



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

בחינת גמר – נוער תשע"ח

ניהול מערכות משרד עיוני – תורת המקצוע

סמל שאלון: 8904-63

הנחיות לנבחן,

מבנה השאלון ומפתח הערכה:

בשאלון זה ארבעה פרקים:

פרק ראשון:	מנהל	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 וכלכלה	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, ורשום ליד כל תשובה את מספר השאלה ואת הסעיף שעליהם אתה משיב.
- ענה על מספר השאלות הנדרש בכל פרק. ייבדק מספר התשובות הנדרש בלבד, לפי סדר כתיבתן.

חומר עזר מותר לשימוש: אין.

הוראות מיוחדות:

1. בדוק כי הודבקה המדבקה המתאימה עם פרטיך האישיים על כריכת מחברת הבחינה.
2. רשום במשבצת משמאל את מספר המחברת, כפי שהוא מופיע 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 במאגרי מידע, לשדר או לקלוט
בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר – שום חלק משאלון זה.
לא ייעשה 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.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

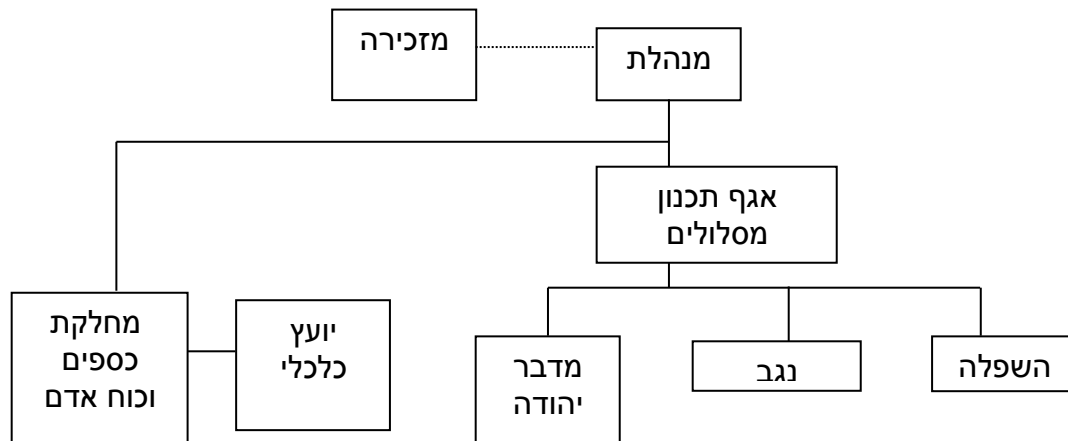
פרק ראשון: מנהל (20 נקודות)

א. ענה על שתיים מבין השאלות 1-3.

כתוב את התשובות במחברת הבחינה וציין את מספרי השאלות (לכל שאלה – 4 נקודות).

תרשים ארגוני

לפניך חלק מהתרשים הארגוני של חברת "רוכבים בטוח". החברה עוסקת בתכנון ובארגון של מסלולים למטיילים באופנים. עיין בתרשים וענה על השאלות.



1. ציין שתי יחידות מטה הקיימות בחברת "רוכבים בטוח".

2. ציין שתי יחידות קו הקיימות בחברת "רוכבים בטוח".

3. מהו בסיס החלוקה באגף תכנון מסלולים?



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

- ב. **ענה על ארבע מבין השאלות 4-9.**
- הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).**
4. **כאשר ההכנסות וההוצאות של ארגון שוות, יש בארגון:**
- א. תקציב מאוזן.
 - ב. תקציב רווחי.
 - ג. גירעון תקציבי.
 - ד. עודף תקציבי.
5. **בארגון שבו למנהל מספר קטן של כפופים, טווח השליטה הוא:**
- א. רחב.
 - ב. צמוד.
 - ג. צר.
 - ד. רופף.
6. **מעמדו ודרגתו של עובד בארגון נקבעים על פי:**
- א. מיקומו בסולם ההיררכי.
 - ב. החלטת הוועד הארגוני.
 - ג. החלטת ועדת יישום בארגון.
 - ד. חלוקת עבודה, תחומי עיסוק וסמכות.
7. **מצב שבו כל אחד חושב שחברו יבצע את העבודה והיא אינה מתבצעת מתרחש בגלל:**
- א. "שטחי הפקר".
 - ב. ועד שתלטיני.
 - ג. "מנהל צנטרליסטי".
 - ד. מנהל שנותן יד חופשית לעובדים.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

8. כאשר העובד ממלא כמה תפקידים במסגרת עבודתו משמעו:

- א. שזו משרתו בארגון.
- ב. שיש צורך בשינוי התפקיד.
- ג. שהוא עובד בכמה משרות.
- ד. שהוא אינו יעיל מספיק.

9. אנשי מקצוע הנותנים ייעוץ ליחידות קו שייכים ל:

- א. יחידת קו.
- ב. יחידת ניהול על.
- ג. יחידה ארגונית.
- ד. יחידת מטה.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

פרק שני: ניהול מערכות משרד (28 נקודות)

א. ענה על שתיים מבין השאלות 10-12.

כתוב את התשובות במחברת הבחינה, וציין את מספרי השאלות (לכל שאלה – 5 נקודות).

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

סיוון אבו, המזכירה של קבוצת רוכבי האופניים "רוכבים בטוח", מטפלת בכל נושאי המשרד של הקבוצה: היא מתכתבת עם הגופים המספקים קסדות, עוסקת בביטוחים ומתכננת מסלולי רכיבה. עבודתה דורשת שקט, משרדה מאורגן ומסודר באופן שיכול לייצג בכבוד את הקבוצה.

10. מהי שיטת הסימול המתאימה לניהול התכתובת של הקבוצה? הסבר מדוע.

11. מהי שיטת הסיווג המתאימה לסוג העבודה של סיוון אבו? הסבר מדוע.

12. מהו המערך המשרדי המתאים לסיוון אבו? הסבר מדוע.

ב. ענה על שש מבין השאלות 13-21.

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

13. משרד שבו תחום העבודה רחב, ואין בו מתמחים בתחום ספציפי, הוא משרד:

א. יצרני.

ב. בינוני.

ג. קטן.

ד. טכנולוגי.

14. חדרי פקידים שמשך הטיפול בענייני לקוחותיהם הוא קצר, ימוקמו:

א. בקומה העליונה.

ב. בקומת הכניסה.

ג. בחדר אישי.

ד. בחדר סגור.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

15. כל סוגי התאורה הם חלק מ:

- א. השטחים לקבלת קהל.
- ב. הציוד משרדי.
- ג. התנאים הפיזיים במשרד.
- ד. הציוד האלקטרוני.

16. במשרד ממוחשב, דואר נכנס יתויק:

- א. על ידי סריקתו ותיקו כקובץ במחשב.
- ב. כקובץ דואר אלקטרוני.
- ג. לפי פירטי המכתב במחשב המזכירה.
- ד. על ידי צילום המסמך ותיקו.

17. רשומות רדומות נשמרות:

- א. במחשב הישן ביותר במשרד.
- ב. בחדר הארכיון.
- ג. בארונות העליונים במשרד.
- ד. בתיקיה רדומה.

18. השיטה בה מתייקים חשבוניות מס על פי התאריך או על פי סדר רץ נקראת:

- א. סיווגית.
- ב. תאריכית.
- ג. סימולית.
- ד. סדרתית.

19. כאשר יש צורך לאסוף או להעביר מידע בעל אופי דומה למספר רב של גורמים, נשתמש:

- א. בתוכנת OUTLOOK.
- ב. במודם.
- ג. בטופס.
- ד. חוזר חיצוני.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

20. תפקידו של תחום הנדסת אנוש הוא:

- א. להתאים את המשתמש לציד.
- ב. להרגיל את העובד לציד החדש.
- ג. להתאים את הציד למשתמש.
- ד. לטפל בפגיעות גוף לאחר נזק שנגרם.

21. משמעות המושג "קידוד" היא:

- א. איסוף נתונים.
- ב. החסרת נתונים.
- ג. מיון נתונים לפי נושאים.
- ד. הצפנה.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

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. בדואר אלקטרוני, סימן אטב על יד המסמך פרושו:

- א. זהירות וירוסים.
- ב. מסמך גדול מאוד.
- ג. קובץ אקספלורר.
- ד. קובץ מצורף.

23. כאשר בכתובת הדואר האלקטרוני מופיע הסימון "GOV" משמעותו:

- א. כתובת של ארגון מסחרי.
- ב. כתובת של ארגון ממשלתי.
- ג. כתובת ארגון התנדבותי.
- ד. כתובת של רשויות מקומיות.

24. קובץ המסתיים בסימן "DOC" מכיל בתוכו מסמך בתוכנה:

- א. וורד.
- ב. יומן אלקטרוני.
- ג. גיליון אלקטרוני.
- ד. תמונה.

25. מקש NUM LOCK גורם ל:

- א. נעילת המספרים.
- ב. כניסה לתיבת דואר נכנס.
- ג. מחיקת שורה.
- ד. החלפת אותיות לאנגלית.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

26. למה משמש הסימן "-" המופיע בחלק העליון השמאלי של המסך בחלון בסביבת WINDOWS?

- א. להגדלת המסמך.
- ב. למחיקת המסמך.
- ג. למזעור המסמך.
- ד. לשחזור המסמך.

27. אחת הדרכים להעברת וירוס היא:

- א. דרך משלוח מסמך לסל המחזור.
- ב. דרך הדואר האלקטרוני.
- ג. בהקלדת מסמך בתוכנת וורד.
- ד. בסריקת מסמך.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

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

א. ענה על שתיים מבין השאלות 28-30.

כתוב את התשובות במחברת הבחינה, וציין את מספרי השאלות (לכל שאלה – 4 נקודות).

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

סיוון אבו היא מזכירת חברת "רוכבים בטוח" שהחברים שבה רוכבים על אופניים בשבילי הארץ. סיוון מקפידה לבוא לעבודה לבושה בצורה מכובדת אך גם שתאפשר לה לרכוב על אופניים במקרה הצורך. היא מרבה לשוחח עם החברים, רוכבי האופניים, ולעזור להם בכל תחום אפשרי, החל ברכישת אביזרים מתאימים ועד מסלולי רכיבה. יום אחד הגיע למשרדה אדם ושמו שאול, הוא עמד בפתח הדלת ולא דיבר, סיוון פנתה אליו בחיוך ובאדיבות, שאלה לרצונו בטון רגוע, ופתרה את הבעיה. שאול התרגש מהתנהגותה עמד המום מכך שהבעיה נפתרה ופשוט לא זז. לפתע צלצל הטלפון, שאול נשאר במקום וסיוון המשיכה לשוחח עם שאול ארוכות.

28. הבא מהאירוע דוגמה לתדמית ולשפת הגוף שמשרתת סיוון אבו.

29. איזה סוג לקוח הוא שאול? כיצד יש לנהוג בו?

30. מה היה על סיוון לעשות כאשר הטלפון צלצל?



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

ב. ענה על ארבע מבין השאלות 31-36.

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

31. מענה אדיב ללקוח כועס:

- א. יגרום למרד הלקוח.
- ב. ייצור קונפליקט עם הלקוח.
- ג. ירכך את הלקוח.
- ד. יקטין את המכירות.

32. לאחר מתן שירות לקוי:

- א. יש להתנהג באסרטיביות.
- ב. אפשר להשתמש בחוש הומור.
- ג. קשה להחזיר את הגלגל אחורה.
- ד. כדאי לעשות תרגילי הרפיה.

33. ההגדרה "התנהגות בהתאם לציפיות" מתאימה למושג:

- א. לקוח שתקן.
- ב. לקוח הססן.
- ג. אפקט ההילה.
- ד. לנבואה שמגשימה את עצמה.

34. "היכולת לזהות את מצבו הנפשי של אדם ולהבין אותו" מתאימה להגדרה:

- א. "ראש גדול" בעבודה.
- ב. השכלה.
- ג. אמפטיה.
- ד. שחיקה.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

35. ההגדרה "תכונה אחת המאפילה ומשפיעה על תכונות אחרות" מתאימה למושג:

- א. לקוח שתקן.
- ב. לקוח הסן.
- ג. אפקט ההילה.
- ד. נבואה שמגשימה את עצמה.

36. לקוח שמלגלג ועוקץ הוא לקוח:

- א. דברן.
- ב. סרקסטי.
- ג. חשדן.
- ד. עצבני.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

פרק חמישי: מושגים בחשבונאות וכלכלה (20 נקודות)

- א. ענה על שתיים מבין השאלות 37-39.
- כתוב את התשובות במחברת הבחינה, וציין את מספרי השאלות (לכל שאלה – 4 נקודות).
37. לקוח נטל הלוואה בסך של 4,500 ש"ח בריבית שנתית בשיעור 2.5% לתקופה של 4 חודשים. מהו סכום הריבית שישלם בתום התקופה?
38. מחירו של מוצר הוא 950 ש"ח. מה מחיר המוצר לאחר הנחה בשיעור 10%?
39. מוצר נמכר במחיר 3,000 ש"ח לא כולל מע"מ בשיעור 17%. מה מחירו לאחר תוספת מע"מ?
- ב. ענה על ארבע מבין השאלות 40-45.
- הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 3 נקודות).
40. תעודת משלוח היא:
- א. תחליף לטופס הזמנה.
 - ב. מסמך המתלווה לחשבונית.
 - ג. מסמך המתלווה לסחורה.
 - ד. תחליף לחשבונית מס.
41. חשבונית מס:
- א. מונפקת במקור והעתק.
 - ב. מסמך המתלווה לסחורה.
 - ג. היא תחליף לתעודת משלוח.
 - ד. מונפקת ללא מע"מ.
42. מהי מניה?
- א. חיסכון לטווח ארוך.
 - ב. מק"מ.
 - ג. פר"מ.
 - ד. סוג של נייר ערך.
43. חברה שבעליה מוגנים מפני תביעות כספיות אישיות היא:
- א. חברה בערבון מוגבל.
 - ב. בעלת יכולת החזר הלוואה.
 - ג. חברה ממשלתית.
 - ד. הנסחרת בבורסה.



משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים

שם מקצוע הבחינה: ניהול מערכות
משרד עיוני – תורת המקצוע
סמל שאלון: 8904/63
מועד הבחינה: 2018
מסלול 63

מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר להכשרה מקצועית ופיתוח כח אדם
תחום בחינות



44. מהם דמי ניהול?

- א. סוג של מניה.
- ב. עמלה הנגבית מלקוחות.
- ג. שעבוד תמורת הלוואה.
- ד. ערבות הדדית.

45. מהו אשראי?

- א. כרטיס הניתן על ידי הממשלה ללקוח.
- ב. יכולת החזר הלוואה.
- ג. שיעבוד תמורת הלוואה.
- ד. הלוואה בתוספת ריבית.

בהצלחה!