

על המחבר :

יעקב אמיר - בעל תואר ראשון בהנדסת מכונות, תואר שני במנהל עסקים ומוסמך CPIM של הארגון האמריקני לניהול התפעול APICS - השתתף בסמינרים בכירים בארץ ובחו"ל בניהול, יישום והטמעת מערכות לניהול תפעול מודרניות ומתקדמות. ביצע תפקידים בכירים בתחום ניהול התפעול והלוגיסטיקה בצה"ל ובארגונים תעשייתיים מובילים בישראל. משנת 1987 עוסק בייעוץ בארץ ובחו"ל ושימש ביועץ ומנחה בהטמעה ויישום גישות ניהול מתקדמות בסקטור הפרטי, הציבורי והביטחוני. צבר ניסיון רב בביצוע עשרות פרויקטים בארגוני שרות מגוונים כגון :

- שירותים ציבוריים : הנהלת בתי משפט, תגלית, עיריית רעננה.
- ארגונים חברתיים : לתת, יד ביד, מכון אדלר, אגודת הסטודנטים שנקר.
- חברות ייעוץ : HMS, נס.
- ארגוני בריאות : משגב לדך, בלינסון, שערי צדק, קופת חולים מכבי.
- חברת תעופה : ארקיע.
- חברות מערכות מידע : Netwise, Jajah, וואלה שופס.
- ארגוני שרות אחרים : Yes, מסעדת ג'ראף, חברת דלק ישראל, השכרת רכב Car2G0, פלינג קארגו, סטמנסקי.

משנת 1988 עוסק בהוראה אקדמית במגוון מקצועות לתאר ראשון ושני בתעשייה וניהול ובמנהל עסקים ובריכוז השתלמויות למנהלים בסקטור הפרטי והציבורי כולל קורסים מגוונים בניהול התפעול, הלוגיסטיקה ושרשרת האספקה, האיכות ומערכות מידע ניהוליות .

מהות השירות

1. מאפייני השרות

מה הם שירותים, התפתחות כלכלית ושליה, מאפייני זיהוי השרות, סווג השרות, מגוון מערכות שרות, מערכות שרות ציבוריות לעומת פרטיות, מגמות עתידיות בשרות, סיכום.

6-15

2. הלקוחות

הלקוחות וצורכיהם, התנהגות צרכנית ומודל החלטות צרכניות, הערכת שירותים ע"י לקוחות, מגע עם הלקוח, השרות כמערכת, הלקוחות כקבלני משנה, סיכום.

16-26

3. אסטרטגיה של מערכות שרות

ערך ללקוח, מודל ערך השרות, מהות האסטרטגיה, תהליך פיתוח האסטרטגיה, ניתוח הסביבה, הצהרת ייעוד הארגון, מרכיבים בסיסיים בחזון אסטרטגיית השרות, מרכיבים שלוב בחזון אסטרטגיית השרות, האסטרטגיה מנקודת מבט הישרדות והתפתחות בשוק תחרותי, אסטרטגיה תפעולית, אסטרטגיית גדול והרחבה בארגוני שרות, זיכיונות, השרות בסביבה בין-לאומית, סיכום.

27-40

4. התפתחות והתרחבות מערכות שרות

אסטרטגיית התפתחות והרחבה, זיכיון, התפתחות בין לאומית של שירותים, מאפייני עולם ללא גבולות, אסטרטגיה של שרות בין לאומי, סיכום.

41-51

תכנון ותפעול מערכות שירות

5. תיכון השרות

52-63

חשיבות התיכון, סווג חדשנות תוצרים, גורמים משפיעים על תיכון ופיתוח שירותים חדשים עקרונות תיכון שירותים, תהליך התיכון, תיכון סוגי שרות שונים, גישות בתכנון השרות, שיטות בתיכון השרות.

64-82

6. תכנון; תהליך השרות ובחירת ציוד

התפיסה הבסיסית של החלטות תכנון תהליך, בחירת ציוד, ארגון העבודה ברמת מאקרו, השפעת טכנולוגיה בתכנון תהליך, ארגון העבודה ברמת מיקרו, תרשים תהליך, תרשימי זרימה, תרשימי פעולה, בנצימרקינג.

83-95

7. מיקום השרות

התפיסה הבסיסית בהחלטת מיקום, הפרופיל העסקי, גורמים דומיננטיים בבחירת מיקום, גורמים כליים בבחירת מיקום, שגיאות נפוצות, מיקומים מרובים, הערכת ביקוש, שיטות כמותיות לבחירת מיקום, שקלול, גורמים, מרכז הכובד, רגרסיה, החלטה על מיקום אתרים מרובים

96-104

8. המערך בארגוני שרות

מטרת מערך מתקנים, גישות בתכנון מערך: מבוסס מוצר, מבוסס תהליך, מחשוב תכנון מערך, מערך משרדים, מערך חנות קמעונאית, מערך אחסון ומחסנים.

105-114

9. חיזוי

תחזית הביקוש כבסיס לתכנון, סוגי תוצרים בתחזית, גורמים משפיעים על בחירת שיטת החיזוי, בחירת שיטת החיזוי, מודלים סובייקטיביים: שיטת דלפי, ניחות השפעה צולבת, אנלוגיה היסטורית, מודלים סיבתיים: רגרסיה לינארית, אקונומטריה, סדרות עיתיות: ממוצע נע, החלקה מעריכית פשוטה, החלקה מעריכית בתוספת מגמה.

115-155

10. ניהול האיכות

מהות האיכות בשרות, ממדים באיכות השרות, פערים באיכות השרות, תפיסת ניהול האיכות ע"פ דר' דמינג, ניהול האיכות הכוללת TQM, חשיבתם של כלים ושיטות כמותיות, הנתונים בניהול האיכות, שבעת המופלאים, תקני איכות לאומיים ובין לאומיים, טכניקות תומכות בתיכון השרות, ISO9000

!! הפריזון בשרות ומדידת ביצועים**156-172**

מבוא , פריזון, יעילות, חשיבות הפריזון, צמיחת הפריזון, הפריזון בשרות, צמיחת הפריזון בשרות, ניתוח מעטפת נתונים ככלי למדידת פריזון בשרות .

12. המשאב האנושי במערכות שרות**173-187**

מבוא, מאפייני תכנון המשאב האנושי, גיוס ובחירה , הדרכה ופיתוח, ניצול המשאב האנושי, תגמול, אתגרים חדשים בניהול משאבי אנוש : האצלת סמכויות, עבודת צוות, סוגי עובדים בשרות, קביעת תרבות השרות, מבנה ארגוני בארגון שרות, סיכום

13. מדידת עבודה ככלי לתכנון המשאב האנושי**188 - 195**

מבוא , טכניקות במדידת עבודה : חקר זמן, מערכות זמן תנועה קבוע מראש, דגימת עבודה

14. טכנולוגיה ומערכות מידע בשרות**196 - 217**

מבוא , טכנולוגית תהליכים וטכנולוגית מידע, טכנולוגיה בשירותים , מדוע ארגוני שרות משקיעים בטכנולוגיה, טכנולוגיה כיתרון תחרותי, יישום טכנולוגיה במערכות שרות, מערכות מידע : מערכות לעיבוד תנועות, מערכות מידע ניהולי, מערכות ניהול ידע, מערכות משרד ממוחשב, מערכות תומכות החלטה, מערכות תומכות הנהלה, שילוב מערכות מידע, מערכות ERP, מערכות מומחה , מגבלות השימוש במידע.

15. זימון אב**218-228**

תנודות הביקוש, התאמת ביקוש להיצע כאתגר לשירות, מדידה וניהול ההיצע, אסטרטגיות בניהול ההיצע, הבנת תבנית ורכיבי הביקוש, גישות אסטרטגיות המשפיעות על הביקוש, הדגמת חישוב זימון אב.

16. זימון הקיבולת - תורת התורים**229 - 250**

מזימון אב לתכנון טווח קצר , המתנה כחלק מקבלת שרות, מאפייני תורים , רכיבי מערכת תורים, שילוב מערכת תורים למגזרי השוק, ניהול הביקוש במהלך המתנה בתור, מודלים בניהול תורים, מדידת ביצועי התורים, נוסחאות במודלים של תורים, מודלים מורכבים של תורים ויישום סימולציה , סימולציה ככלי לזימון, תפקיד המחשבים בסימולציה

17. ניהול הפצה ותעבורה**251-269**

עקרונות מערכות תעבורה והפצה, מודלים למערכות תעבורה והפצה : בעיית ההפצה, הרחבות בנושא הפצה, זימון וניתוב תעבורה, מאפיינים של בעיות זימון וניתוב : מושגים , סוג, פתרון בעיות ניתוב וזימון, בעיית הסוכן הנוסע, שיטת השכן הקרוב, שיטת החסכוניות של Clark and Wright, בעיית נסיעה מרובה של סוכן נוסע, בעיית ניתוב רכבים, זימון שרות רכבים

18. מערכות מלאי בשרות**270-284**

מבוא למלאי, מאפייני מלאי בשרות, בעיות החלטה על חומרי תשומה, מערכות בקרת מלאי בשרות, שיטת חידוש מלאי לפי מודל נקודת הזמנה, ניהול מלאי לפי JIT, MRPII : סקירה כללית, תהליך העיבוד, עצי מוצר, תהליך חישוב, תכנון קיבולת וקדימויות, הרצות MRP, דוחות MRP

19. יישומי תכנות לינארי ותכנות מטרה בשרות**284 - 302**

מבוא , סקירה כללית של תכנות לינארי, ניסוח מודלים בתכנות לינארי: שיבוץ תורנויות, גיוס עובדים, בעיית תעבורה, פתרון גראפי של מודלים בתכנות לינארי, מודל תכנות לינארי בתצוגה תקנית, ניתוח ממוחשב של בעיות בתכנות לינארי, ניתוח רגישות בתכנות לינארי, תכנות מטרה .