**שאלות לבחינת בעל-פה בניהול משאבי אנוש 3 יח"ל, תש"ף**

1. **הסבר מהו מכתב קורות חיים**?

مكتوب عرض عمل "سيرة ذاتية" لشخص يبحث عن وظيفة ملائمة لمهاراته هذا المكتوب يفصل مهاراته وتعليمه.

يكون هذا المكتوب مرتب بطريقة التي تساعد القارئ على فهم المعلومات بطريقة مريحة وإيجاد معلومات عن العامل تخص الوظيفة والتنظيم.

1. **הסבר מהו חוזר תן דוגמא לשימוש בחוזר זה.**

هو مكتوب يحوي نفس المحتوى ويعطى بعدة نسخ لعدة اشخاص وهدفه إعطاء معلومات واخذ معلومات مثلا اخبار عمال في شركة عن رحلة للعمال واخذ معلومات من الذين يودون المشاركة بهذه الرحلة.

1. **הסבר מהו פרוטוקול ולשם מה הוא משמש.**

البروتوكول هو مكتوب توثيق مجرى جلسة والقرارات التي اتخذت خلال هذه الجلسة ويستعمل كقاعدة لتطبيق المهام في التنظيم.

1. **הסבר מה הוא פרוטוקול מילולי הבא דוגמה לשימוש בו.**

تسجيل كل كلمة ذكرت خلال الجلسة كلمة بكلمة ويشمل اسم المتحدث وماذا قال.

1. **הסבר מהו מכתב לוואי ומתי משתמשים בו.**

هو مكتوب مرافق لمكتوب "קורות חיים" وهو يوضح ماهية الوظيفة والتوجه عندما يقدم العامل عرض المهارات والخبرة بمكتوب السيرة الذاتية.

1. **הסבר את מטרת כתיבת מכתב תלונה והבא דוגמה למכתב זה.**

يكتب مكتوب الشكوى من قبل الزبائن بهدف الشكوى ضد منتج معين او خدمة من التنظيم الذي لم يكن مناسب للزبون وعند الحاجة يكتب الزبون شكوى للتنظيم عن هذا لتصحيح اخطاءه في المرات القادمة.

1. **הסבר מהו מסמך בקשה לחוות דעת, ולשם מה משתמשים בו בתחום משאבי אנוש**.

عند تقديم العمال سيرتهم الذاتية لاجل قبولهم للعمل في تنظيم معين هذا التنظيم ممكن ان يطلب عن العامل معلومات اكثر من تنظيمات أخرى التي تعلم بها هذا العامل او عمل بها من قبل لكي يتاكد من انه ملائم للوظيفة المعروضة.

1. **הסבר מהו מכתב "הודעה על הפסקת עובדה" וציין שני מקרים בהם יש שימוש במכתב מסוג זה**.

مكتوب عن نهاية علاقة العمل بين العامل والمشغل وهذا يحدث عند نهاية اتفاقية العمل بينهما وممكن ان تحصل من طرف المشغل في حال التنظيم يحاول التقليل من عماله, او من طرف العامل في حال أراد تغيير مكان عمله.

1. **הסבר מהו זיכרון דברים וציין שני פרטים החייבים להופיע בו.**

هو اتفاقية بين طرفين او اكثر ويعترف به القانون وفي حال احد الطرفين لم يفي بالمطلوب بإمكان الطرف الثاني اللجوء للقضاء , اجباري ان يكون توقيع الطرفين ومعلوماتهم الشخصية الدقيقة مثل رقم الهوية.

1. **ציין ארבעה פרטים הנכללים במכתב " הזמנה לישיבה".**
* موضوع الجلسة
* تاريخ الجلسة
* ساعة الجلسة
* مكان الجلسة
1. **הסבר מהו מכתב תשובת ביניים. הבא דוגמה לשימוש בו.**

هو مكتوب يبعث من التنظيم للشخص الذي بعث مكتوب من قبل كرد مؤقت له في حال لم يكن لديهم جواب نهائي, ويكتب بداخله عن سبب عدم تواجد رد نهائي وان التنظيم مستمر بمعالجة امر المكتوب.

مثال: صاحب الامر غير متواجد هذه الفترة في التنظيم بسبب مرض او سفر خارج البلاد.

1. **הסבר מתי נשלח מכתב תזכורת.**

يبعث هذا المكتوب عند الحاجة للتذكير بعمل عليه القيام به مثل جلسة او لقاء او للتذكير بعمل الذي لم يحصل بعد.

1. **הסבר מה ההבדל בין מכרז פנימי למכרז חיצוני בארגונים ציבוריים.**

هو الإعلان عن الحاجة لعمال من داخل اوخارج التنظيم فيكون هذا الإعلان اما في التنظيم الذي يبحث عن عامل من داخله يوضع الإعلان في وسائل التواصل الداخلية او ان يبحث عن عامل من خارج التنظيم ويكون هذا عن طريق وسائل اتصال خارجية.

1. **הסבר מהו מכתב הצעת מחיר, כחלק מהכתיבה העסקית בארגון.**

عرض أسعار المنتجات او الخدمات التي يقدمها التنظيم, وعن طريقها يقرر الزبون اذا كان يود الشراء او تقبل الخدمة ويستطيع مقارنة الأسعار عن طريق عدة عروضات من شركات مختلفة.

1. **הסבר מה ההבדל בין פרוטוקול לזיכרון דברים.**

البروتوكول هو مكتوب توثيق مجرى جلسة والقرارات التي اتخذت خلال هذه الجلسة ويستعمل كقاعدة لتطبيق المهام في التنظيم.

זיכרון דברים هو اتفاقية بين طرفين او اكثر ويعترف به القانون وفي حال احد الطرفين لم يفي بالمطلوب بإمكان الطرف الثاني اللجوء للقضاء.

1. **הסבר את חשיבות תשובה סופית לתלונה ומה הפרטים החשובים, שהיא כוללת בתוכה.**

الجواب لشكوى الزبون هو شيء مهم وخصوصا في حال كانت شكوى الزبون صادقة فعلى التنظيم ان يعترف بذلك ويعوضه لكي يكسب الزبون ويبقى زبون لديه ولا يذهب لشركات أخرى

النظيم يشرح بانه قام بفحص موضوع الشكوى ويقدم الاعتذار ويطلب من الزبون ان يبقى على تواصل معه وان يستمر بالتعامل معه.

1. **פעמים רבות נדרש מציע שירות לשלוח קורות חיים בכתב ידו. הסבר את הסיבה לכך**.

يطلب التنظيم من المتقدم لطلب الوظيفة ان يكتب سيرته الذاتية بخط يده لانه يستطيع فحص قدرات معينه عن طريق الخط مثل ترتيب, إمكانية تذكر المعلومات التي تتعلق بالعمل الذي سيقوم به في التنظيم.

1. **הסבר את ההבדל בין תזכורת למזכר.**

**תזכורת** :يبعث هذا المكتوب عند الحاجة للتذكير بعمل عليه القيام به مثل جلسة او لقاء او للتذكير بعمل الذي لم يحصل بعد.

**מזכר:** يستعمل هذا المكتوب للتواصل داخل التنظيم بين العمال او بين فروع داخل نفس التنظيم وإدارة فروع مختلفة لنفس التنظيم.

1. **הסבר מה הוא ייפוי כוח, והבא דוגמה לשימוש בו.**

هو إعطاء موافقة من شخص لشخص اخر ان يقوم بأعمال بدلا منه ويكون مرسل عن طريقه

مثال: شراء أغراض للشركة, او استقبال بريد للشركة.

1. **הסבר את תפקידו של מסמך קורות חיים ומדוע הוא חייב להיות מתומצת.**

مكتوب السيرة الذاتية هو مكتوب مفصل عن المتقدم للوظيفة مهاراته, تخصصه, سنوات العمل ويكون مختصر ومرتب لكل يخفف على القارئ ويستطيع إيجاد المعلومة التي يبحث عنها بسهولة. وهكذا من الممكن زيادة احتمال الحصول على الوظيفة المعروضة.

**أتمنى النجاح لجميع الطلاب**