

תוכן עניינים

פרק א' - מתווה המכתב	3
פרק ב' - עקרונות הכתיבה המנהלית	24
פרק ג' - ניסוח מסמכים	29
א' - בקשת מידע	29
ב' - מסירת מידע	37
ג' - הגשת מועמדות	40
ד' - תשובות להצעת מועמדות	46
ה' - בקשת חוות דעת	52
ו' - מסירת חוות דעת	56
ז' - אישורים	58
ח' - המלצות	59
ט' - מכתבי בקשה	61
י' - תשובות לבקשה	63
יא' - תלונות	65
יב' - תשובות לתלונות	67
יג' - תזכורת	70
יד' - זימונים	71
טו' - מזכר	78

פרק א' - מתווה המכתב

תרגיל מספר 1

לפניך מספר כותרות סדר את הכותרות בהתאם למה שלמדת ומקם אותם במקום הנכון בגיליון. אם יש פרטים מיותרים אל תתייחס אליהם.

<u>הסדר הנכון:</u> ↓ חברת המנקים ניקיון משרדים רחוב הנרקיסים 34 תל-אביב 98734	<u>דוגמא לשאלה:</u> ↓ רחוב הנרקיסים 34 חברת המנקים תל-אביב 98734 ניקיון משרדים
--	---

פתור את התרגילים

טלפון 2359874 - 02 מחלקת הבחינות רחוב שלומציון המלכה 3 משרד החינוך ירושלים 26589	רות שמענוב מנהלת מחלקת כספים טלפון 7584216 - 03 "המשווק" תל-אביב 52364 חברה לשיווק חומרי בנין רחוב השומר 21	רחוב שמואל הנביא 18 ראובן שמעוני תל-אביב 56396 טלפון 9658214 - 03
--	---	--

תשובות

תרגיל מספר - 2

קרא את האירוע הבא וכתוב את מתווה המכתב בהתאם למה שלמדת.
שמואל לוי, מנהל מחלקת השרות בקריסטל, חברה לייצור מוצרי חשמל,
הממוקמת ברחוב השלושה 78 רמת גן שלח מכתב ביום ג' השבוע לרעות לוי
מנהלת גלורי משי חנות לממכר מוצרי חשמל הממוקמת ברחוב דניאל 40 תל
אביב טלפון 6589231.

נושא המכתב הוא: הזמנת סחורה. המכתב נשלח בדואר רשום.

תרגיל מספר - 3

חלק א' - ענה על השאלות שלפניך

(1) מהם חלקי המכתב?

(2) למכתב צורה חיצונית קבועה. מה נותנת לנו צורה זו?

(3) לכל מכתב יש שוליים משני צידי הדף. למה?

(4) אילו סוגי כותרות קיימות?

(5) מה מיקומה של כל סוג כותרת?

תרגיל מספר - 8

נסח את המכתב במתווה הנכון שלו.

הנדון: בקשה לקבלת מלגת לימודים. דניאלה שמואלביץ רחוב השומר 5 ראשון לציון 96555, טלפון 03-962173. הנני נשואה בת 27, נשואה + 2 ילדים. בעלי מועסק כשכיר ומשתכר כ- 2,500 ש"ח (אלפיים וחמש מאות ש"ח). היקף לימודי הוא 30 שעות שבועיות ושכר הלימוד הוא על סך של 6,000 ש"ח (ששת אלפים ש"ח). כתוצאה מקשיים כלכליים כגון: תשלומי משכנתא, מיסים, אחזקת ילדים, אין באפשרותי לשלם את מלוא שכר הלימוד. לכבוד ועדת המלגות רחוב אבן גבירול 99 תל אביב 57495. אדונים נכבדים, כסטודנטית שנה שניה, במגמת מנהל ומשאבי

אנוש במכללה להוראה טכנולוגית, אבקשכם לאשר לי מלגה לשנת הלימודים תשנ"ו. אני מקווה שתענו לבקשתי זו ובכך אוכל להמשיך את לימודי הסדירים.

תרגיל מספר - 9

כתוב: נכון/ לא נכון לגבי כל אחד מהמשפטים הבאים.

1. הסיום נכתב מנקודת ראותו של המוען (כותב המכתב). נכון/לא נכון
2. המזכירה יכולה לחתם בשם מנהלה אם הואצלה לה הסמכות לכך. נכון/לא נכון
3. עובדת צירוף חומר נוסף למכתב נרשמת צמוד לשוליים השמאליים. נכון/לא נכון
4. ברכת הסיום לגורמים פנימיים היא: בכבוד רב. נכון/לא נכון
5. לא בכל מכתב חייב להופיע סימוכין. נכון/לא נכון
6. אין צורך ברווח בין הפתיחה לבין הנושא לבין הסיום. נכון/לא נכון
7. ישנם מכתבים בהם הפתיחה תרשם בגוף ראשון. נכון/לא נכון
8. לכל מכתב יופיע חלק המצורפים. נכון/לא נכון

אירוע ג'

מר אלכס ויינברג, הוא מנהל מחלקת תלונות בחברת הממתק, חברה לייצור ממתקים הנמצאת ברחוב המתוק 7 רעננה מיקוד 90908 טלפון 8877665-08, שלח מכתב ביום ה באב תשנ"ט, 18 ביולי 1999 לגברת אנה גלצקי. המכתב הסתמך על מכתב תלונה שכתבה אנה לפני שבועיים. אנה גרה ברחוב החברים 4 רעננה מיקוד 90997. למכתב צרף מר ויינברג טופס זכאות לחבילת שי אותה תוכל לקבל אנה בכל חנות בה נמכרים מוצרי החברה. העתק מהמכתב שלח מר ויינברג למחלקת כספים.

אירוע ד'

חברת היצוא בע"מ, קרן היסוד 20 תל אביב 20112, טלפון 5628941-03 שלחו מכתב בתאריך כ"ה בטבת, 17 בינואר, מספר המכתב הוא 50/פפ/96. המכתב נשלח בדואר רשום למר אליעזר דויד, מנהל מחלקת מחקר ופיתוח בחברת "מדיקל" רחוב הנרקיסים 25 פתח תקווה. נושא המכתב הוא חוות דעת על מר אהוד מנחם ומסתמך על מכתב שנשלח אליהם בתאריך 1.1.96. על המכתב חתמה גברת אירית זייד, מנהלת כוח אדם בחברת היצוא. למכתב צורף תצלום הערכה מהתיק האישי.

את המכתב הדפיסה רינת לוי המזכירה. לחברה אתר אינטרנט שכתובתו:

www.hayezuan.org.il

פרק ב' - עקרונות הכתיבה המנהלית

תרגיל מספר 1

לפניך תרגילים לכל עקרון אותו למדת.

א. עקרון התכנון

1. יעקב למד בשנת תשנ"ה בכיתה י' והפסיק את לימודיו בתום שנת הלימודים. לאחר שעזב, התברר שנשאר חייב ספר אנגלית לספריית ביה"ס. ספרן הסיפריה ביקש ממך לכתוב מכתב אל יעקב לוי ולבקשו להחזיר את הספר שהיה חייב.

א. מהי מטרת המכתב?

ב. רכז נתונים על:

- יעקב לוי (פרטים אישיים, כתובת)
- הספר (שם, מחבר וכו')
- סידורי ההשאלה בספריית ביה"ס.
- מועד השאלת הספר ליעקב לוי.

ג. כתוב את הנתונים בסדר הגיוני כהכנה לראשי פרקים למכתב.

2. מנהל החברה ביקש ממזכירתו לזמן לישיבה בעוד 10 ימים 8 מנהלי חברות המתמחות בנושא "מחשוב ומחשבים". נתח את האירוע בהתאם לשלבי עקרון התכנון.

ב. עקרון הקיצור

קצר את הפסקאות הבאות מבלי לפגוע בבהירות.

1. הרינו פונים אליך בזה בעניין בקשתך לקבל רשיון לנשיאת נשק. הבקשה נתקבלה במשרד זה, בלי שצורף אליה הטופס הדרוש T-2 של המשטרה, שיצדיק את בקשתך לרשיון נשיאת נשק.

פרק ג' - ניסוח מסמכים

א. בקשת מידע על שירותים או סחורה

תרגיל מספר - 1

לפניך מכתב בקשת מידע שהתבלבל. סדר את המכתב בהתאם למבנה.

לכבוד
מר שמעון אהרוני, קבלן
קניון בת רימון
רחוב ניסינבוים 6
בת ים 76751

מספרנו 28/00/במ

המחשמל
ייצור ושיווק מוצרי חשמל
רחוב דניאל 17
בת ים 76767
טלפון 5075075-03

ה' באדר ב' תש"ס

12 במרץ 2000

אדון נכבד,

הנדון: פתיחת חנות למוצרי חשמל

מדובר בחנות נוספת על החנות שברשותי בה אמכור מוצרי חשמל ביתיים.
אודה לך על תשובה בהקדם כדי שאוכל להגיע להחלטה בנדון.

בכבוד רב
אליהו כהן
מנהל

כבעל חנות למוצרי חשמל, ברצוני לקבל מידע על החנויות הנבנות על ידך
בקניון בת רימון. אבקש לדעת:

- (1) איזה גודל של חנויות קיימות בקניון?
- (2) מהו גובה שכר הדירה?
- (3) האם יש חנויות למכירה ומהי העלות?
- (4) מהו מועד פתיחת הקניון?

ב - מסירת מידע על שירותים או סחורה

אין לשכוח, כי בעת ניסוח מסירת מידע יש לחזור על הפרטים הידועים המופיעים במכתב בקשת המידע. בנוסף, סכומי כסף יש לרשום גם במילים (בתוך סוגריים).

תרגיל מספר - 5

נסח תשובות מסירת מידע למכתבי בקשת המידע שניסחת בתרגיל הקודם לפי הפרטים הבאים:

☆ חברת רבלון עונה לחברת הקופסא – מחיר הסדנא 2500 ₪, מחיר השי 75 ₪ ליחידה. תנאי התשלום: 25% עם ביצוע ההזמנה, היתרה ב- 3 תשלומים חודשיים שווים לתשלום במזומן ניתנת הנחה של 15%, המחירים אינם כוללים מע"מ.

☆ חברת "זהו זה" עונה לדניאל לביא – מחיר הנחיה ללא תחרויות ופרסים – 3000 ₪; מחיר הנחיה כולל תחרויות ופרסים – 4500 ₪; תנאי תשלום: 30% עם ביצוע ההזמנה וחתימת ההסכם, היתרה ב- 2 תשלומים שווים; המחיר כולל מע"מ; לתשלום במזומן תינתן הנחה של 10%.

☆ "אילן המנקה" עונה ל"אפרת" – מחיר ניקיון 2400 ₪ לא כלל מע"מ; חומרי ניקיון כלולים במחיר הניקיון ומסופקים ע"י חברת "אילן המנקה"; התשלום מבוצע בסוף כל חודש עם קבלת החשבונית; תנאי התשלום: שוטף+15; עובדי הניקיון מבוטחים ע"י חברת "אילן המנקה".

ג - הגשת (הצעת) מועמדות

תרגיל מספר - 8

המבנה של מכתב הצעת המועמדות התבלבל. סדר אותו בהתאם למה שלמדת.

הנדון: פירוט קורות החיים של המועמד (פרטים אישיים, השכלה, שירות צבאי, ניסיון תעסוקתי, ממליצים)

סימוכין: הצעת מועמדות למשרת...

פתיחה: הבעת תקווה לקבל זימון לראיון

גוף: שם העיתון ותאריך המודעה

סיום: על מה מסתמכים והסיבה לפנייה.

מבנה מתוקן של המכתב

הנדון:

סימוכין:

פתיחה:

גוף:

סיום:

תרגיל מספר - 12

לפניך מספר אירועים. נסח מכתבי הצעת מועמדות ומכתבי לוואי + קורות חיים לפי האירועים. לכל אירוע את שתי הצורות האפשריות שלמדת.

אירוע א'

גברת נאוה כהן, הינה רווקה בת 23, הגרה ברחוב הגפן 4 בבאר שבע 44122. היא בוגרת מגמת מינהל ושיווק בתיכון "היובל" שבעיר, עם תעודת בגרות מלאה. בשנת 1991 התגייסה נאוה לצבא, ובמסגרת שירותה הצבאי ניהלה את לשכתו של מפקד גדוד הנדסה בנגב.

בשנת 1993 השתחררה ובאותה שנה נרשמה לקורס ניהול כח אדם במכללה למנהל. הקורס נמשך שנתיים. במשך לימודיה עבדה נאוה כפקידה בחברת כוח אדם "משאבי אנוש".

עם סיום לימודיה החליטה נאוה שהיא רוצה לעבוד בתחום בו למדה. בתאריך כ"ט בטבת תשנ"ה, 1 בינואר 1995 פורסמה בעיתון "ידיעות אחרונות" מודעה של חברה העוסקת בייבוא ושיווק של מוצרי נייר, המחפשת מנהלת משאבי אנוש. במודעה היה כתוב שאין הכרח בניסיון קודם. נאוה החליטה שמשרה זו מתאימה לה מאוד והחליטה באותו יום להציע את מועמדותה. הכתובת למשלוח המכתב הייתה ת"ד 45921 באר שבע מיקוד 44671

אירוע ב'

דני שמואלביץ ביקש להתקבל לעבודה במשרד רואי חשבון וזאת בתפקיד עוזר לרואה חשבון. חברו של דני, דוד מילשטיין, העובד במשרד רואי החשבון "דנאל" הודיע לו כי התפנתה משרה של עוזר לרואה חשבון במשרד ושכדאי לו לשלוח קורות חיים. דני החליט להיענות לאתגר ושלח קורות חיים בצרוף מכתב לוואי.

את לימודיו סיים דני בבי"ס "רביבים" בזיכרון יעקב במגמת חשבונאות ובידיו תעודת בגרות ותעודה טכנולוגית בחשבונאות. את שרותו הצבאי עשה בגולני. לאחר שהשתחרר עבר בהצלחה קורס "חשבשבת". לדני אין ניסיון בעבודה.