



משרד החינוך

המינהל למדע וטכנולוגיה

הפיקוח על מגמת ניהול עסקי

תכנית לימודים במקצוע

ניהול משאבי אנוש

תחום התוכן

כתיבה עסקית ממוחשבת

מהדורת מעודכנת תשע"ה	סמל המקצוע 17.10
-------------------------	---------------------

ועדת היגוי

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <p>- יו"ר ועדת ההיגוי, פרופ' בהתנהגות ארגונית ומשאבי אנוש, בית ספר למנהל עסקים אוניברסיטת תל אביב</p> | <p>פרופ' במברגר פיטר</p> |
| <p>- מרכזת הועדה. ממונה מגמות (ניהול מערכות חברה ותעשייה) ומפמ"ר מגמות ניהול עסקי והנדסת תעשייה וניהול, משרד החינוך, מנהל מדע וטכנולוגיה.</p> | <p>ד"ר מגדה גרוס</p> |
| <p>- בית ספר לניהול חיפה, פרופ' לניהול אסטרטגי של משאבי אנוש</p> | <p>פרופ' (אמריטוס) משולם אילן</p> |
| <p>- מרצה בפקולטה מדעי החברה – משאבי אנוש, המכללה האקדמית אשקלון</p> | <p>ד"ר שושנה שור</p> |
| <p>- מפקחת במגמת ניהול עסקי, משרד החינוך</p> | <p>ברכה ברבר</p> |
| <p>- מדריכה ומורה בבית ספר תיכון, במגמת ניהול עסקי</p> | <p>נואה נורית</p> |
| <p>- מרכזת פדגוגית ומורה מובילה בבית ספר תיכון במגמת ניהול עסקי</p> | <p>ערבה אסתר</p> |
| <p>- מדריכה ומרכזת מגמה בבית ספר תיכון במגמת ניהול עסקי</p> | <p>פורת בתיה</p> |

כתיבה עסקית ממוחשבת

תוכן העניינים

עמוד

4	התפיסה הרעיונית של התוכנית
5	דרכי הוראה/למידה מומלצות
6	מטרות כלליות ואופרטיביות
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 ואופרטיביות

1. הכרת התכתובת העסקית כאחד מאמצעי התקשורת בעבודת הארגון
 - 1.1 יבין את מקומה וחשיבותה של הכתיבה הארגונית כחלק ממערכת התקשורת.
2. שיפור איכויות בתקשורת הכתובה בארגון
 - 2.1 יכיר את סוגי המידע במערכת הארגונית.
3. הכרת נוהלי הכתיבה וכלליה
 - 3.1 יכיר את מבנה המסמך הארגוני ודרכי הפצתו.
 - 3.2 יכיר את עקרונות הכתיבה היעילה.
 - 3.3 יבין את תרומת עקרונות הכתיבה הבהירה ודרכי יישומה במסמכי עבודה.
4. יכולת ניסוח מכתבים ומסמכים המקובלים בארגונים השונים
 - 4.1 ירכוש מיומנות בניסוח מסמכים ארגוניים ועסקיים.
 - 4.2 ירכוש מיומנות בניסוח מסמכים מנהליים ומשפטיים.
5. יכולת הפקה ושמירת מסמכים דיגיטליים בארגון
 - 5.1 יישם את האינטרנט כאמצעי להפצת מסמכים.
 - 5.2 יצור ויפיק מסמכים תוך כדי שימוש בעקרונות העבודה, עיבוד תמלילים וכלים ממוחשבים מתאימים.

כתיבה עסקית ממוחשבת

מס' שעות מומלצות

ראשי פרקים

1	1. המידע במערכת הארגונית
6	2. מתווה המסמך
3	3. דפוסי הכתיבה הארגונית
25	4. תכתובת ארגונית לאיתור, גיוס וטיפול במשאב האנושי
20	5. כתיבה מנהלית
15	6. כתיבה עסקית
20	7. שימוש בכלים לעיבוד נתונים וליצירת מסמכים

נושאים ללימודי העשרה

20	8. שילוב נתונים במסמכים ודיווחים
10	9. האינטרנט כאמצעי להפצה
120 שעות	סה"כ

כתיבה עסקית ממוחשבת

מס' שעות	נושאי לימוד
1	1 המידע במערכת הארגונית 1.1.1 מידע דיגיטלי 1.1.2 מידע מודפס
6	2. מתווה 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 זימון למבחנים 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 כתב מינוי
- 4.10 הודעה על הפסקת עבודה

5. כתיבה מנהלית

20

- 5.1 תלונה לרשות/ארגון
- 5.2 תשובת ביניים
- 5.3 תשובה לתלונה מארגון/מרשות
- 5.4 מזכר
- 5.5 תזכורת
- 5.6 זימון לשיבה
- 5.7 חוזר משרדי
- 5.8 זיכרון דברים
- 5.9 פרוטוקול
- 5.10 יפוי כח

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 עסקית
- 6.6 תשובה לתלונה

20

7. שימוש כלים לעיבוד נתונים וליצירת מסמכים

7.1 שימוש בכלים לעיבוד נתונים:

7.1.1 גיליון אלקטרוני

7.1.2 מצגות

7.1.3 תוכנת פרסום

7.1.3.1 כרטיסי ביקור

7.1.3.2 מודעות/מכרזים

7.1.3.3 תעודות

7.1.4 מאגרי מידע פנים ארגוניים

7.1.5 מאגרי מידע חיצוניים: אינטרנט, דואר אלקטרוני

7.2 יצירת מסמכים

7.2.1 הוספת: גרפים ונתונים מספריים

7.2.2 הוספת טבלאות,

7.2.3 הוספת תמונות,

נושאים לימוד להעשרה

20

8. שילוב נתונים במסמכים ובדיווחים

8.1 ממאגרי מידע חיצוניים

8.2 שילוב נתונים מגיליון אלקטרוני ממצגות

8.3 שמירת גרסאות/איחזור מידע

8.4 ניהול רשומות אלקטרוני

10

9. האינטרנט כאמצעי להפצה

9.1 הפצת מידע באמצעות דואר אלקטרוני

9.2 הפצה באמצעות פקס

9.3 תיוק של דואר אלקטרוני

מונחים מרכזיים בכתיבה עסקית ממוחשבת

הסבר	המונח	
מכתב המהווה התחייבות מצד הספק לספק את הסחורה/שירות בתנאים כפי שצוינו במכתב ההזמנה.	אישור הזמנה	1.
פניה אל הממונה הקודם לפני שמחליטים להתקשר אל המועמד לעבודה, בבקשה לקבל פרטים, המלצות, חוות דעת.	בקשת חוות דעת	2.
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	3.
כללים והנחיות לכתיבה המקובלת בארגונים השונים תוך התייחסות לסגנון, לתכנים ולצורה החיצונית.	דפוסי כתיבה ארגונית	4.
מכתבים רשמיים המזמינים אדם לראיון, ישיבה או פגישה תוך פירוט מדויק של מקום וזמן המפגש.	הזמנות	5.
התחייבות המזמין לביצוע עסקה מסחרית.	הזמנת סחורה/שירות	6.

הסבר	המונח	
מכתב המשבח את העובד ותפקודו תוך הדגשת הצדדים ה"חזקים" שלו.	המלצה	7.
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	8
תשובה לבקשת מידע מסחרית ובה פירוט מחיר המוצר/שירות, תנאי תשלום ופרטים נוספים במטרה לקדם מכירתו של המוצר/שירות.	הצעת מחיר	9.
פירוט הכישורים והתכונות של אדם המציג מועמדות למשרה המבוקשת.	הצעת שירות	10.
מסמך, המחייב את הצדדים ומשמש ראייה משפטית בכל הקשור להתקשרות עסקית, מנהלית, אישית בין הצדדים לביצוע דבר מה.	זיכרון דברים	11.
מסמך בעל תוכן קבוע המופנה בו זמנית לציבור של נמענים.	חוזר משרדי	12.
רשומה עליה מופיעים נתונים קבועים לצורך הוספת נתונים משתנים במקום מוגדר.	טופס	13.

הסבר	המונח	
מסמך רשמי הניתן לעובד לצורך שיבוצו לתפקיד/משרה. (בחברה ממשלתית חלה חובה לתת כתב מינוי לעובד קבוע).	כתב מינוי	14.
"טופס" להתכתבות פנימית בארגון.	מזכר	15.
הודעה פומבית לגיוס כ"א, המחייבת ארגונים ממשלתיים וחברות ציבוריות עפ"י החוק.	מכרז לגיוס כ"א	16.
מכתב המלווה מסמך לצורך הוספת נתונים ופרטים הקשורים למסמך. המכתב מהווה נספח לרשומה.	מכתב לוואי	17.
מתן תשובה לפניות הציבור, ארגון, לקוח – לבקשת מידע.	מסירת מידע	18.
תיעוד מהלך דיון/ישיבה וההחלטות אשר שהתקבלו.	פרוטוקול	19.
פרטים אישיים של מועמד לעבודה המנוסחים בצורה כרונולוגית או עפ"י נושאים.	קורות חיים	20.
מכתב המופנה לגורם מוסמך בארגון ובו הבעת אי שביעות רצון על שירות, או מוצר תוך פירוט השתלשלות האירוע.	תלונה	21.
הדגשת עיקרי הנושא והשמטת הטפל. שמירה קפדנית על אוטנטיות המסמך והצגת כוונת הכותב.	תמצות	22.

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. צדר-קוצין רחל, כתיבה עסקית ממוחשבת, הוצאת אמי"ת
6. קנר, ש. המדריך לתכתובת עסקית, הוצאת נר, 1997.
7. ששון, ג. ניהול טכנולוגיות משרדיות, חלק א', מהדורת ניסוי, 2001.