

התנהגות עובדים וניהול בארגוני שירות

Organizational Behavior and Management in Service Organizations

יפים רוט

סמסטר קיץ תשע"ט

מטרות הקורס

מטרות הקורס הן להקנות ידע, הבנה וכלים לניתוח של התנהגות אנושית במסגרות ארגוניות. הקורס יבחין בין תהליכים בשלוש רמות שונות: רמת הארגון (הארגון כישות אשר מתפקדת בסביבתם של ארגונים אחרים ואילו ציפים 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, ובאופן רחב יותר מדעי ההתנהגות. מכלול הגורמים והתהליכים אשר יידונו יספקו כלים לבחינת תהליכי הייצור והשירות וגם לגיבוש מדיניות ניהול משאבי אנוש בארגון תוך דגש על אירגוני שירות.

אתר הקורס

אתר הקורס באינטרנט נמצא במודל. כל התלמידים אשר רשומים לקורס אמורים להופיע ברשימת תלמידי הקורס המקושרת על ידי האתר. הודעות שונות לגבי הקורס תופצנה באמצעות רשימת תפוצה זו. האתר יכול את השקפים של ההרצאות ואת חומר הקריאה לקורס. החומר באתר יהווה רק רקע לחומר הקורס, ואינו יכול לשמש תחליף להרצאות.

קריאה

לכל נושא בקורס ישנו פרק קריאה רלוונטי. 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.

הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות:

1. שיעורי בית – 10% מהציון.
2. הערכת מרצה והשתתפות פעילה בהרצאות – 10% מהציון.
3. מבחן – 80% מהציון. המבחן יכלול שאלות סגורות (אמריקאיות) ופתוחות קצרות. בכדי לעבור את הקורס יש לעבור את המבחן (ציון גבוה מ- 55).

תוכנית הקורס

*כל תוכנית היא בסיס לשינוי – יתכנו שינויים בהתאם להתקדמות בחומר ושיקול דעת המרצה

נושא	
מבוא להתנהגות עובדים	1
מבנה ארגוני	2
משאבי אנוש	3
תרבות ארגונית	4
קבוצות וצוותים בארגון	5
מנהיגות בארגונים	6
מוטיבציה	7
תפישה וקבלת החלטות בארגונים	8
רגשות	9
קונפליקטים ומשא ומתן	10