



משרד החינוך
המינהל למדע ולטכנולוגיה
הפיקוח על מגמות ניהול עסקי

תכנית לימודים

שם התכנית: מדעי הניהול

מקצוע: תקשורת ויחסי ציבור

כיתה: י"ג

מהדורת ניסוי – תשע"ו

עדכון 20.1.2020

מדעי הניהול: מנהל משפטי

מנהל רפואי

חשבונאות וחשבונות שכר

תוכן העניינים

עמוד

5	ועדת היגוי
7	רציונל
7	מטרות
8	נושאי הלימוד
9	פירוט נושאי הלימוד
12	מילון מונחים
13	ביבליוגרפיה

ועדת היגוי

פרופ' אהרון צינר	יו"ר הוועדה דיקן (יוצא) הפקולטה למינהל עסקים, המכללה האקדמית נתניה
ד"ר מגדה גרוס	מרכזת הוועדה מפמ"ר מגמות תעשייה וניהול ו-ניהול עסקי, משרד החינוך, המינהל למדע ולטכנולוגיה
ברכה ברבר	מפקחת במגמת ניהול עסקי, משרד החינוך, המינהל למדע ולטכנולוגיה
עו"ד אורלי פרייזלר	מרצה למשפטים בארגוני עבודה. מחברת הספר "סדר הדין במשפט"
אפרת צנגר	יועצת ארגונית (צנגר יועצים), מתמחה בפיתוח מנהלים. מחברת הספר "תרבות ארגונית"
רחל קוצ'ין	מנהלת בי"ס תיכון עמל שרונים

רציונל

תקשורת היא אחד הכלים המשמעותיים ביותר העומדים לרשותו של המנהל וצוות העובדים. התקשורת חיונית בשני תחומים מרכזיים בעבודת הארגון: האחד, בהעברת הוראות והנחיות. האחר, בקבלת משוב האמור להעיד על ביצוע העבודה. ניתן לומר כי ללא תקשורת הארגון אינו מסוגל לתפקד.

תקשורת ארגונית היא שם כולל לקשר יומיומי רציף בין העובדים השונים, קשר בין המשרדים השונים בארגון, קשר בין סניפי הארגון, קשר בין המשרד לבית או קשר לגורם אחר הנמצא מחוץ לארגון.

היכולת לאפשר נגישות לכל עובד באשר הוא להעברת מידע, ישיבות עדכון, קבלת החלטות וכו' מאפשרת לארגון לתפקד בצורה הטובה ביותר.

מטרות

- התלמיד יבין רעיונות וגישות שונות בתקשורת ארגונית.
- התלמיד יכיר את התרומה של התקשורת הארגונית לתפקוד תקין של המערכת הארגונית.
- התלמיד יתנסה בתהליכי תקשורת ובבעיות המאפיינות אותה.
- התלמיד יציע דרכים ואמצעים לשיפור תהליך התקשורת הארגונית.

נושאי הלימוד בתקשורת ויחסי ציבור

מס'.	ראשי פרקים	מספר שעות מומלצות
1.	תקשורת ארגונית	5
2.	קשרים של תקשורת ארגונית	5
3.	סוגי תקשורת	14
4.	שימושים באמצעי תקשורת	5
5.	תקשורת טכנולוגית בארגון	10
6.	חסמים בתקשורת הארגונית	12
7.	תקשורת ומתן שירות	7
8.	יחסי ציבור	14
	סך הכול	72 שעות

פירוט נושאי הלימוד בתקשורת ויחסי ציבור

מספר שעות מומלצות	נושאי הלימוד
5	1. תקשורת ארגונית 1.1 הגדרת התקשורת הארגונית 1.2 תהליך התקשורת: היוזם, המסר, האמצעי, הקולט 1.3 מטרות: ייעול, בקרה, תיאום
5	2. קשרים של תקשורת ארגונית 2.1 למבנה הארגוני 2.2 לתרבות הארגונית 2.3 לשינויים ארגוניים
14	3. סוגי תקשורת 3.1 תקשורת פורמלית 3.1.1 ערוצי התקשורת הפורמלית: א. ערוצים אנכיים: 1. הזורמים כלפי מטה 2. הזורמים כלפי מעלה ב. ערוצים אופקיים: 1. תיאום בין הגורמים 2. החלפת מידע 3. גשר פאיוול ג. ערוצים אלכסוניים: 1. אלכסוניים כלפי מעלה 2. אלכסוניים כלפי מטה ד. ערוצים מקוונים למאגרי מידע 1. פנים-ארגוניים: מסדי נתונים - תיקון ממוחשב 2. חוץ-ארגוניים: אינטרנט 3.2 תקשורת א-פורמלית: 3.2.1 בין-אישית 3.2.2 חברתית 3.3 תקשורת טכנולוגית 3.3.1 אינטרנט 3.3.2 אינטראנט

	3.3.3 אקסטראנט 3.3.4 דואר אלקטרוני
5	4. שימושים באמצעי תקשורת 4.1 תקשורת טכנולוגית : טלפון (קווי/נייד), דואר אלקטרוני, ועידת וידאו (web collaboration), רשת תקשורת, רמקול 4.2 תקשורת ארגונית : פגישת עבודה, דיון, התייעצות, ישיבה, שיחת ועידה
10	5. תקשורת טכנולוגית בארגון 5.1 השפעת הטכנולוגיה על התקשורת בארגון 5.1.1 מהירה 5.1.2 רב ערוצית 5.1.3 סיעור מוחות 5.1.4 גלובליזציה 5.2 ניהול מידע וידע בתקשורת הטכנולוגיים 5.2.1 חשיפה לידע מעשי באופן מדי 5.2.2 איתור, הפקה וישום פתרונות מקומיים 5.2.3 אוטונומיה תפקודית 5.2.4 תקשורת בינאישית מהירה להעברת המידע
12	6. הפרעות ותקלות בתקשורת בארגון 6.1 סילופי משמעות בתקשורת 6.2 השמטה 6.3 הצפה 6.4 עיתוי גרוע 6.5 השפעת ההתפצלויות על המבנה הפורמלי 6.5.1 בתחום הארגון 6.5.2 המקום 6.5.3 הזמן 6.5.4 ריבוי תשדורות 6.6 דרכים להתמודדות עם הפרעות ותקלות 6.6.1 סינון המידע: א. העברת המסר העיקרי ב. מניעת "הצפת" המידע

מספר שעות מומלצות	נושאי הלימוד
7	7. תקשורת ומתן שירות
	7.1 שפה מילולית
	7.2 שפה בלתי מילולית
	7.3 ייצוג הארגון
	7.4 הלקוח כערך מרכזי
14	8. יחסי ציבור
	8.1 יחסי ציבור ותרומתם לארגון
	8.2 החלטות עיקריות לביצוע מהלך יחסי ציבור
	8.2.1 קביעת יעדים
	8.2.2 בחירת מסרים וכלי הפצתם
	8.2.3 יישום תכנית יחסי ציבור
	8.2.4 הערכת תוצאות
	8.3 אמצעי המדיה להפצת המידע
	8.3.1 דוברות
	8.3.2 עיתונות
	8.3.3 רדיו וטלוויזיה
	8.3.4 אינטרנט
	8.3.5 שלטי חוצות
	8.4 טיפוח תדמית הארגון
	8.4.1 באמצעות ניהול קשרי לקוחות
	8.4.2 באמצעות הדרכה והשתלמויות עובדים
	8.5 ניהול משברים בתקשורת
	8.5.1 ניתוח הבעיה
	8.5.2 זיהוי נקודות התורפה
	8.5.3 משחק סימולציה
	8.5.4 בחירת צוות תגובה: מנהל, דובר, יועץ ארגוני
	8.5.5 תדרוך/תגובה ב: אתר אינטרנט, רדיו, טלוויזיה
	8.5.6 ניתוח התוצאות והחולשות
72 שעות	סך הכל

מילון מונחים בתקשורת ויחסי ציבור

שם המונח	פירוש המונח
גלובליזציה	העברת תקשורת לאזורים נרחבים, מעבר לגבולות הפיזיים, המדיניים או הכלכליים
השמטה	תקלה שבה המסר מועבר באופן חלקי בלבד. יכולה להיות מקרית או מכוונת.
הצפה	תקלה שבה עובר המידע, שהוא מעבר ליכולת העיבוד של הנמען.
חסמים בתקשורת	הפרעות לזרימת תקשורת יעילה בארגון.
יחסי ציבור	פעולה שהארגון יוזם, אשר מטרתה לגייס אהדה ותמיכה מהציבור וליצור מוניטין לארגון.
עיתוי גרוע	תקלה הנגרמת בגלל העברת מסרים מוקדן מדי, מאוחר מדי או במעמד בלתי מתאים.
תקשורת אופקית	תקשורת הזורמת בין עובדים שנמצאים באותו מדרג בארגון.
תקשורת אלכסונית	תקשורת המתקיימת בין סגל המטה המקצועי ובין אנשי יחידות הביצוע בארגון.
תקשורת ארגונית	כלל התקשורת הפורמלית והבלתי פורמלית הזורמת בארגון.
תקשורת בלתי פורמלית	תקשורת הזורמת בארגון בצינורות אקראיים המושתתים על קשרים אישיים וחברתיים (אינה קשורה למבנה הפורמלי).
תקשורת המונים	אמצעי התקשורת המגיעים לקהל-יעד נרחב במיוחד, כמו: עיתונים, רדיו, טלוויזיה, אינטרנט, קולנוע וספרות. לתקשורת ההמונים תפקיד חשוב בעיצוב דעת הקהל ובתפיסת הציבור הרחב את המציאות.

ביבליוגרפיה

1. כספי, ד., **תקשורת המונים**, האוניברסיטה הפתוחה, כרך א' (1993).
2. גזיאל, ח., **מחשבה מינהלית בת זמננו** (1990).
3. בר חיים, א., **התנהגות ארגונית**, האוניברסיטה הפתוחה, ת"א (תשנ"ד).
4. סמואל, י., **ארגונים: מאפיינים, מבנים ותהליכים**, זמורה ביתן, חיפה (2002).
5. סמואל, י., **המשחק הפוליטי**, זמורה ביתן, חיפה (2002).
6. בן אליעזר, י., **בין תקשורת לפרופגנדה**, ביתן ת"א.
7. D. Katz & R. Kahn, **The social psychology of organizations** (1976),
Communication: the flow of information, p.p 223-258.