

מינהל וכלכלה ג'

שתי יחידות לימוד

לכיתה י"ב

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: שלוש שעות.

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

פרק ראשון	40 נקודות
פרק שני	60 נקודות
סה"כ	100 נקודות

ג. חומר עזר מותר לשימוש: אין.

ד. הוראות מיוחדות:

- ענה על מספר השאלות הנדרש בשאלון. המעריך יקרא ויעריך את מספר התשובות הנדרש בלבד לפי סדר כתיבתן במחברתך, ולא יתייחס לתשובות נוספות.
- הקפד לציין במחברת הבחינה את מספר השאלה ואת מספר הסעיף שעליהם אתה משיב.

בשאלון זה 6 עמודים.

ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר,
אך מכוונות הן לנבחנות והן לנבחנים.

בהצלחה!

השאלות

פרק ראשון (40 נקודות)

קרא את האירוע שלפניך וענה על ארבע מבין השאלות 1–5 שלאחריו
(לכל שאלה – 10 נקודות).

אירוע

בסקר שביעות רצון של לקוחות שהוצג בטלוויזיה, דורגה רשת המסעדות "פיצה-פיץ" במקום השלישי, ולא במקום הראשון שבו דורגה בסקר הקודם. בעקבות הסקר חלה ירידה בהכנסות הרשת, דבר שהביא לירידה במוטיבציה של העובדים. הנהלת הרשת החליטה להכריז על תחרות בין העובדים בנושא חדשנות ויצירתיות בתחום שירות הלקוחות. העובדים נענו ברצון ליוזמת ההנהלה והציעו הצעות רבות. העובד שזכה בתחרות היה העובד אמיר כהני. אמיר הגיש תכנית עסקית ולפיה תציע הרשת שירות הזמנות אינטרנטי, בנוסף לשירות ההזמנות הטלפוני: לקוח ימלא טופס הזמנה באינטרנט (באמצעות מחשב או טלפון חכם) וההזמנה תתקבל בסניף הרשת הקרוב ביותר לביתו. כמרכן הציע אמיר לנצל את ההזמנות ולשדרג את אתר החברה לצורך יחסי ציבור. לאחר שנבדקו אפשרויות ההפעלה של התכנית והעלויות הכרוכות בהן, כינסה ההנהלה את העובדים והודיעה להם על השינויים הצפויים ברשת. בפתח דבריו אמר המנכ"ל: "אנו רשת מובילה בתחומנו בזכות החזון, החדשנות והעובדים המצוינים שלנו. קיבלנו הצעות רבות ומיוחדות מעובדי החברה והצעתו של העובד אמיר כהני היא זו שנבחרה בזכות החדשנות והיצירתיות המאפיינות אותה. בעזרתה נתחיל תהליך משמעותי של שרגון שבסופו נחזור להיות החברה המובילה בענף."

להלן השינויים המתוכננים שפירט המנכ"ל בדבריו:

1. תוקם מחלקה טכנית שתהיה אחראית לבנייה ולתחזוקה של אתר האינטרנט החדש.
2. כל מנהלי הסניפים ואחראי המשמרת יעברו השתלמות בניהול שירות לקוחות.
3. יגויסו מוקדנים למוקד התמיכה הטכנית שיסייעו גם במוקד ההזמנות הטלפוני.
4. מחלקת שירות לקוחות תבוטל.
5. יוקם אגף שיווק שיכלול מחלקה לפניות הציבור ומחלקת פרסום ויחסי ציבור.

6. הרשת תצא במסע פרסום ויחסי ציבור כדי לפרסם את השינויים המתוכננים ברמה הארצית וברמת הסניפים.
 7. פעם בחצי שנה ייערך סקר שביעות רצון של לקוחות בסניפי הרשת, ואחת לשנה ייבחר עובד מצטיין בתחום היזמות והחדשנות.
 8. יוקם צוות לתיאום בין הסניפים ולפתרון בעיות.
- בסיום דבריו אמר המנכ"ל: "אנו מודים לעובד אמיר כהני על תרומתו לחברה. הודות לתרומתו נבחר אמיר לעובד המצטיין של החברה לשנה זו, דבר המזכה אותו בפרס. מצוינות בשירות הלקוחות היא חלק מהחזון של רשת "פיצה-פיץ", ואנו נמשיך להיות החברה המובילה בענף בזכות היצירתיות, היזמות והחדשנות שלנו."

שאלה 1

- (4 נק') א. הסבר מהו **שרגון**.
- (6 נק') ב. מנכ"ל החברה "פיצה-פיץ" הודיע לעובדים על כמה שינויים שעומדים להתרחש בחברה, שיגרמו לשרגון בחברה. הבא **שתי** דוגמאות לשינויים שיגרמו לשרגון בחברה מתוך האירוע.

שאלה 2

- (4 נק') א. ציין **שניים** מהשלבים שעובר ארגון בתהליך שינוי והסבר אותם.
- (6 נק') ב. ציין **שניים** מהשלבים בתהליך השינוי המתוכנן ברשת "פיצה-פיץ", כפי שהם באים לידי ביטוי באירוע.

שאלה 3

- (4 נק') א. ציין **שתיים** מהדרכים לטיפול **יזמות** בארגון.
- (6 נק') ב. הבא **שתי** דוגמאות לטיפול יזמות מתוך האירוע.

שאלה 4

- א. (4 נק') הסבר מהם **יחסי ציבור** בארגון.
- ב. (6 נק') רשת "פיצה-פיץ" מתכננת לערוך מסע פרסום ויחסי ציבור. הסבר מהי חשיבותם של יחסי ציבור **פנים-ארגוניים** לרשת ומהי חשיבותם של יחסי ציבור **חוץ-ארגוניים** לרשת.

שאלה 5

- א. (5 נק') ציין **שניים** מאמצעי התקשורת או מאמצעי הפרסום שחברה יכולה להשתמש בהם במהלך מסע הפרסום. הסבר כיצד אמצעים אלה יכולים לסייע לחברה.
- ב. (5 נק') השינויים שמציע מנכ"ל "פיצה-פיץ" עשויים להשפיע על תדמית החברה. הבא **שתי** דוגמאות לשינויים כאלה מתוך האירוע.

פרק שני (60 נקודות)

ענה על חמש מבין השאלות 6–12 (לכל שאלה – 12 נקודות).

שאלה 6

במפעל לייצור מגבות הוחלט לעבור לייצור על-פי הזמנות בלבד ולצמצם את המלאי של חומרי הגלם ושל המוצרים המוגמרים.

- (3 נק') א. ציין את שמה של הגישה המעודדת צמצום של מלאי בארגון, והסבר אותה.
- (6 נק') ב. הסבר שני עקרונות בגישת הניהול לאיכות (T.Q.M.).
- (3 נק') ג. ציין איזו גישה, מבין הגישות המרכזיות בניהול ארגונים פורמליים, הניחה את היסודות לעקרונות המבנה הארגוני.

שאלה 7

בבית-הספר "המתמיד" נהוג לקבל החלטות לאחר דיון והתייעצות עם בעלי התפקידים השונים.

- (6 נק') א. הסבר מהו **תהליך קבלת החלטות**, וציין על-פי איזו גישה מתקבלות ההחלטות בבית-הספר "המתמיד".
- (2 נק') ב. ציין גישה נוספת של קבלת החלטות.
- (4 נק') ג. ציין שניים מבין **השלבים** בתהליך קבלת החלטות.

שאלה 8

התכנון משמש כלי מרכזי בניהול יחידות הארגון.

- (6 נק') א. ציין **שלושה** מבין השלבים בתהליך התכנון.
- (3 נק') ב. הסבר מהי החשיבות של עדכון תכניות הפעולה של הארגון.
- (3 נק') ג. פרט **אחת** מהמגבלות האפשריות של תכנון בארגון.

שאלה 9

לצורך הפקה של טקס "העובד המצטיין" בארגון נדרש תיאום מלא בין הגורמים השונים.

- (4 נק') א. הסבר **שתיים** ממטרות התיאום.
(3 נק') ב. ציין **שני** מנגנונים המסייעים בביצוע תיאום בארגון.
(5 נק') ג. ציין **שניים** מהשלבים בתהליך התיאום והסבר **אחד** מהם.

שאלה 10

מנהיגות בלתי-פורמלית יכולה לקדם יזמות ויצירתיות בארגון.

- (3 נק') א. ציין **שניים** מהמאפיינים של **מנהיגות בלתי-פורמלית** בארגון.
(6 נק') ב. הסבר מהו **יזם פנים-ארגוני** וציין **שתיים** מהתכונות המאפיינות אותו.
(3 נק') ג. הסבר מהו **יזם בין-ארגוני**.

שאלה 11

שיטת ההפעלה שבוחר המנהיג משפיעה על השגת המטרות של הארגון.

- (3 נק') א. הסבר מהי שיטת ההפעלה **מתן פקודות**.
(6 נק') ב. הסבר מהי שיטת ההפעלה **טפלול** (מניפולציה). ציין חיסרון **אחד** ויתרון **אחד** שיש לשיטה זו.
(3 נק') ג. הסבר מהי **שיטת ההפעלה העצמית**.

שאלה 12

חברות מסחריות מקדמות את נושא האתיקה כדי לשמר לקוחות.

- (4 נק') א. הסבר מהי **אתיקה בארגון** וכיצד היא עשויה להעלות את המוניטין של הארגון.
(4 נק') ב. תאר את תפקידו של המנהל בפיתוח הקוד האתי.
(4 נק') ג. ציין **שתי** דרכים לטיפוח האתיקה בארגון.

בהצלחה!