

שנה"ל, 2021-22

אקלים ותרבות שירות

(כל הכתוב מכון לנשים וגברים כאחד)

המרצה: פרופ' גיל לוריא
שעות הקבלה: יום א' 10:00 – 09:00 בתקופת הקורונה בתיאום מראש בזום
בנין רווחה ובריאות, קומה 2 חדר 226, טלפון 8288663

שש"ס: 4
דרישות קדם: אין

מטרות ויעדי הקורס:

מטרת הקורס: בקורס זה נתמקד בשני משתנים ארגוניים: תרבות ארגונית ואקלים ארגוני. נעסוק במקורות התיאורטיים של חקר תרבות ובהשפעות אקלים ותרבות שירות על רמת השירות בארגון. יעדי הקורס: הכרת המושגים הבסיסיים בתחום האקלים והתרבות הארגונית. למידת תיאוריות ארגוניות המקשרות בין משתנים ארגוניים (כגון תרבות) ותוצאות ארגוניות (כגון רמת שרות). דיון והעמקה בשימוש בתיאוריות ומושגים אלו בתחום שרותי אנוש.

מבנה הקורס:

הקורס כולל הרצאות, ביצוע תרגילים בכיתה ובבית והצגתם. בהתאם למגבלות הקורונה בתקופה בה יערך הקורס ייתכן והקורס יועבר בזום בהרצאות סינכרוניות ואסינכרוניות והפעלות. חשיבות רבה במקרה זה להשתתפות פעילה בקורס ובביצוע מטלות באופן סדיר.

*הסטודנטים נדרשים לפתוח מצלמות בשיעורים סינכרוניים. במקרה שהשיעור יוקלט – תמונות הגלריה לא יוקלטו. אי פתיחת מצלמה תחשב כהעדרות.

דרישות הקורס:

עבודה מסכמת לקורס (65% מהציון).
הצגה קצרה בכיתה או בסרטון בהתאם למגבלות הקורונה (20% מהציון).
השתתפות פעילה בפעילויות המקוונות (או פנים אל פנים- תלוי במגבלות משרד הבריאות) בקורס וביצוע המטלות בין השיעורים (15% מהציון)
נוכחות מלאה וקריאת חומר ביבליוגרפיה חובה.

נושאי הקורס: לכל נושא בסוגריים מספר המפנה למספר בחומר הקריאה שרלוונטי לשיעור

מספר שיעור	נושא השיעור
1	מבוא
2	תרבות לאומית ומחקר אנתרופולוגי (1) מפגש בין תרבויות (2)
3	תרבות ארגונית (3-4)
4	ארטיפקטים וסמלים (5) ערכים בארגונים (6)
5	שירות בארגונים (7) תרבות שרות (8) תרבות בטיחות (9)
6	אקלים ארגוני (10) אקלים שרות (11) אקלים איכות (12)
7	אקלים אתיות (13) אקלים הכללה (14)
8	בניית שאלון אקלים
9	מנהיגות ואקלים (15)
10	קבוצות לכידות ואקלים (16-17)
11	חוזק אקלים ורמות ניתוח בחקר אקלים (18) שינוי אקלים ותרבות (19)
12	סיכום

סטודנטים יקרים:

אם יש לכם לקות למידה או מוגבלות/בעיה רפואית שעשויה להשפיע על לימודיכם,

ושבגינה אתם זקוקים להתאמות אנא פנו לדיקנאט הסטודנטים למדור נגישות ולקויות למידה:

דוא"ל LDA@univ.haifa.ac.il טל: 04-8249265

לאבחון והתאמות בגין לקות למידה ו/או הפרעת קשב יש לפנות ליה"ל:

דוא"ל mhait@univ.haifa.ac.il טל: 04-8249022

סטודנטים שיש ברשותם מכתב התאמות מהאוניברסיטה וזקוקים להנגשה בקורס מוזמנים לפנות אליי בשעות הקבלה או במייל בסמוך לתחילת הקורס.

ביבליוגרפיה

קריאת חובה:

תרבות לאומית ומחקר אנתרופולוגי

1. Hampden-Turner, C., and Trompenaars, F. (2000). Building cross-cultural competence. Yale University Press: New Haven and London.(Introduction 1-12)

2. Adair, W. L., Okumura, T., & Brett, J.M. (2001). Negotiation behavior when cultures collide: The United States and Japan. Journal of Applied Psychology, 86(3), 371-385.

תרבות ארגונית

3. Detert, J.R., Schroeder, R.G., & Mauriel, J.J. (2000). A framework for linking culture and improvement initiatives in organizations. Academy of Management Review, 25(4), 850-863.

4. Schneider, B., Holcombe, K.M., & White, S. (1997). Lessons learned about service quality what it is, how to manage it, and how to become a service quality organization. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 35-50.

ארטיפקטים וסמלים, ערכים בארגונים

5. Rafaeli, A., & Worline, M., (2000). Symbols in organizational culture. In Ashkanasy, N.M., Wilderom C.P.M., Peterson M.F.. Handbook of organizational culture and climate. Thousand Oaks: Sage publications. (pp. 71-84).

6. Schwartz, S. H., Sagiv, L., & Boehnke, K. (2000). Worries and values. Journal of Personality, 68, 309-346.

שירות בארגונים, תרבות שרות, תרבות בטיחות

7. Ehrhart, K. H., Witt, L. A., Schneider, B., & Perry, S. J. (2011). Service employees give as they get: Internal service as a moderator of the service climate-service outcomes link. Journal of Applied Psychology, 96, 2, 423-431.

8. Schein, E.H. (2003). Five traps for consulting psychologist or, How I learned to take culture seriously. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 75-83.

9. Carroll, J. S. (1998). Safety culture as an ongoing process: Culture surveys as opportunities for enquiry and change. Work and Stress, 12, 272-284.

אקלים ארגוני, אקלים שרות, אקלים איכות

10. Luria, G. (2019). Climate as a group level phenomenon: Theoretical assumptions and methodological considerations. Journal of Organizational Behavior, 40(9-10), 1055-1066

11. Schneider, B., Wheeler, J.K., & Cox, J.F. (1992). A passion for service: Using content analysis to explicate service climate themes. Journal of Applied Psychology, 77(5), 705-716.

12. Luria, G. (2008). Controlling for quality: Climate, leadership, and behavior. Quality Management Journal, 15, 27-40.

אקלים אתיות, אקלים הכללה

13. Marcus, W.D., Smith, D.B., Grojean, M.W., & Enhart, M. (2001). An organizational climate regarding ethics: the outcome of leader values and the practices that reflect them. The Leadership Quarterly, 12, 197-217.

14. Mor Barak, M. E., Lizano, E. L., Kim, A., Duan, L., Rhee, M. K., Hsiao, H. Y., & Brimhall, K. C. (2016). The promise of diversity management for climate of inclusion: A state-of-the-art review and meta-analysis. Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 40(4), 305-333.

מנהיגות ואקלים

15. Zohar, D. (2002a). The effects of leadership dimensions, safety climate, and assigned priorities on minor injuries in work groups. Journal of Organizational Behavior, 23, 75-92.

קבוצות לכידות ואקלים

16. Gonzalez-Roma, V., Piero, J. M., & Tordera, N. (2002). An Examination of the antecedents and moderator influences of climate strength. Journal of Applied Psychology, 87: 465-473.

17. Luria, G. (2008). Climate strength- How leaders form consensus. The Leadership Quarterly, 19, 22-53.

חוזק אקלים ורמות ניתוח בחקר אקלים, שינוי אקלים ותרבות

18. Zohar, D. & Luria, G. (2005). A multilevel model of safety climate: Cross-level relationships between organization and group-level climates. Journal of Applied Psychology. 40, 616,628.

19. Zohar, D. & Luria, G. (2003). The use of supervisory practices as leverage to improve safety behavior: a cross level intervention model. Journal of Safety Research, 34, 567-577.

ספרות נוספת:

Ashkanasy, N.M., Wilderom C.P.M., Peterson M.F. (2000). Handbook of organizational culture and climate. Thousand Oaks: Sage publications.

Becker, K. (1999). Culture and International business. New York: International Business Press.

Cray, D., & Mallory, G.R. (1998). Making sense on managing culture. Boston: International Thomson Business Press.

Cullen, J.B., Parboteeah, K.P., & Victor, B. (2003). The effects of ethical climates on organizational commitment: A two studies analysis. Journal of Business Ethics, 46.

Hofstede, G. (2001). Culture consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across nations. Thousand Oaks: Sage Publications.

Luria, G., Boehm, A., & Cnaan, R. A. (2018). Community Climate: Adapting Climate Theory to the Study of Communities. In Handbook of Community Movements and Local Organizations in the 21st Century (pp. 41-59). Springer, Cham

Luria, G., Cnaan, R. A., & Boehm, A. (2019). National Culture of Indulgence as Predictor of Prosocial Behavior: Governmental Effectiveness as Boundary Condition. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 30(5), 1164-1175.

Luria, G., Cnaan, R. A., & Boehm, A. (2017). Religious attendance and volunteering: Testing national culture as a boundary condition. Journal for the Scientific Study of Religion, 56(3), 577-599.

Luria, G., Cnaan, R. A., & Boehm, A. (2015). National culture and prosocial behaviors: Results from 66 countries. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 44(5), 1041-1065.

Schneider, B., Macey, W.H., Lee, W.C., & Young, S.A. (2009). Organizational service climate drivers of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) and financial and market performance, Service Research, 12, 3-14.

Trice, H.M., & Beyer, J.M. (1993). The cultures of work organizations. New Jersey: Prentice Hall.

Zohar, D. & Luria, G. (2004). Climate as a social-cognitive construction of supervisory safety practices: Testing environmental and social-interaction factors. Journal of Applied Psychology. 89, 322-333.

Victor, B., & Cullen, J.B. (1988). The organizational bases of ethical work climates. Administrative Science Quarterly, 33(1), 101-125.