



בחינת גמר – נוער

מועד קיץ תשס"ט

ניהול מערכות משרדיות

מבחן עיוני

שאלון מס' 8902/63
מערכת 3000 (2)
מסלול פרויקט הנערה (63)

הנחיות לנבחנת,

א. משך הבחינה: שלוש שעות

ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה שישה פרקים.

פרק ראשון:	מינהל	22 נקודות
פרק שני:	ניהול מערכות משרדיות	20 נקודות
פרק שלישי:	תכתובת מינהלית	28 נקודות
פרק רביעי:	מיומנויות מחשב	6 נקודות
פרק חמישי:	סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה	15 נקודות
פרק שישי:	<u>יסודות בחשבונאות ובכלכלה</u>	<u>9 נקודות</u>
סך הכול		100 נקודות

ג. חומר עזר מותר לשימוש: מחשבון

ד. הוראות מיוחדות:

עני על השאלות על-פי ההנחיות:

- בכל שאלות רב-ברירה סמני את התשובה במקום המתאים בכריכת המחברת. אין לסמן דבר על השאלון.
- בשאלות האחרות, רשמי את התשובות במחברת. בראש כל תשובה רשמי את מספר השאלה שאת משיבה עליה. אין צורך להעתיק את השאלה.
- בשאלות חישוביות חובה לפרט במחברת את דרך הפתרון.
- בדקי שהמדבקה המתאימה הודבקה על כריכת המחברת.
- רשמי את מספר המחברת במשבצת משמאל.
- בסיום המבחן הכניסי את השאלון לתוך כריכת המחברת ומסרי למשגיח/ה.

מס' מחברת

בהצלחה!

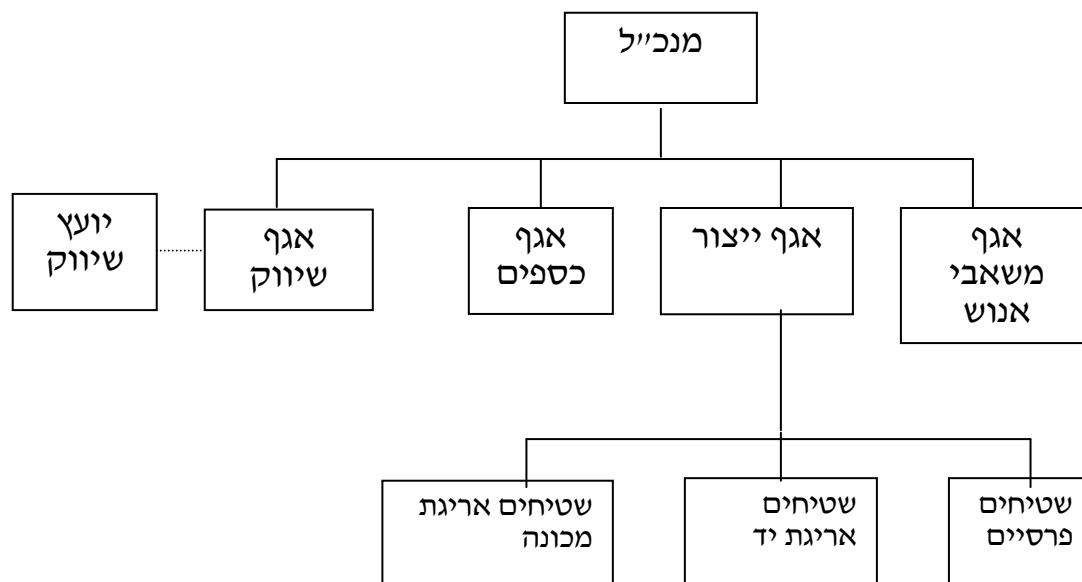
© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
אין להעתיק, לצלם, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר או לקלוט
בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר שום חלק משאלון זה.
לא ייעשה בו שימוש מסחרי ופרסומי מכל סוג שהוא,
ללא רשות בכתב מאת מנהל מחלקת הבחינות.



פרק ראשון: מינהל (22 נקודות)

ניתוח אירוע

לפניך התרשים הארגוני של חברת "רפפים בע"מ" – חברה לייצור שטיחים.
עייני בתרשים ועני על השאלות.



א. עני במחברת על שתיים מבין השאלות 1-3 (לכל שאלה – 5 נקודות). רשמי את מספר השאלה.

1. הגדירי את סוג הארגון – חברת "רפפים בע"מ", המתואר בתרשים למעלה.

2. צייני שתי יחידות מטה בחברת "רפפים בע"מ".

3. צייני מהו בסיס חלוקת העבודה באגף הייצור בחברת "רפפים בע"מ".

ב. עני על שלוש מבין השאלות 4-8 (לכל שאלה – 4 נקודות). סמני את התשובה במקום המתאים בכריכת המחברת.

4. המינהל אשר משתמשים בו בהסברה הוא מינהל:

- א. ציבורי
- ב. עסקי
- ג. משולב
- ד. הסברתי



5. אחד מעקרונות המבנה הארגוני הוא :

- א. חלוקת עבודה
- ב. מוטיבציה לעבודה
- ג. ניהול תהליך
- ד. חישובי רווח והפסד

6. גודל הארגון משפיע על :

- א. התקציב
- ב. הבסיס של חלוקת העבודה
- ג. טווח השליטה
- ד. תחומי המינהל

7. התקציב מורכב מ :

- א. קו ותיבה
- ב. הוצאות והכנסות
- ג. רווח והפסד
- ד. בקרה ופיקוח

8. "גישת המערכות" טוענת כי :

- א. הארגון משפיעה על סביבתו.
- ב. הסביבה משפיעה על הארגון.
- ג. הארגון והסביבה מושפעים זה מזה ומשפיעים זה על זה.
- ד. הארגון והסביבה אינם מושפעים זה מזה ואינם משפיעים זה על זה.

פרק שני: ניהול מערכות משרדיות (20 נקודות)

עני על חמש מבין השאלות 9-16 (לכל שאלה – 4 נקודות). סמני את התשובה במקום המתאים בכריכת המחברת.

9. פתיחת מעטפות היא שלב :

- א. במיון חיצוני.
- ב. בטיפול בדואר נכנס.
- ג. בחסימת תיקים המתבצעת מדי פעם.
- ד. בקבלת דואר פנימי.

10. ניהול רשומות באמצעים אלקטרוניים נקרא :

- א. תיקיון ממוחשב
- ב. תהליכי פלט
- ג. תהליכי קלט
- ד. סיווג אלקטרוני



11. שיטת הסימול, אשר בה רושמים אותיות שמזכירות את שם התיק, נקראת:

- א. תיקים אישיים
- ב. מספרים שוטפים
- ג. השיטה המזכרת
- ד. השיטה העשרונית

12. מערכת תקשורת ללא כבלים, המשמשת לתקשורת בתנאי שטח, נקראת:

- א. אינטרקום
- ב. משיבון
- ג. טלפון זימונית נייד
- ד. מכשיר קשר אלחוטי

13. אחד מיתרונות המיכון המשרדי הוא:

- א. חיסכון בעבודה
- ב. חיסכון במקום
- ג. עלות
- ד. שיפור חזות המשרד

14. המיקרופילם משמש ל:

- א. הדפסת מסמך
- ב. שליחת מסמך
- ג. מזעור מסמך
- ד. תכנון מסמך

15. שערן הנוכחות הנמצא בארגון מסייע:

- א. לקבל את פרטי חשבון הבנק של העובד.
- ב. להעביר את המשכורת לחשבון הבנק של העובד.
- ג. לערוך בקרה על איכות העבודה של העובד.
- ד. לחשב את משכורת העובד.

16. היעדר פרטיות הוא אחד מהחסרונות של:

- א. חדר פרטי
- ב. אולם עבודה
- ג. תחנת עבודה
- ד. תיקיון יחידתי



פרק שלישי : תכתובת מינהלית (28 נקודות)

עני על שבע מבין השאלות 17-27 (לכל שאלה – 4 נקודות). סמני את התשובה במקום המתאים בכריכת המחברת.

17. היכן רושמים את פרטי השולח?

- א. בכתובת הנמען
- ב. בחתימה
- ג. בסימני הזיהוי
- ד. בכותרת

18. כיצד יש לכתוב תאריך עברי במכתב?

- א. ו' באייר תשס"ט
- ב. ט"ו בשבט תשס"ט
- ג. כ"ג במאי תשס"ט
- ד. א" כסלו תשס"ט

19. העיקרון הקובע כי יש לשמור על סודיות של חומר מסווג הוא עקרון :

- א. הבהירות
- ב. האדיבות
- ג. הזהירות
- ד. הסודיות

20. כאשר עונים למכתב בקשת מידע, מנסחים מכתב :

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

21. במכתב תלונה, גוף המכתב מכיל את :

- א. פרטי השולח
- ב. הציפייה לפיצוי
- ג. פרטי הנמען
- ד. בקשת המידע לגבי המוצר הפגום

22. העיקרון שלפיו יש לשלוח תשובת ביניים הוא עקרון :

- א. השליחות
- ב. הזהירות
- ג. הקיצור
- ד. האדיבות



23. כאשר שולחים את המכתב לכמה נמענים כותבים זאת ב :

- א. תפוצה
- ב. מצורפים
- ג. סימני זיהוי
- ד. גוף המכתב

24. מכתב הנשלח בתוך הארגון נקרא :

- א. תלונה
- ב. מסירת מידע
- ג. מזכר
- ד. תזכורת

25. המילים "לכל מאן דבעי" מתאימות להיכתב במכתב :

- א. תלונה
- ב. מזכר
- ג. מסירת מידע
- ד. אישור

26. איזה מהמכתבים הבאים אינו בעל מבנה קבוע?

- א. תלונה
- ב. מכתב ניחומים
- ג. תזכורת
- ד. המלצה

27. המילים "אל" ו- "מאת" מופיעות ב :

- א. מכתב תלונה
- ב. תזכורת
- ג. אישור לימודים
- ד. מזכר

פרק רביעי: מיומנויות מחשב (6 נקודות)

עני במחברת על שתיים מבין השאלות 28-30 (לכל שאלה – 3 נקודות). צייני את מספר השאלה.

28. צייני שתי דוגמאות למקשי ניווט.

29. הסבירי מהו קורא אופטי.

30. הסבירי מהו מארז המחשב.



פרק חמישי: סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה (15 נקודות)

קראי את האירוע ועני על השאלות בהמשך.

חגית סלומון, מזכירה בסניף של קופת חולים, ישבה בדלפק הקבלה והתקשרה למטופלים להזכיר להם את התורים לרופאים השונים. לפתע שמעה צעקות מכיוון דלת הכניסה, ואל חדר ההמתנה נכנס אדם קולני, לבוש ברישול, מראהו דוחה ומוזנח, והוא אינו מפסיק לצעוק. מיד עם כניסתו לחדר ההמתנה חשבה חגית בלבה, שהיא אינה יכולה להתמודד עם המטופל הזה. האדם ניגש לחגית המזכירה ודרש בתקיפות להיכנס מיד לרופא אוזניים. חגית המזכירה שוחחה באותה עת בטלפון, וסימנה לו בידה שימתין. הוא המשיך לצעוק. חגית המזכירה נבהלה והחלה לדבר בלחש, תוך שהיא ממצמצמת בעיניה ומתרחקת עם הכיסא לכיוון הקיר. היא החלה להתנצל ולומר למטופל שתעשה כל מה שיבקש. מנהל הסניף שמע את המתרחש והתקשר לחגית בטלפון הפנימי. הוא ביקש ממנה להפנות את המטופל אל חדרו.

א. עני במחברת על שאלה אחת מבין השאלות 31-32 (לכל שאלה – 6 נקודות). צייני את מספר השאלה.

31. תארי את גורמי התקשורת שהתקיימה בין מנהל הסניף לבין חגית.

32. תני שתי דוגמאות לתקשורת בלתי מילולית המתוארות בקטע.

ב. עני על שלוש מבין השאלות 33-37 (לכל שאלה – 3 נקודות). סמני את התשובה במקום המתאים בכריכת המחברת.

33. המחשבה של חגית, שהיא אינה יכולה להתמודד עם המטופל, מבוססת על:

- א. סימפטומים פיזיולוגיים
- ב. רושם ראשוני
- ג. סימפטומים פסיכולוגיים
- ד. קשר קודם עם אותו מטופל

34. כדי להתמודד בצורה טובה עם מטופל זה צריך:

- א. לשמור על קור רוח ועל מרחק מקצועי.
- ב. לשאול שאלות פתוחות.
- ג. להציג את העובדות בהיגיון ובמקצועיות.
- ד. לפעול במהירות האפשרית.



35. תגובתה של חגית המזכירה מאפיינת טיפוס :

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

36. התזכורות למטופלים המוזכרות באירוע מתבצעות באמצעות תקשורת :

- א. עקיפה
- ב. ישירה
- ג. חד-סטריית
- ד. חוצצת

37. המטופל המתואר באירוע הוא אדם :

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

פרק שישי: יסודות בחשבונאות ובכלכלה (9 נקודות)

עני על שלוש מבין השאלות 38-42 (לכל שאלה – 3 נקודות). סמני את התשובה במקום המתאים בכריכת המחברת. בשאלות החישוביות פרטי במחברת את דרך הפתרון.

38. שיק שרשומות עליו המילים "למוטב בלבד" הוא שיק :

- א. בלתי סחיר וכינויו "שיק מוגבל".
- ב. סחיר, אם הנמשך הסב אותו.
- ג. סחיר, אם המוטב הסב אותו.
- ד. בלתי סחיר וכינויו "שיק לפקודה".

39. מחיר מוצר הוא 5,000 ש"ח. על המחיר הראשוני ניתנה הנחה של 12.5%. מה מחירו של המוצר לאחר ההנחה?

- א. 3,800 ש"ח
- ב. 4,175 ש"ח
- ג. 4,375 ש"ח
- ד. 4,500 ש"ח



40. "דמי מחזור" הוא כינוי :

- א. להוצאות יומיות.
- ב. לקופה קטנה.
- ג. לכסף שנמצא בקופה בזמן נתון.
- ד. למחזור ההכנסות השנתי.

41. בנק מזכה את לקוחותיו בריבית שנתית של 3.75%. אדם הפקיד 15,000 ש"ח לתקופה של 4 חודשים. כמה כסף משך בתום התקופה?

- א. 15,425.8 ש"ח
- ב. 15,290.3 ש"ח
- ג. 15,340.6 ש"ח
- ד. 15,187.5 ש"ח

42. מה מבין הבאים נחשב כ"הוצאה"?

- א. תשלום שכר דירה.
- ב. רכישת מגרש לבניית מפעל.
- ג. התקנת מעלית במפעל.
- ד. התקנת רשת חשמל בעבור קו ייצור חדש.

בהצלחה!