

שם הקורס: נהול השירות 7494701-תשס"ההיקף: 2 שעות סמסטריאליות.מרצה: מר מאיר לוי.

מטרה: חשיפה בפני הסטודנטים את התפיסות, הגישות והכלים בניהול ותפעול מערכות שירות. שיטת הלימוד: הרצאות פרונטליות, ניתוח אירועים, תרגילי כתיבה, תרגילי בית, דרישות: נוכחות, השתתפות, הכנת תרגילים ואירועים. ציון סופי: מורכב מנוכחות והשתתפות פעילה-20% וציון בבחינת הסמסטר-80%. נושאי הקורס

חלק א'-הבנת מערכות שרות

1. השירות בחברה שלנו-מבוא, הגדרת השירות, משקל סקטור השירותים, הסבר תיאורטי להתפתחות מערכות השירות. אפיוני השירות: הבחנה בין מוצר פיסי לעומת שירות, המפגש בין הלקוח לחברה.
- מקורות: RENDER: 1,2; שניידר-פרק 1, HARRIS פרק 1
2. הלקוח במוקד השירות-לקוחות וציפיותיהם, הבנת תהליך השרות, חשיבות הנאמנות של הלקוח, הציפיות של הלקוח.
- מקורות: RENDER: 3,6; שניידר-פרק 2.
3. צרכי הלקוח הבסיסיים, משמעות אי הגשמתן, דוגמאות.
- מקורות: שניידר-פרק 3.

חלק ב'-תכנון מערכת שרות איכותית

4. מקורות מידע על רמת איכות השרות: סקרי שביעות רצון בקרב לקוחות, סקרי שביעות רצון בקרב עובדים, תצפיות, ראיונות, ניתוח " נתונים יבשים", בחינת תלונות לקוחות, נתונים השוואתיים (BENCHMARKING)
- מקורות: קאמפ, אינטרנט, שניידר פרק HARRIS פרקים 4,10.
5. בניית אסטרטגיה תחרותית.
- מקורות: RENDER פרק 5
6. עיצוב מחדש של תהליכים
- מקורות: שניידר פרק 8, מייקל המר, דוד קאר – פרק 12.

חלק ג' –בנית מערכת שירות איכותית- עקרונות, כלי יסו, קשיים

7. תיכון ופיתוח תהליכי שירות להשגת ערך מוסף. שימוש בכלי איכות. הטכנולוגיה ושימושיה במערכות שירות. מערכת לטיפול בתלונות.
- מקורות: אינטרנט, שניידר פרק 8, RENDER פרק 7,8,12, גדעון רייכר 91-66,
8. ניהול משאבי אנוש במערכות שירות.
- מקורות: RENDER פרק 9, שניידר פרק –
9. ההתמודדות עם התנגדויות לשינויים.
- מקורות: שאול פוקס.
10. שימוש בכלים כמותיים לתכנון סביבת מערכת השירות כולל חישובי קיבולת, ניהול תורים, מערך פיסי.
- מקורות: RENDER פרקים 9,10,11,13 (נספח)

ספרות

BERNAD W.TAYLOR ROBERTA S.RUSSELL OPERATION MANAGEMENT AND CD 4/E
PRENTICE HALL 2003–
שמו מרדעי המדינה לפי (557638)RUS

CENGIZ H.BARRY RENDER ROBERTA RUSSELL REBERT G.MURDICK SERVICE
MANAGEMENT AND OPERATION 2/E PRENTICE HALL 2000
הוזמן (576642)

CHASE R.B AQUILANO N.J JACOBS OPERATION MANAGEMENT FOR COMPETITIVE
ADVANTAGE IRWIN MCGRAW –HILL 10/E 2004
בתהליך עבודה (578326)

ELAINE K. HARRIS CUSTOMER SERVICE PRENTICE HALL 2003
 הזמן 16.11.04

JAMES A. & MONA FITZSIMMONS SERVICE MANAGEMENT 4/E MCGRAW –HILL 2004
 בתהליך עבודה (578320)

קאר דוד איאן ליטמן מצוינות בשירות הציבורי הוצאת מטר (מתורגם) 1995
 שמור מדעי המדינה לפי קר. מצי (309137)

גלוברזון שלמה ניהול התפעול ושיפור ביצועים, מהדורה מתוקנת, הוצאת צ'ריקובר 2003
 שמור מדעי המדינה לפי גלו. נה (433950)

האמר מייקל צ'מפי גיימס עיצוב מחדש של התאגיד הוצאת מטר (מתורגם) 1994
 שמור מדעי המדינה לפי המר. עצ (240105)

האמר מייקל על סדר היום מט"ר (מתורגם) 2002
 בספריה לכלכלה 658 המר. על (531054)

קאמפ רוברט BENCHMARKING הדרך החדשה למצוינות הוצאת מטר (מתורגם) 1994
 שמור מדעי המדינה לפי קמפ. בנ (309158)

פוקס שאול הפסיכולוגיה של ההתנגדות לשינויים הוצאת אונברסיטת בר אילן 1998
 שמור מדעי המדינה לפי פוק. פס (379933)

פיטרס טום להמציא את העבודה מחדש 50 רעיונות להקמת שירות מיקצועי, מט"ר (מתורגם) 2001
 הזמן 16.11.04

רייכר גדעון יחסים עם הציבור הוצאת דביר 1992
 שמור מדעי המדינה לפי ריכ. יח (226600)

שניידר בנג'מין דוד בואן שירות מנצח בשוק תחרותי הוצאת מטר (מתורגם) 1996
 שמור סוציולוגיה לפי שני. שר (316235)