



בחינת גמר – נוער קיץ תש"ע ניהול מערכות משרדיות – חלק ב' מבחן עיוני

שאלון מס' 89212
מערכת 3002 (2)
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

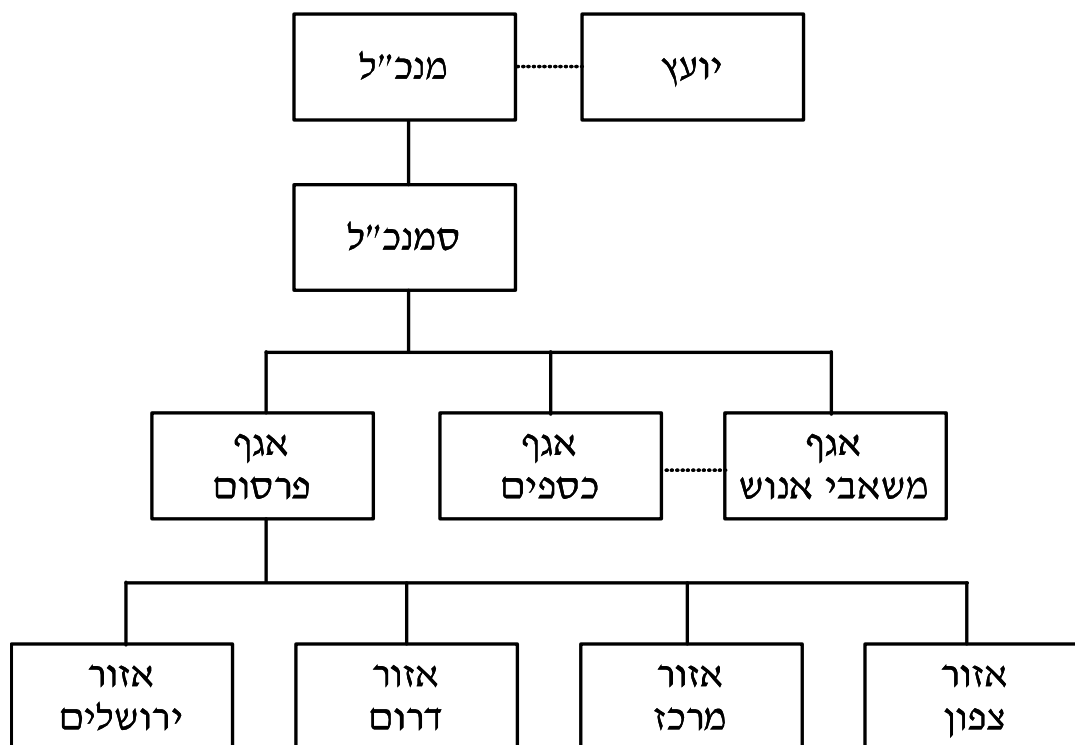
בהצלחה!

© 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 בתרשים הארגוני שלהלן, וענה במחברת על השאלות שבסעיפים א-ב, על סמך התרשים.



איור לשאלות 1-4

תרשים ארגוני של חברת "להוציא זהב מכסף" – חברה לשיווק תכשיטים

א. ענה במחברת על אחת מבין השאלות 1-2 על סמך האיור לשאלות 1-4 (5 נקודות).

1. ציין יחידת קו אחת ויחידת מטה אחת בחברה.

2. איזה סוג ארגון מתואר באירוע?

ב. ענה במחברת על אחת מבין השאלות 3-4 על סמך האיור לשאלות 1-4 (3 נקודות).

3. חלוקת העבודה באגף הפרסום היא חלוקה על בסיס:

א. גיאוגרפי.

ב. פונקציונלי.

ג. תהליך.

ד. לקוחות.

4. אגף הכספים:

א. נמצא בדרגה גבוהה מסמנכ"ל החברה.

ב. עובד בתיאום עם אגף משאבי אנוש.

ג. כפוף ישירות למנכ"ל.

ד. עובד בתיאום עם היועץ.



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

5. הרשות להפעיל את מערך העבודה לשם ביצוע התפקיד היא :

- א. אחריות.
- ב. סמכות.
- ג. נתינה.
- ד. תיאום.

6. שירותי הממשל שנותנים ארגוני המינהל הציבורי :

- א. פועלים במטרה להפיק רווחים.
- ב. עוסקים במתן שירותי רווחה לציבור.
- ג. מבצעים פעילויות ציבוריות בהתנדבות במהלך השנה.
- ד. מוציאים לפועל את החלטות הרשות המחוקקת.

7. צורות הבעלות של ארגון עסקי-פרטי הן :

- א. שותפות, חברה בע"מ, חברת עסקים, חברת הלוואות.
- ב. חברה בע"מ, חברה ציבורית, חברה ממשלתית.
- ג. בעלות אישית, שותפות, חברה בע"מ, אגודה שיתופית.
- ד. בעלות אישית, בעלות משפחתית, בעלות כללית, בעלות ציבורית.

8. מהו העיקרון הקובע כי כל יחידה מיחידות הארגון חייבת להתנהל על ידי מנהל אחד?

- א. עקרון יחידות הניהול
- ב. עקרון יחידות הפיקוד
- ג. עקרון יחידות הצוות
- ד. עקרון יחידות הארגון

9. טווח שליטה צר מתקיים כאשר העובדים הם :

- א. בעלי רמה מקצועית גבוהה.
- ב. בעלי מוטיבציה גבוהה.
- ג. בעלי יכולת לבצע את רוב העבודה לבד.
- ד. בעלי מוסר עבודה נמוך.

10. מעקב שיטתי אחר הביצוע, תוך כדי השוואתו לתקנים, הוא תהליך של :

- א. הפעלה.
- ב. פיקוח.
- ג. תקציב.
- ד. בקרה.



11. קבוצת אנשים בעלי מטרה משותפת הפועלים בתיאום ובמשותף תוך כדי חלוקת עבודה, מתאימים להגדרה של:

- א. תיאום.
- ב. פיקוח.
- ג. ארגון.
- ד. תקשורת.

12. על מה אפשר ללמוד מתרשים של מבנה ארגוני?

- א. על המיכון ועל הציוד של הארגון.
- ב. על בעיות בחלוקת סמכויות.
- ג. על צינורות התקשורת הבלתי פורמלית.
- ד. על צינורות התקשורת הפורמלית.

13. גירעון תקציבי הוא מצב שבו:

- א. תקציב ההוצאות גדול מתקציב ההכנסות.
- ב. תקציב ההכנסות גדול מתקציב ההוצאות.
- ג. תקציב ההכנסות שווה לתקציב ההוצאות.
- ד. הארגון מפיק רווחים רבים.

14. ארגון המייצר מוצרים כדי למכור אותם הוא ארגון:

- א. התנדבותי.
- ב. עסקי-יצרני.
- ג. עסקי-שירותי.
- ד. צבאי.

15. טווח שליטה רחב הוא מצב שבו:

- א. יש אי-סדר בארגון.
- ב. הארגון מושפע מסביבתו.
- ג. למנהל אחד יש מספר רב של כפופים.
- ד. למנהל אחד יש מספר מועט של כפופים.

16. סך כל התפקידים המוטלים על עובד אחד במסגרת עבודתו נקרא:

- א. תקציב.
- ב. תפקיד.
- ג. משרד.
- ד. משרה.



פרק שני: תכתובת מינהלית (35 נקודות)

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

מר משה כהן שלח מכתב בתאריך 12/01/10 לחברת "שקמה" בבקשה לקבל פרטים על פוליסות ביטוח בריאות. גברת שירה שמענוב, מזכירת חברת "שקמה", שלחה בתאריך 20/01/10 למר משה כהן את הקטלוג של פוליסות הביטוח של החברה.

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

17. כתוב את משפט הפתיחה במכתב שכתב מר משה כהן לחברת "שקמה".

18. כתוב את משפט הפתיחה במכתב שכתבה גברת שירה שמענוב למר משה כהן.

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

19. היכן תופיע הכותרת במכתב ששלח מר משה כהן?

א. צמוד לשוליים השמאליים של המכתב.

ב. בחלק העליון של המכתב, בצד ימין.

ג. בחלק העליון של המכתב, במרכז.

ד. בחלק התחתון של המכתב.

20. במכתב ששלחה גברת שירה שמענוב למר משה כהן, התאריך 12/01/10 הוא:

א. תאריך המכתב.

ב. סימוכין.

ג. מספר המכתב.

ד. סימני זיהוי.

21. המכתב ששלחה גברת שירה שמענוב למר משה כהן הוא מכתב:

א. לוואי.

ב. בקשת מידע.

ג. תלונה.

ד. תשובת ביניים.

22. המכתב מגברת שירה שמענוב למר משה כהן הוא מכתב:

א. מפרטי לפרטי.

ב. מחברה לחברה.

ג. מחברה לפרטי.

ד. מפרטי לחברה.



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

23. מכתב תשובת ביניים הוא מכתב הנשלח:

- א. כשאין מה לכתוב ללקוח.
- ב. כשהתלונה של הלקוח מוצדקת.
- ג. כדי לדחות את הבקשה.
- ד. כדי להודיע שהעניין בטיפול.

24. למה משמש מזכר?

- א. להתכתבות פנימית.
- ב. למסירת הודעות חשובות.
- ג. לשמירה על סדר במשרד.
- ד. לתיוק ראשוני של המידע.

25. עקרון הזהירות קובע כי:

- א. אין להכחיש את דברי המנהל.
- ב. יש להקפיד על סדר נכון של הצגת הדברים.
- ג. המכתב משמש אסמכתא.
- ד. הניסוח צריך להיות קצר וקולע.

26. מכתב שבו נענות תשובות הוא מכתב:

- א. מסירת מידע.
- ב. בקשת מידע.
- ג. תלונה.
- ד. אישי.

27. כאשר כותבים מכתב בקשת מידע על גברת רבקה גיינו:

- א. מציינים את גילה.
- ב. מבטיחים סודיות.
- ג. עונים תשובות.
- ד. מודיעים על קבלתה לעבודה.

28. העיקרון הקובע כי כדאי להימנע משימוש במונחים לועזיים הוא:

- א. עקרון הארגון.
- ב. עקרון הבהירות.
- ג. עקרון הקיצור.
- ד. עקרון התכנון.



29. מכתב הכולל נימוקים לתשובה הוא מכתב :

- א. תזכורת.
- ב. לוואי.
- ג. תשובה שלילית.
- ד. תשובה חיובית.

30. מכתב זימון לפתיחת קורס יכלול :

- א. את תכנית הלימודים ואת חובות התלמיד.
- ב. את התאריך, את השעה ואת מקום הפתיחה.
- ג. תיאור של החברה המעבירה את הקורס.
- ד. את האפשרות להגיש מועמדות לקורס.

31. ממאפייני המזכר :

- א. ניסוח בלתי פורמלי.
- ב. כתובת מלאה של הנמען.
- ג. הקפדה על מתווה של מכתב.
- ד. פתיחה, גוף וסיום.

32. במכתב תזכורת מופיעות המילים :

- א. בהמשך למכתבך.
- ב. אתה מוזמן לישיבה.
- ג. מצורף קטלוג.
- ד. טרם ביצעת.

33. מכתב אישי :

- א. נשלח מאדם פרטי לחברה.
- ב. מנוסח בצורה בלתי פורמלית.
- ג. נשלח מארגון ציבורי.
- ד. מיועד להביע דעה אישית.

34. כאשר הפנייה היא "אדונים נכבדים", פרטי הנמען כוללים את המילים :

- א. לכבוד מר שמעון דדון.
- ב. לכבוד גברת שירית נוי.
- ג. לכבוד חברת נוי בע"מ.
- ד. לכבוד ד"ר ליפסטיקון.



פרק שלישי: מיומנויות מחשב (5 נקודות)

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

35. הגדר מהו וירוס במחשב.

36. הגדר מהו קורא אופטי.

פרק רביעי: סדנאות לשיפור מיומנויות עבודת המזכירה (28 נקודות)

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

בעיתון התפרסמה מודעה גדולה, מלווה בתמונות מרהיבות של מוצרי החברה ובמחירי מבצע מפתים: "תכשיט זהב במחיר של תכשיט כסף – מכירת סוף השנה של חברת 'להוציא זהב מכסף' יוצאת לדרך".

מר זאבי החליט לרכוש לאשתו צמיד כמתנת יום-הולדת. כשהגיע לחנות, המוכרת סוזי התפנתה אליו מיד, וקיבלה אותו בחיוך מזמין. מר זאבי הכין טבלה כדי להשוות בין הצמידים השונים מבחינת המחיר, העיצוב, האיכות וכד'. הוא ביקש לברר את כל הפרטים, והדגיש שחשוב לו להבין את הפרטים לפני הרכישה. סוזי מסרה לו מידע רב לגבי הצמידים ומחיריהם. מר זאבי רכש צמיד, וביקש להקפיד על עטיפה יפה למתנה.

לאחר שגברת זאבי ענדה את הצמיד פעם אחת, התברר כי הוא מקבל גוון שחור ומאבד מאיכותו ומיופיו.

כשגופו נוטה קדימה וכולו דרוך וכעוס ניגש מר זאבי לחנות החברה והתלונן. סוזי הרגיעה אותו, ובטון רך ונעים אמרה: "אל דאגה, יש לך אחריות! קנית מוצר של חברה בעלת שם עולמי עם אלפי לקוחות מרוצים." סוזי שלחה את הצמיד לחברה, וביקשה ממר זאבי לחזור עוד חמישה ימים. כעבור חמישה ימים חזר מר זאבי לקחת את הצמיד, אך נמסר לו שהיה עיכוב וייקח עוד שבוע עד שהצמיד יגיע. מר זאבי חזר לחנות החברה שלוש פעמים עד שהגיע הצמיד, נוצץ כמו בהתחלה. לרוע המזל, בפעם הבאה שהגברת זאבי ענדה את הצמיד, התופעה חזרה על עצמה והצמיד קיבל שוב גוון שחור.

בזעם רב פנה מר זאבי לעורך דין על מנת שיטפל בנושא. עורך הדין שלח פקס למנהל החברה ובו דרש לשלוח שליח לבית הלקוח, לאסוף את הצמיד, ולהעניק למר זאבי פיצוי על עוגמת הנפש ועל ההפסדים שנגרמו לו.



א. ענה על שתי שאלות מבין השאלות 37-40 (לכל שאלה – 5 נקודות).

37. ציין את גורמי התקשורת בין עורך הדין ובין חברת "להוציא זהב מכסף".

38. ציין שתי דרכים לשירות איכותי של לקוח, מתוך הקטע.

39. ציין שתי דוגמאות לתקשורת בלתי מילולית, מתוך הקטע.

40. הצע שתי דרכים לשיפור השירות של החברה.

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

41. באיזה סוג של יחסי ציבור השתמשה חברת "להוציא זהב מכסף"?

- א. תעמולה
- ב. תיבת תלונות
- ג. פרסומת
- ד. איש יחסי ציבור

42. באיזה סוג תקשורת השתמשה חברת "להוציא זהב מכסף"?

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

43. איזה סוג תקשורת התקיימה בין מר זאבי ובין סוזי?

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

44. כאשר מר זאבי בא לחנות כדי לרכוש צמיד לאשתו, הוא התנהג כלקוח:

- א. מאושר.
- ב. עצבני.
- ג. ביישן.
- ד. הגיוני.



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

45. מהי תיבת תלונות?

- א. תלונה שהגיעה לארגון ארוזה בתיבת קרטון.
- ב. תיבה שבה הלקוח מקבל את התשובה לתלונתו.
- ג. תיבה המגיעה ללקוח עם פיצוי מהארגון.
- ד. תיבה שבה הלקוחות שמים תלונות על הארגון.

46. איזה אמצעי מבין האמצעים הבאים נותן מענה לנקודת תורפה בתחום השירות הטלפוני?

- א. תא קולי.
- ב. תיבת תלונות.
- ג. משלוח תשובת ביניים.
- ד. הופעה בהתאם לתפקיד.

47. האמרה "מענה רך ישיב חמה" מתאימה להתמודדות עם לקוח :

- א. עצבני.
- ב. עסוק.
- ג. ביישן.
- ד. שתקן.

48. איזו התנהגות אופיינית לטיפוס הרגזן?

- א. לא לחוץ, ממתין שיטפלו בו.
- ב. עומד על דעתו, תוקפני והחלטי.
- ג. מאשים את כולם וכועס על כולם.
- ד. דורש לקבל מידע רב לפני שמקבל החלטה.

49. שחיקה בעבודה גורמת :

- א. ללחץ דם נמוך.
- ב. לירידה במוטיבציה.
- ג. לתוספת כוח אדם.
- ד. לעלייה בתפוקה.

50. איזה כלל מבין הכללים הבאים אינו שייך לכללי הברזל של טיפול בתלונות של לקוחות?

- א. כאשר התלונה צודקת יש להציע פתרון או פיצוי.
- ב. לעולם אין לפסול על הסף את תלונת הלקוח.
- ג. אין צורך לטפל בתלונה שאינה מוצדקת.
- ד. הלקוח תמיד צודק.

בהצלחה!