



בחינת גמר – נוער קיץ תשע"ט

ניהול מערכות משרד

מבחן עיוני

סמל שאלון: 8904

מתאים למגה 892 מסלול תעשייתי

הנחיות לנבחן,

מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה חמישה 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 רבות-הברירה 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: מחשבון פשוט.

הוראות מיוחדות:

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

הערה חשובה:

קבלת שאלון הבחינה, מחברת הבחינה/דף התשובות והשימוש בהם הם מבחינת משרדנו אישור של ידיעת ההנחיות לשמירה על טוהר הבחינות על כל המשתמע מכך ומחויבות הנבחן לפעול בהתאם.

מס' מחברת

ההנחיות כתובות בלשון זכר, אולם מכוונות לנבחנת ולנבחן כאחד.

לרשותך: שלוש שעות

© 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: מנהל (20 נקודות)

א. ענה על שתיים מבין השאלות 1-3.

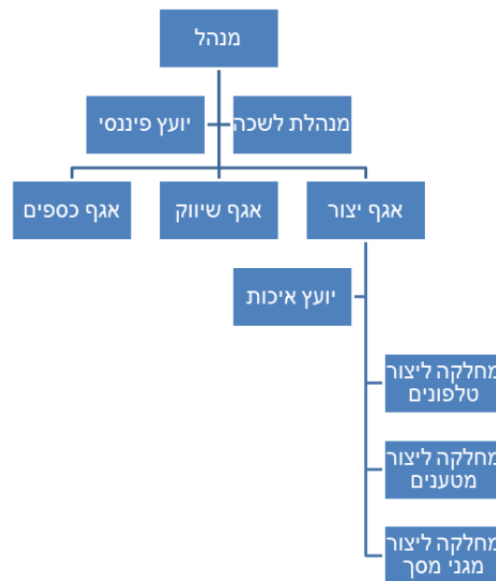
כתוב את התשובות במחברת הבחינה וציין את מספרי השאלות (לכל שאלה – 4 נקודות).

תרשים ארגוני

לפניך חלק מהתרשים הארגוני של חברת "טלפוניה".

עין בתרשים וענה על השאלות.

חברת "טלפוניה" – חברה ליצור אביזרי טלפון



1. ציין יחידת קו ויחידת מטה הקיימות בחברת "טלפוניה".
2. על פי מה מתבצעת חלוקת העבודה באגף הייצור? הסבר.
3. איזה סוג ארגון מתואר בתרשים?



ב. ענה על ארבע מבין השאלות 4-9.

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

4. מהו גירעון תקציבי?

- א. מצב שבו ההוצאות גדולות מההכנסות.
- ב. מצב שבו אין לארגון תקציב מאושר.
- ג. מצב שבו ההכנסות גדולות מההוצאות.
- ד. מצב שבו התקציב נגרע מההכנסות של הממשלה.

5. לאיזה יסוד במנהל מתאימה ההגדרה: "שילוב בין לוחות זמנים, תהליכים, פעולות וכד'?"

- א. תכנון.
- ב. הפעלת עובדים.
- ג. תיאום.
- ד. פיקוח ובקרה.

6. לאיזה מנהל שייך הארגון שמטרתו הפקת רווחים?

- א. מנהל התנדבותי.
- ב. מנהל עסקי.
- ג. מנהל ציבורי.
- ד. מנהל צבאי.

7. כיצד נקרא מצב שבו כל יחידה בארגון מתמקדת בפלח מסוים של השוק או של הלקוחות

ומספקות לאותו פלח את מגוון שירותי הארגון?

- א. חלוקת עבודה על בסיס לקוחות.
- ב. טווח שליטה רחב.
- ג. חלוקת עבודה על בסיס גיאוגרפי.
- ד. טווח שליטה צר.

8. מהו תרשים ארגוני?

- א. מצב שבו מנהל מחזיק בידיו את רוב הסמכויות בארגון.
- ב. ביטוי גרפי של מערך התפקידים וקשרי הגומלין ביניהם.
- ג. קבוצת אנשים בעלי מטרה משותפת, משאבים וחלוקת עבודה.
- ד. תרשים המציג את שמות המנהלים של הארגון.



9. כיצד נקרא מצב שבו המנהל מאציל הרבה מסמכויותיו לכפופים לו?

- א. ביזור.
- ב. טווח שליטה צר.
- ג. יחידות הפיקוד.
- ד. ריכוז.

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.

דנה, מרים, שרית ורחל עובדות בחברת "טלפוניה".

דנה עובדת באגף השיווק. אגף השיווק משווק את אביזרי הטלפון לרשתות השונות. דנה עובדת מול

מנהלי הרשתות. לכל רשת יש נציג מכירות, שמזמין את הסחורה מדנה.

מרים עובדת במחלקת משכורות באגף הכספים. היא אחראית על משכורות העובדים.

שרית ורחל הן מזכירות בחברה. הן מקבלות את קהל הפונים ועונות לפניות טלפוניות.

10. מהי שיטת הסיווג והסימול המתאימה לסוג העבודה של דנה? הסבר מדוע.

11. מהי שיטת הסיווג והסימול המתאימה לסוג העבודה של ציפי? הסבר מדוע.

12. מהו המערך המשרדי המתאים לשרית ורחל? הסבר מדוע.



ב. ענה על שש מבין השאלות 13-21.

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

13. מה עונה על השאלה "מה רושמים על התיק בניהול רשומות"?

- א. סימול.
- ב. סיווג.
- ג. תיוק.
- ד. עיבוד.

14. מהי שיטת הסיווג, לפיה יש תיק להתרחשות מסוימת?

- א. מספרי זהות.
- ב. סדרתי.
- ג. גיאוגרפי.
- ד. פרשה.

15. מה חייבים בסימול לפי השיטה המזכרת?

- א. ביעור מסמכים.
- ב. חסימת תיקים.
- ג. שימוש באינדקס.
- ד. מספר רץ.

16. מה עושים כאשר התיק הקיים מלא ולא נותר מקום לתיק מסמכים נוספים?

- א. פותחים תיק חדש.
- ב. שולחים חלק מהחומר לגנזך.
- ג. גורסים חלק מהמסמכים הקיימים.
- ד. קונים קלסר גדול.



17. הגהה היא אחד השלבים של:

- א. טיפול בדואר נכנס במשרד הממוחשב.
- ב. טיפול בדואר יוצא.
- ג. טיפול בדואר נכנס במשרד המסורתי.
- ד. של אחזור מידע ממוחשב.

18. כיצד נקרא מסמך המופיע על צג המחשב ומכיל נתונים קבועים ושדות ריקים למילוי?

- א. גנזך.
- ב. אינדקס.
- ג. טופס ממוחשב.
- ד. כרטסת ממוחשבת.

19. איזה מבין הבאים הוא אמצעי לאיתור מסמך במשרד הממוחשב?

- א. איתור לפי מילת מפתח.
- ב. טופס מראה מקום קבוע.
- ג. גיליונות רישום.
- ד. מספור המסמכים התיק.

20. מהו הטיפול במסמכים בעלי ערך היסטורי, לפי חוק הארכיונים?

- א. יש לבער אחרי שבע שנים.
- ב. יש לשמור לצמיתות.
- ג. יש לשמור כל עוד רלוונטי.
- ד. יש לגרוס את המקור.

21. מהו אחד היתרונות של תיוק אלקטרוני?

- א. המידע נשאר סודי ומסווג.
- ב. אין צורך להשתמש בשיטות סיווג וסימול.
- ג. חיסכון במקום.
- ד. קל יותר לתת מענה ישיר לפנייה.



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. הסורק, המיקרופון ומצלמת האינטרנט הם דוגמאות של:

- א. מחשב נייד.
- ב. דיסק קשיח.
- ג. ציוד היקפי.
- ד. מארז המחשב.

23. כיצד נקרא התקן זיכרון, המאפשר אחסנה של נתונים דיגיטליים והוא חלק בלתי נפרד ממארז

המחשב?

- א. סורק.
- ב. דיסק קשיח.
- ג. דיסק און קי.
- ד. מחשב נייד.

24. למה תגרום הקשה על המקש `PrtScn`?

- א. מעבר לסוף השורה.
- ב. צילום של המסך.
- ג. מעבר לתחתית העמוד.
- ד. מחיקה של השורה.



25. על איזה מקש מקישים כאשר רוצים לעבור לתחילת המסמך?

א. Backspace.

ב. חץ ימינה.

ג. Ctrl + Home.

ד. Enter.

26. למה משמשת הסיומת pptx?

א. למסמך בתוכנה מצגות.

ב. למסמך בתוכנה ליצירת גיליון אלקטרוני.

ג. למסמך בתוכנה ליצירת לעיבוד תמלילים.

ד. להגנה על נתונים במחשב.

27. כיצד נקראת תוכנה שמתחזה למועילה, ולמעשה מזיקה למשתמש בה?

א. וירוס קטלני.

ב. סוס טרויאני.

ג. תולעת.

ד. תוכנת demi.



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.

מר יורם ישראלי רכש טלפון נייד ברשת "טלפוןיה", רשת בפריסה ארצית. לאחר שבועיים מהרכישה זיהה יורם כי ישנה בעיה עם הטלפון ומיד ניגש לסניף הקרוב למקום מגוריו. יורם נכנס לסניף והחל לצעוק. יעל, הפקידה, קיבלה אותו ואמרה לו שיש עומס בסניף והוא מתבקש להגיע בעוד כמה ימים או לגשת לסניף אחר. היא החלה לשאול אותו שאלות לגבי כרטיס האשראי שבאמצעותו שילם. הוא התרגז על השאלה ודרש שתחליף לו את המכשיר מייד. יעל ספרה ליורם שכבר השבוע הגיעו כמה לקוחות שהתלוננו על המכשיר בדגם הזה והפנתה אותו לעמיחי, מנהל קשרי לקוחות. יורם ניגש לחדרו של עמיחי והודיע לממתינים האחרים שהוא לא יחכה בתור כי הוא באמצע טיפול. הוא התפרץ לחדרו של עמיחי זרק את הטלפון על השולחן ואמר: "יעל אמרה שזה דגם עם בעיות וכולם מגיעים עם תלונות. או שתיתן לי עכשיו טלפון אחר או שאני הופך פה את המשרד". עוד בהיותו של יורם במשרד, עמיחי קרא מייד ליעל, התרגז עליה והודיע לה שהוא ידאג לפיטוריה. יעל, כשדמעות בעיניה, אמרה שרק רצתה לתת שירות טוב ושהיא מפרנסת יחידה במשפחתה ופנתה ליורם בבקשה שירגיע את עמיחי. יורם התרגז שמעכבים אותו בוויכוחים ביניהם ושוב דרש טלפון חדש. עמיחי הפנה את יורם לסניף שממנו רכש את המכשיר ואמר לו שהוא לא ייקבל ממנו שום שירות. יורם איים שיפנה ל"תלונות הציבור" ול"מועצה לצרכנות", אם לא ייענו לדרישותיו.

28. הבא מהאירוע דוגמה אחת לאי שמירה על גבולות מקצועיים.

29. איזה סוג לקוח הוא מר ישראלי? כיצד יש לנהוג בו?

30. ציין שתי דוגמאות לשירות לקוחות לקוי המתוארות באירוע.



ב. ענה על ארבע מבין השאלות 31-36.

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

31. מהי אמפתיה?

- א. היכולת לעמוד על זכויותיך בלי לחוש רגשי אשם.
- ב. ההבנה שלכל אדם יש רגשות ויש לכבד אותם.
- ג. היכולת לזהות את מצבו הנפשי של האחר ולהבין אותו.
- ד. שמירת מרחק מקצועי מלקוחות פטפונים.

32. איזה מהדוגמאות הבאות תשפיע ישירות על תדמית הארגון?

- א. ישיבת צוות ארוכה.
- ב. שגיאות כתיב במכתב.
- ג. חלוקת העבודה בין המנהלים.
- ד. גובה השכר של העובדים.

33. כיצד נקרא המצב שבו התכונות החיוביות או השליליות של אדם או של מוצר משפיעים על דברים

נוספים בסביבתו?

- א. אגרסיביות.
- ב. שפת הגוף.
- ג. תרבות הדיבור.
- ד. אפקט ההילה.

34. ממה מושפע בעיקר הרושם הראשוני על האדם?

- א. מההופעה החיצונית.
- ב. מהיכולות המקצועיות.
- ג. מקשריו בעבודה.
- ד. מטוב הלב.

35. מהי הגישה המומלצת למתן שירות ללקוח שתקן?

- א. לפנות אליו בשאלות פתוחות.
- ב. לתת לו את המוצר היקר ביותר.
- ג. לחכות שיפנה לבקש את המוצר שהוא רוצה.
- ד. להפנותו למנהל הארגון.



36. מי, מבין הבאים, נחשב ללקוח פנים-ארגוני?

- א. ספקים.
- ב. עובדים.
- ג. לקוחות.
- ד. קונים.

פרק חמישי: מושגים בחשבונאות ובכלכלה (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 2,500 ₪ בריבית שנתית בשיעור 1.5% לתקופה של שמונה

חודשים. מהו סכום הריבית שישלם בתום התקופה?

38. מחירו של מוצר הוא 3,500 ₪. מה יהיה מחיר המוצר לאחר הנחה בשיעור 10%?

39. מוצר נמכר במחיר 10,764 ₪ כולל מע"מ בשיעור 17%. מה מחירו ללא מע"מ?

ב. ענה על ארבע מבין השאלות 40-45.

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

40. מהו שיק מוגבל-משורטט?

- א. שיק בלתי סחיר שאינו חייב בהפקדה.
- ב. שיק סחיר החייב בהפקדה.
- ג. שיק למוטב בלבד.
- ד. שיק בלתי סחיר החייב בהפקדה.

41. כיצד נקרא הסכום שהבנק גובה עבור טיפול בחשבון העובר ושב?

- א. מסגרת אשראי.
- ב. דמי ניהול.
- ג. פיקדון קצר מועד.
- ד. סובסידיה.



42. כיצד נקראת ירידה מתמשכת בערכו של המטבע המקומי?

- א. הפרטה.
- ב. פיחות.
- ג. סובסידיה.
- ד. הלואה ממשלתית.

43. איך נקרא המושג, המבטא אומדן לכמותם של מוצרים - סחורות או שירותים - שמיוצרים

ומועמדים בידי יצרניהם למכירה בשוק?

- א. ביקוש.
- ב. מנייה.
- ג. היצע.
- ד. אינפלציה.

44. מהי הפרטה?

- א. הליך שבו רכוש הכלל מועבר או נמכר לידיים פרטיות והופך להיות קניין פרטי.
- ב. כינוי לאותו חלק של הפעילות במשק שאינו מופיע בנתוני התפוקה הלאומית הגולמית
- ג. כלכלה שמאפשרת תנועות בלתי-מוגבלות של אנשים, הון, מוצרים ושירותים מעבר לגבולות המדינה.
- ד. מתן אפשרות לרווח עודף במוצר מסוים כדי שיממן מוצר אחר, מפסיד.

45. כיצד נקרא מצב, שבו לא מתקיימת תחרות משום שיש רק יצרן אחד של מוצר, או שקבוצה קטנה

של יצרנים שולטת בשוק?

- א. סובסידיה.
- ב. מדד מחירים.
- ג. מונופול.
- ד. שער יציג.

בהצלחה!