



## רגשות בארגוני שירות Emotions in Service Organizations

סמסטר א' תשפ"ד  
ימי ד' 12:15-15:45

מרצה:

ד"ר אריק חשין

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

### מטרות הקורס

מטרות הקורס הן להקנות ידע, הבנה, המחשה וכלים לניתוח והתמודדות עם כל הקשור ברגשות בארגונים. הקורס יעסוק בסקירה ובדיון בבעיות תיאורטיות פרקטיות, ואתיות הכרוכות ברגשות ובתקשורת שלהם. הקורס ישלב בין תאוריה לפרקטיקה בכך שיסקור את התאוריות העדכניות, המודלים, והטכניקות שמרכיבות את חקר הרגשות עם דגש ספציפי על ארגוני שירות. נבדוק כיצד הבעת רגשות של נותן השירות, בערוצי תקשורת שונים, משפיעה על איכות השירות, שביעות רצון לקוחות, וכו'. כמו כן נתמקד בהתמודדות של נותן השרות עם עבודת הרגשות הנדרשת ממנו וכיצד נותני שרות מתמודדים עם הבעת רגשות של לקוחות במידות שונות. בנוסף הקורס יהיה חוויתי ויעזור לקדם את נושא הרגשות בתקשורת הפתוחה בקרב הציבור הרחב.

### מבנה הקורס

הקורס מורכב מהרצאות בהן יוצגו היבטים תיאורטיים ויישומיים באמצעות ניתוח אירועים, סרטים וסימולציות. חלק ניכר מן ההרצאות יתבסס על דיונים והצגות של סטודנטים ולכן נדרשת השתתפות פעילה.

### השתתפות פעילה בהרצאה

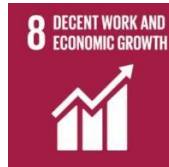
הנכם מתבקשים להשתתף באופן פעיל בהרצאות. השתתפות פרושה לפתוח מצלמות שיש הרצאות בזום, לדבר אל כל הכיתה, להקשיב ולהגיב. יש להתייחס בכבוד לכל משתתפי הקורס.

### תקשורת עם המרצה ועוזרת ההוראה

אבקש בכל התכתבות עימנו לציין את השם שלכם ושמוכן ההודעה יהיה כתוב בצורה ברורה ובהירה. 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 פנים מול פנים. הדוא"ל שלנו הוא לא תיבה שמנחים בה משימות, היא תקשורת אתנו. לא נקבל מטלות שלא יעמדו בדרישות הנ"ל. טיפים כיצד לכותב דוא"ל למרצה/עוזרת הוראה ניתן למצוא [כאן](#). אבקש – קודם לפנות לעוזרת ההוראה, היא הכתובת הראשונה שלכם.



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 לכול.



## הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות – **כל המטלות הן ממשלות חובה** ויש להשלים את כולן בשביל לעבור את הקורס.

### 1. מטלות קבוצתיות –

- הצגה קבוצתית של רגש בכיתה  
בכל שבוע קבוצה אחרת תציג רגש ספציפי מסוים. על הקבוצה להסביר את הרגש לפי קריטריונים מוגדרים מראש (ראו פירוט בדף המטלה). על ההצגה להיות בין 15-20 דק'. 10% מהציון
- הבעת רגש לאחר/מעשה טוב אקראי+ תיעוד, ניתוח והצגה  
על כל קבוצה לבחור בהבעת רגש לאחר או מעשה טוב לאחר, לתעד, לנתח ולהציג את האירוע. התיעוד יוכל להיות בווידאו, אודיו או טקסט. על הקבוצה לנתח את האירוע לפי אחת מהתאוריות שנלמדו בקורס ולהציג בכיתה (ראו פירוט בדף המטלה). 15% מהציון
- מטלה מקוונת Web 2.0  
על כל קבוצה לבחור פלטפורמה מקוונת ופתוחה לציבור הרחב ולהוסיף לה תוכן הקשור לאחד מנושאי ההרצאה. לדוגמא ניתן להכין סרט Tik Tok / youtube שמסביר על תאוריה מסוימת או להוסיף / לעדכן ערך בוויקיפדיה שקשור לאחד מנושאי הקורס. יש לקבל אישור מהמרצה על הפלטפורמה והתוכנית. בנוסף יש להעלות את המושג/נושא לאגרון המנוחים באתר הקורס. הרעיון למטלה יוצג בכיתה (ראו פירוט בדף המטלה). 20% מהציון.

### 2. מטלות אישיות –

- תרגיל לשיפור רגשות ותחושות  
בהסכת [The Science of Happiness](#) מוצגים תרגילים מבוססים מדע שאמורים לשפר מצב רוח, רגשות ותחושות. יש לבחור פרק אחד – להאזין לו, לעשות את התרגיל המוצג בו, ולדווח לקורס על התוצאות של התרגיל. 15%



- הערכה של הצגות קבוצתיות של אחרים  
 כל סטודנט יעריך את הצגת הקבוצות על הרגש הנבחר בכל שיעור ואת ההצגה של המטלה הקבוצתית. דף הערכה הוא מקוונן וניתן למלא אותו בהרצאה בלבד. 8% מהציון
- הערכה של מטלות מקוונות של קבוצות אחרות  
 כל סטודנט יעריך 2 מטלות מקוונות של קבוצות אחרות. ההערכה תשפיע על הציון של הקבוצה. (ראו פירוט בדף המטלה). 7% מהציון.
- מבחן  
 המבחן יהיה בנוי משאלות סגורות (אמריקאיות). על מנת לעבור את הקורס יש לקבל ציון עובר (מעל 51) במבחן. 25% מהציון

### לקויות ומגבלות

אם יש לכם לקות למידה או מוגבלות/בעיה רפואית שעשויה להשפיע על לימודיכם, ושכגינה 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.

### תוכנית הקורס\*

שבוע	תאריך	נושא
1	18.10.23	מהו רגש?
		* שימו לב ההרצאה תתחיל בשעה 14:15 בגלל אירוע פתיחת השנה
2	25.10.23	כיצד רגשות מובעים?
3	1.11.23	כיצד רגש של אדם אחד משפיע על הרגשות של אדם אחר?
4	8.11.23	איזה מידע ניתן לקבל מהבעת רגשות?
5	15.11.23	מהי עבודת רגשות? + הרצאת אורח
6	22.11.23	כיצד רגשות של לקוחות משפיעים על השירות?
7	29.11.23	מהו רגש קבוצתי?
8	6.12.23	מהו רגש בין קבוצות?
9	13.12.23	כיצד הבעת רגשות משפיעה על מנהיגות וכוח?
10	20.12.23	מה הן נורמות לביטוי רגש
11	27.12.23	אין הרצאה פרונטלית – זמן לעבוד על מטלות קבוצתיות
12	3.1.24	האם רגשות קיימים בתקשורת מתווכת מחשב?
13	10.1.24	הצגה של מטלות

\*יתכנו שינויים בתוכנית הקורס