



בחינת גמר – נוער
מועד קיץ תשס"ט
ניהול מערכות משרדיות
מבחן עיוני
שאלון מס' 8902
מסלול מתבגרים

הוראות לנבחן,

א. **משך הבחינה:** שלוש שעות

ב. **מבנה השאלון ומפתח הערכה:** בשאלון זה שבעה פרקים.

20 נקודות	מינהל	פרק ראשון:
20 נקודות	ניהול מערכות משרדיות	פרק שני:
28 נקודות	תכתובת מנהלית	פרק שלישי:
4 נקודות	מיומנויות מחשב	פרק רביעי:
12 נקודות	סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה	פרק חמישי:
8 נקודות	יסודות בחשבונאות ובכלכלה	פרק שישי:
8 נקודות	אנגלית עסקית	פרק שביעי:

סך הכול: 100 נקודות

ג. **חומר עזר מותר לשימוש:** מחשבון

ד. **הוראות מיוחדות:** בשאלות רב-ברירה סמן בגוף השאלון עיגול סביב התשובה הנכונה.

בשאלות האחרות כתוב את התשובות במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה שעליה אתה משיב.

ה. בדוק כי הודבקה המדבקה המתאימה על כריכת המחברת.

רשום את מספר המחברת במשבצת שמשמאל.

בסיום המבחן הכנס את השאלון לתוך כריכת המחברת, ומסור למשגיח/ה.

מס' מחברת

בהצלחה!

© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
אין להעתיק, לצלם, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר או לקלוט
בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר שום חלק משאלון זה.
לא ייעשה בו שימוש מסחרי ופרסומי מכל סוג שהוא, ללא רשות בכתב
מאת מנהל מחלקת הבחינות.
ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות לנבחנות ולנבחנים כאחד.



פרק ראשון: מינהל (20 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא את האירוע שלפניך.

חברת "נרקיסים" היא חברה המייצרת בגדי עבודה. בחברה שלוש מחלקות: מחלקת גזירה, מחלקת תפירה ומחלקת אריזה. החברה מעסיקה איש שיווק, האחראי לשווק את בגדי העבודה לחנויות בארץ, וכן מנהל חשבונות, האחראי למשכורות העובדים ולרכש. במחלקת גזירה יש 15 עובדים. במחלקת תפירה יש 10 עובדים. במחלקת אריזה יש 3 עובדים, בעלי מוגבלות פיזית.

ענה על שתיים מבין השאלות 1–3 (לכל שאלה – 4 נקודות).

1. הסבר מהו בסיס חלוקת העבודה בחברת "נרקיסים".
2. ציין שתי יחידות מטה בחברת "נרקיסים".
3. ציין מהו טווח השליטה המתאים לעובדים במחלקת אריזה.

ענה על שלוש מבין השאלות 4–8 (לכל שאלה – 4 נקודות).

4. מה מהבאים מאפיין ארגון עסקי?
 - א. ארגון שמדיניותו נקבעת על ידי הרשות המחוקקת.
 - ב. ארגון התלוי במערכת הפוליטית.
 - ג. ארגון העוסק בהסברה.
 - ד. ארגון הפועל למען השגת רווח.
5. איזה מידע מספק תרשים ארגוני?
 - א. מידע על המבנה ההיררכי ועל צינורות התקשורת.
 - ב. מידע על סוג הארגון.
 - ג. מידע על טווח הפיקוח.
 - ד. כל התשובות נכונות.
6. מהו טווח פיקוח צר?
 - א. לממונה אחד יש הרבה כפופים.
 - ב. לממונה אחד יש מעט כפופים.
 - ג. לעובד אחד יש הרבה ממונים.
 - ד. לעובד אחד יש מעט ממונים.



7. כדי שעובד יציית למנהלו, ההוראה שיקבל חייבת להיות:

- א. ברורה ומובנת.
- ב. בכתב יד.
- ג. עבירה חוקית.
- ד. קשה לביצוע.

8. לאיזה מושג מתאימה ההגדרה: "סך כל המשרות בארגון המאושרות מבחינה תקציבית"?

- א. תקציב
- ב. תקן כוח אדם
- ג. משרה
- ד. תפקיד

פרק שני: ניהול מערכות משרדיות (20 נקודות)

ענה על חמש השאלות 9–16 (לכל שאלה – 4 נקודות).

9. היכן יש למקם את מחלקת פרסום, המקבלת קהל?

- א. בכניסה לקומה של החברה.
- ב. בצמוד לחדר המכונות.
- ג. בחדר הפנימי ביותר בקומה.
- ד. במקלט.

10. לעובדים במחלקת מכירות מוטיבציה נמוכה לעבודה, ולפיכך נדרש פיקוח צמוד על עבודתם.

מהו המערך המשרדי המתאים למחלקה?

- א. חדר אישי.
- ב. תחנות עבודה בכניסה לחברה.
- ג. אולם עבודה.
- ד. חדר אישי בתוך אולם עבודה.

11. באיזה תיק תסווג קבלה של תשלום חשבון חשמל?

- א. בתיק חברת חשמל, במחלקת כספים.
- ב. בתיק תשלומים - חשבונות חשמל, במחלקת כספים.
- ג. בתיק חברת חשמל, במחלקת משאבי אנוש.
- ד. בתיק חשבונות טלפון, במחלקת כספים.



12. לאיזה מהפרטים הבאים יש להקדיש תשומת לב בקשר שבין החברה לקהל?

- א. להקצאת שטח גדול לניהול ישיבות ולהפגנות.
- ב. למתן אפשרות להשתמש בציוד המשרדי.
- ג. למזנון ולטלפון ציבורי בחינם.
- ד. לחניה, לאולמות המתנה, לשילוט ולמודיעין.

13. מה מבין הבאים אינו נכלל במיכון המשרד המודרני?

- א. סורק.
- ב. טלפרינטר.
- ג. מכונת צילום.
- ד. מדפסת לייזר.

14. ריכוז כל התיקים הפעילים של הארגון הוא תפקידו של:

- א. התיקיון
- ב. הארכיב
- ג. הארכיון
- ד. המגנזה

15. סוגי כרטסות הן:

- א. אנכית, אופקית, חזותית, ספר
- ב. אנכית, אופקית, גלילית
- ג. אנכית, אופקית, כללית, חיצונית
- ד. אופקית, חזותית, ישירה, חוצצת

16. אחד משימושיו של האינטרנט הוא:

- א. לאגור מידע ממוחשב.
- ב. להעביר וירוסים לפגיעה בחומר סודי.
- ג. לאגור מידע ידני.
- ד. לבצע מיון ראשוני.



פרק שלישי: תכתובת מנהלית (28 נקודות)

ענה על שבע מבין השאלות 17–27 (לכל שאלה – 4 נקודות)

17. חברת "גני דניאל" שלחה מכתב. היכן יופיעו פרטי החברה?

- א. במרכז החלק העליון של הדף
- ב. מתחת לגוף המכתב
- ג. בצמוד לשוליים הימניים של הדף
- ד. באמצע הדף

18. מה תהיה לשון הפנייה במכתב הממוען לגברת שרון סומר?

- א. אדונים נכבדים
- ב. אדון נכבד
- ג. גברת נכבדה
- ד. א.ג.נ.

19. מהם החלקים שנכללים בתוכן המכתב?

- א. פתיחה, גוף וסיום
- ב. נדון, סימוכין ותוכן
- ג. נמען, פתיחה וסיום
- ד. משפט פתיחה ומשפט סיום

20. על מה מתבסס עקרון הזהירות?

- א. על כך שהמכתב משמש אסמכתא.
- ב. על כך שיש להכיר את הנמען אישית.
- ג. על כך שאין להשתמש בהבעת צער.
- ד. על כך שאין לחזור על עובדות ידועות.

21. הגהה למסמך היא חלק מ :

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

22. מה כולל משפט הפתיחה במכתב מסירת מידע?

- א. הסברים על מכתב הפנייה.
- ב. הבטחה להמשך הקשר.
- ג. תשובה לשאלות במכתב בקשת המידע.
- ד. קישור קצר למכתב הקודם.



23. במכתב תלונה, השולח:

- א. מודה על המידע.
- ב. מבקש מידע נוסף.
- ג. מקווה כי המידע מספק.
- ד. מתלונן על טיב הסחורה.

24. מה כולל מכתב זימון?

- א. סדר יום
- ב. ציפייה לפיצוי
- ג. השתתפות בצער
- ד. חתימה בשם

25. מה צריך לכלול מכתב מסירה של חוות דעת?

- א. הבטחת סודיות.
- ב. טופס קורות חיים.
- ג. חוות דעת על האדם.
- ד. בקשת מענה דחוף.

26. מהי הפנייה המקובלת במכתב אישור?

- א. לכבוד מר גלון
- ב. לכבוד הממונים
- ג. לכל המעוניין
- ד. למשה היקר

27. כיצד כותבים תאריך עברי במכתב?

- א. ט"ו באב תשס"ח
- ב. 15 באב 2008
- ג. ט"ו באב תשס"ח
- ד. ט"ו אב תשס"ח

פרק רביעי: מיומנויות מחשב (4 נקודות)

ענה על שאלה אחת מבין השאלות 28–30.

28. הסבר מהו כרטיס הרחבה.

29. ציין שתי דוגמאות לאמצעי קלט.

30. ציין שתי סיומות נפוצות בכתובות של אתרי אינטרנט.



פרק חמישי: סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה (12 נקודות)

קרא בעיון את האירוע הבא:

אזרח מגיע לעיריית צפת ופונה לפקיד מחלקת הגבייה. הוא טוען שיש טעות בחשבון תשלום המסים לחודשים נובמבר-דצמבר 2007. הדרישה לתשלום היא בסך 2,000 שקל. בידיו קבלה על תשלום החוב. הפקיד אינו נותן לאזרח הזדמנות להציג את בעייתו.

אבי – פקיד א': "החשבון יצא מהמחשב וזה החוב שעליך לשלם."

אזרח: "זה התפקיד שלך, אתה מוכן לבדוק את העניין במחשב?"

אבי (בכעס): "אתה לא תגיד לי מה לעשות, אתה לא הבוס שלי, ואני לא מוכן לקבל אותך. אתה מבין? יאללה בייייי."

אזרח: "סליחה, אני תמיד משלם את המסים בזמן, באתי וחיכיתי בתור, וזכותי לקבל את השירות המגיע לי."

אבי מאבד שליטה, צועק ומקלל את האזרח.

יצחק – פקיד ב' (מתערב בשיחה תוך כדי לעיסת מסטיק, קורץ לאבי ואומר): "ראבק, אולי תבדוק את הבעיה שלו במחשב? אתה לא רואה שהוא נודניק?"

אבי: "תתעסק בעניינים שלך ואל תגיד לי איך להתנהג, כי אתה לא יותר טוב ממני."

האזרח: "איזההההה שוק... איזו התנהגות?!"

אבי (מקבל שיחת טלפון מאשתו): "היי נשמה שלי, מה שלומך? הזמנת שולחן לערב במסעדת 'דגים' תזמיני גם את מוישיק ואשתו, אולי גם הם רוצים לצאת איתנו, כפרה, מת עליך."

האזרח: "אתה מוכן להפסיק את שיחתך האישית?"

אבי מפנה את גבו לאזרח וממשיך בשיחה.

ענה על שתיים מבין השאלות 31–35 (לכל שאלה – 4 נקודות).

31. השיחה בין הפקיד לאזרח מתנהלת בתקשורת:

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

32. האזרח הוא טיפוס:

- א. שלילי
- ב. אגרסיבי
- ג. פסיבי
- ד. אסרטיבי



33. האירוע עוסק בתחום :

- א. תרבות הדיבור
- ב. ניהול רשומות
- ג. התמודדות עם לחץ ועם שחיקה
- ד. ניהול זמן

34. בשיחה בין יצחק לאבי, יצחק משמש :

- א. כאמצעי
- ב. כמנהל או כאחראי משמרת
- ג. כיוזם
- ד. כאיש יחסי ציבור

35. התקשורת בין האזרח לפקיד היא תקשורת :

- א. חד-סטריית
- ב. דו-סטריית
- ג. ארגונית
- ד. פתוחה

ענה על שאלה אחת מבין השאלות 36–38 (4 נקודות).

36. ציין שתיים מנקודות התורפה ביחסי הציבור המתוארים באירוע.

37. ציין שני מאפיינים של תקשורת לא מילולית המתוארים באירוע.

38. ציין את מרכיבי התקשורת בשיחה בין אבי לבין אשתו.



פרק שישי: יסודות בחשבוונאות וכלכלה (8 נקודות)
ענה על שתיים מבין השאלות 39–43 (לכל שאלה – 4 נקודות).

39. שיק מוגבל הוא :

- א. שיק החייב בהפקדה ואינו סחיר.
- ב. שיק שאינו סחיר ואינו חייב בהפקדה.
- ג. שיק סחיר החייב בהפקדה.
- ד. שיק שאינו סחיר וחייב בהפקדה.

40. מחירו של מוצר מסוים הוא 5,000 ש"ח. מה סכום המע"מ בשיעור של 15.5%?

- א. 775 ש"ח
- ב. 790 ש"ח
- ג. 890 ש"ח
- ד. 940 ש"ח

41. הבנקים למשכנתאות הם :

- א. בנקים ייעודיים
- ב. בנקים רווחיים
- ג. בנקים מיותרים
- ד. בנקים כלכליים

42. אפשר לבטל שיק רק אם הוא :

- א. של אדם לא נאמן, שחשבונו מוגבל.
- ב. מסורטט, והסחורה או השירות לא סופקו.
- ג. מוגבל בשם, והסחורה או השירות לא סופקו.
- ד. ללא כיסוי בבנק, עקב חוסר בתקציב.

43. אדם הפקיד 10,000 ש"ח בחשבון, וקיבל על הסכום ריבית שנתית של 4%. מה סכום הריבית

שיקבל כעבור שנתיים?

- א. 750 ש"ח
- ב. 800 ש"ח
- ג. 890 ש"ח
- ד. 1,200 ש"ח



פרק שביעי: אנגלית עסקית (8 נקודות)

קרא את המכתב וענה על שתיים מבין השאלות 44–48 (לכל שאלה – 4 נקודות).

SHALOM COLLEGE

Ramat-Gan branch: 3 Sashi st. Tel. 03-8761123

Tel-Aviv branch: 56 Rabin rd. Tel: 03-6540099

Your ref : 25/8/07 Our ref : ms/04/25 Date : 8th Sept. 2007

Mrs. Sharon Atniel
2 Raziel st.
Ramat-Shalom 56741

Dear Mrs. Atniel,

Re : Courses

Please find enclosed our current course catalogue and price list, for courses starting from October to July 2007-2008.

15.5% Vat must be added to the price.

You can pay in 6 installments.

We allow a 5% cash discount.

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

Thank you for your inquiry.

Hope to hear from you a.s.a.p.

Yours sincerely
Hanna Korin
Manager of Marketing Department



44. מי שלח את המכתב?

- א. מכללת שלום
- ב. חברת שלום בע"מ
- ג. גברת שרון עתניאל
- ד. מר שלום קולג'

45. מי כתב את המכתב?

- א. מנהלת החברה
- ב. מנהלת החשבונות
- ג. מנהלת מחלקת שיווק
- ד. המזכירה הראשית

46. מהו סוג המכתב?

- א. מזכר
- ב. מכתב בקשת מידע
- ג. מכתב תלונה
- ד. מכתב מסירת מידע

47. בגוף המכתב מצוין:

- א. שהמחירים אינם כוללים מע"מ.
- ב. שיש לשלם בתוך חודש מיום קבלת ההזמנה.
- ג. שאין אפשרות לספק את ההזמנה.
- ד. שחנה קורין היא מנהלת החברה.

48. בגוף המכתב, בשורה הראשונה כתוב 25/8/07. מה מציין ביטוי זה?

- א. תאריך המכתב
- ב. סימן זיהוי
- ג. מספר המכתב
- ד. הסימוכין

בהצלחה!