

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

בחינת גמר – נוער

קיץ תשע"ח

מנהל/ת משרד כללי – בחינה עיונית

מבחן עיוני

שאלון מס' 81211

מגמה – מנהל משולב

מסלול 63

הנחיות לנבחן,

מבנה השאלון ומפתח ההערכה: בשאלון זה ארבעה פרקים.

מנהל	39	נקודות
פרק ראשון:		
ניהול מערכות משרד	36	נקודות
פרק שני:		
תקשורת ויחסי ציבור	25	נקודות
פרק שלישי:		

100 נקודות

סך-הכול:

ענה על השאלות על-פי ההנחיות:

- ענה על שאלות רב-ברירה 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. ייבדק מספר התשובות הנדרש בלבד, לפי סדר כתיבתן.

חומר עזר מותר לשימוש: אין

הוראות מיוחדות:

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

מס' מחברת

לרשותך: שלוש שעות

בהצלחה!

© 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.

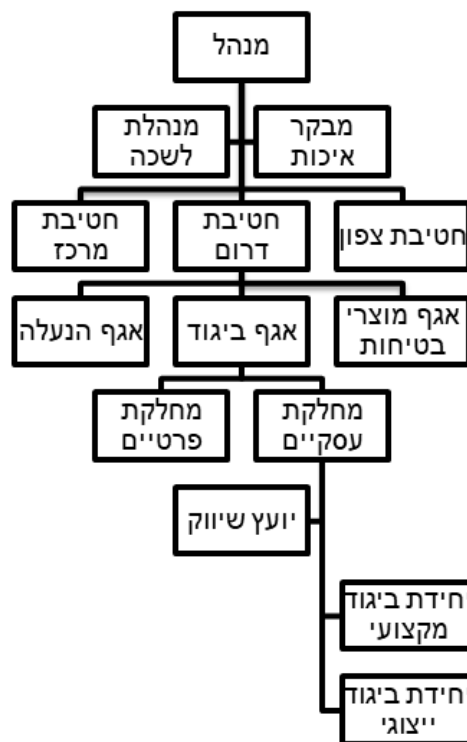
שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

פרק ראשון: מנהל (40 נקודות)

לצורך ניתוח האירוע הבא עליך לעיין בתרשים. שאלות 1 - 6 מתייחסות לתרשים.

לפניך תרשים חלקי של חברת "ציד לעובד" – חברה העוסקת בשיווק מוצרים לעובד.



א. ענה על 4 מתוך 6 השאלות 1-6 במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה (לכל שאלה – 3 נקודות).

1. ציין שלוש יחידות קו בחברה.
2. ציין שתי יחידות מטה בחברה.
3. איזה סוג ארגון זה חברת "ציד לעובד"? נמק את תשובתך.
4. מהו הבסיס לחלוקת העבודה בין החטיבות בחברה? נמק את תשובתך.
5. מהו הבסיס לחלוקת העבודה בחטיבת דרום? נמק את תשובתך.
6. מהי שרשרת הפיקוד של יחידת ביגוד ייצוגי?

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

- ב. ענה על 6 מתוך 8 השאלות 7-14.
- הקף בעיגול את האות, המציינת את התשובה הנכונה. (לכל שאלה – 4 נקודות)
7. לאיזה מושג מתאימה ההגדרה: "סך כל התפקידים המוטלים על עובד אחד"?
- א. תקן כח אדם.
 - ב. משרה.
 - ג. עיסוק.
 - ד. מטלה.
8. כיצד נקרא מצב, בו סך ההוצאות גדול מסך ההכנסות?
- א. עודף תקציבי.
 - ב. תקציב מאוזן.
 - ג. גירעון תקציבי.
 - ד. תקציב חסר.
9. באיזה מצב יכול להתקיים טווח שליטה רחב?
- א. כאשר העובדים הם בעלי מוטיבציה גבוהה.
 - ב. כאשר קיים פיזור גיאוגרפי גדול.
 - ג. כאשר העובדים חדשים ואינם בקיאים בעבודה.
 - ד. כאשר העבודה היא מורכבת.
10. לאיזה מנהל שייך ארגון, המבוסס על תרומות?
- א. מנהל ציבורי.
 - ב. מנהל עסקי.
 - ג. מנהל התנדבותי.
 - ד. מנהל רווחי.

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

11. לאיזה מושג מתאימה ההגדרה: "ביטוי גרפי, המתאר את ההיררכיה בארגון"?

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

12. כיצד נקרא מצב בו תחת פיקוחו הישיר של מנהל יש מספר מועט של כפופים?

- א. בזבז תקציבי.
- ב. טווח שליטה צר.
- ג. ניהול כושל.
- ד. ריכוז סמכויות.

13. מה קובע "עקרון יחידת הניהול"?

- א. שכל עובד יהיה כפוף לממונה ישיר אחד בלבד.
- ב. שלכל ארגון יהיה מנהל אחד, שיהיה אחראי באופן ישיר על כל היחידות בארגון.
- ג. שהארגון וכל אחת מיחידותיו חייבים להתנהל על ידי מנהל אחד.
- ד. שהמנהל הוא היחיד שקובע את מדיניות הארגון ואת דרכי הביצוע של העבודה.

14. כיצד נקראת יחידה העוסקת במטרה שלשמה הוקם הארגון ?

- א. יחידת מטה.
- ב. יחידה מרכזית.
- ג. יחידת קו.
- ד. יחידה ניהולית.

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

פרק שני: ניהול מערכות משרד (36 נקודות)

קרא בעיון את האירוע שלפניך:

לירון, דנה, שירה, רחל, רננה ושרית עובדות בחברת "ביגוד לעובד".

לירון, דנה, שירה ורחל עובדות בחטיבת צפון. תפקידן לקבל את ההזמנות מהמפעלים השונים באזור הצפון ולהעבירן למחלקת הזמנות. לאחר משלוח הסחורה, הן מעבירות למחלקת הנהלת-חשבונות את תעודת המשלוח חתומה. לכל מפעל יש תיק, ובו מרוכזת כל הרשומות הקשורות לאותו המפעל. רננה היא מנהלת כח אדם בארגון. היא אחראית על הטיפול בעובדים ומתן מענה לצרכיהם. היא מקיימת שיחות משוב קבועות עם העובדים, ומרכזת את המידע על כל עובד בארגון. שרית היא מנהלת הלשכה של המנהל. היא אחראית על ניהול היומן שלו, מענה טלפוני לפונים למנהל ועריכת פרוטוקולים של הישיבות. היא מנהלת את תיק הפרוטוקולים.

א. ענה על 5 מתוך 7 השאלות 15 - 21.

כתוב את התשובה במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה. (לכל שאלה – 4 נקודות)

15. מהו מערך המשרד, המתאים לעובדות בחטיבת צפון? נמק את תשובתך.
16. באיזו שיטת סיווג משתמשות העובדות בחטיבת הצפון? נמק את תשובתך.
17. מהי שיטת הסימול המתאימה לעובדות בחטיבת הצפון? נמק את תשובתך.
18. מהי שיטת הסיווג המתאימה לשרית? נמק את תשובתך.
19. מהי שיטת הסיווג המתאימה לרננה? נמק את תשובתך.
20. מהי שיטת הסימול המתאימה לרננה? נמק את תשובתך.
21. מהו מערך המשרד המתאים לרננה? נמק את תשובתך.

ב. ענה על 7 מתוך 12 השאלות 22 - 33.

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

22. איזה מבין השלבים הבאים יתקיים רק במשרד הממוחשב?

- א. תיוק.
- ב. הפצה.
- ג. סריקה.
- ד. אחזור.

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

23. מהו דיסק קשיח?

- א. אמצעי חומרה.
- ב. אמצעי סימול במשרד הממוחשב.
- ג. אמצעי תוכנה.
- ד. אמצעי סיווג במשרד הממוחשב.

24. על מה יש להקפיד בכדי לאפשר איתור מהיר של מסמך?

- א. חסימת תיקים אחת לשנה.
- ב. סיווג רשומות על-פי שיטה קבועה.
- ג. פתיחת תיק חדש אחת לשנה באופן קבוע.
- ד. טיפול בדואר יוצא באופן יעיל.

25. מהי "רשומה רדומה"?

- א. רשומה, שהטיפול בה טרם הסתיים אך היא אינה כ"כ פעילה.
- ב. רשומה, שהטיפול בה הסתיים ואין צורך לשמור אותה.
- ג. רשומה, שהטיפול בה טרם הסתיים והיא נסרקה ושמורה כקובץ במחשב.
- ד. רשומה, שהטיפול בה הסתיים אך יש לשמור אותה.

26. כיצד נקראת שיטת הסימול, שבה משתמשים באותיות ובמספרים?

- א. שיטה מזכרת.
- ב. שיטה עשרונית.
- ג. שיטה ממסופרת.
- ד. שיטה משולבת.

27. מה על המזכירה לעשות כאשר יש לקוח חדש לארגון?

- א. לחתום איתו על חוזה.
- ב. לפתוח תיק לקוח חדש.
- ג. לדווח למחלקת כח אדם.
- ד. לתאם לו פגישת היכרות עם העובדים.

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

28. מה המשותף לקלסרים, מגירות אחסון וארונות קרוסלה?
- א. אמצעים לאחסון במשרד המסורתי.
 - ב. חוסכים מקום במשרד המודרני.
 - ג. אמצעים לאחסון במשרד הממוחשב.
 - ד. מכילים רשומות סודיות של הארגון.
29. מהו השלב הראשון בטיפול בדואר נכנס במשרד המסורתי?
- א. טיפול בפנייה של הנמען.
 - ב. פתיחת מעטפות.
 - ג. ניתוב הדואר לגורם המטפל.
 - ד. מיון חיצוני.
30. כיצד נקראת שיטת הסיווג, שבה פותחים תיק להתרחשות מסוימת?
- א. אירוע /פרשה.
 - ב. גיאוגרפית.
 - ג. סדרתית.
 - ד. מתכתבים.
31. מהו התחום שעוסק, בין השאר, בהתאמת הציווד למבנה גוף האדם?
- א. מיכון משרדי.
 - ב. ארגונומיה.
 - ג. הנדסת מכונות.
 - ד. ניהול כח אדם.
32. כיצד נקראת שיטת הסימול, שבה כל נושא מקבל מספר מ-0 עד 9?
- א. שיטה סדרתית.
 - ב. מספרי זיהוי.
 - ג. שיטה עשרונית.
 - ד. שיטה מזכרת.

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

33. איך נקרא התהליך של מיון מסמכים והכנסתם לתיק המתאים?

- א. סיווג.
- ב. אחסון מסורתי.
- ג. פתיחת תיק חדש.
- ד. סימול.

פרק שלישי: תקשורת ויחסי ציבור (25 נקודות)

ענה על 4 מתוך 6 השאלות 34 - 39.

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

34. באיזה סוג תקשורת לא מתקבל משוב?

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

35. מהו המושג המתאים להגדרה: "תהליך של העברת מידע מגורם אחד למשנהו"?

- א. יחסי ציבור.
- ב. תקשורת.
- ג. איכות השירות.
- ד. תרבות הדיבור.

36. מיהו הגורם הפנים-ארגוני העוסק ביחסי ציבור?

- א. איש התקשורת.
- ב. חברת פרסום.
- ג. חברה העוסקת ביחסי ציבור.
- ד. דובר הארגון.

שם מקצוע הבחינה: מנהל משרד
כללי - עיוני
סמל שאלון: 81211
מועד הבחינה: קיץ 2018

אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם

37. כיצד נקראת תקשורת, המועברת באמצעות הבעות פנים?

- א. בלתי מילולית.
- ב. עקיפה.
- ג. חוצצת.
- ד. דו-סטריט.

38. מהו המושג "סטריאוטיפ"?

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

39. איזה סוג תקשורת מתקיימת בקבלת קהל?

- א. תקשורת ישירה.
- ב. תקשורת חוצצת.
- ג. תקשורת עקיפה.
- ד. תקשורת חד סטריט.

בהצלחה!