

## התנהגות עובדים וניהול בארגוני שירות

### Organizational Behavior and Management in Service Organizations

ד"ר אריק חשין

סמסטר ב' תש"פ

יום ראשון 10:00-14:00

#### 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 ואילוצים 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 באנגלית. 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.

## נוכחות

הנוכחות בהרצאות היא חובה. תלמידים מתבקשים להשתתף באופן פעיל בהרצאות. **השתתפות פרושה לדבר אל כל יתר הכיתה ולא אל מי שיושב לידך.** חומר ההרצאה גם אם לא נכלל בקריאה, מחייב. מבחינת המרצה איחורים והיעדרויות מעידים על זלזול. כמובן שישנם אילוצים כגון מחלות ומילואים. היעדרויות הן באחריותכם בלבד ויש להשלים חומר שהופסד בשל איחור או היעדרות. אין להפסיד יותר מ-20% מהקורס ללא אישור. יש להביא אישור על היעדרות עד השיעור העוקב.

## תקשורת עם המרצה

אבקש בכל התכתבות עימי לציין את השם שלכם ושתוכן 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 איתי. **הדוא"ל שלי הוא לא תיבה שמנחים בה משימות, היא תקשורת איתי. לא אקבל מטלות שלא יעמדו בדרישות הנ"ל.**

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

## הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות:

1. **למידה פעילה על מחקרים** - אוניברסיטת חיפה הינה אוניברסיטת מחקר, לכן בפקולטה למדעי הרווחה והבריאות משולבות התנסויות שמטרתן ללמד את הסטודנטים כיצד מתבצעים מחקרים תוך התנסות פעילה. במסגרת קורס זה משולבת **מטלת חובה** בנושא מחקר. לא יינתן ציון על מטלה זו. חובה להשלים את המטלה על מנת לסיים את הקורס בהצלחה.

ישנן שתי אופציות למטלת החובה בנושא מחקר (יש לבחור אופציה אחת בלבד):

- א. השתתפות במחקרים של הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות תמורת קרדיט. על מנת להשלים את המשימה על הסטודנט/ית להשלים 4 נקודות קרדיט שהינן שוות ערך ל-4 שעות השתתפות במחקר. השתתפות זו מבוצעת באמצעות מערכת ה-SONA. במערכת ניתן יהיה לבחור במחקרים שונים ומגוונים. יינתנו הנחיות מפורטות לגבי אופן ההשתתפות.

- ב. מטלת הערכה של מחקרים. בחרו ארבעה מאמרים עדכניים (משבע השנים האחרונות) בנושא מחקר המעניין אתכם. נתחו את פרק השיטה של מאמרים אלו לפי הנקודות הבאות: א. מי הייתה אוכלוסיית המחקר? ב. באילו כלי מחקר השתמשו? ג. מה היה הליך המחקר? נתחו את הסעיפים השונים באופן ביקורתי תוך ציון יתרונות/מה מוצלח וחסרונות/חולשות. ניתוח השיטה של כל מאמר לא יעלה על אורך של עמוד.
2. **בחנים** – 5% מהציון. במהלך הקורס יהיו 7 בחנים. הבחנים יהיו בתחילת השיעור. לא יתקבלו הודעות מוקדמות על כך שיהיה בוחן. הבוחן יהיה קצר ויכלול 3 שאלות סגורות (אמריקאיות). הבוחן יכסה את החומר של ההרצאות הקודמות ואת חומר הקריאה עד לאותה הרצאה כולל. סטודנט שלא יופיע לבוחן יקבל ציון 0. מתוך 7 הבחנים ה-5 הטובים ביותר ייחשבו לציון הסופי. הבחנים ייפתרו בכיתה ונדון בהם ביחד. סטודנט שהחסיר בוחן בגלל סיבה מוצדקת (מחלה, מילואים וכו') מתבקש ליצור קשר עם המרצה עד שבוע לאחר הבוחן שהפסיד עם האישורים הנדרשים.
3. **מטלה קבוצתית** – 25% מהציון. עבודה בקבוצה של 3-4 סטודנטים. עבודה כתובה עד 8 עמודים. פרטים נוספים בקובץ נפרד. מטלה זו הינה מטלת חובה – לא ניתן לעבור את הקורס ללא השלמת מטלה זו בקבוצה.
4. **מטלה אישית** – 20% מהציון. עבודה כתובה עד 4 עמודים. פרטים נוספים בקובץ נפרד. מטלה זו הינה מטלת חובה – לא ניתן לעבור את הקורס ללא השלמת מטלה זו.
5. **הערכת עמיתים** – 10% מהציון. הערכה של 2 עבודות אישיות של סטודנטים מהכיתה. פרטים נוספים בקובץ נפרד. מטלה זו הינה מטלת חובה – לא ניתן לעבור את הקורס ללא השלמת מטלה זו.
6. **מבחן** – 40% מהציון. המבחן יכלול שאלות סגורות (אמריקאיות) ופתוחות קצרות. בכדי לעבור את הקורס יש לעבור את המבחן (ציון גבוה מ-55).

### תוכנית הקורס

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