



פיקוח האיכות במנהל ציבורי – נושאים נבחרים 71-727-35

ד"ר שור שוש
תשס"ט

מטרת הקורס:

להציג לפני סטודנטים לתואר שני נושאים נבחרים במנהל המודרני. במהלך הקורס הסטודנט ילמד להתמודד עם הבעיות והפתרונות שאומצו בארגונים שונים. הארגונים שנבחרו מתחלקים לארגונים לשם מטרות רווח וארגוני מלכ"ר. הבעיות משותפות לכל הארגונים אשר חיפשו דרכים שונות לפתרון בעידן של שוק פתוח ותחרותי.

דרישות הקורס:

השתתפות חובה בכל ההרצאות. השתתפות בדיון אודות נושאים שונים. קריאת החומר הביבליוגרפי. עמידה במבחן שנתי. במהלך השנה, הסטודנטים ינתחו את מקום עבודתם, לפי הקריטריונים הנלמדים בקורס.

רשימת הנושאים:

נושאים ורשימת קריאה:

מאמרים המצויינים ב-* - הם רשות

1. מהלכים לקידום מצוינות ארגונית:

1. ייחודו של תהליך לשיפור האיכות והמצוינות במשרד ממשלתי.
2. שיתוף העובדים בתהליך מעגל האיכות – המקרה של מכבי מעונות בתהליך.
3. איכות ומצוינות בניהול ארגון רב-לקוחות, דוגמת בית ספר.
4. הסכמה כמרחב לביטוי מיטב האיכות האנושית בארגון.
5. הצד האפל של המדידה וההערכה: מצוינות או פוליטיקה ארגונית.
6. השפעת שביעות רצון לקוחות הפנים על הצלחת תהליך שיפור השירות ללקוחות חוץ.

אורי אדלמן, ודורון סולומון, **קביעת תקני איכות למכללות** (ת"א: מה"ט, 1998), עמ' 23-55. **אין**

אורי אדלמן, ודורון סולומון, **דיוג מכללות מה"ט לפי הישגים לימודיים** (ת"א: מה"ט, 2000), עמ' 35-70. **אין**

אורי אדלמן, ודורון סולומון, **פיתוח שיטה לניהול מכללות לפי מדדי איכות** (ת"א: מה"ט, 2001), עמ' 11-23. **אין**

צבי ימי, ויצחק סמואל "בתי ספר במעבר מסביבה מוסדית לסביבה תחרותית-כלכלית: מודל התאמה לסביבה משתנית", בתוך אורי תשי (עורך) **מגמות – רבעון למדעי ההתנהגות**, כרך מ"ג, 2, (2004 תשס"ד), עמ' 373-347. **כתב עת בספרית מדעי החברה**

* חנה אפק, ואברהם אפק, **גישות לניהול איכותי במערכת החינוך**. (ישראל: משרד החינוך, התרבות והספורט, היחידה לאיכות ומצוינות, 2001), עמ' 44-46. **בספרית חינוך E 371.2 אפק.גי (483626)**

* יצחק פרידמן, **נהול עצמי – שינוי תרבות הניהול הבית ספרי**. (נתניה: האגף למשרד הפנים, 1998), עמ' 9-35. **בספרית חינוך E 371.2 פרי.נה (378027)**

2. ניהול איכות ומצוינות בסביבה משתנה:

1. המשאב האנושי בראי הבקרה הארגונית.
2. ניהול בעיות חמורות כמשבר.
3. ארגון בעידן של שינוי.
4. הערכה מחדש של מערכת האיכות באירועי כשל מערכתי – הגורם האנושי והשפעותיו.

אורי אדלמן, ואורי בן יוסף, **בניית תשתית הסמכה ל- ISO 9002 ביחידה לתחבורה** (ת"א: מכון התקנים הישראלי, 1997), עמ' 7-1.
אין

אורי אדלמן, ואורי בן יוסף, **פיתוח שיטה חדישה וממוחשבת לייעול מבחני התחבורה**. (ת"א: מכון התקנים הישראלי, 1997), עמ' 13-8.
אין

* אדוורד לב, **יישום שיטת TQM במנהל פרויקטים תחנות משנה בחברת החשמל**. (חיפה: הטכניון, 1995), עמ' 337-334.
אין

*אהרון רוזנברג, "איך לנהל ישיבות בעילות", בתוך **מנהלים** גיליון מס' 6 (ספט' 1999), עמ' 38-34.
אין

Samuel Cameron, & Robert E. Quinn, *Diagnosing and changing organizational culture*, (San-Francisco: Joseph Sey-Bass, 2006), pp. 12-67.
658.406 CAM (1122608)

Joseph Tidd, *Managing innovation: integrating technological, market and organizational change* (Hoboken: Wiley, 2005), pp. 33-43.
שמור בספריית כלכלה לפי TIDD (1116255)

3. קבלת החלטות

1. קבלת החלטות בקבוצה.
- דניאל כהנמן, **רציונליות, הוגנות, אושר - מבחר מאמרים** (חיפה: האוני' חיפה, תשס"ה), עמ' 33-1.
שמור סוציולוגיה לפי כהנרצ (1069718)

* Paul R. Kleindorfer, Hubert Kunreuther et al, *Decision Sciences* (Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1993), pp. 213-240.
658.403 KLE (266935)

2. קבלת החלטה ארגונית

* Paul R. Kleindorfer, Hubert Kunreuther et al, *Decision Sciences* (Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1993), pp. 289-343.
658.403 KLE (266935)

3. תורת המשחקים ושיווי המשקל של נאש

Morton D. Davis, *Game Theory* (N.Y: Basic Books Inc. 1970), pp. 11-23.
בספריה לפסיכולוגיה ובספריית מתימטיקה (468177)

מאיר לירז, "תכנון אסטרטגי", בתוך **מנהלים** גיליון מס' 6, (ספט' 1999), עמ' 42-40.
אין

4. מנהיגות ניהול ואסטרטגיה:

1. המנהיג כגורם המניע ומשמר עובדים בארגון.
2. היבטים בינתרבותיים בניהול איכות.
3. סינרגיה כסוד פירמות מצליחות.
4. גיבוש אסטרטגיה בארגונים – המצפן והחשיבה לטווח רחוק.
5. תכנית אסטרטגיה לאיכות ופריון.

6. מנהיגות המנהל – מודל לניהול איכותי.
 7. תרבות ארגונית ומצוינות עסקית – case study בזק.
 8. מודל הניהול המנהיגותי – התלות וההשלכות של הטריז – ניהול סינרגטי, איכות ניהול האנוש, הניהול השלם.

עמית דובקי ״כריזמה - סוד עוצמתו של ארגון״, בתוך **ניהול: ביטאון מנהלי ישראל**, גיליון 113, (ספט' 1996), עמ' 28-30.
כתב עת בספרית מדעי החברה

שולמית הראבן, ״מנהיגות כריזמטית והיפוכה״, **ידיעות אחרונות**, המוסף לשבת, כ״א בתשרי תשנ״ד, 6.10.1993: 16-17.
בספריה המרכזית

* אבי פרי, ״פוליטיקאי כבד לשון – ערובה לכישלון?״ **מנהלים: המגזין למשאבי אנוש ומקבלי החלטות**, 54-27: 55, (1990), עמ' 13-16.
כתב עת בספרית כלכלה

מיכה פופר, **מנהיגות כריזמטית ואבדן הזהות העצמית** (ת״א: רמות, 1998), עמ' 61-79.
303.44 פ.פ.מנ (373887)

דניאלה קדר, ״סוד הכריזמה״, **ניהול: ביטאון מנהלי ישראל**, גיליון מס' 7, (אוקט' 1999), עמ' 12-30.
כתב עת בספרית מדעי החברה

* אהרון כפיר, **ארגון וניהול – הלכה ומעשה** (תל-אביב: צ'ריקובר, 2002), עמ' 58-75.
שמור מדעי המדינה לפי כפי.אר (568768)

5. ניהול קשרי לקוחות במנהל הציבורי:

1. מסלול שבעת הצעדים לשיפור מתן השירות.
2. ניהול יחסי לקוחות במוסדות ומלכ״רים.
3. מהפיכת השירות בביטוח הלאומי.

צבי הולנדר, **איכות ומצוינות בבתי ספר להכשרה מקצועית** (ת״א: ביה״ס למוסמכים במנהל עסקים, 1998), עמ' 73-79.
אין

עמית מזרחי, **בניית מודל אינטגרטיבי חדש לשילוב בין משק התעבורה לבין תכני ההכשרה המקצועית** (ת״א: ביה״ס למוסמכים במנהל עסקים, 2001), עמ' 97-105.
אין

מיכל פטל, **השפעתם של שינוי מקרו בניהול התפעול על תרומתם של חוגי איכות לשיפור תפקודם של ארגונים** (ת״א: ביה״ס למוסמכים במנהל עסקים, 1991), עמ' 19-28.
אין

*Jerry Spicer, “How to Measure Patient Satisfaction”, *Quality Progress*, Vol. 35. No.2, (Feb. 2002), pp. 97-98.
כתב עת אלקטרוני

Herbert Kaufman, *The Limits of Organizational Change* (Alabama: University of Alabama press, 1971), ch.1.pp. 5-40
אין