

תכתובת

רשמית

בעבודת

הארגון

ניסוח מסמכים רשמיים בתכתובת

מנהלית ותכתובת עסקית

תש"פ - 2019

תוכן עניינים

פרק 1	התכתובת הרשמית	4
	מהי תכתובת, השימוש בתכתובת רשמית וחשיבותה, התכתובת הרשמית בעידן הדיגיטלי, מטרות התכתובת הרשמית, עקרונות הכתיבה הרשמית (עיקרון התכנון, עיקרון האדיבות, עיקרון הבהירות, עיקרון הזהירות, עיקרון הקיצור), סגנון הכתיבה הרשמית,	
פרק 2	מתווה המכתב הרשמי	14
	מהו מכתב (מכתב אישי, מכתב רשמי), מבנה המכתב הרשמי - שוליים, כותרת, תאריך, מספר המכתב, הוראות שיגור, פנייה אל הנמען, מילות פנייה, הנדון, סימוכין, מבנה תוכן המכתב וניסוחו, ברכת סיום וחתימה, נספחים/מצורפים, העתקים, סימני זיהוי,	
פרק 3	תכתובת מנהלית בניהול משאבי אנוש בארגון	37
	<u>תכתובת מנהלית באיתור וגיוס כוח אדם</u> פרסום דרישה לכוח אדם, ניסוח מסמכים להגשת מועמדות לעבודה (מכתב הצעת מועמדות, קורות חיים + מכתב לוואי, טופס הצעת מועמדות מטעם הארגון), הטיפול בהצעות המועמדות (מכתב הזמנה לראיון, מכתב שמירה על קשר, מכתב דחיה),	
	<u>תכתובת מנהלית הקשורה בטיפול בעובדי הארגון</u> מכתב בקשת חוות דעת, מכתב מסירת חוות דעת, מכתב המלצה (רשמי, מוגדר - למעסיק חדש, אישי), אישורים (רשמי, אישי, שגרתי), כתב מינוי למועמד שהתקבל לעבודה, הודעה על הפסקת עבודה (הודעת הארגון לעובד על הפסקת העסקתו, הודעת הפסקת העסקה עפ"י בקשת העובד),	
פרק 4	תכתובת מנהלית בעבודת הארגון	72
	תשובת ביניים למכתב פניה לארגון, מזכר, תזכורת, מכתב זימון לישיבה של גורמים חוץ ארגוניים, חוזר משרדי, זיכרון דברים, פרוטוקול (מילולי, תמציתי, החלטות), ייפוי כוח, הסכם/חוזה,	
פרק 5	תכתובת עסקית בעבודת הארגון	95
	מכתב בקשת מידע, מכתב מסירת מידע, הצעת מחיר, מכתב הזמנה, אישור הזמנה, ביטול הזמנה, <u>תלונות והטיפול בהן</u> , תהליך הטיפול במכתב תלונה, מכתב תלונה מפורט (המוביל לתלונה מוצדקת), מכתב תשובה לתלונה מוצדקת, מכתב תלונה לא מפורט (המוביל לתלונה לא מוצדקת), מכתב תשובה לתלונה לא מוצדקת, מכתב תלונה המוביל לתשובת ביניים, מכתב תשובת ביניים,	
פרק 6	תרגילים מסכמים	115

פרק 1 - התכתובת הרשמית

מהי תכתובת?

תכתובת (Correspondence) על פי הגדרה מילונית היא, התכתבות בין בני אדם, ארגונים, מוסדות וכדומה. מכיוון שהתכתבויות מנוסחות בצורות שונות, נוהגים לחלק את התכתובות לשני סוגים עיקריים והם:

- **תכתובת אישית** - הבאה לידי ביטוי בהתכתבות של אנשים עם קרובי משפחה, חברים, מכרים, וכדומה.
- **תכתובת רשמית** - הבאה לידי ביטוי בשתי צורות:
 - בהתכתבות של אנשים פרטיים עם ארגונים, מוסדות ורשויות.
 - בהתכתבות של ארגונים וחברות עם ארגונים ומוסדות אחרים.

השימוש בתכתובת רשמית וחשיבותה

תכתובת רשמית היא תכתובת המשמשת גם אנשים פרטיים וגם ארגונים בהתנהלות הרגילה היומיומית שלהם.

- **אנשים פרטיים** - משתמשים בתכתובת רשמית כאשר הם פונים אל רשויות, מוסדות, גופים, ארגונים, חברות ועוד.
 - **ארגונים** - משתמשים בתכתובת רשמית במהלך העבודה השוטפת שלהם, כשהם עוסקים בנושאים שונים, שניתן לאפיין אותם לשני סוגים עיקריים והם:
 - **נושאים מנהליים** - כמו, גיוס כוח אדם, טיפול בעובדים, מתן אישורים וחוות דעת, זימון לישיבות ועוד. בעיסוק בנושאים מנהליים מתקיימת התכתבות רשמית בין הארגון לבין עובדיו, ובין הארגון לבין גורמי חוץ. לתכתובת זו קוראים: **תכתובת מנהלית**.
 - **נושאים עסקיים** - כמו, בקשה ומסירה של מידע עסקי, הגשת הצעות מחיר, הזמנת מוצרים ושירותים וכדומה. בעיסוק בנושאים עסקיים מתקיימת התכתבות רשמית של הארגון עם גורמי חוץ כמו: ספקים, לקוחות ועוד. לתכתובת זו קוראים: **תכתובת עסקית**.
- לתכתובת הרשמית יש חשיבות רבה, מכיוון שהמסמך הרשמי:

- **מייצג את הארגון** - ובכך, יש לו השפעה רבה על התדמית והמוניטין של הארגון, ועל התייחסות הגורמים השונים למכתב שקיבלו מהארגון.
- **מהווה אסמכתא משפטית** - ולכן יש להקפיד על שפה תקינה, ניסוח ענייני, ברור, תכליתי וזהיר, ועל סגנון וצורה נאה של התכתובת.

התכתובת הרשמית בעידן הדיגיטלי

האינטרנט שינה לחלוטין את שיטת התקשורת בעולם, והתכתובת הרשמית התפתחה לכל ערוצי התקשורת הדיגיטליים, ובאה לידי ביטוי: בכתיבת מייל, פרסום מודעות באינטרנט, התכתובות ברשתות החברתיות וכדומה.

בעידן הדיגיטלי של הדואר האלקטרוני, התכתובת הרשמית שמנהל ארגון עם גורמים שונים נעשית באמצעות מיילים, והיא חייבת זמני תגובה מהירים, מכיוון שכולם מצפים מהארגון ליחס יעיל ומהיר כאשר הם פונים אליו באמצעות המייל. לכן, חשוב ביותר, שעובדי הארגון ישלטו בצורה טובה ויעילה בתכתובת הרשמית המועברת במייל, אשר מהווה כיום חלק בלתי נפרד ממערכת הקשרים של הארגון עם עובדיו ולקוחותיו.

מטרות התכתובת הרשמית של הארגון

מסמך רשמי שכותב הארגון לגורם כלשהו, הוא מסמך שיש לו מטרה. המטרות של התכתובת הרשמית של הארגון עם הגורמים השונים הן:

- **לבקש מידע או להעביר מידע** - כמו למשל: מידע עסקי (הצעת מחיר, דוחות וכדומה) או מידע מנהלי (חוות דעת, המלצות ועוד).
- **להשיב על פניות לארגון** - כמו לדוגמה, תשובות להגשת מועמדות לעבודה, או תשובות בפניות לגבי מוצרים או מתן שירות וכדומה.
- **להסביר את פעולות הארגון** - כמו, במקרים שמתקבלים בארגון מכתבי תלונה על מוצר פגום או שירות לקוי וכדומה.
- **להשפיע על הנמען לעשות פעולה מסוימת** - כמו למשל: לבדוק, לבחון או לקדם נושא מסוים עבור הארגון וכדומה.

עקרונות הכתיבה הרשמית

כתיבה רשמית היא כתיבה שימושית במגזר העסקי וגם במגזר הציבורי, כי כולם מתקשרים באמצעות מכתבים, מיילים ומסמכים שונים עם מנהלים

בחן ידיעותיך

א. סמן בכל אחד מהמשפטים: נכון / לא נכון

1. תכתובת היא התכתבות בין אנשים ארגונים ומוסדות נכון / לא נכון
2. תכתובת רשמית היא התכתבות של אנשים עם בני משפחה נכון / לא נכון
מכרים וחברים
3. תכתובת אישית היא התכתבות של אנשים וארגונים עם ארגונים נכון / לא נכון
ומוסדות אחרים
4. תכתובת רשמית משמשת גם אנשים פרטיים וגם ארגונים נכון / לא נכון
5. אנשים פרטיים משתמשים בתכתובת רשמית כשהם פונים נכון / לא נכון
לארגונים ומוסדות
6. ארגונים משתמשים בתכתובת רשמית בעבודה השוטפת שלהם נכון / לא נכון
7. ארגון מתכתב בעבודתו היומיומית עם גורמים פנימיים וגורמים נכון / לא נכון
חיצוניים
8. לתכתובת של ארגון בעניינים מנהליים קוראים תכתובת מנהלית נכון / לא נכון
9. לתכתובת של ארגון בעניינים עסקיים קוראים תכתובת עסקית נכון / לא נכון
10. מסמך רשמי מייצג את הארגון ויש לו השפעה על התדמית נכון / לא נכון
והמוניטין של הארגון
11. מסמך רשמי מהווה אסמכתא משפטית נכון / לא נכון
12. תכתובת רשמית בעידן הדיגיטלי נעשית באמצעות המייל נכון / לא נכון
13. תכתובת שנעשית באמצעות המייל מחייבת זמן תגובה מהיר נכון / לא נכון
14. אחת ממטרות התכתובת הרשמית היא קבלה ומסירה של מידע נכון / לא נכון
15. כתיבה רשמית שימושית במגזר העסקי ובמגזר הציבורי נכון / לא נכון
16. המשימה העיקרית של כתיבה רשמית היא להיות מובנת וברורה נכון / לא נכון
מיד כשקוראים את המסמך
17. כתיבה רשמית חייבת להיות כתיבה ממוקדת, קצרה ועניינית נכון / לא נכון
18. חמשת עקרונות הכתיבה הרשמית הם: התכנון, האדיבות, הבהירות, הזהירות והקיצור נכון / לא נכון
19. עיקרון התכנון קובע שיש לתכנן מראש את מה שרוצים לכתוב נכון / לא נכון
וכיצד המידע יוצג במסמך

4. אנשים פרטיים משתמשים בתכתובת רשמית כשהם פונים:

- א. לחברים
- ב. לבני משפחה
- ג. למכרים
- ד. לארגונים ומוסדות

5. חמשת עקרונות הכתיבה הרשמית הם:

- א. זהירות, בהירות, כנות, רוגע ונימוס
- ב. קיצור, תכנון, שלמות, ארגון ונימוס
- ג. אדיבות, בהירות, סגנון, תכנון וזהירות
- ד. תכנון, בהירות, זהירות, אדיבות וקיצור

6. קביעת מטרת המסמך מתייחסת לעיקרון:

- א. הבהירות
- ב. הזהירות
- ג. התכנון
- ד. הקיצור

7. התייחסות בכבוד ונימוס לנמען מתבססת על עיקרון:

- א. הבהירות
- ב. התכנון
- ג. הקיצור
- ד. האדיבות

8. עיקרון הבהירות קובע שיש לנסח את המסמך הרשמי:

- א. במהירות
- ב. באיטיות
- ג. בזהירות
- ד. בשפה תקינה ללא ביטויי סלנג

9. אין להבטיח הבטחות שהארגון אינו יכול לממשן מתייחס לעיקרון:

- א. התכנון
- ב. הקיצור
- ג. האדיבות
- ד. הזהירות

10. על פי עיקרון הזהירות יש לנסח משפטים:

- א. באדיבות
- ב. באריכות
- ג. במהירות
- ד. בעלי משמעות אחת ברורה

11. מכתב רשמי חייב להיות קצר ולעניין מיישם את עיקרון:

- א. התכנון
- ב. האדיבות
- ג. הזהירות
- ד. הקיצור

12. על פי עקרון הקיצור יש להימנע:

- א. מהבטחות שלא ניתן לקיימן
- ב. משימוש בשפה בוטה
- ג. מציטוטים בשם אומרם
- ד. מחזרות על ביטויים שנכתבו

13. בכתיבה רשמית יש להקפיד על סגנון כתיבה הכולל:

- א. משלב לשוני גבוה משפת הדיבור
- ב. ניסוח משפטים קצרים וברורים
- ג. ניסוח משפטים בצורת הפעיל
- ד. כל התשובות נכונות

6. מה מצפים ארגונים מתכתובת רשמית בדואר אלקטרוני?

7. מהן מטרות התכתובת הרשמית?

8. מה קובע עיקרון התכנון?

9. על מה יש להקפיד על פי עיקרון האדיבות?

10. מה נדרש מהכותב על מנת ליישם את עיקרון הבהירות?

11. כיצד יש לקיים את עיקרון הזהירות בניסוח של מכתב רשמי?

12. מה קובע עיקרון הקיצור בנוגע לניסוח של מכתב רשמי?

13. על מה יש להקפיד בסגנון הכתיבה בכתיבה רשמית?

פרק 2 - מתווה המכתב הרשמי

מהו מכתב?

מכתב הוא אמצעי להעברת מסרים בכתב בין אנשים, ארגונים, מוסדות וכדומה. טקסט המכתב מהווה מעין שיחה כתובה בין הכותב (המוען) ומקבל המכתב (הנמען), שהתוכן שלה נשאר קבוע ואינו משתנה. נהוג למיין את המכתבים לשני סוגים עיקריים והם:

- **מכתב אישי** - הוא מכתב אשר כותבים לבני משפחה, לחברים ולאנשים קרובים אחרים. סגנון המכתב והתוכן שלו מבטאים רגשות, חוויות וקרבה. מכתבים כאלו הם מכתבים אינטימיים וחבריים.

- **מכתב רשמי** - הוא מכתב אשר כותבים לארגון, למוסד ציבורי, לחברה מסחרית, למשרד ממשלתי, לבעלי תפקידים וכדומה. גם המכתב, אשר מקבלים מגופים אלו, הוא מכתב רשמי. סגנון המכתב והתוכן שלו מבטאים ענייניות ומכוונות לנושא ללא הבעת רגשות וקרבה.

היכולת לכתוב נכון מכתבים רשמיים חיונית בעבור כלל האנשים. בין אם הם נדרשים לכתוב מכתבים רשמיים במסגרת העבודה, ובין אם הם נדרשים לכתוב מכתב רשמי לרשויות, עליהם להכיר את מבנה המכתב הרשמי ואת הניסוח הנכון שלו.

מבנה המכתב הרשמי

למכתב רשמי יש תבנית קבועה הכוללת את החלקים הבאים:

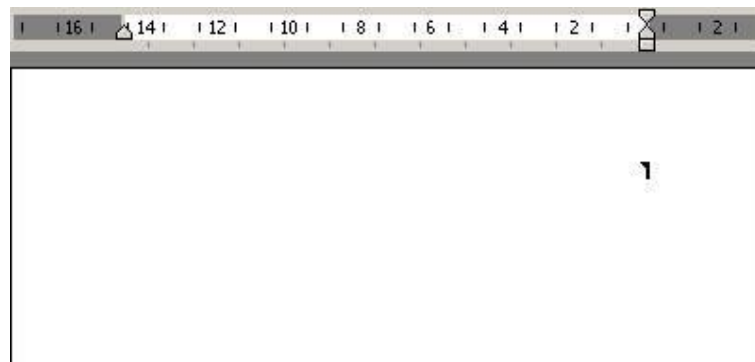
1. **שוליים** - משני צידי הדף המאפשרים סדר ואסתטיקה של המכתב.
2. **כותרת** - המציינת את פרטי המוען אשר שולח את המכתב.
3. **תאריך** - המציין את מועד כתיבת המכתב.
4. **מספר המכתב** - המהווה סימן מזהה למכתב.
5. **הוראות שיגור** - המציינות את אופן שיגור המכתב לנמען.
6. **פניה אל הנמען** - שהיא פניה אל אדם או ארגון אליו מופנה המכתב.
7. **מילות פניה** - הן מילות ברכה אדיבות אל הנמען.
8. **הנדון** - מציין את נושא המכתב.
9. **סימוכין** - מציין את האסמכתא עליה מתבסס המכתב.

10. **מבנה תוכן המכתב וניסוחו** - הבנוי מפתיחה, גוף וסיום.
11. **ברכת סיום וחתימה** - ברכה הבאה בסוף המכתב וחתימה של המוען.
12. **נספחים/מצורפים** - מציינים את המסמכים המצורפים למכתב.
13. **העתקים** - פירוט הגורמים אליהם נשלחו העתקי המכתב.
14. **סימני זיהוי** - מזהים את הכותב/ת והמדפיס/ה של המכתב.

נסביר את חלקי המכתב הרשמי בהרחבה:

1. השוליים

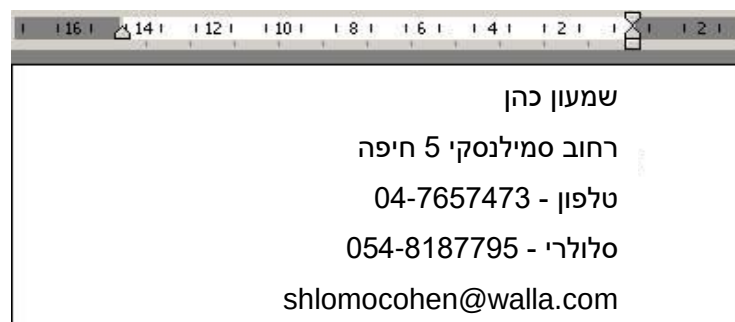
במכתב רשמי יש להשאיר שוליים ברוחב זהה בשני צידי המכתב. השוליים מאפשרים לשמור על סדר ואסתטיקה של הטקסט, וכן, רישום הערות ותיוק המכתב. לדוגמה:



2. הכותרת

הכותרת במכתב רשמי מציינת את שולח המכתב (המוען), והיא נרשמת בראש המכתב. אם המוען הוא:

- **אדם פרטי** - פרטיו (שם מלא, כתובת, מספר טלפון + סלולרי + אי-מייל) ירשמו בצד השוליים הימניים. לדוגמה:



- **ארגון** - פרטיו (שם הארגון + לוגו, כתובת + ת.ד. + מיקוד, טלפון, פקס, אי-מייל) ירשמו באמצע הדף בצורה ממורכזת. לדוגמה:

11. ברכת סיום וחתימה

עם סיום תוכן המכתב תופיע ברכת הסיום, שנרשמת צמוד לשוליים השמאליים.

- **במכתב רשמי רגיל** - נהוג שברכת הסיום תהיה "בכבוד רב".
 - **במכתב רשמי פנימי (מזכר)** - נהוג שברכת הסיום תהיה "בברכה".
- מתחת לברכת הסיום תופיע חתימה בכתב יד של כותב המכתב, ומתחת לחתימה יופיע: שם מלא של החותם ותפקידו בארגון. לדוגמה:

חברת ביגוד לכל בע"מ
רחוב השומר 76
ת.ד. 8134
ירושלים 91010
טלפון: 02-5682955 פקס: 02-5693766
bigudlakol@walla.com

י"א בתמוז תשע"ז
22 ביולי 2017
17 / 908 / הנ"ח
רשום

לכבוד
מר עוזי כץ
מנהל מחלקת הנהלת חשבונות
חברת שיווק בדים בע"מ
רחוב ביאליק 3
ת.ד. 324
רמת גן 56000

אדון נכבד,

הנדון: חשבונית מס מספר 12345/17
סימוכין: מכתבנו מתאריך 20 באוקטובר 2017

פתיחה

גור

ד'ו

בכבוד רב

יא' ו' צצק'ה'

יאיר צדקיהו

סמנכ"ל כספים

13. העתקים

לפעמים, העתקים של המכתב נשלחים לגורמים נוספים כאשר המוען מעוניין להביא את תוכן המכתב לידיעתם. פירוט הגורמים אליהם נשלחו ההעתקים יצוין מתחת לנספחים המצורפים, בצד השוליים הימניים.

חברת ביגוד לכל בע"מ
רחוב השומר 76
ת.ד 8134
ירושלים 91010
טלפון: 02-5682955 פקס: 02-5693766
bigudlakol@walla.com

י"א בתמוז תשע"ז
22 ביולי 2017
17 / 908 / הנ"ח
רשום

לכבוד
מר עוזי כץ
מנהל מחלקת הנהלת חשבונות
חברת שיווק בדים בע"מ
רחוב ביאליק 3
ת.ד 324
רמת גן 56000

אדון נכבד,

הנדון: חשבונית מס מספר 12345/17
סימוכין: מכתבנו מתאריך 20 באוקטובר 2017

פתיחה

גוף

סיום

בכבוד רב

יאיר צדקיהו

יאיר צדקיהו

סמנכ"ל כספים

נספחים: 1. חשבונית מס מספר 12345/17
2. מכתבנו מתאריך 20 באוקטובר 2017

העתקים: 1. גב' נחמה שלו - מנהלת חשבונות

2. מר ירון שילוח - מנכ"ל

2. סדר את הפרטים בכותרות בסדר הנכון:

מחלקת הבחינות	טלפונים: 03-5111336/7
ירושלים 91010	"המבטח" בע"מ
משרד החינוך והתרבות	רחוב אחד העם 16
מדינת ישראל	בת ים 51176
רחוב הכוהנים 35	חברת ביטוח
טלפון 02-6171717	פקס 03-5111335
הבלון הזוהר בע"מ	ת"ד 13660
טלפון 03-6060606	רחוב אלנבי 13
חברה למשלוחי בלונים	דליה רוגוזין
חולון 57684	ת.ז. 919000406
רחוב סוקולוב 21	חדרה 67321
רחוב השומרונים 3	חיפה 31676
ת.ז. 398276341	מחלקת המיסים
טלפון 9134167 - 04	טלפון 04-1376161
ראובן נרקיס	עיריית חיפה
טבריה 61616	רחוב שמשון 42

פרק 3 - תכתובת מנהלית בניהול משאבי אנוש בארגון

ארגון הוא גוף המעסיק אנשים במגוון של תפקידים בתחומים מקצועיים שונים, כשבתוך הארגון, העובדים מחולקים למחלקות מקצועיות. המחלקה למשאבי אנוש בארגון עוסקת בשני נושאים מנהליים מרכזיים והם:

- איתור וגיוס כוח אדם לתפקידים שונים בארגון.
- טיפול מנהלי בעובדי הארגון.

במסגרת עיסוקה בנושאים מנהליים אלו, מקיימת המחלקה למשאבי אנוש התכתובת רשמית עם גורמים פנים ארגוניים וגורמים חוץ ארגוניים. תכתובת זו נקראת: **תכתובת מנהלית**.

התכתובת המנהלית באיתור וגיוס כוח אדם לארגון

פרסום דרישה לכוח אדם

כל ארגון פועל מעת לעת ליצור תהליך לגיוס עובדים לתפקידים שונים שהארגון זקוק להם, על ידי פנייה אל מקורות גיוס חיצוניים (הציבור הרחב) או מקורות גיוס פנימיים (עובדי הארגון), ומפרסם להם הצעת עבודה באמצעות:

- **מודעות "דרושים"** - שמפרסם הארגון: בעיתונות, ברדיו, בטלוויזיה, באתרי ביקוש עבודה באינטרנט, באתר הארגון עצמו, ועוד.
- **מכרז פנימי/חיצוני למשרה פנויה** - שמפרסם הארגון (בעיקר מוסד ממלכתי) בהודעה פומבית בהתאם לתקנות והנהלים המחייבים אותו.
- **במכרז פנימי** - מתפרסמת המשרה הפנויה בקרב כלל עובדי המוסד הממלכתי בלבד.
- **במכרז חיצוני** - מתפרסמת המשרה הפנויה לקהל הרחב בעיתונות, באינטרנט, בחברות השמת כוח אדם ועוד.

עם פרסום הדרישה לכוח אדם מתחילה ההתכתובת הרשמית של המחלקה למשאבי אנוש עם הפונים השונים המגישים את מועמדותם לארגון.

מה גורם לאדם להגיש מועמדות למשרה פנויה?

אנשים מחפשים עבודה חדשה מסיבות שונות, כמו: פיטורין, שיפור תנאי השכר, קידום בתפקיד ועוד. הנסיבות שאדם מגיש את מועמדותו למשרה פנויה הן:

- **כשארגון מפרסם מודעת דרושים** - ופירוט דרישות המשרה נראים למחפש העבודה מתאימים, הוא מציע את עצמו לתפקיד.
 - **כיוזמה אישית** - כאשר יש למחפש העבודה עניין לעבוד בארגון, הוא מציע את מועמדותו מתוך מחשבה שכישוריו מתאימים לתפקידים שונים.
 - **בעקבות מידע אישי על משרה פנויה** - שנמסר למחפש העבודה על ידי מכר או חבר העובד בארגון לגבי משרה שהתפנתה.
- הגשת מועמדות לעבודה של מחפש העבודה כרוכה בכתיבה של מסמך הגשת מועמדות לעבודה, שעל מחפש העבודה לכתוב ולשלוח לארגון.

ניסוח מסמך הגשת מועמדות לעבודה

קיימים שלושה סוגים של מסמכים להגשת מועמדות לעבודה, שהניסוח שלהם תואם את המקובל מבחינת נוהלי העבודה בארגון.

1. מכתב הצעת מועמדות

זהו מכתב בו המועמד מפרט את פרטיו, כישוריו והשכלתו, מציין את הסיבה לפנייתו, ומביע רצון להתקבל לעבודה בארגון. לדוגמה:

כ"א בסיוון תשע"ט 24 במאי 2019	שולה יצחקי רח' גולומב 12 תל אביב טלפון 03-6221244
	לכבוד: חברת הזרעים בע"מ רח' הנרקיס 14 חולון
	אדונים נכבדים,
הנדון: הצעת מועמדות למשרת מנהלת חשבונות ראשית מודעתכם בעיתון "ידיעות אחרונות" מיום שישי 22/5/19	
המשרה, המוצעת על ידכם, עוררה בי עניין רב. אני מאמינה, כי יש לי את הכישורים, העונים לדרישתכם, והריני מציגה בזאת את מועמדותי לתפקיד מנהלת חשבונות ראשית. נולדתי בישראל בשנת 1987 הנני נשואה ללא ילדים. את השכלתי התיכונית רכשתי בביה"ס התיכון "היודע" בתל אביב במגמת ניהול עסקי וסיימתי את לימודי בשנת 2005 עם תעודת בגרות. בשירותי הצבאי מילאתי תפקיד של פקידת לשכה, ועם שחרורי בשנת 2007 למדתי במכללה למנהל הנהלת חשבונות, אותם סיימתי עם סיווג מקצועי 3 של משרד התמ"ת. כיום אני עובדת כמנהלת חשבונות בחברת "היוצרים", רחוב אסף 33 תל-אביב. מתוך רצון להתקדם למשרה בכירה יותר, אני מציגה את מועמדותי לעבודה בחברתכם, ואני מקווה כי תמצאו עניין בפנייתי זו, ותזמנו אותי לראיון אישי.	
בכבוד רב שולה יצחקי	אשמח להעביר לכם מסמכים על פי בקשתכם

הטיפול בהצעות המועמדות

כל מכתבי הצעות המועמדות, דפי קורות החיים וטופסי המועמדות שמתקבלים בארגון, מועברים לטיפול של המחלקה למשאבי האנוש, שמבצעת תהליך של בדיקה, מיון וניפוי המועמדים למשרת העבודה, בהתאם לדרישות התפקיד וצרכי הארגון.

בסיום התהליך שולחת המחלקה למשאבי אנוש, לכל אחד מהמועמדים לעבודה, מכתב תשובה מבין שלושת האפשרויות הבאות:

1. מכתב הזמנה לראיון

זהו מכתב המזמין את המועמד שנמצא מתאים לראיון בארגון. לדוגמה:

חברת הזורעים בע"מ	
רח' הנרקיס 14	
ת.ד. 15345	
חולון 34700	
טלפון 03-8741562 פקס 03-8569013	
י"ח בתמוז תשע"ט 17 ביולי 2019 מש/88/19	לכבוד שולה יצחקי רח' גולומב 12 תל אביב
גברת נכבדה,	
הנדון: הזמנה לראיון	
מכתבך מיום 24/5/19	
הצעתך למשרת מנהלת חשבונות ראשית בחברתנו התקבלה בתודה.	
הינך מוזמנת לראיון אישי עם מר אברהם חיימוב, מנהל כוח אדם בחברתנו.	
הפגישה תתקיים ביום ב', 2 באוגוסט 2019 בשעה 10:00 במשרדנו, חדר מספר 402.	
הינך מתבקשת להביא אתך כל המסמכים, התעודות וההמלצות, המעידים על כישוריך.	
נבקשך לאשר את הגעתך לטלפון: 03-8741562	
לאחר הראיון נחליט בדבר התאמתך למשרה, ונודיעך בהתאם.	
בכבוד רב שלמה בוכניק מנהל המחלקה למשאבי אנוש	שב/גר

התכתובת המנהלית הקשורה בטיפול בעובדי הארגון

המחלקה למשאבי אנוש עוסקת בטיפול מנהלי בעובדי הארגון, אשר כולל תכתובת מנהלית עם גורמים פנים ארגוניים וגורמים חוץ ארגוניים, בנושאים הקשורים בתפקוד והתנהלות כוח האדם בארגון. המכתבים המנהליים הרשמיים הנפוצים ביותר הם:

❖ מכתב בקשת חוות דעת

כאשר מדובר במועמדים חדשים לעבודה בארגון, המחלקה למשאבי אנוש נוהגת לפנות למעסיקיהם הקודמים, ולבקש מהם חוות דעת על המועמדים. בהתכתבות מסוג זה יש לשמור על סודיות, ואף לציין זאת במכתב.

מכתב בקשת חוות דעת

חברת אורים בע"מ
רחוב משה לוי 8
ראש העין
טלפון: 03-7554811

כ"ו באדר תשע"ז
26 במרץ 2017
מ"א/34/17

לכבוד
שמואל לב
מנהל המחלקה למשאבי אנוש
חברת המנועים בע"מ
רחוב שילב 2
באר שבע

אדון נכבד,

הנדון: בקשה לחוות דעת - גברת ירדנה סורק

גברת ירדנה סורק מ.ז. 342789435 שעבדה בחברתכם כמנהלת חשבונות, פנתה אלינו בבקשה להתקבל לעבודה בחברתנו. אני פונה אליך בבקשה לקבל את חוות דעתכם לגבי: מקצועיותה, תפקודה בעבודה, יחסיה עם עמיתיה העובדים, ויחסיה עם מנהליה.

אני מודה לך מראש על כל מידע שתעביר אלינו, ומבטיח לך שהמידע יישמר אצלנו בסודיות וישמש אך ורק לקבלת החלטה בדבר העסקתה בחברתנו.

מצפה לקבל את תשובתך בהקדם האפשרי, כדי שנקבל החלטה בנדון.

תודה על שיתוף הפעולה.

שלום שמואלי
מנהל המחלקה למשאבי אנוש

שש/גא

פרק 4 - תכתובת מנהלית בעבודת הארגון

הפעילות השוטפת של הארגון, מבוססת על תכתובת מנהלית בנושאים מנהליים שונים עם גורמים פנים ארגוניים ועם גורמים חוץ ארגוניים. נציג את המסמכים המנהליים הנפוצים ביותר בעבודת הארגון.

❖ תשובת ביניים למכתב שנשלח לארגון

כאשר מתקבל בארגון מכתב בנושא מסוים, שלגביו אין לארגון תשובה מיידית ברורה ומבוססת, הארגון שולח למוען מכתב הנקרא: **תשובת ביניים** המציינת, שמכתבו התקבל בארגון והועבר לטיפול הגורם הרלוונטי, תוך מתן הבטחה לתת תשובה סופית עם סיום הטיפול במכתב.

מכתב תשובת ביניים

חברת "ביגוד לכל" בע"מ
רחוב השומר 76
ת.ד. 8134
ירושלים 91010
טלפון: 02-5682955 פקס: 02-5693766

כ"א בתמוז תשע"ז
22 ביולי 2017
סכ/34/17

לכבוד:
מר עוזי כץ
מנהל מחלקת הנהלת חשבונות
חברת שיווק בדים בע"מ
רחוב ביאליק 3
רמת גן 56000

אדון נכבד,

הנדון: חשבונית מס מספר 1287
מכתבך מיום 18 ביולי 2017

מכתבך התקבל בארגוננו בתודה.

פנייתך הועברה לטיפולו של שמעון ברוך מנהל מחלקת הנהלת חשבונות בחברה, ועם סיום הטיפול בפנייתך נודיעך מיידית על הממצאים וההחלטה שהתקבלה.

נודה לך על סבלנותך.

בכבוד רב
שלמה נבון
סמנכ"ל כספים

שנ/ס

❖ הסכם/חוזה

במסגרת העבודה השוטפת של הארגונים, הם עורכים חוזים והסכמים עם גורמים שונים. לדוגמה: חוזה אישי להעסקת עובד מסוים; חוזה עם חברת ניקיון; חוזה עם חברת שמירה וכדומה. החוזה שנערך ונחתם הוא בעל תוקף משפטי על פי חוק החוזים.

הסכם העסקה אישי של עובד

ה ס כ ם ה ע ס ק ה

אשר נחתם ב _____ (מקום) בתאריך _____ (יום, חודש, שנה)

ב י ן

שם _____ ת.ז. _____
כתובת _____

(להלן: "המעסיק")

ו ב י ן

שם _____ ת.ז. _____
כתובת _____

(להלן: "העובד")

הואיל: והמעסיק מעוניין שהעובד יועסק על ידו בתפקיד של _____;
והואיל: והעובד הביע את רצונו לעבוד בתפקיד הנ"ל.
והואיל: וברצון הצדדים לקבוע בהסכם זה את תנאי העסקתו של העובד.

לפיכך הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. התפקיד

א. העובד יכהן בתפקיד של _____.
ב. במסגרת התפקיד יבצע העובד את המשימות הבאות:

2. ימים ושעות עבודה

א. שעות העבודה של העובד הינן בימים _____ בין השעות _____ ו- _____
ב. בימי שישי ובערבי חג יעבוד העובד בין השעות _____ ו- _____

3. תקופת העסקה והפסקת העבודה

א. תקופת העסקתו של העובד תחל ביום _____ ותמשך, אלא אם כן הודיע צד אחד מכל סיבה שהיא, כי ברצונו להפסיק את ההתקשרות על פי הסכם זה בהודעה מוקדמת
ב. במהלך התקופה שבין מועד ההודעה המוקדמת לבין מועד תום העסקתו של העובד, העסקת העובד כסדרה.

ו. חוזר משרדי - קרא את האירועים ונסח את החוזרים המתאימים:

אירוע 1.ו

לקראת חגי תשרי, בתאריך 5/8/17 ו' אלול תשע"ז שלח ועד עובדי חברת המפעילים בע"מ רחוב הצוללים 10 רחובות טלפון 08-9548367 חוזר לעובדים בנוגע לחלוקת שי לחג. ועד העובדים ציין בחוזר שהעובדים יוכלו השנה לבחור בין מתנה בשווי של 400 ₪ לבין תווי קנייה בסכום הנ"ל אותם יוכלו לממש ברשתות השיווק השונות. את המתנות ניתן לראות במשרדי הוועד בימים א' - ב' בשבוע הבא בין השעות 15.30 - 17.30. את טופס הזמנת מתנה או תווי קנייה יש למלא במקום ולאחר מכן לא ניתן יהיה לבצע החלפה. הוועד מציין שהמתנות המוצעות הן של חברות השיווק המובילות במשק, והן נבחרו במכרז שנערך על פי כללי הארגון. הוועד מאחל חג שמח לכלל העובדים.

נסח את החוזר שהוציא הוועד לעובדים.

אירוע 2.ו

חברת הבונים בע"מ רחוב זכריה 22 נתניה הוציאה בתאריך 10/7/18 ז' בתמוז תשע"ח חוזר לעובדים ובו היא מודיעה להם שהנהלת החברה הגיעה להסכם עם בעלי בניין המשרדים לגבי מקום חנייה מוסדר לכל עובד של החברה בחניון התת קרקעי של הבניין. על כל עובד המעוניין לקבל כרטיס כניסה לחניון למלא טופס הרשמה בצירוף צילום של מסמכי הרכב במזכירות אצל נועה. ההרשמה תתקיים במשך השבועיים הקרובים בימים א'-ג'-ה' בין השעות 15.30 - 17.30. לאחר מכן לא ניתן יהיה יותר להירשם והמאחרים יצטרכו להגיש בקשה מיוחדת. על החוזר חתום אבי רחמים סמנכ"ל ומנהל האגף למשאבי אנוש.

נסח את החוזר שהוציא אבי רחמים לעובדים.

אירוע 3.ו

במטרה לטפח את הקשרים האישיים והחברתיים של עובדיה החליטה חברת המשקם בע"מ רחוב מולדת 56 יבנה בשיתוף עם ועד העובדים, לקיים יום כיף לעובדים ובני משפחותיהם. ביום ב' 10/7/17 ז' בתמוז תשע"ז יתקיים יום כיף במתחם "הצוללים 3500", והתכנית תכלול: ליצנים וקוסם לילדים, פעילות משפחתית מגוונת, תחרויות נושאות פרסים, הרקדה, כיבוד ועוד. המחיר למבוגר - 50 ש"ח ולילד - 10 ש"ח.

עובדים המעוניינים להשתתף ביום הכיף ימלאו את הספח המצורף ויעבירו אותו למחלקת משאבי אנוש עד תאריך 2/7/17. על החוזר חתומים שלומי אסרף סמנכ"ל ואיציק גואטה יו"ר ועד העובדים.

נסח את החוזר שהוציאה החברה לעובדים.

פרק 5 - תכתובת עסקית בעבודת הארגון

העבודה השוטפת של ארגון עסקי כוללת התכתבות רשמית עם לקוחות, ספקים וארגונים עסקיים אחרים, שתכליתה לשמר את הקשר העסקי ביניהם או להגיע לידי ביצוע של עסקה חדשה. לתכתובת זו קוראים: **תכתובת עסקית**. נציג את המסמכים הרשמיים הנפוצים ביותר בתכתובת העסקית בעבודת הארגון.

❖ בקשה למידע עסקי

מטרתו של מכתב לבקשת מידע עסקי היא לאסוף מידע רב ומפורט ככל האפשר על המוצר/שירות, כדי להשוות או לבחור את המתאימים להם ביותר.

מכתב בקשת מידע

בית הספר התיכון "גלים"
רחוב שלמה 5
חיפה
טלפון 04-6754399

י"ד בתשרי תשע"ח
11 בספטמבר 2018

לכבוד:
מרכז המחשבים בע"מ
רחב אלון 14
חיפה
אדונים נכבדים,

הנדון: בקשת מידע לגבי מחשבים

אבקשכם להעביר לנו מידע אודות מחשבים מסוג פנטיום 4 שניתן לרכוש בחברתכם.

חשוב לנו לקבל מידע על הפרטים הבאים:

1. מהירות פעולה
2. נפח הכונן הקשיח
3. סוג כרטיס הקול
4. סוג כרטיס המסך

נודה לכם על תשובתכם המהירה לצורך קבלת החלטה על ביצוע הרכישה.

בכבוד רב
אבי כרמלי
מנהלן

❖ מסירת מידע עסקי

במכתב מסירת המידע יש לכלול תשובות לכל השאלות שנשאלו במכתב הבקשה, ולפרט נקודות חשובות שיתרמו להידוק הקשר העסקי.

מכתב מסירת מידע

מרכז המחשבים בע"מ
רחב אלון 14
חיפה
טלפון 04-6834482

י"ח בתשרי תשע"ח
18 בספטמבר 2018

לכבוד:
אבי כרמלי - מנהלן
ביה"ס התיכון "גלים"
רחוב שלמה 5
חיפה

אדון נכבד,

הנדון: מסירת מידע על מחשבים

סימוכין: מכתבך מיום 11/9/2018

פנייתך התקבלה בתודה. אנו מציעים לכם שלושה סוגי מחשבים המתאימים לכיתות הלימוד שבבית ספרכם. להלן הנתונים על פי המפרט הטכני שביקשתם:

- 1) מחשב פנטיום 4 מהירות 2.4 GB הכולל כונן קשיח בנפח של 40 GB, כרטיס קול מסוג PCI וכרטיס מסך NVIDIA. מחיר - 1215 ₪
- 2) מחשב פנטיום 4 מהירות 2 GB הכולל כונן קשיח בנפח של 80 GB, כרטיס קול מסוג PCI וכרטיס מסך NVIDIA. מחיר - 1320 ₪
- 3) מחשב פנטיום 4 מהירות 3 GB הכולל את הפריטים מסעיף 2. מחיר - 1460 ₪

למחשבים וחלקיהם אנו נותנים אחריות לשנה.

המחירים כוללים מע"מ, הובלה והרכבה, וניתן לשלם ב- 3 תשלומים שווים במועד האספקה.

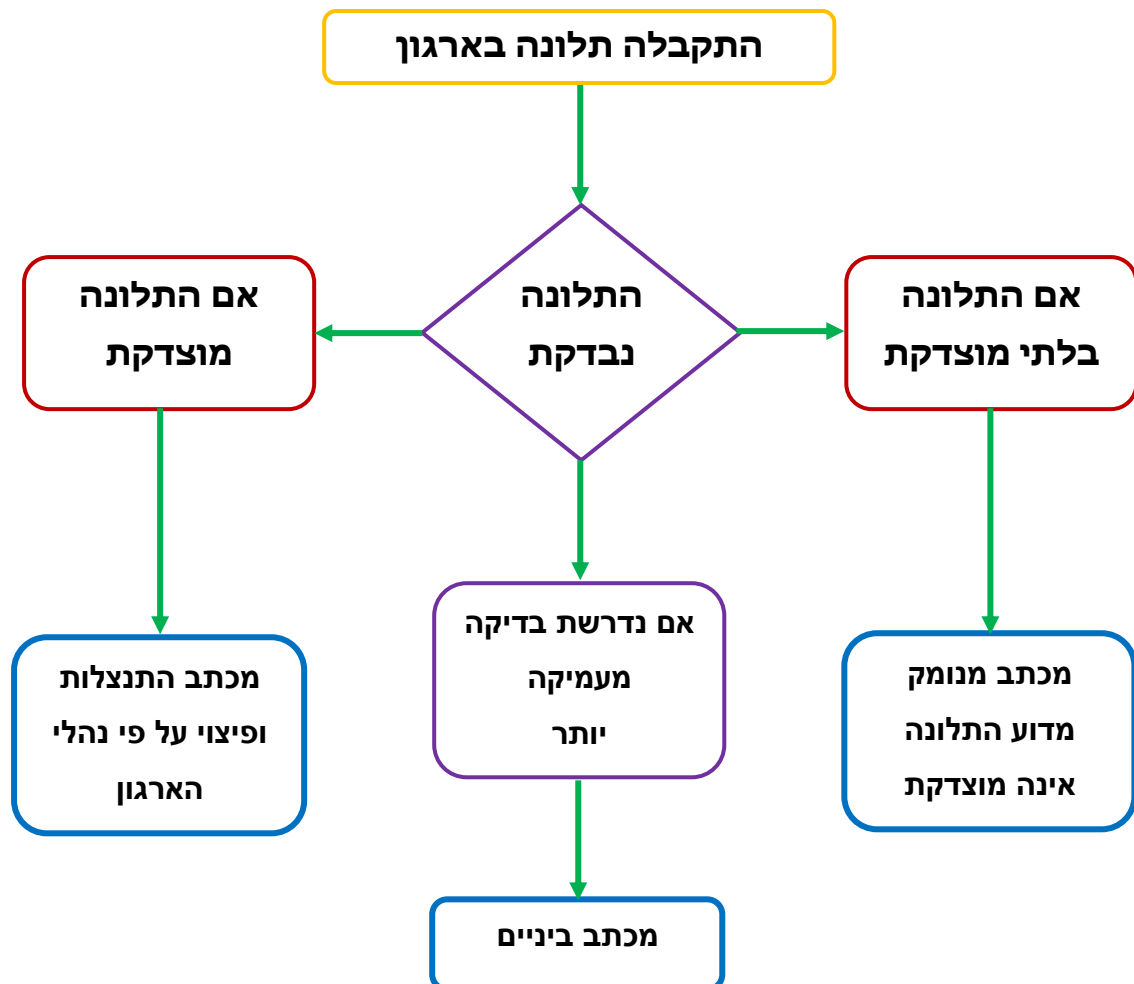
אנו מבטיחים שרות מהיר ויעיל.

בכבוד רב
יוסי אלי
מנהל שיווק ומכירות

תהליך הטיפול בתלונה המגיעה לארגון

כאשר ארגון בוחן את התלונות המגיעות אליו הוא מסווג אותן לשני סוגים והם:

- **תלונה מוצדקת** - היא תלונה שהארגון בדק אותה ומצא שהמתלון צדק בדבריו. במקרה כזה על הארגון להתנצל ואם ניתן גם לפצות את המתלון על הנזק שנגרם לו.
 - **תלונה בלתי מוצדקת** - היא תלונה שהארגון בדק אותה ומצא שהמתלון לא דייק בדבריו או שהגזים בתיאוריו, ולכן התלונה אינה מוצדקת. במקרה כזה על הארגון להוציא למתלון מכתב הסבר, המסביר מדוע אינו צודק, ושלא נגרם לו כל נזק.
- נתאר את תהליך הטיפול בתלונה באופן גרפי:



פרק 6 - תרגילים מסכמים

אירוע 1

חברת "שי מחשבים" מרחוב מוריה 8 תל אביב 78698 עוסקת בפיתוח תוכנות לאבטחת מידע. בעקבות הרחבת פעילותה, החליטה החברה לגייס עובדים חדשים.

ביום ראשון, י"א באדר תשס"ו 12 במרץ 2006 התקיימה ישיבת הנהלה של החברה. בישיבה השתתפו: מר אלי הרוש - מנכ"ל ויו"ר ההנהלה; הגב' ורד חזן - מנהלת אגף משאבי אנוש; מר שלמה ירדני - גזבר; הגב' אילנה יצחק - מנהלת פרסום ושיווק; מר ניר חיימוביץ - מנהל שירות הלקוחות; גב' ענת שרון - מזכירה ורושמת הפרוטוקול. הנושא אשר נדון בישיבה: גיוס עובדים חדשים למשרות של אנשי תקשורת ואבטחת מידע.

במהלך הישיבה התקבלו ההחלטות הבאות: לפרסם לעובדי החברה מידע על המשרות הפנויות כדי שיגיעו לחבריהם להגיש מועמדות; לפרסם מודעת דרושים בעיתונות היומית; לפנות לחברות השמה כדי שיפנו עובדים מיומנים ומקצועיים לחברה; מר אלי הרוש ייתן לגב' ורד חזן ייפוי כוח שיאפשר לה לחתום על הסכם עם חברת ההשמה לגיוס עובדים מקצועיים מתחום אבטחת המידע.

למודעת הדרושים של חברת "שי מחשבים" בעיתון "קול העם", שהתפרסמה בתאריך כ' באדר תשס"ו 25 במרץ 2006 ענה עוד באותו היום מר יגאל ישראלי, בן 30 מרחוב ירדן 19 רמת גן טלפון 03-2470856. יגאל עבד בין השנים 2001 - 2006 בחברת "אורלי", חברת מחשבים מרחוב הדס 35 אזור התעשייה חולון מיקוד 64283 בתפקיד איש תקשורת ואבטחת מידע.

יגאל, בוגר בית ספר תיכון טכנולוגי במגמת מחשבים, שירת בצה"ל בתפקיד פיקודי והשתחרר בדרגת סרן. את לימודיו האקדמיים סיים בפקולטה לתקשורת ומחשבים של אוניברסיטת תל אביב. בידו מכתב המלצה אישי, מתאריך כ"ב בשבט תשס"ו, של מנהל חברת "אורלי", מר יצחק שרון. במכתב ההמלצה פירט מר שרון את תפקידו של יגאל ואת משך עבודתו בחברה, והודה לו על תרומתו לחברה ועל יחסו המקצועי לתפקידו. מר שרון ציין במכתב שהחברה מצטערת מאוד על סיום עבודתו של יגאל עקב צמצומים והוסיף כי הוא בטוח שכישוריו וידיעותיו יסייעו לו בעבודתו הבאה.

לאחר קבלת מכתב הצעת המועמדות של יגאל ישראלי, שלחה הגב' ורד חזן, מנהלת אגף משאבי אנוש, בתאריך כ"ז באייר תשס"ו 1 ביוני 2006, מכתב למר יצחק שרון, מנהל חברת "אורלי" וביקשה ממנו חוות דעת על יגאל. בבקשתה ציינה כי מר ישראלי הגיש את מועמדותו לתפקיד איש תקשורת ואבטחת מידע, וביקשה לדעת אם הוא מתאים למלא את התפקיד הזה מבחינת כישוריו ומבחינת תכונותיו האישיות.

- נסח את פרוטוקול ההחלטות של חברת "שי מחשבים".
- נסח את ייפוי הכוח שנתן המנכ"ל אלי הרוש לורד חזן מנהלת אגף משאבי אנוש.
- נסח את מכתב הצעת המועמדות ששלח יגאל ישראלי לחברת "שי מחשבים".
- נסח את מכתב ההמלצה שקיבל יגאל ישראלי ממנהל חברת "אורלי".
- נסח את מכתב בקשת חוות הדעת על יגאל ישראלי ששלחה הגב' ורד חזן למנהל חברת "אורלי".