

ניהול משאבי אנוש א'

יחידת לימוד אחת

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: שלוש שעות.

ב. מבנה השאלון ומפתח ההערכה: בשאלון זה שני פרקים:

פרק ראשון: ניסוח מסמכים והפקתם 64 נקודות

פרק שני: יצירה ועריכה של מסמכים 36 נקודות

סך-הכול 100 נקודות

ג. חומר עזר מותר לשימוש: תקליטור או החסן נייד (דיסק און-קי), שיספק בית-הספר.

ד. הוראות מיוחדות:

1. ענה על מספר השאלות הנדרש בשאלון. המעריך יקרא ויעריך את מספר השאלות

הנדרש בלבד, לפי סדר כתיבתן במחברתך ולא יתייחס לתשובות נוספות.

2. הקלד את תשובותיך ושמור אותן על-גבי אחד מאמצעי האחסנה החיצוניים באמצעות

הפקודה "שמור בשם" (SAVE AS). שמור כל תשובה בקובץ נפרד.

שים לב להנחיות לגבי שם הקובץ בכל שאלה.

3. בכל קובץ, בראש המסמך, הקד לרשום את הפרטים האלה:

א. מספר הזהות שלך.

ב. מספר השאלה בשאלון.

4. מחברת הבחינה שקיבלת תשמש אותך כטיוטה.

5. בתום הבחינה הפק את כל תשובותיך בתדפיס באמצעות המדפסת, וצרף אותם

למחברת הבחינה.

הדבק מדבקת נבחן על-גבי אריזת התקליטור או על-גבי הדיסק און-קי, על-גבי התדפיס שהפקת ועל-גבי מחברת הבחינה.

צרף את אמצעי האחסנה ואת התדפיס למחברת הבחינה.

בשאלון זה 7 עמודים ו-2 עמודי נספח.

ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר,

אך מכוונות הן לנבחנות והן לנבחנים.

בהצלחה!

השאלות

פרק ראשון: ניסוח מסמכים והפקתם (64 נקודות)

קרא את תיאור האירוע וענה על השאלות שלאחריו, על-פי ההנחיות שבהמשך.

למען דוברי ערבית, מובא תרגום של האירוע בנספח לשאלון זה.

יש לענות על השאלות בשפה העברית בלבד.

אירוע

חברת "טעים לי", מרחוב הרימון 8, אור יהודה, מיקוד 87878, עוסקת בייצור ובשיווק של מזון בריא לילדים ולנוער. לאור הצלחה רבה במכירות, החליטה הנהלת החברה לגייס עובדי ייצור נוספים. כמו-כן הוחלט למנות מנהל מחלקה לבקרת איכות. בתאריך כ"ג בניסן תשע"ד, 23 באפריל 2014, התקיימה ישיבת הנהלה מספר 13/2013. בישיבה השתתפו מר דוד הלוי – מנכ"ל, הגברת אילונה רון – מנהלת אגף משאבי אנוש, מר ישראל בר-אל – גזבר, הגברת עינת אדרי – תזונאית, מר גיא מטלון – מנהל מחלקת לקוחות עסקיים, הגברת ליאת אביבי – מנהלת הלשכה ורושמת הפרוטוקול. בישיבה נדונו הנושאים האלה: גיוס עובדים, טיול גיבוש לעובדים ו"שונות".

במהלך הישיבה הוחלט כי הגברת אילונה רון תפנה לחברות השמה לצורך גיוס עובדי ייצור מקצועיים בתחום המזון. כמו-כן היא תפרסם מודעת דרושים בעיתון "ידע" על משרה פנויה של מנהל/ת מחלקה לבקרת איכות. עוד הוחלט בישיבה כי הגברת עינת אדרי תכין מצגת ובה פירוט של שלושה סוגי תפריטים המכילים מזון בריא לילדים ולנוער, והגברת אילונה רון תתכן טיול גיבוש לעובדי הארגון.

מודעת הדרושים לתפקיד מנהל/ת מחלקה לבקרת איכות התפרסמה בתאריך ב' באייר תשע"ד, 2 במאי 2014. בעקבות המודעה, הציגה את מועמדותה לתפקיד הגברת רות המאירי, בת 30, מרחוב הרצל 18, נווה מונסון, מיקוד 78767, נייד 050-7060760, דוא"ל rutm@walla.com. הגברת המאירי ציינה במכתבה כי עבדה בשנים 2007–2013 כמנהלת בקרת איכות בחברת המזון "צימוקי", המייצרת מזון לחברות תעופה. עוד ציינה שהיא בוגרת בית-ספר תיכון טכנולוגי במגמת תעשייה וניהול, שסיימה את שירותה הצבאי בדרגת סגן, שלמדה מדעי התזונה במכון "ויצמן" שברחובות ובידה תעודת תזונאית מוסמכת. הגברת המאירי ציינה כי ניתן לפנות למר מיכאל יוסף מחברת "צימוקי", מרחוב הסלע 6, לוד, מיקוד 26267, כדי לקבל ממנו חוות-דעת על-אודותיה. כמו-כן ציינה כי עזבה את עבודתה מרצונה מאחר שלא היו לה אפשרויות קידום בחברה.

בתאריך ז' באייר תשע"ד, 7 במאי 2014, פנתה הגברת אילונה רון, מנהלת אגף משאבי אנוש בחברת "טעים לי", למר מיכאל יוסף, מנהל מחלקת משאבי אנוש בחברת "צימוקי", וביקשה לקבל ממנו חוות-דעת על הגברת רות המאירי שעבדה בחברת "צימוקי".

מר מיכאל יוסף שלח בתאריך י"ב באייר תשע"ד, 12 במאי 2014, מכתב תשובה לבקשת חוות-הדעת. במכתבו ציין את משך עבודתה של הגברת רות המאירי, את תרומתה הרבה לחברה ואת יחסה המקצועי לתפקידה. לדבריו, המאירי הפגינה ידע רב בתחום בקרת האיכות ויחסיה עם העובדים היו מקצועיים. הוא מצטער שהגברת רות המאירי סיימה את עבודתה בחברת "צימוקי" והוא בטוח שכישוריה וידעיותיה יסייעו לה בעבודתה החדשה.

הגברת רות המאירי הוזמנה לריאיון בתאריך 18 במאי 2014. בתום הריאיון שנערך, הוחלט לקבלה לעבודה בתפקיד מנהלת המחלקה לבקרת איכות בדרגה 13 בדירוג המהנדסים. הגברת אילונה רון שלחה לגברת המאירי כתב מינוי, ובו נכתב כי במסגרת תפקידה תהיה הגברת המאירי אחראית לבקרה ולהבטחה של איכות המזון המשווק ללקוחות. המינוי הוא לתקופה של 10 חודשים, החל מ-20 במאי 2014 עד 31 במרץ 2015. לאחר תקופת הניסיון תישקל אפשרות העסקתה כעובדת קבועה בחברה הזכאית לתנאים סוציאליים, בהתאם להסכם העבודה הקיבוצי הנהוג בחברה. העתק של כתב המינוי נשלח למדור שכר, לוועד העובדים, לאגף משאבי אנוש ולתיק האישי.

ענה על שאלה 1 – שאלת חובה (30 נקודות).

שאלה 1

נסח והקלד את פרוטוקול ההחלטות של הישיבה שנערכה בחברת "טעים לי".

שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 1".

ענה על שתיים מבין השאלות 2-4 (לכל שאלה – 17 נקודות).

שאלה 2

נסח והקלד את מכתב הבקשה לחוות-דעת ששלחה הגברת אילונה רון, מנהלת אגף משאבי אנוש בחברת "טעים לי", למר מיכאל יוסף, מנהל מחלקת משאבי אנוש בחברת "צימוקי".

שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 2".

שאלה 3

נסח והקלד את **מכתב התשובה לבקשת חוות-הדעת** ששלח מר מיכאל יוסף, מנהל מחלקת משאבי אנוש בחברת "צימוקי", לגברת אילונה רון, מנהלת אגף משאבי אנוש בחברת "טעים לי".
שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 3".

שאלה 4

נסח והקלד את **כתב המינוי** ששלחה הגברת אילונה רון, מנהלת אגף משאבי אנוש בחברת "טעים לי", לגברת רות המאירי.
שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 4".

פרק שני: יצירה ועריכה של מסמכים (36 נקודות)

קרא את הקטע שלפניך וענה על שלוש מבין השאלות 5–8 שלאחריו (לכל שאלה – 12 נקודות).

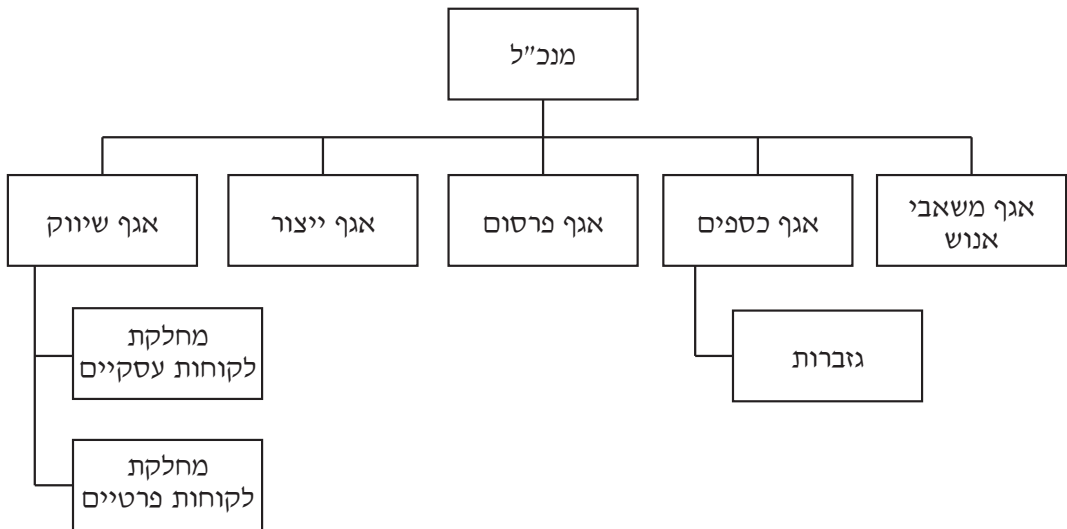
הגברת ליאת אביבי, מנהלת לשכתו של מר דוד הלוי, מנכ"ל חברת "טעים לי", מרחוב הרימון 8, אור יהודה, מיקוד 87878, התבקשה להכין לישיבה של הנהלת החברה את המסמכים האלה:

1. תרשים המציג את המבנה הארגוני של חברת "טעים לי"
2. כרטיס ביקור עבור מר דוד הלוי, מנכ"ל החברה
3. תרשים עוגה המציג את התפלגות העובדים בחברה לפי תפקידים
4. תעודת הוקרה שתוענק לגברת אביה חלוץ, מנהלת אגף הייצור בחברת "טעים לי"

שאלה 5

הגברת ליאת אביבי התבקשה להכין תרשים המציג את המבנה הארגוני של חברת "טעים לי", כפי שמוצג להלן.

המבנה הארגוני של חברת "טעים לי"



איור לשאלה 5

- א. צור שקופית חדשה בתוכנת PowerPoint .
 - ב. סרטט בשקופית את התרשים המתאר את המבנה הארגוני של חברת "טעים לי", כפי שהוא מוצג לעיל.
 - ג. הוסף לתרשים את הכותרת: המבנה הארגוני של חברת "טעים לי".
 - ד. הפק את פלט התרשים.
- שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 5".

שאלה 6

הגברת ליאת אביבי התבקשה להפיק כרטיס ביקור עבור מר דוד הלוי, מנכ"ל חברת "טעים לי". כתובתו היא: הרימון 8, אור יהודה, 87878, טלפון 03-4798356, נייד 050-9730213, פקס 03-7986421, דוא"ל dhalevi@020.com.

א. צור מסמך חדש בתוכנת Publisher.

ב. סרטט מסגרת לכרטיס ביקור בגודל 8.5×5.5 ס"מ.

ג. השלם בכרטיס הביקור את הפרטים המופיעים במבוא לשאלה.

ד. הפק את פלט המסמך.

שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 6".

שאלה 7

הגברת ליאת אביבי התבקשה להכין תרשים המציג את התפלגות העובדים בחברה לפי תפקידים. בחברת "טעים לי" מועסקים 90 עובדים כמפורט להלן:
5 מפעילי מכונות, 10 מנהלי עבודה, 9 חשמלאים מוסמכים, 12 בקרי איכות, 20 עובדי מעבדה, 5 תזונאים, 15 אחראי משמרת, 14 עובדי ייצור.

א. צור מסמך חדש בתוכנת Excel.

ב. הכן במסמך שיצרת **תרשים עוגה** המציג את התפלגות העובדים בחברה לפי תפקידים, באחוזים.

ג. הוסף לתרשים את הכותרת: התפלגות העובדים בחברת "טעים לי" לפי תפקידים.

ד. הפק את פלט התרשים.

שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 7".

שאלה 8

הגברת ליאת אביבי נדרשה להכין תעודת הוקרה עבור הגברת אביה חלוץ, מנהלת אגף הייצור, על תרומתה לייעול ולשיפור של תהליכי העבודה בחברה.

א. צור מסמך חדש בתוכנת Word .

ב. סרטט מסגרת לתעודת ההוקרה על-פי בחירתך.

ג. כתוב בתוך המסגרת, **בגופן David** , את הפרטים האלה:

- חברת "טעים לי", רחוב הרימון 8 , אור יהודה – David 24

- תעודת הוקרה – David 28

- מוענקת לגברת אביה חלוץ, מנהלת אגף הייצור – David 24

- בהערכה על תרומתה לייעול ולשיפור של תהליכי העבודה בחברה – David 22

- דוד הלוי, מנכ"ל – David 18

- David 14 – 15.6.2014

ד. מרכז את הטקסט בתעודת ההוקרה.

ה. הפק את פלט המסמך.

שים לב: בראש המסמך רשום את מספר הזהות שלך ואת מספר השאלה בשאלון, ושמור את הקובץ בשם "שאלה 8".

בהצלחה!

الفصل الأول: صياغة مستندات وإنتاجها (64 درجة)

اقرأ وصف الحدث وأجب عن الأسئلة التي تليه بحسب الإرشادات التي تظهر لاحقاً.
يجب الإجابة عن الأسئلة باللغة العبرية فقط.

الحدث

شركة "طعيم لي" الواقعة في شارع "هريمون" 8 في مدينة أور يهودا، الرمز البريدي 87878، تُنتج وتُسوّق موادّ غذائية صحيّة للأولاد ولأبناء الشبيبة. على ضوء النجاح الكبير في المبيعات، قرّرت إدارة الشركة تجنيد عاملي إنتاج إضافيين. وقرّرت كذلك تعيين مدير لقسم رقابة الجودة.

في تاريخ 23 نيسان 2014 عُقدت جلسة الإدارة رقم 13/2013. اشترك في هذه الجلسة كلّ من: السيّد دافيد هليفي المدير العامّ، السيّدة إيلونه رون مديرة قسم الموارد البشرية، السيّد يسرائل بارثل المحاسب، السيّدة عينات إدري أخصائية التغذية، السيّد جاي مطلون مدير قسم الزبائن التجاريين والسيّدة ليغات أفيفي مديرة المكتب وكاتبة المحضر (البروتوكول). ناقشت في الجلسة المواضيع التالية: تجنيد عاملين، القيام برحلة لتقوية العلاقة بين العاملين وأمور مختلفة.

أُخذ خلال الجلسة قرار بأن تتوجّه السيّدة إيلونه رون إلى شركات قوى عاملة من أجل تجنيد عاملي إنتاج مهنيين في مجال الموادّ الغذائية، وأن تنشر في جريدة "المعرفة" إعلان "مطلوب" لإشغال وظيفة مدير/ة قسم رقابة الجودة. وأُخذ في الجلسة أيضاً قرار بأن تحضّر السيّدة عينات إدري عارضة فيها تفصيل لثلاثة أنواع من قوائم أطعمة تحتوي على موادّ غذائية صحيّة للأولاد ولأبناء الشبيبة، وأن تُخطّط السيّدة إيلونه رون للقيام برحلة لتقوية العلاقة بين العاملين في التنظيم.

نُشر الإعلان "مطلوب" لإشغال وظيفة مدير/ة قسم رقابة الجودة في تاريخ 2 أيار 2014. بعد نُشر الإعلان رشّحت نفسها للوظيفة السيّدة روت همئيري، التي تبلغ من العمر 30 عاماً، وتسكن في شارع "هرتسل" رقم 18 في بلدة "نفي مونسون"، الرمز البريدي 78767، رقم هاتفها الخليوي 050-7060760 وعنوان بريدّها الإلكتروني rutm@walla.com. ذكرت السيّدة همئيري في طلبها لإشغال الوظيفة أنّها عملت في السنوات 2007-2013 كمديرة قسم رقابة الجودة في شركة "تسيموكي" التي تُنتج موادّ غذائية لشركات الطيران. كما ذكرت السيّدة همئيري أنّها تخرّجت من مدرسة ثانوية تكنولوجيّة وكان تخصصها في الصناعة والإدارة، أنّها أنهت خدمتها العسكريّة برتبة ملازم أول (נס) وأنّها درست علم التغذية في معهد "وايزمان" في مدينة رحوفوت ومعها شهادة أخصائية تغذية مؤهلة. ذكرت السيّدة همئيري أنّه يمكن

التوجّه إلى السيّد ميخائيل يوسف من شركة "تسيموكي" الواقعة في شارع "هسيلع" رقم 6 في اللد، الرمز البريديّ 26267، وذلك للحصول منه على تقرير يذكر فيه رأيه فيها. كما ذكرت أنّها تركت عملها بمحض إرادتها لأنّه لم تتوفّر لها في الشركة إمكانيّات ترقية.

في تاريخ 7 أيار 2014 توجّهت السيّدة إيلونه رون مديرة قسم الموارد البشريّة في شركة "طعيم لي" إلى السيّد ميخائيل يوسف مدير قسم الموارد البشريّة في شركة "تسيموكي" وطلبت منه تقريراً يذكر فيه رأيه في السيّدة روت همعيري التي كانت قد عملت في شركة "تسيموكي".

أرسل السيّد ميخائيل يوسف في تاريخ 12 أيار 2014 جواباً كتب فيها التقرير المطلوب. ذكر السيّد يوسف في تقريره مدّة عمل السيّدة روت همعيري، مساهمتها الكبيرة للشركة ومهنيّتها في أداء وظيفتها. بناءً على أقواله، فإنّ السيّدة همعيري أثبتت أنّ معرفتها واسعة في مجال رقابة الجودة وأنّ علاقاتها مع العاملين كانت مهنيّة. إنّهُ يأسف لأنّ السيّدة روت همعيري أنهت عملها في شركة "تسيموكي" وهو متأكّد أنّ مؤهلاتها ومعلوماتها ستساعدّها في عملها الجديد.

دُعيت السيّدة روت همعيري لإجراء مقابلة في تاريخ 18 أيار 2014. في نهاية المقابلة التي أُجريت أُتخذ قرار بقبولها للعمل بوظيفة مديرة قسم رقابة الجودة بدرجة 13 في سلّم تدريج المهندسين. أرسلت السيّدة إيلونه رون كتاب تعيين للسيّدة همعيري، وقد كُتب فيه أنّ السيّدة همعيري ستكون مسؤولة في إطار وظيفتها عن رقابة وضمان جودة الموادّ الغذائيّة التي تسوّقها الشركة لزيائنها. التعيين هو لمدّة 10 أشهر، ابتداءً من 20 أيار 2014 حتّى 31 آذار 2015. بعد فترة التجربة سوف يتمّ النظر في إمكانيّة تشغيلها في الشركة كموظّفة ثابتة لها الحقّ في الحصول على الظروف الاجتماعيّة وفق اتّفاقيّة العمل الجماعيّة المتّبعة في الشركة. نُسخ عن كتاب التعيين أُرسلت إلى قسم الأجور، إلى لجنة العمّال، إلى قسم الموارد البشريّة وإلى الملفّ الشخصي.