

אוניברסיטת חיפה
הפקולטה ללימודי רווחה ובריאות
החוג לשירותי אנוש
תוכנית מ"א

מרצה : פרופ' דנה יגיל
שנה"ל תשע"ח 2018
סמס' ב, יום ד' 16-12
שעות קבלה : יום ד 10-11 (בתאום מראש)
משרד : חדר 707 במגדל טלפון : 8249956
dyagil@research.haifa.ac.il

תהליכי שירות וניהולם

הקורס בוחן סוגיות נבחרות הקשורות להבנה וניהול של ארגוני שירות ותהליכי שירות, מנקודות ראות של נותני שירות, מנהלים ולקוחות. מטרת הקורס היא לפתח חשיבה ביקורתית לגבי סוגיות מרכזיות בניהול השירות, תוך הדגשת היבטים שונים בדילמות ניהוליות. הקורס יעסוק בנושאים כמו ניהול כשלי שירות, התמודדות עם גורמי לחץ ומנהיגות בשירות.

מטלות והערכה

מעורבות פעילה, קריאה שוטפת 20%

ניהול דיון קבוצתי ביקורתי 30%

עבודת סיכום 50%

נוכחות חובה

רשימת קריאה

סוגיות בשירות

Bowen, D. E. (2016). The changing role of employees in service theory and practice: An interdisciplinary view. *Human Resource Management Review*, 26, 4-13.

Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of occupational health psychology*, 22, 407-422.

Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: a review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27, 379-414.

Kranzbühler, A. M., Kleijnen, M. H., Morgan, R. E., & Teerling, M. (2017). The multilevel nature of customer experience research: an integrative review and research agenda. *International Journal of Management Reviews*.

<http://dx.doi.org.ezproxy.haifa.ac.il/10.1111/ijmr.12140>

Maricuțoiu, L. P., Sava, F. A., & Butta, O. (2016). The effectiveness of controlled interventions on employees' burnout: A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89, 1-27.

Subramony, M., & Pugh, S. D. (2015). Services management research: Review, integration, and future directions. *Journal of Management*, 41, 349-373.

Subramony, M.; Ehrhart, K.; Groth, M.; Holtom, B. C; van Jaarsveld, D. D; Yagil, D; Darabi, T.; Walker, D.; Bowen, D. E; Fisk, R. P; Grönroos, C.; Wirtz, J. (2017). Accelerating Employee-Related Scholarship in Service Management: Research Streams, Propositions, and Commentaries. *Journal of Service Management* . 30, 328-346.

Van Vaerenbergh, Y., & Orsingher, C. (2016). Service recovery: An integrative framework and research agenda. *The Academy of Management Perspectives*, 30, 328-346.

דילמות ניהוליות

Cho, S. Y., & Lee, C. (2017). Managerial efficiency, corporate social performance, and corporate financial performance. *Journal of Business Ethics*, 1-20.

Huang, C. L., & Tsai, J. L. (2015). Managerial Morality and Philanthropic Decision-Making: A Test of an Agency Model. *Journal of business ethics*, 132, 795-811.

Karen M. Hopkins PhD & Cheryl Hyde PhD (2002) The Human Service Managerial Dilemma, *Administration in Social Work*, 26:3, 1-15.

Kristiansen, M., Westernen, K. I., Obstfelder, A., & Lotherington, A. T. (2016). Coping with increased managerial tasks: tensions and dilemmas in nursing leadership. *Journal of Research in Nursing*, 21, 492-502.

Monge, R. (2015). Institutionally driven moral conflicts and managerial action: Dirty hands or permissible complicity?. *Journal of Business Ethics*, 129, 161-175.