

תכתובת עסקית





מהי תקשורת?

תהליך העברת מידע בין אדם לאדם או בין אדם לקבוצה

מרכיבי התקשורת

- היוזם-שולח המסר
- המסר- תוכן המידע
- האמצעי-הדרך בה נשלח המסר (מכתב, פנים מול פנים, טלפון)
- הקולט-מקבל המסר
- משוב- תגובתו של הקולט למסר



סוגי תקשורת

תקשורת ישירה, תקשורת עקיפה, תקשורת חוצצת

- **תקשורת ישירה**-תקשורת פנים מול פנים לדוג שיחה, הרצאה
- **תקשורת עקיפה**-תקשורת בכתב לדוג מכתב, מייל
- **תקשורת חוצצת**-תקשורת באמצעות מכשיר לדוג טלפון נייד, טלפון קווי

תרגיל 1 בדף התרגול



פתרון אמריקאי

השוואה בין סוגי התקשורת:

תקשורת חוצת	תקשורת עקיפה	תקשורת ישירה	
מהיר	מהיר במייל, איטי במכתב	מהיר	מהירות
מועט	רב	מועט	מס נמענים אפשרי
מייד	לא מייד	מייד	משוב
פחות אמין	בינונית	גבוהה	סודיות
מהיר	איטי	מהיר	דחיפות



תכתובת עסקית

תכתובת עסקית היא שימוש בתקשורת **עקיפה** להעברת מסר ולהשגת יעד

באמצעות התכתובת העסקית אנו יוצרים קשר עם נמענים ומקבלי שרות. כאשר המכתב משמש תחליף לקשר האישי בין המוען לנמען.



החשיבות בכתיבה נכונה ומקצועית?

המכתב העסקי משמש כנציג הארגון וככרטיס הביקור שלו. ולכן חשוב להקפיד על סגנון, ניסוח נכון וצורה מרשימה של התכתובת בהתאם לכללים. לכל אלה ישנה השפעה רבה על תדמית הארגון והם תורמים ליצירת רושם חיובי ומגבירים את הסיכויים שהמכתב ישיג את מטרתו.



החשיבות בכתיבה נכונה ומקצועית?

המכתב העסקי משמש כנציג הארגון וככרטיס הביקור שלו. ולכן חשוב להקפיד על סגנון, ניסוח נכון וצורה נכונה של התכתובת בהתאם לכללים. לכל אלה ישנה השפעה רבה על תדמית הארגון והם תורמים ליצירת רושם חיובי ומגבירים את הסיכויים שהמכתב ישיג את מטרתו.

**מבנה קבוע למכתב מאפשר אחידות וחוסך בזמן,
כך שמנסח המכתב לא צריך להחליט כל פעם היכן למקם כל חלק.**



מבנה המכתב (מתווה המכתב)

למכתב העסקי והרשמי יש **צורה חיצונית קבועה**, ולכל חלק מחלקי המכתב יש **מקום קבוע**. חלקי המכתב ממוקמים לפי כללי הכתיבה המנהלית ולפי הסדר ההגיוני של הקריאה.

מבנה המכתב



הסבר על חלקי המכתב

1. כותרת המכתב - כל מכתב פותח בכותרת עם פרטי שולח המכתב (המוען)

- **כותרת פרטית -** כאשר המכתב נשלח מאדם פרטי, יופיעו פרטיו בחלק הימני העליון של השוליים
- **כותרת עסקית -** כאשר המכתב נשלח מגוף עסקי (כגו חברה) יופיעו פרטיה במרכז החלק העליון. או **הלוגו במרכז** החלק העליון **ויתר הפרטים** כתובת ודרכי התקשרות **במרכז החלק התחתון** בתחתית הדף.
- **כותרת ממשלתית -** כאשר המכתב נשלח ממשרד ממשלתי יופיע במרכז החלק העליון **לוגו/הכיתוב מדינת ישראל** ותחתיו **שם המשרד**

דוגמה לכותרת ממשלתית

מדינת ישראל
משרד הבריאות
לשכת הבריאות המחוזית חיפה

STATE OF ISRAEL
MINISTRY OF HEALTH
HAIFA DISTRICT HEALTH OFFICE

שרות המזון
טל' 04-8632967 פקסי' 04-8632968

שכנ' 896

רשיון יצרן מס' 3347

רכים ושירותים (הסחר במזון, יצורו והחסנתו) תשכ"א – 1960

שירותי קייטרינג בע"מ – ח.פ. 514106103

קסם הקרמל :

פעיל (בחברה בע"מ) : ניר ארביב ת"ז 037537958, חיים סופר 0252276700

זוכן לארועים

ת. אור עקיבא

מדינת ישראל
משרד הבריאות

תאריך: 01-08-2018
כי אב השפיעה
אישור מס': 07114

מדינת ישראל
משרד הבריאות

מישור הכרת למסלול
המשרת חובשי רשות חירום - נהני אמבולנס

חריג סביד בסוגי לוח חרשאי לסיים מסלול לסיור ונחיות השמנת להגדרת חובשי רשות חירום: טלני אמבולנס, בסופר למעידה כחנני רצור סיורול רפואה 30/2012 כפי ששטרד.

שם תאגיד	מישור המרפא הישראלי להגדרת רשות
כתובת	רמתהול, 35, רחשוון ירציו
בעל התאגיד	מר ירחק חכסון 037610465
מנהל אמרואי	מר ירחק חכסון
רשות אמרואי	ד"ר דרנד סיף
מנהל רפואי של הקורים	ד"ר דרנד סיף
מנהל המושד מן מוסקיימת ויעושייה	נרדכי סמוראל סד
מנרדך ראשי	מר ירחק חכסון

אישור זה ניתן לתאגיד לעול ולמנושאי המשרה המפורטים לצורך מסלול הכשרת ורשוי רפואת חירום - טלני אמבולנס כולל. אין באישור זה כדי לנהות סוף אישור של משרד הבריאות לעל מעולות אחרות המבועות על ידי רשורת. טרים כל שער מתנאי נוהל המושד יש לסכל אישור המושד על חשטי המכויטי.

תוקף האישור

תחל מתאריך: 22/07/2018 ועד: 22-07-2019

יארר עבריה
מנהל תחום מוקות ורשיון אמבולנסים

משרד הבריאות



2. תאריכים- התאריך העברי והלועזי ירשמו בצמוד לשוליים
השמאליים. התאריך הלועזי ייכתב מתחת לתאריך העברי.
שם החודש ייכתב במילים ולא בספרות.

לדוגמה:

י"ח בתמוז תשע"ט

23 ביולי 2019

י"ח בתמוז 23.7.19



2. תאריכים- התאריך העברי והלועזי ירשמו בצמוד לשוליים
השמאליים. התאריך הלועזי ייכתב מתחת לתאריך העברי.
שם החודש ייכתב במילים ולא בספרות.

לדוגמה:

י"ח בתמוז תשע"ט

23 ביולי 2019

י"ח בתמוז 23.7.19



3. מספר מכתב-מופיע בצד שמאל של השוליים, מתחת לתאריך.
משמש כסימן זיהוי ומאפשר לנמען להסתמך על המכתב שקיבל.
בארגונים המספר מסייע לתיוק המכתב, כיום בעידן הדיגיטלי פחות
שימושי ואין חובה לציין.



4. כתובת הנמען- פרטי הנמען וכתובתו יופיעו בצמוד לשוליים

העליונים

לכבוד

מר, גב, ד"ר... שם פרטי ומשפחה, תפקיד

שם החברה/הארגון ופרטיו

כתובת

שם העיר ומיקוד



לדוגמה:

לכבוד

מר ישראל ישראל, מזכ"ל

הכוכב העולה

רח ההגנה 34

חיפה 13100



5.פניה-צורות הפניה האפשריות:

אדון נכבד, גברת נכבדה, שלום רב.

אישיות נכבדה כגו ראש ממשלה: נכבדי

אחרי מילת הפניה נוסף **פסיק**.

נוכל לכתוב את הפניה גם בקיצור: א.נ., (אדון נכבד) ,
ג.נ., (גברת נכבדה) או כאשר לא ידוע מין א.ג.נ או לכל
מאן דבעי.



6.הנדון-הנושא ומטרת המכתב כתובים בתמצות
במכתב תשובה-נחזור על הנדון של השולח, כדי לאפשר רצף
וטיפול יעיל.

את משפט הנדון **נדגיש בקו ואחרי המילה הנדון נוסיף נקודתיים**
לדוגמה

הנדון: פגם בכורסת העור דגם סופיה



7. סימוכין-האסמכתא עליה מתבסס המכתב,

הסימוכין יופיע מתחת לשורת הנדון (מוכנס פנימה).

במכתב תשובה מטרתו להראות את הקשר למכתב הקודם.

וכן ניתן לציין באסמכתא: מס מכתב, תאריך שיחה טלפונית, הזמנה, דו"ח.

אלו יסייעו למקבל המכתב לטפל בו ביעילות יתירה

לא בכל מכתב יופיעו סימוכין



לדוגמה

הנדון: הצעת מועמדות

משרה מס 45872

הנדון: תלונה על פקח

מכתבך מיום 12.7.18



8.פתיחה-רקע

הפתיחה מהווה רקע למטרת המכתב ומכוונת את הקורא אל נושא המכתב.
אין הזדמנות שניה לרושם ראשוני... ולכן חשוב להקפיד מאד בניסוח
משפטי הפתיחה המשפיעים על התייחסות הקורא למכתב כולו.



9. גוף המכתב-פירוט

החלק העיקרי של המכתב בו נפרט את בקשתינו ונציג את המסר בשלו נכתב המכתב.



10. סיום-סיכום

סיכום תכליתי של מטרת המכתב, בצורה ברורה (לא ברמז...)

מהי התוצאה הרצויה מהמכתב

לדוגמה

- **נודה לכם על אישור הבקשה**
- **לנוכח הנכתב לעיל, אבקש לבטל את הדוח**



11.מילות סיום

מילות הסיום יכתבו בצמוד לשוליים השמאליים.
מילות הסיום המקובלות: בכבוד רב, בברכה



12. חתימה+חותמת

במכתב מארגון/חברה חתימה וחותמת של שולח המכתב משמעות החתימה היא שכותב המכתב מקבל על עצמו אחריות לתוכן המכתב.

חתימה וחותמת אינה נדרשת במכתב שכותב אדם פרטי



13. שם כותב המכתב + תפקיד

שם כותב המכתב + תפקיד כאשר המכתב נשלח ע"י גורם רשמי



14. מצורפים/מצורף/מצ"ב

כאשר אנו מצרפים נספחים למתכתב, כגו העתק דו"ח שורת המצורפים תופיע צמוד לשולים הימנים מתחת לשורת החתימה/התפקיד.

כאשר אנו מצרפים מס נספחים נכתוב **מצורפים/מצ"ב:**

נספח אחד נכתוב **מצורף/מצ"ב**



15. העתקים

בשורת ההעתקים נציין את שמות ותפקידי האנשים שקיבלו העתק מהמכתב:

תואר+שם ותפקיד לדוג מר ישראל ישראל, מנכל החברה הכללית

שורת העתקים תופיע צמוד לשולים הימנים בתחתית המכתב.

את שמות מקבלי העותק נכתוב לפי **סדר היררכי** או **ע"פ סדר א"ב** של שמות

המשפחה.

תרגילים 2,3 בדף התרגול

שאלות מקצועיות
בכתובת האכתה





שלב ראשון

חשבו מה מטרת המכתב? מה התוצאה שתמצו להשיג מכתובתו?



שלב שני

הכינו טיוטה, כתבו על דף ועט בנקודות את כל הפרטים החשובים
הקשורים לנושא

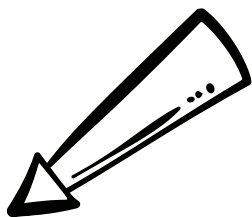


שלב שלישי

מכתב טוב, הוא מכתב המכיל את כל המידע בשלמותו ובכך מאפשר למקבל המכתב לטפל בו באופן יעיל ולחסוך את הצורך בהבהרה או במכתב נוסף.

מכתב שנותן מענה לחמשת השאלות הבאות, מכיל את כל המידע

הדרוש:





חמשת הממי"ם

מי? השולח, המעורב במקרה

מה? נושא המכתב

מתי? תאריך, (תאריך ושעה כשרלוונטי, לדוג בתיאור מקרה)

מקום היכן זה קרה? להיכן לשלוח?

מדוע? מה המטרה שאנו רוצים להשיג מהמכתב



עברו על כל הנקודות שכתבתם בטיוטה ובדקו שלא שכחתם שום פרט.

סדרו את המכתב לפי המבנה של **פתיחה, גוף סיום**

כתבו בפתיחה את הרקע למטרת המכתב תוכלו להשתמש במשפטים הבאים:

- ברצוני להביא לידיעתכם...
- בהמשך לשיחתנו הטלפונית ביום...
- במענה למכתבכם בנושא...
- בתאריך רכשתי ... / הגעתי לחופשה...



כתבו בגוף המכתב את הטקסט החשוב ביותר:

- סיבות עובדתיות
- נימוקים
- פירוט הדרישות
- פירוט הקשיים



כתבו **בסיום** את הבקשה / התוצאה הרצויה באופן **ברור**



**הקלידו את המכתב, בצעו הגהה וודאו שהשפה תקינה, שאין
שגיאות כתיב, שאין חזרה מיותרת ושלא שכחתם שום פרט...**



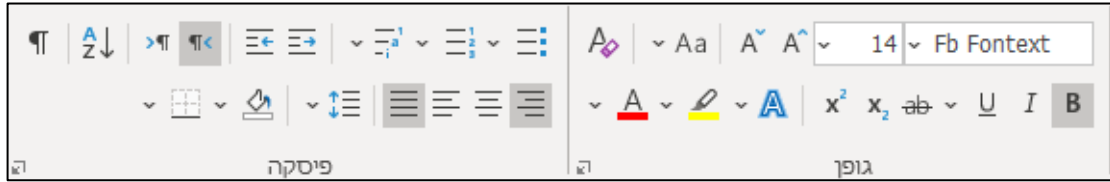
לסיכום...

- **מבנה המכתב-** למכתב הרשמי **צורה קבועה**, חשוב שלא להשמיט אף חלק ולהקפיד על מבנה נכון.
- **בהירות-** המכתב צריך להיות **ברור ובהיר**, כך שהקורא יבין את סיבת הפניה.
- **דיוק-** עקרון חמשת הממ"ם. המכתב יהיה **מדויק בפרטיו**, כך שהנמען יוכל לטפל בו ביעילות ולא ידרשו מכתבי הבהרה נוספים.
- **שפה תקינה-** שימוש **בשפה תקינה ומכבדת** והימנעות משימוש בסלנגים.
- **קצר וקולע-** נשמיט שורות מיותרות וחוזרות ונתמקד **בעיקר**.

סדנת "תכתובת עסקית" - כלים לעיצוב מכתב ממוחשב בוורד

עיצוב גופן

כרטיסיית בית, רצועת גופן



מומלץ במכתב רשמי סוג גופן David גודל 14 לכותרות, גודל 12 לטקסט רץ

שינוי גודל שוליים



כרטיסיית פריסה-

הוספת כותרת עליונה/תחתונה



מרווח בין שורות



כרטיסיית בית-

(המרווח המומלץ במכתב רשמי 1.5 ס"מ)

הוספת תאריך



כרטיסיית הוספה-

כדי לקבל תאריך עברי נבחר בלוח השנה סוג לוח שנה: עברי ירחי

תיבת טקסט



כרטיסיית הוספה-

סדנת "תכתובת עסקית" - כלים לעיצוב מכתב ממוחשב ב Libre Office Writer

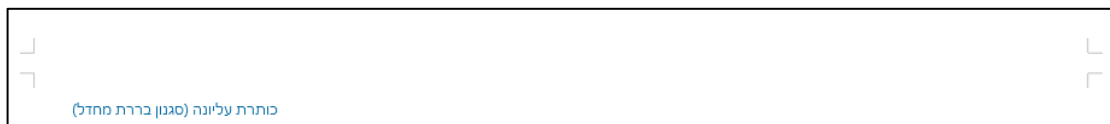
עיצוב גופן



מומלץ במכתב רשמי סוג גופן David גודל 14 לכותרות, גודל 12 לטקסט רץ

הוספת כותרת עליונה

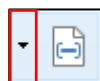
נלחץ לחיצה כפולה עם העכבר בחלק העליון של המסמך, תופיע מסגרת אפורה. בתחומה נקליד את הטקסט הרצוי:



שינוי מרווח בין שורות


לחיצה על החץ הקטן תפתח תפריט ממנו נוכל לבחור את המרווח הרצוי (מומלץ 1.5)

הוספת תאריך ושעה



כדי להוסיף תאריך ושעה נלחץ על החץ השמאלי ליד האייקון מהתפריט שיפתח נבחר באפשרות הרצויה: תאריך, שעה וכדו' בחירה באפשרות שדות נוספים תפתח תפריט ממנו נוכל לבחור את מבנה התאריך הרצוי.

הוספת תיבת טקסט

לחיצה על האייקון 

- תאריך עברי
- תאריך לועזי
- מספר מכתב

כתובת הנמען

פנייה,

הנדון: _____

סימוכין

פתיחה

גוף

סיום

מילות סיום

חתימה+חותמת

שם

תפקיד

מצורפים

העתקים

סדנת תכתובת עסקית

תרגיל 1

מלאו את הטבלה:

תקשורת חוצצת	תקשורת עקיפה	תקשורת ישירה	
			מהירות
			מס' נמענים אפשרי
			משוב
			סודיות
			דחיפות

תרגיל 2

מלאו את הטבלה

תפקיד	מיקום בגיליון	החלק
	אדם פרטי _____ ארגון _____ משרד ממשלתי _____	כותרת
		תאריכים
		מס' מכתב
		פרטי הנמען
		מילות פניה
		הנדון
		סימוכין
		פתיחה
		גוף
		סיום
		מילות סיום
		חתימה בכתב יד, שם החותם ותפקידו

		העתקים
		מצורפים

תרגיל 3

סמנו את התשובה הנכונה (בקו תחתון או צבעו באדום)

1. כתובת הנמען:

- א. מכילה את פרטי האדם, שאליו נשלח המכתב
- ב. מכילה את פרטי השולח
- ג. מופיעה בצד ימין של החלק העליון של המכתב

2. התאריך 20/02/19 יירשם במכתב כך:

- א. 20 ל פבר 2019
- ב. כ בפברואר תשע"ט
- ג. 20 בפברואר 2019

3. מייל הוא דוגמה לתקשורת:

- א. חוצצת
- ב. ישירה
- ג. עקיפה

4. מהי תקשורת ישירה?

- א. תקשורת באמצעות מכשירים
- ב. תקשורת פנים מול פנים
- ג. תקשורת בכתב

5. מכתב הוא דוגמה לתקשורת:

- א. חוצצת
- ב. ישירה
- ג. עקיפה

6. בכל מכתב יופיעו:

- א. כותרת, תאריכים, מספר מכתב, העתקים
- ב. כתובת המוען, כתובת הנמען, מצורפים, סימוכין
- ג. כתובת המוען, כתובת הנמען, תאריך, תוכן

7. כותרת עסקית תופיע:

- א. במרכז החלק העליון
- ב. בצד ימין של החלק העליון
- ג. בצד שמאל של החלק העליון
- ד. מתחת לחתימה

גב' ישראלי, מנהלת רכש בחברת "כוכב הצפון" פנתה לחברת "קרבו" בבקשה לקבל הצעת מחיר לרכישת מדפסות לייזר. מר כהן, מנהל מחלקת שיווק בחברת "קרבו" שלח הצעת מחיר עם קטלוג מדפסות

8. הנדון במכתב מחברת "כוכב הצפון" הוא:

- א. בקשה לשיתוף פעולה
- ב. בקשה להצעת מחיר
- ג. הזמנתכם מיום 23.12.2018

9. פרטי המוען במכתב מחברת "קרבו" יופיעו:

- א. בחלק העליון, בצמוד לשוליים הימניים
- ב. במרכז החלק העליון
- ג. בצמוד לשוליים שמאליים

10. הקטלוג במכתב מחברת "קרבו" הוא :

- א. העתק
- ב. סימוכין
- ג. מצורף

11. תיאור המקרה מתאר תכתובת בין :

- א. חברה לאדם פרטי
- ד. חברה לחברה
- ה. אדם למשרד ממשלתי

גברת גלעדי שלחה בתאריך 7.5.19 מכתב לעיריית תל אביב ובו בקשה לביטול דוח חנייה מס' 3-15987. למכתב צירפה גב' גלעדי את העתק הדוח וכן תעודת תושב. כמו במכתב פירטה גב' גלעדי את הסיבות בגללם היא מבקשת לבטל את הדוח וצירפה העתק ללשכת ראש העיר

12. פרטיה של גברת גלעדי יופיעו

- א. בחלק הימני העליון של השוליים
- ב. במרכז החלק העליון
- ג. מתחת לשמה, בסוף המכתב

13. הנדון במכתב מגב' גלעדי הוא :

- א. בקשה לביטול דוח חנייה מס 3-15987
- ב. תלונה על פקח
- ג. הסיבות לביטול הדוח

14. למכתב מגב' גלעדי :

- א. יש מצורפים
- ב. יש העתקים
- ג. תשובות א וב נכונות

15. התאריך במכתב מגב' גלעדי ייכתב כך:

א. 7/05/19

ב. 7 במאי 2019

16. את פירוט הסיבות לביטול הדוח תכתוב גב גלעדי:

א. בפתיחת המכתב

ב. בגוף המכתב

ג. בשורת הסיום

17. בשורת הסיום תכתוב גב גלעדי:

א. לנוכח הנכתב לעיל, אבקש לבטל את הדוח

ב. אשמח אם תבחנו את בקשתי

ג. אודה לעדכוניכם בהקדם

תרגיל 4

גב ישראלה ישראלי פנתה בתאריך ט"ו בטבת תשע"ט, 23/12/2018 למשרד העבודה והרווחה, בתלונה על הציון בבחינה המעשית בקורס "מטפלות מוסמכות" לטענתה בבחינה נדרש ידע בחומר שלא הופיע בתוכנית הלימודים. הגב רינה רינתי מנהלת מדור "הכשרה מקצועית" בדקה את תלונתה ומצאה שהיא מוצדקת בתאריך ד' בשבט תשע"ט, 20/01/2018 שלחה לה הגב רינתי מכתב ובו היא מתנצלת על עוגמת הנפש ומציעה לה אפשרות להבחן שנית או לקבל תוספת של 20 נקודות על הבחינה שעשתה.

• הכתובת של גב' ישראלי

הירקון 34 תל אביב מיקוד 13100

• הכתובת של משרד העבודה והרווחה

המגן 42 ירושלים מיקוד 15200

• הבחינה התקיימה במכללת "השכלתית" ברח הבנים 2 רמת גן



העזרו במבנה המכתב, נסחו והקלידו את המכתבים הבאים:

- מכתב תלונה מגב ישראלי למשרד העבודה והרווחה
- מכתב תשובה מגב רינתי לגב ישראלי

שלבי העבודה:



1. הקלידו את הפרטים הקבועים במבנה המכתב (כותרת, תאריך, הנדון וכו)
2. מלאו את הפסקאות של פתיחה, גוף וסיום
3. בצעו הגהה וודאו של שכתם פרטים חשובים