



## התנהגות עובדים וניהול בארגוני שירות Organizational Behavior and Management in Service Organizations

קורס מתוקשב

מרצה: ד"ר אריק חשין

עוזרת הוראה: פרטים בהמשך

[acheshin@univ.haifa.ac.il](mailto:acheshin@univ.haifa.ac.il)

שעות קבלה (בתאום מראש)

מספר נ"ז: 5

### מטרות הקורס

הקורס עוסק בהתנהגות אנושית במסגרות ארגוניות. הקורס יבחין בין תהליכים בשלוש רמות שונות: רמת הארגון (הארגון כישות אשר מתפקדת בסביבתם של ארגונים אחרים ואילוצים שונים), רמת הקבוצה (מחלקות, יחידות, וועדות בארגון) ורמת הפרט (העובדים בארגון). בכל אחת מהרמות ישנם תהליכים אשר משפיעים על איכות הניהול, הייצור והשירות בארגון. מטרת הקורס היא לסקור תהליכים אלה ולהכיר את הממצאים הרלוונטיים להם מתוך המחקר הרחב בפסיכולוגיה וסוציולוגיה ארגונית, מנהל עסקים, אנתרופולוגיה ובאופן רחב יותר מדעי ההתנהגות. מכלול הגורמים והתהליכים אשר יידונו יספקו כלים לבחינת תהליכי הייצור והשרות וגם לגיבוש מדיניות ניהול משאבי אנוש בארגון תוך דגש על ארגוני שירות. תוצאות הלמידה יקנו הבנה של תהליכים ארגוניים, יעזרו לסטודנטים עם כלים ודגשים על הטיות שיש להיות מודעים אליהן כעובדים, חברי צוות, ומנהלים לעתיד. תאוריות ומושגים הקשורים לעולם העבודה יקנו אמצעים לעבודה יעילה יותר. כמו כן הסטודנטים יצאו מהקורס עם הבנה על חסרונות ויתרונות של התנהגויות מסוימות בארגונים ברמות השונות עם יכולת לקרוא ולהבין מחקרים אקדמיים. דרך הלמידה בקורס זה היא ייחודית. היא כוללת מטלות התנסות המדמות סיטואציות מהשטח בעולם העבודה. בקורס הלמידה והעבודה היא פעילה לאורך כל הסמסטר, בכל שבוע יש מטלות גם אישיות וגם קבוצתיות. תרומתכם האישית למטלות הקבוצתיות חשובה והכרחית גם כניסיון של עבודה עם עמיתים וגם בשביל ללמוד טוב יותר את החומר וכן התמודדות אישית בעבודת צוות.

### מבנה הקורס

קורס מתוקשב אסינכרוני, הכולל עבודה בקבוצות וביחידים. לאורך הקורס יינתנו מטלות שונות אותן יש לבצע לבד ובקבוצות שונות. הקורס יהיה חווייתי ויכלול חשיפה לתאוריות מרכזיות בתחום. המטלות יהיו מגוונות, כוללות הגשת עבודה אישית וקבוצתית ובסוף הקורס יתקיים מבחן על כל החומר.

הקורס מחולק לפי שבועות – בכל שבוע יש משימות אישיות ולעיתים גם קבוצתיות. השבוע מתחיל ביום שני ומסתיים ביום ראשון בשעה 18:00. לא נקבל הגשות באיחור.



## קריאה

לכל נושא בקורס ישנו פרק קריאה רלוונטי באנגלית. יש לקרוא את החומר לפני השיעור. ישנו חומר שמופיע בספר ואינו נזכר בהרצאות. בנוסף לחומר הקריאה הבסיסי יינתנו גם מאמרים רלוונטיים. כל חומר הקריאה יועלה לאתר הקורס. חומר הקריאה נכלל כחלק מהמבחן.

## חובות הסטודנטים

1. צפייה בכל החומר המתקשב
  2. קריאת ספרות
  3. השתתפות פעילה-
    - א. הגשת תרגילים אישיים כל שבוע
    - ב. מטלות קבוצתיות
  4. מעבר בהצלחה של בחינה סופית (חייבים לקבל לפחות 60 במבחן בשביל לעבור אותו)
  5. השתתפות בסדנא של בורלא 17 על כתיבת קורות חיים, וראיונות עבודה. הסדנא היא פיזית מיקום וזמן יינתן בהמשך.
- ❖ ישנן מספר הזדמנויות לאורך הקורס לקבל נק' בונוס על מטלות רשות מגוונות.

## מבנה הציון

1. מטלות אישיות שבועיות 30%
2. מטלות קבוצתיות 40%
3. מבחן 30%

## תקשורת עם המרצה

אבקש בכל התכתבות עימי ועם עוזרת ההוראה לציין את השם שלכם ושתוכן ההודעה יהיה כתוב בצורה ברורה ובהירה. אנחנו מלמדים עוד קורסים ועסוקים בדברים נוספים. על הכתיבה להיות מכובדת ומכבדת. כמו כן, קראו לכל קובץ שאתם מעלים לאתר או שולחים בדוא"ל, בשם הייחודי רק לכם – לדוגמא "מטלה אישית – ג'ון דאו" (ולא "מטלה אישית קורס התנהגות עובדים"). תחשבו תמיד איך הייתם מביעים את הדברים אם הייתם נפגשים איתנו. הדוא"ל שלי ושל עוזרת ההוראה הוא לא תיבה שמנחים בה משימות, זו תקשורת איתנו. לא נקבל מטלות שלא יעמדו בדרישות הנ"ל. טיפים לכתיבת דוא"ל ניתן למצוא [כאן](#).



## נושאי הקורס

שיהיו שזורים לאורך הסמסטר בקורס

מבוא להתנהגות ארגונית  
מבנה ארגוני  
תרבות ארגונית  
ניהול משאבי אנוש  
קבוצות וצוותים בארגון  
מנהיגות בארגונים  
תפישה וקבלת החלטות בארגונים  
מוטיבציה  
קונפליקטים ומשא ומתן  
רגשות בארגונים

תכני הקורס משקפים את קידום הקיימות החברתית והסביבתית החרוטה על דגלה של אוניברסיטת חיפה, בהתאם ליעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימה: UN's Sustainable Development Goals (SDG). מתוך יעדי ה SDG ניתן למנות בין תכני הקורס התחייבות להבטחת חיים בריאים, קידום רווחה אישית וחינוך, קידום צמיחה כלכלית בת קיימא ומכלילה, תעסוקה מלאה ויצרנית ועבודה מכובדת לכל.



סטודנטים יקרים,

אם יש לכם לקות למידה או מוגבלות/בעיה רפואית שעשויה להשפיע על לימודיכם, ושבגינה אתם זקוקים להתאמות אנא פנו לדיקנאט הסטודנטים למדור נגישות ולקויות למידה: דוא"ל [LDA@univ.haifa.ac.il](mailto:LDA@univ.haifa.ac.il) טל: 04-8249265

לאבחון והתאמות בגין לקות למידה ו/או הפרעת קשב יש לפנות ליה"ל: דוא"ל [mhait@univ.haifa.ac.il](mailto:mhait@univ.haifa.ac.il) טל: 04-8249022

סטודנטים שיש ברשותם מכתב התאמות מהאוניברסיטה וזקוקים להנגשה בקורס מוזמנים לפנות אליי בשעות הקבלה או במייל בסמוך לתחילת הקורס.



### ביבליוגרפיה

חומר הקריאה (מופיע במודל):

1. (2019) Organizational Behavior by Robbins and Judge פרקים: 5, 13, 18
2. (2015) Organizational Behavior by Robbins and Judge: פרקים: 4, 16, 17
3. Organizational Behavior: improving Performance and Commitment in the Workplace (2019) by Wesson, Colquitt, & LePine פרקים: 6, 12
4. Organizational Behavior: improving Performance and Commitment in the Workplace (2015) by Wesson, Colquitt, & LePine פרקים: 1, 4
5. מאמרים אקדמיים נוספים יופיעו באתר הקורס