**جامعة بغداد**

**كلية الادارة والاقتصاد**

**قسم إدارة الاعمال**

**برنامج إدارة عمليات الخدمة البلدية / ماجستير إدارة بلديات**

**الكورس الاول للعام الدراسي 2015/2016- عدد الوحدات 2 ساعة**

**المحاضر : د. نادية لطفي عبد الوهاب**

**وصف للبرنامج :** يهتم هذا المنهاج الدراسي بتطوير معارف ومهارات الطلبة لإدارة عمليات الخدمة في قطاع البلديات , إذ ان اغلب المنظمات الخدمية ومن بينها المنظمات البلدية لازالت تدار بالطرق التقليدية , ومع اتساع قطاع الخدمات وزيادة التخصص في مجالاته وتعاظم الاستثمارات فيه , أصبحت الخدمات ميدان للمنافسة الرئيس والاكثر أهمية , كل ذلك تطلب مراجعة وتقييم والبحث عن أدوات تساعد على ترشيد استخدام الموارد في هذه المنظمات وتحسين عمليات الخدمة فيها , وسيركز هذا المنهاج على صياغة الاستراتيجية التنافسية لادارة عمليات الخدمة والقرارات التي يتخذها مدير العمليات مع الاهتمام بتقديم خدمات متفوقة من خلال نظام تقديم الخدمات البلدية .

**أهداف البرنامج :** يهدف المقرر الدراسي الحالي الى الآتي :

1. تقديم مفاهيم لادارة عمليات الخدمة ومنهجيات تستخدم في المنظمات البلدية , مع التأكيد على دورها في اتخاذ القرار .
2. توجيه اهتمام الطلبة الدارسين حول تطبيق اسس ومبادئ ادارة عمليات الخدمة لايجاد حلول للمشاكل التي تواجه المنظمات البلدية .
3. التركيز على قضايا مهمة للمنظمات البلدية خصوصاﹰ ما يتعلق منها بتصميم الخدمة , وجودة الخدمات المقدمة للزبائن .

**المتطلبات :** يضم الكورس انشطة متعددة تتضمن :

1. فصول من الكتب المعتمدة .
2. حالات دراسية .
3. المناقشة والحضور الفاعل في المحاضرة .
4. ورقة بحثية تقدم في نهاية الكورس .

**درجات التقييم** : تقسم الدرجات وفق الآتي :

1. امتحانات عدد (2) 20 درجة
2. الاختبارات اليومية 5 درجة
3. المشاركة والنقاش 5 درجة
4. مناقشة الحالات الدراسية 5 درجة
5. بحث نهاية الكورس 5 درجة

**المنهاج الدراسي للمادة**

|  |  |
| --- | --- |
| الاسبوع | الموضوع |
| الاول | مدخل لإدارة عمليات الخدمة البلدية |
| الثاني | نظام تنفيذ عمليات الخدمة |
| الثالث | الاداء العملياتي |
| الرابع | إدارة الطلب على الخدمات |
| الخامس | تصميم عمليات الخدمة |
| السادس | أعادة هندسة عمليات الخدمة البلدية |
| السابع | **الامتحان الاول** |
| الثامن | إدارة جودة الخدمة ورضا الزبون |
| التاسع | إدارة الجودة الشاملة |
| العاشر | نظام الجودة العالمي ISO 9001 |
| الحادي عشر | نماذج جوائز التميز |
| الثاني عشر | أدوات الجودة الاساسية مع حالات دراسية |
| الثالث عشر | أدوات الجودة للادارة والتخطيط و المساندة للجودة والتميز |
| الرابع عشر | **الامتحان الثاني** |
| الخامس عشر | **مناقشة بحوث الطلبة** |

**المصادر المعتمدة :**

1.Johnston,Robert, Clark, Graham,(2005) " Service Operations Management – improving Service Delivery , Second Edition, Prentice Hall.

2.Haksever,Cengiz, Render, Barry, Russell, Roberta, S. , Murdick, Robert, G.(2000) , Service Management and Operations, Second Edition, Prentice Hall.

3.Russell,Roberta, S., & Taylor III, Bernard W.(2011), Operations Management- Greating Value Along the Supply Chain, Jon Wiley and Sons ,Inc.USA.

4. Reid, R. Dan & Sanders, Nada R. (2011) Operations Management-An Integrated Approach – Fourth Edition , Jon Wiley and Sons, Inc.USA.

**المصادر المساعدة :**

1. الطائي, حميد و العلاق, بشير(2009) إدارة عمليات الخدمة , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , عمان .
2. نجم. نجم عبود, (2010) إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنيت , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان .
3. كيلادا, جوزيف (2004) , تكامل أعادة الهندسة مع ادارة الجودة الشاملة , دار المريخ , الرياض , المملكة العربية السعودية .
4. عدد من الكتب والاطاريح والرسائل ذات العلاقة بكل موضوع .