



בחינת גמר – נוער מועד קיץ תשס"ח ניהול מערכות משרדיות מבחן עיוני

שאלון מס' 8902/63
מסלול פרויקט הנערה (63)

הוראות 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 מנהלית	28 נקודות
פרק רביעי: מיומנויות מחשב	6 נקודות
פרק חמישי: סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה	14 נקודות
פרק שישי: יסודות בחשבונאות ובכלכלה	10 נקודות
סך הכול	100 נקודות

- ג. חומר עזר מותר לשימוש: מחשבון

ד. הוראות מיוחדות:

- בכל שאלות רב-ברירה הקיפי בעיגול בגוף השאלון את האות המציינת את התשובה הנכונה מתוך ארבע תשובות אפשריות.
- בשאלות האחרות, רשמי את התשובות במחברת. בראש כל תשובה רשמי את מספר השאלה שאת משיבה עליה. אין צורך להעתיק את השאלה.
- 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

קראי את האירוע שלפניך.

חברת "נרקיסים" היא חברה המייצרת בגדי עבודה. בחברה שלוש מחלקות: מחלקת גזירה, מחלקת תפירה ומחלקת אריזה. החברה מעסיקה איש מכירות, יועץ פיננסי ומעצב. במחלקת גזירה יש 15 עובדים, במחלקת תפירה יש 10 עובדים, ובמחלקת אריזה יש 3 עובדים בעלי מוגבלות פיזית.

עני על שתיים מבין השאלות 1-3 (לכל שאלה – 5 נקודות).

1. הגדירי את סוג הארגון בחברת "נרקיסים".
2. צייני שתי יחידות מטה בחברת "נרקיסים".
3. צייני מהו טווח השליטה המתאים לעובדים במחלקת גזירה.

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

4. מהו מינהל עסקי?
 - א. מינהל המוקם לשם הפקת רווחים.
 - ב. מינהל התלוי במערכת הפוליטית.
 - ג. מינהל המוקם לשם פעילות התנדבותית.
 - ד. מינהל המוציא לפועל את החלטות הממשלה.
5. מתי נוצר עודף תקציבי?
 - א. כאשר התקציב העודף מחולק בין מנהלי החברה.
 - ב. כאשר היקף ההכנסות קטן מהיקף ההוצאות.
 - ג. כאשר היקף ההוצאות קטן מהיקף ההכנסות.
 - ד. כאשר עודף כסף מועבר ממחלקה אחת למחלקה אחרת.
6. על איזה תחום משפיעים מיומנויות העובדים, פיזור גאוגרפי ומוסר עבודה?
 - א. טווח השליטה והפיקוח
 - ב. סגנון מנהיגות וניהול
 - ג. חלוקת עבודה
 - ד. שיטות תיאום בין העובדים



7. מה מייצגת התיבה בתרשים הארגוני?

- א. צינור של תקשורת
- ב. קשר של כפיפות
- ג. קשר של ייעוץ
- ד. יחידה ניהולית

8. באיזה "מופע מינהלי" נכללות הפעולות הבאות: איסוף נתונים ועיבודם, העלאת פתרונות אפשריים ובחירה?

- א. תיאום
- ב. תכנון
- ג. תקצוב
- ד. ארגון

פרק שני: ניהול מערכות משרדיות (20 נקודות)

עני על חמש מבין השאלות 9-16 (לכל שאלה – 4 נקודות).

9. מתי מתבצעת חסימת תיקים?

- א. כאשר מתחלף מנהל.
- ב. אחת לתקופה קבועה מראש.
- ג. כאשר אין מקום בארון.
- ד. כאשר למזכירה מתחשק לעשות סדר.

10. איזו פעולה כוללת את השלבים הבאים: בדיקת המצורפים, הכתובת וסבירות התאריך?

- א. מיון ראשוני
- ב. ניתוב הדואר
- ג. מיון משני
- ד. טיפול בדואר יוצא

11. מה מכיל טופס?

- א. נתונים קבועים ונתונים משתנים
- ב. כתובת הנמען
- ג. תאריך לועזי ותאריך עברי
- ד. מספר המחלקה האחראית לטיפול בטופס

12. כיצד נקרא כל פריט בכתב, בדפוס, בתמונה או בפלט מחשב?

- א. רשומה
- ב. מכתב
- ג. מזכר
- ד. פלט



13. אילו רהיטים נמנים עם רהיטי אחסון?
- א. ארון פלדה, כיסא משרדי, שולחן ישיבות.
 - ב. ארונות, תיקיות, כונניות, כספות.
 - ג. ארון סרטטים, כוננית כרטיסים, מסד נתונים.
 - ד. כספות, כיסא מנהלים, שולחן עבודה.
14. העבודה במחלקת פרסום דורשת ריכוז רב. הסודיות חשובה מאוד בעבודה עם החברות השונות. איזה מערך משרדי מתאים למחלקה זו?
- א. חדר אישי
 - ב. תחנות עבודה בכניסה לחברה
 - ג. אולם עבודה
 - ד. חדר כללי בתוך אולם עבודה
15. באיזה תיק יסווג דוח נוכחות של מר שמעון לוי, העובד בחברת "אורטל"?
- א. בתיק נוכחות, מר לוי שמעון, במחלקת כספים.
 - ב. בתיק חברת "אורטל", במחלקת משאבי אנוש.
 - ג. בתיק מר לוי שמעון, נוכחות, במחלקת משאבי אנוש.
 - ד. בתיק עובדים, במחלקת כספים.
16. מה מאפיינת הסיומת "ac" בכתובת דואר אלקטרוני?
- א. מוסדות אקדמיים
 - ב. משרדים עסקיים
 - ג. ארגונים
 - ד. מוסדות ציבוריים



פרק שלישי: תכתובת מינהלית (28 נקודות)

עני על שבע מבין השאלות 17-27 (לכל שאלה – 4 נקודות).

17. היכן נכתב מספר המכתב?

- א. מתחת לתאריך הלוועזי, צמוד לשוליים ימין.
- ב. מתחת לתאריך הלוועזי, צמוד לשוליים שמאל.
- ג. מתחת לחתימה, צמוד לשוליים ימין.
- ד. מתחת לחתימה, צמוד לשוליים שמאל.

18. מה תהיה לשון הפנייה במכתב הממוען למר יגאל שרון?

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

19. אילו פרטים נכתבים מתחת לתוכן המכתב?

- א. משפט סיום, תפקיד החותם ומצורפים.
- ב. חתימה בשם, העתקים וסימני זיהוי.
- ג. מילות סיום, חתימה, שם ותפקיד.
- ד. נמען, מצורפים, סימני זיהוי ומספר מכתב.

20. מהו הדגש בעקרון האדיבות?

- א. להבטיח הבטחות רק כשאפשר לממשן.
- ב. להרבות בשימוש במילים "תודה" ו"סליחה".
- ג. להבחין בין עיקר לטפל.
- ד. לנסח מכתב מנקודת מבטו של הנמען.

21. איזה עיקרון נפגע כאשר משתמשים במילים בעלות משמעות כפולה?

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

22. באיזה מכתב מקובל בדרך כלל משפט הסיום "אודה על קבלת המידע"?

- א. במכתב בקשת מידע
- ב. במכתב מסירת מידע
- ג. במכתב קבלת מידע
- ד. במכתב לוואי



23. כיצד יש לכתוב תאריך לועזי במכתב?

- א. נובמבר 18, 2008
- ב. 25 בתשרי 2007
- ג. 8 בינואר תשס"ח
- ד. 28 במאי 2008

24. מכתב בקשת חוות דעת על ארגון חייב לכלול:

- א. הבטחת סודיות
- ב. מתן תשובות
- ג. חוות דעת על האדם
- ד. בקשה למענה דחוף

25. באיזה מכתב יופיעו שאלות הנוגעות לאדם כלשהו בגוף המכתב?

- א. במכתב מסירת מידע
- ב. במכתב בקשת מידע
- ג. במכתב תלונה
- ד. במכתב פנימי

26. כיצד בדרך כלל יש לכתוב את הפנייה במכתב המלצה?

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

27. מהו הטיפול הנאות במכתב תלונה?

- א. התקפה על המתלונן, הרי "ההגנה הכי טובה היא התקפה".
- ב. התעלמות מהמכתב.
- ג. בדיקת התלונה מנקודת מבטו של המתלונן.
- ד. העברת המכתב לתיוק.

פרק רביעי: מיומנויות מחשב (6 נקודות)

עני על שאלה אחת מבין השאלות 28-30.

28. צייני שתי דוגמאות לאמצעי פלט.

29. צייני שני פריטים המופיעים על מסך המחשב כאשר פותחים מסמך.

30. הסבירי מהו דואר אלקטרוני.



פרק חמישי: סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה (14 נקודות)

קראי את האירוע שלפניך, ועני על השאלות שבהמשך.

בחברת "נרקיסים" 40 עובדים ב-3 מחלקות. בכל מחלקה יש מנהל וסגן מנהל. העובדים מקבלים הוראות מסגן המנהל ומדווחים לו על ביצוע העבודה. בינואר 2007 קיבלה החברה הזמנה של 1,300 בגדי עבודה. העבודה הייתה רבה. העובדים הירבו להיעדר והתלוננו על כאבי ראש בתדירות גבוהה. מנהל החברה כינס את העובדים לשיחה, ונציג העובדים הציג את הבעיות שאיתן מתמודדים העובדים. הוחלט כי סגן מנהל המחלקה יחליט על קביעת סדר קדימויות בביצוע העבודה ועל חלוקת העבודה בין העובדים. כדי לייעל את התיאום בין העובדים ובין המחלקות חולקו מכשירי קשר לעובדים, והמחשבים ביחידות השונות חוברו באינטרא-נט.

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

31. מה מציינים כאבי הראש שמהם סבלו העובדים?

- א. סימפטומים פיזיולוגיים.
- ב. אמצעי לחץ על המנהל.
- ג. סימפטומים פסיכולוגיים.
- ד. הפרעה בתקשורת.

32. איזו תקשורת מתוארת באירוע?

- א. תקשורת חד-סטריט
- ב. תקשורת פורמלית
- ג. תקשורת לא פורמלית
- ד. תקשורת שלילית

33. באיזה תחום כלול הפתרון שעליו הוחלט בכינוס?

- א. מתן שירות.
- ב. ניהול זמן.
- ג. התמודדות עם לקוחות קשים.
- ד. יחסי ציבור.

34. איזו תקשורת מתוארת בקשר בין העובדים לבין סגן מנהל המחלקה?

- א. תקשורת עקיפה
- ב. תקשורת דו-סטריט
- ג. תקשורת חד-סטריט
- ד. תקשורת חוצצת

35. נציג העובדים הוא אדם בעל תפיסה:

- א. פסיבית
- ב. שלילית
- ג. אגרסיבית
- ד. אסרטיבית



עני על שאלה אחת מבין השאלות 36-38 (6 נקודות).

36. צייני את מרכיבי התקשורת בין מנהל החברה לבין העובדים.

37. על מה מעידות התלונוט על כאבי הראש וההיעדרויות המתוארות בקטע?

38. צייני שני אמצעי קשר פנים-ארגוני (אחד מהאירוע ואחד נוסף).

פרק שישי: יסודות בחשבוונאות ובכלכלה (10 נקודות)
ענה על שתיים מבין השאלות 39-43 (לכל שאלה – 5 נקודות).

39. אדם הפקיד 10,000 ש"ח בחשבון בנק, וקיבל על הסכום ריבית שנתית של 4%. מה סכום הריבית שיקבל כעבור שנה?

- א. 400 ש"ח
- ב. 600 ש"ח
- ג. 750 ש"ח
- ד. 890 ש"ח

40. איזה סוג מס הוא מס הכנסה?

- א. מס פרוגרסיבי
- ב. מס רגרסיבי
- ג. מס יחסי
- ד. מס בלתי צודק

41. בנק הדואר הוא :

- א. בנק העוסק במשלוח חבילות.
- ב. בנק הנותן הלוואות לעסקים.
- ג. בנק מכוח החוק.
- ד. בנק המשרת לקוחות פרטים בלבד.

42. אם מחיר של מוצר כולל מע"מ (בשיעור 15.5% אחוז) הוא 2,310 ש"ח, מהו סכום המע"מ?

- א. 290 ש"ח
- ב. 310 ש"ח
- ג. 350 ש"ח
- ד. 450 ש"ח

43. אילו מבין הבאים אינו אמצעי תשלום?

- א. העברה בנקאית
- ב. מזומן
- ג. כרטיס אשראי
- ד. חיוב קופה

בהצלחה!