

בחינות גמר – נוער קיץ תשס"ו

מזכירות בכירה מבחן עיוני

שאלון 8742

מסלול: נוער תעשייתי

הוראות לנבחן

- א. משך הבחינה: 3 שעות
- ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה 3 נושאים:

נושא ראשון:	מבוא לניהול -	45 נקודות
נושא שני:	ניהול מערכות משרדיות -	25 נקודות
נושא שלישי:	תכתובת מינהלית -	30 נקודות

סה"כ 100 נקודות

- ג. חומר עזר מותר לשימוש: אין

- ד. הוראות מיוחדות: עליך להקפיד לציין את מספר השאלה הראשית ואת מספר סעיף המשנה עליהם אתה משיב

בפרק השאלות הפתוחות עליך לרשום במחברתך את התשובה הנכונה.

ההנחיות לנבחנים בשאלון זה מכוונות לנבחנים ולנבחנות כאחד.

מספר המחברת

בהצלחה

© 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' – מבוא לניהול (סה"כ 45 נקודות)

פרק ראשון – אירוע (סה"כ 20 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך וענה על השאלות.

גברת רונית שלום, מנהלת חברת כח אדם החליטה לבדוק אפשרות להקמה של סניף חדש בעיר אשקלון. היא כנסה את מנהלי הסניפים בערים השונות, את חבר המנהלים של החברה ואת נציג הסתדרות העובדים באשקלון. בישיבה העלתה בפניהם את תכניתה ובקשה להקים צוות מצומצם לצורך קבלת ההחלטות ותכנון הקמת הסניף החדש. זהו תהליך חד פעמי הדורש תכנון יסודי ומקיף. בישיבה הוחלט על מספר קריטריונים, אשר על בסיסם תתוכנן הקמת הסניף. קריטריונים כגון, עלות, תחזית לרווחים וכד'. מונה צוות לאיסוף המידע הדרוש ולקבלת החלטה בעניין כדאיות הקמת הסניף בעיר אשקלון. במקביל לצוות שמונה, התבקש מר ראובן סמית, לקבל החלטה לגבי בעלי התפקידים שיידרשו לאיוש הסניף החדש.

ענה על 2 מהשאלות 1.1 – 1.3 (לכל שאלה 10 נקודות- סה"כ 20 נקודות)

- 1.1 הסבר לפי איזו גישה על המנהלת לנקוט בקבלת ההחלטה להקים סניף חדש בעיר אשקלון ?
- 1.2 תן שלוש דוגמאות לקריטריונים להחלטה (אחד מהאירוע ושניים נוספים).
- 1.3 הסבר שלושה מדדים אשר על פיהם ניתן להשוות בין ההחלטות של מר סמית (ביחיד) לבין ההחלטות של הצוות שמונה ?

פרק שני – (סה"כ 10 נקודות)

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

2. ציין שניים מחסרונות התכנון
3. ציין שתי שיטות תקציב בארגון העסקי
4. ציין שתי דרכים לשיפור התיאום
5. ציין שתי שיטות לקביעת תקנים

פרק שלישי – (סה"כ 15 נקודות)

ענה על 3 מהשאלות 6 – 10 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 15 נקודות)

6. דרישת עובדים להתקין מיזוג במשרד נובעת, על-פי מסלו, מהצורך :

- א. הפיזי
- ב. החברתי
- ג. למימוש עצמי
- ד. בכבוד

7. השיטה היעילה להפעלת עובדים בעלי מוטיבציה ורמת מקצועיות גבוהה היא:

- א. מינוי מנהל סמכותי
- ב. מתן פקודות
- ג. הפעלה עצמית
- ד. מנהיגות אבהית

8. אמון הדדי, שיחות, שיתוף העובדים הם דרכים

- א. ליצור מצב של אי ודאות לגבי תהליך השרגון
- ב. לבצע תחרות בין העובדים
- ג. להתמודד עם ההתנגדות לשינויים בארגון
- ד. לשנות את תקציב ההוצאות

9. לפי "תיאוריית האדם הדגול" יש למנהיג

- א. משכורת נמוכה מהעובדים
- ב. נסיבות לא נוחות להיות מנהיג
- ג. בקרה תקופתית
- ד. תכונות וכישורים מיוחדים

10. תאום בין ממונה לכפיף הוא דוגמא לתיאום :

- א. חוץ ארגוני
- ב. פנים ארגוני
- ג. תאום מרצון
- ד. בועדה

נושא ב' – ניהול מערכות משרדיות (סה"כ 25 נקודות)

פרק ראשון – אירוע (סה"כ 10 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך וענה על השאלות.

גברת רונית שלום, מנהלת החברה, בקשה ממזכירתה לשלוח מכתבי זימון לכל מנהלי הסניפים במטרה לזמנם לישיבה. גברת שלום ציינה כי בישיבה ישתתפו כ-15 אנשים וכי היא מעוניינת להציג למשתתפים מצגת בנושא "הכנסות הסניפים". כיומיים לפני הישיבה נתבקשה המזכירה לערוך תזכורת טלפונית למשתתפים. בזמן הישיבה על המזכירה לרשום את כל דברי הנוכחים, ללא ציון שמות הדוברים, לאחר הישיבה היא תערוך את הפרוטוקול כנדרש, ותפיץ למשתתפי הישיבה בדואר אלקטרוני לשם אישור הפרוטוקול.

ענה על אחת מהשאלות 11.1 – 11.3 (סה"כ 10 נקודות)

11.1 ציין שלושה תפקידים אשר על המזכירה לבצע לפני הישיבה. (ציין שני תפקידים מהאירוע ותפקיד נוסף שלא מצוין באירוע)

11.2 ציין שני תפקידים שעל המזכירה לבצע בזמן שהיא נוכחת בישיבה (ציין תפקיד מהאירוע ותפקיד נוסף שלא מצוין באירוע)

11.3 ציין שני תפקידים שעל המזכירה לבצע לאחר הישיבה (ציין תפקיד מהאירוע ותפקיד נוסף שלא מצוין באירוע)

פרק שני – (סה"כ 5 נקודות)

ענה על אחת מהשאלות 12 – 14

12 ציין שניים מתפקידיה של המזכירה הבכירה כאחראית על הסיוע המינהלי

13 ציין יתרון וחסרון לשליחת פקס דרך מחשב

14 ציין שני גורמים, המשפיעים על מעמדה של המזכירה

פרק שלישי – (סה"כ 10 נקודות)

ענה על 2 מהשאלות 15 – 18 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות)

15 אילו ציגים שונים, זמן הגעה לפגישות וסגנון ניהול הישיבות הם גורמים המשפיעים על :

- א. תכונותיה וכשרונותיה האישיים של המזכירה
- ב. ניהול הזמן של הממונה
- ג. סמכויותיה של המזכירה
- ד. מעמד המזכירה בארגון

16 ידני, אלקטרוני וממוחשב הם דוגמאות ל:

- א. יומנים אלקטרוניים
- ב. סגנונות ניהול
- ג. תוכנות מחשב
- ד. תקשורת ממוחשבת

17 תיאום טיסה, מקום לינה ורשומות בנושא הפגישה הם משימות שעל המזכירה לבצע במסגרת תפקידה :

- א. לתחזק את המשרד
- ב. לנהל את התקשורת הממוחשבת
- ג. לרשום פרוטוקול
- ד. לדאוג לסידורי הנסיעה של המנהל

18 הודעות טקסט, משלוח וקבלת פקסים הם מבין הפונקציות של :

- א. הטלפון הנייד
- ב. הטלויזיה
- ג. מכונת הצילום
- ד. המדפסת

נושא ג' – תכתובת מינהלית (סה"כ 30 נקודות)

פרק ראשון – אירוע (סה"כ 10 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך וענה על השאלות.

במהלך הישיבה שהתקיימה בתאריך 15 בינואר 2005 רשמה מזכירת החברה את שמות הנוכחים ואת דבריהם, מילה במילה. בישיבה דנו ברווחי החברה, בהוצאות החברה, ובתכנון להקים סניף חדש באשקלון. גברת חגית תירוש, מנהלת סניף חדרה נעדרה מהישיבה, עקב מחלה. גברת שירה אלבוחר, מנהלת סניף רעננה טענה : "יש לצמצם את הוצאות החברה על שיווק ברדיו, עקב ירידה באחוזי ההאזנה לרדיו". הצעתה התקבלה. מר יורם אלמוזלינו, מנהל סניף ת"א, מונה על הצוות שיאסוף נתונים לגבי האפשרויות להקמת הסניף באשקלון. פתח את הישיבה מר שמעון בטח, יו"ר הדירקטוריון. בישיבה טען מר אלמוזלינו : "לדעתי, רווחי החברה הצטמצמו בשנה החולפת עקב ריבוי הסניפים, ולכן, לדעתי, אין לפתוח סניף נוסף בשנה הנוכחית עד אשר תתייצב המערכת הכלכלית במדינה".

ענה על אחת מהשאלות 19.1 – 19.3 (סה"כ 10 נקודות)

19.1 הסבר מהו סוג הפרוטוקול המתואר באירוע ? (הסבר את תשובתך)

19.2 ציין ארבעה פרטים המופיעים בדף השער של הפרוטוקול (ציין שניים מהאירוע והוסף שניים אשר אינם מצויינים באירוע)

19.3 לפרוטוקול שלושה חלקים. ציין פרט אחד מהאירוע שיופיע בכל חלק מהם (סה"כ שלושה פרטים לשלושה חלקים).

פרק שני – (סה"כ 10 נקודות)

ענה על שתיים מהשאלות 20-23 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות)

20 ציין שלושה סוגי המכרז.

21 ציין שלוש דרכים למסירת מידע מסחרי.

22 הסבר מהו שטר בוררות ?

23 ציין שלושה פרטים המופיעים בתעודת משלוח.

פרק שלישי – (סה"כ 10 נקודות)

ענה על 2 מהשאלות 24 – 28 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות)

24 מסמך הבא להציג שכנועים ונימוקים לבקשה נקרא :

- א. מכרז
- ב. זיכרון דברים
- ג. תזכיר
- ד. תשקיף

25 ספח מופיע ב:

- א. יפוי כוח
- ב. דו"ח
- ג. מכרז
- ד. חוזר

26 במשרדי ממשלה חלה חובת פרסום :

- א. דוחות אחת לחודשיים
- ב. ערעורים על החלטות השר
- ג. מכרז
- ד. שמות הספקים

27 הצהרה בשבועה ניתנת :

- א. בפני עו"ד
- ב. כאשר אדם מואשם בפלילים
- ג. בפני שר
- ד. כאשר אין אפשרות להוכיח את האמת

28 בקשה לדיון חוזר על החלטה שיפוטית נקראת :

- א. ערעור
- ב. ערר
- ג. יפוי כוח
- ד. מכרז

ב ה צ ל ח ה !