



בחינת גמר – נוער

קיץ תשס"ח

ניהול מערכות משרדיות – חלק א'

מבחן עיוני
שאלון מס' 89211
מסלול נוער תעשייתי

הוראות לנבחן

- א. משך הבחינה: שלוש שעות
- ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה שלושה פרקים.

פרק ראשון:	ניהול מערכות משרדיות	60 נקודות
פרק שני:	יסודות בחשבונאות ובכלכלה	20 נקודות
פרק שלישי:	אנגלית עסקית	20 נקודות
סך הכול		100 נקודות

- ג. חומר עזר מותר לשימוש: מחשבון
- ד. הוראות מיוחדות: בשאלות רב-ברירה סמן בגוף השאלון עיגול סביב התשובה הנכונה. בשאלות האחרות רשום את התשובות במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה שעליה אתה משיב.
- רשום את מספר המחברת במשבצת שמשמאל.
- בסיום המבחן 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.
ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות לנבחנות ולנבחנים כאחד.



פרק ראשון: ניהול מערכות משרדיות (60 נקודות)

חלק א: ניתוח אירוע (20 נקודות)

קרא את האירוע שלפניך, וענה על השאלות.
בחברת "כללים בע"מ", העוסקת בשיווק, ארבע מחלקות.
מחלקת "שיווק פרטי" עוסקת בהכנת תכניות שיווק לעסקים פרטיים. הלקוחות מדווחים לאנשי המחלקה על העסק שלהם, ואלו מתכננים תכנית שיווק המתאימה לעסק הספציפי. כל עובד מטפל במספר לקוחות. המידע הוא סודי וחסי.
מחלקת "שיווק ארגונים" עוסקת בהכנת תכנית שיווק לארגונים. כל עובדי המחלקה עוסקים בארגון אחד בתקופה אחת, כך שעובד אחד אחראי להכנת תכנית שיווקית כללית, אחד אחראי לפרסום ברדיו, ואחד אחראי לפרסום בתקשורת הכתובה.
חשוב שלכל עובד תהיה אפשרות לעבוד בשקט ובריכוז, אך גם חשוב שתהיה לעובדים נגישות זה לזה תוך ניהול שיחה משותפת, במידת הצורך.

ענה על שתיים מהשאלות 1–4 (לכל שאלה – 10 נקודות).

1. מהי שיטת הסיווג בחברה? ציין מדוע.
2. מהו המערך המשרדי המתאים למחלקת "שיווק פרטי"? ציין מדוע.
3. מהו המערך המשרדי המתאים למחלקת "שיווק ארגונים"? ציין מדוע.
4. איזה סוג תיקיון מתאים לחברה? ציין מדוע.



חלק ב (40 נקודות)

ענה על שמונה מהשאלות 5–16 (לכל שאלה – 5 נקודות).

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה.

5. מהי שיטת הסיווג המתאימה למחלקת משאבי אנוש בארגונים השונים?
- א. סיווג פרט
 - ב. סיווג ענייני
 - ג. סיווג פרשה
 - ד. סיווג גאוגרפי
6. באיזה תיק יסווג חוזה התקשרות לביצוע מסע פרסום, שנחתם בין הלקוחה חברת "שירי" לבין חברת "פרסום אורטל"?
- א. בתיק חברת "שירי".
 - ב. בתיק "פרסום", במשרד המנכ"ל.
 - ג. בתיק חברת "שירי", במחלקת משאבי אנוש.
 - ד. בתיק "פרסום", במחלקת אירועים.
7. תאורה, אוורור ומניעת רעש הם :
- א. קריטריונים לבחירת ריהוט ומיכון למשרד.
 - ב. גורמים המשפיעים על עיצוב המשרד.
 - ג. גורמים המשפיעים על תחזוקת המשרד.
 - ד. תנאים פיזיים במשרד.
8. מהו מיון ראשוני?
- א. מיון על פי המוען
 - ב. מיון המצורפים
 - ג. מיון שבו נעשה הניתוב
 - ד. מיון מעטפתי
9. למה נועדה חסימה בתאריך קבוע מראש?
- א. לשיפור ולעדכון של מערכת הכריזה בארגון.
 - ב. למניעת הצטברות חומר ישן, ולביטול תיקים שאין בהם צורך.
 - ג. לשמירה על צורתם הנאה של התיקים בתיקון המרכזי והיחידתי.
 - ד. לסדר ולארגון של הניירת בתחנת העבודה של המזכירה והמנכ"ל.



10. מהם השיקולים בבחירת ריהוט משרדי?
- עלות, איכות, התאמה וצורה אסתטית.
 - סוג החומר, אופי המשתמש וסוג הארגון.
 - אופי העבודה, גימור וגמישות ארגונית.
 - עלות כספית, תקציב הארגון ואיכות העובד.
11. היכן נשמרים מסמכים במשרד הממוחשב?
- בדואר אלקטרוני
 - במגנזה
 - בארכיב אלקטרוני
 - בתיקון
12. היכן יש למקם בחברה את מחלקת פרסום, המקבלת קהל?
- בכניסה לקומה של החברה.
 - בצמוד לחדר המכונות.
 - בחדר הפנימי ביותר בקומה.
 - במקלט.
13. כיצד מתבצע העיון בכרטסת גלילית?
- בהוצאת המידע מהדף
 - בשליפת הכרטיס
 - בסיבוב הגלגל
 - בשינוי מקום הארונית
14. מכונות לטיפול בכסף אינן כוללות:
- קופה רושמת
 - מחשבון
 - מיון מטבעות
 - מכונה לזיהוי שטרות מזויפים



15. מהי שיטת הסיווג שבה תסווג הצעת מחיר למופע סיום החופשה?

- א. שיטת תיקי פרשה / אירוע
- ב. שיטת מתכתבים
- ג. שיטת תיק אישי / פרט
- ד. השיטה הגאוגרפית

16. אילו אמצעים הכרחיים לשימוש בדואר אלקטרוני?

- א. תא דואר בסניף הקרוב או בתוכנה ממוחשבת אלקטרונית.
- ב. שיטת תיוק אחידה ועקבית.
- ג. תוכנה, קו טלפון, חיבור ברשת פנימית, כרטיס מחשב.
- ד. כרטיס וידיאו במחשב הנישא.

פרק שני – יסודות בחשבוונאות ובכלכלה (20 נקודות)

ענה על חמש מהשאלות 17–24 (לכל שאלה – 4 נקודות).

הקף בעיגול את האות המציינת את התשובה הנכונה.

17. מחיר מוצר ללא מע"מ הוא 1,500 ש"ח. מהו סכום המע"מ (בשיעור 15.5%)?

- א. 200.00 ש"ח
- ב. 225.50 ש"ח
- ג. 232.50 ש"ח
- ד. 250.00 ש"ח

18. מהי חשבונית מס?

- א. מסמך המעיד על התשלום.
- ב. מסמך הנמסר רק על ידי אדם המוגדר כעוסק פטור.
- ג. מסמך המעיד על ביצוע עסקה.
- ד. מסמך הכולל מס ערך מוסף ומס הכנסה.

19. אם סכום המע"מ (בשיעור 15.5%) למוצר מסוים הוא 620 ש"ח, מהו מחיר המוצר?

- א. 4,000 ש"ח
- ב. 4,500 ש"ח
- ג. 5,000 ש"ח
- ד. 6,200 ש"ח



20. בנק מזכה את לקוחותיו בריבית שנתית של 4.8%. אדם הפקיד סכום של 10,000 שקל לתקופה של חמישה חודשים. מהו סכום הריבית שקיבל בתום התקופה?

- א. 150 ש"ח
- ב. 170 ש"ח
- ג. 200 ש"ח
- ד. 210 ש"ח

21. איזה בנק אחראי לוויסות המערכת הכלכלית?

- א. בנק אוצר החייל
- ב. הבנק למשכנתאות
- ג. בנק ישראל
- ד. בנק הפועלים

22. בקופה קטנה סכום החשבוניות בתוספת המזומן הוא 500 ש"ח. לפיכך אפשר לומר כי:

- א. דמי המחזור הם 500 ש"ח.
- ב. לא התקבלו חשבוניות על כל הקניות.
- ג. נגנבו 500 ש"ח מהקופה.
- ד. לא כל ההוצאות נרשמו בספר קופה קטנה.

23. כיצד נקרא מצב שבו יצרן אחד נהנה משליטה כמעט בלעדית בייצור במוצר מסוים?

- א. אבטלה
- ב. קרטל
- ג. מונופול
- ד. אינפלציה

24. אם מחיר מוצר לאחר הנחה של 20% הוא 2,200 ש"ח, מה מחירו לפני ההנחה?

- א. 2,750 ש"ח
- ב. 2,800 ש"ח
- ג. 2,900 ש"ח
- ד. 3,000 ש"ח



פרק שלישי : אנגלית עסקית (20 נקודות)

ענה על אחד מהחלקים הבאים : חלק א (שאלות 25-32)

או

חלק ב (שאלות 33-40)

חלק א' : ניתוח אירוע (20 נקודות)

קרא את המכתב, וענה על השאלות בהמשך.

SHALOM COLLEGE

Ramat-Gan branch: 3 Sashi st. Tel: 03-8761123

Tel-Aviv branch: 56 Rabin rd. Tel: 03-6540099

Your ref : 25/8/07 Our ref : ms/04/25 Date : 8th Sept. 2007

Mrs. Sharon Atniel
2 Raziel st.
Ramat-Shalom 56741

Dear Mrs. Atniel,

Re: Courses

1. Please find enclosed our current course catalogue and price list, for covering courses starting from October to July 2007-2008.
2. 15.5% Vat must be added to the price.
3. You can pay in 6 installments.
4. We allow a 5% cash discount.
5. Please don't hesitate to contact us for any further information.
6. Thank you for your inquiry.
7. Hope to hear from you a.s.a.p.

Yours sincerely
Hanna Korin
Manager of Marketing Department



א. ענה על שתיים מהשאלות 25–28 (לכל שאלה – 4 נקודות).

25. מדוע נכתב המכתב?

26. למי נשלח המכתב?

27. מהו הנדון?

28. מהם תנאי התשלום?

ב. ענה על שלוש מהשאלות 29–32 (לכל שאלה – 4 נקודות).

29. לחברה יש סניף בעיר:

א. בני ברק

ב. טבריה

ג. תל אביב

ד. חיפה

30. המכתב הוא מכתב:

א. תלונה

ב. אישור

ג. המלצה

ד. לוואי

31. מה מציין 25/8/07 במכתב?

א. תאריך

ב. מספר מכתב

ג. סימוכין

ד. מועד התשלום

32. העלות המוזכרת במכתב:

א. אינה כוללת מע"מ.

ב. כוללת מע"מ.

ג. מצוינת בדולרים ואינה כוללת מע"מ.

ד. מוגבלת לשלושה חודשים.



חלק ב': שאלות על קטע (20 נקודות)

קרא את הקטע שלפניך, וענה על השאלות בהמשך.

Read the following passage and answer the questions:

- 1 The receptionist answers the telephone as soon as it rings. Sometimes the caller asks to make an appointment with Mrs. Dan – the firm's manager. At other times, the receptionist is asked to put the call through to Mrs. Dan or to take a message, if she is not at the office.
- 5 The receptionist has a special line, which can be used to speak to anyone inside the firm.
Each office has its own _____ and a **list** of all the numbers in the other offices.

א. ענה על שתיים מהשאלות 33–36 (לכל שאלה – 4 נקודות).

33. מה מתואר בשורה 5?

34. על מי מדובר בקטע?

35. ציין את תפקידי המזכירה המצוינים בקטע.

36. למה הכוונה במילה list המוזכרת בשורה 7?

ב. ענה על שלוש מבין השאלות 37–40 (לכל שאלה – 4 נקודות).

37. איזו מבין המילים הבאות משלימה את המשפט בשורה 7 בצורה הטובה ביותר?

א. extension

ב. manager

ג. secretary

ד. message



38. מה פירוש המילה "appointment" המוזכרת בשורה 2?

- א. הודעה
- ב. מנהל
- ג. פגישה
- ד. מזכירה

39. מיהי גברת דן?

- א. מנהלת החברה
- ב. המזכירה
- ג. פקידת הקבלה
- ד. הפונה הטלפוני

40. בשורה 2 נאמר "At other times" באיזה מצב מדובר?

- א. כשהמזכירה חולה.
- ב. כשלא נקבעת פגישה.
- ג. כשמגיע לקוח למשרד.
- ד. כשנגמר הדיו במדפסת.

בהצלחה!