

תוכן עניינים

3.....	מבוא
4.....	פרק א' - מתווה המכתב
6.....	פרק ב' - עקרונות הכתיבה המנהלית
9.....	פרק ג' - ניסוח מסמכים
9	א - בקשת מידע
11	ב - מסירת מידע
13	מכתב לוואי
15	ג - הצעת מועמדות
21	ד - תשובות להצעת מועמדות
24	ה - בקשת חוות דעת ומידע
27	ו - מסירת חוות דעת ומידע
33	ז - אישורים
37	ח - המלצות
41	ט - מכתבי בקשה
45	י - תשובות לבקשה
49	יא - תלונות
53	יב - תשובות לתלונות
55	מכתבים שיגרתיים
56	יג - תזכורת
66	יד - זימונים
70	טו - מזכר
73	מכתבים אישיים

פרק א' - מתווה המכתב

מתווה המכתב כולל את הכללים לכתיבת המכתב מבחינה חיצונית. כלומר היכן ימוקם כל חלק במכתב.

למכתב צורה חיצונית אחידה מהסיבות הבאות:

- 1) יצירת "שפה משותפת" - בין המוען לנמען.
- 2) אחידות – לכל חלק מקום קבוע. כך לא צריך כל אדם, בבואו לנסח מסמך, להחליט היכן ימוקם כל חלק.
- 3) חסכון בזמן – כאשר הכללים ידועים זה חוסך זמן לכותב ולקורא כאחד.

תפקיד	מיקום בגיליון	החלק
להראות מי שולח את המכתב, מיהו המוען.	<u>אדם פרטי</u> – צמוד לשוליים הימניים <u>ארגון</u> – במרכז. <u>משרד ממשלתי</u> – במרכז המילים. "מדינת ישראל" ושאר הפרטים בצד שמאל.	כותרת
להראות את היום בו נכתב המכתב	צמוד לשוליים הימניים. קודם תאריך עברי. שורה מתחת תאריך לועזי.	תאריכים
מהווה את האסמכתא במכתב התשובה.	צמוד לשוליים השמאליים.	מספר המכתב
להראות שיש לשלוח את המכתב בצורת משלוח מיוחדת: רשום, סודי	צמוד לשוליים השמאליים	הוראות שיגור
להראות מיהו הנמען, מי מקבל את המכתב	צמוד לשוליים הימניים מתחילים מהפרט ועוברים אל הכלל (אם חסר פרט, לא רושמים אותו)	פרטי הנמען
לשפר את הקשר בין המוען לנמען.	צמוד לשוליים הימניים	מילות פניה
להראות מהו נושא המכתב	צמוד לשוליים הימניים – בשיטת הבלוק החלקי לאחר כניסה של 1 ס"מ – בשיטה המוזזת/המוכנסת	הנדון
להראות על מה מסתמכים בכתיבת המכתב הנוכחי	מתחת למשפט הנדון	סימוכין

תכתובת עסקית - לימוד

תפקיד	מיקום בגיליון	החלק
מציגה את הפונה ואת הסיבה לפנייתו.	צמוד לשוליים הימניים – בשיטת הבלוק החלקי. לאחר כניסה של 1 ס"מ – בשיטה המוזזת/המוכנסת	פתיחה
מפתח את הנדון – מציג את הנושא בהרחבה תוך הסתמכות על עובדות, נתונים ומסמכים.	צמוד לשוליים הימניים – בשיטת הבלוק החלקי. לאחר כניסה של 1 ס"מ – בשיטה המוזזת/המוכנסת.	גוף
מהווה את מטרת המכתב – להראות מהו רצון הכותב.	צמוד לשוליים הימניים – בשיטת הבלוק החלקי. לאחר כניסה של 1 ס"מ – בשיטה המוזזת/המוכנסת.	סיום
לשפר את הקשר בין המוען לנמען.	צמוד לשוליים השמאליים.	מילות סיום
להראות מי לקח על עצמו את האחריות על הכתוב.	צמוד לשוליים השמאליים.	חתימה בכתב יד, שם החותם ותפקידו
להראות שיש עוד אנשים שיודעים על הנושא.	צמוד לשוליים הימניים.	העתקים
להראות שלמכתב מצורפים נספחים ולבדוק זאת מיד עם פתיחת המעטפה.	צמוד לשוליים הימניים.	מצורפים
להראות מי ניסח ומי הדפיס את המכתב.	צמוד לשוליים הימניים.	סימני זיהוי

פרק ב' - עקרונות הכתיבה המנהלית

בעת כתיבת מכתב, מעבר לחלקי המכתב, חייבים להתייחס לניסוח וסגנון. עקרונות הכתיבה באים לעזור לנו בעת הניסוח ומאפשרים לנו לכתוב בצורה טובה ונכונה.

כדי שהקורא (הנמען) יוכל להבין את הכתוב וכדי שהכותב (המוען) ישיג את מטרתו יש צורך לשמור בעת הכתיבה על: **5 עקרונות הכתיבה שהם:**

תכנון	אדיבות	בהירות	זהירות	קיצור
עקרון זה מאפשר לנו לתכנן את מה שאנו רוצים לכתוב.	אחד החסרונות של התקשורת הכתובה הוא חוסר קשר אישי בין המוען לנמען. עקרון האדיבות ממלא חסרון זה, כאשר בכתוב נשתדל "להבין" את הנמען ולהתייחס אליו	כאשר משתמשים במכתב/בטקסט אין תשובה מיידית בין המוען לנמען לצורך משוב. התלות במילה הכתובה ואי קבלת משוב מידי יוצרת לפעמים חוסר הבנה, שפוגעת בהבנת המסר. עקרון זה עוזר לנסח את המכתב בצורה ברורה	כל מסמך כתוב וחתום מהווה אסמכתא ומייצג את הכותב. כדי שלא יהיו פירושים שונים של הכתוב צריך לנסח את הכתוב בצורה ברורה וזהירה.	מסמך ארוך מעייף את הקורא. כדי שהכותב יוכל להשיג את מטרתו הוא צריך להביע את עצמו בצורה הקצרה ביותר. עקרון הקיצור חוסך בתהליכי העבודה ומייעל את עבודת המזכירה.

פרק ג' - ניסוח מסמכים

א' - בקשת מידע

מכתב בו הכותב מבקש ידיעות, נתונים, פרטים על אודות דברים המעניינים אותו.

הפנייה נעשית לגופים ציבוריים ועסקיים.

ניתן לבקש מידע על שירותים/סחורות/אנשים/חברות.

מטרת המכתב – לקבל תשובות לשאלות שהצגנו ולקבל את המידע המבוקש.

את המכתב יש לנסח כך שהפרטים המופיעים בו מחולקים לחלקים הבאים:

- **פרטים ידועים** – כל מה שאנו יודעים על המוצר או השירות.
- **פרטים מבוקשים** – שאלות עליהן נרצה לקבל תשובות.

מבנה מכתב בקשת המידע על שירותים/סחורה

- **הנדון** - נושא הבקשה / בקשת מידע על ...
- **סימוכין** - אם יש.
- **פתיחה** - משפט קצר המכניס את הקורא לנושא. כמו ציון המידע המבוקש, או הצגת הכותב.
- **גוף** - כולל את פירוט העובדות. **פרטים ידועים** : ציון רצון הכותב. **הפרטים המבוקשים** יצוינו תוך שמירת סדר החשיבות שלהם.
- **סיום** - הבעת תודה על השירות שביקשנו. תקווה לתשובה בהקדם תוך כדי נימוק.

דוגמה - למכתב בקשת מידע על סחורה

חיים לוי

רחוב דבורה הנביאה 17

ראשון לציון 76311

טלפון 03-9364749

י"ז באב תשס"ג
15 באוגוסט 2003

לכבוד

חברת "הביגוד לכל"

רחוב השומר 76

ירושלים 91010

אדונים נכבדים,

הנדון: בקשת מידע על בגדים

הנני עומד לפתוח חנות לבגדי ילדים. אבקש לקבל מידע על הבגדים המיוצרים על ידכם. מדובר בחולצות ומכנסיים לילדים מידות 2-18 וכן בביגוד לתינוקות עד גיל שנה. אבקש לקבל הצעת מחיר בהתאם וכן ברצוני לדעת מהם תנאי התשלום והאם ניתנת הנחה לתשלום במזומן.

אודה על תשובה בהקדם על מנת שאוכל להגיע להחלטה בדבר הרכישה.

בכבוד רב

חיים לוי

ג - הגשת (הצעת) מועמדות

לכל אדם שאיפה למצוא עבודה שתהלוך את כישוריו ותיתן לו סיפוק. אדם העובד בתפקיד שאינו נותן סיפוק המוטיבציה שלו תרד ובמשך הזמן לא יהיה שבע רצון. אדם העובד בתפקיד מאתגר שנותן סיפוק ומעניין בדרך כלל המוטיבציה שלו תהיה גבוהה והוא יהיה שבע רצון.

כאשר אנו מציעים את מועמדותנו לתפקיד מסוים עלינו לחשוב על הכישורים והמיומנויות שלנו. על העתיד, על הלימודים והניסיון התעסוקתי שלנו (אם יש לנו כזה) ולהשתמש בהם לטובתנו.

קיימות דרכים רבות למציאת עבודה.. בין אם נפנה בכתב, בין אם נפנה באמצעות הטלפון או באמצעות חבר או קרוב משפחה ובין אם נפנה ללשכת התעסוקה. בכל אחת מהדרכים צריך המועמד לפרט את קורות חייו.

יש לזכור ש:

- **מטרת המכתב - לקבל זימון לראיון אישי.**
- **פירוט קורות החיים - הם כרטיס הביקור של הפונה.**

קיימות מספר דרכים לכתיבת הצעת מועמדות:

✎ **מכתב מפורט** - המשלב בתוכו את קורות החיים.

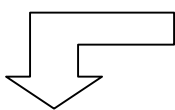
✎ **מכתב לזואי** - המצורף לקורות החיים.

✎ **מילוי טופס קורות חיים** - בעיקר בעת פנייה ללשכת תעסוקה

וארגונים ציבוריים.

1. מבנה מכתב הצעת מועמדות - כמכתב מפורט

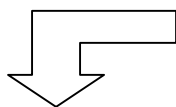
- **הנדון:** הצעת מועמדות למשרת
- **סימוכין:** מקור האינפורמציה, מקור ההסתמכות (בד"כ מודעה בעיתון)
- **פתיחה:** הסיבה לפניה ומהי המשרה
- **גוף:** קורות החיים של המועמד : פרטים אישיים, השכלה (כולל הכשרה מקצועית), שירות צבאי, ניסיון בעבודה (תוך ציון מקומות העבודה והתפקידים אותם מילא המועמד), סיבת עזיבת מקום העבודה, ממליצים.
- **סיום:** הבעת תקווה לקבל זימון לראיון.



ראה דוגמה

2. מבנה מכתב הצעת מועמדות - כמכתב לוואי

- **הנדון:** הצעת מועמדות למשרת
- **סימוכין:** מקור האינפורמציה (מודעת דרושים או פרסום של מכרז)
- **פתיחה:** הסיבה לפניה ומהי המשרה.
- **גוף:** ציון העובדה שמצורף קורות חיים בו מצויים הפרטים המלאים על כותב המכתב. בנוסף ניתן לציין את סיבת עזיבת העבודה.
- **סיום:** הבעת תקווה לקבל זימון לראיון.



ראה דוגמה

אז כיצד עושים זאת?

על דף חלק ללא כותרת כותבים במרכז הדף בחלקו העליון את המילים קורות חיים. אח"כ כותבים לפי הסעיפים הבאים, כאשר כותבים את הכותרת של כל סעיף.

• **פרטים אישיים**

שם פרטי + שם משפחה, מצב משפחתי, שנת לידה, מקום מגורים, ארץ לידה ושנת עלייה אם המועמד נולד בחו"ל.

• **השכלה**

שמות המוסדות שלמדנו ובין אילו שנים + התעודות שבידינו.

• **שרות צבאי**

זמן השירות, תפקיד, דרגת שחרור.

• **הכשרה מקצועית (יכול להיכלל גם בסעיף השכלה)**

קורסים, השתלמויות + תעודות שבידינו.

• **ניסיון בעבודה**

מקומות שעבדנו ותקופת העבודה + סיבת עזיבת העבודה.

• **שפות**

קריאה, כתיבה, דיבור.

• **ממליצים**

שם הממליץ, תפקידו, כתובתו.

את קורות החיים ניתן לכתוב גם בסדר כרונולוגי של שנים. כלומר, נרשום את השנה ואח"כ את מה שצריך להיות. לדוגמא: 1992-1990 שרות צבאי בחיל מודיעין בתפקיד מזכירת מח"ט, השתחררתי בדרגת סמלת.

ד - תשובות להצעת (הגשת) מועמדות

1. תשובה חיובית - זימון לראיון

- **הנדון** - זימון לראיון.
- **סימוכין** - תאריך מכתב הצעת המועמדות.
- **פתיחה** - מודים על קבלת המכתב, הזימון לראיון ועם מי הוא יתקיים.
- **גוף** - הפרטים והעובדות לקיום הראיון: יום בשבוע, תאריך מלא, שעה, מקום, מה להביא.
- **סיום** - נציין שרק לאחר הראיון יקבע דבר הקבלה לעבודה.

2. תשובה שלילית - שמירת קשר

- **הנדון** - שם המשרה.
- **סימוכין** - תאריך מכתב הצעת המועמדות.
- **פתיחה** - מודים על קבלת המכתב, מציינים כי הבקשה הובאה לדיון, והוחלט לא להציע למועמד את המשרה.
- **גוף** - מנמקים בקצרה את הסיבות לאי ההיענות לבקשה.
- **סיום** - מציינים שפרטי המועמד שמורים בחברה למקרה שתתפנה משרה מתאימה ומאחלים למועמד הצלחה בעתיד.