



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

בחינת גמר – נוער תשע"ח

ניהול מערכות משרד – עיוני תורת המקצוע

סמל שאלון: 8902 / 8904

הנחיות לנבחן,

מבנה השאלון ומפתח הערכה:

בשאלון זה ארבעה פרקים:

פרק ראשון:	מינהל	20 נקודות
פרק שני:	ניהול מערכות משרד	28 נקודות
פרק שלישי:	מבוא להכרת המחשב וטכנולוגיות המידע	12 נקודות
פרק רביעי:	שירות לקוחות פנים-ארגוני וחץ-ארגוני	20 נקודות
פרק חמישי:	מושגים בחשבונאות וכלכלה	20 נקודות

סך-הכול: 100 נקודות

ענה על השאלות על פי ההנחיות:

- ענה על שאלות רב-ברירה בגוף השאלון. הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה. בשאלות האחרות כתוב את התשובות במחברת, ורשום ליד כל תשובה את מספר השאלה ואת הסעיף שעליהם אתה משיב.
- ענה על מספר השאלות הנדרש בכל פרק. התשובות ייבדקו לפי סדר כתיבתן בעמוד זה. לא ייבדקו תשובות עודפות.

חומר עזר מותר לשימוש: אין.

הוראות מיוחדות:

- בדוק כי הודבקה המדבקה המתאימה עם פרטיך האישיים על כריכת מחברת הבחינה.
- רשום במשבצת משמאל את מספר המחברת, כפי שמופיע על המדבקה.
- עם סיום הבחינה הכנס את השאלון לתוך המחברת ומסור למשגיח/ה.

מס' מחברת

לרשותך: שלוש שעות

בהצלחה!

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



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות

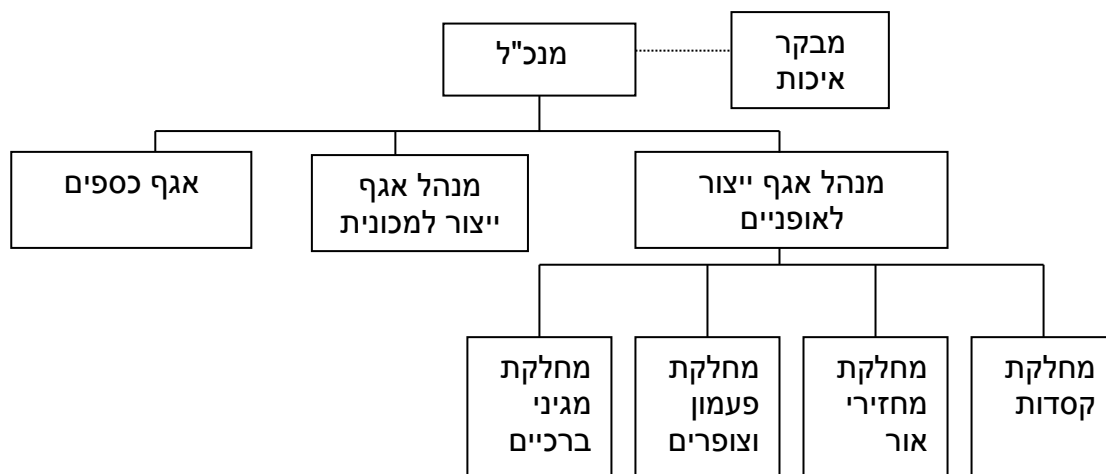


שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

פרק ראשון: מינהל (20 נקודות)

ניתוח אירוע

להלן התרשים הארגוני של חברת "החיים זהב" - חברה לייצור אביזרי בטיחות.
עיין בתרשים וענה על השאלות:



- א. ענה על שתיים מבין השאלות 1-3.
- כתוב את התשובה במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה (לכל שאלה – 4 נקודות).
1. ציין יחידת מטה אחת ויחידת קו אחת בחברת "החיים זהב".
 2. על פי איזה בסיס מתבצעת חלוקת העבודה באגף לייצור אופניים? הסבר.
 3. איזה סוג ארגון מתואר באירוע?
- ב. ענה על ארבע מבין השאלות 4-9.
- הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).
4. לאיזה מיסודות המינהל שייכת ההגדרה: "הכוונת יחידות הארגון לעבודה משותפת"?
 - א. ארגון.
 - ב. תכנון.
 - ג. הפעלת עובדים.
 - ד. תיאום.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

5. באיזה מצב מתקיים טווח שליטה רחב?

- א. כאשר העובדים הם ברמה מקצועית גבוהה.
- ב. כאשר העובדים הם בעלי מוטיבציה נמוכה.
- ג. כאשר התפקידים מורכבים ויש צורך בהנחיה צמודה.
- ד. כאשר העובדים הם בעלי מוסר עבודה נמוך.

6. מה המשמעות של חלוקת עבודה בארגון?

- א. משרה מורכבת מאוסף של עיסוקים.
- ב. תפקיד מורכב מאוסף של תקנים.
- ג. משרה מורכבת מאוסף של תפקידים.
- ד. מטלה מורכבת מאוסף של תפקידים.

7. איזה ארגון שייך למנהל העסקי?

- א. "החיים זהב" – חברה לייצור אביזרי בטיחות.
- ב. סניף "טיפת חלב" בשכונת תלפיות בירושלים.
- ג. תחנת משטרה עירונית.
- ד. סיירת הורים לשמירה על בטיחות הילדים.

8. הפעלת הארגון ביעילות והקצאת משאבים הן ממטרות:

- א. התקציב.
- ב. האצלת סמכויות ריכוזית.
- ג. עובדי הייצור בארגון.
- ד. טווח השליטה.

9. לאיזה מושג שייכת ההגדרה "מערך הקובע את הכפיפות הישירה והעקיפה של המשתתפים

לממונים עליהם"?

- א. טווח שליטה.
- ב. מינהל עסקי.
- ג. שרשרת הפיקוד.
- ד. תרשים ארגוני.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

פרק שני: ניהול מערכות משרד (28 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

שרון היא מזכירה במחלקת כוח אדם בחברת "החיים זהב". לכל עובד בחברה יש תיק, בו מתויקים כל המסמכים הקשורים אליו. מר לוי הוזמן לשימוע לצורך הפסקת עבודתו בחברה. שרון התבקשה להכין את סיכום האירועים שהובילו לשימוע על סמך המסמכים בתיקו. לאחר השימוע הוחלט על פיטוריו של מר לוי.

א. ענה על שתיים מבין השאלות 10-12.

כתוב את התשובה במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה (לכל שאלה – 5 נקודות).

10. מהי שיטת הסיווג המתאימה למחלקה? הסבר מדוע.

11. מהי שיטת הסימול המתאימה למחלקה? הסבר מדוע.

12. מה יעשה בתיקו של מר לוי לאחר פיטוריו? הסבר מדוע.

ב. ענה על שש מבין השאלות 13-21.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).

13. לאיזו שיטת סימול יש צורך בהכנת אינדקס?

א. מספרי זהות.

ב. שיטת א-ב.

ג. ענייני.

ד. פרשה.

14. מהו תיוק בענן?

א. תיוק באמצעי תוכנה.

ב. תיוק במשרד מסורתי.

ג. תיוק באמצעי חומרה.

ד. תיוק בדיסק קשיח.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

15. באיזה תחום נכללים מושב אורתופדי, מסך מחשב גדול ומכוון וצורת ישיבה?

- א. ארגונומיה.
- ב. תכנון.
- ג. הפעלת עובדים.
- ד. שיטות ניהול.

16. איזה סוג תיוק ייכלל רק במשרד הממוחשב?

- א. תיוק בקלסרים.
- ב. תיוק במגירות אחסון.
- ג. תיוק בהתקן נייד.
- ד. תיוק בארונות קרוסלה.

17. כיצד נקרא מומחה בתחום פריצות מחשבים?

- א. פוגען.
- ב. בריון.
- ג. פושע.
- ד. האקר.

18. איך נקרא התהליך של מיון מסמכים והכנסתם לתיק המתאים?

- א. תיוק.
- ב. סימון.
- ג. סיווג.
- ד. סימול.

19. היכן ימוקם עובד, הזקוק לפרטיות בעבודתו?

- א. אולם עבודה.
- ב. חדר אישי.
- ג. חדר אישי באולם עבודה.
- ד. מודיעין.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

20. היכן יש למקם מודיעין?

- א. ליד חדר המנהל.
- ב. בכל קומה בארגון.
- ג. בתוך חדרי ההמתנה.
- ד. בכניסה לבניין.

21. היכן עובדת מזכירה משפטית?

- א. במחלקת כוח אדם בכל ארגון.
- ב. במשרד עורך דין.
- ג. בצמוד למנכ"ל החברה.
- ד. בכל תחנת משטרה.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

פרק שלישי: מבוא להכרת המחשב וטכנולוגיות המידע (12 נקודות)

ענה על ארבע מבין השאלות 22-27.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).

22. מיקרופון הוא דוגמא לאמצעי:

- א. קלט.
- ב. פלט.
- ג. חומרה.
- ד. תוכנה.

23. כיצד נקרא רכיב חומרה במחשב המבצע את הפקודות המאוחסנות בזיכרון המחשב?

- א. ציוד היקפי.
- ב. מעבד.
- ג. לוח אם.
- ד. סורק.

24. מה מתבצע באמצעות המקשים Alt + F4?

- א. הדבקת תמונה.
- ב. העתקת טקסט.
- ג. שמירת מסמך.
- ד. סגירת חלון.

25. כיצד נקראת תכנית מחשב העוקבת בחשאי אחר הרגלי הגלישה של המשתמש במחשב שבו

היא מותקנת ומעבירה מידע על הרגלים אלו לאתרים ששתלו אותה?

- א. וירוס אלים.
- ב. ספאם.
- ג. Spyware.
- ד. עבריינות מחשבים.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

26. דואר אלקטרוני וקבצים מצורפים, הורדות קבצים ופתיחתם הם דוגמאות לדרכים:

- א. לאיסוף מידע על אדם/שירות.
- ב. להפיץ מידע ברשת.
- ג. לסריקת המחשב וזיהוי קבצים נגועים.
- ד. להפיץ וירוסים.

27. כיצד מתבצעת שמירת מסמך באמצעות לוח המקשים?

- א. Ctrl+S.
- ב. Ctrl+X.
- ג. Ctrl+P.
- ד. pgup+S.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

פרק רביעי: שירות לקוחות פנים-ארגוני וחץ-ארגוני (20 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

רשת "החיים זהב" יצאה במסע פרסום נרחב לקסדת אופניים חדשה. בשילוט חוצות צבעוני בכל רחבי העיר פורסם: "החיים שווים זהב – שימרו עליהם בעזרת קסדת דוד". שמעון, מנהל מחלקת פרסום ישב עם דנה המזכירה וקיבל ממנה דיווח על מספר הפונים בעקבות מסע הפרסום.

תוך כדי, נכנסה גברת עיסמיא לחנות, נגשה לדנה המזכירה, ובקשה לברר על הקסדה. דנה ביקשה מהמזכירה השנייה לענות במקומה לטלפונים וניגשה עם גברת עיסמיא למחלקת קסדות. גברת עיסמיא ביקשה לדעת את כל המידע, הנתונים והעמידה בתו תקן. היא אישה מאוד שקולה ומעוניינת להבין את כל הפרטים אודות ההבדלים בין הקסדות השונות הן מבחינת נוחות והן מבחינת בטיחות. המזכירה הייתה קשובה לשאלותיה ולא ענתה לטלפון הפרטי שלה שצלצל.

לאחר שסיימה עם גברת עיסמיא, ניגשה המזכירה לתחנת העבודה שלה וענתה לקסניה, מנהלת החשבונות, שביקשה לקבל את דוח הקופה הקטנה.

א. ענה על שתיים מבין השאלות 28-30.

כתוב את התשובה במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה (לכל שאלה – 4 נקודות).

28. ציין שתי נקודות מהאירוע המאפיינות את המזכירה כנותנת שירות.

29. איזה סוג לקוחה היא גברת עיסמיא? הוכח מהאירוע.

30. ציין לקוח פנים-ארגוני ולקוח חץ-ארגוני המופיעים באירוע.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

ב. ענה על ארבע מבין השאלות 31-36.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).

31. כיצד נקרא תהליך שבו אדם קולט ומבין במידה מסוימת את מצבו הנפשי של הזולת?

- א. תקשורת פתוחה.
- ב. סימפטיה.
- ג. אמפטיה.
- ד. רושם ראשוני.

32. עם איזה לקוח יש לברר בעזרת שאלות מה רצונו?

- א. לקוח עקשן.
- ב. לקוח ותרן.
- ג. לקוח הגיוני.
- ד. לקוח שתקן.

33. המזכירה בארגון מסוים נדרשה להתקשר בערב החג לכל הלקוחות ולברך אותם ב"חג שמח". זו

דוגמא לשירות:

- א. פנים-ארגוני.
- ב. חוץ-ארגוני.
- ג. אמפטי.
- ד. רגשני.

34. עם איזה לקוח יש להקפיד במיוחד על רמת מקצועיות ושמירה על גבולות?

- א. לקוח פטפטן.
- ב. לקוח שתקן.
- ג. לקוח עסוק.
- ד. לקוח הגיוני.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

35. ממה בעיקר נובעת שביעות הרצון של הלקוח?

- א. מיחס טוב של השליח.
- ב. מקמפיין פרסום מוצלח באמצעי תקשורת שונים.
- ג. מהעלות הכספית של המוצר/השירות.
- ד. פונקציה של היחס בין מה שקיבל לרמת ציפיותיו.

36. כיצד נקרא מרכז אליו פונים לקוחות באמצעות התקשרות מרחוק?

- א. תחנת עבודה.
- ב. מוקד שירות.
- ג. מחלקת פרסום.
- ד. שימור לקוחות.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

פרק חמישי: מושגים בחשבונאות וכלכלה (20 נקודות)

א. **ענה על שתיים מבין השאלות 37-39.**

כתוב את התשובה במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה (לכל שאלה – 4 נקודות).

37. לקוח לקח סכום של 8,000 ₪ הלוואה לתקופה של 3 חודשים בריבית שנתית של 4%. מה הסכום שיקבל בתום התקופה?

38. מוצר נמכר במחיר 1,000 ₪ לאחר הנחה של 20%. מה מחיר המוצר לפני ההנחה?

39. מחיר מוצר ללא מע"מ הוא 35,500 ₪. מה מחירו בתוספת מע"מ שיעור של 17%?

ב. **ענה על ארבע מבין השאלות 40-45.**

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).

40. **מהו שיק משורטט?**

- א. שיק מוגבל.
- ב. שיק החייב במשיכה.
- ג. שיק חוזר.
- ד. שיק החייב בהפקדה.

41. **בקופה הקטנה סכום החשבוניות בתוספת המזומן הוא 600 ₪ לפיכך ניתן לומר כי:**

- א. דמי המחזור הם 600 ש"ח.
- ב. לא התקבלו חשבוניות עבור כל הקניות.
- ג. אבדו 600 ₪ מהקופה.
- ד. לא כל ההוצאות נרשמו בספר קופה קטנה.

42. **כיצד נקרא הכלי, המשמש את ממשלת ישראל ליישום סדרי העדיפויות שלה ולקביעת רמת**

ההוצאה הממשלתית?

- א. סובסידיה.
- ב. תקציב המדינה.
- ג. הפרטה ממשלתית.
- ד. מאזן בוחן.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904
מועד הבחינה: 2018
מסלול תעשייתי

43. מיהו הגוף העסקי המקיים שוק מוסדר למסחר בניירות ערך?

- א. בורסה.
- ב. בנק ישראל.
- ג. קרטל עסקי.
- ד. כל בנק מסחרי.

44. כיצד נקרא בעל החשבון שממנו נמשך השיק?

- א. המושך.
- ב. הנמשך.
- ג. המוטב.
- ד. הנפרע.

45. כיצד נקרא שיק שמועד פירעונו מאוחר ממועד מסירתו למוטב?

- א. שיק מעוכב.
- ב. שיק מיידי.
- ג. שיק מעותד.
- ד. שיק משורטט.

בהצלחה!