

התנהגות עובדים וניהול בארגוני שירות Organizational Behavior and Management in Service Organizations

סמסטר א' תשפ"ב

ימי שני 14:00 עד 18:00

מרצה: ד"ר אריק חשין

עוזרת הוראה: עמית זרביב

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 יכלול 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

חלק מההרצאות יתקיימו בקמפוס – במתווה תו ירוק – וחלק יתקיימו בצורה מקוונת. הנוכחות בהרצאות היא חובה. תלמידים מתבקשים להשתתף באופן פעיל בהרצאות. השתתפות פרושה לדבר אל כל יתר הכיתה, ולא רק לשכנים, לפתוח מצלמות ולהשתתף בצ'ט. להשתתפות בשיעור יש להשתמש במחשב (ולא בסמארטפון). השתתפות בפגישה לא תתאפשר במהלך נסיעה, קניות, סידורים וכד'. 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 / עוזרת ההוראה

אבקש בכל התכתבות עימי ועם עוזרת ההוראה לציין את השם שלכם ושתוכן ההודעה יהיה כתוב בצורה ברורה ובהירה. אנחנו מלמדים עוד קורסים ועסוקים בדברים נוספים. 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 איתנו. הדוא"ל שלי ושל עוזרת ההוראה הוא לא תיבה שמנחים בה משימות, זו תקשורת איתנו. לא נקבל מטלות שלא יעמדו בדרישות הנ"ל. טיפים לכתבת דוא"ל ניתן למצוא כאן.

אבקש שתתקשרו עם עוזרת ההוראה – עמית זרביב דוא"ל: zramit18@gmail.com. במקרים חרגים, ורק לאחר שפניתם לעמית ניתן לפנות גם אלי acheshin@univ.haifa.ac.il.
זמן סביר למענה לדוא"ל הוא 24 שעות בימי עבודה.

לקוויות ומגבלות

אם יש לכם לקות למידה או מוגבלות/בעיה רפואית שעשויה להשפיע על לימודיכם, ושכגינה אתם זקוקים להתאמות אנו פנן לדיקנאט הסטודנטים למדור נגישות ולקוויות 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.

הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות:

- 1. בהנים** – 10% מהציון. במהלך הקורס יהיו 11 בהנים. הבהנים יפרסמו לאחר ההרצאה ויהיה להשלים אותם עד ההרצאה הבאה – שבה נעבור ביחד על הבהן. הבהן יהיה קצר ויכלול 3 שאלות סגורות (אמריקאיות). הבהן יכסה את החומר של ההרצאה הקודמת.
- 2. מטלה קבוצתית** – 30% 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.
- 3. מטלה אישית** – 25% מהציון. עבודה כתובה עד 4 עמודים. פרטים נוספים בקובץ נפרד. מטלה זו הינה מטלת חובה – לא ניתן לעבור את הקורס ללא השלמת מטלה זו.

4. **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.
5. **מבחן** – 25% מהציון. המבחן יכלול שאלות סגורות (אמריקאיות) ופתוחות קצרות. בכדי לעבור את הקורס יש לעבור את המבחן (ציון גבוה מ- 51).

תוכנית הקורס

*יתכנו שינויים בתוכנית הקורס

שבוע	תאריך	נושא
1	11.10.21	מבוא להתנהגות עובדים (בקמפוס)
2	18.10.21	תפישה וקבלת החלטות בארגונים (בקמפוס)
3	25.10.21	מוטיבציה
4	1.11.21	רגשות בארגונים
5	8.11.21	קונפליקטים ומשא ומתן
6	15.11.21	קבוצות וצוותים בארגון (בקמפוס)
7	22.11.21	מנהיגות בארגונים (בקמפוס)
8	29.11.21	מנהיגות בארגונים
9	6.12.21	תרבות ארגונית
10	13.12.21	משאבי אנוש
11	20.12.21	סדנא של בורלא
12	27.12.21	משאבי אנוש
13	3.1.22	מבנה ארגוני (בקמפוס)
14	10.1.22	סיכום (בקמפוס)