



## בחינת גמר – נוער

### קיץ תשס"ח

## ניהול מערכות משרדיות – חלק ב' מבחן עיוני

שאלון מס' 89212  
מסלול נוער תעשייתי

### הוראות לנבחן,

א. משך הבחינה: שלוש שעות

ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה: בשאלון זה ארבעה פרקים:

|            |                                |            |
|------------|--------------------------------|------------|
| פרק ראשון: | מינהל                          | 32 נקודות  |
| פרק שני:   | תכתובת מינהלית                 | 35 נקודות  |
| פרק שלישי: | מיומנויות מחשב                 | 5 נקודות   |
| פרק רביעי: | סדנאות לשיפור מיומנויות העבודה | 28 נקודות  |
| סך הכול    |                                | 100 נקודות |

### ג. הוראות מיוחדות:

- בשאלות הרב-ברירה סמן בגוף השאלון עיגול סביב התשובה הנכונה.
- בשאלות האחרות רשום את התשובות במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה שעליה אתה משיב.
- בדוק כי הודבקה המדבקה המתאימה (עם פרטיך האישיים) על כריכת המחברת.
- רשום את מספר המחברת על גבי השאלון, במשבצת המיועדת לכך – בצד שמאל למטה.
- בסיום הבחינה הכנס את השאלון לתוך כריכת מחברת, ומסור למשגיח/ה.

מס' מחברת

### בהצלחה!

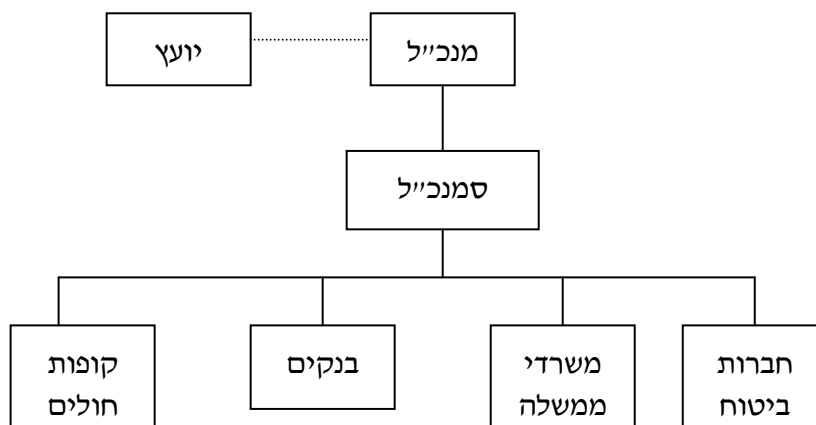
© כל הזכויות שמורות למדינת ישראל  
אין להעתיק, לצלם, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר או לקלוט  
בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר שום חלק משאלון זה.  
לא ייעשה בו שימוש מסחרי ופרסומי מכל סוג שהוא, ללא רשות בכתב  
מאת מנהל מחלקת הבחינות.  
ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות לנבחנות ולנבחנים כאחד.



## **פרק ראשון: מינהל (32 נקודות)**

**חלק א' – עיין באיור שלהלן, וענה על השאלות שבסעיפים א-ב, על סמך האיור.**

**איור לשאלות 1-4:**  
**תרשים ארגוני של "עט ודף בע"מ" חברה לאספקת ציוד משרדי**



**א. ענה על אחת מבין השאלות 1-2 על סמך האיור שלעיל (5 נקודות):**

1. ציין שתי יחידות קו בחברת "עט ודף בע"מ"
2. איזה סוג חברה היא "עט ודף בע"מ"?

**ב. ענה על אחת מבין השאלות 3-4 על סמך האיור שלעיל (3 נקודות):**

3. חלוקת העבודה בחברת "עט ודף בע"מ" היא על בסיס:
  - א. מוצרים
  - ב. לקוחות
  - ג. גיאוגרפי
  - ד. מוצר

**4. חברות הביטוח:**

- א. כפופות ישירות למנכ"ל.
- ב. נמצאות בתיאום עם משרדי הממשלה.
- ג. כפופות לסמנכ"ל.
- ד. הן יחידת מטה בחברה.



**חלק ב' – ענה על שמונה מהשאלות 5–16 (לכל שאלה – 3 נקודות).**

5. חברה שבבעלות הממשלה היא חברה :  
א. ציבורית  
ב. ממשלתית  
ג. ברשות הכנסת  
ד. המיועדת להפרטה
6. ההגדרה "סך כל המשרות בארגון המאושרות מבחינה תקציבית" מיוחסת למושג :  
א. תפקיד  
ב. משרה  
ג. תקן  
ד. סמכות
7. יחידה העוסקת במתן שירותי עזר ושירותי ייעוץ ליחידות הקו היא יחידת :  
א. עזר  
ב. מטה  
ג. קו  
ד. ניהול
8. הגורמים המשפיעים על טווח השליטה והפיקוח בארגון הם :  
א. מקצועיות העובדים, פיזור גיאוגרפי ומוסר עבודה.  
ב. סוג העבודה, סגנון המנהיגות, תקשורת עקיפה.  
ג. יכולת שליטה, סגנון הפיקוח, בקרה סטטיסטית.  
ד. מקצועיות העובדים, יכולת שליטה, פיקוח צמוד.
9. העברת חלקים מהתפקידים ומהסמכויות המנהליות מהנהלת הארגון אל יחידות המשנה נקראת :  
א. האצלת סמכויות  
ב. ריכוז סמכויות  
ג. תיאום פנים-ארגוני  
ד. הפעלת עובדים
10. איזה מהבאים הוא דוגמה לארגון התנדבותי?  
א. מפעל לייצור נעליים  
ב. טיפת חלב  
ג. רשת מרכולים ארצית  
ד. אגודת חסד מקומית



**11. בתרשים ארגוני :**

- א. אין משמעות לגודל ה"תיבה".
- ב. ה"קו" מייצג יחידה ניהולית.
- ג. אין משמעות למיקום ה"תיבות" זו לצד זו.
- ד. ה"תיבה" מייצגת קשר בין יחידות.

**12. עסק יצרני :**

- א. רוכש מוצרים ומוכר אותם, בלי תהליך של עיבוד המוצר.
- ב. רוכש חומרי גלם, מעבד אותם ומוכר מוצרים מוגמרים.
- ג. מספק שירותים לציבור.
- ד. מספק שירותים ליצרנים.

**13. כל אחת מהתיבות בתרשים ארגוני מייצגת :**

- א. יחידה ניהולית
- ב. קשר של כפיפות
- ג. תיאום
- ד. מנהל כללי

**14. תנאי הכרחי לטווח שליטה רחב בארגון הוא עובדים בעלי :**

- א. מוטיבציה נמוכה
- ב. תפקידים מורכבים
- ג. מוסר עבודה נמוך
- ד. רמה מקצועית גבוהה

**15. איזה מהבאים הוא דוגמה לארגון של המינהל הציבורי?**

- א. משרד עורכי דין.
- ב. מפעל להדפסת תעודות הוקרה.
- ג. עמותה לחלוקת מזון לציבור נזקקים.
- ד. משרד החינוך.

**16. ההגדרה המתאימה למופע המינהל "תכנון" היא :**

- א. חלוקת תפקידים והאצלת סמכויות.
- ב. קביעת יעדים ומטרות לפעולה.
- ג. הנעת עובדים לפעולה.
- ד. הכוונת יחידות הארגון לעבודה משותפת.



### **פרק שני: תכתובת מינהלית (35 נקודות)**

#### **חלק א' – קרא בעיון את האירוע שלהלן, וענה על השאלות 17-22 שבסעיפים א-ב.**

מר שלמה כהן כתב מכתב לגברת רינה ישראלי, מנהלת חברת "לירובים בע"מ", ובו התלונן על בעיה במכשיר הטלפון שרכש מהחברה בתאריך 6 בינואר 2008. גברת רינה ישראלי שלחה מכתב ובו היא מודיעה למר שלמה כהן שמכתבו בטיפול.

#### **א. ענה על אחת מבין השאלות 17-18 (5 נקודות).**

17. מהו סוג המכתב ששלח מר כהן?

18. מהו סוג המכתב ששלחה גברת ישראלי?

#### **ב. ענה על שתיים מהשאלות 19-22 (לכל שאלה – 3 נקודות).**

19. פרטי המוען במכתבו של מר כהן יופיעו:

א. בחלקו הימני העליון של המכתב.

ב. בחלקו המרכזי העליון של המכתב.

ג. מתחת לחתימה.

ד. בגוף המכתב.

20. מכתבו של מר כהן הוא מכתב:

א. מחברה לאדם פרטי.

ב. ממשרד ממשלתי לחברה.

ג. מאדם פרטי למשרד ממשלתי.

ד. מאדם פרטי לחברה.

21. מהו הניסוח הראוי לנדון במכתבו של מר כהן?

א. תלונה על מכשיר טלפון.

ב. בקשת מידע על מכשיר טלפון.

ג. תלונה על שירות לקוי.

ד. קלקול טלפוני.

22. במכתבה של גברת ישראלי:

א. אין סימוכין

ב. יש סימוכין

ג. אין נמען

ד. יש נספח



**חלק ב' – ענה על שמונה מהשאלות 23-34 (לכל שאלה – 3 נקודות).**

**23.** מכתב מאדם פרטי יכלול תמיד :

- א. כותרת, תאריך עברי ומספר מכתב.
- ב. כותרת, כתובת נמען ותוכן מכתב.
- ג. מספר מכתב, תוכן מכתב ומילות סיום.
- ד. הוראות שיגור, תוכן מכתב ומצורפים.

**24.** "מכתב לוואי" הוא מכתב :

- א. חשוב, ולכן נשמר בארכיון הארגון.
- ב. בקשה שגרתית.
- ג. המתלווה לרשומה.
- ד. תשובה סופית, ולכן נכתב בצורה רשמית.

**25.** לאיזו מטרה נועד "מכתב תשובת ביניים"?

- א. ללמוד את פרטי הנמען כדי להיענות לפנייתו.
- ב. לוותר על הדפסת מכתב רשמי.
- ג. לאשר את קבלת המכתב, ולהודיע שהעניין בטיפול.
- ד. לשמש כמכתב לוואי, המהווה אישור לרשומה.

**26.** "מכתב תלונה" הוא מכתב :

- א. המכיל את פרטי התלונה וציפייה לתמורה.
- ב. הנשלח אל דובר הארגון ואל אמצעי התקשורת.
- ג. שלילי, ויש לטפל בו בזהירות.
- ד. שהתשובה עליו תהווה עילה להליכים משפטיים.

**27.** מספר המכתב :

- א. כולל מספר שוטף וסיומת השנה הקלנדרית.
- ב. נכתב בתחתית המכתב.
- ג. מהווה עילה לתכתובת חוזרת.
- ד. נכתב מתחת לשורת הנדון.

**28.** מהן "הוראות שיגור"?

- א. הוראות המשגרות את המכתב.
- ב. הוראות למשלוח מכתב.
- ג. הוראות לכתיבת מכתב.
- ד. הוראות לטיפול במכתב.



**29. תוכן המכתב :**

- א. כולל תאריך פרטי נמען והעתקים.
- ב. בנוי לפי סדר הא"ב.
- ג. כולל פתיחה, גוף וסיום.
- ד. בנוי לפי סדר כרונולוגי.

**30. לפי עקרון הזהירות :**

- א. יש לכתוב את המכתב מנקודת ראותו של הנמען.
- ב. יש להקפיד לכתוב את כל הפרטים הדרושים לנמען.
- ג. כל מכתב צריך להיקרא שוב כדי לוודא שלא נפלו בו טעויות כתיב.
- ד. כל מכתב מהווה אסמכתא, ולכן יש להיזהר במה שנכתב.

**31. המשפט "אין להבטיח דברים שאין באפשרותנו לקיים" נובע מעקרון :**

- א. האדיבות
- ב. התכנון
- ג. הזהירות
- ד. הבהירות

**32. איסוף נתונים וניסוח ראשי פרקים נובעים מעקרון :**

- א. הזהירות
- ב. האדיבות
- ג. הבהירות
- ד. התכנון

**33. ב"מכתב תשובה שלילית" מומלץ :**

- א. להזהיר את הפונה מתביעה.
- ב. לספק תשובה מנומקת.
- ג. להפנות את הפונה לייעוץ.
- ד. לבדוק אם הפונה הבין את המסר.

**34. המלצה של ארגון ניתנת :**

- א. על אדם, על מוצר או על שירות.
- ב. ללקוחות חשובים בארגון.
- ג. למנהל שהתפטר מתפקידו.
- ד. על תלונה צודקת.



### **פרק שלישי: מיומנויות מחשב (5 נקודות)**

**ענה על אחת מהשאלות 35-36 (5 נקודות).**

35. ציין שני סוגי סיומות לכתובת אינטרנט.

36. הסבר מהו "תיוק אלקטרוני".

### **פרק רביעי: סדנאות לשיפור מיומנויות העבודה (28 נקודות)**

**חלק א' – קרא את האירוע שלהלן, וענה על השאלות 37-44 שבסעיפים א-ב:**

משה ודינה חיימוביץ מעוניינים לקבל סיוע ברכישת דירה. הם ניסו כמה פעמים להשיג טלפונית את מחלקת המשכנתאות במשרד הבינוי והשיכון. לאחר מספר רב של ניסיונות ענתה הטלפנית ואמרה שהמדיניות היא לא למסור פרטים בטלפון וכי עליהם לסור למשרד. כשהגיעו בני הזוג לבניין, התברר להם שאין שילוט הכוונה במקום. למזלם, בדיוק נכנס עובד, ואמר להם שהמשרד נמצא בקומה ד'. לאחר המתנה של כחמש דקות למעלית צעק לעברם אחד העובדים "המעלית מקולקלת". הם טיפסו במדרגות לקומה ד' וחיפשו את המחלקה המבוקשת, אך לשווא. כשראו שדלת אחד החדרים פתוחה, הציצו פנימה, והפקיד סימן להם בתנועת יד להמתין. לאחר כ-10 דקות יצא הפקיד ושאל, "מה הבעיה?" משה ענה שרצונם לברר פרטים לגבי המשכנתא. הפקיד הרים את קולו: "למה אתם מפריעים בעבודה? לא הגעתם למקום הנכון. רדו לקומה ב', וחוף מזה, נראה לכם שאתם יכולים להגיע מתי שאתם רוצים?! היום אין בכלל קבלת קהל!". בני הזוג רצו לברר מתי אפשר להגיע, אך הפקיד טרק את הדלת בפניהם, ולא היה מוכן לשמוע אותם. בני הזוג הכעוסים ירדו לכניסה, כתבו מכתב תלונה חריף לנציג תלונות הציבור, ושלשלו את המכתב לתיבת התלונות.

**א. ענה על שתיים מהשאלות 37-40 (לכל שאלה – 5 נקודות).**

37. ציין את מרכיבי התקשורת באירוע.

38. ציין שתי נקודות תורפה ארגוניות באירוע.

39. ציין שתי דוגמאות לתקשורת בלתי מילולית באירוע.

40. ציין עיקרון אחד במתן שירות, שלא בא לידי ביטוי באירוע.

**ב. ענה על שתיים מהשאלות 41-44 (לכל שאלה – 3 נקודות).**

41. באירוע מתוארים יחסי הציבור בארגון:

א. עסקי-שירותי

ב. צבאי

ג. ציבורי

ד. התנדבותי



42. בעיה של היעדר שילוט הכולנה קשורה ביחסי ציבור בתחום :

- א. קבלת הקהל
- ב. המענה לטלפון
- ג. התכתובת
- ד. הטיפול בתלונות

43. התקשורת החוצצת באירוע מתקיימת :

- א. בין הזוג חיימוביץ לבין הטלפנית.
- ב. בין הפקיד לבין הזוג חיימוביץ.
- ג. בין משה לבין דינה חיימוביץ.
- ד. בין הטלפנית לבין הפקיד.

44. תיבת התלונות היא דוגמה :

- א. לאמצעי קשר פנימי בארגון ציבורי.
- ב. לאמצעי ליצירת רושם ראשוני.
- ג. להתחמקות מתלונות הציבור.
- ד. לטיפול בנקודות תורפה בין הארגון לציבור.

**חלק ב' – ענה על ארבע מהשאלות 45-50 (לכל שאלה – 3 נקודות).**

45. מהי "תקשורת ישירה"?

- א. העברת מידע פנים מול פנים.
- ב. שליחת מכתב ללקוחות החברה.
- ג. קשר בין המנהל ללקוחות.
- ד. ניהול שיחה טלפונית.

46. בכללי התנהגות במשרד יש לשים את הדגש על :

- א. הופעה נאה, ישיבה נכונה, שיחה שקטה.
- ב. יחסי עובד-ממונה, חברות נאמנה.
- ג. תרבות דיבור, נימוסי משרד, שמירה על נוהלי המשרד.
- ד. סדר, דיוק, גמישות, פתיחות.

47. תקשורת בלתי מילולית באה לידי ביטוי באמצעות :

- א. תקשורת ישירה.
- ב. שפת גוף.
- ג. העברת מסרים באמצעות מחשב.
- ד. תקשורת חד-סטריית.



48. אדם המתנהג בהתאם לציפיות ממנו מקיים את המונח:

- א. נבואה המגשימה את עצמה.
- ב. אפקט ההילה.
- ג. תקשורת בלתי פורמלית.
- ד. סטראוטיפ.

49. מיהו הגורם המחליט על תוכן השדר ועל אמצעי העברתו?

- א. היוזם
- ב. המסר
- ג. האמצעי
- ד. הקולט

50. אחד העקרונות הבסיסיים בניהול זמן הוא:

- א. ביצוע כל דרישות העובדים בחברה.
- ב. ניהול שיחות טלפוניות.
- ג. מבט בשעון בכל 20 דקות.
- ד. קביעת סדרי עדיפויות.

**בהצלחה!**