רשימות קריאה לבחינת גמר 2017

שיטות מחקר איכותני

כל החומר שנלמד בכיתה

הספר המלווה של הקורס: שקדי, אשר. 2003. **מילים המנסות לגעת: מחקר איכותני - תאוריה ויישום**. ת"א: הוצאת רמות.

שיטות מחקר כמותי

שימו לב:
מדובר בקורס מתודולוגי של שיטות מחקר והדגש יינתן על הנלמד בקורס. רשימת הספרים מחומר הקריאה של הקורס נועדו לרענן את הדגשים ולהעמיק.

אייזנבך, ר. (1994). *סטטיסטיקה ל"לא סטטיסטיקאים"*. ירושלים: אקדמון.

בייט מרום, ר. (1993). *מבוא לסטטיסטיקה: שיטות לתיאור וניתוח נתונים והיסק ממדגם לאוכלוסיה*. תל-אביב: עם עובד.

זמיר, ש. ובייט מרום, ר. (1993). *מבוא לסטטיסטיקה לתלמידי מדעי החברה*. תל-אביב: האוניברסיטה הפתוחה .

משיח איזנברג, מ. (2006). *SPSS בדרך הקלה, יישומים סטטיסטיים במחשב בשיטת צעד אחר צעד (מהדורה שלישית)*. בהוצאת לומדן.

נחמיאס, ד. ונחמיאס ח. (1998). *שיטות מחקר במדעי החברה (מהדורה שישית)*. תל-אביב: עם עובד.

Grimm, L. G. & Yarnold, P. R. (2000). *Reading and understanding more multivariate statistics*. Washington DC: American Psychological Association.

Hays, W. (1994). *Statistics* (5th edition). Harcourt Brace college Publishers.

Keppel, G. & Zedeck, S. (1989). *Data analysis for research designs. Analysis of variance and multiple regression/correlation approaches*. New York: W. H. Freeman and Company.

Mitchell, M. & Jolley, J. (2004). *Research design explained (5th edition*). Wadsworth/Thomson Learning.

Stevens, J. P. (2002). *Applied multivariate statistics for the social sciences (4th edition).* NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2001). *Using multivariate statistics (4th edition).* New York: Harper & Row.

ניהול משאבי אנוש

Gabriel, A. S., Cheshin, A., Moran, C. M., & Van Kleef, G. A. (2016). Enhancing emotional performance and customer service through human resources practices: A systems perspective. *Human Resource Management Review*, *26*(1), 14–24. http://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.09.003

Guest, D. E. (2004). The Psychology of the Employment Relationship : An Analysis Based on the Psychological Contract. *Applied Psychology: An International Review*, *53*(4), 541–555. http://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00187.x

Hammonds, K. H. (2005). Why we hate HR. *Fast Compnay*, 40-47.

Jiang, K., Lepak, D., Hu, J., & Baer, J. (2012). How Does Human Resource Management Influence Organizational Outcomes? A Meta-analytic Investigation of Mediating Mechanisms. *Academy of Management Journal*, *55*(6), 1264–1294. http://doi.org/doi: 10.5465/amj.2011.0088

Kerr, J. (1995). On the folly of rewarding for A, while hoping for B. *Academy of Management Perspective*, *9*(1), 7–14.

Lepak, D. P., & Snell, S. A. (1999). The human resource architecture : Toward a theory of human capital and development allocation. *The Academy of Management Review, 24*(1), 31–48.

Tews, M. J., Michel, J. W., & Stafford, K. (2013). Does fun pay? The impact of workplace fun on employee turnover and performance. *Cornell Hospitality Quarterly, 54*(4), 370–382.

Rafaeli, A., Hadomi, O., & Simons, T. (2005). Recruiting through advertising or employee referrals: Costs, yields, and the effects of geographic focus. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *14*(4), 355–366. http://doi.org/10.1080/13594320500183709

Van Iddekinge, C. H., Lanivich, S. E., Roth, P. L., & Junco, E. (2013). Social Media for Selection? Validity and Adverse Impact Potential of a Facebook-Based ssessment. *Journal of Management*, *XX*(X), 0149206313515524–. http://doi.org/10.1177/0149206313515524

תהליכי שירות וניהולם

החומר לבחינה: כולל את עיקרי חומר הלימוד (מודלים מרכזיים, סוגיות יסוד, היבטים יישומיים) שנדונו בשיעורים, ואת מקורות הקריאה שהיו רשומים בסילבוס הקורס - לפי הרשימה להלן:

אדמון, צ. (2010). *הנגשת מידע לאנשים עם מוגבלות*. ירושלים: משרד המשפטים. http://knesset.gov.il/committees/heb/material/data/avoda2010-02-02-04.doc	1
גולדשמידט, נ. (2007). *מצוינות בשירות: מדיבורים למעשים*. הקריה האקדמית אונו. פרק 7: מדידה של איכות השירות, עמ' 151-177.	2
Bitner, M. J., Zeithaml, V. A., & Gremler, D. D. (2010). Technology's impact on the GAPS model of service quality. In P. P. Maglio, C. A. Kieliszewski and J. C. Spohrer (Eds.), *Handbook of Service Science, Part 3* (197-218). New York: Springer.	3
Buttle, F. & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. Elsevier. Chapter 1: Introduction to CRM.	4
Lovelock, C. H. & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th Ed.). NY: Prentice-Hall. Ch. 11: Managing People for Service Advantage. pp. 279-318.	5
Luria, G., Gal, I. & Yagil, D. (2009). Employees' willingness to report service complaints. *Journal of Service Research*, 12(2), 156-174.	6
Ograjenšek, I. & Gal, I. (2011). The concept and assessment of customer satisfaction. In R. Kenett, and S. Salini (Eds.), *Modern Analysis of Customer Satisfaction Surveys*. Wiley.	7
Ostrom, A. L., Parasuraman, A., Bowen, D. E., etc... (2015). Service research priorities in a rapidly changing context. *Journal of Service Research*, *18*(2), 127-159.	8
Robbins, S. P. & DeCenzo, D. A. (2008). Fundamentals of management. NY: Prentice Hall. Chapter 3: Foundations of Planning, pp. 70-95	9
Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality, 13*(3), 233-246	10
Stauss & Seidel (2004). *Complaint management: The heart of CRM*, South-Western. Chapter 1: Complaint management in a customer-oriented firm, pp. 1-12 לקרוא רק:	11
Stauss & Seidel (2004). *Complaint management: The heart of CRM*. Florence, Kentucky: South-Western. Chapter 3: The behavior of dissatisfied customers, pp. 21-25 לקרוא רק:	12
Wirtz, J., Heracleous, L. Pangarkar, N. (2008). Managing human resources for service excellence and cost.....at Singapore Airlines. *Managing Service Quality, 18*(1), 4-19.	13
Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering service quality*. Free Press. Chapter 2: "The customers' view of service quality", 15-33. לקרוא רק:	14