



## בחינות גמר – נוער מועד קיץ תשס"ד

### מבחן עיוני במשרדאות/תמלילות רמה ב

שאלון מספר 8327  
 מסלול תעשייתי

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: 3 שעות

ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה  
 בשאלון זה 4 נושאים:

|             |                |           |
|-------------|----------------|-----------|
| נושא ראשון: | מינהל          | 40 נקודות |
| נושא שני:   | תכתובת         | 30 נקודות |
| נושא שלישי: | תקשורת בארגון  | 20 נקודות |
| נושא רביעי: | המזכירה בארגון | 10 נקודות |

100 נקודות

סה"כ

ג. חומר עזר מותר לשימוש: אין.

ד. הוראות מיוחדות:  
 עליך להקפיד לציין את מספר השאלה הראשית ואת סעיף המשנה שעליהם אתה משיב.  
 בפרק השאלות הכתובות עליך לרשום במחברתך את התשובה הנכונה.

ההנחיות לנבחנים בשאלון זה מכוונות לנבחנים ולנבחנות כאחד.

מספר המחברת

מה3חה

© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל  
 אין להעתיק או לפרסם שאלון זה או חלק ממנו ללא רשות  
 המחלקה לבחינות של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

## נושא א' – מינהל (סה"כ 40 נקודות).

### פרק ראשון – אירוע (סה"כ 20 נקודות)

קרא בעיון את האירוע שלפניך :

חברת "דורית יוניברסל בע"מ" עוסקת בייבוא מוצרי גלם קוסמטיים ובייצור מוצרים קוסמטיים. מנהלת החברה אחראית על שישה אנשי מכירות. למנהלת החברה אישיות עדינה. רוב אנשי המכירות חדשים במקצוע, ומבצעים עבודה מורכבת, הכוללת יצירת קשר עם לקוחות, ניהול משא ומתן, ביצוע מכירה, מעקב אחר שביעות רצון וכד'. העבודה מתבצעת בכל רחבי הארץ. בכנס אנשי מכירות שהתקיים, הציגה המנהלת את התכנון לבצע שינוי במבנה של החברה. במהלך השינוי, ימונו שני סגני-מנהלים, שיהיו אחראים על אנשי המכירות. צוות המכירות יחולק לשני צוותים של 3 עובדים, שיהיו כפופים לסגני המנהלים.

### ענה על 2 מ- 3 השאלות 1.1-1.3 (10 נקודות לשאלה)

- 1.1 מהו התהליך המוצג באירוע ולאיוזה תחום מתחומי המינהל ניתן לשייך אותו :
- 1.2 הסבר מהו טווח שליטה.
- 1.3 ציין שלושה גורמים המשפיעים על טווח השליטה.

### פרק שני – (סה"כ 10 נקודות)

### ענה על 2 מהשאלות 2-5 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות).

- 2 ציין שני שלבים בתהליך התכנון והסבר אותם.
- 3 ציין שני סוגי תיאום והסבר אותם.
- 4 ציין שני סוגי וועדות והסבר אותם.
- 5 ציין שתי מטרות לבקרה והסבר אותן.

## פרק שלישי – (סה"כ 10 נקודות)

ענה על 2 מהשאלות 6-8 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות).

6. שיטת תקצוב המייעדת תקציב למשימה מיוחדת חד-פעמית היא שיטת תקצוב:

- א. לפי פרויקטים
- ב. לפי מרכזי רווח
- ג. לפי יחידות
- ד. לפי השקעות

7. היכולת לשלוט ולנהל אנשים מיוחסת למושג:

- א. תקצוב
- ב. מנהיגות
- ג. תכנון
- ד. תיאום

8. גישת יחסי אנוש:

- א. העמידה את האדם כגורם מרכזי בעבודה
- ב. נכשלה ביכולת לנהל אנשים ועובדים
- ג. ציינה את החשיבות הרבה של מיכון וציוד ממחשב
- ד. העמידה את היעילות בניצול משאבים כגורם מרכזי להצלחה

## נושא ב' – תכתובת (סה"כ 30 נקודות).

### פרק ראשון – אירוע (סה"כ 10 נקודות)

קרא בעיון את האירוע שלפניך:

חברת "דורית יוניברס בע"מ" עוסקת בייבוא מוצרי גלם קוסמטיים ובייצור מוצרים קוסמטיים בתאריך 12 בינואר 2004 התקיים כנס באולם הכנסים של החברה. השתתפו בכנס: אנשי המכירות, דרורה ישראלי – מנכל"ת החברה ומר סיימון דונים – נציג חברת DSO מדרום אפריקה. את הכנס פתח מר סיימון דונים. מר רונן תירוש רשם את הפרוטוקול – מילה במילה את כל הנאמר בישיבה.

ענה על 2 מהשאלות 9-11 (5 נקודות לשאלה).

- 9. הסבר מהו פרוטוקול.
- 10. איזה סוג פרוטוקול מתואר באירוע. ציין סוג נוסף של פרוטוקול.
- 11. ציין שלושה מהפרטים שזכרנו בדף השער של הפרוטוקול.

**פרק שני – (סה"כ 10 נקודות)**

**ענה על 2 מהשאלות 12-15 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות).**

- 12. ציין שני סוגי תזכורות.
- 13. מהו כתב מינוי?
- 14. ציין שני סוגי תוזרים.
- 15. מהו אישור?

**פרק שלישי (סה"כ 10 נקודות)**

**ענה על 4 מהשאלות 16-21 (לכל שאלה 2.5 נקודות – סה"כ 10 נקודות).**

16. במטרה לקצר, לפשט ולייעל את ההתקשרות הפנימית משתמשים ב :

- א. מכתב תשובות ביניים
- ב. מיזכר
- ג. מכרז זוטא
- ד. חוזר משרדי

17. מסמך המכיל שכנועים ונימוקים לבקשה נקרא :

- א. חוזה
- ב. מזכר
- ג. תזכיר
- ד. פרוטוקול

18. "מכרז פנימי" מופנה :

- א. לעובדי המשרד
- ב. לתושבי המדינה
- ג. לילדי העובדים
- ד. לכל המעוניין

19. מסמך המכיל, בדרך כלל, ספח :

- א. חוזר
- ב. דו"ח תעסוקה
- ג. פרוטוקול
- ד. כתב מינוי

20. מסירת מידע מסחרי מתבצעת במשלוח :

- א. תשובת ביניים
- ב. פרוטוקול
- ג. תזכיר
- ד. קטלוג

- א. פתיחה של מכתב מסחרי
- ב. דף שער של פרוטוקול
- ג. סיום של תשובה סופית
- ד. אישור השתתפות בשיבה

## נושא ג' – תקשורת בארגון (סה"כ 20 נקודות).

אירוע :

קרא את האירוע

חברת "דורית יוניברס בע"מ" עוסקת בייבוא מוצרי גלם קוסמטיים ובייצור מוצרים קוסמטיים. מנהלת החברה כנסה את אנשי מכירות והציגה בפניהם את השינוי, שתחליטה לבצע במבנה החברה. במהלך השינוי, ימונו שני סגני-מנהלים, שיהיו אחראים על אנשי המכירות. צוות המכירות יחולק לשני צוותים של 3 עובדים, שיתיו כפופים לסגני המנהלים. הודעה זו גרמה לעצורים בתקשורת בין המנהלת לאנשי המכירות.

ענה על 2 מהשאלות 22-25 (לכל שאלה 10 נקודות – סה"כ 20 נקודות).

- 22. ציין מהם מרכיבי התקשורת באירוע.
- 23. באירוע מתוארת תקשורת חד-סטריט. ציין שלושה מאפיינים לתקשורת זו.
- 24. ציין שלושה נורמים אפשריים לעצורים והפרעות בתקשורת בין אנשי המכירות למנהלת.
- 25. איזה סוג תקשורת מתוארת באירוע? תן הגדרה לתקשורת זו.

## נושא ד' – המזכירה בארגון (סה"כ 10 נקודות).

אירוע :

רינה לוי, מונתה כמזכירת-מנהלת בחברת "דורית יוניברס בע"מ". תפקידה כוללים הגשת סיוע למנהלת בלבד. חדרה ממוקם צמוד לחדר המנהלת, והיא משתתפת בדיוני ההנהלה. גברת דפנה אלמליח, מונתה כמזכירת החברה. תפקידה כוללים הגשת סיוע לכל אנשי המכירות של החברה. מבין התפקידים : ניסוח מכתבים והדפסתם, ניהול קופה קטנה, טיפול בדואר נכנס ובדואר יוצא.

ענה על 2 מהשאלות 26-28 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות).

- 26. ציין שני גורמים המשפיעים על מעמדה של הגברת לוי בארגון.
- 27. מהם הכישורים להם נזקקת גברת אלמליח לצורך ביצוע עבודתה? ציין שניים
- 28. אילו סוגי מזכירות מתוארות באירוע?

ב ה צ ל ח ה !

מדינת ישראל  
משרד התעשייה המסחר והתעסוקה  
אגף בכיר להכשרה ולפיתוח כח אדם

## פתרון

לשאלון מס' 8327

משרדאות תמלילאות  
רמה ב' - עיוני

**מחונן לשאלון 8327 משרדאות – תמלילות – עיוני**  
**רמה ב'**

| נושא                      | פרק      | בחירת / מספר כללי לפרק | מספר שאלה | תשובה                                                                                                                                                                      | ניקוד       |
|---------------------------|----------|------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| מינהל א' – מינהל          | ראשון    | 2 מתוך 3               | 1.1       | התחלק: שינוי בטווח השליטה, מופע המנהל – פיקוח                                                                                                                              | 20<br>2X10  |
|                           |          |                        | 1.2       | טווח שליטה – מספר הכפופים הנמצאים תחת פיקוחו הישיר של מנהל אחד.                                                                                                            |             |
|                           |          |                        | 1.3       | גורמים משפיעים: סוג העבודה, סיווגיות העובדים, פיזור גיאוגרפי, אישיות המנהל, מוסר עבודה, נכונות המנהל, כושר שליטה, איכות מערכת התקשורת והפיקוח ולציין שלושה.                |             |
|                           | שני      | 2 מתוך 4               | 2         | תכנון – בחינת אלטרנטיבות, איסוף מידע, הערכת נתונים, קביעת קריטריונים, בחירה אופציה, קביעת הכנסות מפורטות (לציין שניים).                                                    | 10<br>2X5   |
|                           |          |                        | 3         | תיאום אופקי, תיאום אנכי, תיאום מרצון, גשר מאיל (לציין 2).                                                                                                                  |             |
|                           |          |                        | 4         | ועדת אד-הוק, ועדת קבע, ועדה סטטוטורית, ועדה ע"פ סמכות מינהלית (שניים).                                                                                                     |             |
|                           |          |                        | 5         | מטרות בקרה – איתור סטיות, איתור מוצרים מוגזזות, קביעת הפעולות לתיקון המעוות, חננה לשיפור (לציין שניים).                                                                    |             |
|                           | שלישי    | 2 מתוך 3               | 6         | א                                                                                                                                                                          | 10<br>2X5   |
|                           |          |                        | 7         | ב                                                                                                                                                                          |             |
|                           |          |                        | 8         | א                                                                                                                                                                          |             |
| תכתובת ב' – תכתובת        | ראשון    | 2 מתוך 3               | 9         | פרוטוקול – מסמך חבא כתאר מהלך ישיבה והחלטות שנחקקו בישיבה.                                                                                                                 | 10<br>2X5   |
|                           |          |                        | 10        | באירוע מתואר פרוטוקול מילולי. סוג נוסף: המצפית, סיכום דיון (אחד).                                                                                                          |             |
|                           |          |                        | 11        | בדף שער מופיעים: פרטים על סוג הישיבה, מועד, מקום, שמות הנכנסים, הפותח, רשם הפרוטוקול (לציין שלושה).                                                                        |             |
|                           | שני      | 2 מתוך 4               | 12        | סוגי תזכורות – חיצונית, פנימית כמזכר, שנתית כטופס. תזכורת ראשונה, תזכורת שניה (לציין שניים).                                                                               | 10<br>2X5   |
|                           |          |                        | 13        | כתב מיוני – מסמך רשמי, המחייב את השבד ואת מעשיקו, ומכיל את תנאי העבודה.                                                                                                    |             |
|                           |          |                        | 14        | חזר: פנים חד נשאי, רב נשאי, חזר חיצוני (לציין 2).                                                                                                                          |             |
|                           |          |                        | 15        | אישור – מסמך המאמת ומאשר עובדות.                                                                                                                                           |             |
|                           | שלישי    | 4 מתוך 6               | 16        | ב                                                                                                                                                                          | 10<br>4X2.5 |
|                           |          |                        | 17        | ג                                                                                                                                                                          |             |
|                           |          |                        | 18        | א                                                                                                                                                                          |             |
|                           |          |                        | 19        | א                                                                                                                                                                          |             |
|                           |          |                        | 20        | ד                                                                                                                                                                          |             |
|                           |          |                        | 21        | ב                                                                                                                                                                          |             |
| תקשורת ג' – תקשורת בארגון | 2 מתוך 4 |                        | 22        | יוזם – מנהלת החברה מסר – שינוי מבנה, אמצעי – כנס, קולט – אנשי מכירות.                                                                                                      | 20<br>2X10  |
|                           |          |                        | 23        | חד סטרי – רמת ודאות נמוכה, מחירות, סדר, דיוק לקוי (לציין שלושה).                                                                                                           |             |
|                           |          |                        | 24        | גורמים לעיצורים ולחפרשת: הבדלי מעמד, הבדלים תרבותיים וערכיים, מגוון אינטרסים, ניגודים רגשיים, הפניית מסרים לכתובת ולא נכונה, מסרים סמויים וכדי (לציין שלושה).              |             |
|                           |          |                        | 25        | התקשורת המתוארת – תקשורת ישירה, הגדרה: דיבור פנים מול פנים.                                                                                                                |             |
| תכתובת ד' – תכתובת בארגון | 2 מתוך 5 |                        | 26        | גורמים משפיעים: מיכום החדר, השתתפות בדיוני הנהלה, אישיות המזכיר, כישורי המזכירה ותכונותיה, נכונות המנהל להאציל סמכויות, סוג הארגון וגודלו (לציין 2).                       | 10<br>2X5   |
|                           |          |                        | 27        | כישורים: שליטה בתיומי העבודה המשרדית (ניהול השוכות, הפעלת משרד ממוחשב, עיבוד תמלילים וכד'), ניסוח מכתבים, ידע בתחומי הארגון והמינהל, שליטה בשפות, יחסי אנוש (לציין שניים). |             |
|                           |          |                        | 28        | סוגי מזכירים/ות: אישית, ארגון.                                                                                                                                             |             |
| סך הכל                    |          |                        |           |                                                                                                                                                                            | 100         |