"א

מרצה : פרופ' דנה יגיל  
שנה"ל תשע"ט 2019  
סמס' ב, יום ד' 1200-1600  
שעות קבלה : יום ד' 1100-1000 (בתאום מראש)  
משרד : חדר 707 במגדל טלפון : 8249956  
dyagil@research.haifa.ac.il

### תהליכי שירות וניהולם

הקורס בוחן סוגיות נבחרות הקשורות להבנה וניהול של עובדי שירות ותהליכי שירות, מנקודות ראות של נותני שירות, מנהלים ולקוחות. מטרת הקורס היא לפתח הבנה וחשיבה ביקורתית לגבי סוגיות מרכזיות בניהול השירות.

#### נושאי הקורס

לחץ בתפקידי שירות

עבודה ריגשית

התמודדות עם תוקפנות לקוחות

התנהגות עובדים במתן שירות

יחסי נותני שירות-לקוחות

פיתוח עובדים בתפקידי שירות

אסטרטגיות בניהול שירות

שביעות רצון לקוחות

#### מטלות והערכה

רפרט : 30%

עבודה : 70% (50% עבודה ציונית, 20% עבודה אישית)

רשימת קריאה תפורסם בנפרד