

إدارة عمليات الخدمة

SERVICE OPERATIONS MANAGEMENT

حول المادة:

تركز هذه المادة على فهم وتطبيق مبادئ إدارة العمليات في بيئات تقديم الخدمات المختلفة. تتناول كيف يمكن تحسين الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات للزبائن من خلال استراتيجيات وممارسات إدارة فعالة. تستعرض طرق تصميم وتحسين العمليات التي تؤثر في تجربة العملاء، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، وإدارة سلاسل الإمداد. كما تناقش التحديات التي قد تواجه المؤسسات الخدمية وكيفية التعامل معها لتحقيق التميز التشغيلي.

وصف المادة:

تهدف المادة إلى تزويد الطلاب بالأدوات والمعرفة التي تمكنهم من إدارة وتحسين العمليات الخدمية في مختلف القطاعات. تغطي أساليب التخطيط والرقابة التي تساعد في تحسين الكفاءة، تقليل التكاليف، وتعزيز جودة الخدمة المقدمة. كما تتناول أهمية الابتكار واستخدام التكنولوجيا في تحسين العمليات الخدمية وتلبية احتياجات العملاء. تقدم المادة تطبيقات عملية وحالات دراسية تساعد الطلاب في فهم وتحليل العمليات الخدمية في سياقات مختلفة.

أهداف المقرر:

1. فهم أساسيات إدارة عمليات الخدمة وأهمية دورها في تحسين أداء المؤسسات.
2. تعلم كيفية تحسين وتصميم العمليات الخدمية من أجل تحقيق التميز في الخدمة.
3. اكتساب مهارات تحليل العمليات الخدمية وتحديد المشكلات والعقبات التي قد تواجهها.
4. تطوير القدرة على استخدام التكنولوجيا وأدوات التحسين المستمر في عمليات الخدمة.
5. فهم العلاقة بين العمليات الخدمية وتجربة العملاء وكيفية تحسينها.
6. تعلم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في قطاع الخدمات وتحسين التفاعل مع العملاء.

المخرجات المتوقعة:

1. القدرة على تحليل وتصميم عمليات الخدمة بشكل فعال.
2. تطبيق أدوات وتقنيات إدارة العمليات لتحسين الكفاءة والجودة.
3. اكتساب مهارات تحسين تجربة العملاء من خلال إدارة العمليات الخدمية.
4. تعلم كيفية إدارة الموارد البشرية في بيئات تقديم الخدمة.
5. القدرة على التعامل مع التحديات في قطاع الخدمات وتحقيق حلول مبتكرة.
6. تطوير مهارات التخطيط والتنفيذ لمشاريع التحسين في بيئات الخدمة المختلفة.