

## אקלים ושירותי אנוש - סמינר מחקר

יום א' 14:00-16:00

מרצה: פרופ' גיל לוריא

gluria@univ.haifa.ac.il

שעות קבלה יום א' 10:00–9:00 חדר 716 קומה 7 טלפון 8288663

### א. מטרת הסמינר

הסמינר יעסוק בגורמים ארגוניים הקשורים לאיכות השירות הניתן ללקוחות חיצוניים ופנימיים ובסוגיות הקשורות להערכת איכות השירות. בסמינר נתמקד במשתנים מקדימים לאיכות השירות (כאקלים שרות ואקלימים נוספים) ובתוצאות של איכות שירות: שביעות רצון לקוחות, נאמנות לקוחות. המטרה העיקרית של הסמינר היא לחשוף את הסטודנטים לעבודה המחקרית על כל שלביה. יעדים:

1. התנסות בסוגיות של בחירת נושא למחקר.
2. רכישת מיומנות בסקירת ספרות רלוונטית.
3. הכרת מגוון של שיטות וכלי מחקר.
4. איסוף נתונים ועיבודם.
5. כתיבת ד"וח מחקר מסכם הכולל דיון ומסקנות.

### ב. מבנה הסמינר

הרצאות פרונטאליות לגבי חומר תיאורטי ושיטות מחקר. הצגת מאמרים ודיון במאמרים נבחרים מהספרות בתחום. התנסות בעריכת מחקר בארגון והצגת התוצאות בכיתה ובכתב. מפגשי הנחיה בקבוצות למידה.

### ד. חובות הסטודנטים

1. הצגת מאמר מחומר הקריאה עם מאמר נוסף שקשור לנושא שאינו בחומר הקריאה.
2. ביצוע ראיונות, בניית שאלונים, העברת שאלונים, ביצוע תצפית.
3. הגשת הצעת מחקר (בסוף סמסטר א').
4. הצגת הצעת המחקר בפני הכיתה (בסוף סמסטר א').
5. עבודה סמינריונית – דו"ח מחקר מלא שיוגש בזוגות או שלשות עד חודשיים מסיום הקורס. הערכה של הסמינר המוגש היא הבסיס לציון בסמינר (סמסטר ב').
6. נוכחות מלאה וקריאת חומר ביבליוגרפיה חובה.

**נושאי הקורס**

מספר שיעור	נושא השיעור
1-2	מבוא
3-5	חקר שרות ואקלים
6-7	מפגשי קבוצות- סקירת ספרות וראיונות
8-9	שאלוני אקלים שרות ומשתנים רלוונטיים לתחום
10	הצגת מאמרים ושאלונים
11	גורמים מקדימים ותוצאות ארגוניות
12	מפגשי הצעת מחקר
13	הגשה והצגת הצעות מחקר

**\*תוכנית שבועית לסמסטר ב' תינתן במהלך שהשנה**

עיקר הנושאים בהם נעסוק בסמסטר ב' יהיו: איסוף חומר, תצפית, העברת שאלונים, בניית בסיס מידע, ניתוח בסיס המידע וכתובת דו"ח מדעי.

**ביבליוגרפיה**

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

Gonzalez-Roma, V., Peiro, J.M., & Tordera, N. (2002). An examination of the antecedents and moderator influences of climate strength. Journal of Applied Psychology, 87(3), 465-473.

Lindell, M.K., & Brandt, C.J. (2000). Climate quality and climate consensus as mediators of the relationship between organizational antecedents and outcomes. Journal of Applied Psychology, 85(3), 331-348.

Luria, G., Boehm, A. & Mazor, T. (2014). Conceptualizing and measuring community road-safety climate. Safety Science. 70, 288-294.

Luria, G., Gal, I., & Yagil, D. (2014). Spending more time with the customer: Service-providers' behavioral discretion and call-center operations. Service Business.

Luria, G., Gal, I., and Yagil, D. (2009). Employees' willingness to report service complaints. Journal of Service Research. 12, 2, 156-174.

Luria, G., Yagil, D., & Gal, I. (2014). Quality and Productivity: role conflict in the service context. The Service Industries Journal. 34, 12, 955-973.

Schneider, B., Enhart, M. G., & Macey, W.H. (2013). Organizational climate and culture. Annual Review of Psychology, 64, 361-388.

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.

Schneider, B., Salvaggio, A.N., & Subirats, M. (2002). Climate strength: A new direction for climate research. Journal of Applied Psychology, 87(2), 220-229.

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.

Zohar, D. & Luria, G. (2005). A multilevel model of safety climate: cross-level relationships between organization and group-level climates. Journal of Applied Psychology. 90, 616-628.

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.

#### שיטות מחקר

איזנבך, ר. (1991). סטטיסטיקה ל"לא סטטיסטיקאים". ירושלים: אקדמון.  
 בייט-מרום, ר. (עורכת) (1990). שיטות מחקר במדעי החברה. תל-אביב: האוניברסיטה הפתוחה.  
 בירנבוים, מ. (1993). מי מפחד מעבודת מחקר? תכנון וכתובה של הצעת מחקר ודו"ח מחקר במדעי ההתנהגות. תל אביב: מפעלים אוניברסיטאיים להוצאה לאור.  
 גל, ע (2005). מדריך לעיבודים סטטיסטיים לתלמידי סמינר מחקר. החוג לשרותי אנוש- אוניברסיטת חיפה (באתר החוג תחת טפסים וקבצים להורדה).