

התנהגות עובדים וניהול בארגוני שירות

Organizational Behavior and Management in Service Organizations

01א 2151 15

סמסטר א' תשע"ה

ימי ה' 8:00-12:00

חדר 716

מרצה	דר' אריק חשין	שעת קבלה: בתאום מראש
		דואר אלקטרוני: acheshin@univ.haifa.ac.il

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 צים 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 השרות ולגיבוש 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 ו/או מאמר 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 יהווה חלק 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.

הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות:

- 1. 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.
- 2. מטלה קבוצתית** – 30% מהציון. עבודה בקבוצה של 3-4 סטודנטים. 25% כוללים עבודה כתובה עד 10 עמודים. פרטים נוספים בקובץ נפרד. תאריך הגשה 11.12.14
- 3. מטלה אישית** – 20% מהציון. עבודה כתובה 3 עמודים. פרטים נוספים בקובץ נפרד. תאריך הגשה 29.1.15
- 4. מבחן** – 45% מהציון. המבחן יכלול שאלות סגורות (אמריקאיות) ופתוחות קצרות. בכדי לעבור את הקורס יש לקבל לפחות 55% במבחן.

תוכנית הקורס

תאריך	שבוע	נושא	חומר קריאה
30.10.14	1	מבוא: מה זה התנהגות ארגונית	What is Organizational Behavior
6.11.14	2	מבנה ארגוני	Organisation Structure
13.11.14	3	משאבי אנוש מבנה העיסוק וגיוס עובדים	Human Resources and Management
20.11.14	4	משאבי אנוש מיון והערכת עובדים	Human Resource Management
27.11.14	5	תרבות ארגונית	Organizational Culture, Creativity and Innovation
4.12.14	6	קבוצות וצוותים בארגון	Groups and Teams
11.12.14	7	מנהיגות בארגונים	Basic Approaches to Leadership Contemporary Issues in Leadership
18.12.14	8	תפישה וקבלת החלטות בארגונים	Perception and Attributions
25.12.14		חג המולד – יום חופש לסטודנטים	
1.1.15	9	תפישה וקבלת החלטות בארגונים	Decision making
8.1.15	10	מוטיבציה	Motivation at Work
15.1.15	11	קונפליקטים ומשא ומתן	Managing Conflict and Negotiations
22.1.15	12	רגשות	Emotions and Moods
29.1.15	13	סיכום	Organizational Perspectives of the Service Role