



בחינת גמר – נוער קיץ תשס"ט ניהול מערכות משרדיות – חלק ב' מבחן עיוני

שאלון מס' 89212
מערכת 3000
מסלול נוער תעשייתי

הוראות לנבחן,

א. משך הבחינה: שלוש שעות

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

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

ג. **הוראות מיוחדות:**

- בשאלות הרב-ברירה סמן את התשובה הנכונה במקום המתאים במחברת.
- בשאלות האחרות רשום את התשובות במחברת הבחינה, וציין את מספר השאלה שעליה אתה משיב. אין לסמן דבר על השאלון.
- 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 המחברת, ומסור למשגיח/ה.

מס' מחברת

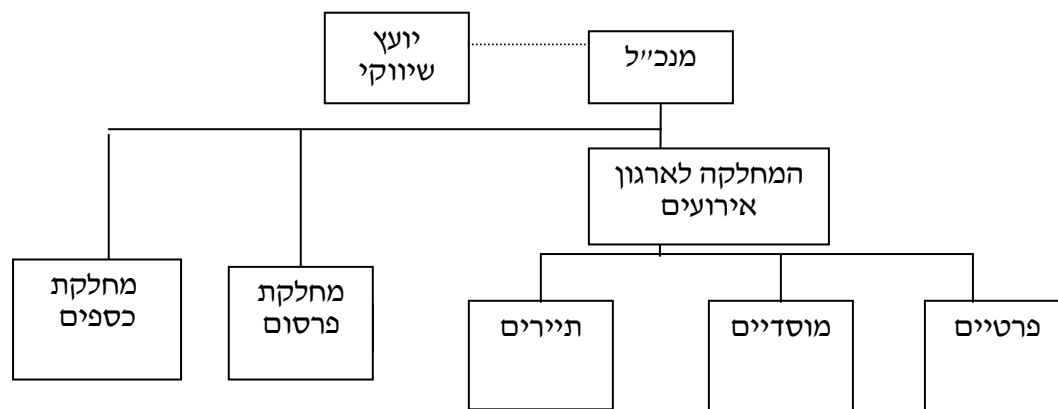
בהצלחה!

© 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: מינהל (32 נקודות)

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



איור לשאלות 4-1

תרשים ארגוני של "האירוע – ארגון אירועים ושבתות אירוח"

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

1. ציין שתי יחידות קו בחברת "האירוע – ארגון אירועים ושבתות אירוח".
2. איזה סוג ארגון מתואר באיור?

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

3. חלוקת העבודה במחלקת לוג'רן אירועים נעשית על בסיס:
 - א. מוצרים
 - ב. לקוחות
 - ג. גיאוגרפי
 - ד. מוצר

4. מחלקת הפרסום:

- א. כפופה ישירות למנכ"ל.
- ב. נמצאת בתיאום עם מחלקת כספים.
- ג. כפופה ליועץ השיווקי.
- ד. נמצאת בדרגה שווה ליועץ השיווקי.



חלק ב': ענה במחברת על שמונה מבין השאלות 5-16 (לכל שאלה – 3 נקודות).

5. תפקיד ה"תיבה" בתרשים הארגוני הוא לייצג:
- א. יחידה בארגון ציבורי
 - ב. קשרי תיאום בין יחידות קו
 - ג. קשר של מתן הוראות ודיווח
 - ד. יחידת קו / מטה
6. התיאום שבו מועברות הוראות לביצוע פעולה הוא תיאום בין:
- א. ממלאי תפקידים מאותו הדרג.
 - ב. ממלאי תפקידים שאין להם ממונה משותף.
 - ג. ממונה לבין כפוף.
 - ד. כל עובדי הארגון.
7. באיזו צורת הפעלה מבין הבאות האצלת הסמכויות היא מרבית?
- א. סימולציה
 - ב. הדרכה
 - ג. נתינת פקודות
 - ד. הפעלה עצמית
8. ההגדרה "הקמת מנגנון על הסתעפויותיו השונות ואיוש התפקידים" מתאימה למושג:
- א. ארגון
 - ב. תכנון
 - ג. הפעלת עובדים
 - ד. תיאום
9. ההגדרה "סך כל התפקידים המוטלים על עובד אחד" מתאימה למושג:
- א. תפקיד
 - ב. משרה
 - ג. תקן כוח-אדם
 - ד. האצלת סמכויות
10. העיקרון שקובע כי הארגון חייב להתנהל על-ידי מנהל אחד הוא עקרון:
- א. יחידות הפיקוד
 - ב. שרשרת הפיקוד
 - ג. המבנה ההיררכי
 - ד. יחידות הניהול



11. כאשר רמת המקצועיות של העובדים גבוהה, הפיקוח :

- א. צר
- ב. מתבצע באמצעות דוחות בכתב
- ג. רחב
- ד. מתבצע באמצעות תצפיות

12. היחידה "משמר הגבול" שייכת למינהל :

- א. הציבורי
- ב. הצבאי
- ג. העסקי
- ד. השירותי

13. כשעסק נמצא במצב של גירעון :

- א. סך ההכנסות גדול מסך ההוצאות.
- ב. יש לעסק רווח.
- ג. סך ההוצאות גדול מסך ההכנסות.
- ד. סך ההוצאות שווה לסך ההכנסות.

14. פיקודית, תפקידית ואישית הם מקורות :

- א. למוטיבציה
- ב. לטווח שליטה
- ג. לעוצמה
- ד. לסמכות

15. טווח שליטה רחב הוא מצב אשר בו :

- א. ממונה אחראי על מספר גדול של עובדים.
- ב. לכל עובד יש כמה ממונים.
- ג. ממונה אחראי על מספר קטן של עובדים.
- ד. העסק חוסך במשאבים.

16. איזה מהבאים הוא דוגמה לארגון של המינהל העסקי?

- א. הסוכנות היהודית
- ב. המוסך
- ג. המשטרה
- ד. משרד התמ"ת



פרק שני: תכתובת מינהלית (35 נקודות)

חלק א': קרא בעיון את האירוע שלהלן, וענה על השאלות 17-22 שבסעיפים א-ב, על-פי ההנחיות.

מר ששון לוי פנה בתאריך 25 באוקטובר 2008 לעיריית אשדוד בבקשה לקבל פרטים על אפשרויות הבנייה בשכונתו. מזכירת העירייה, הגברת שירה נוי, העבירה את בקשתו למר יוסי אבוטבול, אדריכל העיר. בתאריך 2 בנובמבר 2008, היא שלחה מכתב למר ששון לוי ובו הודיעה כי בקשתו הועברה לטיפולו של אדריכל העיר.

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

17. כתוב את משפט הפתיחה שיופיע במכתבו של מר ששון לוי לעירייה.
18. כתוב את גוף המכתב שכתבה גברת שירה נוי, מזכירת העירייה, למר ששון לוי.

ב. ענה על שתיים מבין השאלות 19-22 (לכל שאלה – 3 נקודות).

19. פרטי המוען במכתב ששלח ששון לוי יופיעו :
א. בחלק הימני העליון של המכתב.
ב. בחלק המרכזי העליון של המכתב.
ג. מתחת לחתימה.
ד. בגוף המכתב.
20. המכתב ששלחה גברת שירה נוי, מזכירת העירייה, הוא מכתב :
א. מחברה לחברה.
ב. ממשרד ממשלתי לחברה.
ג. מאדם פרטי למשרד ממשלתי.
ד. מחברה לאדם פרטי.
21. גברת שירה נוי העבירה את מכתבו של מר לוי לאדריכל בליווי :
א. מכתב בקשת מידע
ב. מכתב מסירת מידע
ג. מזכר
ד. מכתב לוואי
22. במכתב של גברת שירה נוי :
א. אין סימוכין
ב. יש סימוכין
ג. אין נמען
ד. יש ספח



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

23. הצורך במשלוח מכתב תשובת ביניים נובע מעקרון :

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

24. המכתב שבו מבטיחים סודיות הוא מכתב :

- א. לוואי
- ב. תלונה
- ג. בקשת מידע על אדם
- ד. מסירת מידע על ארגון

25. במכתב מחברה כותבים :

- א. מילות תנחומים
- ב. את הסימוכין של המכתב
- ג. כותרת פרטית
- ד. את תפקיד מנסח המכתב

26. בכותרת עסקית מופיעים פרטי :

- א. העסק השולח
- ב. המכתב
- ג. העסק המקבל את המכתב
- ד. בעל התפקיד המנסח את המכתב

27. החתימה מופיעה :

- א. בראש המכתב
- ב. בכתב יד
- ג. צמוד לשוליים הימניים
- ד. לאחר המילה "בשם"

28. כאשר התלונה מוצדקת :

- א. נפנה את הלקוח לבית המשפט.
- ב. נודיע למנהל החברה.
- ג. נציע פתרון ופיצוי.
- ד. נתעלם מהתלונה.



29. כאשר אנו מעוניינים להתחיל עסקים עם חברה חדשה, נשלח לגוף שלישי מכתב :

- א. תלונה על החברה
- ב. בקשת מידע על החברה
- ג. תשובת ביניים
- ד. תודה

30. העיקרון שעל פיו יש לבצע הגהה לפני משלוח המכתב הוא עקרון :

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

31. הפנייה ב"אישור" תיפתח בדרך כלל במילים :

- א. אדונים נכבדים,
- ב. לכל המעוניין,
- ג. חבר יקר,
- ד. שלום רב,

32. ניתן למסור מידע על מוצר באמצעות :

- א. לוגו החברה
- ב. תזכורת
- ג. תשובת ביניים
- ד. קטלוג

33. מכתב הנשלח בתוך הארגון נקרא :

- א. מכתב תלונה
- ב. תזכורת
- ג. מזכר
- ד. מכתב ביניים

34. המשפט "הלקוח תמיד צודק" נובע מעקרון :

- א. האדיבות
- ב. הבהירות
- ג. הכתיבה המינהלית
- ד. התכנון



פרק שלישי: מיומנויות מחשב (5 נקודות)

ענה במחברת על אחת מבין השאלות 35-36 (5 נקודות).

35. ציין שתי קבוצות של מקשים במקלדת.

36. ציין שני סוגי צגים.

פרק רביעי: סדנאות לשיפור מיומנויות העבודה (28 נקודות)

א. חלק א': קרא את האירוע שלהלן, וענה במחברת על שאלות 37-44 שבסעיפים א-ב:

דפנה, העובדת במשרד הנסיעות "ישראל נופשת", טלפנה לחברתה וסיפרה לה על הקושי שלה בעבודה ועל רצונה לעזוב. היא סיפרה לחברתה שהיא מרגישה בודדה בעבודה, דבר המביא אותה לדיכאון ולהרגשת תסכול. דרישות העבודה מוגזמות והאווירה במשרד מתוחה מאוד. לפתע נכנס למשרד אדם לבוש חליפה. דפנה סיימה מיד את שיחת הטלפון שלה, ופנתה ללקוח. הלקוח התיישב, שילב את ידיו ושתק. דפנה פנתה אליו ושאלה אם היא יכולה לעזור לו, ואז ענה הלקוח בטון שקט: "אני רוצה לברר פרטים על חופשה באילת או בחיפה או, בעצם, בגליל... את יודעת מה, נראה לי הכי כדאי בים-המלח. אני לא בטוח."

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

37. ציין את גורמי התקשורת בשיחה בין דפנה לבין חברתה.

38. ציין שתי דרכים שבעזרתן דפנה יכולה להתמודד עם הלחץ שהיא חווה.

39. ציין שתי דוגמאות לתקשורת בלתי מילולית באירוע.

40. ציין כיצד על דפנה להתמודד עם הלקוח.



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

41. לחץ העבודה המוטל על דפנה הוא לחץ :

- א. איכותי
- ב. כמותי
- ג. פיזיולוגי
- ד. מתון

42. הסימפטומים של דפנה קשורים לתשישות :

- א. פסיכולוגית
- ב. פיזיולוגית
- ג. קוגניטיבית
- ד. התנהגותית

43. הלקוח המתואר באירוע הוא לקוח :

- א. רגזן
- ב. דומיננטי
- ג. אסרטיבי
- ד. הססן

44. התקשורת בין דפנה לבין חברתה התבצעה באמצעות תקשורת :

- א. ישירה
- ב. עקיפה
- ג. חוצצת
- ד. פעילה



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

45. מהי "תקשורת עקיפה"?

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

46. פעולה המכוונת להביא לידיעת הציבור מידע נקראת:

- א. פרסום
- ב. תעמולה
- ג. הפצה
- ד. הסברה

47. חוסר בשלטי הָכוּונה במשרד הוא דוגמה לנקודת תורפה:

- א. בתקשורת עקיפה
- ב. בארגון ציבורי
- ג. בתקשורת ישירה
- ד. בארגון עסקי

48. אחד העקרונות החשובים בניהול זמן הוא ההבחנה בין שני הגורמים הבאים:

- א. בין הגורמים ללחץ לבין הגורמים לשחיקה.
- ב. בין הגורם המבזבז זמן לבין הגורם למנוחה.
- ג. בין חשוב לבין דחוף.
- ד. בין אסרטיביות לבין אי-עשייה.

49. העיקרון בניהול זמן, המדגיש את הצורך להקצות זמן לבעיות בלתי צפויות, נקרא חוק:

- א. התכנון
- ב. התגובה המיידית
- ג. הצבת גבולות
- ד. החריגים

50. אחת הדרכים להתגבר על נקודת תורפה בתקשורת עקיפה היא:

- א. להימנע מלהתעסק בדברים אישיים.
- ב. לשלוח תשובת ביניים.
- ג. להתקין תא-קולי.
- ד. להאריך את שעות קבלת הקהל.

בהצלחה!