

מערך המעוף

הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

משרד הכלכלה והתעשייה

הנחיות פרוגרמה לתכנון מרכזים

תוכן עניינים

1. כללי.....	3
2. מטרת ההנחיות.....	3
3. הערות כלליות.....	3
4. הגדרות שטחי הסניפים.....	4
5. הנחיות פרוגרמה לרשימת תאי שטח של הסניפים.....	4
6. סכמות תאי שטח - כללי העמדה.....	10
7. רשימת ריהוט ורשימת מערכות ואביזרי קצה.....	13
8. שולחן וכיסא עובד - כללי ארגונומטריה.....	14
9. הגדרות אפיון לנראות סניפי מערך המעוף.....	15

1. כללי

- 1.1. מסמך זה הינו מסמך פרוגרמה הכולל הנחיות לתכנון סניפי מערך המעוף של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.
- 1.2. המסמך כולל הנחיות לביצוע התכנון בסניפים הבאים:
 - 1.2.1. מרכז גדול.
 - 1.2.2. מרכז.
 - 1.2.3. מרכז קטן.
 - 1.2.4. שלוחה.

2. מטרת ההנחיות

- 2.1. הנחיות הפרוגרמה לתכנון נועדו לקבוע כללים לתכנון ועיצוב הסניפי מערך המעוף של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.
- 2.2. ההנחיות מהוות החלק המילולי לתכנון הסניפים ומלווה במצגת נראות ושרטוטי קונספט מיתוג ועיצוב הסניפים, ומדריך למתכנן הסניפים.
- 2.3. הכללים נועדו לייצר אחידות ושיווין תפעול ושימוש בתכנון כלל הסניפים ברחבי הארץ.
- 2.4. הכללים נועדו לייצר אחידות ושיווין נראות ומיתוג בעיצוב כלל הסניפים ברחבי הארץ.

3. הערות כלליות

- 3.1. מצבת כוח אדם המוצגת במסמך זה הינה הנחה בלבד ואינה מחייבת.
- 3.2. מובהר, כי המזמין רשאי לשנות את כל האמור במסמך זה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

4. הגדרות שטחי הסניפים

- 4.1. תאי שטח עבודה: הכולל את שטח עמדות העבודה, עם או בלי קבלת קהל, התחומות בקיר או מחיצה בהתאם לרמת האקוסטיקה, הפרטיות ובקרת הסביבה עם דלתות ופתחים הנשקפים אל החלל המרכזי וההמשכי.
- 4.2. שטחי קהל ועבודה: חלל המרכז הכולל שטחים המשמשים לכניסה, קבלה, תנועה והמתנה בתפקוד קהל ועובדים בין תאי השטח של עמדות העבודה, הפתוחים בחלל והסגורים הנשקפים אל חלל המרכזי וההמשכי.
- 4.3. שטחי שירות קהל ועבודה: שירותים (כניסה בנפרד מהחלל המרכזי), פינת מים/קפה/ מטבחון, כחלק נשקף אל החלל המרכזי והמשכי.
- 4.4. שטחי עזר עובדים: מלתחה, אחסון כלי ניקוי, פינת שירות: מדפסת, צילום, פקסימיליה, גריסה, ציוד משרדי וכיו"ב, נסתרים ומוסתרים ובהשתלבות בעיצוב החלל המרכזי וההמשכי.
- 4.5. שטחים טכניים: ארונות חשמל ותקשורת, מעברי מילוט, גלגלון כיבוי אש + רכזת אש, קירות ומעברים לתשתיות (חשמל, תקשורת, מים, ביוב, מיזוג אוויר וכיו"ב), נבלעים ומשתלבים בעיצוב החלל המרכזי וההמשכי.

5. הנחיות פרוגרמה לרשימת תאי שטח של הסניפים

- 5.1. מטה: על פי מצבת כוח אדם של 6-7 עובדים.
- 5.1.1. מנהל מפעיל (1X): בחדר סגור מינימום 18 מ"ר, 3X כסאות לקוח, קשר עין למטה, ארון אחסון.
- 5.1.2. סמנכ"ל כספים ובקרה (1X): בחדר סגור מינימום 15 מ"ר, 2X כסאות לקוח, קשר עין למטה, ארון אחסון.
- 5.1.3. סמנכ"ל מקצועי (1X): בחדר סגור מינימום 15 מ"ר, 2X כסאות לקוח, קשר עין למטה, ארון אחסון.
- 5.1.4. מנהל מטה (1X): בחדר סגור מינימום 10 מ"ר, 2X כסאות לקוח, קשר עין למטה, ארון אחסון.
- 5.1.5. הנה"ח (1-2X): בחדר סגור מינימום 12 מ"ר, 2X כסאות לקוח, קשר עין למטה, ארון אחסון.
- 5.1.6. מנהל הדרכה ומנהל שיווק (1X): בחדר סגור מינימום 12 מ"ר, 2X כסאות לקוח, קשר עין למטה, ארון אחסון.

5.2. מרכז גדול

- 5.2.1. שטח מינימאלי של מרכז גדול לכל הפחות 187 מ"ר (ברוטו).
- 5.2.2. **רשימת תאי שטח עבודה וקבלת קהל:** על פי מצבת כוח אדם של כ- 5-6 עובדים (לא כולל עובדי "רמת מטה" אפשריים):
- 5.2.2.1. מנהל מרכז (X1): בחדר סגור מינימום 15 מ"ר, 3X כסאות לקוח, קשר עין למרכז, ארון אחסון.
- 5.2.2.2. רכז אדמיניסטרציה וקשרי לקוחות (2-1X): בחלל הפתוח, כ- 10 מ"ר קבלת קהל בדלפק, מיקום בשליטה וקירבה לכניסה, אחסון.
- 5.2.2.3. מנהל ליווי עסקי (X1): בחדר סגור כ- 10 מ"ר, 2X כסאות לקוח, קשר עין למרכז, ארון אחסון.
- 5.2.2.4. עובד אחד ככל שיהיה: בחדר סגור כ- 12 מ"ר, ארון אחסון.
- 5.2.2.5. חדר ייעוץ (1X): בחדר סגור כ- 10 מ"ר, 2X כסאות לקוח, ארון אחסון, קשר עין למרכז.
- 5.2.2.6. חדר הדרכות (1X): בחדר סגור בגודל של 40 מ"ר לכל הפחות, 15-20 כסאות, קשר עין למרכז, אחסון, מסך LCD, מקרן/ מסך, לוח מחיק, הזנת שולחן ישיבות (תקשורת, חשמל), אמצעי האפלה.
- 5.2.2.7. כניסה: בחלל פתוח, אינטרקום לבחירה, קיר- שלט "ברוכים הבאים" ממותג.
- 5.2.3. **רשימת שטחי שירות קבלת קהל ועובדים:**
- 5.2.3.1. מטבחון, פינת קפה/ מים: בחלל מינימום 10 מ"ר, בחלל נשקף בקשר עין עם חלל המרכז או בצמוד עם קשר עין למרכז, ברז + כיור במשטח עבודה, מקרר, אחסון, מתקן מים, מיקרו לבחירה - מיחם מים/ מתקן מים. מתקן ניירות ניגוב, כסאות גבוהים ודלפק, ארונית עזרה ראשונה, לוח מודעות עובדים.
- 5.2.3.2. שירותים: תא שירותים נכים (+ תא אחד לפחות, גברים ונשים בנפרד), מבואת נטילת ידיים כולל: משטח כיור ופח, מראה, מתקן נייר ניגוב/יבוש, מתקן אוורור מאולץ, לבחירה במידה וקיימים שירותים בבניין בהתאם לתקנים.
- 5.2.4. **רשימת שטחי עזר עובדים:**
- 5.2.4.1. מחסן/ארון כלי ניקוי, אחסון, ארון/פינת שירות: גריסה, צילום, פקס', ציוד משרדי, טפסים (אפשרי באזור המזכירות מתחת

לדלפק / מוסתר), מוסתרים או מוצנעים בחלל המרכזי וללא נגישות קהל, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה ומשתלב בעיצוב הכולל.

5.2.5. רשימת שטחים טכניים:

5.2.5.1. רכזת אש, ארון חשמל, ארון תקשורת, גלגלון כיבוי אש, בד"כ בחלל המרכזי, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה והמשתלב בעיצוב הכולל.

5.2.5.2. מנועי מיזוג אוויר שבחוץ נסתרים או מוסתרים עיצובית. לבחירה להשתלב במידה וקיים פתרון ברמת הבניין.

5.3. מרכז

5.3.1. שטח מינימאלי של מרכז לכל הפחות 160 מ"ר (ברוטו).

5.3.2. **רשימת תאי שטח עבודה וקבלת קהל:** על פי מצבת כוח אדם של 4-5 עובדים.

5.3.2.1. מנהל מרכז (X1): בחדר סגור מינימום 15 מ"ר, 3X כסאות לקוח, קשר עין למרכז, ארון אחסון.

5.3.2.2. רכז אדמיניסטרציה וקשרי לקוחות (X1): בחלל הפתוח, כ- 10 מ"ר קבלת קהל בדלפק, מיקום בשליטה וקירבה לכניסה, אחסון.

5.3.2.3. מנהל ליווי עסקי (X1): בחדר סגור כ- 10 מ"ר, 2X כסאות לקוח, קשר עין למרכז, ארון אחסון.

5.3.2.4. עובד אחר (ככל שיהיה): בחדר / חלל הפתוח כ- 7.5 מ"ר לעמדה, ארון אחסון.

5.3.2.5. חדר ייעוץ (X1): בחדר סגור כ- 10 מ"ר, 2X כסאות לקוח, ארון אחסון, קשר עין למרכז.

5.3.2.6. חדר הדרכות (X1): בחדר סגור בגודל של 40 מ"ר לכל הפחות, 15-20 כסאות, קשר עין למרכז, אחסון, מסך LCD, מקרן/ מסך, לוח מחיק, הזנת שולחן ישיבות (תקשורת, חשמל), אמצעי האפלה.

5.3.2.7. כניסה: בחלל פתוח, אינטרקום לבחירה, קיר- שלט "ברוכים הבאים" ממותג.

5.3.3. רשימת שטחי שירות קבלת קהל ועובדים:

5.3.3.1. מטבחון, פינת קפה/ מים: בחלל מינימום 10 מ"ר, בחלל

נשקף בקשר עין עם חלל המרכז או בצמוד עם קשר עין למרכז, ברז + כיור במשטח עבודה, מקרר, אחסון, מתקן מים, מיקרו לבחירה - מיחם מים/ מתקן מים. מתקן ניירות ניגוב, כסאות גבוהים ודלפק, ארונית עזרה ראשונה, לוח מודעות עובדים.

5.3.3.2. שירותים: תא שירותים נכים (+ תא אחד לפחות, גברים ונשים

בנפרד), מבואת נטילת ידיים כולל: משטח כיור ופח, מראה, מתקן נייר ניגוב/יבוש, מתקן אוורור מאולץ, לבחירה במידה וקיימים שירותים בבניין בהתאם לתקנים.

5.3.4. רשימת שטחי עזר עובדים:

5.3.4.1. מחסן/ארון כלי ניקוי, אחסון, ארון/פינת שירות: גריסה, צילום,

פקס', ציוד משרדי, טפסים (אפשרי באזור המזכירות מתחת לדלפק / מוסתר), מוסתרים או מוצנעים בחלל המרכזי וללא נגישות קהל, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה ומשתלב בעיצוב הכולל.

5.3.5. רשימת שטחים טכניים:

5.3.5.1. רכזת אש, ארון חשמל, ארון תקשורת, גלגלון כיבוי אש, בד"כ

בחלל המרכזי, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה והמשתלב בעיצוב הכולל.

5.3.5.2. מנועי מיזוג אוויר שבחוץ נסתרים או מוסתרים עיצובית.

לבחירה להשתלב במידה וקיים פתרון ברמת הבניין.

5.4. מרכז קטן

5.4.1. שטח מינימאלי של מרכז קטן – לכל הפחות 135 מ"ר (ברוטו).

5.4.2. רשימת תאי שטח עבודה וקבלת קהל: על פי מצבת כוח אדם של

2.5-4 עובדים.

5.4.2.1. מנהל מרכז (X1): בחדר סגור מינימום 15 מ"ר, 3X כסאות

לקוח, קשר עין למרכז, ארון אחסון.

5.4.2.2. רכז אדמיניסטרציה וקשרי לקוחות (1X): בחלל הפתוח, כ-

10 מ"ר קבלת קהל בדלפק, מיקום בשליטה וקירבה לכניסה, אחסון.

5.4.2.3. כניסה: בחלל הפתוח, אינטרקום. קיר שלט " ברוכים הבאים " ממותג.

5.4.2.4. חדר ייעוץ (1X): בחדר סגור כ- 10 מ"ר, 2X כסאות לקוח, ארון אחסון, קשר עין למרכז.

5.4.2.5. חדר הדרכות (1X): בחדר סגור בגודל של 40 מ"ר לכל הפחות, 15-20 כסאות, קשר עין למרכז, אחסון, מסך LCD, מקרן/ מסך, לוח מחיק, הזנת שולחן ישיבות (תקשורת, חשמל), אמצעי האפלה.

5.4.2.6. עובד אחר (ככל שיהיה): בחדר / חלל הפתוח כ- 7.5 מ"ר לעמדה, ארון אחסון.

5.4.3. **רשימת שטחי שירות קבלת קהל ועובדים:**

5.4.3.1. מטבחון, פינת קפה/ מים: בחלל מינימום 10 מ"ר, בחלל נשקף בקשר עין עם חלל המרכז או בצמוד עם קשר עין למרכז, ברז + כיור במשטח עבודה, מקרר, אחסון, מתקן מים, מיקרו לבחירה - מיחם מים/ מתקן מים. מתקן ניירות ניגוב, כסאות גבוהים ודלפק, ארונית עזרה ראשונה, לוח מודעות עובדים.

5.4.3.2. שירותים: תא שירותים נכים (+ תא אחד לפחות, גברים ונשים בנפרד), מבואת נטילת ידיים כולל: משטח כיור ופח, מראה, מתקן נייר ניגוב/יבוש, מתקן אוורור מאולץ, לבחירה במידה וקיימים שירותים בבניין בהתאם לתקנים.

5.4.4. **רשימת שטחי עזר עובדים:**

5.4.4.1. מחסן/ארון כלי ניקוי, אחסון, ארון/פינת שירות: גריסה, צילום, פקס', ציוד משרדי, טפסים (אפשרי באזור המזכירות מתחת לדלפק / מוסתר), מוסתרים או מוצנעים בחלל המרכזי וללא נגישות קהל, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה ומשתלב בעיצוב הכולל.

5.4.5. **רשימת שטחים טכניים:**

5.4.5.1. רכזת אש, ארון חשמל, ארון תקשורת, גלגלון כיבוי אש, בד"כ בחלל המרכזי, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה והמשתלב בעיצוב הכולל.

5.4.5.2. מנועי מיזוג אוויר שבחוץ נסתרים או מוסתרים עיצובית. לבחירה להשתלב במידה וקיים פתרון ברמת הבניין.

5.5. שלוחה

5.5.1. שטח מינימאלי של שלוחה – לכל הפחות 18 מ"ר (ברוטו).

5.5.2. **רשימת תאי שטח עבודה וקבלת קהל:** על פי מצבת כוח אדם עובד אחד.

5.5.2.1. מנהל שלוחה (X1): בחדר סגור כ-12 מ"ר, 3X כסאות לקוח, קשר עין למרכז, ארון אחסון.

5.5.2.2. כניסה: בחלל הפתוח, אינטרקום (אופציונלי), קיר "ברוכים הבאים" ממותג.

5.5.3. **רשימת שטחי שירות קבלת קהל ועובדים:**

5.5.3.1. מטבחון פינת קפה/מים: מיחם מים/ מתקן מים. מתקן ניירות ניגוב, ארונית עזרה ראשונה.

5.5.3.2. שירותים: תא שירותים נכים (+ תא אחד לפחות, גברים ונשים בנפרד), מבואת נטילת ידיים כולל: משטח כיור ופח, מראה, מתקן נייר ניגוב/ייבוש, מתקן אוורור מאולץ, לבחירה במידה וקיימים שירותים בבניין בהתאם לתקנים.

5.5.4. **רשימת שטחי עזר עובדים:**

5.5.4.1. מחסן/ארון כלי ניקוי, אחסון, ארון/פינת שירות: גריסה, צילום, פקס', ציוד משרדי, טפסים (אפשרי באזור המזכירות מתחת לדלפק / מוסתר), מוסתרים או מוצנעים בחלל המרכזי וללא נגישות קהל, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה ומשתלב בעיצוב הכולל.

5.5.5. **רשימת שטחים טכניים:**

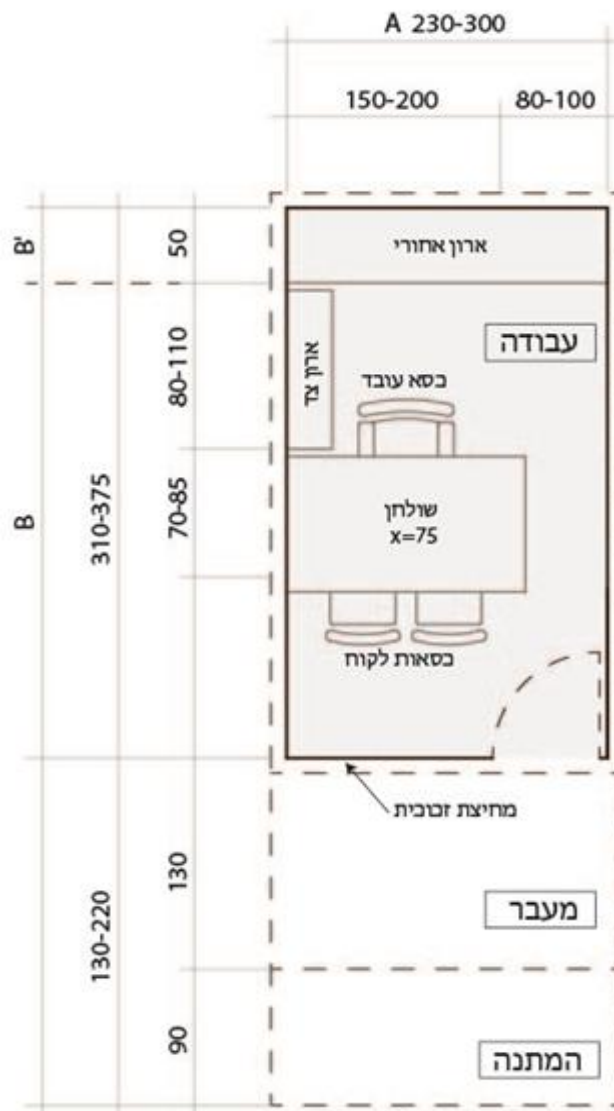
5.5.5.1. רכזת אש, ארון חשמל, ארון תקשורת, גלגלון כיבוי אש, בד"כ בחלל המרכזי, יתוכננו בפתרון עיצובי מסווה והמשתלב בעיצוב הכולל.

5.5.5.2. מנועי מיזוג אוויר שבחוץ נסתרים או מוסתרים עיצובית. לבחירה להשתלב במידה וקיים פתרון ברמת הבניין.

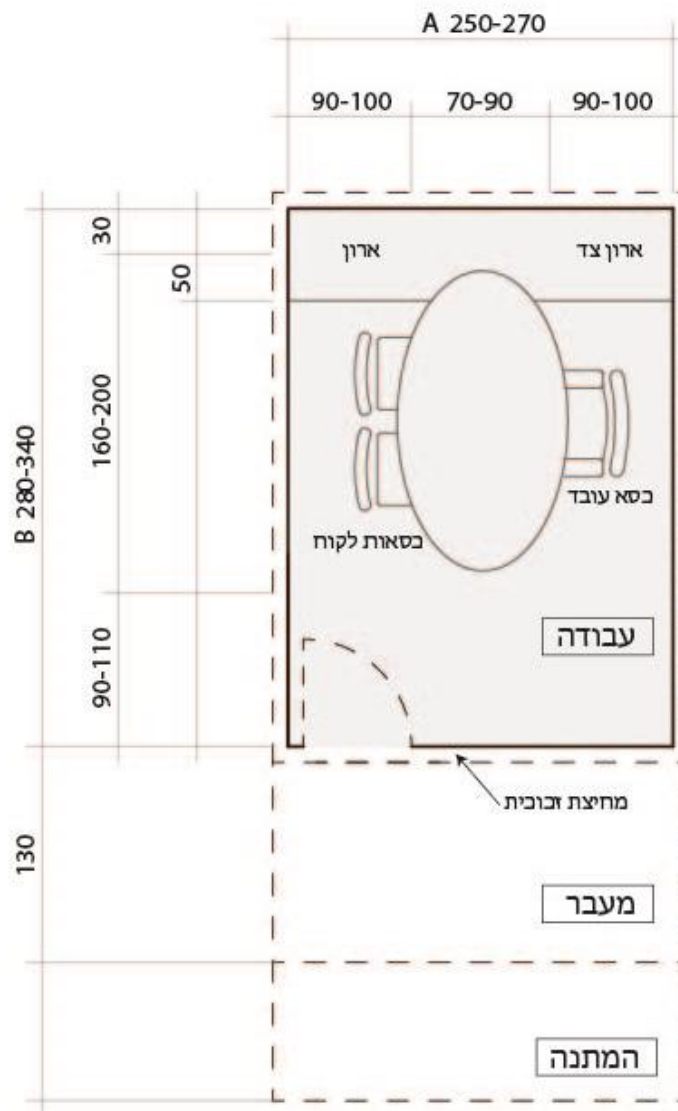
6. סכמות תאי שטח - כללי העמדה

6.1. סכמת העמדה תא שטח עבודה - חדר עבודה חזיתי, חדרי בכירים: מנהל

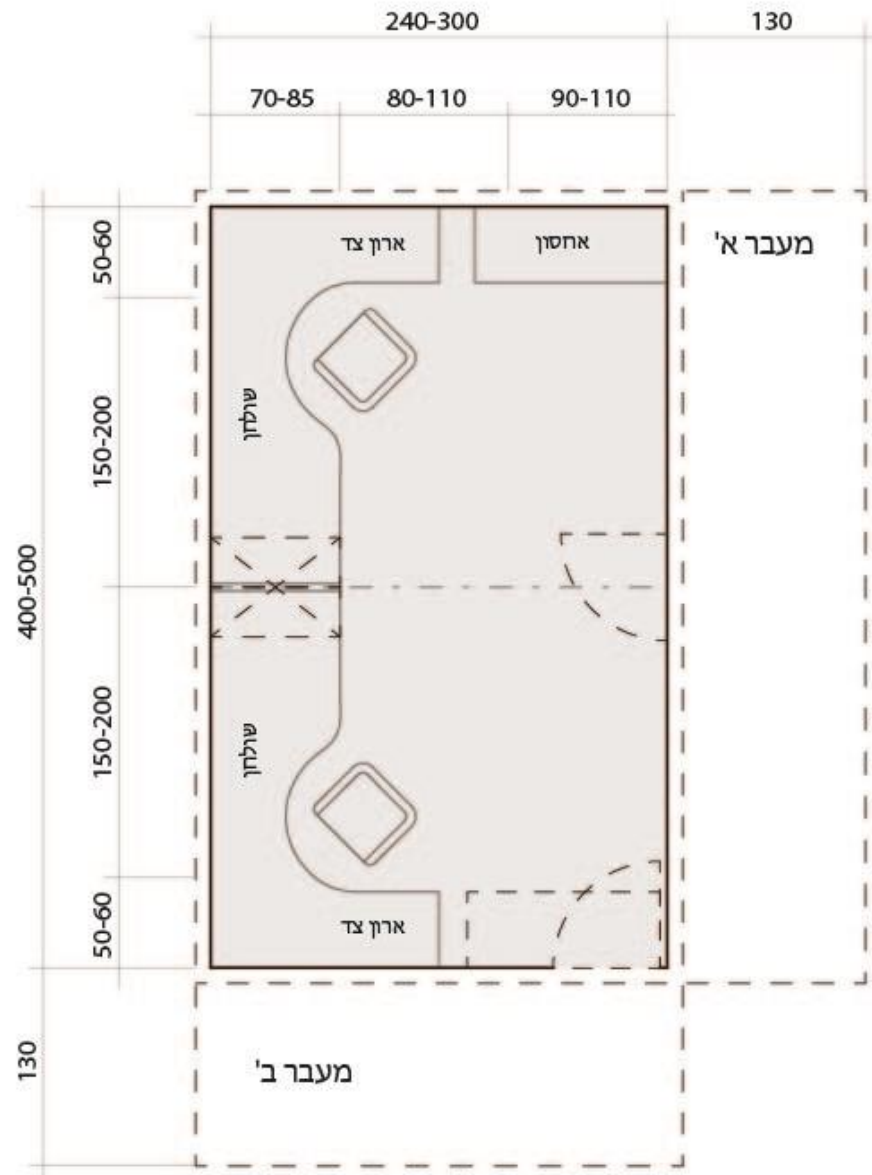
מפעיל, סמנכ"ל כספים ובקרה, סמנכ"ל מקצועי, מנהל ליווי עסקי, מנהל מטה, מנהל מרכז, מנהל הדרכה, מנהל שיווק.



6.2. **סכמת העמדה תא שטח עבודה - חדר עבודה "צוות":** חדר עובד לקבלת קהל שיווינית. שטח: 10.5 - 7.5 מ"ר מינימום. המחיצה לחלל המרכז מזוגגת עם אפשרות הסתרה. עבור כל השאר.



6.3. **סכמת העמדה תא שטח עבודה - חדר ל-2 עובדים.** חדר ללא קבלת קהל
 בשטח : 13 - 9 מ"ר מינימום. לא הכרחית מחיצה שקופה. עבור הנה"ח.



7. רשימת ריהוט ורשימת מערכות ואביזרי קצה

7.1 רשימת ריהוט: הרשימה תלויה בקונספט העיצוב.

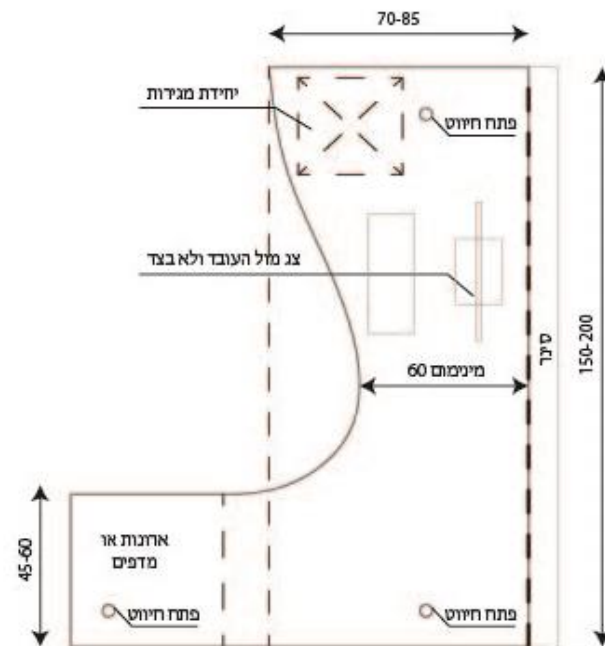
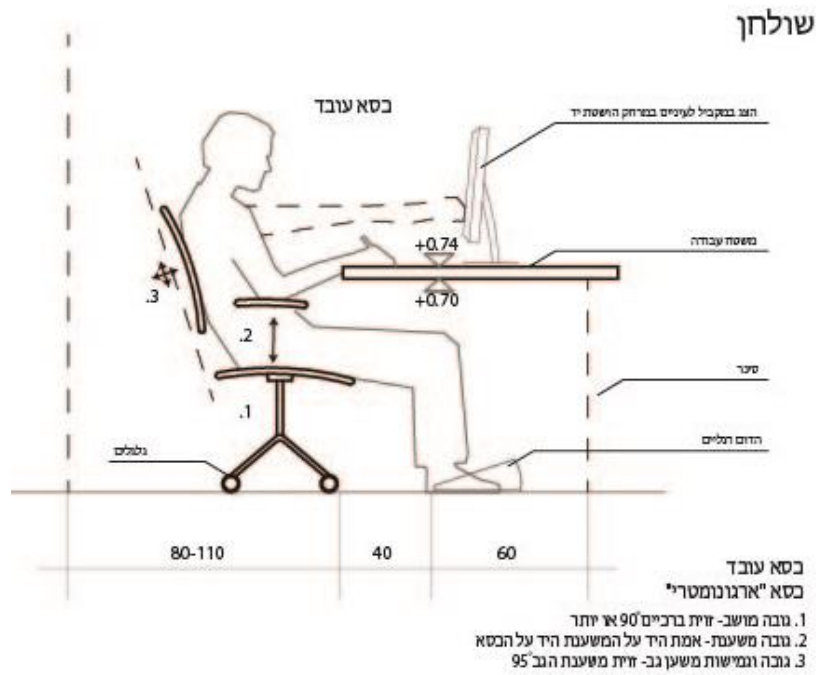
- 7.1.1 אחסון: עיצוב ותכנון במסגרת קונצפט עיצוב, צבע אפור/לבן.
- 7.1.2 ארון אחורי: תיקיות, ציוד אישי, גובה ארונות אחסון עד 90 ס"מ.
- 7.1.3 ארון צידי: בגובה שולחן העבודה, מחשב, מדפסת, מגירות.
- 7.1.4 שולחנות: עיצוב ותכנון במסגרת קונספט העיצוב, לבן משולב אפור/סגול.
- 7.1.5 שולחן עבודה: על פי סכמת "שולחן וכיסא - כללי ארגונומטריה עבור 10-12 איש, על פי סכמה. שולחן ישיבות: ישיבה גבוהה לכתיבה/הקלדה, מקום לחומר פרסומי, דלפק המתנה: ישיבת בר גבוהה. מטבחון/ פינת קפה/ מים דלפק דלפק עבודה מזכיר/ה : הסתרת מכשור וציוד אל ממול לעובד.
- 7.1.6 כסאות: בחירת הכיסאות במסגרת קונצפט העיצוב.
- 7.1.7 כיסא עובד: גלגלים, צבע אפור על פי סכמת שולחן וכיסא - כללי ארגונומטריה.
- 7.1.8 כיסא לקוח: גובה קבוע, ללא משענות יד, ללא גלגלים, צבע אפור, 20% סגול.
- 7.1.9 כיסא ישיבות: ככסאות לקוח, צבע אפור, 20% סגול.
- 7.1.10 כיסא מטבחון/ פינת קפה/ מים: בגובה דלפק, ללא גלגלים.

7.2 רשימת אביזרי קצה מערכות: בתיאום עם היועצים הייעודיים לכל מערכת.

ללא צנרת וחיווט גלוי. אביזרי קצה לבחירה על פי קונספט העיצוב במידת האפשר.

- 7.2.1 חשמל -
- 7.2.2 תקשורת -
- 7.2.3 אודיו-וידאו -
- 7.2.4 מחשוב - מעבר חיווט סמוי בריהוט.
- 7.2.5 תאורה - על פי קונצפט העיצוב, שילוב צהוב-לבן.
- 7.2.6 מיזוג אוויר -
- 7.2.7 בטיחות - גלאי עשן, מתזים, בשילוב עיצוב.
- 7.2.8 בטחון - קריזה, מצלמות, גלאים.
- 7.2.9 אקוסטיקה -

8. שולחן וכיסא עובד - כללי ארגונומטריה.



9. הגדרות אפיון לנראות סניפי מערך המעוף

נראות סניפי מערך המעוף ב- 4 קטגוריות אפיון ליצירת אחדות עיצובית וזהות תפקוד כלל סניפי המעוף. ההגדרות על פי קונספט העיצוב.

הערה כללית: בחלל הפתוח לא יעשה שימוש באביזרי עיצוב או נראות שלא מוגדרות בפרוגרמה, ולא יתלו קישוטים קבועים או תמונות אומנות ואחרים.

9.1. חזית חיצונית/ כניסה - שילוט, ויטרינה במידה וקיים, כניסה, מערכות בטחון, בטיחות בקרה, אינטרקום.

9.2. אפיון בניה - מחיצות (גבס, זכוכית), תקרות (גבס, פריקה), רצפה, אחר. חיפויים, ציפויים, גוון צבע/ים. אביזרי קצה מערכות קבועים.

9.3. אפיון ריהוט - ריהוט קבוע, ריהוט מקובע, ריהוט נייד.

9.4. אביזרים בחללי פנים

9.4.1. שילוב ושילוט מיתוג הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.

9.4.2. שילוט הכוונה, שילוט פרסום, שילוט פעילות, מודעות.

9.4.3. מסך LCD, לוח מודעות אלקטרוני.

9.4.4. כלי קיבול צמחיה.

9.4.5. ציוד, מכשירים.