



בחינות גמר – נוער קיץ תשס"ו

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:

20 נקודות	מינהל	נושא ראשון:
20 נקודות	ניהול מערכות משרדיות	נושא שני:
28 נקודות	תכתובת מינהלית	נושא שלישי:
4 נקודות	מיומנויות מחשב	נושא רביעי:
12 נקודות	סדנאות לשיפור מיומנויות	נושא חמישי:
8 נקודות	יסודות בחשבונאות וכלכלה	נושא שישי:
8 נקודות	אנגלית עסקית	נושא שביעי:

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

מה3חה

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

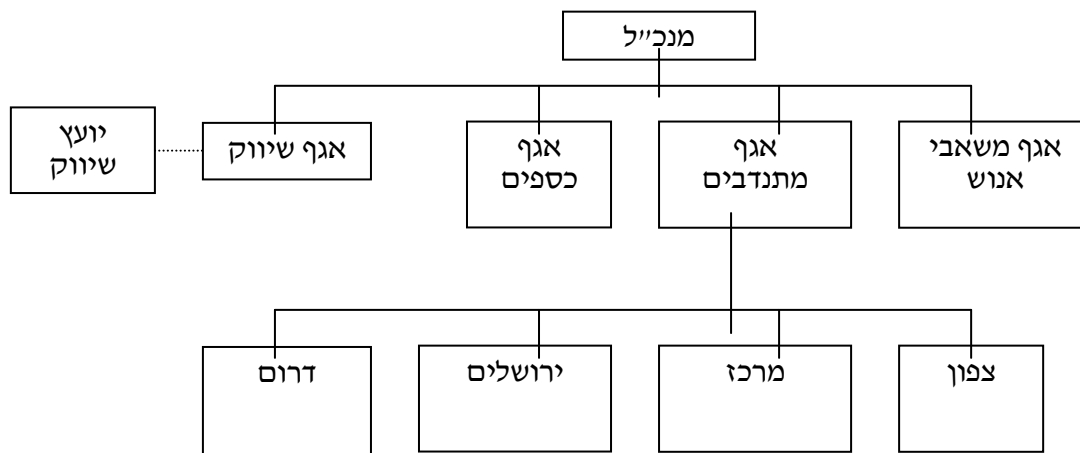


נושא א' – מינהל (סה"כ 20 נקודות)

פרק ראשון – אירוע (סה"כ 8 נקודות)

1) ניתוח אירוע

לפניך חלק מתרשים ארגוני של "עמותת עזר לחולה" – עמותה המגישה סיוע לחולים.
 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 באגף המתנדבים של "עמותת עזר לחולה"?
 הסבר

1.2 ציין שתי יחידות מטה ב"עמותת עזר לחולה".

1.3 איזה סוג ארגון היא "עמותת עזר לחולה"? הסבר

פרק שני – (סה"כ 12 נקודות)

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

2) הנעת העובדים לפעולה שייכת למופע המינהל הבא:

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

(3) העיקרון שקובע כי כל אחת מיחידות הארגון חייבת להיות להתנהל ע"י מנהל אחד נקרא עקרון:

- א. יחידות הניהול
- ב. הסולם (מבנה היררכי)
- ג. האצלת סמכויות
- ד. השוויון

(4) התקציב מורכב מ:

- א. הכנסות + רכיבים שונים
- ב. גירעון תקציבי + עודף תקציבי
- ג. תפוקה + שכר העובדים
- ד. הוצאות + הכנסות

(5) גודל הארגון, פריסה גיאוגרפית ואישיות העובדים והמנהלים משפיעים על :

- א. תקציב הארגון
- ב. שיעור הביזור
- ג. הכנסות הארגון
- ד. יחידות המטה בארגון

(6) יחידת קו היא יחידה העוסקת ב:

- א. סיוע בקבלת החלטות
- ב. ייעוץ מקצועי לפיתרון בעיות
- ג. משימה שלשמה הוקם הארגון
- ד. גיוס משאבים ורכישת ציוד

נושא ב' – ניהול מערכות משרדיות (סה"כ 20 נקודות)

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

(7) תהליך הטיפול בדואר נכנס כולל את השלב הבא :

- א. הכנת טיוטא
- ב. פתיחת מעטפות
- ג. הגהה
- ד. הקלדה

(8) השיטה לפיה התיוק מתבצע לפי הנושא נקראת :

- א. השיטה העשרונית
- ב. שיטת מתכתבים
- ג. השיטה העניינית
- ד. שיטת מספרים שוטפים

9) התהליך של חסימת תיקים הוא תהליך אשר בו:

- א. חוסמים את התיק בפני הלקוח
- ב. שורפים את המסמכים החסויים שאינם בשימוש
- ג. מפרידים את הרשומות הרדומות מהתיקון
- ד. ממזערים את המסמכים על מיקרופיש

10) שטחים לקבלת קהל ימוקמו, בד"כ :

- א. בחדר אישי בתוך אולם עבודה
- ב. צמוד לחדר המנהל הכללי
- ג. בקומה העליונה של הארגון
- ד. בקומת הכניסה

11) מכונה המעתיקה בדיוקנות מסמכי טקסט ותמונה, לפי מספר העותקים הרצוי נקראת :

- א. מזכירה אלקטרונית
- ב. מכונת צילום
- ג. פקסימיליה
- ד. מכונת ביול

12) מגרסה היא מכונה אשר

- א. משמידה רשומות חסויות
- ב. מעבירה הודעות אלחוטיות
- ג. מקבלת הודעות טלפוניות
- ד. מהווה תחליף למברקה

13) המשרד הוא תת מערכת בארגון האחראי על :

- א. טיפול במידע
- ב. הכנת תקציב
- ג. קבלת החלטות ניהוליות
- ד. גיוס עובדים

14) העברת מסמך בפקסימיליה מתבצעת באמצעות :

- א. כבל
- ב. אנטנה מיוחדת הקולטת שידורים
- ג. זיכרון
- ד. סורק פנימי וקו טלפון

נושא ג' – תכתובת מינהלית (סה"כ 28 נקודות)

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

15) עמותת "עזר לחולה" שלחה מכתב. פרטי העמותה יופיעו ב:

- א. מרכז החלק העליון
- ב. צמוד לשוליים ימניים
- ג. צמוד לשוליים שמאליים
- ד. גוף המכתב

16) המסמכים הנלווים למכתב יירשמו ב :

- א. תפוצה
- ב. העתקים
- ג. סימני זיהוי
- ד. מצורפים

17) הגברת שירה מועלם קבלה מכתב. פרטיה יופיע :

- א. במרכז החלק העליון
- ב. מתחת למילה "לכבוד"
- ג. מתחת למילה "גברת נכבדה"
- ד. מעל החתימה

18) המכתב, אשר נפרט בו את הנזק שנגרם והציפייה לפיצוי הוא מכתב:

- א. תשובת ביניים
- ב. תזכורת
- ג. לוואי
- ד. תלונה

19) עקרון הזהירות קובע, בין השאר כי:

- א. יש להתייחס ללקוח באדיבות
- ב. אין להבטיח דברים שלא נוכל לקיים
- ג. יש לתכנן את המכתב בהתאם למטרה
- ד. יש להיזהר מהלקוח

20) ראשי התיבות של המנסח והמדפיס יופיעו, בד"כ, ב:

- א. מזכר
- ב. תלונה מאדם פרטי
- ג. מכתב ממושרד ממשלתי
- ד. מכתב אישי

21) יש להתנצל ולהציע פיצוי כאשר :

- א. התלונה צודקת
- ב. הארגון עומד בפני פשיטת רגל
- ג. התלונה אינה מוצדקת
- ד. הלקוח פנה לעיתונות

22) כאשר מעוניינים להתריע על חוב שלא שולם נשלח מכתב

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

23) את כתובת מקבל המכתב נציין ב:

- א. סימני הזיהוי
- ב. כותרת
- ג. מצורפים
- ד. כתובת הנמען

24) הצורך להודיע על קבלת המכתב תוך 14 יום מקבלתו מחייב, לעיתים, משלוח

- א. תשובת ביניים
- ב. תשובה חיובית
- ג. תשובה שלילית
- ד. מזכר דו-סיטרי

25) המכתב, אשר נבטיח בו שמירה על סודיות הוא מכתב:

- א. תשובת ביניים
- ב. תשובה שלילית
- ג. בקשת מידע על אדם
- ד. תלונה בעקבות רכישת מוצר פגום

נושא ד' – מיומנויות מחשב (סה"כ 4 נקודות)

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

26) הסבר מהו כרטיס הרחבה.

27) ציין שלושה אמצעי אחסון.

28) ציין שלושה פריטים המופיעים על המסך בעת הפעלת תוכנת "חלונות".

נושא ה' – סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה (סה"כ 12 נקודות)

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

חברת התכשיטים "התכשיט הנוצץ" תלתה שלט חוצות ענק המכריז על מבצע ללקוחות: רכישת צמיד כסף לא משחיר בחצי מחיר. גברת מסעודה רכשה צמיד כסף. לאחר כשבוע השחיר הצמיד. גברת מסעודה הגיעה לחנות והתלוננה בפני המוכרת. המוכרת לקחה את הצמיד ובקשה מגברת מסעודה לחזור בעוד יומיים לקחת את הצמיד. הצמיד הוחזר נקי ונוצץ. לאחר שבוע שוב השחיר הצמיד. הגברת מסעודה הגיעה לחנות והחלה לצעוק על המוכרת. היא הטיחה את הצמיד על הרצפה וצעקה: "נפגש בבית משפט". המוכרת הציעה לגברת מסעודה לכתוב מכתב ולהכניסו בתיבת התלונות.

פרק ראשון (סה"כ 8 נקודות)

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

29) באיזה יחסי ציבור השתמשה חברת "התכשיט הנוצץ"?

- א. תעמולה
- ב. פרסומת
- ג. הסברה
- ד. תיבה

30) תליית השלט היא דוגמא לתקשורת:

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

31) לקיחת הצמיד לתיקון היא תוצאה של:

- א. יחסי ציבור תקינים
- ב. אגרסיביות מצד לקוח
- ג. פחד מתביעות משפטיות
- ד. מנהל קשוח

32) איזה טיפוס של לקוח ניתן לזהות בגברת מסעודה, כאשר הגיעה לחנות בפעם השנייה?

- א. לקוח ביישן
- ב. לקוח אסרטיבי
- ג. לקוח תוקפן ועצבני
- ד. לקוח ביישן וסבלני

33) תיבת התלונות היא :

- א. תיבה בה הלקוח מקבל את התשובה לתלונתו
- ב. תלונה המגיעה לארגון בתוך תיבה
- ג. המקום אליו מופנות תלונות הלקוחות
- ד. תיבה במשרד נציב תלונות הציבור

פרק שני (סה"כ 4 נקודות)

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

34) כיצד על המוכרת להתייחס לגברת מסעודה בפנייתה השנייה?

35) לשם מה הציבה חברת "התכשיט הנוצץ" תיבת תלונות?

36) מהם מרכיבי התקשורת בתליית שלט החוצות הענק?

נושא ו' – יסודות בחשבוונאות וכלכלה (סה"כ 8 נקודות)

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

37) שיק בלתי סחיר החייב בהפקדה הוא:

- א. שיק משורטט מוגבל
- ב. שיק משורטט
- ג. שיק מוגבל
- ד. שיק כללי

38) מחירו של מוצר 5,000 ₪. מחירו של המוצר כולל מע"מ בשיעור 16.5% הוא :

- א. 5,850 ₪
- ב. 5,900 ₪
- ג. 5,825 ₪
- ד. 5,700 ₪

39) הבנק האחראי, בין השאר, על ניהול חשבון עובר ושב הוא :

- א. בנק ישראל
- ב. בנק מסחרי
- ג. בנק למשכנתאות
- ד. בנק המדינה

40) גבייה על-פי מדרגות מס נעשית ב:

- א. ביטוח לאומי
- ב. קופת חולים
- ג. בנקים
- ד. מס הכנסה

41) בנק מזכה את לקוחותיו בריבית שנתית של 6%. אדם הפקיד 18,000 ₪. לאחר תקופה של 5 חודשים הוא הוציא :

- א. 19,000 ₪
- ב. 18,180 ₪
- ג. 18,450 ₪
- ד. 18,090 ₪

נושא ז' – אנגלית עסקית (סה"כ 8 נקודות)

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

URO-PHOTO L.T.D.

Haifa branch : 3 Sashi st. Tel. 04-8761123
 Tel-Aviv branch: 56 Rabin rd. Tel: 03-6540099

Your ref : 25/8/04 Our ref : ms/04/25 Date : 8th Sept. 2004

Sharon co.
 2 Raziel st.
 56741 Ramat-Shalom

Att.: Mrs. Rivka Shalem

Dear Mrs. Shalem,

Re : Order no. 6

Please find enclosed your order.

Total for payment: 6,765 NIS (included vat).

Payment within a month from receipt of order will be appreciated.

Please don't hesitate to contact me for any further information.

Yours sincerely

Hanna Korin
 Bookkeeper

(42) המכתב הוא מכתב :

- א. לוואי
- ב. בקשת מידע
- ג. מסירת מידע
- ד. תלונה

(43) המכתב נשלח :

- א. לידי גברת שלם
- ב. לחנה קורין
- ג. בתאריך 25/8/04
- ד. בעקבות תלונה

(44) כתובת הנמען :

- א. סאשי 3
- ב. רזיאל 2
- ג. רבין 56
- ד. לא מצויינת במכתב

(45) בגוף המכתב מצויין :

- א. שהסכום לתשלום כולל מע"מ
- ב. שיש לשלם את החוב לפני אספקת המוצרים
- ג. שהתלונה תועבר לעיתונות
- ד. שסודיות מובטחת

(46) ms/04/25 משמש במכתב כ:

- א. סימוכין
- ב. תאריך
- ג. סימני זיהוי
- ד. מספר מכתב

ב ה צ ל ח ה !