

## רגשות באירגוני שירות

### Emotions in Service Organizations

ד"ר אריק השין

סמסטר א' תשע"ח

ימי ה' 8:00-12:00

#### מטרות הקורס

מטרת הקורס היא 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 השירות עם עבודת הרגשות הנדרשת ממנו וכיצד נותני שרות מתמודדים עם הבעת רגשות של לקוחות במידיות 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 חיסור עד השיעור העוקב.

### תקשורת עם המרצה

אבקש בכל התכתבות עימי לציין את השם שלכם ושיתכן 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 איתי.

מייל: [acheshin@univ.haifa.ac.il](mailto:acheshin@univ.haifa.ac.il)

### הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות:

#### 1. מטלות קבוצתיות –

##### • 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.

##### • הבעת רגש לאחר + תיעוד, ניתוח והצגה

על כל קבוצה לבחור נציג אחד או יותר שיביעו רגש בציבור ולתעד את האירוע. התיעוד יוכל להיות בווידיאו, אודיו או טקסט. לאחר מכן על הקבוצה לנתח את האירוע לפי אחת מהתאוריות שנלמדו בקורס ולהציג בכיתה. 15% מהציון

##### • 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

#### 2. מטלה אישית –

##### • פרויקט מחקר

כל סטודנט יתבקש לאסוף נתונים מ-10 אנשים שונים לפרויקט מחקר משותף של הכיתה. בנוסף תתבצע עבודה של ניתוח הנתונים. 10% 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.

- 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

### 3. מבחן –

- המבחן יהיה בנוי משאלות סגורות (אמריקאיות). על מנת לעבור את הקורס יש לקבל ציון עובר (מעל 51) במבחן. 35% מהציון

#### תוכנית הקורס\*

תאריך	שבוע	נושא
26.10.2017	1	מהו רגש?
2.11.2017	2	כיצד רגשות מובעים?
9.11.2017	3	כיצד רגש של אדם אחד משפיע על הרגשות של אדם אחר?
16.11.2017	4	איזה מידע ניתן לקבל מהבעת רגשות?
23.11.2017	5	מהי עבודת רגשות?
30.11.2017	6	כיצד רגשות של לקוחות משפיעים על השירות?
7.12.2017	7	מהו רגש קבוצתי?
14.12.2017	8	מהו רגש בין קבוצות?
21.12.2017	9	האם רגשות קיימים בתקשורת מתווכת מחשב?
28.12.2017	10	כיצד הבעת רגשות משפיעה על מנהיגות וכוח? מה הן נורמות להבעת רגשות?
4.01.2018	11	אין הרצאה! – זמן לעבוד על מטלות קבוצתיות
11.01.2018	12	הצגה של מטלות קבוצתיות
18.01.2018	13	סיכום

\*יתכנו שינויים בתוכנית הקורס