

משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

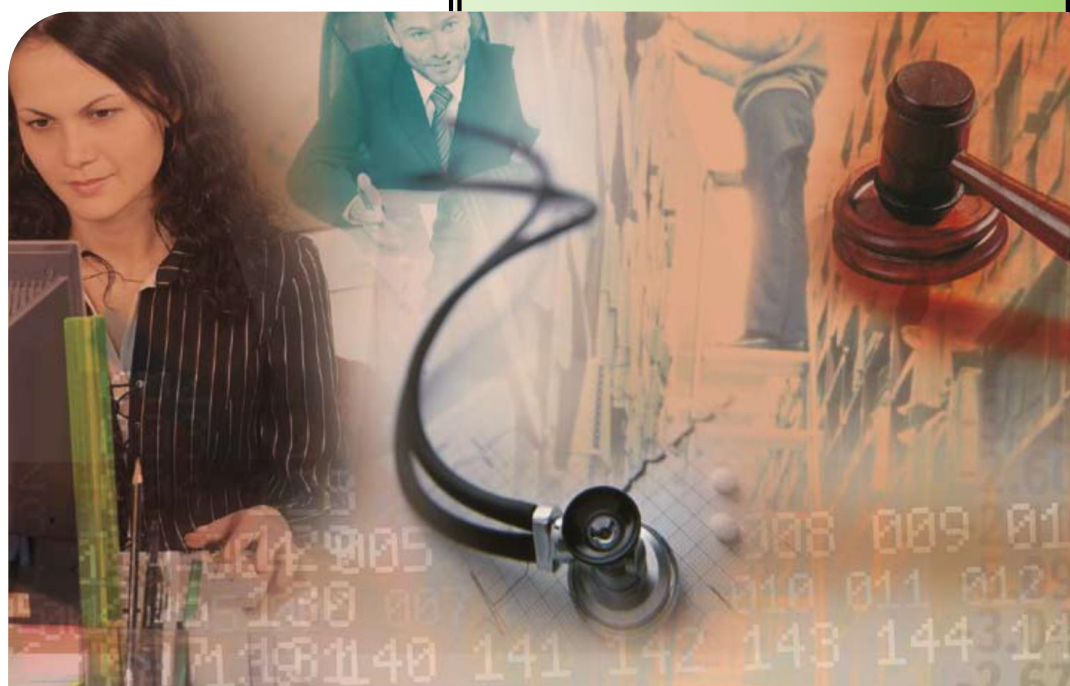


ענף מינהל
מגמה 8123

תכנית לימודים

מנהל/ת משרד כללי/ת

הכשרת מבוגרים



ירושלים
תשע"ח 2018



מהדורה זו (2018):

ליווי, הנחייה ועריכה:
הגב' חני זוהר, מנהלת היחידה לתכניות לימודים

ריכוז הפרויקט:
מר יוסף בן חמו, מרכז בכיר, פרויקטים פדגוגיים

כתיבה וייעוץ מקצועי:
מר יואב עוקבי, מפקח ארצי למקצועות המינהל
גב' אילנה סושנקו, יועצת ומרצה למקצועות המחשב.
גב' בלה וינטרוב, מפקחת למקצועות המינהל.
גב' שרון בצר, מפקחת למקצועות המינהל.





תוכן עניינים

מבוא 4

1. הקדמה 4

2. מטרות תכנית הלימודים 4

3. אודות המקצוע 4

4. מקצועות הלימוד העיקריים 5

5. מבנה תכנית הלימודים 6

6. דרישות כניסה 6

7. בחינות גמר 6

8. תעודות 6

תכנית הלימודים- שעות לימוד 7

פירוט נושאי הלימוד 8

1. מושגים בחשבונאות 8

2. תורת המינהל 9

3. מערכות משרד 11

4. תקשורת ויחסי ציבור 13

5. סדנאות לשיפור מיומנויות בעבודה 14

6. עבודה משרדית בעידן הדיגיטאלי 15

ביבליוגרפיה 23



מבוא

1. הקדמה

העידן הנוכחי, עידן של טכנולוגיות מתקדמות, מאופיין בשינויים תכופים ובתהליכי התפתחות והתקדמות מתמשכים. תהליכי ההפרטה במשק יחד עם ההיצע הגדול של נותני שירותים מציב את הארגון במצב שעליו להתחדש, להתעדכן ולשמור על לקוחותיו. בנוסף, המקום המרכזי שתופסים כיום אמצעי התקשורת מעמיד את הארגון במצב של חשיפה וביקורת, ומחייבים אותו לדאוג לפן השירותי והאיכותי. כל ארגון כיום הופך להיות עתיר ידע ומידע. בעידן כזה, תפקיד המזכיר המסורתי אינו משקף את שלל תפקידיה ותחומי אחריותה.

המהפכה במידע ובטכנולוגיה, מלווה, בין היתר, ב"חיסול" תיעוד, בשל יצירת סביבה נטולת נייר, סביבה בה חילופי נתונים אלקטרוניים הופכת ונעשית שכיחה בעסקים רבים.

ההתרחבות העסקית הגלובלית מאפשרת לעסקים להתבונן אל מעבר לגבולות ארציים, ולהרחיב את פעולותיהם העסקיות. זרמים גלובליים של מידע וידע מתאפשרים כתוצאה מטלקומוניקציה חובקת עולם, צמיחה מטאורית של האינטרנט, עם יכולת ביצוע עסקים ויצירת קשר עם הזולת בכל מקום בעולם והרחבת הידע הנובעת התפתחות הטכנולוגיה.

תפקידי המשרד נותרו כבעבר: ניהול מידע, ניהול תקשורת, קבלת קהל ושרות לקוחות. אך ההדגשים וטכניקות הביצוע השתנו. כך למשל, המחשב וטכנולוגית המידע אינם מהווים עוד "כלי עזר" בעבודת המזכיר. כיום, אוריינות מחשבים היא תנאי הכרחי לשם ניהול וביצוע תפקידי המשרד. כך, נושא השירות הפנים-ארגוני והחוץ-ארגוני מהווה חלק אינטגרלי ושוטף בעבודת המשרד. תפקיד המזכיר דורש כיום כישורים מקצועיים ומיומנויות אישיות, שלא היו מצופים ממנו בעבר. הדבר בא לידי ביטוי אף בדרישות התעסוקה ובתיאורי התפקידים של מנהליות/ות משרד.

לאור התפתחויות אלה, נבנתה ביחידה לתכניות לימודים במסגרת האגף להכשרה ולפיתוח כח אדם שבמשרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, תכנית לימודים חדשה למבוגרים שכוללת עדכונים והגדרה מחדש של תחומי הלימוד.

2. מטרות תכנית הלימודים

- א. להכשיר עובדים לניהול משרד בעידן הדיגיטאלי המומחים יישומי Office מתקדמים.
- ב. להכשיר עובדים לניהול משרד בעלי ידע רחב ומקיף על התנהלות הארגון בכלל ועל ניהול המשרד כצומת של ריכוז מידע, בפרט.

3. אודות המקצוע

תחומי הפעילות הנמצאים במסגרת התפקיד של ניהול משרד הם רבים ומגוונים. תחומי העיסוק משתנים בהתאם לסביבה הארגונית ולסביבת העבודה, אולם בכל ארגון קיימים מספר תחומים עיקריים של העבודה המנהלתית:

- שימוש באמצעי תקשורת שונים, כולל שימוש במחשב כאמצעי תקשורת.
- שליטה ביישומי מחשב לביצוע פעולות שוטפות - תכתובת והכנת מסמכים, הפקת דוחות חישוביים, הכנת מצגות.
- ניהול המידע בארגון ובכלל זה, ניהול רשומות הארגון - מגורמי חוץ אל הארגון ולהיפך, לרבות שימוש בטפסים ממוחשבים ובמערכות ממוחשבות לניהול משרד.
- ניהול קופה קטנה וחישוביים כספיים.
- קבלת קהל ו/או מענה טלפוני והפנייתו לבעלי תפקידים מתאימים.
- ניהול זמן הממונים - תיאומי ישיבות ופגישות.

4. מקצועות הלימוד העיקריים

תורת המנהל

מטרת פרק זה, היא לחשוף את התלמידים להכרת יסודות המינהל. בפרק זה ילמדו על אופי הארגון, יכירו סוגי ארגונים שונים במשק הישראלי, את העקרונות עליהם מושתתת המבנה הארגוני ואת המבנה הארגוני-היררכי.

מערכות משרד

פרק זה נועד להכיר את סביבת העבודה המשרדית, ואת תחום ניהול המשרד הממוחשב כ"לב" הארגון וכצומת דרכים של הפעילויות השונות בארגון. התלמידים יכירו את התחומים שבהם המשרד עוסק ואת תפקידיו. התלמידים יכירו את תפקיד המשרד כמאגר מידע ואת נהלי העבודה במערכות מידע, ילמדו את אופני הטיפול במידע, וכך ירכשו ידע בסיסי לטיפול בעובד.

תקשורת ויחסי ציבור

מטרת פרק זה היא לחשוף בפני התלמידים את סוגי התקשורת בארגון, סיבות לחסמים בתקשורת וייעול התקשורת הארגונית. כ"כ להכיר בפני התלמידים את חשיבות תחום יחסי הציבור לקידום הארגון את האמצעים לקידום היחצנות בכלל ואת תחום הדוברות בפרט.

סדנאות לשיפור מיומנויות בעבודה

מטרת הפרק היא לשפר אצל התלמידים מיומנויות אישיות החשובות לתפקוד יעיל בסביבת העבודה ולהקנות לתלמידים כלים להתמודדות ולטיפול במצבים שונים. הסדנאות תועברנה באופן פעיל וחוייתי תוך שימוש בהסברים ובדוגמאות מחיי היום יום של התלמידים, משחקי תפקידים והמחשבות.

- סדנה לניהול זמן - להקניית מיומנויות של ניהול זמן יעיל, תכנון מראש וקביעת לוח זמנים, קביעת סדרי עדיפויות וקדימויות.
- סדנה לניהול התקשורת ותקשורת בינאישית - להכרת תהליך התקשורת ולהקניית מיומנויות בתחום התקשורת הבינאישית.
- סדנה ליחסי ציבור וקבלת קהל - להכרת משמעותם של יחסי הציבור עבור הארגון וחשיבות התדמית והמוניטין של הארגון, הבנת החשיבות של טיפול נכון בקהל.
- סדנת הטיפול בלקוח ואיכות השירות - להכרת החשיבות של שירות איכותי, זיהוי סוגי לקוחות ואופן ההתמודדות עם טיפוסים לקוחות שונים.
- סדנה להתמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה - לפיתוח כישורי התמודדות במצבי לחץ ועומס בעבודה, והכרת כלים להימנעות ממצבי שחיקה.

מושגים בחשבונאות

פרק זה נועד להקנות לתלמידים מושגים בחשבונאות השימושיים בעבודה הארגונית-משרדית ובכלל זה, הכרת מושגי יסוד בהנהלת חשבונות, הכרת בעלי התפקידים בענף החשבונאות, הכרת המסמכים החשבונאיים, אמצעי התשלום במשק, ניהול תקציב וקופה קטנה. מבנה תלוש משכורת, ניהול גביה ותשלומים (הנחות, שותף+, הצמדה למדד, ריבית פשטה דף חשבון בנק), פעילות הבנקים ומערכת הפנסיה בישראל.

עבודה משרדית בעידן הדיגיטאלי פרק זה הינו פרק מעשי המהווה את הליבה של העבודה המשרדית השוטפת, אשר נועד להכשיר את התלמידים ביישומי מחשב מתקדמים הנדרשים כיום לעבודה בארגונים. כמו כן, פרק זה יכלול תפעול מערכות מידע ממוחשבות.



5. מבנה תכנית הלימודים

הידע התיאורטי הנחוץ לעבודת מנהלת המשרד מורכב מדיסציפלינות רחבות היקף, המובאות בתכנית הלימודים.

תכנית הלימודים מורכבת משתי קטגוריות לימוד:

1. מקצועות תשתית- הכוללים את המקצוע: מושגים בחשבונאות.

2. מקצועות ליבה- הכוללים את המקצועות: תורת המנהל, מערכות משרד, תקשורת ויחסי ציבור, סדנאות לשיפור מיומנויות בעבודה, עבודה משרדית בעידן הדיגיטלי.

תכנית הלימודים מבוססת על לימוד משולב עיוני ומעשי של מקצועות הלימוד בתוך כדי תרגול בסדנאות מחשבים של כל החומר הנלמד, וכן תוך תרגול התמודדות עם סוגיות שונות מחיי היום יום של מנהל/ת המשרד הבכיר/ה.

6. דרישות כניסה

1. 12 שנות לימוד
2. מבחן מיון בעברית – אתר פיקוח מנהל
3. ועדת קבלה

7. בחינות גמר

א. בחינות גמר חיצוניות:

1. בחינה עיונית- תורת המקצוע
2. בחינת מעשית

ב. בחינות גמר פנימיות:

בחינות פנימיות בכל שאר המקצועות הנלמדים.

8. תעודות

1. תעודת גמר – מנהל/ת משרד כללי/ת.
2. תעודת מקצוע – פקידות/ מזכירות סוג 1 (בהמרה).

תכנית הלימודים - שעות לימוד

הערות	שעות לימוד			נושאים
	סה"כ שעות	מעשי	עיוני	
	(8)	(--)	(8)	א. מקצועות תשתית
	8	--	8	1. מושגים בחשבונאות
	(38)	(8)	(30)	ב. מקצועות הליבה
	10	--	10	2. תורת המנהל
	16	--	16	3. מערכות משרד
	4	--	4	4. תקשורת ויחסי ציבור
	8	8	--	5. סדנאות לשיפור מיומנויות בעבודה
	(84)	(75)	(9)	6. עבודה משרדית בעידן הדיגיטלי
	4	3	1	6.1. הכרת המחשב
Microsoft Word	24	16	8	6.2. תכתובת ויצירת מסמכים
Microsoft PowerPoint	8	8	--	6.3. יצירת מצגות
Microsoft Excel	12	12	--	6.4. חישובים ועיבוד מידע
Microsoft Outlook	12	12	--	6.5. ניהול יומנים ומשימות
	8	8	--	6.6. אינטרנט
	16	16	--	6.7. הכרת מערכת ERP
	130	83	47	סה"כ שעות

פירוט נושאי הלימוד

מטרות:	מטלה/נושא:
הלומד: 1. יכיר מושגי יסוד בחשבונאות. 2. ידע לנהל רישום של קופה קטנה וכן לנהל תקציב אישי. 3. יכיר מושגים בתחום תשלומים וגבייה. 4. ידע לבצע חישובים מסחריים ברמה בסיסית. 5. יכיר את מבנה תלוש המשכורת ואת המוסדות: ביטוח לאומי, מס הכנסה, קופות גמל, קרן השתלמות. 6. יכיר באופן כללי את מערכת הפנסיה בישראל, כולל את המגמות החדשות התחום בשני העשורים האחרונים.	פרק 1. מושגים בחשבונאות סה"כ 12 שעות

הערות	שעות		הנושא	מס'	
	מעשי	עיוני			
חובת ניהול ספרים ורישום תקין, תיעוד מסמכים. שיטת הרישום הכפולה, חובה וזכות מנהל חשבונות, יועץ מס, חשבונאי מדופלם, רואה חשבון הכרת המושגים: דו"ח כספי, מאזן (רבעוני / שנתי), מאזן בוחן, רווח, הפסד חשבונית מס, חשבונית עסקה, חשבונית מס קבלה, קבלה, חשבונית מס זיכוי, תעודת משלוח הוראת פעולות חישוביות ברמה בסיסית: חישובי אחזים, ריבית פשוטה, הנחות, חישוב מע"מ תנאי אשראי, שוטף +, כרטיסי אשראי, למוטב בלבד, בנקאי עצמי, סחיר, הסבת שיקים ערבות בנקאית, אובליגו, רשות האכיפה והגבייה ותהליך ההוצאה לפועל פרטים אישיים, מבנה השכר, נתונים מצטברים מע"מ, מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות, קרן השתלמות, קופות גמל ביטוח זקנה, ביטוח שארים, ביטוח נכות, פנסיה תקציבית ופנסיה צוברת, פנסיית חובה			מבוא לחשבונאות הכרת תחום החשבונאות בעלי תפקידים בתחום החשבונאות דוחות כספיים הכרת מסמכים בעבודת הנהלת חשבונות חישובים מסחריים מושגים בתשלומים ובגביית חובות 1.6.1 אשראי 1.6.2 שיקים 1.6.3 ניכיון שיקים 1.6.4 מושגים בגביית חובות ניהול קופה קטנה 1.8 תלוש השכר 1.8.1 הכרת מבנה תלוש השכר 1.8.2 הכרת המוסדות 1.8.3 ביטוח פנסיוני	1. 1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.6.1 1.6.2 1.6.3 1.6.4 1.7 1.8 1.8.1 1.8.2 1.8.3	
		--	12	סה"כ שעות	



מטרות:	מטלה/נושא:
<p>הלומד:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. יתאר את תחומי המנהל ויסביר מושגי יסוד במנהל. 2. יגדיר מהו ארגון ויתאר את מאפייניהם של סוגי ארגונים שונים במשק הישראלי. 3. יבין את מבנה התרשים הארגוני האירגוני, ואת העקרונות עליו הוא מבוסס. 4. יבין את ההבדלים בין תקציב במנהל הציבורי לתקציב במנהל העסקי. 5. יפרט את מנגנוני התיאום בארגון. 6. יסביר את חשיבות התכנון בארגון. 	<p>פרק 2.</p> <p><u>תורת המינהל</u></p> <p>סה"כ 10 שעות</p>

הערות	שעות		הנושא	מס'
	עיוני	מעשי		
<p>מנהל, ניהול תהליך, משאבים, ארגון ארגון, תכנון, תיאום, פיקוח ובקרה והפעלת עובדים</p> <p>מטרות, תקציב, תחרות, רווח, חשיפה לביקור</p> <p>ממשל מרכזי, ממשל מקומי, שירותי רווחה</p>			מנהל וארגון	.1
			מושגי יסוד במנהל	.1.1
<p>הקצאת משאבים, קביעת תכנית עבודה ולוחות זמנים, שיתוף פעולה בין היחידות ניתן להמחיש ע"י קטעי עיתונות, דוחות מבקר המדינה, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.</p>			יסודות המנהל/ מופעי המנהל	.1.2
			סוגי ארגונים	.2
<p>קו, תיבה, שרטוט תרשים ארגוני שיתוף הפעולה בין יחידות קו ומטה בארגונים גדולים.</p> <p>מבנה פירמידלי, מבנה מטריציוני, מבנה רשת.</p>			ארגוני המנהל הציבורי	.2.1
			ארגוני המנהל העסקי הפרטי והציבורי (השירותי והיצרני)	.2.2
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			אירגוני מנהל התנדבותי	.2.3
			אירגוני המנהל הצבאי	.2.4
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			התקציב ככלי תכנון	.3
			חשיבות התקציב	.3.1
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			לפעילות הניהולית	.3.2
			מאפייני התקציב במנהל הציבורי	.3.2.1
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			תקציב הוצאות	.3.2.2
			תקציב הכנסות	.3.2.3
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			גרעון תקציבי	.3.2.4
			עודף תקציבי	.3.2.4
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			התקציב במנהל העסקי	.3.3
			המבנה ההיררכי	.4
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			הכרת מושגים מבנה היררכי, שרשרת הפיקוד	.4.1
			יצירת תרשים מבנה ארגוני יחידות מטה קו ומטה עזר, תפקידים	.4.2
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			סוגי מבנים ארגוניים	.4.2.1
			סוגי מבנים ארגוניים	.4.2.2
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			עקרונות המבנה הארגוני	.5
			חלוקת עבודה	.5.1
<p>משרה, תפקיד, מטלה. חלוקת עומס, התמחות, מניעת כפילויות.</p>			מטרות חלוקת עבודה	.5.2





הערות	שעות		הנושא	מס'	
	מעשי	עיוני			
<p>סמכות, אחריות, שליטה, השפעה, האצלת סמכויות, היתרונות בהאצלת סמכויות. טווח שליטה רחב וטווח שליטה צר. תהליכי קבלת החלטות, מורל העובדים, אחידות, ראייה מערכתית, גמישות מערכתית.</p> <p>הגדרה</p> <p>ישיבות, דיווחים, נהלי עבודה, קציני תיאום. ועדת אד הוק, ועדה סטטוטורית.</p> <p>הגדרה</p> <p>תצפית, ישיבות, אמצעים טכנולוגים.</p> <p>תחומים מבוקרים בארגון: עובדים, איכות מוצרים, תהליכי יצור. השוואה בין תכנון לביצוע, איתור פגמים, הנעלה לשיפור המוצר, מעקב אחר עובדים תו תקן, נורמה, סטיית תקן, ISO9000 - תקן בינלאומי, תקן ישראלי.</p> <p>מבני, טכנולוגי, אנושי, ייעודי. דמוגרפי, טכנולוגי, כלכלי, פוליטי, חברתי.</p> <p>הרגלים, מסגרת חברתית, ביטחון כלכלי, חוסר ודאות. יציבות מבנית, פגיעה בהתמחויות, שינוי במאזן הכוחות. הסברה, שיתוף, כפיה, מניפולציה, סוכן שינוי.</p>			<p>האצלת סמכויות</p> <p>5.3</p> <p>טווח שליטה ופיקוח</p> <p>5.4</p> <p>ריכוז וביזור, יתרונות</p> <p>5.4.1</p> <p>וחסרונות</p> <p>התכנון</p> <p>6</p> <p>תהליך התכנון</p> <p>6.1</p> <p>יתרונות וחסרונות התכנון</p> <p>6.2</p> <p>תיאום</p> <p>7</p> <p>מטרות התיאום</p> <p>7.1</p> <p>גורמים מתאמים בארגון</p> <p>7.2</p> <p>וועדות כלי לתיאום</p> <p>7.3</p> <p>פיקוח ובקרה</p> <p>8</p> <p>פיקוח</p> <p>8.1</p> <p>מטרות הפיקוח</p> <p>8.1.1</p> <p>כלי הפיקוח</p> <p>8.1.2</p> <p>יתרונות וחסרונות הפיקוח</p> <p>8.1.3</p> <p>בקרה</p> <p>8.2</p> <p>מטרות הבקרה</p> <p>8.2.1</p> <p>מושגים בבקרה</p> <p>8.2.2</p> <p>שרגון</p> <p>9</p> <p>סוגי שינויים</p> <p>9.1</p> <p>הסיבות לשינויים</p> <p>9.2</p> <p>התנגדות לשינויים</p> <p>9.3</p> <p>התנגדות הפרט</p> <p>9.3.1</p> <p>התנגדות ארגונית</p> <p>9.3.2</p> <p>התמודדות עם שינויים</p> <p>9.4</p>		
		--	10	סה"כ שעות	



מטלה/נושא:	מטרות:
פרק 3. מערכות משרד סה"כ 16 שעות	הלומד: 1. יכיר את תחומי הפעילות המשרדית, כאשר הדגש הוא על טיפול במידע. 2. יוכל לטפל בדואר נכנס ובדואר יוצא הן באופן ידני והן באופן ממוחשב. 3. יבין את הפעולות: תיוק, סיווג וסימול וחשיבותן. 4. יכיר את תפקיד המשרד כמאגר מידע ואת נהלי העבודה במערכות מידע.

מס'	הנושא	שעות		הערות
		עיוני	מעשי	
1.	תפקידי המשרד ומקומו בארגון המשרד ומקומו בארגון			הגדרת מושגים: משרד, ניהול משרד, מערכת מידע איסוף נתונים, עיבודם, אחסון נתונים, הפצה, אחזור משפטי, רפואי, פדגוגי, טכנולוגי, סוג: יצרני, שירותי
1.1	תחומי העיסוק של המשרד			
1.2	המשרד הממוחשב "לב הארגון"			
1.3	סוגי המשרדים וההתמחויות			
1.4	הסביבה האנושית במשרד			
2.	בעלי תפקידים במשרד			
2.1	חלוקה עפ"י התמחות			
2.1.1	חלוקה היררכית תפקידית			
2.1.2	חלוקה ארגונית			
2.1.3	הסביבה הפיזית בעבודה			
3.	הקצאת שטחי עבודה			
3.1	צורות ההקצאה			
3.1.1	שטחים לקבלת קהל			
3.2	התנאים הפיזיים במשרד			
3.3	וחשיבותם לעבודה שוטפת ויעילה			
3.4	ארגונומיה ומטרותיה			
4.	טיפול בדואר			
4.1	דואר נכנס ודואר יוצא			
4.2	דואר אלקטרוני			
5.	תיוק, סיווג, סימול רשומות וחשיבות הפעולות הללו			
5.1	תיוק			
5.1.1	תהליך התיוק			
5.1.2	פתיחת תיק חדש			
5.1.3	שיטות התיוק			
				כרונולוגי, מכתב/תשובה, נושאים





הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
<p>שיטת סיווג לתיק אישי, מתכתבים, נושא/ענייני, אירוע/פרשה, גיאוגרפי סימול בשיטת א-ב, סימול עפ"י מספר זהות מושגים: ארכיון, ארכיב, גנזך חסימת תיקים</p> <p>טיפול בתיק אישי, נוכחות, איסוף ורישום נתונים, מילוי טפסים אישיים משאבי אנוש, כוח אדם, שכר</p> <p>פגיעה במידע ב: מסמכים, רשומות, טפסים, נתונים ומאגרי מידע אובדן מסמך, אי-גיבוי נתונים במחשב, או פגיעה העברת מידע על נתוני שכר, שינוי מכוון של פרטים ברשומה במחשב חוקים ותקנות, כגון: החוק לאבטחת מידע, התקנות להגנת פרטיות</p>	--	16	שיטות לסיווג רשומות	5.2
			שיטות לסימול רשומות	5.3
			ארכיון	5.4
			חוק הארכיונים וחשיבותו	5.4.1
			הטיפול בעובד	6
			תחומי הטיפול בעובד	6.1
			מחלקות בארגון המטפלות בעובדים	6.2
			חשיבות שמירת סודיות של עובד	6.3
			נהלי עבודה במערכות מידע	7
			הסיכונים האפשריים בפגיעה במידע ידני או ממוחשב	7.1
			פגיעה באקראי	7.2
			פגיעה במזיד	7.3
			פשעי מחשב, עבריינות מחשבים	7.4



מטרות:	מטלה/נושא:
<p>הלומד:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. יתאר את תהליך התקשורת 2. יבחין בין ערוצי תקשורת שונים 3. יבין את ההבדל בין תקשורת פורמלית לתקשורת בלתי פורמלית 4. ימנה את אמצעי התקשורת הדיגיטלית בארגון 5. יכיר את המושג רעשים בתקשורת ויצוין סוגי רעשים בתקשורת 6. יבין את תרומת יחסי הציבור לארגון 7. יסביר את ההבדל בין פרסומת, הסברה ותעמולה <p>יסביר את תפקידי הדובר בארגון</p>	<p>פרק 4.</p> <p><u>תקשורת ויחסי ציבור</u></p> <p>סה"כ 4 שעות</p>

הערות	שעות		הנושא	מס'	
	מעשי	עיוני			
<p>מוען, מסר, קלט, נמען ערוצים אנכיים, ערוצים אופקיים, גשר פאיול, ערוצים אלכסוניים השוואה בפרמטרים הבאים: מטרה, אופן העברת המידע, אופי המידע, מהירות העברת המידע, השימוש בערוצי תקשורת יתרונות התקשורת הדיגיטלית</p> <p>סילוף, השמטה, הצפת מידע מקורות מהמוסר, מהקולט, מהטכנולוגיה, מהמבנה ההיררכי, מרחק גיאוגרפי</p> <p>הגדרת מטרות יחסי הציבור, עיצוב התדמית של הארגון העסקי והארגון הציבורי יחצנות, פרסום, תעמולה, הסברה רדיו, טלוויזיה, אינטרנט, שלטי חוצות, עיתונות</p> <p>הודעות לעיתונות, ניהול משברים בתקשורת הדרכת עובדים, ניהול קשרי לקוחות</p>			תקשורת ארגונית תהליך תקשורת ארגונית סוגי תקשורת תקשורת פורמלית ובלתי פורמלית סוגי התקשורת הדיגיטלית בארגון רעשים בתקשורת סוגי רעשים מקורות הרעשים התמודדות עם רעשים בתקשורת יחסי ציבור יחסי ציבור חוץ ארגוניים אמצעי המדיה בתקשורת דוברות ותפקידיה יחסי ציבור פנים ארגוניים	1. 1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.5.1 1.5.2 1.5.3 2. 2.1 2.2 2.3 2.4	
		--	4	סה"כ שעות	





מטרות:	מטלה/נושא:
<p>הלומד:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. יפתח מיומנויות אישיות בתחומים שונים. 2. יסביר את המושג ניהול זמן ויהיו מסוגלים לתכנן נכון לוח זמנים. 3. יסביר את גורמי התקשורת ויתארו את תהליך התקשורת. 4. יכיר את תחום התקשורת הבינאישית ויהיו מודעים לחשיבותו. 5. יהיה מודע לחשיבותם של יחסי ציבור לשמירת תדמיתו של הארגון. 6. יכיר את תחום שירות לקוחות, ויפנימו את הטיפול בלקוח וקבלת קהל. 7. התלמידים ירכשו כלים להתמודדות במצבי לחץ ושחיקה בעבודה. 	<p>פרק 5.</p> <p><u>סדנאות לשיפור מיומנויות בעבודה</u></p> <p>סה"כ 8 שעות</p>

הערות	שעות		הנושא	מס'	
	מעשי	עיוני			
<p>הוראת הסדנה ניהול זמן במקביל ללימוד תוכנת Outlook המשמשת ככלי לניהול זמן, פגישות ואירועים, ולניהול משימות. מהו ניהול זמן - משמעותו והבנת חשיבות התחום לתפקוד יעיל</p> <p>סדר יום, לוח זמנים, סדר עדיפויות וסדר קדימויות, מידת חשיבות ומידת דחיפות החשיבות לניהול זמן בעבודה המשרדית השוטפת והתמודדות עם מטלות ועומס בעבודה</p> <p>קביעת סדר עדיפויות וקדימויות על-די קביעת מידת החשיבות ומידת הדחיפות של הפעילויות השונות.</p> <p>אופן זיהוי פעילות כחשובה/דחופה התמודדות עם תופעת הדחינות, קידום מטרות על-די התמקדות בפעילויות חשובות לעומת דחופות</p> <p>האצלת סמכויות ככלי לניהול זמן יעיל התחומים של בזבזני זמן: טלפונים, ניירת, מבקרים וישיבות</p> <p>שיטות להתמודדות עם בזבזני זמן</p> <p>טיפים וכללים לניהול זמן יעיל תוכנת Outlook ככלי לניהול זמן, פגישות ואירועים, ולניהול משימות - במסגרת שיעורי יישומי מחשב</p> <p>המזכירה כמייצגת הארגון, תפקידים משרדיים העוסקים בקבלת קהל.</p> <p>יש לקשר נושא זה לסדנה הטיפול בלקוח ואיכות השירות</p>			<p>ניהול זמן</p> <p>מבוא לניהול זמן</p> <p>מושגים בניהול זמן</p> <p>ניהול זמן בעבודת המשרד</p> <p>קביעת סדר עדיפויות וקדימויות</p> <p>תופעת ה"דחינות"</p> <p>ניהול זמן והאצלת סמכויות בזבזני זמן</p> <p>ניהול זמן יעיל</p> <p>ניהול יומנים</p> <p>תקשורת בינאישית</p> <p>קבלת קהל ושירות לקוחות</p>	<p>1.</p> <p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p> <p>1.6</p> <p>1.7</p> <p>1.8</p> <p>1.9</p> <p>2.</p> <p>2.1</p>	
		8	--	סה"כ שעות	



הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
<p>קיצור דרך על שולחן העבודה, תיקיית המסמכים והתמונות, סל המיחזור, פעולות עם תיקיות וקבצים</p> <p>חיפוש מסמכים ותיקות במחשב, חיפוש לפי שם, סוג, סיומת קובץ</p> <p>באמצעות תוכנה ללימוד הקלדה עיוורת באתר אינטרנט. התקדמות בקצב אישי, ומבדקי מהירות ודיוק. תרגול קטעי הקלדה בתכנית Word מקשי תנועה ועריכת טקסטים</p> <p>לימוד הנושא יתבצע במקביל ללימוד הקלדת מכתבים בתכנית Word, בנושאים מעולם התוכן של התלמידים</p> <p>חידוד ההבחנה ע"י דוגמאות של מכתבים אישיים ומינהלים</p> <p>חלקי המכתב, משמעותם ותפקידם. מיקומם הנכון של חלקי המכתב ואופן רישומם</p> <p>מטרת המכתב, ניסוח טיוטה</p> <p>ניסוח מנומס, מילות כבוד, טיפול מהיר בפנייה</p> <p>שימוש נכון בשפה, מבנה המשפט, סימני פיסוק, שפה נקייה, ניסוח ברור מודעות לכך שהמכתב מהווה אסמכתא ותיעוד, חוק לשון הרע, המכתב כמייצג הארגון</p> <p>הבחנה בין עיקר וטפל, ניסוח "קצר וקולע"</p> <p>פרטית, עסקית, כותרת של משרדים ממשלתיים, הדגשת ההבדל במיקום הכותרות השונות</p> <p>תאריכים, מס' מכתב, הוראות שיגור, פרטי נמען, הנדון, סימוכין</p>	16	8	תיקות וקבצים	1.4.7
			שמירת מסמכים ותיוק	1.4.8
			חיפוש	1.4.9
			תכתובת ויצירת מסמכים	2
			לימוד הקלדה עיוורת	2.1
			הכרת מקלדת ומקשי קיצור להקלדת ועריכת טקסטים	2.1.1
			תכתובת מנהלית	2.2
			דפוסי הכתיבה המינהלית	2.2.1
			מבנה מכתב מנהלי	2.2.1.1
			הבחנה בין מכתב אישי למכתב מינהלי: תוכן, נושא	2.2.1.2
			עקרונות הכתיבה המינהלית	2.2.2
			חלקי המכתב ומיקומם	2.2.3
			תכנון	2.2.3.1
			אדיבות	2.2.3.2
			בהירות	2.2.3.3
			זהירות	2.2.3.4
			קיצור	2.2.3.5
			חלקי המכתב	2.2.4
			כותרת המכתב	2.2.4.1
			פתיח	2.2.4.2
פתיחה, גוף, סיום	2.2.4.3			
הסיומת	2.2.4.4			
סוגי מכתבים ומאפייניהם, כללי כתיבה ומבנה המכתב	2.2.5			



הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
<p>מהות הפנייה, פרטים ידועים על המוצר/שירות, פרטים מבוקשים תשובה מפורטת, מכתב לוואי בצירוף, הדגשת רצף ההתכתבות כללי הכתיבה המינהלית אישור והמלצה, זימון</p> <p>הכרת התכניות העיקריות הכלולות בחבילת Office ושימושיהן בעבודה המשרדית. הדגשת המבנה האחד של החלון ביישומי Office</p> <p>כתיבת מכתבים, הכנת טבלאות, עיצוב ועריכת מסמכים שונים, בשילוב אלמנטים גרפיים</p> <p>שורת כותרת, סרגל כלים לגישה מהירה, רצועת הכלים, משטח עבודה, שורת המצב</p> <p>תצוגות המסך וקביעת תצוגת עבודה "פריסת הדפסה", שינוי גודל תצוגה עקרונות העבודה עם התכנית, הקלדה במסמך, מעברי שורה, מעבר פסקה, מעברי עמוד</p> <p>יצירת מסמך חדש, שמירת מסמך בשם, פתיחת מסמך שנשמר שיטות לסימון מילים, פסקאות, קטעים נפרדים, "בחר הכל". הדגשה: סימון לפני ביצוע פעולות עריכה ועיצוב העתקה, העברה ומחיקה: העתק-הדבק (שכפול קטע), גזור-הדבק (העברת קטע), מחיקה, ביטול פעולה אחרונה</p> <p>סוג גופן, גודל גופן, צבע גופן, סגנון גופן: הדגשה, קו תחתי, קו נטוי, אפקטים: כתב עילי, כתב תחתי.</p> <p>הכרת תיבת הדו-שיח גופן ואפשרויותיה</p> <p>יישור ומרכז שורה / פסקה, מרווח בין שורות, טאבים</p> <p>רשימה ממוספרת, רשימה עם תבליטים. הכרת תיבת הדו-שיח תבליטים ומספור - שינוי תבנית מספר. הוספת תבליטים ומספור של רמה אחת בלבד</p> <p>חלונות סימן: הוספת סימן ובחירת סוג הגופן לסימנים מיוחדים (Webdings, Wingdings).</p>			<p>בקשת מידע על מוצר / שירות</p> <p>מסירת מידע על מוצר / שירות</p> <p>מכתבי תלונה</p> <p>מסמכים שגרתיים בארגון, סוגי מכתבים שגרתיים</p> <p>יצירת מסמכים בתכנית Word</p>	<p>2.2.5.1</p> <p>2.2.5.2</p> <p>2.2.5.3</p> <p>2.2.6</p> <p>2.3</p>
			הכרת התכנית	2.3.1
			מבנה חלון התכנית	2.3.2
			תצוגות מסך וסרגלי הכלים	2.3.3
			הקלדה במסמך	2.3.4
			פעולות על קובץ	2.3.5
			סימון ובחירה	2.3.6
			פעולות עריכה במסמך	2.3.7
			עיצוב גופן	2.3.8
			עיצוב פסקה	2.3.9
			תבליטים ומספור	2.3.10
		הוספת סימן / שינוי תבליט	2.3.11	



הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
הוספת טבלה, הוספת ומחיקת עמודות ושורות. סימון: תא, עמודה, שורה וכל הטבלה. מיזוג תאים. מיזוג תאים בלבד בשורת הכותרת. מיון בטבלה - עם ובלי שורת כותרת. מאפייני טבלה: יישור טבלה, קביעת גובה שורות, יישור ומרכז אנכי בתא הוספת צללית לתאים דרך סרגל הכלים. הוספת קווי גבול, עובי קו גבול, סגנון קו גבול			טבלאות	2.3.12
הוספת תיבת טקסט ועיצוב תיבת טקסט: סגנון קו, עובי קו, מילוי צבע. הוספת צורה + עיצוב קו ומילוי. הוספת תמונה מתוך קובץ / מאוסף התמונות.			גבולות וצללית	2.3.13
הוספת אובייקט כותרות WordArt תיבת הדו-שיח הגדרת עמוד: שוליים, כיוון דף, מרכז קטע ביחס לדף. הגדרות הדפסה - מספרי עמודים, מס' עותקים			הוספת תמונות וגרפיקה	2.3.14
מהי מצגת, שימושיה, היתרונות בהעברת מידע ומסרים באמצעות מצגות	8	--	הגדרת עמוד, הדפסה ושליחה	2.3.15
חלון הערות, חלון השקופית ותצוגות מסך			יצירת מצגות	3
כתיבת טקסטים במצגת, הוספה, מחיקה ועיצוב של תיבת טקסט, עיצוב ועריכת טקסט			מבנה חלון התכנית	3.1
הוספת שקופית למצגת, בחירת פריסת שקופית, הכרת סוגי המתארים, שינוי פריסת שקופית, מחיקת שקופית, סדר שקופיות			הוספת טקסט	3.2
הפעולות בכלי ציור, הוספת צורות, תמונות ואובייקטים, עריכת צורות, שינוי גדל, כתיבה בתוך צורה, סידור וקיבוץ אובייקטים			הוספת שקופיות	3.3
עיצוב שקופית בהתאמה אישית באמצעות רקעים, תמונות ואיורים. הוספת רקעים לשקופיות: רקע בגוון אחיד, רקע עם אפקט מילוי של צבע אחד, שני צבעים או קבוע מראש			ציור - הוספת צורות ותמונות	3.4
עיצוב שקופית באמצעות ערכות עיצוב: בחירת תבנית עיצוב מתוך מבחר קיים, חיפוש ערכה באופן מקוון לפי נושא, הורדת ערכת נושא			עיצוב שקופית - רקעים	3.5
			עיצוב שקופית - תבניות עיצוב	3.6





הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
הנפשה מותאמת אישית: סוגי אפקטים, הוספת אפקטים מונפשים לאובייקטים בשקופית, הסרת אפקטים, הוספת צלילים שמירת מצגת בשם הגדרת מאפייני הדפסה: הדפסת שקופיות ודפי מידע, צבע/גווני אפור, מסגור שקופית מעבר בין שקופיות - אוטומטי או בלחיצת עכבר	12	--	הנפשת שקופיות	3.7
שמירת מצגת			3.8	
הדפסת מצגת			3.9	
הצגת המצגת			3.10	
שלבי העבודה בהכנת מצגת			3.11	
תכנון המצגת ומבנה המצגת			3.12	
עיצוב מצגת עסקית			3.13	
איך להכין מצגת טובה - כללים וטיפים			3.14	
חישובים ועיבוד מידע בתכנית Excel			4	
כללים לבניית טבלה והזנת נתונים			4.1	
מבנה חוברת עבודה (גיליונות)			4.2	
מבנה גיליון עבודה			4.3	
עבודה עם מספר גיליונות			4.4	
בניית טבלה			4.5	
הזנת כותרות טבלה	4.5.1			
הוספת כותרות עמודות	4.5.2			
הוספת גבולות לטבלה	4.5.3			
הזנת נתונים לטבלה	4.5.4			
עיצוב סוגי נתונים שונים	4.6			
עיצוב טקסט	4.6.1			
עיצוב מספרים	4.6.2			
עיצוב תאריכים	4.6.3			
ביצוע חישובים	4.7			
יצירת נוסחה ע"י שימוש בארבע פעולות חשבון	4.7.1			
השימוש בפונקציות בסיסיות	4.7.2			
עבודה עם סוגי תרשמי שונים	4.8			





הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
			בחירת סוג תרשים בהתאם למבנה טבלת נתונים	4.8.1
			עריכת תרשים	4.8.2
			השימוש בסינון ומיון בתוך טבלה	4.9
			שמירה והדפסה	4.10
			ניהול יומנים ומשימות	5
			הכרת מבנה של תכנית Outlook	5.1
			דואר	5.2
			הכרת מבנה חלון התכנית והתיקיות	5.2.1
			הכרת הפונקציה של דואר אלקטרוני	5.2.2
			ניהול הודעות דוא"ל	5.3
			הגדרת אפשרויות דואר	5.3.1
			ניהול שלבים מהירים	5.3.2
			תיקיות דואר קבועות	5.3.3
			צירוף קבצים להודעה	5.3.4
			מענה להודעות	5.3.5
			אפשרויות מחיקת הודעות	5.3.6
			בדיקת פרטי חשבון	5.3.7
			יצירת תיקיות חיפוש והגדרת כללים והתראות	5.3.8
			אנשי קשר	5.4
			ניהול אנשי קשר	5.4.1
			לוח שנה	5.5
			תצוגות מסך - יומי, שבועי חודשי	5.5.1
			ניהול פעילויות ואירועים בלוח שנה	5.5.2
<p>שינוי סוג תרשים, הוספת כותרות ותוויות נתונים</p> <p>הכנה לפני הדפסה, פריסת עמוד, הגדרת עמוד, הוספת כותרת עליונה ותחתונה, הגדרת אזור הדפסה, הסרת אזור הדפסה</p> <p>חלקי התכנה, מעבר בין חלקי התכנה, אפשרויות חלונות ניווט</p> <p>תרגול משלוח וקבלת דוא"ל דרך Outlook</p> <p>יצירת חתימה, אפשרויות מעקב</p> <p>תיבת דואר נכנס, פרטים שנשלחו, פרטים שנמחקו, דואר זבל</p> <p>צריף קובץ להודעה, שמירת קבצים מצורפים</p> <p>מחק, התעלם, נקה, זבל, אחסון בארכיון</p> <p>הדגרת תשובה אוטומטית, השימוש בכלי ניקוי</p> <p>יצירת תיקיה חדשה, הגדרת כללים לתיקייה חדשה, ערכית כללים, מחיקת כללים</p> <p>הוספת איש קשר, מילוי פרטים בסיסיים בשדות נחוצים (שם, טלפון דוא"ל), עדכון פרטי איש קשר, מחיקת איש קשר.</p> <p>חיפוש אנשי קשר, התקשרויות ושיתוף אנשי קשר</p> <p>הבדל בין פעילות לאירוע. סוגי פעילויות ואירועים – חד פעמי, מופע חוזר, אירוע של יום שלם. שדות עיקריים בחלון של אירוע חדש</p>	12	--		



הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
תזכורות ותגיות			הוספה, עדכון, מחיקה של פעילויות ואירועים	5.5.3
הוספת משימות חדשות, מחיקת משימה, שינוי פרטי משימה, סיום משימה שהושלמה, הדפסה העברת משימות לנמענים, בקשה למשימה, עריכה ביומן			משימות	5.6
הוספת פתק חדש, מחיקת פתק, שינוי צבע, מיון פתקים לפי צבע. הדפסת פתקים			פעולות על משימות	5.6.1
			פתקים	5.7
	8	--	אינטרנט	.6
רשת האינטרנט העולמית, מושגים: http, (World Wide Web) WWW, ספק אינטרנט, רוחב פס, מהירות הורדה והעלאה			הכרת האינטרנט והדפדפן	6.1
כתובת מחשב המשמשת לגלישה. שורת הכתובת, שורת המצב מבנה כתובת אתר אינטרנט ומשמעותה, סיומת סוג אתר (net. Com., org., gov. וסיומת מדינה (il)			הכרת הדפדפן	6.1.1
- סוגי קישורים: טקסט, תמונה - תפריטי ניווט באתרים - לוגו אתר כקישור לעמוד ראשי			כתובת אינטרנט	6.1.2
הגדרת דף בית (Home Page), שמירה במועדפים, סידור מועדפים			גלישה, קישורים וניווט	6.1.3
העתקת טקסטים מהאינטרנט לתכנית Office ע"י הדבקה מיוחדת, שמירת תמונה בשם			דף בית ומועדפים	6.1.4
גלישה מונחית לאתרים (אתרי מימשל, אתרי תוכן ותחומי דעת הקשורים לנושאי המגמה)			העתקת טקסטים ושמירת תמונות	6.1.5
כלים לחיפוש מידע			גלישה מונחית	6.1.6
פתיחת דוא"ל באתר גוגל לשימוש התלמידים גם במסגרת הלימודים. בחירת שם משתמש וסיסמא, מבנה כתובת דואר אלקטרוני			איתור מידע באינטרנט דואר אלקטרוני	6.1.7 6.2
לכל תלמיד חובה שתהיה כתובת דואר אלקטרוני אישית ב-Gmail			פתיחת תיבת דוא"ל באינטרנט	6.2.1
יצירת הודעה חדשה, שליחת הודעה, הוספת אנשי קשר, ניהול אנשי קשר, חיפוש הודעות, מחיקת הודעות			ניהול הודעות דוא"ל	6.2.2
יצירת הודעה חדשה, שליחת הודעה, הוספת אנשי קשר, ניהול אנשי קשר, חיפוש הודעות, מחיקת הודעות			תיקיות של תיבת דואר	6.2.3



הערות	שעות		הנושא	מס'
	מעשי	עיוני		
דואר נכנס, דואר יוצא, אשפה, דואר זבל	16	--	תיקיות של תיבת דואר	6.2.4
התפיסה ומונחים בסיסיים			הכרת מערכת ERP	.7
היכרות עם התוכנה בתחומים שונים של העבודה המשרדית בארגונים רבים			מבוא למערכות מידע ארגוניות ERP	.7.1
יחידות ארגוניות, נתוני אב, מסד נתונים, רשומה, תהליך עסקי, דו"חות סקירה של האפשרויות במודול, התהליכים שניתן ליישם באמצעות המודול, כלי דיווח			היכרות עם מערכת מבוססת ERP	.7.2
			מושגים במערכת מבוססת ERP	.7.3
			מודול ניהול משרד	.7.4
			דוחות אנשי קשר: - לפי לקוח - לפי ספק	.7.4.1
			עבודה עם לוח שנה	.7.4.2
			ניהול רשימת נושאים לביצוע ורשימת נושאים למעקב	.7.4.3
			דוחות נושאים ומשימות שטופלו	.7.4.4
	84	--	סה"כ שעות	





ביבליוגרפיה

1. אדיג'ס, י. (2010). **ניהול מה? תורת אדיג'ס לניהול מודרני**, משרד הביטחון.
2. אחיטוב, נוימן, צבירן (2000). **מערכות מידע לניהול**, דינון.
3. ברגמן, צ'. **סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה / מדריך למורה**. מא"ה – היחידה לפיתוח פדגוגי טכנולוגי.
4. גלוברזון, א', וגלוברזון, ש' (1995). **בקרה והערכה בארגונים: ניהול על-פי מדידה**. רמת-אביב: רמות – אוניברסיטת תל-אביב.
5. גלין א', כרמי ע', (1990). **ניהול 2000 – ניהול גמיש** תל אביב, המכללה למינהל.
6. דרוקר, פ. (2000). **אתגרי הניהול במאה ה-21: החשיבה הניהולית של העתיד**. מטר.
7. הוד –עמי, **צעד אחר צעד Excel 2016**, הוד-עמי לספרי מחשבים.
8. הוד –עמי, **צעד אחר צעד Word 2016**, הוד-עמי לספרי מחשבים.
9. **התכתבות משרדית**, מא"ה.
10. וינרמן, ת. (2014). **ארגון וניהול**, חלק א' וב', ליתג.
11. מ. לוי, (2004). **ניהול חשבונות א'**, הוצאת אורט.
12. מ. לוי, (2012). **יסודות החשבונאות**, הוצאת אורט;
13. מעיין פולג (2016). **טבלאות ציר ניתוח נתונים חכם**, הוד-עמי לספרי מחשבים.
14. סימנובסקי, ש. **חשבונאות למתחילים**, מיטב לימוד עצמי.
15. סמואל, י. (2002). **ארגונים מבנים ותהליכים**, זמורה ביתן, חיפה.
16. פדר וירסמה, (1999). **שירות לקוחות- מעל ומעבר!**, מטר.
17. פוקס, ש. (2001). **התנגדות לשינויים**, הוצאת בר אילן.
18. פרימנטל, ד. (2000). **אינטליגנציה רגשית בשירות לקוחות**, הספרייה הלאומית לאנשי עסקים, בני ברק.
19. צ'דר-קוצ'ין, רחל. (2004). **כתיבה עסקית**, אמ"ת.
20. צפר נילי, (2010). **תכתובת עסקית בארגון** (חוברת מצומצמת), ירושלים.
21. צפר נילי, (2011). **ניהול מערכות משרד** (מהדורה מעודכנת). ירושלים.
22. צפר נילי, פרידמן פנינה (2010). **כתיבה עסקית ממוחשבת**, ירושלים.
23. קנר, ש. (1997). **המדריך לתכתובת עסקית**, נר.
24. **מדריכים מתוך מרכז הדרכה של Office**
<https://support.office.com/he-il/article/%d7%9e%d7%a8%d7%9b%d7%96-%d7%94%d7%94%d7%93%d7%a8%d7%9b%d7%94-%d7%a9%d7%9c-Office-b8f02f81-ec85-4493-a39b-4c48e6bc4bfb?ui=he-IL&rs=he-IL&ad=IL>
25. **האתר הישראלי בנושא מערכות ERP**: <http://www.erp.org.il/default.asp>