

## התנהגות ארגונית

קורס מס': 209.4070 / 209.7315  
תקופה מס' 2, תשפ"א, 2021-2020  
24 דצמבר 2020 – 19 פברואר 2020

המרצה: פרופ' צפריר שי  
אימייל: [stzafir@univ.haifa.ac.il](mailto:stzafir@univ.haifa.ac.il)  
שעות הרצאה: יום ה' 18:00 – 15:00 ; 18:00 – 21:00  
שעות הקבלה: יום ה', בתיאום מראש  
משרד: בניין גייקובס, חדר 606

### מטרות הקורס

מטרות הקורס הן להקנות ידע, הבנה וכלים לניתוח מערכות ארגוניות הבאות להתמודד ולשפר תופעות ברמת היחיד, הקבוצה והארגון, כגון גמישות, יעילות, תרבות ארגונית, ניהול יכולות, התנהגות לא הולמת, צמצומים והיעדרויות. הקורס יעסוק בגורמים השונים המעצבים את ה"התנהגות הארגונית", כמו גם באפשרויות לניהול ההתנהגות בארגון. מטרות אלו יושגו דרך בחינת הגורמים הפועלים בסביבה, במערכות ניהול המשאב האנושי ויחסי העבודה והתעסוקה במסגרת הארגון, כמו גם יצירת מודעות ותובנה בבחינת תהליכי הייצור או השירות בארגונים שונים על מנת לגבש מדיניות ניהולית מתאימה.

### מבנה הקורס

הקורס מורכב מהרצאות בהן יוצגו היבטים תיאורטיים ויישומיים באמצעות אירועים, חקר אירוע, הצגות סטודנט, סרטים וסימולציות. השיעור בנוי בעיקר על דיונים בכיתה, ולכן נדרשת השתתפות פעילה והכרת החומר לפני השיעור. הקורס מתוכנן ליצור סביבה לימודית אקטיבית. על מנת לאפשר סביבה לימודית אקטיבית, הסטודנטים יהיו אחראים להוביל ולהנחות דיון קבוצתי במהלך השיעורים. הציפייה היא שסטודנטים ישתתפו השתתפות פעילה ומועילה להשגת מטרות הקורס.

סטודנטית יקר/ה,

אם יש לך לקות למידה או מוגבלות/בעיה רפואית שעשויה להשפיע על לימודיך ושבגינה את/ה זקוק/ה להתאמות, אנא פנה/י לדיקאנט הסטודנטים למדור נגישות ולקויות למידה:

דוא"ל [LDA@univ.haifa.ac.il](mailto: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](mailto:mhait@univ.haifa.ac.il) טל: 04-8249022

אם יש ברשותך מכתב התאמות מהאוניברסיטה ואת/ה זקוק/ה להנגשה בקורס, אנא פנה/י אליי בשעות הקבלה או במייל בסמוך למועד תחילת הקורס.

## דרישות הקורס

- ◀ השתתפות פעילה ועניינית בהרצאות.
- ◀ קריאת ספרות החובה הניתנת בשיעור וכהכנה לכל שיעור.
- ◀ הגשת תרגילים:
  - אירוע מחיי העבודה – הגשה עד 25 דצמבר 2020
  - תרגילי כיתה
  - תרגילי בית - מספר תרגילי הבית לא יעלה על 6
- ◀ תרגיל מסכם – 21 פברואר 2021
- ◀ סיכום מאמר או פרק בספר
  - עפ"י הגרלה בין הסטודנטים
  - הגשה עד לתאריך 04 פברואר 2021
- סיכום מאמר
  - הסיכום יכלול לפחות את הנקודות הבאות (ראה פירוט "טכני" בהמשך):
  - הצגת הנושא (ניתן להוסיף ממקורות נוספים) + בעיה/שאלת המחקר;
  - רקע תיאורטי;
  - נתונים רלוונטיים הקשורים בבעיה/שאלה;
  - שיטת המחקר וממצאים רלוונטיים;
  - דיון וסיכום – מעבר לרשום במאמר (עמדתכם בנושא + דוגמא קונקרטי);
  - נספחים (במידת הצורך).
  - כתיבת שתי שאלות אמריקאיות (2 תשובות אפשריות וסימון התשובה הנכונה והסבר).
- סיכום פרק בספר
  - נקודות מרכזיות בהתאם לתתי-הנושאים בפרק.
  - כתיבת שתי שאלות אמריקאיות (2 תשובות שונות וסימון התשובה הנכונה והסבר).
- ◀ אי-הגשה בזמן של תרגיל ו/או מצגת ו/או עבודה, תוביל לציון 0.
- ◀ הסטודנטים נדרשים לפתוח מצלמות בשיעורים. אי-פתיחת מצלמה תיחשב כהיעדרות.
- ◀ הקבוצות ייקבעו בתיאום עם המרצה.

## ציון סופי

- תרגילים – 10%
- תרגיל בניית צוות – 5%
- סיכום מאמר – 5%
- בחני קריאה – 5%
- תרגיל מסכם – 65%
- השתתפות פעילה ומועילה למטרות הקורס – 15%

- שינויים עשויים לחול, ולכן אין באמור לעיל התחייבות שנספיק את כל החומר הרשום ו/או שלא ייערכו שינויים.
- תרגילים שלא נספיק לעשות, הניקוד יעבור לציון התרגיל המסכם.
- חל איסור להקליט את השיעור בכל דרך שהיא, למעט הקלטה של המרצה.
- העברת חומר הקורס ו/או הפצתו לבעלי עניין אחרים אסורה בהחלט.
- למען הסר כל ספק, סטודנט/ית שלא יעמוד/תעמוד בדרישות הקורס, לא יקבל/תקבל ציון סופי בקורס.

## לוח זמנים

תרגיל/חקר אירוע	נושא	יום	שבוע
הגשה - אירוע מחיי העבודה		24 דצמ' 2020	
תרגיל ציפיות	מבוא: היבטים עכשוויים	31 דצמ' 2020	1
תרגיל עלות עובד	בניהול ארגונים		
תרגיל בית (תרבות ארגונית) – ניתוח כיתתי	תרבות ארגונית	07 ינו' 2021	2
תרגיל כיתה – מה אנשים רוצים ממקום עבודתם			
שיעור מתוקשב	צוות וקבוצה	אסינכרוני	3
תרגילים מודעות קשובה ובניית צוות			
ניתוח כיתתי: מה אנשים רוצים ממקום עבודתם	מוטיבציה	14 ינו' 2021	4
אמון במוסדות ציבוריים (למלא בבית)			
Wakefield	התנהגות (לא) הולמת	21 ינו' 2021	5
ניתוח ארגון/יחידה	היעדרויות, עזיבה וצמצומים	28 ינו' 2021	6
מטלת בית - תרגיל ערך מוסף			
ניתוח כיתתי - אמון במוסדות ציבוריים	אמון וניהול על-פי ערכים	04 פבר' 2021	7
משחק: The Value of Value			
מטלת בית – הערכת תפקידים			
”ברירת מוחות” מארגונים ציבוריים	מודל ניהול יכולות	11 פבר' 2020	8
מטלת בית - צוות לתרגיל מסכם			
ניתוח כיתתי – ערך מוסף			
בהצלחה	עבודת צוות - תרגיל מסכם	21 פבר' 2020	9

## ספר בסיס

Robbins, S.P & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. (15<sup>th</sup> Ed.). N.J.: Pearson (Prentice-Hall).

## רשימת קריאה

הגשה – אירוע מחיי העבודה – 25 דצמבר 2020

מבוא: היבטים עכשוויים בניהול ארגונים והון האנושי (שבוע 1, 31 דצמ' 2020)

- Coff, R., and Raffiee, J. (2015). Toward a Theory of Perceived Firm-Specific Human Capital. *Academy of Management Perspective*, 29(3), 326-341.
- Godard, J. (2001). High performance and the transformation of work? The implications of alternative work practices for the experience and outcomes of work. *Industrial and Labor Relations Review*, 54(4), 776-805.
- Holtgrave, M., Nienaber, A. M., Tzafrir, S. S., & Schewe, G. (2020). Cooperation in the Face of Conflict: Effects of Top Managers' Trust Beliefs in their Firms' Major Suppliers. *British Journal of Management*. 31(2), 253-273.
- Robbins, S. P & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. (15th Ed.). N.J.: Pearson (Prentice-Hall).
- Ch. 1: What is Organizational Behavior. p. 3-38.
- Ch. 15: Foundations of Organization Structure. p. 479-510.
- Sias, P. M., & Duncan, K. L. (2020). Not just for customers anymore: Organization Facebook, employee social capital, and organizational identification. *International Journal of Business Communication*, 57(4), 431-451.
- Tzafrir, S. S., Gur, A. B. A., & Blumen, O. (2015). Employee social environment (ESE) as a tool to decrease intention to leave. *Scandinavian Journal of Management*, 31(1), 136-146.
- Van De Voorde, K., Paauwe, J., and Van Veldhoven, M. (2010). Predicting business unit performance using employee surveys: monitoring HRM-related changes. *Human Resource Management Journal*, 20(1), 44-63.

תרגיל: ציפיות (מתוקשב); עלות עובד (מתוקשב)

תרבות ארגונית (שבוע 2, 07 ינו' 2021)

- Balaji, M. S., Jiang, Y., Singh, G., & Jha, S. (2020). Letting go or getting back: How organization culture shapes frontline employee response to customer incivility. *Journal of Business Research*, 111, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.007>
- Bortolotti, T., Boscari, S., & Danese, P. (2015). Successful lean implementation: Organizational culture and soft lean practices. *International Journal of Production Economics*, 160, 182-201.
- Carlos Pinho, J., Paula Rodrigues, A., & Dibb, S. (2014). The role of corporate culture, market orientation and organisational commitment in organisational performance: the case of non-profit organisations. *Journal of Management Development*, 33(4), 374-398.

Cording, M., Harrison, J. S., Hoskisson, R. E., & Jonsen, K. (2014). Walking the talk: A multistakeholder exploration of organizational authenticity, employee productivity, and post-merger performance. *Academy of Management Perspectives*, 28(1), 38-56.

Nicholson, N. (2008). Evolutionary psychology, organizational culture, and the family firm. *Academy of Management Perspectives*, 22(2), 73-84.

Robbins, S. P & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. (15th Ed.). N.J.: Pearson (Prentice-Hall).

Ch. 2: Diversity in Organizations. P. 39 – 68.

Ch. 18: Organizational Culture. p. 511-542.

Romero, E. J., & Cruthirds, K. W. (2006). The use of humor in the workplace. *Academy of Management Perspectives*, 20(2), 58-69.

**תרגיל בית + כיתה:** ניתוח תרבות ארגונית (מצב נוכחי מול רצוי) + תרגיל מה אנשים רוצים במקום עבודתם

### קבוצה וצוות (שבוע 3, אסינכרוני - שיעור מתוקשב)

Fine, G. A., and Holyfield, L. (1996). Secrecy, Trust, and Dangerous Leisure: Generating Group Cohesion in Voluntary Organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59(1), 22-38.

He, C., Song, J., Yang, J., & Chen, Z. (2020). How team voice contributes to team performance: an empirical investigation. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-07-2019-0387>

LePine, J. A., & Van Dyne, L. (1998). Predicting voice behavior in work groups. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 853-868.

McInnes, S., Peters, K., Bonney, A., & Halcomb, E. (2015). An integrative review of facilitators and barriers influencing collaboration and teamwork between general practitioners and nurses working in general practice. *Journal of Advanced Nursing*, 71(9), 1973-1985.

Liu, D., Chen, X. P., & Holley, E. (2017). Help yourself by helping others: The joint impact of group member organizational citizenship behaviors and group cohesiveness on group member objective task performance change. *Personnel Psychology*, 70(4), 809-842.

Robbins, S. P & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. (15<sup>th</sup> Ed.). N.J.: Pearson (Prentice-Hall).

Ch. 9: Foundations of Group Behavior. P. 271 – 306.

Ch 10: Understanding Work Teams. P. 307 – 334.

Vaulont, M. J., Nahrgang, J. D., Luciano, M. M., D'Innocenzo, L., & Lofgren, C. T. (2020). The room where it happens: The impact of core and non-core roles on surgical team performance. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/apl0000835>

אבולפיה, א. (2010) האומץ להביע דעה עצמאית. מערכות, 433, 20-27.

**תרגילים:** מודעות קשובה + תרגיל צוות

### מוטיבציה (שבוע 4, 14 ינוי 2021)

- Beauregard, T. A. (2014). Fairness Perceptions of Work– Life Balance Initiatives: Effects on Counterproductive Work Behaviour. *British Journal of Management*, 25(4), 772-789.
- Cascio, W. F. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive*, 14, 81–90.
- Dastmalchian, A., Bacon, N., McNeil, N., Steinke, C., Blyton, P., Kumar, M. S., ... & Craig, T. (2020). High-performance work systems and organizational performance across societal cultures. *Journal of International Business Studies*, 51, 353-388.
- Gerhart, B., & Fang, M. (2015). Pay, intrinsic motivation, extrinsic motivation, performance, and creativity in the workplace: Revisiting long-held beliefs. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 489-521.
- Javidan, M., Dorfman, P. W., De Luque, M. S., & House, R. J. (2006). In the eye of the beholder: Cross cultural lessons in leadership from Project GLOBE. *Academy of Management Perspectives*, 20(1), 67-90.
- Løkke, A. K., & Madsen, H. (2014). Public sector managers and work stress. *International Journal of Workplace Health Management*, 7(2), 105-120.
- Roberson, L., and Kulik, C. T. (2007). Stereotype threat at work. *Academy of Management Perspectives*, 21(2), 24–40.
- Robbins, S. P & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. (15th Ed.). N.J.: Pearson (Prentice-Hall).
- Ch. 7: Motivation Concepts. P. 201 – 238.
- Ch 8: Motivation: From Concepts to Applications. P. 239 – 270.

תרגיל כיתה: מה אנשים רוצים ממקום עבודתם + תרגיל בית שאלון אמון

### התנהגות (לא) הולמת (שבוע 5, 21 ינוי 2021)

- Baker, M. A., & Kim, K. (2020). Dealing with customer incivility: The effects of managerial support on employee psychological well-being and quality-of-life. *International Journal of Hospitality Management*, 87, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102503>
- Ferguson, M., & Barry, B. (2011). I Know What You Did: The Effects of Interpersonal Deviance on Bystanders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 80-94.
- Janssens, H., Clays, E., De Clercq, B., De Bacquer, D., Casini, A., Kittel, F., & Braeckman, L. (2016). Association between psychosocial characteristics of work and presenteeism: A cross-sectional study. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 29(2). <http://dx.doi.org/10.13075/ijomeh.1896.00588>
- Johansen, V., Aronsson, G., & Marklund, S. (2014). Positive and negative reasons for sickness presenteeism in Norway and Sweden: a cross-sectional survey. *BMJ open*, 4(2), e004123.

- Litzky, B. E., Eddleston, K. A., & Kidder, D. L. (2006). The good, the bad, and the misguided: How managers inadvertently encourage deviant behaviors. *Academy of Management Perspectives*, 20(1), 91-103.
- Robbins, S. P & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. (15th Ed.). N.J.: Pearson (Prentice-Hall).
- Ch. 13: Power and Politics. p. 411-444.
- Ch. 19: Organizational change and stress management. p. 577-615.
- Samnani, A. K., Salamon, S. D., & Singh, P. (2014). Negative affect and counterproductive workplace behavior: The moderating role of moral disengagement and gender. *Journal of Business Ethics*, 119(2), 235-244.
- Smoktunowicz, E., Baka, L., Cieslak, R., Nichols, C. F., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2015). Explaining Counterproductive Work Behaviors Among Police Officers: The Indirect Effects of Job Demands Are Mediated by Job Burnout and Moderated by Job Control and Social Support. *Human Performance*, 28(4), 332-350.
- Taheri, B., Olya, H., Ali, F., & Gannon, M. J. (2020). Understanding the influence of airport servicescape on traveler dissatisfaction and misbehavior. *Journal of Travel Research*, 59(6), 1008-1028.

תרגיל: Wakefield + "נוכח-נפקד" (שאלון באתר)

היעדרויות עזיבה וצמצומים (שבוע 6, 28 ינו' 2021)

- Brauer, M., & Laamanen, T. (2014). Workforce downsizing and firm performance: An organizational routine perspective. *Journal of Management Studies*, 51(8), 1311-1333.
- Céspedes-Lorente, J. J., Magán-Díaz, A., & Martínez-Ros, E. (2019). Information technologies and downsizing: Examining their impact on economic performance. *Information & Management*, 56(4), 526-535.
- Charoensukmongkol, P., & Phungsoonthorn, T. (2020). The effectiveness of supervisor support in lessening perceived uncertainties and emotional exhaustion of university employees during the COVID-19 crisis: the constraining role of organizational intransigence. *The Journal of general psychology*, 1-20. <https://doi.org/10.1080/00221309.2020.1795613>
- Hansen, J. R. (2014). From Public to Private Sector: Motives and explanations for sector switching. *Public Management Review*, 16(4), 590-607.
- Huffman, A. H., Casper, W. J., & Payne, S. C. (2014). How does spouse career support relate to employee turnover? Work interfering with family and job satisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2), 194-212.
- Katsikea, E., Theodosiou, M., & Morgan, R. E. (2015). Why people quit: Explaining employee turnover intentions among export sales managers. *International Business Review*, 24(3), 367-379.



- Krug, J., Wright, P., & Kroll, M. (2014). Top management turnover following mergers and acquisitions: solid research to date but much still to be learned. *Academy of Management Perspectives*, 28(2), 147 – 163.
- Tzafrir, S. S., & Enosh, G. (2011). Beyond Attitudes and Norms: Trust Commitment and HR Values as Triggers of Intention to Leave. In Searle, R. H., and Skinner, D (Eds.) *Trust and Human Resource Management*. UK: Edward Elgar. Pp. 289 - 308.

**תרגיל:** ניתוח כיתתי תשובות "נוכח – נפקד"

**אמון וניהול לפי ערכים (שבוע 7, 04 פבר' 2021)**

- Badal, S., & Harter, J. K. (2014). Gender diversity, business-unit engagement, and performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(4), 354-365.
- Balog-Way, D. H., & McComas, K. A. (2020). COVID-19: Reflections on trust, tradeoffs, and preparedness. *Journal of Risk Research*, 1-11.  
<https://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758192>
- Capell, B., Tzafrir, S. S., Enosh, G., & Dolan, S. L. (2018). Explaining sexual minorities' disclosure: The role of trust embedded in organizational practices. *Organization Studies*, 39(7), 947-973.
- Christensen, L., Mackey, A., & Whetten, D. (2014). Taking Responsibility for Corporate Responsibility: The Role of Leaders in Creating, Implementing, Sustaining, or Avoiding Socially Responsible Firm Behaviors. *Academy of Management Perspectives*, 28(2), 164-178.
- De Jong, B. A., Dirks, K. T., & Gillespie, N. (2016). Trust and team performance: A meta-analysis of main effects, moderators, and covariates. *Journal of Applied Psychology*, 101(8), 1134-1150.
- de Vries, J. R., Roodbol-Mekkes, P., Beunen, R., Lokhorst, A. M., & Aarts, N. (2014). Faking and forcing trust: the performance of trust and distrust in public policy. *Land Use Policy*, 38, 282-289.
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2014). Internet, trust in government, and citizen compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(3), 741-763.
- Mach, M., Dolan, S., and Tzafrir, S. (2010). The Differential Effect of Team Members' Trust on Team Performance: The Mediation Role of Team Cohesion. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*. 83(3), 771-794.

**תרגיל:** ניתוח כיתתי - אמון במוסדות ציבוריים

משחק: The Value of Value (במידה ויתקיימו לימודים F2F)

## ניהול יכולות (שבוע 8, 11 פבר' 2020)

- Al Ariss, A., Cascio, W. F., & Paauwe, J. (2014). Talent management: Current theories and future research directions. *Journal of World Business*, 49(2), 173-179.
- Ghorpade J. (2000). Managing five paradoxes of 360-degree feedback. *Academy of Management Executive*, 14, 140 - 150.
- Haak-Saheem, W. (2020). Talent management in Covid-19 crisis: how Dubai manages and sustains its global talent pool. *Asian Business & Management*, 1-4. <https://doi.org/10.1057/s41291-020-00120-4>
- Harsch, K., & Festing, M. (2020). Dynamic talent management capabilities and organizational agility—A qualitative exploration. *Human Resource Management*, 59(1), 43-61.
- Martin, J., & Schmidt, C. (2010). How to keep your top talent. *Harvard Business Review*, 88(5), 54-61.
- Stahl, G., Björkman, I., Farndale, E., Morris, S. S., Paauwe, J., Stiles, P., ... & Wright, P. (2012). Six principles of effective global talent management. *Sloan Management Review*, 53(2), 25-42.

### תרגיל

"בריחת מוחות" מארגונים ציבוריים

תרגיל מסכם – עבודת צוות במתן פתרון לבעיה ארגונית (שבוע 9, 21 פברואר 2021)

## סיכום מאמר - דרישות

- ✚ סיכום המאמר/פרק בספר יוגש על-ידי כל סטודנט/ית בנפרד.
- ✚ אורך הסיכום לא יעלה על 5 עמודים.
- ✚ רווח כפול, פונט 12 david, רווחים בהתאם לברירת המחדל של WORD.
- ✚ עמוד פתיחה הכולל את שם המאמר ושם המחבר/ת, כיתה, תאריך (לא נספר כחלק מ 5 עמודים).
- ✚ שימוש במקורות אקדמיים - עמוד הכולל את רשימת המקורות בהם עשיתם שימוש (לא נספר) – ראה הנחיות לכתובה אקדמית.
- ✚ סיכום פרק בספר יכלול לפחות את הפרקים הבאים
  - מבוא – הצגת הנושא
  - דיון וסיכום – מעבר לרשום בפרק (עמדתכם בנושא + דוגמא קונקרטיית).
  - נספחים (במידת הצורך)
  - כתיבת שתי שאלות אמריקאיות (4 תשובות שונות וסימון התשובה הנכונה).
- ✚ סיכום מאמר יכלול לפחות את הפרקים הבאים
  - מבוא – הצגת הנושא + בעיה/שאלת המחקר
  - רקע תיאורטי
  - נתונים רלוונטיים הקשורים בבעיה/שאלה
  - שיטת המחקר וממצאים רלוונטיים
  - דיון וסיכום – מעבר לרשום במאמר (עמדתכם בנושא + דוגמא קונקרטיית).
  - נספחים (במידת הצורך)
  - כתיבת שתי שאלות אמריקאיות (4 תשובות שונות וסימון התשובה הנכונה).

בהצלחה



### הנחיות לכתיבת מקורות (במידת הצורך)

Citations to references in the essay should be as follows:

Deery and Plowman (1998) argue that industrial relations ...

or

Recent developments (e.g., employment contracts) in industrial relations (Deery & Plowman, 1998) ...

When there are **more than two** authors, the first citation should be

Schuler, Dowling, Smart and Huber (1998) argue that HRM ...

Subsequent citations should be: Schuler et al. (1998) assert that HRM ...

or

The importance of HRM (Schuler, Dowling, Smart & Huber, 1998) ...

Subsequent citations should be: The five activities of HRM (Schuler et al., 1998) ...

When there are **two or more** citations within the same parentheses, the order is alphabetized:

The recruitment and retention of employees is fundamental to organisations (Deery & Plowman, 1998; Gahan, 1992; Jones, 1990; Smith, 1989).

### ציטוטים

When quoting always provide page numbers, e.g.,

"It is assumed that both workers and management share a common objective" (Deery & Plowman, 1998, p. 5).

or

Deery and Plowman (1998) "assumed that both workers and management share a common objective" (p. 5).