



عنوان درس: مدیریت عملیات خدمات

منابع:

- ✓ "مدیریت عملیات خدمات؛ بهبود ارائه خدمات"؛ رابرت جانسون، گراهام کلارک؛ ترجمه دکتر عادل آذر و عباس رضائی؛ انتشارات نگاه دانش
- ✓ "مدیریت خدمات؛ استراتژی و عملیات"؛ تألیف دکتر سید محمد اعرابی، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی

موضوع درس: ارائه تعاریف مختلف مفهوم «خدمات»، «مدیریت خدمات»، «سازمان‌های خدماتی»، انواع و اجزاء آنها، و روابط بین آن اجزاء

اهداف درس:

✓ دانشی:

- مفهوم خدمات و عملیات خدمات
- نقش خدمات در اقتصاد و ماهیت و کیفیت خدمات
- انواع مشتری در سازمان‌های خدماتی، روابط با مشتری، انتظارات و رضایتمندی آنها
- مدیریت فرآیندهای خدمات، کارکنان و مشتریان
- نحوه استفاده و تخصیص منابع در سازمان‌های خدماتی
- تأثیر فناوری اطلاعات در ارائه خدمات و مدیریت شبکه‌های خدماتی
- فرآیند سازماندهی رسمی، انواع ساختارهای سازمانی و طراحی‌های سازمانی
- تعیین اولویت‌های عملیاتی، نحوه ایجاد و پشتیبانی از استراتژی خدمات
- درک فرهنگ سازمانی، انواع فرهنگ و کاربردهایش برای سیستم ارائه خدمات
- برقراری رابطه بین مباحث فوق و ارائه توصیه‌های کاربردی با استفاده از آنها متناسب با نوع موضوع و مسأله
- تجزیه مسائل مرتبط در حوزه مدیریت خدمات به اجزاء تشکیل‌دهنده آنها، بیان احتمالات مختلف و مقایسه شرایط موجود و مطلوب
- در آن مسأله و طراحی و سازماندهی پاسخ‌های متناسب با آن
- ارزیابی، قضاوت و نقد تصمیم‌ها در حوزه مدیریت خدمات و استدلال برای ارائه تصمیم‌های خود با اشاره به مطالب درس
- مدلسازی و طراحی شرایط و الگوریتم مناسب در مواجهه با یک مسأله مرتبط با مدیریت خدمات، با پیش‌زمینه مطالب درس

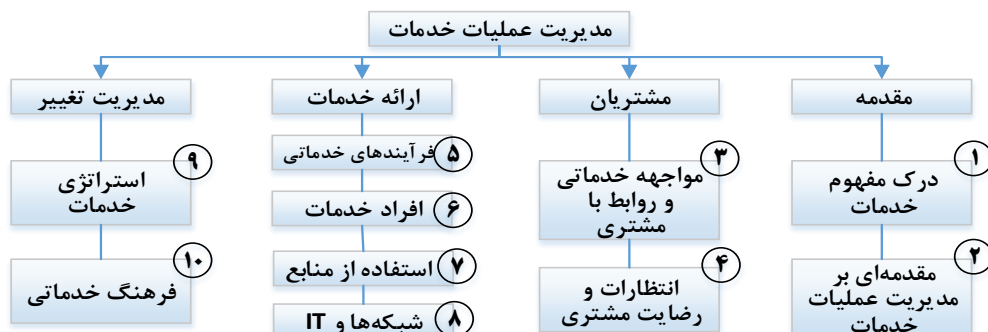
✓ حسی:

- رسیدن به یک بینش جدید نسبت به مفهوم خدمات و سازمان‌های خدماتی و اجزاء مرتبط با آنها (بطوری که دانشجو بتواند تفاوت دید قبلی و دید جدید خود را در قالب یک مقاله ۴ صفحه‌ای ارائه کند)
- اهمیت و نقش این درس را در زندگی (دانشجویی، شخصی/فردی و کاری) دریافته باشد (بطوری که دانشجو بتواند در یک مقاله ۴ صفحه‌ای این اهمیت را بیان کند)

✓ مهارتی:

- با دیدن یا شنیدن یک مسأله یا مشکل که به نوعی مرتبط با حوزه مدیریت خدمات و سازمان‌های خدماتی می‌باشد، دانشجو بتواند مسأله را به یکی از اجزاء و یا مباحثی که در این درس مطرح شده، مرتبط‌سازد و راه‌حل اولیه‌ای را برای برخورد با آن مشکل پیشنهاد دهد.
- دانشجو بتواند درباره اهمیت و کاربرد مباحث مطرح شده در این درس در دنیای عمل و کاربرد، یک سخنرانی نیم‌ساعته ارائه دهد.

نقشه کلی درس:



ارزیابی درس:

- مشارکت و فعالیت کلاسی:
- ارائه یکی از مباحث جزوه:
- طراحی بانک سؤالات تستی و تشریحی از فصل مورد ارائه:
- امتحان میان‌ترم (از مبحث ۱ تا ۴؛ دوشنبه؛ ۱۴۰۳/۰۲/۱۴ ساعت ۱۰):
- تحقیق اختیاری (تدوین دو مقاله کلاسی یا بررسی تحلیلی-انتقادی یک سازمان خدماتی):
- امتحان پایان‌ترم (از مبحث ۵ تا ۱۰):

تاریخ	روز	موضوع بحث	تاریخ	روز	موضوع بحث
۴۰۲/۱۱/۲۳	دوشنبه	مقدمه	۴۰۳/۰۲/۰۲	یکشنبه	ارائه مبحث ۵
۴۰۲/۱۱/۲۹	یکشنبه	آشنایی با درس، گروه‌بندی کارگاه مبحث ۱	۴۰۳/۰۲/۰۳	دوشنبه	میان ترم
۴۰۲/۱۲/۰۷	دوشنبه	ارائه مبحث ۱	۴۰۳/۰۲/۰۴	سه‌شنبه	(جبرانی - ساعت ۱۰) کارگاه مبحث ۶
۴۰۲/۱۲/۰۸	سه‌شنبه	(جبرانی - ساعت ۱۰) کارگاه مبحث ۲	۴۰۳/۰۲/۰۹	یکشنبه	ارائه مبحث ۶
۴۰۲/۱۲/۱۳	یکشنبه	ارائه مبحث ۲	۴۰۳/۰۲/۱۶	یکشنبه	کارگاه مبحث ۷
۴۰۲/۱۲/۲۰	یکشنبه	کارگاه مبحث ۳	۴۰۳/۰۲/۱۷	دوشنبه	ارائه مبحث ۷
۴۰۲/۱۲/۲۱	دوشنبه	ارائه مبحث ۳	۴۰۳/۰۲/۱۸	سه‌شنبه	(جبرانی - ساعت ۱۰) کارگاه مبحث ۸
۴۰۳/۰۱/۱۹	یکشنبه	کارگاه مبحث ۴	۴۰۳/۰۲/۲۳	یکشنبه	ارائه مبحث ۸
۴۰۳/۰۱/۲۰	دوشنبه	ارائه مبحث ۴	۴۰۳/۰۲/۳۰	یکشنبه	کارگاه مبحث ۹
۴۰۳/۰۱/۲۶	یکشنبه	کارگاه مبحث ۵	۴۰۳/۰۲/۳۱	دوشنبه	ارائه مبحث ۹
			۴۰۳/۰۳/۰۶	یکشنبه	ارائه مبحث ۱۰

مبحث اول: کتاب دکتر اعرابی (صص ۳۲-۵)
 مبحث دوم: کتاب دکتر آذر (۴۲-۱۵)
 مبحث سوم: کتاب دکتر اعرابی (۷۰-۶۳) و دکتر آذر (۹۲-۶۹)
 مبحث چهارم: کتاب دکتر آذر (۱۲۴-۹۵)
 مبحث پنجم: کتاب دکتر آذر (۱۹۶-۱۵۱)
 مبحث ششم: کتاب دکتر آذر (۲۲۷-۱۹۷)
 مبحث هفتم: کتاب دکتر آذر (۲۶۱-۲۲۹)
 مبحث هشتم: کتاب دکتر آذر (۲۹۴-۲۶۳)
 مبحث نهم: کتاب دکتر آذر (۳۸۹-۳۷۳)
 مبحث دهم: کتاب دکتر آذر (۴۱۵-۳۹۱)

چند نکته:

۱. شاخص‌های ارزیابی ارائه کلاسی عبارتند از: پوشش مطالب کل مبحث در ارائه (۰.۷)؛ نحوه ارائه و تسلط بر موضوع (۰.۶)، کیفیت فایل پاورپوینت (۰.۵)، استفاده از مطالب مرتبط خارج از کتاب (۰.۲). نمره ارائه، زمانی لحاظ می‌شود که طبق تاریخ جدول فوق انجام شود، در غیر این صورت نمره‌ای نخواهد داشت. استفاده از مثال‌ها و مسائل کاربردی روز (دانشگاه، شهر، کار، جراید) به‌عنوان یک مزیت لحاظ می‌شود. هماهنگی مطالب، قبل از ارائه، به‌منظور مفید و مختصر بودن آنها الزامی است.

۲. طراحی بانک سؤالات از محتوای ارائه شده توسط هر گروه همراه با پاسخ‌ها (و ارجاع به شماره صفحه مربوطه) در فایل ورد تدوین شده و برای هر موضوع حداقل ۲۵ سؤال مدنظر می‌باشد. شاخص‌های ارزیابی بانک سؤالات عبارتند از: جامعیت سؤالات از کل بحث (۰.۲)؛ رعایت حداقل ۲۵ مورد (۰.۱)، رفرنس پاسخ‌ها (۰.۱)، کیفیت محتوا و ظاهر طراحی سؤالات و گزینه‌ها (۰.۶). نمره بانک سؤالات فقط زمانی لحاظ خواهد شد که در همان جلسه ارائه، ارسال شود، در غیر این صورت نمره‌ای نخواهد داشت.

۳. تحقیق کلاسی اختیاری است که دانشجویان در صورت تمایل می‌توانند، یک مورد را انتخاب نمایند، و حداکثر تا تاریخ ۴۰۳/۰۳/۰۱ نتایج را تحویل دهند (نمره) تا گزارش آنرا در جلسات پایانی ترم ارائه‌دهند (نمره ۰.۵). تدوین مقالات کلاسی در راستای ارزیابی تحقق اهداف حسی درس می‌باشد. موضوع مقاله اول «رسیدن به یک بینش جدید نسبت به مفاهیم خدمات، مدیریت خدمات و اجزاء مرتبط با آنها» و موضوع مقاله دوم «اهمیت و نقش مطالب این درس در زندگی (دانشجویی، شخصی/فردی و کاری» می‌باشد. عنوان هر مقاله به اختیار دانشجویان می‌باشد. هر مقاله ۰.۷۵ نمره دارد که حداقل ۴ صفحه در فرمت تعریف‌شده می‌باشد. مقالات بصورت فردی انجام می‌شود. بررسی سازمان خدماتی در راستای ارزیابی تحقق اهداف مهارتی درس می‌باشد. نام سازمان مورد مطالعه باید تا تاریخ ۴۰۳/۰۲/۱۱ به تأیید استاد رسیده‌باشد. این تحقیق می‌تواند بصورت گروهی (۲ تا ۳ نفری) انجام‌شود. نتایج این بررسی به‌عنوان گزارش تحقیق تدوین می‌شود. سرفصل‌های این گزارش عبارتند از: معرفی سازمان و مشخصات آن، چشم‌انداز، مأموریت اهداف، و استراتژی‌های سازمان، لیست خدمات ارائه‌شده و دسته‌بندی آنها، انواع مشتریان، فرآیندهای خدماتی و زمان حدودی هر فعالیت، تعداد و ویژگی‌های افراد خدمات، امکان تشکیل صف و ناحیه مقابله و نحوه برخورد با آنها، فرهنگ خدماتی موجود در سازمان، پیشنهادات برای ارتقاء وضع موجود در هر یک از موارد فوق.

مراحل برگزاری جلسات کارگاهی:

پیش از برگزاری کارگاه آموزشی، دانشجویان حداکثر به ۵ گروه تقسیم‌بندی می‌شوند. هر گروه، یک سرگروه را برای خود انتخاب نمایند. در ابتدای هر جلسه و پیش از شروع کارگاه، لازم است نحوه نشستن گروه‌ها بگونه‌ای باشد که برای بحث گروهی دچار مشکل نشوند و نظم کلاس نیز حفظ شود. مراحل زیر در هر جلسه کارگاهی اجرا خواهد شد:

ر	شرح مرحله	زمان (دقیقه)	توضیحات
۱	تعیین جایگاه بحث و طرح سؤالاتی که در کارگاه بدنبال پاسخگویی به آنها هستیم	۵-۱۰	توسط استاد
۲	هر یک از دانشجویان، پاسخ‌هایی را که با تجربیات و احساس درونی خودش درک می‌کند، در یک برگه یادداشت می‌کند.	۱۰	تفکر فردی
۳	بحث گروهی: هر گروه باید یک پاسخ گروهی را برای هر سؤال آماده نماید؛ با روال زیر: ✓ افراد پاسخ‌های مکتوب خود را به ترتیب بازگو می‌کنند؛ ✓ نقاط مشترک بین پاسخ‌ها استخراج و ثبت می‌شود؛ ✓ نقاط اختلاف مشخص شده و درباره آنها بحث می‌شود؛ ✓ ثبت نتیجه گروهی: هم در برگه‌های فردی و هم توسط سرگروه ✓ تحویل برگه‌های فردی به استاد جهت ارزیابی و دادن نمره کلاسی	۱۵-۱۰ ۱۰-۵	در حین انجام فعالیت گروهی، مشارکت افراد (مانند ارائه پاسخ، گوش دادن به پاسخ دیگران، طرح سؤال، نقد و تحلیل، رعایت آداب گفت‌وگوی گروهی، جمع‌بندی، ابتکار و نوآوری) توسط استاد ارزیابی می‌شود. برگه‌های فردی شامل ۴ مورد: اصل سؤال، پاسخ فردی، نقاط مشترک بین پاسخ‌ها و پاسخ نهایی گروهی است.
۴	بیان نظرات گروه‌ها و ثبت چکیده آنها بر روی تابلو	۱۵-۱۰	توسط سرگروه
۵	نقد نظرات گروه‌ها توسط یکدیگر (با رعایت زمان و نظم)	۲۰-۳۰	از هر گروه فقط یک نفر نقد می‌کند و یک نفر هم نقد را پاسخ می‌دهد. همچنین لازم نیست تمام گروه‌ها صحبت کنند.
۶	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری از مباحث ارائه‌شده	۱۵-۲۰	توسط استاد