

**אתגרים בעולם השירות: תמריצים, הנעת עובדים ומשא ומתן (289.2352)**

**חורף 2023**

ימי הרצאה: יום ב' 14-18

הקורס יעסוק ברובו באיתור ופתרון בעיות בעולם השירות. נבחן כיצד לאתר בעיות בעולם השירות וכיצד לנסות לשפר את רווחת המשתתפים (ה"שחקנים") השונים תוך פתרון (או מזעור) בעיות אלה בעזרת שימוש בתובנות מכלכלה התנהגותית. נעסוק בשימוש בתמריצים (הן כלכליים והן לא כלכליים) והשפעתם על התנהגות הפרט. יושם דגש רב על המורכבות של עולם השירות והסתכלות על הבעיות השונות מזוויות ראייה שונות. הקורס מבוסס על דיונים בהרצאות וחשיבה מעמיקה על שאלות מורכבות מעולם השירות. בנוסף, הקורס יעסוק בשינויים טכנולוגיים והשפעתם על עולם השירות. בקורס יינתן דגש על הצגת מצגות וחיפוש פתרונות יצירתיים לבעיות בעולם השירות.

**מרצה הקורס:** ד"ר יפים רוט, [rothefim@gmail.com](mailto:rothefim@gmail.com)

**שעת קבלה:** יום ג', 11-12, בתאום מראש.

**אופן הפניה במייל:**

בכל פניה בנושא הקורס, בבקשה לציין את שם הקורס. בפניה לגבי שאלה ספציפית בבקשה לצרף את השאלה (בצורה ברורה).

**הבהרה:** אין חובת נוכחות בקורס. יש חובת השתתפות פעילה.

שאלות הבהרה:

שאלה: אז בעצם יש חובת נוכחות בהרצאות?

תשובה: אין חובת נוכחות – אני לא הולך לרשום נוכחות, אבל יש חובת השתתפות.

שאלה: אז אם יש לי קורס שחופף עם ההרצאות ואני לא אוכל להגיע לשיעורים, זה בסדר?  
תשובה: לא, הקורס מבוסס על דיונים בכיתה – אין אפשרות לקבל ניקוד על השתתפות פעילה בלי להשתתף בפועל בדיונים בהרצאות.

שאלה: אז אם אני לא אוכל להגיע להרצאה או שתיים במהלך הסמסטר, כעקרון אני עדיין יכול לקבל את כלל הנקודות על השתתפות פעילה?  
תשובה: אם אכן ישנה השתתפות פעילה בהרצאות האחרות, בהחלט.

שאלה: אז אם אני מגיע לכל ההרצאות ואני הולך לקבל את כלל הנקודות על השתתפות פעילה?  
תשובה: ממש לא בהכרח. כפי שנאמר קודם, יש חובת השתתפות. עצם ההמצאות בכיתה עדיין לא מבטיחה השתתפות פעילה בהרצאות.

**בבקשה שימו לב יש חובת נוכחות בהרצאות מספר 5, 11, 12, 13**

מבנה הציון:

- שיעורי בית 10%
- השתתפות פעילה 10%
- מצגות 20%
- בוחן 10%
- עבודה סופית 50%

נושאי הקורס:

רשימת קריאה	נושא הרצאה	הרצאה מספר
Rathmell, John M. (1966). "What is meant by services?" <i>Journal of Marketing</i> 30(4), 32-36.	עולם השירות – מבוא	1
Erev, I., Plonsky, O. & Roth, Y. (2020). Complacency, panic, and the value of gentle rule enforcement in addressing pandemics. <i>Nature Humam Behaviour</i> . <a href="https://doi.org/10.1038/s41562-020-00939-z">https://doi.org/10.1038/s41562-020-00939-z</a>	עולם השירות בעידן הקורונה	2
Wikinomics – How Mass Collaboration changes everything	עולם השירות והמהפכה הדיגיטלית	3
Cramton, P., Geddes, R. R., & Ockenfels, A. (2018). Set road charges in real time to ease traffic. <i>Nature</i> , 23-25	איתור בעיות בעולם השירות	4
Erev, I. (2020). Money makes the world go round, and basic research can help. <i>Judgment &amp; Decision Making</i> , 15(3).	מצגות (נוכחות חובה)	5
Gneezy, Uri, Stephan Meier, and Pedro Rey-Biel. (2011). "When and why incentives (don't) work to modify behavior." <i>Journal of Economic Perspectives</i> 25(4), 191-210.	תמריצים לא כלכליים	6
Sunstein, C. R. (2014). Nudging: a very short guide. <i>Journal of Consumer Policy</i> , 37(4), 583-588.	קבלת החלטות של צרכנים	7
Roth, Y., Wänke, M., & Erev, I. (2016). Click or skip: The role of experience in easy-click checking decisions. <i>Journal of Consumer Research</i>	משא ומתן	8
Ariely, D., Gneezy, U., Loewenstein, G., & Mazar, N. (2009). Large stakes and big mistakes. <i>The Review of Economic Studies</i> , 76(2), 451-469.	משא ומתן וניהול קונפליקטים המשך	9
Dixit, A. K., & Nalebuff, B. (2008). <i>The art of strategy: a game theorist's guide to success in business &amp; life</i> . WW Norton & Company. Chapter 1		

Babcock, Linda, et al. (1995). "Biased judgments of fairness in bargaining." <i>The American Economic Review</i> 85(5), 1337-1343.	חשיבה ביקורתית והכנה למצגות	10
Hoffrage, U., Lindsey, S., Hertwig, R., & Gigerenzer, G. (2000). Communicating statistical information. <i>Science</i> , 290, 2261–2262. Heath, C., & Heath, D. (2007). <i>Made to stick: Why some ideas survive and others die</i> . Random House. Chapter 1	מצגות (נוכחות חובה)	11
---	מצגות (נוכחות חובה)	12
---	בוחרן וסיכום הקורס (נוכחות חובה)	13

\*שימו לב שיתכנו שינויים במבנה ציון הקורס ו/או חומרי ההרצאות בהתאם לנסיבות ושיקול דעת המרצה.

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 ולקוויות 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.