

בחינות גמר – נוער קיץ תשס"ו

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:

100 נקודות

סה"כ

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

בהצלחה

© 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 22 נקודות)

פרק ראשון – אירוע (סה"כ 10 נקודות)

(1) ניתוח אירוע

"עמותת עזרה לכל" עוסקת בהשאלת ציוד רפואי לנזקקים. בעמותה שלוש מחלקות : מחלקת מגזר חרדי, המשאילה ציוד למגזר החרדי; מחלקת מגזר ערבי, המשאילה ציוד למגזר הערבי ומחלקת מגזר כללי, המשאילה ציוד לכלל האוכלוסייה. חלוקת העבודה נעשית בין המתנדבים מתוך הסכמה ורצון טוב. אין מערכת פורמלית היררכית בין מתנדבי העמותה הארגון וכל מתנדב יכול לפנות לראש העמותה ישירות.

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 ב"עמותת עזרה לכל"? הסבר

1.1.2. איזה סוג ארגון היא "עמותת עזרה לכל"?

1.1.3. ציין שני מאפיינים של "עמותת עזרה לכל".

פרק שני – (סה"כ 12 נקודות)

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

(2) **ההגדרה : "קביעת יעדים ומטרות פעולה לטווח הארוך ולטווח הקצר" שייכת למופע המינהל הבא :**

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

(3) **גישת המערכות מתייחסת אל הארגון כאל מערכת**

- א. הפתוחה אל הסביבה
- ב. סגורה
- ג. שאינה נתונה לשינויים
- ד. המשפיעה על הפוליטיקה

(4) **יחידה המספקת שירותי ייעוץ וסיוע היא יחידת**

- א. קו
- ב. מטה
- ג. מחלקה
- ד. שליטה



(5) מצב אשר בו למנהל אחד מספר רב של כפופים הוא מצב של

- א. טווח שליטה רחב
- ב. מפלצת דו-ראשית
- ג. חוסר שליטה ארגוני
- ד. טווח שליטה צר

(6) העברת חלק מסמכויות המנהל אל הכפופים לו נקראת :

- א. שטח הפקר
- ב. חפיפת סמכויות
- ג. האצלת סמכויות
- ד. טווח שליטה

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

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

(7) בדיקת המעטפות הוא אחד השלבים בטיפול :

- א. בדואר יוצא
- ב. במאגרי מידע ידניים
- ג. בדואר נכנס
- ד. בוירוס

(8) וירוסים הם תכניות

- א. ידידותיות למשתמש
- ב. המשבשות את פעילות המחשב
- ג. המבצעות גיבוי לנתונים בסיום כל יום עבודה
- ד. סריקה

(9) כאשר הקריטריון לסיווג המכתב הוא כותב המכתב, השיטה נקראת שיטת :

- א. הסידרה הסידורית
- ב. מתכתבים
- ג. תיקי פרשה
- ד. אלפא-ביתא

(10) מיתרונות החדר האיש:

- א. ניצול משאבים
- ב. שליטה על כל העובדים
- ג. סדר וניקיון
- ד. פרטיות

11) משלוח מכתב באמצעות דואר אלקטרוני הוא אחד השלבים בטיפול:

- א. ממוחשב בדואר יוצא
- ב. ידני בדואר יוצא
- ג. ממוחשב בדואר נכנס
- ד. ידני בדואר נכנס

12) תקליטור משמש

- א. כמאגר מידע ממוחשב
- ב. כוירוס קטלני
- ג. כמאגר מידע ידני
- ד. לחיבור לאינטרנט

13) תוכנה / קו טלפון / חיבור ברשת פנימית / כרטיס מחשב מאפשרים שימוש :

- א. בדואר אלקטרוני
- ב. במחשב
- ג. בתיקון
- ד. בתחנת העבודה

14) היחידה המשמשת לניהול, טיפול ואחזקה של כל הרשומות הפעילות הדרושות בעבודה יומיומית נקראת

- א. מגנזה
- ב. תיקון
- ג. ארכיון
- ד. מאגר ממוחשב

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

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

15) העיקרון שקובע כי יש לאסוף נתונים ולנסח טיוטא בהתאם למטרה הוא עקרון :

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

16) במכתב אישור הפנייה תהיה :

- א. למר משה שלום,
- ב. אדונים נכבדים,
- ג. לכל מאן דבעי,
- ד. א.ג.נ.



17) "עמותת עזרה לכל" שלחה מכתב. פרטי העמותה יופיעו :

- א. בצמוד לשוליים ימניים
- ב. במרכז החלק העליון של המכתב
- ג. בצמוד לשוליים השמאליים של המכתב
- ד. בגוף המכתב

18) הפרטים המופיעים מתחת למילה "לכבוד" הם :

- א. פרטי השולח
- ב. החלק הכי חשוב במכתב
- ג. מופיעים רק על המעטפה
- ד. פרטי הנמען

19) מכתב המשמש לתכתובת פנים-ארגונית נקרא :

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

20) במכתב תשובה שלילית יש לציין בגוף המכתב את:

- א. הנזק שנגרם
- ב. הצעדים שינקטו נגד הנמען
- ג. הסיבות לתשובה השלילית
- ד. פרטי בעל העסק

21) התשובות לגבי מוצר מופיעות במכתב :

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

22) פרטי השולח במזכר יופיעו בחלק הבא :

- א. מאת :
- ב. לכבוד
- ג. גוף המזכר
- ד. סיום

23) מכתב המכיל שאלות לגבי אדם / מוצר הוא מכתב:

- א. בקשת מידע
- ב. מסירת מידע
- ג. תשובה שלילית
- ד. זימון לריאיון

24) במכתב תלונה נציין בגוף המכתב את:

- א. הפרטים של שולח המכתב
- ב. הציפייה למתן פיצוי
- ג. סדר היום
- ד. התשובות לגבי המוצר

25) עקרון הזהירות קובע, בין השאר, כי:

- א. "הלקוח תמיד צודק"
- ב. אין להבטיח דברים שאינם בסמכותי
- ג. יש להימנע משימוש במונחים לועזיים
- ד. יש לערוך תיאום בין המוען לנמען

נושא ד' – מיומנויות מחשב (סה"כ 6 נקודות)

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

26) ציין שלושה אמצעי קלט

27) הסבר מהי יחידת העיבוד המרכזית (יע"מ).

28) הסבר מהו מחשב נישא

נושא ה' – סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה (סה"כ 14 נקודות)

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

מיכל, מזכירה בחברת מחשבים גדולה, נעדרת רבות. לאחרונה היא חסרת מרץ וניכרת ירידה במוטיבציה שלה למלא את העבודה השוטפת. מנהל העבודה טלפן אל מיכל וזימן אותה לשיחה דחופה. בשיחה הבהיר לה כי אינו מוכן להמשיך התנהגות זו והודיע לה כי אם תמשיך כך, ייאלץ לפטר. מנהל העבודה לא נתן לה הזדמנות לדבר ולהסביר את תחושותיה. השיחה התנהלה באולם ההמתנה של החברה.



פרק ראשון (סה"כ 8 נקודות)

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

(29) מנהל העבודה זמן את מיכל לשיחה באמצעות תקשורת :

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

(30) מנהל העבודה התייחס אל מיכל בשיחה בצורה

- א. אסרטיבית
- ב. מקצועית
- ג. אגרסיבית
- ד. חיובית

(31) מיכל מראה סימנים של

- א. שחיקה
- ב. ניהול זמן
- ג. נבואה המגשימה את עצמה
- ד. לקוח קשה

(32) התקשורת שהתקיימה בשיחה בין מנהל העבודה למיכל היא דוגמא לתקשורת :

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

(33) נקודת התורפה באירוע :

- א. קיום שיחה אישית במקום ציבורי
- ב. חוסר במקום חנייה לעובדים
- ג. חוסר הקצאת שטחים לקהל
- ד. אי טיפול בתלונת עובד

פרק שני (סה"כ 6 נקודות)

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

34) כיצד היה על המנהל לקיים את השיחה עם מיכל?

35) כיצד היה על מיכל להגיב למנהל העבודה?

36) פרט את גורמי התקשורת בשיחה בין מנהל העבודה למיכל.

נושא ו' – יסודות בחשבוונאות וכלכלה (סה"כ 10 נקודות)
 ענה על 2 מהשאלות 37 – 41 (לכל שאלה 5 נקודות – סה"כ 10 נקודות)

37) אדם הפקיד 10,000 ₪ בריבית שנתית של 4%. סכום הריבית שקיבל כעבור 6 חודשים הוא :

א. 98 ₪

ב. 105 ₪

ג. 200 ₪

ד. 165 ₪

38) "שיק מוגבל" הוא :

א. שיק בלתי סחיר

ב. חייב בהפקדה

ג. ניתן להעברה

ד. מוגבל לשימוש

39) תקציב המדינה בנוי

א. מהכנסות והוצאות

ב. מגירעון תקציבי

ג. על בסיס אינפלציוני

ד. בהתאם לדרישות משרדי הממשלה

40) מחיר מוצר (כולל מע"מ בשיעור 16.5%) הוא 2,097 ₪. מחיר המוצר ללא מע"מ :

א. 1,550 ₪

ב. 1,700 ₪

ג. 2,000 ₪

ד. 1,800 ₪

41) ניהול חשבון עובר ושב הוא מתפקידיו של:

א. בנק ישראל

ב. משרד ממוחשב

ג. חברה עסקית

ד. בנק מסחרי

ב ה צ ל ח !