



בחינת גמר – נוער קיץ תשע"ט

ניהול מערכות משרד

מבחן עיוני

סמל שאלון: 8904-63

מערכת:

מתאים למגה 892 מסלול 63 (צל"ש)

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 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.

ההנחיות כתובות בלשון זכר, אולם מכוונות לנבחנת ולנבחן כאחד.

מס' מחברת

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: מינהל (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 עמותת "בנה ביתך". העמותה מגישה סיוע חינוכי לזוגות בתיים בבניינים ישנים, המעוניינים לשפץ את הבניין במטרה לחזק את עמידתו בפני רעידות אדמה. עיין בתרשים וענה על השאלות.

עמותת "בנה ביתך"



1. ציין יחידת קו ויחידת מטה הקיימות בעמותת "בנה ביתך".

2. על פי מה מתבצעת חלוקת העבודה באגף הביצוע? 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. כיצד נקרא מצב שבו ההוצאות קטנות מההכנסות?

- א. תקציב מאוזן.
- ב. תקציב כלכלי.
- ג. גירעון תקציבי.
- ד. עודף תקציבי.

5. מהו טווח השליטה כאשר העובדים הם בעלי מוטיבציה ומוסר עבודה גבוה?

- א. רחב.
- ב. צמוד.
- ג. צר.
- ד. שמרני.

6. ממה מורכב תקן כוח-אדם בארגון?

- א. מאוסף של משרות.
- ב. מאוסף של תפקידים.
- ג. מאוסף של תקנים.
- ד. מאוסף של מנהלים.

7. מהי יחידת מטה?

- א. יחידה הפועלת בקווי התקשורת הבלתי-פורמליים.
- ב. יחידה המקושרת לכל היחידות בארגון.
- ג. יחידת עזר המסייעת בייעוץ מקצועי.
- ד. יחידה העוסקת במטרה שלשמה הוקם הארגון.

8. מהו ביזור?

- א. מצב שבו מנהל מחזיק בידיו את רוב הסמכויות בארגון.
- ב. כאשר תחת סמכותו הישירה של מנהל יש מספר מועט של עובדים.
- ג. מצב שבו מנהל מעביר סמכויות רבות לכפופים לו.
- ד. כאשר תחת סמכותו הישירה של מנהל יש מספר רב של עובדים.



9. לאיזה סוג מינהל שייך משרד ראש הממשלה?

- א. ציבורי.
- ב. ממשלתי.
- ג. עסקי.
- ד. מלכ"ר.

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.

רונית, ציפי וחנה עובדות בעמותת "בנה ביתך". העמותה מסייעת לוועדי בתים לשפץ בניינים ישנים. רונית, האדריכלית, נפגשת עם ועדי הבתים, שומעת את צורכיהם ומתכננת את התוכנית האדריכלית להגשה לוועדות המחוזיות לשם אישור השיפוץ הנדרש. היא זקוקה לשקט בעבודתה. ציפי, מנהלת אגף הביצוע, אחראית על עבודות השיפוץ במחוזות השונים בארץ. לכל מחוז תיק נפרד. חנה, מנהלת המשרד, אחראית על צוות המזכירות ופקידות הקבלה. לכל מזכירה ופקידת קבלה יש מחשב אישי, וכולן משתמשות במדפסת אחת.

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

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

12. מהו המערך המשרדי המתאים למזכירות ולפקידות העוסקות בקבלת קהל? הסבר מדוע.



ב. ענה על שש מבין השאלות 13–21.

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

13. מהו השלב הראשון בתהליך אחסון מידע ושליפתו?

- א. שליפת הנתונים.
- ב. אחזור הנתונים.
- ג. שמירת הנתונים.
- ד. עיבוד הנתונים.

14. מהי שיטת הסימול המתאימה למחלקת כוח-אדם בחברה?

- א. מספרי זהות.
- ב. מחלקתי.
- ג. עשרוני.
- ד. אישי.

15. כיצד נקרא תהליך של הפרדת תיק המכיל רשומות רדומות מהתיקיון?

- א. ביעור מסמכים.
- ב. חסימת תיקים.
- ג. סיווג תיקים.
- ד. סימול תיקים.

16. באיזה תחום עוסקת הארגונומיה?

- א. בתהליך של ביצוע שינוי בארגון.
- ב. בייעוץ והדרכה של הצוות בניהול משימות.
- ג. במניעת נזקים גופניים ונפשיים.
- ד. בעיצוב הסביבה הפיזית של הארגון.

17. מהו אחד השלבים בטיפול בדואר נכנס במשרד הממוחשב?

- א. תיוק המסמך בארכיון של החברה.
- ב. הקלדת המסמך בתוכנה של עיבוד תמלילים.
- ג. חסימת תיקים כאשר הסתיים הטיפול בפנייה.
- ד. סריקת מסמך והעברתו למחשב.



18. כיצד נקרא אמצעי עזר לאיתור מסמכים ותיקים?

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

19. במה עוסק התחום של סימול מסמכים?

- א. בתיוק מסמכים.
- ב. במיון מסמכים.
- ג. במתן קוד למסמכים.
- ד. בשמירת מסמכים.

20. קלסרים, מגירות אחסון וארונות קרוסלה הם דוגמאות:

- א. לאחסון מסורתי.
- ב. לתיוק במשרד הממוחשב.
- ג. לאמצעים לסימול מסמכים.
- ד. למיכון משרדי.

21. מה קובע חוק אבטחת המידע?

- א. שהמידע הממשלתי הוא מסווג.
- ב. הגנת הפרטיות של מידע אישי.
- ג. שכל מחשב חייב להיות מאובטח.
- ד. שיש לגבות את החומר הארגוני.



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 מבין הבאים הוא דוגמה לציוד היקפי?

א. מעבד.

ב. דיסק קשיח.

ג. עכבר.

ד. מארז.

23. דיסק קשיח ודיסק-און-קי הם דוגמאות:

א. למעבד.

ב. לאמצעי אחסון.

ג. לציוד היקפי.

ד. לאמצעי קלט.

24. למה תגרום הקשה על המקשים Ctrl + PgUp?

א. מעבר לסוף השורה.

ב. מעבר לסוף המסמך.

ג. מעבר לתחתית העמוד.

ד. מעבר לתחילת המסמך.

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

א. Backspace.

ב. חץ ימינה.

ג. Home.

ד. Enter.

26. למה משמשת הסיומת doc?

א. למסמך בתוכנה לעיבוד תמלילים.

ב. למסמך בתוכנה ליצירת גיליון אלקטרוני.

ג. למסמך בתוכנה ליצירת מצגות.

ד. להגנה על נתונים במחשב.



27. כיצד אפשר לנעול את המספרים במקלדת?

- א. Ctrl + End
- ב. Alt + PgUp
- ג. Caps Lock
- ד. Num Lock

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 דוד אזולאי הגיע לרכוש מדפסת למשרדו. הוא נכנס לחנות והחל מסתכל במדפסות. לאחר כחצי שעה התקרב לדלפק, עמד בשקט בצד והסתכל ברינה, המזכירה. רינה הייתה עסוקה עם לקוח אחר. לאחר שסיימה היא פנתה אל דוד ושאלה אותו כיצד תוכל לעזור. דוד נראה מבולבל ולא ידע להחליט איזו מדפסת מתאימה לצרכיו.

תוך כדי השיחה עם דוד נכנסה דבורה, מנהלת החשבונות. היא פנתה אל רינה בכעס ואמרה בקול רם: "אם לא תתני לי עכשיו את דוח השעות שלך לא תקבלי משכורת החודש!". בעזרת האצבע סימנה לה "עכשיו".

רינה פנתה לדבורה בקול רגוע ואמרה לה: "אני מבקשת שלא תדברי איתי בצורה כזו. אסיים עם הלקוח הנכבד הזה ואגיש לך את הדוח".

דבורה יצאה מחדר התצוגה וטרקה את הדלת.

לאחר צאתה, רינה סיפרה למר אזולאי שכל העובדים בחברה אינם מעריכים את דבורה ופגועים ממנה. מר אזולאי הציעה לרינה לפנות למנהל ולשוחח איתו על כך.

28. הבא מהאירוע דוגמה אחת לשמירה / אי שמירה על גבולות מקצועיים.

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

30. ציין שתי דוגמאות לתקשורת בלתי מילולית המתוארות באירוע.



ב. ענה על ארבע מבין השאלות 31–36.

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

31. כיצד נקראת היכולת לזהות את מצבו הנפשי של האחר ולהבין אותו?

- א. אופטימיות.
- ב. אסרטיביות.
- ג. אמפתיה.
- ד. פסיביות.

32. כיצד נקראים לקוחות, ספקים, מוסדות וארגונים?

- א. לקוחות חוץ-ארגוני.
- ב. לקוחות עסקיים.
- ג. לקוחות פנים-ארגוני.
- ד. לקוחות שמורים.

33. בפני איזה לקוח מומלץ להציג יתרונות וחסרונות של כל אפשרות?

- א. הסן.
- ב. שתקן.
- ג. חשדן.
- ד. סרקסטי.

34. ממה בעיקר מושפע הרושם הראשוני?

- א. מסגנון הלבוש.
- ב. מהמקצועיות של האדם.
- ג. מהיכולת של נותן השירות לתת מענה מידי.
- ד. ממערכת היחסים בין העובדים.

35. לאיזה סוג לקוח מומלץ לפנות בשאלות פתוחות?

- א. הגיוני.
- ב. שתקן.
- ג. פטפטן.
- ד. עצבני.



36. איזה שירות מתקיים בשעות של קבלת קהל?

- א. שירות ללקוחות פנים-ארגוני.
- ב. שירות טלפוני.
- ג. שירות אישי.
- ד. שירות ללקוחות חוץ-ארגוני.

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 5,500 ₪, בריבית שנתית בשיעור 1.8%, לתקופה של

8 חודשים. מהו סכום הריבית שישלם בתום התקופה?

38. מחירו של מוצר הוא 1,300 ₪. מה מחיר המוצר לאחר הנחה בשיעור 10%?

39. מוצר נמכר במחיר 3,159 ₪ 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 החייב בהפקדה?

- א. שיק חוזר.
- ב. שיק מוגבל.
- ג. שיק למוטב בלבד.
- ד. שיק משורטט.

41. כיצד נקרא הסכום שנ ניתן להיות בו במינוס במסגרת חשבון העובר ושב?

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



42. כיצד נקראת תמיכה כספית ממשלתית?

- א. הפרטה.
- ב. אינפלציה.
- ג. סובסידיה.
- ד. הלוואה ממשלתית.

43. כיצד נקראת תקופה ארוכה יחסית של פעילות כלכלית מואטת בכלל המשק?

- א. הפרטה.
- ב. קרטל.
- ג. אינפלציה.
- ד. מיתון.

44. איזה מהמונחים הבאים מוגדר כ"נייר ערך המקנה חלק בבעלות בחברה"?

- א. חשבונית / קבלה.
- ב. מניה.
- ג. ערבות בנקאית.
- ד. בורסה.

45. על מה מעידה חשבונית-מס?

- א. על ביצוע עסקה בין קונה למוכר.
- ב. על משלוח של הסחורה לקונה.
- ג. על העברת כספים בין קונה למוכר.
- ד. על התחייבות לביצוע עסקה בין קונה למוכר.

בהצלחה!