



בחינות גמר – נוער קיץ תשס"ד

ניהול מערכות משרדיות מבחן עיוני

שאלון 8902

מסלולים: נוער תעשייתי, חניכות מורחבת ומתבגרים

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: 3 שעות

ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה
 בשאלון זה 7 נושאים:

נושא ראשון:	מינהל	20 נקודות
נושא שני:	ניהול מערכות משרדיות	20 נקודות
נושא שלישי:	תכתובת מינהלית	28 נקודות
נושא רביעי:	מיומנויות מחשב	4 נקודות
נושא חמישי:	סדנאות לשיפור מיומנויות	12 נקודות
נושא שישי:	יסודות בחשבונאות וכלכלה	8 נקודות
נושא שביעי:	אנגלית עסקית	8 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 הפתוחות עליך לרשום במחברתך את התשובה הנכונה.

ההנחיות לנבחנים בשאלון זה מכוונות לנבחנים ולנבחנות כאחד.

מספר המחברת

מה3חה

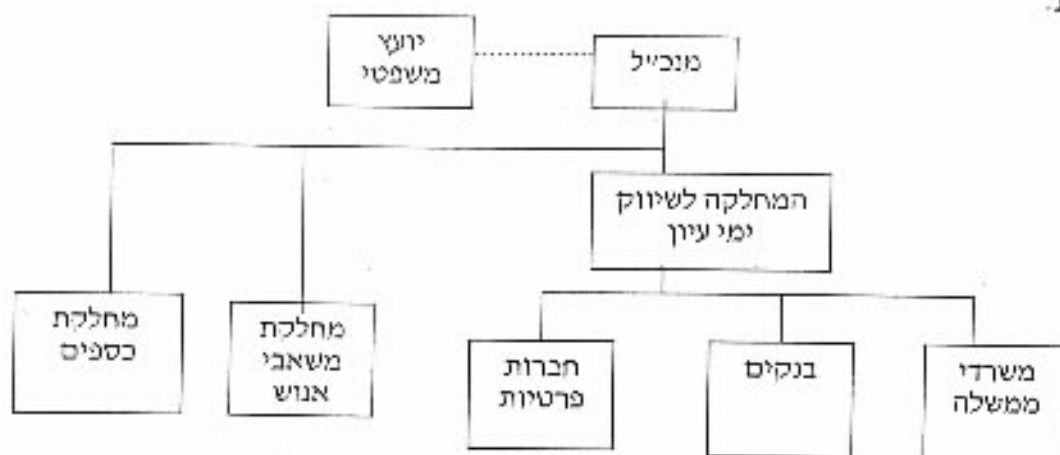
© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
 אין להעתיק או לפרסם שאלון זה או חלק ממנו ללא רשות
 המחלקה לבחינות של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

נושא א' – מינהל

פרק ראשון – אירוע (סה"כ 8 נקודות)

1) ניתוח אירוע

לפניך חלק מהתרשים הארגוני של "האוניברסיטה האזורית". עיין בתרשים וענה על השאלות.



ענה על 2 מהשאלות 1.1 – 1.3 (לכל שאלה 4 נקודות – סה"כ 8 נקודות)

- 1.1 ציין על פי איזה בסיס מתבצעת חלוקת העבודה ב"מחלקה לשיווק ימי עיון"? הסבר
- 1.2 ציין שתי יחידות מטה ב"אוניברסיטה האזורית".
- 1.3 איזה סוג ארגון היא "האוניברסיטה האזורית"? הסבר

פרק שני – (סה"כ 12 נקודות)

ענה על 3 מהשאלות 2 – 6 (לכל שאלה 4 נקודות – סה"כ 12 נקודות)

2) הנעת עובדים לפעולה שייך למופע המינהל הבא :

- א. תכנון
- ב. בקרה
- ג. ארגון
- ד. הפעלה

3) כאשר תקציב ההכנסות גדול מתקציב ההוצאות, קיים מצב של :

- א. תקציב מאוזן
- ב. עודף תקציבי
- ג. רווחים קטנים
- ד. גירעון תקציבי

4) בהאצלת סמכויות יש להקפיד להימנע מ:

- א. יחס אוהד לעובדים
- ב. שטחי הפקר
- ג. אחידות הניהול
- ד. חלוקת עבודה

5) סוג העבודה, רמת העובדים ואופי המנהל משפיעים על:

- א. טווח השליטה
- ב. אחידות הפיקוד
- ג. סמכות העובד
- ד. רוחניות המשרד

6) מטרת הארגון העסקי היא :

- א. לתת שירות לאזרח
- ב. להוציא לפועל את מדיניות הממשלה
- ג. להפיק רווחים
- ד. להגדיל הוצאות

נושא ב' – ניהול מערכות משרדיות

ענה על 5 מהשאלות 7 – 14 (לכל שאלה 4 נקודות – סה"כ 20 נקודות)

7) אחד מחסרונות אולם עבודה הוא :

- א. היעדר פרטיות
- ב. יכולת פיקוח צמוד
- ג. הרגשת צוות
- ד. חסכון במקום

8) מכונה, המשמשת להעברת עותק קשת לעותק רך, נקראת :

- א. מכונת צילום
- ב. מגרסה
- ג. סורק
- ד. מכונת ביול

9) אחד השיקולים בבחירה של סוג התיקיון הוא:

- א. שילוב עובדים
- ב. נגישות לחומר
- ג. מיון ראשוני
- ד. מספר עובדים במחלקה

10) בדיקת המצורפים, תאריך וחתימה מתבצעת בשלב :

- א. הרישום והחתימה
- ב. הניתוב לתיקים
- ג. התיק בתיכון אלקטרוני
- ד. פתיחת המעטפות

11) בכתובת דואר אלקטרוני יופיע הסימן :

- א. \$
- ב. &
- ג. @
- ד. #

12) בתיק אירוע/פרשת נמצא את המסמך הבא :

- א. קורות חיים של העובד, שלמה שרון
- ב. סכתב לוגו של החברה
- ג. חשבונית לתשלום עבור רכישת ציוד משרדי
- ד. הצעת מחיר למופע קיץ 2004 בכיכר העיר

13) שיטת הסימול, שבה מסמלים את התיק בסדר רץ- כרונולוגי, היא :

- א. שיטת המספרים השוטפים
- ב. סימול לפי תעודות זהות
- ג. השיטה המזכרת
- ד. השיטה הרצה

14) אוסף של הוראות, שמטרתן לשבש את העבודה השוטפת של המחשב נקראות :

- א. תוכנה ידיותי
- ב. שבשבת
- ג. נזק גלוי
- ד. וירוס

נושא ג' – תכתובת מינהלית

ענה על 7 מהשאלות 15 – 25 (לכל שאלה 4 נקודות – סה"כ 28 נקודות)

15) "יש להשתמש במילים בעלות משמעות אחת". זהו עקרון :

- א. הקיצור
- ב. הבהירות
- ג. התכנון
- ד. האדיבות

16) ציפי רפאלי שלחה מכתב. פרטיה יופיעו :

- א. בתחתית המכתב, מעל החתימה
- ב. במרכז החלק העליון של המכתב
- ג. בצמוד לשוליים ימניים
- ד. בצמוד לשוליים שמאליים

17) תאריך עברי במכתב ייכתב כך :

- א. כ' בנובמבר 2004
- ב. 20 בכסלו תשס"ג
- ג. 20 בנובמבר 2002
- ד. כ' בכסלו תשס"ד

18) כאשר מעונינים ליידע גורמים נוספים בנוסף לנמען מציינים זאת ב:

- א. תפוצה
- ב. מצורפים
- ג. סימוכין
- ד. העתקים

19) מכתב תשובת ביניים נשלח כאשר הטיפול בפנייה

- א. הסתיים לשביעות רצון הפונה
- ב. עדיין לא הסתיים
- ג. הסתיים לשביעות רצון הארגון
- ד. אינו יעיל

20) בסיום של מכתב תלונה נציין :

- א. את השתלשלות העניינים
- ב. שאיננו מעונינים לקבל תשובה
- ג. את הציפייה לפתרון ולפיצוי
- ד. שהתלונה מחוזה בסיס לתביעת דיבה

21) מכתב לוואי הוא מכתב

- א. הנלווה לרשומה
- ב. שיש לתייקו בתיק "מכתבים"
- ג. המאשר קבלת הפנייה
- ד. המבטיח תשובה סופית בהקדם

22) הפנייה במכתב המלצה היא :

- א. לכל המעוניין
- ב. לכל התושבים
- ג. כבידו
- ד. אל:

23) הסיום במכתב בקשת מידע על מוצר / שירות יכיל :

- א. את הציפייה להבלת תשובה
- ב. תשובות בעניין המוצר / שירות
- ג. פרטים על קורות החיים של השולח
- ד. שאלות בעניין המוצר / השירות

24) אחת ממטרות המזכר היא

- א. הקפדה על מבנה צורני מיוחד
- ב. להודיע על טיפול בפנייה
- ג. להביא את הקורא להמשך טיפול בפנייה
- ד. לקצר את ההתקשרות הפנים-ארגונית

25) פתיחה אופיינית למכתב "זימון" היא

- א. אודה לך על אישור השתתפותך
- ב. הנך מוזמן
- ג. בהמשך לשיחתנו הטלפונית
- ד. מצורפים פרטים על סדר היום לשיבה

נושא ד' – מיומנויות מחשב

ענה על אחת מהשאלות 26 – 28 (סה"כ 4 נקודות)

26) ציין שלוש דוגמאות לסיומות של כתובות באינטרנט

27) הסבר מהם "אמצעי קלט"

28) מהו מחשב P.C. ?

נושא ה' – סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה

פרק ראשון (סה"כ 8 נקודות)

ענה על 2 מהשאלות 29 – 33 (לכל שאלה 4 נקודות – סה"כ 8 נקודות)

29) יחצ"ן הוא בעל תפקיד העוסק ב :

- א. ניסוח פרוטוקולים
- ב. חתימות חוזים עם עובדים חדשים
- ג. יחסי ציבור
- ד. קביעת פגישות למנהל

30) התופעה, בה אנו קובעים את דעתנו על אדם על סמך ראייתו נקראת :

- א. אסרטיביות
- ב. נבואה המגשימה את עצמה
- ג. אנרטיביות
- ד. רושם ראשוני

31) אחת מנקודות התורפה בניהול התכתובת בארגון היא:

- א. חוסר במקומות חנייה
- ב. דחיית נגישות מבלי ליידע את הלקוח
- ג. אי מתן תשובה לפנייה
- ד. מחסור בקווי תקשורת טלפון

32) אחד מהעקרונות הבסיסיים בניהול זמן הוא:

- א. ביצוע כל דרישות העובדים בחברה
- ב. ניהול שיחות טלפוניות
- ג. מבט בשעון כל 20 דקות
- ד. קביעת סדר עדיפויות

33) שחיקה בעבודה מביאה, בין השאר, ל:

- א. לחץ דם גבוה
- ב. תוספת כוח אדם
- ג. ירידה במוטיבציה
- ד. עלייה בתפוקה

פרק שני (סה"כ 4 נקודות)

ענה על אחת מהשאלות 34 – 36 (סה"כ 4 נקודות)

34) ציין שלושה מאפיינים לתקשורת חד-סטריית

35) ציין שלוש דוגמאות לתקשורת ישירה

36) ציין שלוש דוגמאות לאמצעים לתקשורת פנים-ארגוני

נושא ו' – יסודות בחשבונאות וכלכלה

ענה על 2 מהשאלות 37 – 41 (לכל שאלה 4 נקודות – סה"כ 8 נקודות)

37) אדם הפקיד 9,850 ₪ בריבית שנתית של 4%. סכום הריבית שקיבל בעבור 3 חודשים הוא :

- א. 102.4 ₪
- ב. 95.8 ₪
- ג. 99.5 ₪
- ד. 98.5 ₪

38) שיק שחייב בהפקדה הוא שיק :

- א. משורטט
- ב. מוגבל
- ג. חוזר
- ד. החייב במשיכה

39) מפעל רכש מוצר ושילם עבורו 149.6 ₪ מע"מ (בשיעור 17%). מחיר המוצר הוא :

- א. 700 ₪
- ב. 820 ₪
- ג. 900 ₪
- ד. 880 ₪

40) ניהול חשבון עובר ושב הוא משירותיו של

- א. בנק הבנקים
- ב. משרד האוצר
- ג. נגיד בנק ישראל
- ד. בנק מסחרי

41) מצב, אשר בו מוגנים בעלי החברה מתביעות כספיות, אופייני ל :

- א. חברה בע"מ
- ב. עסק יחיד
- ג. שותפות
- ד. חברה ממשלתית

נושא ז' – אנגלית עסקית

ענה על 2 מהשאלות 42 – 46 (לכל שאלה 4 נקודות – סה"כ 8 נקודות)

The following advertisement was taken from a local newspaper.

Marketing College is looking for a senior secretary

Qualifications:

- Typing skills, Hebrew & English correspondence
- Management skills

place of work – Ramat-Gan

please send detailed c.v. to Marketing College, 44 Jarden rd. Tel-Aviv
57009

Note on envelope: Att: Ms. Dina Shor

42) המודעה היא מודעת דרושים לתפקיד :

- א. מזכירה בכירה
- ב. מנהלת לשכת
- ג. מפקחת
- ד. סופרת

43) מבין הדרישות לתפקיד :

- א. יכולת עמידה במוצבי לחץ
- ב. מיומנות ניהול
- ג. נכונות לעבודה מאומצת
- ד. יכולת לעבוד בשעות בלתי שגרתיות

44) יש לציין על המעטפה :

- א. לידי גברת דינה שור
- ב. לידי ירושלים
- ג. למשרה מספר 57009
- ד. לתפקיד מזכירה

45) מקום העבודה הוא :

- א. נתניה
- ב. תל-אביב
- ג. ירושלים
- ד. רמת-גן

46) המודעה נלקחה :

- א. מלוח מודעות
- ב. מחברת כוח אדם
- ג. ממנהל החברה
- ד. מעיתון מקומי

ב ה צ ל ח ה !

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

פתרון

לשאלון מס' 8902

ניהול מערכות משרדיות - עיוני

מחווין לשאלון 8902 – ניהול מערכות משרדיות – עיוני
מסלול נוער תעשייתי, חניכות מורחבת ומתבגרים

ניקוד	תשובה	מספר שאלה	בחירה / ניקוד כללי לפרק	פרק	טעם
2X4 8	חלוקת העבודה היא על בסיס לקוחות. כל מחלקת מטפלת בסוג לקוח אחר	1.1	2 מתוך 3	ראשון	א' - מינהל
	יחידות מטה - מחלקת משאבי אנוש, מחלקת כספים, יועץ משפטי (לציון שניים)	1.2			
	ארגון עסקי - הפועל לסטירות רווח, ארגון שירותי	1.3			
3X4 12	ד	2	3 מתוך 5	שני	
	ב	3			
	ב	4			
	א	5			
	ג	6			
	א	7			
	ג	8			
5X4 20	ב	9	5 מתוך 8		ב' - ניהול מערכות משרדיות
	ד	10			
	ג	11			
	ד	12			
	א	13			
	ד	14			
	ב	15			
	ג	16			
7X4 28	ד	17	7 מתוך 11		ג' - תכנות מיונהלית
	ד	18			
	ב	19			
	ג	20			
	א	21			
	א	22			
	א	23			
	ד	24			
	ב	25			
1X4 4	סימול לכתובת אינטרנט (שלוש דוגמאות): Com/co - חברות עסקיות, gov - משרדי ממשלה, ac/edu - אקדמי, org - ארגונים ללא רווח, il - צבאי, וכן סימול של ארצות כגון il - ישראל (שלוש דוגמאות)	26	1 מתוך 3		ד' - מיומנויות מחשב
	קלט - דרכם מכניסים נתונים למחשב	27			
	Personal Computer P.C. מחשב אישי	28			
2x4 8	ג	29	2 מתוך 5	ראשון	ה' - סדנאות לשיפור מיומנויות
	ד	30			
	ג	31			
	ד	32			
	ג	33			
	מאפייני תקשורת חד סטרית - רמת ודאות נמוכה, סדר, זיוס לסיו, מוזירות (לציון שלושה)	34			
	תקשורת ישירה - הרצאה, שיחה, קבלת קהל (לציון שלושה)	35			
1x4 4	אמצעי קשר פנים-ארגוניים - טלפון, שיחה ועידה, חינת אוטומטי, איתורית, מכשיר קשר אלחוטי, אינטרקום (לציון שלושה)	36	1 מתוך 3	שני	
2x4 8	ד	37	2 מתוך 5		ו' - יסודות בחשבונאות וכלכלה
	א	38			
	ד	39			
	ד	40			
	א	41			
2x4 8	א	42	2 מתוך 5		ז' - אנגלית עסקית
	ב	43			
	א	44			
	ד	45			
	ד	46			
100	סך הכל				