



בחינת גמר – נוער קיץ תשע"א ניהול מערכות משרדיות מבחן עיוני

שאלון מס' 8902/63
מערכת 3004 (3)
מסלול מתבגרים, נערות ואקסטרנים
(65, 63, 60)

הנחיות לנבחנת,

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	15 נקודות
פרק שישי:	יסודות בחשבוניות ובכלכלה	9 נקודות
סך הכול		100 נקודות

חומר עזר מותר לשימוש: מחשבון

עני על השאלות על-פי ההנחיות:

- בשאלות רב-ברירה סמני עיגול סביב האות המציינת את התשובה הנכונה.
- בשאלות האחרות כתבי את התשובות במחברת. בראש כל תשובה רשמי את מספר השאלה שאת משיבה עליה. אין צורך להעתיק את השאלה.
- עני על מספר השאלות הנדרש בכל חלק. ייבדק מספר התשובות הנדרש, לפי סדר כתיבתן.
- בשאלות חישוביות חובה לפרט במחברת את דרך הפתרון.

הוראות מיוחדות:

- בדקי כי הודבקה המדבקה המתאימה (עם פרטיך האישיים) על כריכת המחברת.
- רשמי את מספר המחברת במשבצת משמאל.
- בסיום המבחן הכניסי את השאלון לתוך 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 של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה.
ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון נקבה, אך מכוונות לנבחנות ולנבחנים כאחד

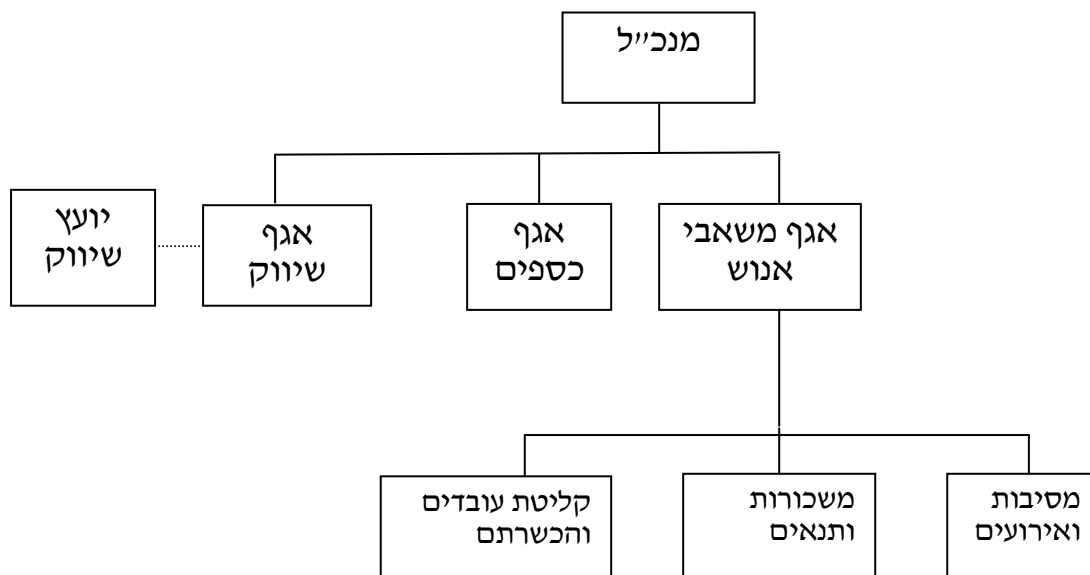
לרשותך: 3 שעות



פרק ראשון: מינהל (22 נקודות)

ניתוח אירוע

לפניך חלק מהתרשים הארגוני של חברת "כוחי בע"מ" – חברת כוח אדם.
עייני בתרשים, ועני על השאלות על-פי ההנחיות.



א. עני על שתיים מהשאלות 1-3 (לכל שאלה – 5 נקודות).
כתבי את התשובות במחברת, וציני את מספר השאלה.

1. הגדירי את סוג הארגון "כוחי בע"מ".
2. צייני יחידת קו אחת ויחידת מטה אחת בארגון "כוחי בע"מ".
3. צייני מהו בסיס חלוקת העבודה באגף משאבי אנוש של החברה.

ב. עני על שלוש מהשאלות 4-8 (לכל שאלה – 4 נקודות).
סמני עיגול סביב האות המציינת את התשובה הנכונה.

4. המינהל הציבורי מתאפיין, בין השאר :
 - א. בחלוקת עבודה על בסיס אישי.
 - ב. בחלוקת עבודה על בסיס תהליך.
 - ג. בשימוש בהסברה ליחסי ציבור.
 - ד. בשימוש בתעמולה ליחסי ציבור.



5. בחברה המתאפיינת בכך שכל מחלקה בה עוסקת בעיר אחרת, חלוקת העבודה היא על בסיס :

- א. מוצר
- ב. גיאוגרפי
- ג. כוח אדם
- ד. פונקציונלי

6. כיצד מוגדר מצב שבו תקציב ההוצאות גדול מתקציב ההכנסות?

- א. תקציב חיובי.
- ב. מצב גירעוני תקציבי.
- ג. מאזן חיובי.
- ד. איבוד שליטה.

7. תרשים ארגוני מורכב מ- :

- א. הוצאות והכנסות.
- ב. יועץ ומזכירה.
- ג. יחידות מטה.
- ד. מתיבות וקווים.

8. הטענה כי הארגון והסביבה מצויים ביחסי גומלין עומדת :

- א. בבסיס גישת המערכות.
- ב. בבסיס חלוקת העבודה בארגון.
- ג. בניגוד לעקרון התכנון.
- ד. בניגוד לעקרונות הארגון הפורמלי.

פרק שני: ניהול מערכות משרדיות (20 נקודות)

עני על חמש מהשאלות 9-16 (לכל שאלה – 4 נקודות).
סמני עיגול סביב האות המציינת את התשובה הנכונה.

9. מיון ראשוני של דברי הדואר הנכנס בארגון נעשה :

- א. לפני פתיחת המעטפות.
- ב. לאחר פתיחת המעטפות.
- ג. על ידי מנהל החברה.
- ד. על ידי עובד הארכיון.

10. בתיקון ממוחשב :

- א. יש לשמור רק מסמכים מסווגים.
- ב. לא מסווגים את המכתבים.
- ג. אין צורך באינדקס.
- ד. אפשר לשמור מסמך כקובץ.



11. שיטת הסימול שמשתמשים בה במספרי זהות מתאימה לשיטת הסיווג על פי :

- א. תיקים אישיים.
- ב. אזור גיאוגרפי.
- ג. תיקי אירוע.
- ד. תיק נושא.

12. משתמשים בתהליך המזעור :

- א. רק עם הגעת המסמך למשרד.
- ב. לפני ששולחים מכתב בדואר אלקטרוני.
- ג. לפני העברה לארכיון.
- ד. בזמן לחץ בעבודה.

13. בטיפול בדואר יוצא באמצעות תהליך ממוחשב :

- א. אין צורך לבצע הגהה.
- ב. משתמשים בדואר אלקטרוני.
- ג. שומרים את המסמך בתיקיון מרכזי.
- ד. מבצעים את המיון הראשוני.

14. בתהליך קבלת הדואר, ניתוב הוא :

- א. מיון המעטפות לפי דרגת חשיבות.
- ב. השלב הראשוני בטיפול בדואר.
- ג. העברת הדואר לגורם המטפל.
- ד. הזנת פרטי הנמען לצורכי מעקב.

15. בכניסה למבנה של ארגון יש למקם את :

- א. שטחי האחסון.
- ב. חדר המנהל.
- ג. המודיעין.
- ד. חדרי הישיבות.

16. עובד בעל מעמד בכיר בארגון ימוקם :

- א. בחדר אישי.
- ב. באולם עבודה.
- ג. במודיעין.
- ד. בעמדת קבלת הקהל.



פרק שלישי: תכתובת מנהלית (28 נקודות)

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

סמני עיגול סביב האות המציינת את התשובה הנכונה.

17. בכותרת המכתב יש לציין את:

- א. פרטי המוען.
- ב. כתובת הנמען.
- ג. שם מנסח המכתב.
- ד. נושא המכתב.

18. במכתב מאדם פרטי:

- א. מספר המכתב מופיע בצד שמאל.
- ב. המצורפים מופיעים מתחת למספר המכתב.
- ג. סימני הזיהוי מופיעים בתחתית המכתב.
- ד. הכותרת צמודה לימין המכתב.

19. באיזה מהמכתבים הבאים מבטיחים סודיות?

- א. תשובת ביניים.
- ב. תשובה שלילית.
- ג. בקשת מידע על מוצר.
- ד. בקשת מידע על אדם.

20. משה, מנהל כוח אדם בחברת "שירן בע"מ", שלח מכתב למר רונן תירוש. במכתב זה יצוינו

פרטי המוען:

- א. במרכז החלק העליון של המכתב.
- ב. בצמוד לשוליים הימניים, בחלק העליון של המכתב.
- ג. בצמוד לשוליים השמאליים, בחלק העליון של המכתב.
- ד. מתחת למצורפים.

21. המכתב ששולחים בצירוף קטלוג נקרא מכתב:

- א. קטלוגי
- ב. לוואי
- ג. תשובת ביניים
- ד. תזכיר

22. העיקרון שלפיו יש להבחין בין עיקר לטפל בכתיבת מכתב הוא עקרון:

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



23. במזכר יש להכליל תמיד :

- א. הוראת שיגור
- ב. תאריך עברי
- ג. מצורפים
- ד. תאריך לועזי

24. המכתב המבטיח פיצוי נקרא מכתב :

- א. בקשת מידע על מוצר או על שירות.
- ב. בקשת מידע על אדם או על חברה.
- ג. תשובה לתלונה מוצדקת.
- ד. תשובת ביניים.

25. המילים "לכל המעוניין" מתאימות להיכתב במכתב :

- א. אישור
- ב. לוואי
- ג. מזכר
- ד. תלונה

26. לפני ישיבה יישלח למשתתפים מכתב :

- א. זימון
- ב. רשמי
- ג. אישי
- ד. בקשה

27. איזה מסוגי המכתבים הבאים ינוסח בדרך כלל בצורה אישית סובייקטיבית?

- א. מכתב בקשת מידע על אדם.
- ב. מכתב תודה.
- ג. מכתב תזכורת.
- ד. מכתב תשובה לתלונה.



פרק רביעי: מיומנויות מחשב (6 נקודות)

עני על שתיים מהשאלות 28-30 (לכל שאלה – 3 נקודות).
כתבי את התשובות במחברת, וציני את המספר השאלה.

28. צייני שתיים מיחידות המשנה ביחידת העיבוד המרכזית במחשב.

29. צייני שני אמצעי קלט.

30. צייני שניים מאמצעי הזיכרון המשני (החיצוני) הממוחשבים.

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

קראי את האירוע שלהלן:

חיים דורבן קיבל התראה משלטונות מס ההכנסה, כי עליו לשלם סכומים גבוהים למס הכנסה. חיים כעס מאוד. הוא שלח למשרדי מס ההכנסה כמה מכתבים שבהם הסביר כי לדעתו חובותיו נמוכים יותר. אבל חיים לא קיבל תשובה על מכתביו. לאחר כמה שבועות של התעלמות ממכתביו וניסיונות חוזרים ונשנים שלו ליצור קשר טלפוני עם פקיד מס הכנסה, הגיע חיים למשרדי מס ההכנסה לבוש חליפה, וזאת לאחר שבדק באתר האינטרנט מהן שעות קבלת הקהל. על דלת הכניסה ראה שלט כי עקב עומס בעבודה קוצרו שעות קבלת הקהל של המשרד. למחרת הגיע שוב וחיפש בין המשרדים את הפקיד המטפל בתיקו. כשמצא, גילה, לצערו, שעליו להמתין זמן רב בתור, וכי הפקיד משוחח שיחה אישית בטלפון הנייד ומסמן בידו לפקיד אחר לסגור את הדלת. כשלבסוף הגיע תורו, חיים כעס מאוד על הפקיד והחל לצעוק ואף פרץ בבכי. מנהל המחלקה הגיע והזמין את חיים לחדרו. המנהל אמר בטון רגוע לחיים "אדוני, תירגע בבקשה. רק כך אוכל להקשיב לך ולעזור לך בפנייתך. לא אפשר לך לפגוע אישית בעובדיי". חיים נרגע, והמנהל הקשיב לטענותיו בסבלנות, והפנה אותו לטיפול אצל הפקיד.

א. עני על שלוש מבין השאלות 31-35 (לכל שאלה – 3 נקודות).
סמני עיגול סביב האות המציינת את התשובה הנכונה.

31. העובדה ש"חיים לא קיבל תשובה על מכתביו" משקפת:

- א. אמצעי קשר במשרד ממוחשב.
- ב. נקודת תורפה ביחסי ציבור.
- ג. דרך מקובלת לטיפול בלקוחות.
- ד. התמודדות עם לחץ.



32. לאחר שחיים קיבל התראה ממס הכנסה, הוא שלח כמה מכתבים למשרדי מס ההכנסה. שליחת המכתבים היא תקשורת:

- א. ישירה
- ב. עקיפה
- ג. דו-סטריט
- ד. לקויה

33. התנהגותו של חיים מאפיינת לקוח:

- א. אסרטיבי
- ב. פסיבי
- ג. הססן
- ד. כועס

34. חיים בדק מהן שעות קבלת הקהל במשרדי מס ההכנסה באמצעות תקשורת:

- א. עקיפה
- ב. חוצצת
- ג. ישירה
- ד. בין-אישית

35. התמודדותו של המנהל עם חיים היא דוגמה להתנהגות:

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

ב. עני על אחת מהשאלות 36-38 (6 נקודות).

כתבי את התשובה במחברת, וציני את המספר השאלה.

36. תארי שלושה מבין הגורמים שהשתתפו בתקשורת שהתקיימה בין המנהל לבין חיים.

37. צייני שתי דוגמאות לנקודות תורפה ביחסי הציבור של משרדי מס ההכנסה, כפי שמשקף מהאירוע.

38. צייני שתי דוגמאות לתקשורת בלתי מילולית, כפי שמשקף מהאירוע.



פרק שישי: יסודות בחשבוונאות ובכלכלה (9 נקודות)

עני על שלוש מהשאלות 39-43 (לכל שאלה – 3 נקודות).

סמני עיגול סביב האות המציינת את התשובה הנכונה.

בשאלות החשובות חובה לפרט במחברת את דרך הפתרון.

39. שיק סחיר משורטט הוא שיק:

- א. שניתן להסבה, ומחייב הפקדה בחשבון בנק כדי לפרוע אותו.
- ב. שניתן להסבה, ואינו מחייב הפקדה בחשבון בנק כדי לפרוע אותו.
- ג. שאינו ניתן להסבה, ומחייב הפקדה בחשבון בנק כדי לפרוע אותו.
- ד. שאינו ניתן להסבה, ואינו מחייב הפקדה בחשבון בנק כדי לפרוע אותו.

40. מחיר מוצר הוא 10,000 ש"ח. מה מחירו של המוצר לאחר הנחה של 12.5%:

- א. 1,250 ש"ח
- ב. 8,000 ש"ח
- ג. 8,750 ש"ח
- ד. 9,875 ש"ח

41. בנק ישראל הוא:

- א. הבנק הבין-לאומי של מדינת ישראל.
- ב. הבנק המרכזי של מדינת ישראל.
- ג. בנק למטבע חוץ.
- ד. בנק מסחרי.

42. בנק מזכה את לקוחותיו בריבית שנתית של 2.15%. אדם הפקיד 15,000 ש"ח לתקופה של 4

חודשים. בכמה מסתכמת הריבית שהוא זכאי לה בתום התקופה?

- א. 71.66 ש"ח
- ב. 80.62 ש"ח
- ג. 107.50 ש"ח
- ד. 322.50 ש"ח

43. איזה מהבאים נחשב "השקעה"?

- א. תשלום שכר דירה.
- ב. רכישת בולים ומעטפות.
- ג. תשלום בעבור נסיעה במונית.
- ד. רכישת חנות.

בהצלחה!