



בחינת גמר – נוער קיץ תשע"ד ניהול מערכות משרד מבחן עיוני

שאלון מס' 8904
מערכת 3005 (3)
מסלול נוער תעשייתי (55)

הנחיות לנבחן,

מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה חמישה 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 ובכלכלה	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 הבחינה, ורשום ליד כל תשובה את מספר השאלה ואת הסעיף שעליהם אתה משיב.
- בשאלות חישוביות חובה לפרט במחברת הבחינה את דרך הפתרון.
- ענה על מספר השאלות הנדרש בכל פרק. ייבדק מספר התשובות הנדרש בלבד, לפי סדר כתיבתן.

חומר עזר מותר לשימוש: מחשבון

הוראות מיוחדות:

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

מס' מחברת

לרשותך: שלוש שעות

בהצלחה!

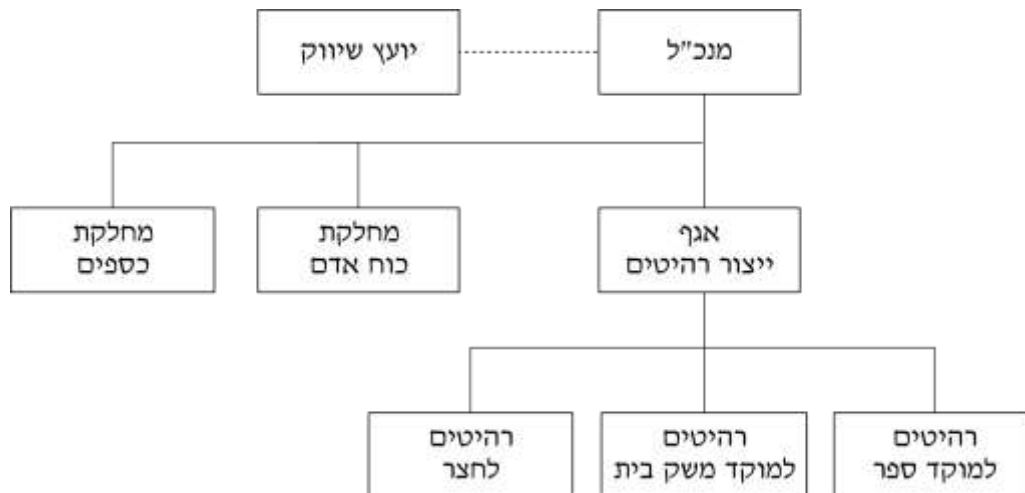
© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
אין להעתיק, לצלם, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר או לקלוט
בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר שום חלק משאלון זה.
לא ייעשה בו שימוש מסחרי ופרסומי מכל סוג שהוא ללא רשות בכתב.
מאת מנהל מחלקת הבחינות של משרד הכלכלה.
ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות לנבחנות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



פרק ראשון: מינהל (20 נקודות)

ניתוח תרשים ארגוני

לפניך חלק מהתרשים הארגוני של חברת "ריהוט גנים".
עיין בתרשים וענה על השאלות.



א. ענה על שתיים מבין השאלות 1-3.

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

1. מהו בסיס החלוקה באגף ייצור רהיטים?
2. איזה סוג ארגון מתואר בתרשים?
3. ציין יחידת מטה אחת ויחידת קו אחת בארגון.

ב. ענה על ארבע מבין השאלות 4-9.
הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).

4. מה נכון בנוגע לארגונים עסקיים?
- א. עקרונות הארגון הפורמלי אינם נשמרים בקפדנות.
 - ב. כל יחידה משמשת גם יחידת קו וגם יחידת מטה.
 - ג. הארגון מורכב רק מיחידות מטה.
 - ד. הארגון פועל למטרת רווח.
5. מהי יחידת קו?
- א. יחידה העוסקת במטרה שלשמה הוקם הארגון.
 - ב. יחידה העוסקת בניהול החשבונות של הארגון.
 - ג. יחידה העוסקת בתיאום בין אגפים בארגון.
 - ד. יחידת עזר המסייעת בייעוץ מקצועי.
6. כיצד נקרא מצב, שבו תחת פיקוחו הישיר של מנהל אחד נמצא מספר מועט של כפופים?
- א. טווח שליטה רחב
 - ב. מפלצת דו-ראשית
 - ג. טווח שליטה צר
 - ד. האצלת סמכויות מצומצמת
7. מה מאפיין ארגון ציבורי?
- א. חשיפה לביקורת
 - ב. עודף תקציבי
 - ג. תחרות שוק
 - ד. פעילות לשם הפקת רווחים
8. איזה מהמשפטים הבאים מתאר את הסדר הנכון במבנה היררכי בארגון?
- א. מחלקה המחולקת לאגפים
 - ב. תא המחולק למשרדים
 - ג. אגף המחולק למחלקות
 - ד. חטיבה המחולקת לתאים
9. מהי המטרה של חלוקת עבודה בארגון?
- א. צמצום טווח השליטה של המנהל
 - ב. מניעת כפילויות
 - ג. האצלת סמכויות
 - ד. הרחבת טווח השליטה של המנהל

פרק שני: ניהול מערכות משרד (28 נקודות)

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

במחלקת ייצור רהיטים בחברת "ריהוט גנים" יש שלוש מזכירות: חנה, מרים ורינה. חנה נפגשת עם נציגי הארגונים, לומדת על הארגון ומתכננת לכל ארגון את תכנית הגן הספציפית שלו. לאחר מכן היא עורכת רשימה של הריהוט הנדרש ומעבירה אותה למרים. מרים מכינה הצעת מחיר ומקבלת את ההזמנות. רינה היא הקלדנית של החברה, והיא מתייקת את כל מה שהיא מדפיסה.

א. ענה על שתיים מבין השאלות 10-12.

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

10. מהי שיטת התיוק המתאימה לרינה? הסבר את תשובתך.
11. מהי שיטת הסיווג המתאימה למרים? הסבר את תשובתך.
12. מהו שטח העבודה המתאים לחנה? הסבר את תשובתך.

ב. ענה על שש מבין השאלות 13-21.

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

13. מהו הסדר הנכון בתהליכי העבודה במשרד?

- א. קביעת לוח זמנים לביצוע, קביעת מטרות, חלוקת עבודה
- ב. עיבוד, אחזור, איסוף נתונים, הפצה, אחסון
- ג. האצלת סמכויות, קביעת מטרות, חלוקת עבודה
- ד. איסוף נתונים, עיבוד, מיון, אחסון, אחזור

14. מה נחשב לשייך לארגונומיה?

- א. פגיעה בצוואר הנגרמת מכיסא שאינו מתאים.
- ב. סכסוך בין עובדים על רקע של חלוקת תפקידים.
- ג. העברת חומר חסוי לגנוז המדינה.
- ד. תיאום בין הנהלת הארגון ובין העובדים.

15. מהו גנוז?

- א. שיטת סיווג מסמכים
- ב. ארכיון
- ג. משרד ממשלתי
- ד. מסמך שגנוז

16. כיצד נקרא מרחב עבודה אישי סגור למחצה, המופרד מסביבתו באמצעות מחיצות?

- א. אולם עבודה
- ב. חדר אישי
- ג. Open Space
- ד. משרד

17. מה כולל תהליך טיפול משולב בדואר נכנס?

- א. קבלת דואר אלקטרוני, תיוק אלקטרוני והפצה במייל.
- ב. קבלת דואר ידני, סריקה למחשב והמשך טיפול ממוחשב.
- ג. קבלת מכתב בדואר, תיוק המכתב והעברת התיק לגורם המטפל.
- ד. החתמת מכתב שהתקבל על-ידי שליח, סימול המכתב ותיוקו בתיק.

18. מהו תפקיד המשרד?

- א. איסוף נתונים ובניית תקציב
- ב. קבלת החלטות וחלוקת תפקידים
- ג. תיאום בין מנהלי הארגון לעובדיו
- ד. טיפול במידע ומתן שירותי עזר

19. מספרי זהות, מספרים שוטפים ושיטה עשרונית הם דוגמאות:

- א. לשיטות סיווג.
- ב. לאמצעי אחסון.
- ג. לשיטות סימול.
- ד. לאמצעי אחזור.

20. כיצד נקרא אמצעי המשמש לאחסון מסודר של נתונים במחשב?

- א. מסד נתונים
- ב. רשימת תפוצה
- ג. עיבוד נתונים
- ד. חסימת תיקים

21. איזה תהליך במשרד הממוחשב כולל שלבים של הקלדה, הגהה ושליחה בדואר אלקטרוני?

- א. עיבוד של קובצי דואר.
- ב. אחזור דואר ישן.
- ג. טיפול בדואר נכנס.
- ד. טיפול בדואר יוצא.

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. מה יכול לשמש להחזרת פריטים (קטגוריות/מוצרים/כתבות/קישורים) שנמחקו?

- א. סל מיחזור
- ב. רשתות תקשורת
- ג. רשתות מאובטחות
- ד. קיצור דרך על שולחן העבודה

23. על מה יש להקפיד במיוחד בתהליך שמירת מסמכים?

- א. על מתן שם מתאים.
- ב. על יצירת קיצור דרך על שולחן העבודה.
- ג. על גודל המסמך.
- ד. על פתיחת תיקייה חדשה לכל מסמך.

24. מהי הסכנה בגלישה ברשת ציבורית?

- א. עיבוד המידע איטי
- ב. כניסה לאתרים חסויים
- ג. נטרול יישומים חשובים
- ד. פגיעה בחסיון המידע

25. איזו תוכנה עוקבת אחר הרגלי הגלישה של המשתמש?

- א. וירוס
- ב. רוגלה
- ג. תולעת
- ד. סוס טרויאני

26. מה כוללת אבטחת מערכות מידע?

- א. מינוי צוות מאבטח שמתקין תוכנות חסימה למרגלים
- ב. התקנת תוכנת אנטי-וירוס לגלישה ברשת ציבורית
- ג. הגנה על מערכות מידע ביטחוניות
- ד. הגנה על המידע, מערכות התוכנה והחומרה

27. על מה מעידה הסיומת doc?

- א. קובץ עיבוד תמלילים
- ב. תוכנה שנפגעה מווירוס מחשב
- ג. קובץ מצגות
- ד. קיצור דרך על שולחן העבודה



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

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

מר איברהים סוואף רכש טלפון נייד בחנות "נייד לכול". כעבור פחות משבוע אירעה תקלה במכשיר ולא היה אפשר להפעיל בו את האינטרנט. מר סוואף התקשר לחנות. לאחר המתנה ארוכה ענה לו נציג שירות שלא הזדהה בשמו, אלא רק שאל במה יוכל לעזור לו. לאחר שמר סוואף התלונן בפני נציג השירות על התקלה, ביקש ממנו נציג השירות לכתוב מכתב תלונה למחלקת תלונות הציבור של החנות. מר סוואף שלח מכתב תלונה למחלקת תלונות הציבור של החנות, אך לא קיבל תשובה. לאחר חודשיים החליט מר סוואף לגשת לחנות. כשנכנס לחנות ראה את המזכירה משוחחת בטלפון, ולאחר המתנה ארוכה החל לצעוק עליה ולהאשים אותה גם בתקלה במכשירו וגם ביחס שהוא מקבל. המזכירה ענתה: "לאנשים כמוך לא מגיע שירות – צא מהחנות!"

א. ענה על שתיים מבין השאלות 28-30.

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

28. ציין מהם גורמי התקשורת במשפט: "מר סוואף שלח מכתב תלונה למחלקת תלונות הציבור של החנות".

29. ציין שתיים מנקודות התורפה ביחסי הציבור המופיעים באירוע.

30. כיצד היה על המזכירה לנהוג?

ב. ענה על ארבע מבין השאלות 31-36.

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

31. סימפטומים פיזיולוגיים במצבי לחץ הם:

א. כאבי ראש, דפיקות לב וקשיי נשימה

ב. תסכול, דיכאון, בדידות, חוסר תקווה

ג. היעדרויות, איחורים, תרעומת, סמים

ד. רשלנות בעבודה, אובדן משקל, תוקפנות

32. העברת מסר בעל-פה פנים מול פנים היא תקשורת:

א. חוצצת.

ב. עקיפה.

ג. טובה.

ד. ישירה.

33. אסרטיביות, קביעת מטרות ויעדים וסדר עדיפויות הם עקרונות של :

- א. ניהול זמן.
- ב. ניהול יחסי ציבור.
- ג. תקשורת פורמלית בארגון.
- ד. תקשורת בלתי פורמלית בארגון.

34. כיצד יש לטפל בלקוח "פטפטן"?

- א. להימנע מוויכוחים עמו.
- ב. להגיב בחיוב ולאפשר לו לשפוך את לבו.
- ג. לבקש ממנו באדיבות לחזור על דבריו.
- ד. להיכנס לדבריו באדיבות ולמקד אותו במטרה.

35. לקוח שאינו נותן אמון בארגון ובנותן השירות הוא לקוח :

- א. חשדן.
- ב. פטפטן.
- ג. סרקסטי.
- ד. הגיוני.

36. עמידה על זכויות תוך כדי התחשבות בזולת נקראת :

- א. תקשורת חוצצת.
- ב. רושם ראשוני.
- ג. אסרטיביות.
- ד. דעה קדומה.



פרק חמישי: מושגים בחשבונאות ובכלכלה (20 נקודות)

א. ענה על שתיים מבין השאלות 37-39.
כתוב את התשובות במחברת הבחינה, ופרט את החישובים (לכל שאלה – 4 נקודות).

37. מחיר מוצר לפני מע"מ הוא 2,400 ש"ח. מה יהיה מחירו כולל מע"מ בשיעור 18%?
38. אדם לווה מהבנק סכום של 25,800 ש"ח בריבית שנתית של 3%.
איזו ריבית עליו לשלם לאחר 7 חודשים?
39. מחיר מוצר הוא 9,600 ש"ח. מה יהיה מחירו לאחר הנחה של 20%?

ב. ענה על ארבע מבין השאלות 40-45.
הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).

40. חשבונית מס היא מסמך המעיד על:
א. ביצוע עסקה.
ב. דיווח למשרדי המע"מ.
ג. הגשת דוח למשרדי המס.
ד. העברת כספים מקונה למוכר.
41. צ'ק מסורטט מוגבל הוא צ'ק:
א. סחיר וחייב בהפקדה.
ב. המעיד על חשבון מוגבל.
ג. בלתי סחיר שחייב בהפקדה.
ד. שאפשר להעבירו ושאינו חייב בהפקדה.
42. כיצד נקרא ייחוד נכס או קבוצה של נכסים כערובה לקיום חיוב?
א. פיחות
ב. שעבוד
ג. אינפלציה
ד. סובסידיה
43. כיצד נקראות התוצאות הכספיות של חברה לתקופה חשבונאית?
א. מאזן בוחן
ב. דוח רווח והפסד
ג. מאזן שנתי
ד. דוח הוצאות והכנסות

44. באיזו פקודה מוסדרת פעילותם של יועצי מס בישראל?

- א. מס ערך מוסף
- ב. משרד הכלכלה
- ג. מס הכנסה
- ד. משרד האוצר

45. כיצד נקראת העמלה הנגבית בדרך כלל באופן אחיד מכל לקוחות הבנק?

- א. עמלת גבייה
- ב. מסגרת אשראי
- ג. דמי פיקדון
- ד. דמי ניהול

בהצלחה!