



בחינות גמר – נוער קיץ תשס"ה

ניהול מערכות משרדיות מבחן עיוני

שאלון 63/8902
מסלול פרויקט נערות

הוראות לנבחנת

א. משך הבחינה: 3 שעות

ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה
בשאלון זה 6 נושאים:

22 נקודות	מינהל	נושא ראשון:
20 נקודות	ניהול מערכות משרדיות	נושא שני:
28 נקודות	תכתובת מינהלית	נושא שלישי:
6 נקודות	מיומנויות מחשב	נושא רביעי:
14 נקודות	סדנאות לשיפור מיומנויות	נושא חמישי:
10 נקודות	יסודות בחשבונאות וכלכלה	נושא שישי:

סה"כ 100 נקודות

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

מהצחה

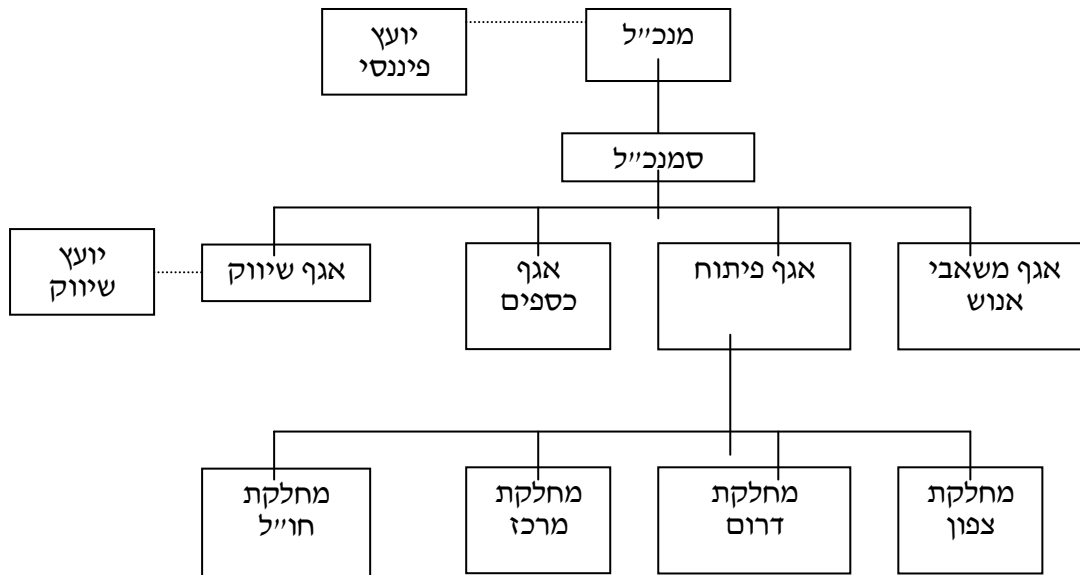
© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
אין להעתיק או לפרסם שאלון זה או חלק ממנו ללא רשות
המחלקה לבחינות של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

נושא א' – מינהל

פרק ראשון – אירוע (סה"כ 10 נקודות)

1) ניתוח אירוע

לפניך חלק מתרשים ארגוני של "חברת יורו-פוטו בע"מ" – חברה לפיתוח תמונות. עיין בתרשים וענה על השאלות.



ענה על 2 מהשאלות 1.1 – 1.3 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות)

1.1.1. ציין על פי איזה בסיס מתבצעת חלוקת העבודה באגף הפיתוח בחברת "יורו-פוטו בע"מ"? הסבר

1.1.2. ציין שתי יחידות מטה בחברת "יורו-פוטו בע"מ".

1.1.3. איזה סוג ארגון היא חברת "יורו-פוטו בע"מ"? הסבר

פרק שני – (סה"כ 12 נקודות)

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

2) ההגדרה: "חלוקת התפקידים והסמכויות וקביעת צינורות התקשורת להעברת הוראות ודיווח" שייכת למופע המינהל הבא:

- א. תכנון
- ב. ארגון
- ג. תקציב
- ד. פיקוח

3) גירעון תקציבי הוא מצב אשר בו

- א. תקציב ההוצאות גדול מתקציב ההכנסות
- ב. תקציב ההכנסות גדול מתקציב ההוצאות
- ג. תקציב ההכנסות שווה לתקציב ההוצאות

ד. הארגון מפיק רווחים רבים

(4) ארגון המייצר מוצרים כדי למוכרם הוא ארגון

- א. התנדבותי
- ב. עסקי יצרני
- ג. עסקי שירותי
- ד. צבאי

(5) טווח שליטה רחב הוא מצב אשר בו

- א. למנהל אחד מספר רב של כפופים
- ב. למנהל מספר מועט של כפופים
- ג. קיים אי סדר בארגון
- ד. הארגון מושפע מסביבתו

(6) אוסף רכיבים הערוכים על-פי סדר, קשורים זה בזה ומשפיעים באופן הדדי זה על זה נקראים :

- א. ארגון
- ב. תקציב רווחי
- ג. סביבה חברתית
- ד. מערכת

נושא ב' – ניהול מערכות משרדיות

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

(7) מנהל אגף השיווק בחברת "יורו-פוטו בע"מ" מקיים שיחות סודיות רבות, לפיכך ימוקם ב:

- א. בחדר אישי
- ב. באולם עבודה
- ג. בכניסה לחברה
- ד. במשרד מרווח

(8) התחום שעוסק במניעת נזקים גופניים ונפשיים נקרא :

- א. גישת המערכות
- ב. אגף משאבי אנוש
- ג. ארגונומיה
- ד. תקשורת

9) שיטת הסיווג, לפיה יסווגו כל הרשומות הנוגעות לאדם או ארגון מסויים בתיק אחד, נקראת שיטת :

- א. הסידרה הסידורית
- ב. תיקי פרט (אישיים)
- ג. תיקי פרשה
- ד. אלפא-ביתא

10) טיפול בדואר נכנס כולל את הפעולה הבאה :

- א. הגהת מכתבים
- ב. משלוח העותקים
- ג. ביול המעטפות
- ד. ניתוב

11) מסמך המכיל שאלות פתוחות ושאלות סגורות נקרא :

- א. כרטיס ממוחשבת
- ב. תיקיון
- ג. מאגר מידע
- ד. טופס

12) לצורך שימוש בדואר אלקטרוני אנו זקוקים, בין השאר, ל:

- א. מקום בתיקיון
- ב. חיבור לרשת
- ג. ניסוח בהיר של המכתב
- ד. תוכנת אנטי-וירוס

13) ניהול רשומות באמצעים אלקטרוניים מתבצע ב:

- א. משרד פעיל
- ב. תיקיון ממוחשב
- ג. חדר המנהל
- ד. תיקיון ידני

14) חדר בארגון, שאליו מועברים תיקים, המכילים רשומות רדומות נקרא :

- א. תחנת עבודה
- ב. תיקיון מרכזי
- ג. ארכיון
- ד. מאגר ממוחשב

נושא ג' – תכתובת מינהלית

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

15) העיקרון שקובע כי כדאי להימנע משימוש במונחים לועזיים הוא עקרון :

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

16) מכתב לוואי הוא :

- א. נספח לרשומה
- ב. בקשת מידע
- ג. תזכורת לחוב
- ד. אישור על קבלת תשלום

17) מר חיים לוי שלח מכתב. פרטיו יופיעו :

- א. בצמוד לשוליים ימניים
- ב. במרכז המכתב
- ג. בצמוד לשוליים שמאליים
- ד. בגוף המכתב

18) תאריך לועזי במכתב יירשם כך :

- א. י"ב באלול תשס"ד
- ב. 12 באלול 2004
- ג. 23 באוקטובר 2004
- ד. 23 בינואר תשס"ה

19) "על סדר היום" יופיע במכתב :

- א. מזכר
- ב. תלונה
- ג. תשובת ביניים
- ד. זימון

20) כאשר הטיפול בפנייה מתעכב נשלח :

- א. מכתב תלונה
- ב. מזכר הודעה
- ג. תשובת ביניים
- ד. בקשת מידע

21) בגוף המכתב של מסירת מידע לגבי מוצר נכתוב את :

- א. השאלות לגבי המוצר
- ב. הרצון לטיפול בתלונה
- ג. התשובות לגבי המוצר
- ד. מספר המכתב

22) בבקשת מידע על אדם נציין את:

- א. המידע לגבי האדם
- ב. ההבטחה לשמירת סודיות
- ג. גילו של האדם
- ד. הסיבה לדחיפות המידע

23) הפנייה "לכל המעוניין" אופיינית ל:

- א. מזכר
- ב. תשובת ביניים
- ג. אישור
- ד. מכתב תודה

24) מכתב אישי :

- א. נשלח מאדם פרטי לחברה
- ב. מנוסח בצורה בלתי פורמלית
- ג. נשלח מארגון ציבורי
- ד. מיועד להעביר דיעה אישית

25) "הלקוח תמיד צודק" הוא הבסיס לעקרון :

- א. האדיבות
- ב. הזהירות
- ג. התכנון
- ד. הארגון

נושא ד' – מיומנויות מחשב

ענה על אחת מהשאלות 26 – 28 (סה"כ 6 נקודות)

26) ציין שלושה אמצעי אחסון

27) ציין שלושה פריטים במבנה החלון בתוכנת "חלונות"

28) ציין שלושה כרטיסי הרחבה

נושא ה' – סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה

לפניך אירוע. עליך לקרוא את האירוע ולענות על השאלות בהמשך.

גברת דוידוביץ' נכנסה לחנות לציוד משרדי במטרה לרכוש מדפסת לביתה. מזכירת החנות עסקה באותה עת בשיחה טלפונית עם חברתה. הגברת דוידוביץ' המתינה ליד הדלפק מספר דקות, כאשר נוכחה כי השיחה מתארכת, החלה להסתובב בחנות. לאחר כחצי שעה פנתה למזכירה בבקשה למתן סיוע. המזכירה הנהנה בראשה והמשיכה לדבר עם חברתה בטלפון. הגברת דוידוביץ' החלה לצעוק כי זו ממש שערורייה שאינה מקבלת שירות. למשמע הצעקות, הגיע מנהל החנות והחל לצעוק על גברת דוידוביץ' בטענה שהיא חסרת סבלנות ומרימה את קולה ללא סיבה. הגברת דוידוביץ' יצאה מהחנות ללא מדפסת, כשהיא מאוכזבת וכוועסת על האירוע. הגברת דוידוביץ' שלחה מכתב לעיתון המקומי בבקשה לערוך תחקיר ולפרסם את האירוע.

פרק ראשון (סה"כ 8 נקודות)

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

29) השיחה של מזכירת החנות עם חברתה התנהלה בתקשורת :

- א. ישירה
- ב. חוצצת
- ג. בינונית
- ד. עקיפה

30) מנהל החנות פנה אל גברת דוידוביץ' :

- א. באסרטיביות
- ב. ביחס המגיע לה כלקוחה רגזנית
- ג. באגרסיביות
- ד. ביחס יפה

31) אחת מנקודות התורפה מוצגות באירוע היא :

- א. חוסר במקומות חנייה
- ב. אי משלוח תשובת ביניים
- ג. העברת השיחה משלוחה לשלוחה
- ד. דיבור בטלפון בעניינים אישיים

32) המנהל הגיע למשמע הצעקות והחל לצעוק על הגברת דוידוביץ'. זו דוגמא לתקשורת :

- א. עקיפה
- ב. דו-סטריית
- ג. חד-סטריית
- ד. איכותית

33) הפניה של הגברת דוידוביץ' לעיתון היא דוגמא ל:

- א. התנהגות אסרטיבית
- ב. לפרסום החנות ולעלייה במספר הלקוחות
- ג. ליחסי ציבור
- ד. לתקשורת ישירה

פרק שני (סה"כ 4 נקודות)

ענה על אחת מהשאלות 34 – 36 (סה"כ 6 נקודות)

34) כיצד היה על המזכירה להתייחס לגברת דוידוביץ'?

35) כיצד היה על המנהל להתנהג למשמע הצעקות?

36) פרט את גורמי התקשורת בפניה של הגברת דוידוביץ' לעיתון המקומי.

נושא ו' – יסודות בחשבונאות וכלכלה

ענה על 2 מהשאלות 37 – 41 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות)

37) אדם הפקיד 5,000 ₪ בריבית שנתית של 4%. סכום הריבית שקיבל כעבור 6 חודשים הוא :

- א. 98 ₪
- ב. 105 ₪
- ג. 100 ₪
- ד. 165 ₪

38) "שיק משורטט" הוא :

- א. שיק בלתי סחיר
- ב. חייב בהפקדה
- ג. לא ניתן להעברה
- ד. מוגבל לשימוש

39) מסמך המעיד שהייתה העברת כספים בין קונה למוכר נקרא:

- א. חשבונית מס
- ב. קבלה
- ג. גיליון משכורת
- ד. דוח קופה קטנה

40) מחיר מוצר (כולל מע"מ בשיעור 17%) הוא 6142.5 ₪. מחיר המוצר ללא מע"מ :

- א. 5,250 ₪
- ב. 6,000 ₪
- ג. 5,500 ₪
- ד. 5,900 ₪

41) בנק מסחרי עוסק, בין השאר, ב:

- א. הנפקת כסף
- ב. ויסות המערכת הכלכלית
- ג. חשבון עובר ושב
- ד. קביעת המדיניות הכלכלית

ב ה צ ל ח ה !