

מדעי הניהול

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: ארבע שעות.

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

נקודות	22	פרק ראשון: דיני עבודה
נקודות	26	פרק שני: אתיקה וערכים בארגון
נקודות	26	פרק שלישי: התנהגות ארגונית
נקודות	26	פרק רביעי: תקשורת ויחסי ציבור
סה"כ	100	נקודות

ג. חומר עזר מותר לשימוש: אין

ד. הוראות מיוחדות: לנוחותך, לשאלון זה מצורף מילון מונחים בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית. תוכל להיעזר בו בעת הצורך.

בשאלון זה 8 עמודים ו-3 עמודי נספח.

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

בהצלחה!

המשך מעבר לדף

השאלות

פרק ראשון: דיני עבודה (22 נקודות)

ענה על אחת מבין השאלות 1-2 (לכל שאלה – 22 נקודות).

שאלה 1

איתי הוא טכנאי מחשבים המספק שירותי תיקון מחשבים לכל דורש. עם לקוחותיו נמנה רואה החשבון רותם.

רותם הרו"ח החל להיעזר בשירותיו של איתי הטכנאי ביום 1.4.10. רותם מזמין את איתי למשרדו בכל פעם שאחד המחשבים במשרדו מתקלקל, ומשלם לו תשלום בהתאם לסוג התקלה שתוקנה, בתוספת מס ערך מוסף. בתמורה איתי מספק לרותם קבלה וחשבונית מס.

(11 נק') א. ביום 1.4.15 הודיע איתי הטכנאי לרו"ח רותם כי הוא מפסיק לספק שירותים של תיקון מחשבים. איתי ביקש מרותם לקבל דמי הבראה ולפדות את ימי החופשה השנתית שמגיעים לו כעובד ושלא שולמו לו עד עתה. ואולם, לטענת רותם, איתי אינו זכאי לקבלם, שכן הוא אינו עובד במשרדו אלא משמש כקבלן עצמאי.

האם רותם צודק בטענתו? נמק את תשובתך.

(11 נק') ב. הנח כי איתי מעוניין להגיש תביעה נגד רותם בגין סירובו לשלם לו את דמי ההבראה ואת פדיון ימי החופשה שביקש. לאיזו ערכאה שיפוטית צריך איתי להגיש את תביעתו? נמק את תשובתך.

שאלה 2

נטע עבדה כאחות במרפאתו של ד"ר פורת מיום 1.1.2014. בין ד"ר פורת לנטע נערך הסכם עבודה בכתב. בהסכם נכתב כי נטע תעבוד בימים א'-ה', בין השעות 8:00 ל-17:00, ותשתכר 3,500 ש"ח לחודש. כמו-כן תזכה בחופשה שנתית ובדמי הבראה לפי חוק.

נטע עבדה לפי תנאים אלה עד ה- 31.12.2014. הנח כי שכר המינימום בישראל בשנת 2014 היה 4,300 ש"ח. משנודע לנטע מהו שכר המינימום, היא דרשה מד"ר פורת כי ישלים את שכרה לשכר המינימום לאורך כל השנה שעבדה. ד"ר פורת סירב לדרישת נטע לאור ההסכם שנחתם ביניהם בכתב.

(11 נק') א. האם נטע צודקת בדרישתה? נמק את תשובתך.

(11 נק') ב. הסבר מהי חופשה שנתית ומהם דמי הבראה.

פרק שני: אתיקה וערכים בארגון (26 נקודות)

ענה על שתיים מבין השאלות 3–5 (לכל שאלה – 13 נקודות).

שאלה 3

האתיקה מסייעת לארגונים להתמודד עם מצבים מורכבים בתוך הארגון ומחוצה לו.

(4 נק') א. הסבר מהי **אתיקה** בארגון.

(5 נק') ב. להלן כמה מושגי יסוד באתיקה: מוסר, ערך, אחריות, יושרה.

הסבר **שניים** מהמושגים האלה.

(4 נק') ג. הסבר מה הקשר בין **חוק לאתיקה**.

שאלה 4

ארגונים רבים מאמצים קוד אתי המחייב כל עובד בארגון.

(4 נק') א. הסבר מהו **הקוד האתי** ומהי תרומתו לעובדים בארגון.

(3 נק') ב. ניהול סיכונים הוא אחת התרומות של הקוד האתי ברמת הארגון. הסבר מהו **ניהול סיכונים**.

(6 נק') ג. **אחריות חברתית** וכן **שמירה על אמינות ומוניטין** הן שתיים מתרומות הקוד האתי לארגון. הבא דוגמה **לכל אחת** מהן.

שאלה 5

למנהלים יש תפקיד מכריע בהטמעת הקוד האתי בארגון.

(4 נק') א. הסבר את הקשר בין **ניהול הארגון לאתיקה**.

(3 נק') ב. הסבר כיצד המנהל, כסוכן שינוי, משתתף בהטמעת הקודים האתיים בארגון.

(6 נק') ג. "זאב בודד", "ביורוקרט" ו"מבעיר שריפות" הם סגנונות ניהול המאפיינים מנהלים שונים.

בחר שניים מבין הסגנונות האלה, והסבר כיצד מתמודד כל מנהל עם סוגיות אתיות בסגנונות שבחרת.

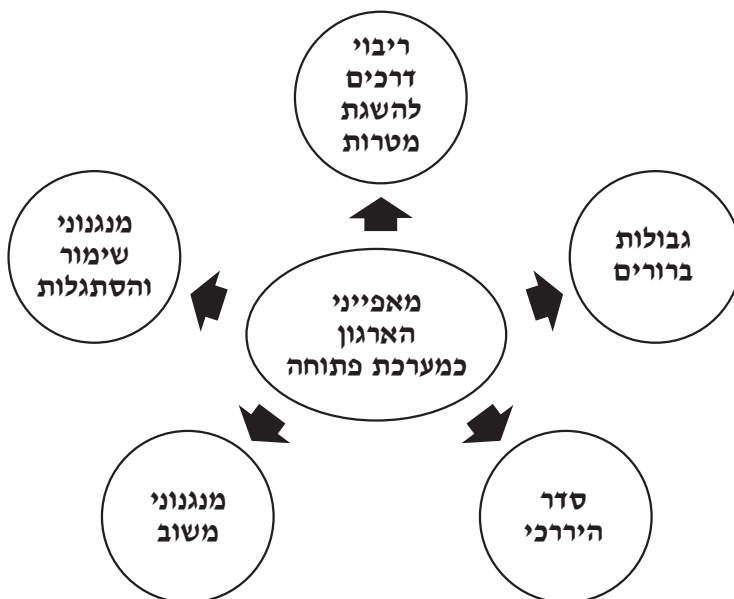
פרק שלישי: התנהגות ארגונית (26 נקודות)

ענה על שתיים מבין השאלות 6–8 (לכל שאלה – 13 נקודות).

שאלה 6

ארגון הוא מערכת פתוחה, והוא מפתח תרבות ארגונית שנועדה לסייע לו לפעול בסביבה החיצונית.

- (6 נק') א. בתרשים שלפניך מוצגים מאפייני הארגון כמערכת פתוחה.
בחר שניים מבין המאפיינים שלעיל והסבר אותם.



איור לשאלה 6

- (3 נק') ב. הסבר מהי גלובליזציה וכיצד היא משפיעה על ההתנהגות הארגונית.
(4 נק') ג. הסבר כיצד הערכים והנורמות של הארגון משפיעים על ההתנהגות העובד בארגון.

שאלה 7

קיים קשר בין הנעה בעבודה ובין התנהגות בעבודה.

(3 נק') א. הסבר מהי **הנעה** (מוטיבציה) בעבודה.

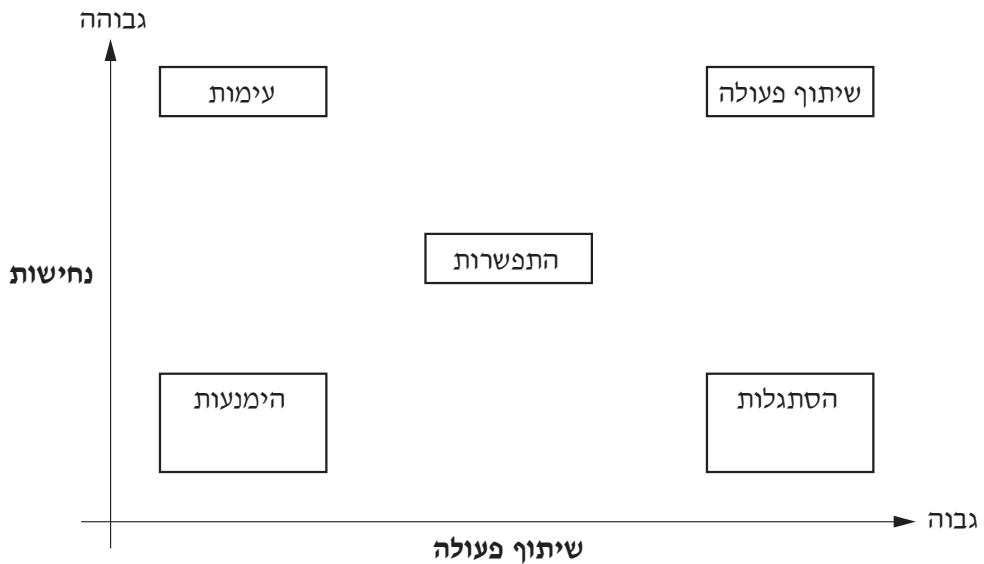
(6 נק') ב. הגברת רחל המאירי, מזכירתו של מנהל הארגון, התלוננה על חוסר עניין בעבודה ועל כוונתה לחפש עבודה אחרת. לאחר דיון החליט המנהל להעלות את שכרה אך למרות זאת הודיעה המזכירה כי היא מתפטרת מעבודתה. האם צדק המנהל כשהחליט להעלות את שכר המזכירה כדי למנוע את התפטרותה? בסס את תשובתך על **תורתו של הרצברג**.

(4 נק') ג. ציין **שני** גורמים אשר יכולים לעורר לחץ אצל עובדים. ציין דרך **אחת** שהנהלת ארגון יכולה לנקוט כדי להפחית את הלחץ בקרב העובדים.

שאלה 8

בשנים האחרונות הולך וגובר השימוש בקבוצות עבודה בארגון.

- (4 נק') א. באיור שלפניך מוצגים אזורי התנהגות המשקפים אסטרטגיות לפתרון קונפליקטים בקבוצות עבודה.
בחר שני אזורי התנהגות, והסבר כיצד הם משפיעים על פתרון קונפליקטים בקבוצות עבודה.



איור לשאלה 8

(מתוך התנהגות ארגונית, כרך ב', הוצאת האוניברסיטה הפתוחה, 1994)

- (5 נק') ב. הסבר מהי קבוצת פיקוד ומהי קבוצת משימה. הבא דוגמה לכל אחת מהן.
(4 נק') ג. ציין שני מאפיינים מבניים של קבוצת עבודה, והסבר כל אחד מהם.

פרק רביעי: תקשורת ויחסי ציבור (26 נקודות)

ענה על שתיים מבין השאלות 9–11 (לכל שאלה – 13 נקודות).

שאלה 9

בארגון קיימים ערוצי תקשורת שונים.

(6 נק') א. העתק את הטבלה שלפניך למחברת הבחינה והשלם בה את החסר.

ערוץ תקשורת אלכסוני	ערוץ תקשורת אופקי	ערוץ תקשורת אנכי	
			הדרגים/היחידות שביניהם התקשורת זורמת
			תוכן התקשורת העיקרי בכל אחד מערוצי התקשורת

(4 נק') ב. בשנים האחרונות נפוץ השימוש **בערוץ מקוון למאגרי מידע**. הסבר מהו ערוץ זה. וציין את שני מקורותיו.

(3 נק') ג. הסבר אחד מסוגי התקשורת האלה: **תקשורת בין-אישית ותקשורת חברתית**.

שאלה 10

הפרעות בתקשורת יכולות לגרום לתקלות שונות בארגון.

(4 נק') א. הסבר שני סוגים של תקלות בתקשורת המתרחשות בארגונים.

(4 נק') ב. **סינון מידע** הוא אחד האמצעים שבעזרתם ניתן להתגבר על חלק מההפרעות בתקשורת. הסבר מהו היתרון של סינון מידע ומהו החיסרון שלו.

(5 נק') ג. הנהלת הארגון הודיעה במסיבת עיתונאים על תהליך התייעלות בארגון ועל פיטורי עובדים. העובדים המופתעים מחו על ההחלטה והחליטו לפתוח בשביתה. הסבר מהו סוג התקלה שאירעה במקרה שהוצג.

שאלה 11

אחת המטרות של יחסי הציבור היא להבליט עסק או ארגון בשוק תחרותי.

(6 נק') א. להלן החלטות עיקריות בביצוע מהלך של יחסי ציבור.

- הערכת הוצאות

- יישום תכנית יחסי ציבור

- בחירת מסרים וכלי הפצה

- קביעת יעדים

הסבר **שתיים** מההחלטות האלה.

(3 נק') ב. הסבר את הקשר בין **דוברים ליחסי ציבור**.

(4 נק') ג. **העיתונות הכתובה ושידורי הטלוויזיה** הם אמצעי מדיה המשמשים את הארגון

להפצת מידע וליחסי ציבור. ציין יתרון **אחד** וחסרון **אחד** שיש לכל אחד מאמצעי המדיה האלה.

בהצלחה!

נספח: מילון מונחים (3 עמודים)

לשאלון 717001, אביב תשע"ו

המונח	תרגום המונח		
	ערבית	רוסית	אנגלית
אב מייסד	الأب المؤسس	Отец-основатель	founding father
אמצעי תקשורת טכנולוגיים	وسائل الاتصال التكنولوجية	Средства технологической коммуникации	technological means of communication
אתיקה ארגונית	أخلاقيات تنظيمية – كياسة تنظيمية	Этика организации	organizational ethics
בית דין לעבודה	محكمة العمل	Суд по трудовым делам	labor court
דילמות אתיות	مشاكل متعلقة بالأخلاقيات التنظيمية	Этические дилеммы	ethical dilemmas
הטמעה	غرس / تنفيذ	Осознание	implementation
הסכם עבודה	اتفاقية عمل	Трудовой договор	employment agreement
הסכם קיבוצי	اتفاقية جماعية	Коллективный договор	collective agreement
חוק המקל והגזר	قانون العقاب والمكافأة	Закон кнута и пряника	The carrot and stick rule
חיזוי אובייקטיבי	تنبؤ موضوعي	Объективное прогнозирование	objective forecasting
חיזוי סובייקטיבי	تنبؤ غير موضوعي	Субъективное прогнозирование	subjective forecasting
יחסי ציבור	علاقات عامة	Связи с общественностью	public relations
יושרה	استقامة	Честность	integrity
כפר גלובלי	القرية العالمية	Глобальная деревня	global village
מודל גנרי	النموذج العام	Типовая модель	generic model
מודל רציונלי	النموذج المنطقي	Рациональная модель	rational model
מערכת פתוחה	منظومة مفتوحة	Открытая система	open system

המונח	תרגום המונח		
	ערבית	רוסית	אנגלית
נקודת תורפה	نقطة ضعف	Уязвимое место	weak point
ניהול סיכונים	إدارة المخاطرة / إدارة المخاطر	Управление риском	risk management
עידן דיגיטלי	العصر الرقمي	Эпоха цифровых технологий	digital era
עסקת מכר	صفقة بيع	Сделка по продаже	transaction
ערכים	قِيَم	Ценности	values
סינון מידע	تصفية المعلومات	Отбор информации	information filtering
פיצויי פיטורין	تعويضات الإقالة	Компенсация при увольнении	severance pay
קבוצת משימה	مجموعة مهمّة	Группа целевого назначения	task group
קבוצת עבודה	مجموعة عمل	Рабочая группа	working group
קבוצת פיקוד	مجموعة قيادة	Командная группа	command group
קבלן עצמאי	مُقاوِل (متعهد) مستقلّ	Независимый подрядчик	independent contractor
קוד אתי	الرمز السلوكي / الأخلاقي	Этический кодекс	ethical code
קידום כוח אדם	ترقية القوى العاملة	Продвижение сотрудников	promotion
שביעות רצון	الرضا	Удовлетворение	satisfaction
שינוי ארגוני	التغيير التنظيمي	Организационное изменение	reorganization
שפה בלתי-מילולית	اللغة غير الكلاميّة	Невербальный язык	non-verbal language
שפה מילולית	اللغة الكلاميّة	Вербальный язык	verbal language
שקיפות	شفافيّة	Прозрачность	transparency

תרגום המונח			המונח
אנגלית	רוסית	ערבית	
decision making process	Процесс принятия решений	سيرورة (عملية) اتخاذ القرارات	תהליך קבלת החלטות
ethical program	Этический план	برنامج (خطة) للكياسة	תכנית אתית
organizational communication	Коммуникация в организации	الاتصال التنظيمي	תקשורת ארגונית
organizational culture	Культура организации	الثقافة التنظيمية	תרבות ארגונית