

תרגיל מספר 1

הכתבה שבה אעסוק במסגרת תרגיל זה היא כתבה אשר מתארת את הכניסה של חברת הענק "אמזון" לשוק הישראלי (מזריץ'- דברת, 2019). המטרה של אמזון בכניסה לשוק הישראלי היא הגדלת הרווחים על ידי הגדלת המכירות של החברה. בכתבה אנו רואים שכדי לעשות זאת החברה מאפשרת למוכרים שלא מורשים למכור באמזון העולמית יוכלו למכור ללקוחות ישראלים באופן מיידי. הטענה של מנהלי אמזון הייתה שהיא מגלה עניין רב בשוק הישראלי והיא מבקשת לשנות את התפיסה הניהולית שלה כדי לאפשר את המטרה של הגדלת המכירות.

ספרות המחקר מתארת את אחת הסיבות הגדולות להצלחה של אמזון בשוק היא התפיסה הניהולית אשר שמה את הדגש על יכולת החברה להיות ממוקדת בלקוח עצמו. כדי להיות ממוקד בלקוח החברה עסקה רבות בשאלות של מה הלקוחות רוצים, כיצד הצרכים שלהם יעברו אליהם, בתמורה לכך שהם מוכנים להעביר סכומי כסף קבועים מיידי חודש. כדי להיות רלוונטים עבור הלקוחות במידה הגדולה ביותר החברה דואגת להיות חדשנית ולא לקפוא על השמרים מבחינת קהל הלקוחות שלה (Sadq, Z , Nuraddin & Hama, 2018).

אם כן התפיסה הניהולית של אמזון, אשר שמה את הדגש על מערכת היחסים עם הלקוחות, היא הסיבה העיקרית להצלחה החברה והמאפיין המרכזי שלה מבחינה עסקית. הידע של החברה על הלקוחות שלה ואורך החיים של מערכת היחסים שלה עם קהל הלקוחות לא רק שממקם אותה בתור אחת השחקניות הראשית בתחום המסחר האלקטרוני, אלא גם מבטיחה במידה רבה, לפי דעת החוקרים, את ההצלחה העתידית של החברה (Sadq, Z , Nuraddin & Hama, 2018).

ניתוח הכתבה בכתבה כי אמזון מבינה כי השוק הישראלי מעדיף לבצע את הרכישות שלו בעברית. לכן החברה פתחה אתר מקומי והזמינה את המוכרים הישראליים שלה למכור את המוצרים שלהם באתר המקומי. אנשי אמזון הבהירו כי כדי להיות מוכרים באמזון על המוכרים החדשים לעמוד בסטנדרט של אמזון שכולל שירות לקוחות ברמה גבוהה ולוגיסטיקה מהירה שמאפשרת משלוח מהיר תוך חמישה ימים בלבד (מזריץ'- דברת, 2019).

ספרות המחקר מתארת את התופעה הזו באופן כללי. אחת הדרכים שבהם אמזון מנסה להגדיל את מאגר הלקוחות שלה ולשמור על החדשנות שלה בשוק, היא על ידי מעבר למדינות אחרות. מכיוון שאמזון מעודדת חדשנות, בתור תפיסה ניהולית ומודל עסקי, הם צריכים למשוך לקוחות חדשים כדי ליצור תנועה רבה שתביא להגדלת הרווחים. נכון להיום אמזון כבר הרחיבה את ההתפשטות הגיאוגרפית שלה ל-14 שווקים זרים. היא

תרגיל מס' 2

ראיון עם אישה עובדת- ראיון עם מורה מחנכת בבית ספר יסודי.

הראיון אותו אנתח להלן הוא ראיון שנערך עם מורה בבית הספר היסודי. המורה היא מורה צעירה אשר קיבלה את הרעיון לעבוד בתור מורה בבית הספר היסודי, בשל תחושת השליחות והרצון שלה לעזור לדורות הבאים. בשיחה מקדימה לראיון הוא סיפרה שבעקבות חוויה שלילית בבית הספר בתור ילדה, היא ביקשה לעצב לעצמה מקצוע לעתיד שבו היא תוכל להגשים את עצמה ולהיות המורה שהיא תמיד רצתה שתהיה לה בבית הספר. הראיון נערך במקום פרטי ומבודד, כדי שהיא לא תחשוש לומר את אשר על ליבה, והדגש של הראיון הושם על הכסף שהיא מקבלת במסגרת עבודתה.

תיאוריה אשר נעשתה בה שימוש במהלך ניתוח הראיון היא **תיאוריית ההוגנות של אדמס**. תיאוריית ההוגנות היא תיאוריה אשר מניחה כי האדם הוא אדם רציונלי אשר בוחן את המעשים שלו לפי מדידה של השוק. האדם משתדל להבחין, לפי התיאוריה הזו, בין התשומות שהם העלות והשקעה שלו ובין התפוקה, כלומר הגמול שהוא מקבל בתמורה. ההוגנות היא למעשה המצב שבו היחס בין התפוקה ובין התשומות יהיה יחס שווה לאנשים אחרים. כלומר, לפי התיאוריה הכדאיות של הפעולה הכלכלית נמדדת לפי השוואה של הפעולה לאנשים אחרים במקום העבודה. (Adams, 1963).

אם נבחן את התיאוריה הזו באופן מעשי נוכל לומר כי במצב שבו העובד מרגיש שהוא מתוגמל יותר מעובדים אחרים, הוא יבקש תחילה להגדיל את התפוקות שלו, כדי לעמוד ביעדים של הארגון אולם בטווח הארוך הוא עשוי להביא לתחושה של תסכול ואמונה כי הוא לא מוערך מספיק במקום העבודה שלו (Adams, 1963). לפי התיאוריה הזו ניתן למדוד את ההוגנות של אדם במקום העבודה לפי היחס שבין הזמן וההשקעה ובין התמורה הכספית שהוא מקבל במקום העבודה.

מניתוח הראיון עם המורה ניתן לראות כי אחד הגורמים המרכזיים אשר מקשים עליה להיות שבעת רצון במקום העבודה הוא הפער שבין ההשקעה שלה ובין התמורה הכספית. בעיה זו היא בעיה ידועה במחקר ובמשרד החינוך הישראלי אשר ניסה לקדם רפורמות כדי שיוכלו לפתור את בעיית הפער שבין ההשקעה ובין השכר שמורים מקבלים בישראל. רפורמה אחת לדוגמה היא רפורמות אופק חדש. רפורמה זו הוצגה לראשונה בשנת 2008 ונועדה לשפר את מעמדם ושכרם של עובדי ההוראה, כמו גם להביא לשינוי של מבנה משרת ההוראה והוספת שעות נוספות ברמה הפרטנית. הסיבה העיקרית לרפורמה זו הייתה לצמצם את הפער בין מידת ההשקעה של המורים ובין התגמול הכספי שהם מקבלים עבור ההשקעה הזו