

סילבוס - תוכנית הוראה לקורס

ניהול השירות

ד"ר דפנה ברילר | המחלקה לניהול

Service management | 55-526-01

שיעור	סוג הקורס:
2 נ"ז	היקף נ"ז:
תשפ"ה	שנת לימודים:
א	סמסטר:
יום ו 08:00-10:00	יום ושעה
_____	שעת קבלה:
_____	מייל מרצה:
_____	קישור לאתר למדה:



תיאור הקורס ומטרות למידה

תקציר הקורס

בשנים האחרונות צומחות בקצב גבוה חברות שירות, ובהן חברות ביטוח, שירותים פיננסיים ובנקאות, תיירות ומלונאות, בריאות, רווחה, מסחר, תקשורת, תחבורה ותובלה, ואחרות. ארגונים העוסקים בשירות אינם מצויים רק בסקטור העסקי, אלא גם בסקטור הממשלתי.

בנוסף, יותר ויותר חברות מוצרים מקדישות תשומת לב מיוחדת לנושא השירות ללקוחות כמנוף להשגת יתרון תחרותי. שיפור השירות ללקוחות מהווה אמצעי חשוב להעלאת רמת שביעות הרצון של הלקוחות, ובכך מייצר ערך מוסף ומסייע לשפר את ביצועי החברות.

בחברות אלו מעורב הלקוח במספר רב של תהליכים, ולמעורבות זו עשויה להיות השפעה ניכרת לא רק על חוויית הלקוח, אלא גם על הביצועים התפעוליים של החברה. לפיכך, לקוחות מסוג זה, שיכוננו "לקוחות מתפעלים", יכולים לייצר ערך לחברה. בקורס זה ננתח דילמות שונות הקשורות לניהול השירות, נלמד כיצד לזהות את האפשרויות הגלומות במעורבות לקוחות מתפעלים, וכיצד לנצל הזדמנויות אלו לתועלת החברה.

מהלך השיעורים:

הקורס יתבסס על תמהיל של הרצאות פרונטליות, ניתוחי אירועים, דיונים, תרגילים ומצגות משתתפים.

מטרות/תוצרי הלמידה

קורס מיועד להקנות למשתתפים את הידע הדרוש על מנת להתמודד עם אתגרי ניהול השירות, ובפרט לרתום לקוחות מתפעלים ליצירת ערך לחברה:

- פיתוח מיומנויות בתחום ניהול השירות
- הבנת קונספט לקוחות מתפעלים
- הקניית כלים הדרושים לתכנון מערכות שירות הכוללות לקוחות מתפעלים



למידה פעילה - תכנון מהלך השיעורים:

מס' השיעור	נושא השיעור	למידה פעילה	קריאה/ צפיה נדרשת	הערכה תהליכית/מעצבת (להרחבה)
1	מבוא לקורס הנחיות לגבי דרישות הקורס			
2	הבנת תפקיד הלקוח כמתפעל (חלק 1)		אירוע Zipcar	

	אירוע eBay		הבנת תפקיד הלקוח כמתפעל (חלק 2)	3
			הבנת תפקיד הלקוח כמתפעל (המשך)	4
	אירוע Dell		הבנת תפקיד הלקוח כמתפעל (חלק 3)	5
			הבנת תפקיד הלקוח כמתפעל (המשך)	6
	אירוע Four Seasons		תכנון השירות עם לקוחות מתפעלים (חלק 1)	7
			תכנון השירות עם לקוחות מתפעלים (המשך)	8
	אירוע IRS		תכנון השירות עם לקוחות מתפעלים (חלק 2)	9
	אירוע Cleveland Clinic		תכנון השירות עם לקוחות מתפעלים (חלק 3)	10
			תכנון השירות עם לקוחות מתפעלים (המשך)	11
	אירוע Pilgrim Bank		תהליכי שיפור עם לקוחות מתפעלים	12
			מצגות סטודנטים וסיכומים	13
			מצגות סטודנטים וסיכומים	14

*ייתכנו שינויים בסילבוס בהתאם לקצב ההתקדמות ואפקטיביות הלמידה

ציון סופי

תיאור התוצר	משקל בציון הסופי
עבודה מסכמת	80% מהציון הסופי
השתתפות פעילה	20% מהציון הסופי

דרישות הקורס

קריאת האירועים מדי שבוע והשתתפות פעילה בשיעורים

הכנת תרגיל והצגתו במצגת בפני משתתפי הקורס

דרישות קדם

אין

ביבליוגרפיה: תכנים לקריאה, צפיה והאזנה 

ארועי HBS עפ"י תכנית הקורס