

## רגשות בארגוני שירות

### Emotions in Service Organizations

סמסטר ב' תשפ"א

מרצה: ד"ר אריק חשין  
[acheshin@univ.haifa.ac.il](mailto:acheshin@univ.haifa.ac.il)

ימי ב' 08:00-12:00

עוזר הוראה: רועי רווה  
[roerave@gmail.com](mailto:roerave@gmail.com)

#### מטרות הקורס

מטרות הקורס הן להקנות ידע, הבנה, המחשה וכלים לניתוח והתמודדות עם כל הקשור ברגשות במהלך מתן וקבלת שירות. 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 לדבר אל כל יתר הכיתה ולא אל מי שיושב לידך. יש להגיע לשיעור בזמן, ומוכן. הנוכחות בשיעור מנדטורית ועל כן יש להביא אישור על היסור עד השיעור העוקב.

### תקשורת עם המרצה ועוזר ההוראה

אבקש בכל התכתבות עימנו 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 דאון" (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.

### הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות – כל המטלות הן ממטלות 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 עד 20 דק'.  
10% מהציון
- הבעת רגש לאחר + תיעוד, ניתוח והצגה  
על כל קבוצה לבחור נציג אחד או יותר שיביעו רגש בציבור ולתעד את האירוע. התיעוד יוכל להיות בווידאו, אודיו או טקסט. לאחר מכן על הקבוצה לנתח את האירוע לפי אחת מהתאוריות שנלמדו בקורס ולהציג בכיתה. 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 youtube שמסביר על תאוריה מסוימת או להוסיף / לעדכן ערך בוויקיפדיה שקשור לאחד מנושאי הקורס. יש לקבל אישור מהמרצה על הפלטפורמה והתוכנית. הרעיון למטלה יוצג בכיתה. 15% מהציון.

## 2. מטלה אישית –

- 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 יחולק בתחילת כל הרצאה, ויש להגיש את ההערכה בסוף ההרצאה. 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.
- פרויקט מחקר  
כל סטודנט יתבקש לאסוף נתונים מ-10 אנשים שונים לפרויקט מחקר משותף של הכיתה. 5% מהציון. ניתן לקבל 3 נק' בנוס

## 3. מבחן –

- המבחן יהיה בנוי משאלות סגורות (אמריקאיות). על מנת לעבור את הקורס יש לקבל ציון עובר (מעל 51) במבחן. 25% מהציון

תוכנית הקורס\*

שבוע	תאריך	נושא
1	01.03.21	מהו רגש?
2	08.03.21	כיצד רגשות מובעים?
3	15.03.21	כיצד רגש של אדם אחד משפיע על הרגשות של אדם אחר?
4	05.04.21	איזה מידע ניתן לקבל מהבעת רגשות?
<b>חופשת פסח</b>		
5	12.04.21	מהי עבודת רגשות?
6	19.04.21	כיצד רגשות של לקוחות משפיעים על השירות?
7	26.04.21	מהו רגש קבוצתי?
8	03.05.21	מהו רגש בין קבוצות?
9	10.05.21	כיצד הבעת רגשות משפיעה על מנהיגות וכוח?
<b>חופשת שבועות</b>		
10	24.05.21	מה הן נורמות לביטוי רגש?
11	31.05.21	האם רגשות קיימים בתקשורת מתווכת מחשב?
12	07.06.21	הצגה של מטלות
13	14.06.21	סיכום

\*יתכנו שינויים בתוכנית הקורס