



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

בחינת גמר – נוער קיץ תשע"ט מנהל/ת משרד כללי/ת - בחינה עיונית

שאלון מס' 81211
מגמה 8121 מסלול 63
למגמות 8127+8128 במסלולים 55+56

הנחיות לנבחן,

מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה ארבעה פרקים.

פרק ראשון: מנהל	36 נקודות
פרק שני: מערכות משרד	36 נקודות
פרק שלישי: תקשורת ויחסי ציבור	28 נקודות

סך-הכול: 100 נקודות

ענה על השאלות על-פי ההנחיות:

- ענה על שאלות רבות-הברירה בגוף השאלון. הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה.
- בשאלות האחרות כתוב את התשובות במחברת, ורשום ליד כל תשובה את מספר השאלה ואת הסעיף שעליהם אתה משיב.
- ענה על מספר השאלות הנדרש בכל פרק. יבדק מספר התשובות הנדרש בלבד, לפי סדר כתיבתן.

חומר עזר מותר לשימוש: אין

הוראות מיוחדות:

- בדוק כי הודבקה המדבקה המתאימה עם פרטיך האישיים על כריכת מחברת הבחינה.
- רשום במשבצת משמאל את מספר המחברת, כפי שמופיע על המדבקה.
- עם סיום הבחינה הכנס את השאלון לתוך המחברת ומסור למשגיח/ה.

הערה חשובה:

קבלת שאלון הבחינה, מחברת הבחינה/דף התשובות והשימוש בהם הם מבחינת משרדנו אישור של ידיעת ההנחיות לשמירה על טוהר הבחינות על כל המשתמע מכך ומחויבות הנבחן לפעול בהתאם.

מס' מחברת

ההנחיות כתובות בלשון זכר, אולם מכוונות לנבחנת ולנבחן כאחד.

לרשותך: שלוש שעות

© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
אין להעתיק, לצלם, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר או לקלוט בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר שום חלק משאלון זה.
לא ייעשה בו שימוש מסחרי ופרסומי מכל סוג שהוא ללא רשות בכתב מאת מנהל מחלקת הבחינות של משרד הכלכלה.
ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות לנבחנות ולנבחנים כאחד.



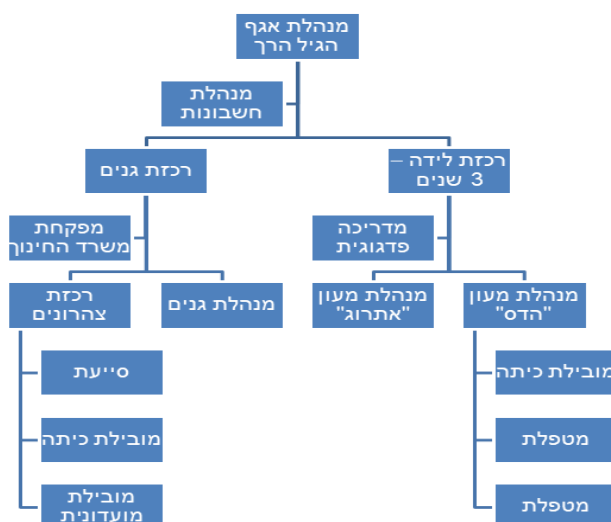
שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

פרק ראשון: מינהל (36 נקודות)

ניתוח אירוע. עיין בתרשים. שאלות 1-6 מתייחסות לתרשים.

לפניך תרשים של אגף הגיל הרך בחברת "לגדול בטוב" – חברה העוסקת בהפעלת מסגרות לגיל הרך.

אגף הגיל הרך



א. ענה במחברת הבחינה על 4 מתוך השאלות 1-6, וציין את מספר השאלה (לכל שאלה – 4 נקודות).

1. ציין שתי יחידות קו באגף הגיל הרך.
2. ציין שתי יחידות מטה באגף הגיל הרך.
3. איזה סוג ארגון היא חברת "לגדול בטוב"?
4. מהו הבסיס לחלוקת העבודה באגף הגיל הרך?
5. כתוב דוגמה לשרשרת-פיקוד באגף הגיל הרך.
6. ציין שני בעלי תפקידים, שאינם בדרגה שווה בארגון.



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

ב. ענה במחברת על 4 מתוך השאלות 7-12 (לכל שאלה – 5 נקודות).

7. מהו תקציב מאוזן?

- א. תקציב שבו ההוצאות שוות להכנסות.
- ב. תקציב שבו הארגון הוא רווחי.
- ג. תקציב שבו ההכנסות גדולות מההוצאות.
- ד. תקציב שבו העסק הוא גירעוני.

8. לאיזה מופע מנהל מתאימה ההגדרה: "השוואת התכנון לביצוע"?

- א. ארגון.
- ב. תכנון.
- ג. תיאום.
- ד. פיקוח ובקרה.

9. באיזה תהליך יש להקפיד על "מניעת כפילויות"?

- א. חלוקת עבודה.
- ב. פיקוח ובקרה על התהליכים.
- ג. טווח שליטה על העובדים.
- ד. בניית הסולם ההיררכי.

10. לאיזה מושג מתאימה ההגדרה: "סך כל העובדים הנמצאים תחת פיקוחו הישיר של מנהל

אחד"?

- א. תרשים ארגוני.
- ב. טווח שליטה.
- ג. חלוקת עבודה.
- ד. עקרון הסולם.



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

11. מה קובע "עקרון יחידות הפיקוד"?

- א. שכל עובד יהיה כפוף לממונה ישיר אחד בלבד.
- ב. שכל מנהל יהיה אחראי באופן ישיר על עובד אחד בלבד.
- ג. שהארגון וכל אחת מיחידותיו חייבים להתנהל על ידי מנהל אחד.
- ד. שהמנהל הוא המפקד על כל אחת מהיחידות שהוא מנהל.

12. מהו מערך התפקידים והיחידות בארגון ורשת הצינורות שבהם מתקיימת התקשורת ביניהן?

- א. חלוקת העבודה בארגון.
- ב. המבנה הארגוני.
- ג. יחידות הניהול בארגון.
- ד. עקרון הסולם.



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

פרק שני: מערכות משרד (36 נקודות)

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

ציפי לוז, רכזת גנים בחברת "לגדול בטוב", מקבלת הורים לפניויות אישיות ומקיימת ישיבות פיקוח קבועות עם כל אחת מהמנהלות ועם המדריכה הפדגוגית. האגף אחראי על מסגרות הגיל הרך, הכוללות מעונות, צהרונים ומועדונית לתלמידי בי"ס יסודי. המסגרות לגיל הרך מחולקות לפי הישובים בחבל. לכל ישוב יש תיק נפרד ובו המידע לגבי כל המסגרות בישוב. חגית ושרית, המזכירות של הארגון, עוסקות בגבייה, במענה טלפוני ובקבלת קהל. הגבייה נעשית באמצעות חיוב כרטיס אשראי. חגית אחראית על תיוק כל הרשומות. היא סורקת את המסמכים ושומרת אותם בענן. שרית מטפלת בכל הפניות, הנעשות דרך המיילים וכן בשיווק הפעילויות במסגרות באמצעות אתרים חברתיים ברשת האינטרנט. דפנה, מנהלת החשבונות מכינה את המשכורות של העובדים באגף.

א. ענה במחברתך על 4 מתוך השאלות 13-18 (לכל שאלה – 4 נקודות).

13. מהו מערך המשרד המתאים לציפי לוז? נמק
14. מהו מערך המשרד המתאים לחגית ושרית? נמק
15. באיזו שיטת סיווג משתמשת ציפי? נמק
16. באיזו שיטת סיווג משתמשת דפנה? נמק
17. מהי שיטת הסימול המתאימה לציפי? נמק
18. מהי שיטת הסימול המתאימה לדפנה? נמק



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

ב. ענה על 4 מתוך השאלות 19-24.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 5 נקודות).

19. איך נקראת רשומה שהטיפול בה הסתיים, אך יש לשמור אותה?

- א. רשומה פעילה.
- ב. רשומה רדומה.
- ג. רשומה ממוחשבת.
- ד. רשומה בארכיון.

20. איך נקראת היחידה בארגון שתפקידה לנהל את הרשומות?

- א. תחנת עבודה.
- ב. יחידת הקלט.
- ג. תיקיון.
- ד. יחידת הפלט.

21. מהו השלב הראשון בטיפול בדואר נכנס במשרד המסורתי?

- א. החתמה בדואר נכנס.
- ב. פתיחת מעטפות.
- ג. ניתוב הדואר לגורם המטפל.
- ד. מיון חיצוני.

22. איך נקרא התהליך של מיון הרשומות על פי קריטריונים?

- א. תיוק.
- ב. סימול.
- ג. סיווג.
- ד. ארגון.



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

23. מה צריך לעשות כאשר יש צורך לפצל נושא לנושאי משנה?

- א. להעביר לארכיון את התיק.
- ב. לפתוח תיק חדש.
- ג. לסמן על התיק שהנושא פוצל.
- ד. להוסיף באינדקס את נושאי המשנה.

24. מה יעשה עם מכתב פנייה לאחר טיפול ענייני בפנייה?

- א. המכתב ייתויק בתיוק אלקטרוני.
- ב. המכתב יועבר לארכיון לשמירה.
- ג. המכתב יישמר בתחנת העבודה עד לתשובה מהפונה.
- ד. המכתב ייגרס כי אין בו צורך יותר.



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

פרק שלישי: תקשורת יחסי ציבור (28 נקודות)

א. קרא את האירוע וענה על 4 מתוך השאלות 25-30 (לכל שאלה 3 נקודות).

מר רונן יובל, מנהל חברת "לגדול בטוב", שלח מכתב זימון לכל מנהלות המעונות לישיבה דחופה בעניין החיסונים נגד חצבת ובנושא ההיערכות לקראת הפתיחה של הרישום למעונות. מר יובל פתח את הישיבה והציג את גברת שרית ששון, מנהלת משרד פרסום "שיווקילי", שתעמוד בראש מסע הפרסום. שרית שוחחה עם המנהלות ואספה מידע לגבי הייחודיות של כל מעון, נושאים הקשורים לרישום וכד'. היא שאלה אותן שאלות והן ענו לה והרחיבו במסירת מידע רלוונטי. סוכם כי דורון, דובר הארגון, יעמוד בקשר עם המנהלות ועם שרית ויהיה אחראי על העברת המידע ביניהן ועל משלוח תמונות למסע הפרסום.

בהמשך הישיבה, דיווח מר יובל למנהלות שהארגון יוצא בקמפיין הסברה לכל ההורים, במטרה לעודדם לחסן את ילדיהם.

מנהלות המעונות התרעמו על כך שמטילים עליהן תפקיד נוסף – לוודא מתן חיסונים לילדים. הן החלו לצעוק ולהטיח במר יובל טענות קשות על כך. הן לא היו מוכנות לשמוע את הסבריו של מר יובל. לאחר כרבע שעה, מר יובל הפסיק את הישיבה ואמר שהוא אינו מעוניין לנהל איתן שיח על כך וכי זו החלטתו.

25. באיזה סוג תקשורת השתמש רונן כדי לזמן את המנהלות?
26. ציין דוגמה לתקשורת דו-סטריית, המופיעה באירוע.
27. ציין דוגמה לתקשורת חד-סטריית, המופיעה באירוע.
28. מיהו הגורם החוץ-ארגוני שיעסוק ביחסי הציבור של הארגון?
29. ציין שני אמצעים של יחסי ציבור, המוזכרים באירוע.
30. ציין את גורמי התקשורת שהתקיימה בין שרית לבין המנהלות.



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

ב. ענה על 4 מתוך השאלות 31-36.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 4 נקודות).

31. באיזו תקשורת נכללים הטיות ראש והבעות עיניים?

- א. תקשורת זורמת.
- ב. תקשורת בלתי מילולית.
- ג. תקשורת פנים-ארגונית.
- ד. תקשורת חוץ-ארגונית.

32. למה עלולים לגרום ניגודי אינטרסים בין היוזם לקולט?

- א. מסרים בלתי פורמליים.
- ב. תקשורת פורמלית.
- ג. הפרעות בתקשורת.
- ד. בעיות טכניות בהעברת מסרים.

33. כיצד נקראת פעולה המקדמת מכירה של מוצר במנהל העסקי?

- א. פרסומת.
- ב. תעמולה.
- ג. הסברה.
- ד. תקשורת.

34. כיצד נקראת הדעה המתקבעת על אדם כבר בתחילת המפגש איתו?

- א. דעה קדומה.
- ב. רושם ראשוני.
- ג. אפקט ההילה.
- ד. מרחק מקצועי.



שם מקצוע הבחינה: מנהל/ת משרד כללי/ת - עיוני
סמל שאלון: 81211
מגמה : 8123
מועד הבחינה: קיץ 2019

35. מהי היכולת לעמוד על זכויותיך בלי לחוש אי נעימות או תחושת אשם?

- א. אסרטיביות.
- ב. פסיביות.
- ג. מרחק מקצועי.
- ד. יחסי ציבור.

36. למה משמשת תיבת תלונות בארגון?

- א. להשתיק את התלונות של הלקוחות.
- ב. לטפל בנקודות התורפה של יחסי הציבור.
- ג. לאפשר לעובדים לכתוב בקשות מהדרג הניהולי.
- ד. להעברת מסרים מדובר הארגון לקהל הלקוחות.

בהצלחה!