



משרד החינוך התרבות והספורט
המינהל למדע וטכנולוגיה

תכנית לימודים במקצוע

כתיבה עסקית ממוחשבת

(ניהול משאבי אנוש)

מהדורת ניסוי מעודכנת לתשס"ה ספט' 2004	רמת לימודים 1 יח"ל	סמל המקצוע 17.10
--	-----------------------	---------------------

ועדת ההיגוי

- פרופ' יאיר זימון - יו"ר הועדה. מרצה לכלכלה ומימון באוניברסיטת ת"א, אוניברסיטת חיפה והמכללה למינהל.
- ד"ר מגדה גרוס - מרכזת הועדה. ממונה מגמות (ניהול מערכות חברה ותעשייה) ומפמ"ר מגמות תעשייה וניהול וניהול עסקי, משרד החינוך, מינהל מדע וטכנולוגיה.
- פרופ' ברוך מבורך - מרצה בפקולטה למדעי החברה באוניברסיטת ת"א ופרופ' אורח באוניברסיטת מידלסקס, אנגליה.
- פרופ' אהרון צינר - פרופ' מן המניין לניהול ודיקן ביי"ס למינהל עסקים במכללה האקדמית נתניה.
- ד"ר יאיר אינגבר - מרצה לכלכלה באוניברסיטת ת"א ובאוניברסיטת בר-אילן. מנהל אקדמי ומרצה במרכז הישראלי לניהול, תל-אביב.
- יהודית קציר - מורה בכירה לחשבונאות במקיף ג' העמית עמל ראשלי"צ, ומורה לכלכלה בעמל נצר סירני.
- רויטל טמיר - יועצת אקדמית לתואר שני במינהל עסקים ומרצה בקורסי מימון לתואר שני במינהל עסקים במכללת רמת-גן.
- רות זיו - מפקחת במגמת מינהל, מדע וטכנולוגיה, משרד החינוך.
- ברכה ברבר - מפקחת במגמת ניהול עסקי, משרד החינוך
- עמי סלנט - מרצה באוניברסיטת בר-אילן בתחום המידענות.
- יואב עוקבי - מנהל המחלקה לסיווג מקצועי במשרד העבודה.

עריכה לשונית

לוגיק - מערכות יעוץ והדרכה.

© 2001 כל הזכויות שמורות

הוצאה לאור מפ"ט עמל

כתיבה עסקית ממוחשבת

תוכן העניינים

עמוד

4	התפיסה הרעיונית של התוכנית
5	דרכי הוראה/למידה מומלצות
6	מטרות כלליות
6	מטרות אופרטיביות
7	ראשי פרקים
8	נושאי הלימוד
11	מונחים מרכזיים
14	ביבליוגרפיה מומלצת

התפיסה הרעיונית של התכנית

לתכתובת העסקית יש מטרה עיקרית מרכזית: להעביר מסר ולהשיג יעד כלשהו, הקשור בעבודת המשרד. ביצוע המשימות בארגון מחייב הגדרה ברורה של יעדים ומשימות. הקשר בין היעדים והמשימות ובין הגורמים המבצעים והגורמים הפונים מוגדר על ידי מסרים, דוחות ותכתובת בארגון.

לבד מזה, המכתבים, ממסרי הדואר האלקטרוני והחוזרים בארגון הם גם "כרטיס ביקור" המייצג את הארגון ומשמש אמצעי פרסום.

באמצעות התכתובת העסקית אנו יוצרים קשר עם לקוחות ועם מקבלי שירות ומתקשרים עם נמנעים, שלעתים אין אנו מכירים כלל. המכתב, הדואר האלקטרוני והמסרים הדיגיטליים (כגון לוח המודעות הממוחשב) משמשים תחליף למגע הישיר ולקשר האישי בין המוען לנמען. מסמך העבודה והמכתב העסקי הם נציגי הארגון ומביאי דבריו, ומכאן חשיבותם הרבה. יש להקפיד בייחוד על סגנון, על ניסוח נכון ותכליתי ועל צורה נאה ומרשימה של התכתובת. לכל אלה השפעה רבה על תדמית הארגון, על המוניטין, והם תורמים ליצירת רושם חיובי ולרכישת אמונו של הנמען, העשוי להיות לקוח פוטנציאלי של הארגון.

עם כניסת האינטרנט והתרחבות התקשורת הממוחשבת מחייבת התכתובת העסקית כיום זמני תגובה מהירים יותר, שכן הלקוחות מצפים ליחס יעיל ומהיר יותר בעקבות פניותיהם באמצעות האינטרנט והדואר האלקטרוני. שליטה נכונה ויעילה בתכתובת עסקית המועברת באמצעות אלקטרוניים היא חלק בלתי נפרד מן התרבות הארגונית כיום וממערכת המסרים והקשרים של הארגון עם הלקוחות.

הקמת רשתות תקשורת פנים ארגוניות (אינטראנט) מייצגת שינוי מדרגה שנייה במערכי העבודה של הארגון, ולכן נודעת חשיבות רבה לזמני תגובה, לאיכותם של המסרים ובהירותם, ולקשר עם צוותי עבודה ויחידות משנה של המשרד הראשי.

התכתובת העסקית היא חלק בלתי נפרד מן התרבות הארגונית. לבד מן התכנים שהיא מעבירה, היא מקרינה ומשדרת מסרים, של יחס, רמה, ביצוע ותשומת לב הן למערכת החיצונית והן למערכת הפנים ארגונית. חשוב אפוא שהעובדים יהיו מסוגלים להשתלב במערכת המסרים והתכתובת העסקית של הארגון על פי סטנדרטים מקצועיים ואתיים.

מתוך הכרה בכוחה ובהשפעתה של התכתובת העסקית, יש להגביר את המודעות לניסוח נכון, לזמני תגובה, לכבודו של הלקוח, למוניטין של הארגון/תאגיד ולרמת השירות המשתמעת מתוך התכתובת.

דרכי הוראה/למידה מומלצות

הוראת המקצוע צריכה להיות גמישה ועליה לעשות שימוש במגוון שיטות הוראה ועזרי הוראה. יש לשלב דרכי הוראה קונבנציונאליות וחלופות ייחודיות התורמות להגברת המוטיבציה של תהליך הלמידה, כגון:

1. ניתוח מאמרים מעיתונות יומית או מקצועית, הקשורים לחומר הלימוד
2. השתתפות בקבוצות דיון וירטואליות וקהילות ידע מקוונות
3. הכנת תיק פורט-פוליו המייצג עבודות אופייניות של מבנה מנהלי ותכתובת עסקית
4. יצירת סביבת למידה המבוססת על הדמיה (סימולציה) של משרד ממוחשב וקשר בין משרדים ממוחשבים
5. שימוש בתיקי דוגמאות של תכתובת המאפיינים ארגונים שונים
6. הפעלת תלמידים בקבוצות עבודה ואינטראקציה בין הקבוצות בהפקה ובשיגור מסמכים

מטרות כלליות

1. הכרת התכתובת העסקית כאחד מאמצעי התקשורת בעבודת הארגון
2. שיפור איכויות בתקשורת הכתובה בארגון
3. הכרת נוהלי הכתיבה וכלליה
4. יכולת ניסוח מכתבים ומסמכים המקובלים בארגונים השונים
5. יכולת הפקה ושמירת מסמכים דיגיטליים בארגון

מטרות אופרטיביות

עם סיום לימודיו התלמיד:

1. יבין את מקומה וחשיבותה של הכתיבה הארגונית כחלק ממערכת התקשורת.
2. יכיר את סוגי המידע במערכת הארגונית.
3. יכיר את מבנה המסמך הארגוני ודרכי הפצתו.
4. יכיר את עקרונות הכתיבה היעילה.
5. יבין את תרומת עקרונות הכתיבה הבהירה ודרכי יישומה במסמכי עבודה.
6. ירכוש מיומנות בניסוח מסמכים ארגוניים ועסקיים.
7. ירכוש מיומנות בניסוח מסמכים מנהליים ומשפטיים.
8. יישם את האינטרנט כאמצעי להפצת מסמכים.
9. יצור ויפיק מסמכים תוך כדי שימוש בעקרונות העבודה, עיבוד תמלילים וכלים ממוחשבים מתאימים.

כתיבה עסקית ממוחשבת

מס' שעות מומלצות	ראשי פרקים
1	1. סוגי המידע במערכת הארגונית
6	2. מבנה המסמך
3	3. דפוסי הכתיבה הארגונית
25	4. תכתובת ארגונית לאיתור, גיוס וטיפול במשאב האנושי
20	5. כתיבה מנהלית
15	6. כתיבה עסקית
40	7. יצירת מסמכים
<u>10</u>	8. האינטרנט כאמצעי להפצה
120 שעות	סה"כ

כתיבה עסקית ממוחשבת

מס' שעות	נושאי לימוד
1	1 המידע במערכת הארגונית 1.1. מידע דיגיטלי 1.2. מידע מודפס
6	2. מבנה המסמך הכותרת, תאריכים, מספר מכתב, הוראות שיגור, הנמען, מלות פנייה, הנדון, סימוכין, גוף המכתב: פתיחה, גוף וסיום, ברכת סיום, שם החותם ותפקידו, מצורפים/נספחים, תפוצה, העתקים, סימני זיהוי
3	3. דפוסי הכתיבה הארגונית 3.1 עקרונות הכתיבה: 3.1.1 תכנון 3.1.2 אדיבות 3.1.3 בהירות 3.1.4 זהירות 3.1.5 קיצור
25	4. תכתובת ארגונית לאיתור, גיוס וטיפול במשאב האנושי 4.1 פרסום דרישה לכח אדם 4.1.1 מודעות דרושים 4.1.2 מכרז כח אדם פנימי/חיצוני 4.2 הצעת שירות 4.3 קורות חיים 4.4 מכתב לוואי 4.5 הטיפול בהצעות המועמדים: 4.5.1 זימון לראיון 4.5.2 שמירה על קשר 4.5.3 מכתב קבלה/אי קבלה

מס' שעות**נושאי לימוד**

- 4.6 בקשה לחוות דעת
- 4.7 תשובה לחוות דעת
- 4.8 המלצה
- 4.9 אישור
- 4.10 כתב מינוי
- 4.11 הודעה על הפסקת עבודה

20

5. כתיבה מינהלית

- 5.1 תשובת ביניים
- 5.2 מזכר
- 5.3 תזכורת
- 5.4 זימון לשיבה
- 5.5 חוזר משרדי
- 5.6 זיכרון דברים
- 5.7 פרוטוקול
- 5.8 יפוי כח
- 5.9 הסכם/חווזה

15

6. כתיבה עסקית

- 6.1 בקשות מידע
- 6.2 מסירת מידע
- 6.3 הצעת מחיר
- 6.4 מכתבי הזמנה, אישור וביטול
- 6.5 תלונה
- 6.6 תשובה לתלונה

מס' שעות**נושאי לימוד**

40

7. יצירת מסמכים והפקתם

7.1 שימוש בכלים לעיבוד נתונים:

7.1.1 גיליון אלקטרוני

7.1.2 מצגות

7.1.3 מאגרי מידע פנים ארגוניים

7.1.4 מאגרי מידע חיצוניים: אינטרנט, דואר אלקטרוני

7.2 יצירת מסמכים

7.3 שילוב נתונים במסמכים ובדיווחים:

7.3.1 ממאגר ארגוני: מסמכים, גרפים, טבלאות,

נתונים מספריים, תמונות

7.3.2 ממאגרי מידע חיצוניים

7.4 שמירת גרסאות/איחזור מידע

7.5 ניהול רשומות אלקטרוני

10

8. האינטרנט כאמצעי להפצה

8.1 הפצת מידע באמצעות דואר אלקטרוני

8.2 הפצה באמצעות פקס

8.3 תיוק של דואר אלקטרוני

מונחים מרכזיים בכתיבה עסקית ממוחשבת

הסבר	המונח	
מסמך המאמת פרטים ועובדות.	אישור	1.
מכתב המהווה התחייבות מצד הספק לספק את הסחורה/שירות בתנאים כפי שצוינו במכתב ההזמנה.	אישור הזמנה	2.
פניה אל הממונה הקודם לפני שמחליטים להתקשר אל המועמד לעבודה, בבקשה לקבל פרטים, המלצות, חוות דעת.	בקשת חוות דעת	3.
מכתבים הנשלחים ע"י אזרח לבקשת מידע מרשויות לצורך בירור זכויותיו וחובותיו. מכתבים הנשלחים ע"י הארגון לבקשת מידע בענייני עסקים לצורך קבלת החלטות.	בקשת מידע	4.
כללים והנחיות לכתיבה המקובלת בארגונים השונים תוך התייחסות לסגנון, לתכנים ולצורה החיצונית.	דפוסי כתיבה ארגונית	5.
מכתבים רשמיים המזמינים אדם לראיון, ישיבה או פגישה תוך פירוט מדויק של מקום וזמן המפגש.	הזמנות	6.
התחייבות המזמין לביצוע עסקה מסחרית.	הזמנת סחורה/שירות	7.

הסבר	המונח	
מכתב המשבח את העובד ותפקודו תוך הדגשת הצדדים ה"חזקים" שלו.	המלצה	8.
מסמך משפטי הנערך בין שני צדדים (או יותר) לפיו מתחייב צד אחד כלפי השני בנושאים שונים. הפרה של אחד הסעיפים במסמך גורר ענישה, פיצויים או תביעה.	הסכם/חוזה	9.
תשובה לבקשת מידע מסחרית ובה פירוט מחיר המוצר/שירות, תנאי תשלום ופרטים נוספים במטרה לקדם מכירתו של המוצר/שירות.	הצעת מחיר	10.
פירוט הכישורים והתכונות של אדם המציג מועמדות למשרה המבוקשת.	הצעת שירות	11.
מסמך, המחייב את הצדדים ומשמש ראייה משפטית בכל הקשור להתקשרות עסקית, מנהלית, אישית בין הצדדים לביצוע דבר מה.	זיכרון דברים	12.
מסמך בעל תוכן קבוע המופנה בו זמנית לציבור של נמענים.	חוזר משרדי	13.
רשומה עליה מופיעים נתונים קבועים לצורך הוספת נתונים משתנים במקום מוגדר.	טופס	14.

הסבר	המונח	
מסמך רשמי הניתן לעובד לצורך שיבוצו לתפקיד/משרה. (בחברה ממשלתית חלה חובה לתת כתב מינוי לעובד קבוע).	כתב מינוי	15.
"טופס" להתכתבות פנימית בארגון.	מזכר	16.
הודעה פומבית לגיוס כ"א, המחייבת ארגונים ממשלתיים וחברות ציבוריות עפ"י החוק.	מכרז לגיוס כ"א	17.
מכתב המלווה מסמך לצורך הוספת נתונים ופרטים הקשורים למסמך. המכתב מהווה נספח לרשומה.	מכתב לוואי	18.
מתן תשובה לפניות הציבור, ארגון, לקוח – לבקשת מידע.	מסירת מידע	19.
תיעוד מהלך דיון/ישיבה וההחלטות אשר שהתקבלו.	פרוטוקול	20.
פרטים אישיים של מועמד לעבודה המנוסחים בצורה כרונולוגית או עפ"י נושאים.	קורות חיים	21.
מכתב המופנה לגורם מוסמך בארגון ובו הבעת אי שביעות רצון על שירות, או מוצר תוך פירוט השתלשלות האירוע.	תלונה	22.
הדגשת עיקרי הנושא והשמטת הטפל. שמירה קפדנית על אוטנטיות המסמך והצגת כוונת הכותב.	תמצות	23.

ב י ב ל י ו ג ר פ י ה מ ו מ ל צ ת

1. ימיני, ב"צ. אל ומאת, הוצאת צפירה, 1999.
2. כץ, ש. כוון כתיבתך לתכלית, הוצאת משרד הביטחון, 1989.
3. מוצפי, ר; שחר, מ. המילה האחרונה - חלק א', הוצאת רכס, פרויקטים חינוכיים בע"מ, 2001.
4. מערכות מידע מינהליות, חלק א', מהדורת ניסוי, הוצאת מט"ח, 2001.
5. קנר, ש. המדריך לתכתובת עסקית, הוצאת נר, 1997.
6. ששון, ג. ניהול טכנולוגיות משרדיות, חלק א', מהדורת ניסוי, 2001.