

Intermediate 1

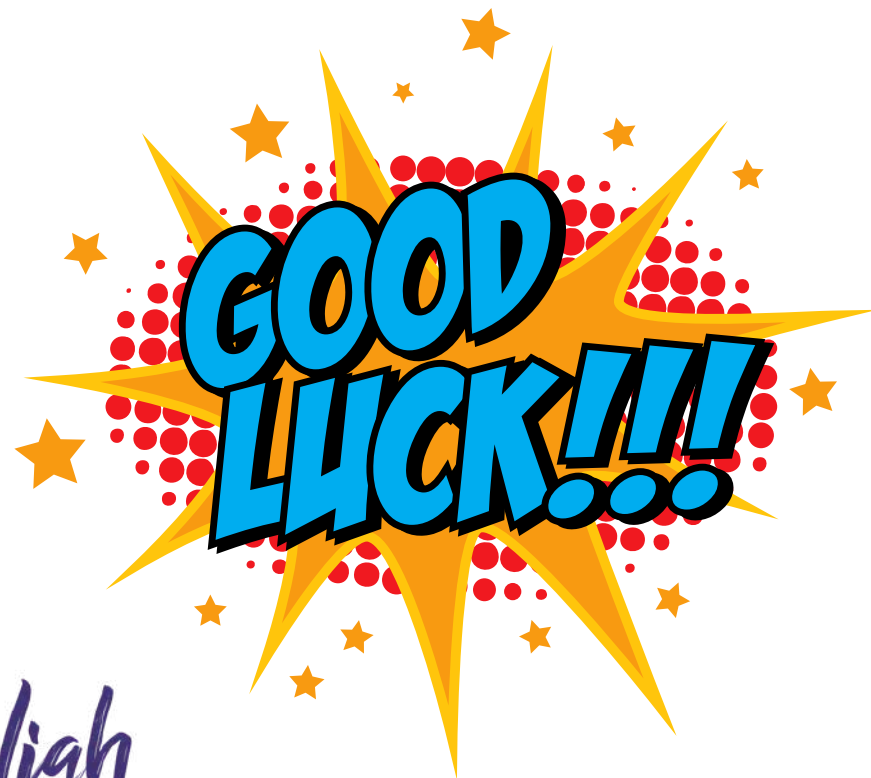
בִּירוֹקְרַטְיָה יִשְׂרָאֵלִית

Dealing with Israeli
bureaucracy

UlpanIntegraliah

Today's agenda

1. **Discover** the new vocabulary
2. Learn how to **Fill a** registration **form**
3. **Read** and answer
4. Listen to **Integraliah's** recommendations
5. Homework
6. What's next?



UlpánIntegraliah

בִּירוֹקְרַטְיָה יִשְׂרָאֵלִית

Israeli bureaucracy

אוצר מילים
.....
Vocabulary



Website	אתר אינטרנט	First name	שם פרטי
Gift	מתנה	Surname	שם משפחה
Post office	דואר	Address	כתובת
Customer service representative	נציג שירות	Cell phone	נייד
To send to	לשלוח ל (שולח-שולחת)	Date of birth	תאריך לדה
To register	להירשם ל (נרשם-נרשמת)	Sex	מין
To fill	למלא (ממלא-ממלאת)	Single	רוק
To cancel	לבטל (מבטל-מבטלת)	Married	נשוי
		Form	טופס

Discover the new vocabulary

מהו השם הפרטי ושם
המשפחה שלכם?

השם הפרטי שלי הוא יובל.
שם המשפחה שלי הוא כהן.



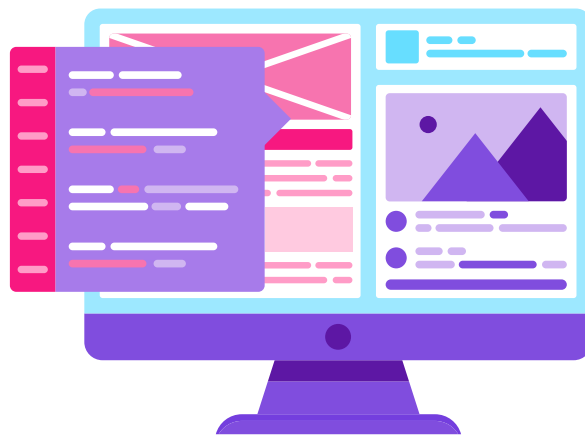
HELLO
MY NAME IS

UlpanIntegraliah

Discover the new vocabulary

איך נרשמים לקורס באינטגרליה?

יובל נרשמת באתר של האולפן.
יוני נרשם עם נציג שירות בטלפון.
גל ממלא את טופס הרשמה.



UllpanIntegraliah

Discover the new vocabulary

מה רואים בתעודת הזהות?

בתעודת הזהות, רואים את השם הפרטי,
את שם המשפחה, את הגיל ואת המין.

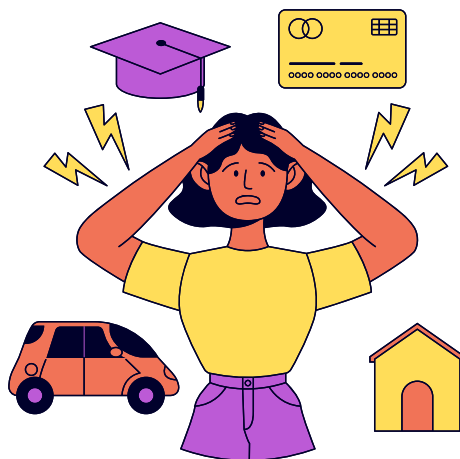


UrbanIntegraliah

Discover the new vocabulary

למה ביטלתם את ההרשמה לקורס?

יובל ביטלה כי אין לה זמן ללמוד.
יוני ביטל כי אין לו כסף כרגע.



UpanIntegraliah

Discover the new vocabulary

מה המצב המשפחתי שלכם?

יובל נשואה. יוני נשוי.

אוראל רווקה. נועם רווק.



UpanIntegraliah

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____

מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____

כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____

כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____

טלפון נייד: _____ 0543678687 _____

תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____

ארץ לידה: _____ איטליה _____

תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____

מספר שנות לימוד: _____ 15 _____

מין: ☒ זכר ☐ נקבה

מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן

איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____

מספר תעודת זהות: _____ 333876544

כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____

כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____

טלפון נייד: _____ 0543678687 _____

תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____

ארץ לידה: _____ איטליה _____

תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____

מספר שנות לימוד: _____ 15 _____

מין: ☒ זכר ☐ נקבה

מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן

איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____

מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____

כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____

כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____

טלפון נייד: _____ 0543678687 _____

תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____

ארץ לידה: _____ איטליה _____

תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____

מספר שנות לימוד: _____ 15 _____

מין: ☒ זכר ☐ נקבה

מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן

איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____

מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____

כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____

כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____

טלפון נייד: _____ 0543678687 _____

תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____

ארץ לידה: _____ איטליה _____

תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____

מספר שנות לימוד: _____ 15 _____

מין: ☒ זכר ☐ נקבה

מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן

איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____



Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה 
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מכללה למנהל עסקים בנתניה.

שם פרטי: _____ אילן _____ שם משפחה: _____ כהן _____
מספר תעודת זהות: _____ 333876544 _____
כתובת: _____ רחוב אלנבי 144, ת"א _____
כתובת מייל: _____ ilanc@gmail.com _____
טלפון נייד: _____ 0543678687 _____
תאריך לידה: _____ 04/10/1994 _____
ארץ לידה: _____ איטליה _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____ 03/03/2018 _____
מספר שנות לימוד: _____ 15 _____
מין: ☒ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☒ נשוי + 1 ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____ דרך חברה _____

Fill a registration form

מאיפה אילן?
מה המצב המשפחתי שלו?



UlpianIntegraliah

Fill a registration form

אילן עולה חדש מאיטליה.
הוא נשוי ויש לו ילד אחד.



UlpanIntegraliah

Read and answer



דיאלוג בין נועה שרוצה לבטל את המנוי שלה בחדר הכושר לבין עידן, נציג שירות.

נועה: שלום, אני רוצה לדבר עם המנהל בבקשה.

עידן: שלום, שמי עידן, אני נציג שירות כאן. איך אפשר לעזור לך?

נועה: יש לי מנוי לחדר כושר, אבל אני לא מרוצה מהשירות שלכם ואני רוצה לבטל אותו. יש טופס שצריך למלא?

עידן: שנייה. את יכולה לתת לי את הפרטים שלך? אני רוצה למצוא אותך במחשב. מה השם הפרטי ושם המשפחה שלך בבקשה?

נועה: אתה יכול למצוא אותי לפי השם? שמי נועה כהן.

עידן: מצוין, מצאתי אותך. אז מה קרה? למה לבטל?

נועה: אני צריכה חדר כושר פתוח בשבת וראיתי שאתם כבר לא עובדים בשבת. שעות הפתיחה שלכם לא מתאימות לי.

מנוי
Subscription
מרוצה
Satisfied

UlpahIntegraliah

Read and answer

למה נועה מתקשרת לשירות הלקוחות?



UlpamIntegraliah

Read and answer

נועה מתקשרת לשירות הלקוחות
כי היא רוצה לבטל את המנוי שלה
בחדר הכושר.



UlpahIntegraliah

Read and answer

למה היא רוצה לבטל את המנוי שלה?



UlpianIntegraliah

Read and answer

היא רוצה לבטל את המנוי שלה כי היא צריכה חדר כושר פתוח בשבת.



UlpanIntegraliah

Read and answer

עידן: זה נכון. אולי אפשר להציע לך הנחה?

נועה: לא, לא צריך.

עידן: ומה עם ארבעה חודשים חינם?

נועה: זה לא עוזר לי.

עידן: מה עם שיעורים פרטיים בחינם?

נועה: גם לא!

עידן: סופ"ש זוגי בבית מלון?

נועה: לא!

עידן: טוב, אני לא יכול לתת משהו אחר. אני שולח לך הביתה טופס שאת צריכה למלא.

Read and answer

מה נציג השירות מציע לה במקום
לבטל את המנוי?

הנחה

☐

סופ"ש זוגי בבית מלון

☐

שישה חודשים חינם

☐

להציע ל
(מציע-מציעה)
To offer

UllanIntegraliah

Read and answer

מה נציג השירות מציע לה במקום
לבטל את המנוי?

☒ הנחה

☒ סופ"ש זוגי בבית מלון

☐ שישה חודשים חינם

UlpauIntegraliah



Integraliah's recommendations

5. הטיפים של אולפן אינטגרליה: איך לנצח את הבירוקרטיה בישראל?

Integraliah's recommendations: how to beat the bureaucracy in Israel?



צוות האולפן אסף בשבילכם עצות וטיפים כדי להתמודד עם הבירוקרטיה בישראל בלי להתייאש. העצה הכי קיצונית שקיבלנו הייתה: למצוא חבר ישראלי ולתת לו לטפל בכל הדברים האלה במקומכם. אבל אנחנו מאמינים שאתם מסוגלים לעשות את זה בעצמכם (:

לפני התור:

1 לעשות באינטרנט כל מה שאפשר במקום להגיע למשרדים. (לקבוע תור, להעביר מסמכים, לשלם על חשבונות...) זה עדיף על קשר אנושי בענייני אדמיניסטרציה.

2 אם אתם חייבים לדבר איתם בטלפון: לפנות לכחות שעתיים בל"ז שלכם ולהתחיל לנסות להתקשר הכי מוקדם בבוקר.

3 תמיד לבחור בתור המוקדם ביותר בבוקר, גם למי שבדרך כלל מתחיל את היום שלו רק ב-12:00. ככל שתגיעו מוקדם, לעובד המשרד תהיה יותר סבלנות, ויהיו פחות אנשים עצבניים שמחכים כבר שעות לתור שלהם.

4 לפני שמתחילים תהליך מול אדמיניסטרציה כלשהי, לברר אצל מישהו שכבר עשה את זה מה צריך להביא. (לא להסתמך על מה שהם אומרים בטלפון או באינטרנט!)

5 לבדוק אלף פעמים שאספתם את כל המסמכים הנדרשים: אתם לא רוצים להגיע לתור שלכם ולהישלח חזרה הביתה כי שכחתם טופס.



כשאתם מגיעים לתור שלכם:

6 להיות חוצפנים ולשאול את כולם איפה לחכות בתור, כי תמיד מחכים במקום הלא נכון.

7 אם נראה לכם שמישהו עוקף אתכם בתור, מותר לשאול בנימוס: 'איזה מספר אתה?' כדי שירגיש רע. (וכך גם תדעו איזה מספר עכשיו בתור.)

8 באותו הקשר - תמיד לשאול "מי אחרון?" כדי לוודא שכולם יודעים שאתם שם ולא עוקפים.

9 במקום לחכות בתור שעות, כדאי להוציא מספר וללכת לעשות דברים אחרים בינתיים: קניות, עיסוי, פדיקור, סידורים אחרים...

כשהפקיד מקבל אתכם:

10 לגשת לפקיד בחיוך ענק על הפנים ולפני הכל, לשאול אותו: "מה נשמע? איך הולך היום שלך?" הסיכוי שלכם לקבל שירות טוב, יעיל ואיכותי עולה בזכות שתי השאלות האלה.

11 תמיד להגיע עם רשימת שאלות כתובה, ולא ללכת הביתה עד ששאלתם את כל השאלות שלכם.

12 להיות עולה חדש זה יתרון, לא חיסרון! תמיד להזכיר לפקיד שאתם צריכים עזרה כי לא גדלתם כאן, כי לא הכל ברור לכם. לנסות לרגש אותם, זה עוזר!

UlpahIntegraliah

Play with the vocabulary

לעשות באינטרנט כל מה שאפשר במקום להגיע
למשרדים
(לקבוע תור, להעביר מסמכים, לשלם על
חשבונות).
זה עדיף על קשר אנושי בענייני אדמיניסטרציות.



UlpanIntegraliah

Play with the vocabulary

אם אתם חייבים לדבר איתם בטלפון:
לפנות לפחות שעתיים בלויז



UlpanIntegraliah

Play with the vocabulary

תמיד להגיע עם רשימת שאלות כתובה,
ולא ללכת הביתה עד ששאלתם את כל
השאלות שלכם.



UlpanIntegraliah

Homework

1. למלא את טפס ההרשמה

Fill out the registration form.



טופס הרשמה לאולפן אינטגרליה

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____
מספר תעודת זהות: _____
כתובת: _____
כתובת מייל: _____
טלפון נייד: _____
תאריך לידה: _____
ארץ לידה: _____
תאריך עלייה/תאריך הגעה לישראל: _____
מין: ☐ זכר ☐ נקבה
מצב משפחתי: ☐ רווק ☐ נשוי ☐ גרוש ☐ אלמן
איך הגעת אלינו? _____
תכנית לימודים _____
ימי לימוד: _____
שעות: _____
תקופת הלימודים: _____

אני מסכים לקבל עדכונים במייל, ניוזלטר, תוכן שיווקי או כל דבר אחר מטעם החברה:

☐ כן ☐ לא

2. לקרוא את הדיאָלוג ולענות על השאלות

Read the dialogue and answer the questions.



דיאלוג בין נועה שרוצה לבטל את המנוי שלה בחדר הכושר לבין עידן, נציג שירות.

נועה: שלום, אני רוצה לדבר עם המנהל בבקשה.

עידן: שלום, שמי עידן, אני נציג שירות כאן. איך אפשר לעזור לך?

נועה: יש לי מנוי לחדר כושר, אבל אני לא מרוצה מהשירות שלכם ואני רוצה לבטל אותו. יש טופס שצריך למלא?

עידן: שנייה. את יכולה לתת לי את הפרטים שלך? אני רוצה למצוא אותך במחשב. מה השם הפרטי ושם המשפחה שלך בבקשה?

נועה: אתה יכול למצוא אותי לפי השם? שמי נועה כהן.

עידן: מצוין, מצאתי אותך. אז מה קרה? למה לבטל?

נועה: אני צריכה חדר כושר פתוח בשבת וראיתי שאתם כבר לא עובדים בשבת. שעות הפתיחה שלכם לא מתאימות לי.

עידן: זה נכון. אולי אפשר להציע לך הנחה?

נועה: לא, לא צריך.

עידן: ומה עם ארבעה חודשים חינם?

נועה: זה לא עוזר לי.

עידן: מה עם שיעורים פרטיים בחינם?

נועה: גם לא!

עידן: סופ"ש זוגי בבית מלון?

נועה: לא!

עידן: טוב, אני לא יכול לתת משהו אחר. אני שולח לך הביתה טופס שאת צריכה למלא.

UlpánIntegraliah

Homework

3. לחפש מידע באינטרנט



Looking for information on the internet.

משימה 1

אתה רוצה לשלוח מתנה בדואר לאמא שלך כי יש לה יום הולדת בחודש הבא. מה שעות הפתיחה של סניף הדואר מגדל שלום בתל-אביב ביום ראשון?

משימה 2

חברה שלך גרה בתל-אביב והיא אוהבת אוכל יפני. אתה רוצה למצוא שובר מתנה למסעדה שווה.

משימה 3

אתה רוצה להכין ארוחת ערב טעימה לחברים שלך.

1. לבנות תפריט,

2. לעשות רשימת קניות (מקסימום 8 דברים),

3. לפתוח חשבון באתר של רשת "ייונות ביתן" ולמצוא את כל המוצרים שאתה צריך.

4. חשבון חשמל אמיתי



How to read a real electricity bill?



Homework

5. הטיפים של אולפן אינטגרליה: איך לנצח את הבירוקרטיה בישראל?

Integraliah's recommendations: how to beat the bureaucracy in Israel?



צוות האולפן אסף בשבילכם עצות וטיפים כדי להתמודד עם הבירוקרטיה בישראל בלי להתייאש. העצה הכי קיצונית שקיבלנו הייתה: למצוא חבר ישראלי ולתת לו לטפל בכל הדברים האלה במקומכם. אבל אנחנו מאמינים שאתם מסוגלים לעשות את זה בעצמכם! :

לפני התור:

1 לעשות באינטרנט כל מה שאפשר במקום להגיע למשרדים. (לקבוע תור, להעביר מסמכים, לשלם על חשבונות...) זה עדיף על קשר אנושי בענייני אדמיניסטרציה.

2 אם אתם חייבים לדבר איתם בטלפון: לפנות לפחות שעתיים בלוח שלכם ולהתחיל לנסות להתקשר הכי מוקדם בבוקר.

3 תמיד לבחור בתור המוקדם ביותר בבוקר, גם למי שבדרך כלל מתחיל את היום שלו רק ב-12:00. ככל שתגיעו מוקדם, לעובד המשרד תהיה יותר סבלנות, ויהיו פחות אנשים עצבניים שמחכים כבר שעות לתור שלהם.

4 לפני שמתחילים תהליך מול אדמיניסטרציה כלשהי, לברר אצל מישהו שכבר עשה את זה מה צריך להביא. (לא להסתמך על מה שהם אומרים בטלפון או באינטרנט!)

5 לבדוק אלף פעמים שאספתם את כל המסמכים הנדרשים: אתם לא רוצים להגיע לתור שלכם ולהישלח חזרה הביתה כי שכחתם טופס.



כשאתם מגיעים לתור שלכם:

6 להיות חוצפנים ולשאול את כולם איפה לחכות בתור, כי תמיד מחכים במקום הלא נכון.

7 אם נראה לכם שמישהו עוקף אתכם בתור, מותר לשאול בנימוס: 'איזה מספר אתה?' כדי שירגיש רע. (וכך גם תדעו איזה מספר עכשיו בתור.)

8 באותו הקשר - תמיד לשאול "מי אחרון?" כדי לוודא שכולם יודעים שאתם שם ולא עוקפים.

9 במקום לחכות בתור שעות, כדאי להוציא מספר וללכת לעשות דברים אחרים בינתיים: קניות, עיסוי, פדיקור, סידורים אחרים...

UlpahIntegraliah

Homework

תרגיל סיכום מערך

Test yourself



לכתוב משפטים עם המילים הבאות

Write sentences with the following words.



להירשם ל:

טופס:

נציג שירות:

UlpahIntegraliah

What's next?

- Do your **homework**
- Take our **final Quiz** on the platform
- **Move on** to the next lesson!



UlpianIntegraliah