



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

שאלון מס' 8904
מערכת 3003 (3)
מסלול נוער תעשייתי (55)

הנחיות לנבחן,

מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה ארבעה פרקים.

התלמידים במגמת "ניהול מערכות משרד" יענו על הפרק הראשון, על הפרק השני ועל הפרק השלישי. התלמידים במגמת "מינהל משולב" יענו על הפרק הראשון, על הפרק השני ועל הפרק הרביעי.

פרק ראשון:	מינהל	40 נקודות
פרק שני:	ניהול מערכות משרד	40 נקודות
פרק שלישי:	מושגים בחשבונאות ובכלכלה	20 נקודות
או		
פרק רביעי:	שירות לקוחות פנים-ארגוני וחץ-ארגוני	20 נקודות
סך-הכול		100 נקודות

ענה על השאלות על-פי ההנחיות:

- בשאלות רב-ברירה 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.
- בשאלות חישוביות חובה לפרט במחברת את הדרך לפתרון.
- 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 הדובקה המדבקה המתאימה (עם פרטיך האישיים) על המחברת.
2. רשום את מספר המחברת על גבי השאלון, במשבצת המיועדת לכך – בצד שמאל למטה.
3. בסיום הבחינה הכנס את השאלון לתוך המחברת ומסור 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.

לרשותך: 3 שעות

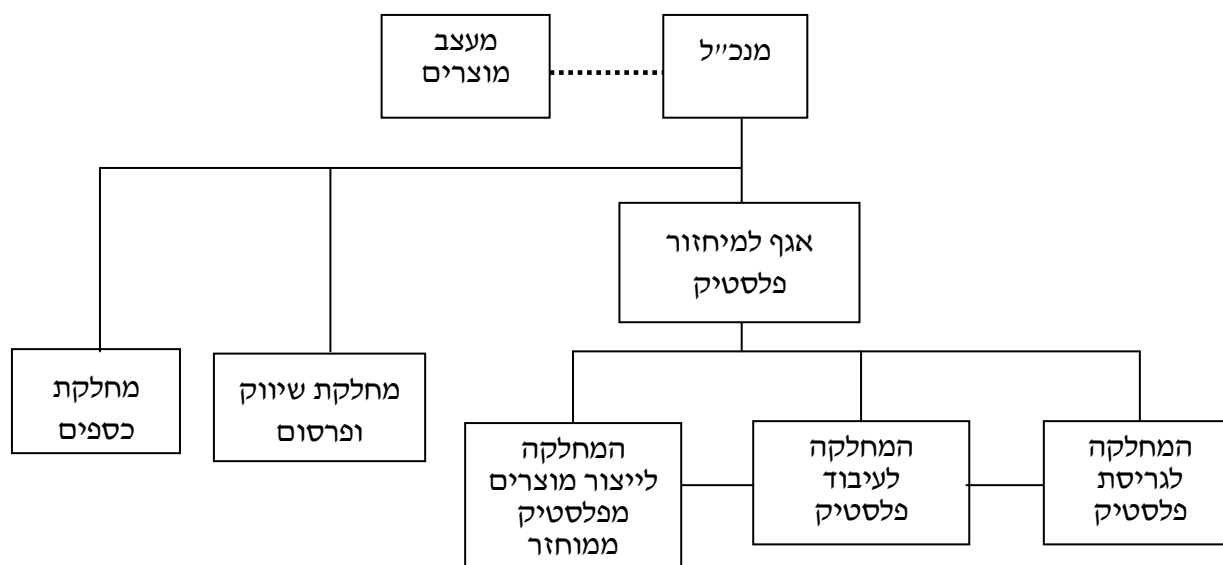


פרק ראשון – מינהל (40 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

לפניך חלק מהתרשים הארגוני של "פלסטיכל – ייצור מוצרים מפלסטיק ממוחזר". עיין בתרשים וענה על השאלות.



א. ענה על אחת מבין השאלות 1-2.

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

1. מהו בסיס החלוקה באגף למיחזור פלסטיק?
2. איזה סוג ארגון מתואר באירוע?



ב. ענה על שתיים מבין השאלות 3-6.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 4 נקודות).

3. מה נכון לגבי מעצב המוצרים?

- א. הוא נמצא בדרגה שווה עם המנכ"ל.
- ב. הוא עובד עם מחלקת שיווק ופרסום.
- ג. הוא עובד עם המנכ"ל.
- ד. הוא נמצא בדרגה גבוהה מהמחלקה לגריסת פלסטיק.

4. איזו יחידה היא מחלקת הכספים?

- א. יחידת קו
- ב. יחידת מטה
- ג. יחידת מוצר
- ד. יחידת קו-מטה

5. מה נכון לגבי המחלקה לייצור מוצרים מפלסטיק ממוחזר?

- א. היא המחלקה הגדולה ביותר בארגון.
- ב. היא עובדת בתיאום עם מחלקת כספים.
- ג. היא נמצאת בדרגה שווה עם המחלקה לגריסת פלסטיק.
- ד. היא נמצאת בפיקוחה הישיר של מחלקת שיווק ופרסום.

6. איזו יחידה היא המחלקה לגריסת פלסטיק?

- א. יחידת מטה
- ב. יחידת קו
- ג. יחידת קו-מטה
- ד. יחידת קצה

ג. ענה על שבע מבין השאלות 7-16.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 4 נקודות).

7. מה נכון לגבי ארגונים גדולים?

- א. יש הרבה יחידות קו וערוצי התקשורת מסועפים.
- ב. יחידות הקו ויחידות המטה עובדות בשילוב.
- ג. הם מורכבים רק מיחידות מטה.
- ד. קשה לתאם בין יחידות המטה ליחידות הקו.



8. לצורך מה הכרחית הגדרה מדויקת של משימות לביצוע?

- א. להאצלת סמכויות
- ב. למוטיבציה של העובדים
- ג. להפעלת עובדים
- ד. להפעלת שרשרת הפיקוד

9. מהי יחידת קו?

- א. יחידה העוסקת במטרה שלשמה הוקם הארגון.
- ב. יחידות הקווים המשורטטים בתרשים הארגוני.
- ג. יחידת עזר המסייעת בייעוץ מקצועי.
- ד. יחידה העוסקת בקו הייצור של מוצרי החברה.

10. כיצד נקראת הרשות המפעילה את מערך העבודה לשם ביצוע התפקיד?

- א. אחריות מקצועית
- ב. סמכות
- ג. שליטה
- ד. השפעה

11. מהו סוג הארגון הפועל למטרת רווח כלכלי?

- א. כלכלי
- ב. ציבורי
- ג. שלטון מרכזי
- ד. עסקי

12. כיצד נקראת הפונקציה הניהולית שעוסקת במוטיבציה של העובדים?

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

13. מה נכון לגבי תהליך המנהל?

- א. זהו תהליך של פרסום ושיווק הארגון באמצעי התקשורת.
- ב. זהו תהליך המשפיע על המטרות שלשמן הוקם הארגון.
- ג. זהו תהליך המבוסס על תקציב מוגדר מראש.
- ד. זהו תהליך המושפע מהמטרה, מהמשאבים ומהעיתוי.



14. כיצד נקרא מצב שבו המנהל מאציל סמכויות רבות לעובדים?

- א. ריכוז
- ב. טווח שליטה רחב
- ג. ביזור
- ד. סמכות פיקודית

15. על מה מספק התרשים הארגוני מידע?

- א. על התפקידים של מנהל הארגון
- ב. על צינורות התקשורת הפורמליים
- ג. על המטרה שלשמה הוקם הארגון
- ד. על מערכות היחסים הבלתי פורמליות

16. כיצד נקרא עקרון המבנה הארגוני הקובע כי בכל ראש ארגון יעמוד מנהל אחד?

- א. יחידות הניהול
- ב. יחידות הפיקוד
- ג. האצלת סמכויות
- ד. טווח שליטה ופיקוח

פרק שני – ניהול מערכות משרד (40 נקודות)

ניתוח אירוע

קרא בעיון את האירוע שלפניך.

סוהיר, רננה וחיים עובדים כמזכירים ביישוב שקמה שבחבל אביטל. סוהיר משמשת כמזכירת המועצה. היא אחראית לקביעת פגישות לראש המועצה, לזימון ישיבות המועצה ולרישום והפצת הפרוטוקול של הישיבות; רננה עובדת במחלקת הנדסה. ברשותה מפת העיר וחלוקה לשכונות והיא אחראית לטיפול בבקשות להיתרי הבנייה בשכונות השונות של היישוב; חיים משמש כמזכיר באגף החינוך בנושא מוסדות חינוך. הוא מטפל בשיבוצי הילדים במוסדות החינוך.

א. ענה על אחת מבין השאלות 17-18.

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

17. מהי שיטת הסימול המתאימה לעבודתו של חיים? הסבר את תשובתך.

18. מהי שיטת הסיווג המתאימה לעבודתה של רננה? הסבר את תשובתך.



ב. ענה על שתיים מבין השאלות 19-22.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 4 נקודות).

19. לאיזה סוג ארגון שייכים המשרדים המתוארים באירוע?

- א. משפטי
- ב. פדגוגי
- ג. יצרני
- ד. שירותי

20. מהי שיטת הסיווג המתאימה לעבודתו של חיים?

- א. פרשה
- ב. גאוגרפי
- ג. אישי
- ד. מתכתבים

21. מהי שיטת הסימול המתאימה לעבודתה של סוהיר?

- א. מספרי זהות
- ב. מספרים שוטפים
- ג. א"ב
- ד. מתכתבים

22. מי מבין המזכירים יכול לשמש גם כמודיעין?

- א. סוהיר
- ב. רננה
- ג. חיים
- ד. סוהיר וחיים

ג. ענה על תשע מבין השאלות 23-36.

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

23. על איזה תהליך יש להקפיד לשם אחזור ואיתור מהיר ויעיל של מידע?

- א. סימול רשומות
- ב. ניהול רשומות
- ג. סיווג רשומות
- ד. סריקת רשומות



24. איזה מהתחומים הבאים נותן מענה לפגיעה בשורש כף היד כתוצאה מהקלדה מרובה?

- א. ארגונומיה
- ב. מנהל
- ג. תקציב
- ד. אקוסטיקה

25. סריקת מסמך למחשב היא חלק מתהליך הטיפול:

- א. בדואר נכנס
- ב. בדואר יוצא
- ג. בסימול רשומות
- ד. בהזמנת מוצרים

26. היכן ימוקם עובד העוסק במידע מסווג?

- א. ב-Open Space
- ב. בחדר אישי
- ג. באולם עבודה
- ד. סמוך לחדר המנהל

27. מה קשור באופן ישיר לשירות לקוחות איכותי?

- א. סיווג רשומות באופן יעיל
- ב. הקפדה על גהות ובטיחות
- ג. הנדסת אנוש
- ד. הקצאת שטחים לקבלת קהל

28. מהו הטיפול המתאים בתלושי שכר שהונפקו בטעות?

- א. העברה לארכיב
- ב. תיוק בגנזך המדינה
- ג. השלכה לפח האשפה
- ד. גריסה במגרסה

29. איזה מהמשפטים נכון בהתייחס לחלוקה היררכית של בעלי התפקידים במשרד?

- א. המזכירה ממונה על הכתבנית
- ב. הכתבנית ממונה על המזכירה
- ג. הכתבנית ממונה על מנהלת המשרד
- ד. הפקידה ממונה על המזכירה



30. מכונת צילום משוכללת כוללת גם את פונקציית :

- א. מגרסה
- ב. סורק
- ג. טאבלט
- ד. כורך

31. מה מבין הבאים הוא דוגמה לתפקיד של המזכירה בארגון?

- א. הנפקת תלוש שכר לעובד
- ב. דיווח על ביצוע עבודה של עובד
- ג. הנפקת דוח רווח והפסד
- ד. תיווך בין העובד לבין בעל התפקיד

32. מהו השלב הראשון בתהליך הטיפול במידע?

- א. עיבוד
- ב. אחסון
- ג. אחזור
- ד. איסוף

33. מהם כרונולוגי, מכתב/תשובה ונושאים?

- א. שיטות תיוק
- ב. שלבים בטיפול בדואר נכנס
- ג. שיטות סימול
- ד. שלבים בטיפול בדואר יוצא

34. במה עוסק תחום הארגונומיה?

- א. בהרגלי עבודה מתאימים
- ב. בחלוקת העבודה בארגון
- ג. בהתאמת העבודה לעובד
- ד. במניעת נזקים גופניים ונפשיים

35. מהם משאבי אנוש, כוח אדם ושכר?

- א. יחידות קו בארגון
- ב. מחלקות העוסקות בתקציב הארגון
- ג. מחלקות המטפלות בעובדים
- ד. יחידות קו-מטה בארגון

36. על-פי מה נקבע משך הזמן שבו יש לשמור מסמך?

- א. על-פי חוק הארכיונים
- ב. על-פי דרישת מנהל הארגון
- ג. על-פי שיקול דעת של הממונה
- ד. על-פי הוראות גנזך המדינה



שים לב: התלמידים במגמת "ניהול מערכות משרד" יענו על הפרק השלישי, והתלמידים במגמת "מנהל משולב" יענו על הפרק הרביעי.

פרק שלישי – מושגים בחשבונאות ובכלכלה (20 נקודות)

ענה על ארבע מבין השאלות 37-44.

**הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 5 נקודות).
הצג את דרך הפתרון במחברת.**

37. על מה מעיד מסמך חשבונית מס?

- א. על העברת כספים מקונה למוכר
- ב. על הגשת דוח למשרדי המס
- ג. על ביצוע עסקה
- ד. על דיווח למשרדי המע"מ

38. מחיר מוצר כולל מע"מ בשיעור 17% הוא 1,228.5 ש"ח. מהו מחירו ללא מע"מ?

- א. 1,025 ש"ח
- ב. 1,035.5 ש"ח
- ג. 1,050 ש"ח
- ד. 1,250.5 ש"ח

39. איזה מבין השיקים הבאים חייבים להפקיד בבנק?

- א. מסורטט
- ב. בלתי סחיר
- ג. מוסב
- ד. מוגבל

40. מהם ראשי התיבות של המונח פק"מ?

- א. פעולת קבלה מהירה
- ב. פיקדון קודם משיכה
- ג. פיקדון קצר מועד
- ד. פעולת קדם מינוס

**41. אדם הפקיד בבנק סכום של 30,000 ש"ח לתקופה של 50 יום בריבית שנתית של 1.5%.
מהו סכום הריבית שקיבל בתום התקופה (לפי 360 ימים)?**

- א. 62.5 ש"ח
- ב. 89.1 ש"ח
- ג. 104.7 ש"ח
- ד. 115.5 ש"ח



42. איך נקרא המס שמטילה המדינה על הרווח של תאגיד ושל יחיד?

- א. מס ערך מוסף
- ב. מס פרוגרסיבי
- ג. מס הכנסה
- ד. מס הוני

43. כיצד נקרא גיליון עבודה בספר החשבונות של ישות חשבונאית שמפורטות בו העמודות של חובה וזכות היתרות של כל כרטיסי החשבון?

- א. מאזן בוחן
- ב. דוח רווח והפסד
- ג. מאזן שנתי
- ד. גיליון אלקטרוני

44. מחירו של מוצר הוא 3,500 ש"ח. ניתנה למוצר הנחה של 35%. מהו מחירו לאחר ההנחה?

- א. 2,275 ש"ח
- ב. 2,655 ש"ח
- ג. 2,800 ש"ח
- ד. 3,000 ש"ח

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

ענה על ארבע מבין השאלות 45-52.

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה (לכל שאלה – 5 נקודות).

45. מזכירות סניף חיפה של חברת "שירילי" העבירה דוח לסניף ירושלים של החברה. זוהי דוגמה לשירות:

- א. לקוי.
- ב. עירוני.
- ג. פנים-ארגוני.
- ד. חוץ-ארגוני.

46. מה נכון לגבי שביעות הרצון של הלקוח?

- א. היא הגורם היחיד להשגת רווחים.
- ב. היא פונקציה של היחס בין מה שקיבל לרמת ציפיותיו.
- ג. היא תוצאה של השקעה כספית גדולה בפרסום ובשיווק.
- ד. היא גורם המושפע רק מהעלות הכספית של המוצר/השירות.



47. מה נכון לגבי עובד שמכיר את חסרונותיו ואת יתרונותיו?

- א. העובד יבקש תוספת שכר.
- ב. העובד יחשוש לשרת אנשים.
- ג. העובד יקפיד להסתיר את חסרונותיו.
- ד. העובד ייתן שירות טוב יותר.

48. מדוע המנהל נתן לעובדים הוראה להתקשר בחג לכל הלקוחות ולברך אותם ב"חג שמח"?

- א. בגלל הצורך לשמר לקוחות.
- ב. כדי להזכיר שהחג קרב.
- ג. כדי לוודא שכולם משלמים.
- ד. כדי לספק תעסוקה לעובדים.

49. תדמית הארגון משפיעה באופן ישיר על:

- א. יחסי העובדים ועל הקשרים עם לקוחות חוץ-ארגוניים.
- ב. גובה המשכורת ועל שינויים בדירוג של העובד.
- ג. היררכיית המנהלים הבכירים והמנהלים הזוטרים.
- ד. התנאים הפיזיים והמנטליים במשרד.

50. ההגדרה "השירות שאני נותן שווה לשירות שאני מקבל" מתאימה למושג:

- א. שירות בעיני הלקוח.
- ב. שירות בעיני ההנהלה.
- ג. שירות חוץ-ארגוני.
- ד. השירות הפנימי בחברה.

51. מוסדות, ארגונים וספקים מהווים:

- א. לקוחות חוץ-ארגוניים.
- ב. לקוחות פנים-ארגוניים.
- ג. לקוחות מגובשים.
- ד. לקוחות מובילים.

52. מכתב עם שגיאות כתיב הנשלח מארגון, יוצר אצל מקבל המכתב:

- א. תחושת עליונות והתנשאות.
- ב. רצון לעזור ולתקן את הטעויות.
- ג. תדמית גרועה על הארגון.
- ד. הבנה שיש בארגון עולים חדשים.

בהצלחה!