



בחינת גמר – נוער קיץ תש"ע ניהול מערכות משרדיות מבחן עיוני

שאלון מס' 8902/63
מסלול פרויקט הנערה (63)
מערכת 3002 (2)

הנחיות לנבחנת,

משך הבחינה: שלוש שעות
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: יסודות בחשבונאות ובכלכלה	9 נקודות
סך הכול	100 נקודות

חומר עזר מותר לשימוש: מחשבון

הוראות מיוחדות:

- עני על השאלות על-פי ההנחיות:
- בשאלות 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 של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה.
ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות לנבחנות ולנבחנים כאחד

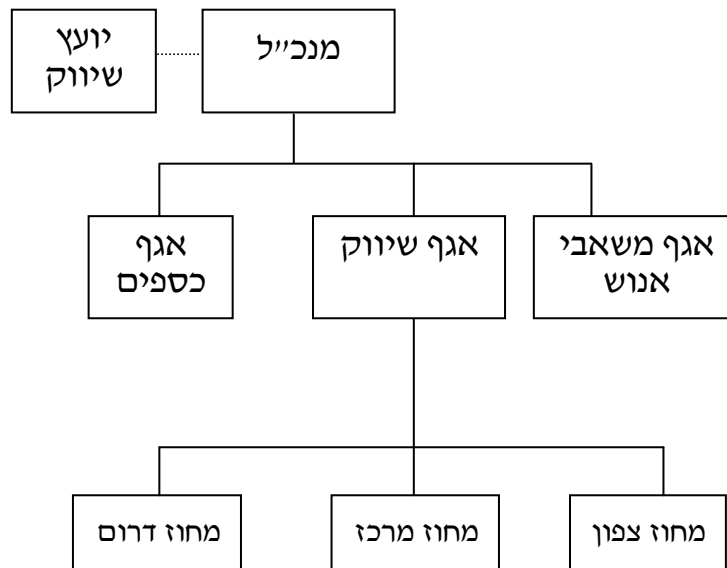


פרק ראשון: מינהל (22 נקודות)

א. עני על שתיים מהשאלות 1-3 (לכל שאלה – 5 נקודות).

ניתוח אירוע

לפניך חלק מהתרשים הארגוני של חברת "קרונוט רפאל" – חברה לשיווק קרונוט עתיקים. עייני בתרשים ועני על השאלות.



1. הגדירי את סוג הארגון – חברת "קרונוט רפאל".
2. צייני שתי יחידות מטה בחברת "קרונוט רפאל".
3. צייני מהו בסיס חלוקת העבודה באגף השיווק של חברת "קרונוט רפאל".

ב. עני על שלוש מהשאלות 4-8 (לכל שאלה – 4 נקודות).

4. באיזה סוג של מינהל משתמשים בתחום הפרסום?
 - א. מינהל ציבורי
 - ב. מינהל עסקי
 - ג. מינהל משולב
 - ד. מינהל הסברתי
5. ההגדרה "מערכת דרגים בצורת פירמידה שבראשה ראש הארגון ובבסיסה העובדים הזוטרים ביותר" מתאימה למונח:
 - א. שרשרת פיקוד
 - ב. טווח שליטה
 - ג. מבנה היררכי
 - ד. תרשים ארגוני



6. איזו פונקציה ניהולית נדרשת להציב מטרות ולהגדיר מדיניות?

- א. תכנון
- ב. ארגון
- ג. תיאום
- ד. הפעלת עובדים

7. התרשים הארגוני מורכב מ-:

- א. קווים ותיבות
- ב. הוצאות והכנסות
- ג. רווח והפסד
- ד. בקרה ופיקוח

8. איזו גישה מתבססת על ההנחה שהארגון והסביבה מושפעים זה מזה ומשפיעים זה על זה?

- א. המינהל
- ב. הפיקוח
- ג. הסביבה
- ד. המערכות



פרק שני: ניהול מערכות משרדיות (20 נקודות)

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

9. מהו גנוך המדינה?

- א. ארכיון מדינת ישראל.
- ב. מאגר לגניזת עיתונים יומיים.
- ג. מקום אחסון למסמכים סודיים.
- ד. מקום לאחסון כתבי קודש.

10. תנאים פיזיים במערך המשרדי הם:

- א. תאורה, שילוט, עלות הריהוט
- ב. קירור וחימום, השטח הפנוי, סוג הארגון
- ג. תאורה, צבע, אוורור, בטיחות וגהות
- ד. מודיעין, שילוט, אולמות המתנה

11. מהי שיטת הסימול המתאימה לשיטת הסיווג הענייני?

- א. מזכרת
- ב. מספרים שוטפים
- ג. מספרי ת"ז
- ד. מספרים כפולים

12. חסימת תיקים מתבצעת:

- א. לפי סדר כרונולוגי
- ב. לפי הנהלים בארגון
- ג. כשעוברים למשרד חדש
- ד. כשהמזכירה מחליטה לסדר

13. אחד היתרונות של חדר אישי במשרד הוא:

- א. חיסכון במקום
- ב. חיסכון בזמן
- ג. פרטיות
- ד. עבודת צוות

14. המיון הראשוני הוא מיון:

- א. המכתבים לפי סדר א"ב.
- ב. המכתבים המצורפים וההעתקים.
- ג. המעטפות לאחר פתיחתן.
- ד. המעטפות לפני פתיחתן.



15. מהי שיטת הסימול המתאימה ביותר לתיוק על פי שיטת תיקי הפרט?

- א. שיטת מספרי תעודת זהות
- ב. שיטת המספרים הכפולים
- ג. השיטה העשרונית המשלבת
- ד. השיטה המזכרת

16. סוג העבודה, נוחות השימוש והעלות הם שיקולים המשפיעים על:

- א. עיצוב הלוגו של החברה.
- ב. חלוקת העבודה בין עובדי הארגון.
- ג. רכישת ריהוט משרדי.
- ד. בחירת אנשי הצוות של החברה.

פרק שלישי: תכתובת מנהלית (28 נקודות)

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

17. במכתב בקשת מידע על אדם:

- א. נציין את ניסיונו הרב.
- ב. נבטיח סודיות.
- ג. נזמינו לריאיון.
- ד. נודיע על קבלתו לעבודה.

18. העובדה שהמכתב מהווה אסמכתא עומדת בבסיס עקרון:

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

19. המכתב המהווה נספח לרשומה הוא מכתב:

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

20. ציפייה לפיצוי תתבטא בדרך כלל במכתב:

- א. בקשת מידע
- ב. בקשה לחוות דעת
- ג. לוואי
- ד. תלונה



21. כתובת הנמען :

- א. תופיע בצד ימין בתחתית המכתב.
- ב. תופיע בצד שמאל בתחתית המכתב.
- ג. מכילה את פרטי שולח המכתב.
- ד. מכילה את פרטי מקבל המכתב.

22. "הבחנה בין עיקר לטפל" קשורה לעקרון :

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

23. מזכר הוא מכתב :

- א. תזכורת על חוב שלא נפרע.
- ב. תזכורת על פגישה או על ישיבה עתידית.
- ג. פנימי, הנשלח בתוך הארגון.
- ד. מסירת מידע.

24. באיזה מסוגי המכתבים הבאים ייתכן למצוא את המילים "לכל מאן דבעי"?

- א. תלונה
- ב. מזכר
- ג. המלצה
- ד. בקשת מידע

25. כיצד יירשם במכתב התאריך 20/11/09?

- א. 20 לנוב' 2009
- ב. 20 בנובמבר 2009
- ג. כ' בנובמבר תשס"ט
- ד. כ' חשוון תשס"ט

26. מכתב תשובת ביניים יישלח כדי להודיע ללקוח שתלונתו :

- א. בטיפול.
- ב. נדחית על הסף.
- ג. מוצדקת.
- ד. אינה מוצדקת.

27. מכתב שגרתי הוא מכתב :

- א. בעל נוסח אחיד.
- ב. המוקלד פעם בשבוע בשגרה.
- ג. למטרת תביעה משפטית.
- ד. שמשוגר לצורך בקשת מידע על אדם.



פרק רביעי: מיומנויות מחשב (6 נקודות)

עני על שתיים מהשאלות 28-30 (לכל שאלה – 3 נקודות).

28. צייני שתי דוגמאות של "כרטיסי הרחבה".
29. הסבירי מהי "מערכת הפעלה".
30. צייני שני פריטים המופיעים כאשר פותחים מסמך ("חלון") במעבד התמלילים Word במחשב.

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

קראי את האירוע שלהלן.

מיכל, מזכירה בחברת כוח אדם, היתה שקועה בשיחת טלפון, כאשר הגברת אברמוביץ, לקוחה חדשה, חיפשה את חדר המזכירות. גברת אברמוביץ נכנסה לחדר ושאלה: "פה המזכירות? איך אני אמורה לדעת?". היא התיישבה מול מיכל. מיכל המשיכה בשיחת הטלפון. גברת אברמוביץ ביקשה שתזדרז לסיים את השיחה. עם סיום השיחה החלה גברת אברמוביץ לספר למיכל על בעיותיה האישיות בבית, על ילדיה ובעלה, על מה עשתה, מה קנתה, איפה טיילה וכד'. מיכל הקשיבה ללקוחה זמן רב. כעבור חצי שעה, קרא המנהל למיכל ללשכתו, נע בחדר מצד לצד והחל לצעוק: "על מה את חושבת שאני משלם לך? באת לפה לשחק?". הוא הצביע על הדלת ואמר לה: "את רוצה ללכת הביתה?". מיכל פרצה בבכי, והרגישה את לבה פועם בקצב מהיר. היא יצאה מלשכת המנהל וחזרה למקומה כשכל גופה רועד, וחשה בחילה וסחרחורת.

א. עני על שלוש מבין השאלות 31-35 (לכל שאלה – 3 נקודות).

31. תופעות הלחץ של מיכל המתוארות בקטע הן בגדר:
- א. תסמינים (סימפטומים) פיזיולוגיים.
 - ב. תסמינים (סימפטומים) קוגניטיביים.
 - ג. תקשורת עקיפה דו-סטריית.
 - ד. תקשורת לקויה בין מיכל לבין הלקוחה.
32. על פי הקטע, הגברת אברמוביץ היא לקוחה:
- א. רגזנית
 - ב. עסוקה
 - ג. הססנית
 - ד. פטפטנית
33. כיצד הייתה אמורה מיכל להגיב כלפי הלקוחה במקרה המתואר בקטע?
- א. להמשיך להקשיב לה עד שתסיים את דבריה.
 - ב. להסביר לה בנימוס רב שהיא עסוקה מאוד.
 - ג. להשתיק אותה ולדרוש ממנה להפסיק מיד את הדיבורים.
 - ד. לצאת מהמשרד ולעבור לעבוד במשרד אחר.



34. בקטע מתואר מקרה של התמודדות עם :

- א. בזבזני זמן.
- ב. עומס מוגזם בעבודה.
- ג. עבודה משרדית משעממת.
- ד. תלונה של לקוחה על שירות לקוי.

35. תגובת המנהל היא תגובה :

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

ב. עני על אחת מהשאלות 36-37 (6 נקודות).

36. צייני **שתי** דוגמאות לתקשורת בלתי מילולית המתוארות בקטע.

37. צייני **שתי** דוגמאות לנקודות תורפה ביחסי הציבור של החברה, כפי שמופיעות בקטע.



פרק שישי: יסודות בחשבוונאות ובכלכלה (9 נקודות)

עני על שלוש מהשאלות 38-42 (לכל שאלה – 3 נקודות)

38. שיק שמשורטטים עליו שני קווים אלכסוניים הוא שיק:

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

39. אדם הפקיד בבנק סכום של 20,000 ש"ח לתקופה של 60 יום בריבית שנתית של 6%.

מהו סכום הריבית שיקבל (לפי 360 ימים)?

- א. 200 ש"ח
- ב. 280 ש"ח
- ג. 400 ש"ח
- ד. 550 ש"ח

40. איזה מהמסמכים הבאים הוא המסמך העיקרי המעיד על ביצוע עסקה?

- א. הזמנת סחורה
- ב. חשבונית מס
- ג. תעודת משלוח
- ד. תעודת זיכוי

41. מחירו של מוצר בלי מע"מ הוא 1,200 ש"ח. מהו מחירו של המוצר בתוספת 16% מע"מ?

- א. 1,290 ש"ח
- ב. 1,350 ש"ח
- ג. 1,392 ש"ח
- ד. 1,400 ש"ח

42. איזו מהטענות הבאות היא הנכונה לגבי בנק הדואר?

- א. בנק הדואר הוא בנק מכוח החוק.
- ב. עיסוקו הבלעדי של בנק הדואר הוא משלוח חבילות.
- ג. בנק הדואר נותן הלוואות רק לעסקים.
- ד. בנק הדואר הוא בנק למטרות רווח.

בהצלחה!