



## תהליכי שירות וניהולם

פרופ' דנה יגיל

סמס' א', תשפ"ד

משרד: בניין רווחה ובריאות, חדר 227 טלפון: 04-8249956

אימייל: [dyagil@research.haifa.ac.il](mailto:dyagil@research.haifa.ac.il)

הקורס בוחן סוגיות נבחרות הקשורות להבנה וניהול של עובדי שירות ותהליכי שירות, מנקודות ראות של נותני שירות, מנהלים ולקוחות. מטרת הקורס היא לפתח הבנה וחשיבה ביקורתית לגבי סוגיות מרכזיות בניהול השירות. הקורס משלב הרצאות מתוקשבות ומפגשים.

נושאי הקורס	קריאה מוצעת (קישור למאמרים באתר הקורס)
אקלים שירות	Lin, M., Ling, Q., Liu, Y., & Hu, R. (2021). The effects of service climate and internal service quality on frontline hotel employees' service-oriented behaviors. <i>International Journal of Hospitality Management</i> , 97, 102995. <a href="https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102995">https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102995</a>
ביצוע	Li, N., Zheng, X., Yu, Y., & Yu, J. (2022). A quasi-experimental examination of knowledge-sharing interventions enhancing service performance: The roles of time, occupational identity, and image. <i>Journal of Organizational Behavior</i> , 43(5), 818-839. <a href="https://doi.org/10.1002/job.2609">https://doi.org/10.1002/job.2609</a>  Yoon, D. J., Muir, C. P., Yoon, M. H., & Kim, E. (2022). Customer courtesy and service performance: The roles of self-efficacy and social context. <i>Journal of Organizational Behavior</i> . <a href="https://doi.org/10.1002/job.2625">https://doi.org/10.1002/job.2625</a>
לחץ בתפקידי שירות	Lavelle, J. J., Rupp, D. E., Herda, D. N., Pandey, A., & Lauck, J. R. (2021). Customer injustice and employee performance: roles of emotional exhaustion, surface acting, and emotional demands-abilities fit. <i>Journal of Management</i> , 47(3), 654-682. <a href="https://doi.org/10.1177%2F0149206319869426">https://doi.org/10.1177%2F0149206319869426</a>
עבודה ריגשית	Kleineidam, N. J., & Fischbach, A. (2023). Emotional labour job characteristics in compassion work-differentiating exposure, empathy,



compassion, and distancing. <i>Work &amp; Stress</i> , 1-21. <a href="https://doi.org/10.1080/02678373.2023.2199383">https://doi.org/10.1080/02678373.2023.2199383</a>	
Li, Y., & Tuckey, M. R. (2023). The effects of job autonomy and customer service self-efficacy on negative mood following customer aggression: A trajectory perspective. <i>International Journal of Stress Management</i> .	תוקפנות ומשוב חיובי מלקוחות
Ayyildiz, T., Ayyildiz, A. Y., & Koc, E. (2023). Illusion of control in service failure situations: customer satisfaction/dissatisfaction, complaints, and behavioural intentions. <i>Current Psychology</i> , 1-16.	תלונות לקוחות
Lv, X., Liu, Y., Luo, J., Liu, Y., & Li, C. (2021). Does a cute artificial intelligence assistant soften the blow? The impact of cuteness on customer tolerance of assistant service failure. <i>Annals of Tourism Research</i> , 87, 103114. <a href="https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103114">https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103114</a>	ניהול כשלי שירות
Wang, I. A., Chen, P. C., & Chi, N. W. (2023). Mitigating immediate and lagged effects of customer mistreatment on service failure and sabotage: Critical roles of service recovery behaviors. <i>Journal of Business Research</i> , 154, 113273. <a href="https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.08.037">https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.08.037</a>	
Azab, C., & Holmqvist, J. (2021). Discrimination in services: How service recovery efforts change with customer accent. <i>Journal of Business Ethics</i> , 1-18. <a href="https://doi.org/10.1007/s10551-021-04877-2">https://doi.org/10.1007/s10551-021-04877-2</a>	התמודדות עם התנהגות מזיקה של עובדים
Hongbo, L., Waqas, M., Tariq, H., Yahya, F., Marfoh, J., Ali, A., & Ali, S. M. (2021). Cost of serving others: A moderated mediation model of OCB, ego depletion, and service sabotage. <i>Frontiers in psychology</i> , 12, 595995. <a href="https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.595995">https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.595995</a>	
Popelnukha, A., Weng, Q., Ali, A., & Atamba, C. (2021). When do low-power customers complain? The joint effects of chronic sense of personal power and complaint success on complaining intentions. <i>Journal of Consumer Behaviour</i> , 20(1), 101-118. <a href="https://doi.org/10.1002/cb.1859">https://doi.org/10.1002/cb.1859</a>	שליטה והשפעה באירגוני שירות

#### מטלות והערכה

עבודה : 60%

תרגילים : 30%

רפרט : 10%

#### נוכחות

הנוכחות במפגשים היא חובה. העדרות ללא אישור מעבר ל-20% מהמפגשים תבטל את ההשתתפות בקורס.