

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), שישפק 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.

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 "טעמיקו" ("TAAMIKO") היא חברה המייצרת ומשווקת מוצרי מזון המבוססים על חומרים טבעיים. כתובת החברה: רחוב גלעד 8, ירוחם 87878, טלפון 088777744, פקס 088777745; כתובת הדוא"ל של החברה: taamiko@gmail.com. החברה החליטה להרחיב את קו הייצור שלה בעקבות עלייה בביקוש למוצרי החברה באזור הדרום.

בתאריך כ"ז באדר א' תשע"ו, 7 במרץ 2016, זומנו כל מנהלי המחלקות בחברה לישיבה שתתקיים בתאריך ה' באדר ב', 15 במרץ 2016 בשעה 10.00, בחדר הישיבות של החברה. מטרת הישיבה הייתה לדון בהרחבת קו הייצור, ובכמה בעיות בתחום השיווק שהתעוררו בשנת 2015.

בישיבה השתתפו גברת תמר גלבוע – מנכ"לית החברה ויו"ר הישיבה, מר עומר פלד – מנהל מחלקת הכספים, מר אורי שחר – מנהל מחלקת השיווק, מר ירון לוי – מנהל מחלקת משאבי אנוש, גברת רעות שמש – מנהלת מחלקת הייצור, וגברת אביטל רגב – מנהלת איכות המוצר. מסיבות אישיות לא הופיע לדיון מר יואב גלעדי – מנהל מחלקת שירות לקוחות. מזכירת החברה שהוזמנה אף היא לישיבה, גברת סיגל דהן, רשמה את הפרוטוקול.

לאחר דיון בנושאים הנ"ל התקבלו ההחלטות האלה: לגייס עשרה אנשי שיווק בתחום מוצרי מזון; לפרסם מודעת "דרושים" בעיתון המקומי "ירוחם דרומי"; לפנות לחברת כוח-אדם בבקשת סיוע לגיוס עובדים חדשים; לערוך השתלמות לאנשי השיווק בנושא "שיפור דרכי השיווק".

ההחלטות התקבלו ברוב קולות. הפרוטוקול אושר בתאריך 20.3.16.

בתאריך י"א באדר ב' תשע"ו, 21 במרץ 2016, פורסמה מודעת הדרושים של חברת "טעמיקו".

בעקבות המודעה שלח מר רענן לפיד, בן 32, מרחוב הדבורה 5, דימונה 45476,

טלפון נייד 060-7087080, דוא"ל RAANANI@walla.com מכתב הצעת שירות לחברה.

על-פי הצעת השירות, רענן עבד בין השנים 2010-2012 כאיש שיווק בחברת "סטף", חברה המייצרת מוצרי מזון לתינוקות. רענן נאלץ לעזוב את עבודתו בחברה כי נישא ועבר לגור בדימונה.

משנת 2012 ועד היום רענן עובד בחברת "שגב", חברה לייצור ממתקים, שכתובתה היא רחוב הכלנית 8, באר-שבע 86865. ברצונו לעזוב את עבודתו הנוכחית בגלל המרחק מביתו. רענן בוגר בית-ספר תיכון מקיף א' בדימונה. כמורכב שירת בצה"ל בשנים 2001-2004 בתפקיד פיקודי והשתחרר בדרגת סמל ראשון. בסיום שירותו הצבאי עבר קורס מטעם משרד הכלכלה בתחום מכירות ושיווק. בידו מכתב המלצה ממעבידו בחברת "סטף", וכן ניתן לפנות לגברת ראומה גולן, מנהלת חברת "שגב", כדי לקבל חוות דעת גם ממנה.

לאחר קבלת מכתבו של מר רענן לפיד, שלח מר ירון לוי, מנהל מחלקת משאבי אנוש, בתאריך י"ח באדר ב' תשע"ו, 28 במרץ 2016, מכתב בקשת חוות דעת לגברת ראומה גולן, מנהלת חברת "שגב". במכתב ציין כי מר רענן לפיד הציע את מועמדותו לחברת "טעמיקו" כאיש שיווק, וביקש לדעת אם לדעתה הוא מתאים למלא את התפקיד מבחינת כישוריו, מהן ידיעותיו בתחום המזון ותכונותיו האישיות.

מר רענן לפיד הוזמן לריאיון עם מר ירון לוי, מנהל מחלקת משאבי אנוש, שבעקבותיה הוחלט לקבלו לתפקיד איש שיווק במחלקת השיווק שבניהולו של מר אורי שחר. בתאריך ה' בניסן תשע"ו, 13 באפריל 2016, נשלח כתב מינוי לרענן לפיד ובו צוינו תנאי העסקתו: רענן יעבוד חמישה ימי עבודה בשבוע. במסגרת תפקידו יהיה עליו לבקר מדי יום בשלושה בתי עסק לפחות כדי לקבל הזמנות. רענן יחתום על חוזה עבודה ושכרו יהיה 7,000 ש"ח ברוטו. כמורכב יהיה זכאי לכל הזכויות הסוציאליות המקובלות, ובמסגרת תפקידו יעמדו לרשותו רכב מסוג A ומכשיר טלפון נייד. במועד תחילת עבודתו, י"ב בניסן תשע"ו, 20 באפריל 2016, מר ירון לוי – מנהל מחלקת משאבי אנוש, חתם על כתב המינוי, והעתק מכתב המינוי נשלח למחלקת שכר ולתיק האישי של רענן לפיד.

שאלה 1 – שאלת חובה (30 נקודות)

נסח והקלד את פרוטוקול ההחלטות של הישיבה שנערכה בחברת "טעמיקו".

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 הצעת השירות ששלח מר רענן לפיד לחברת "טעמיקו".

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 הבקשה לחוות דעת ששלח מר ירון לוי – מנהל מחלקת משאבי אנוש בחברת "טעמיקו", לגברת ראומה גולן – מנהלת חברת "שגב".

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 שנשלח לרענן לפיד לאחר הריאיון עם מר ירון לוי.

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).

מר ירון לוי – מנהל מחלקת משאבי אנוש, התבקש להכין את המסמכים שלהלן לצורך הצגתם בישיבת ההנהלה:

- תרשים המציג את תהליך גיוס העובדים בחברת "טעמיקו".
- כרטיס ביקור עבור מר לביא ששון – סמנכ"ל סחר בינלאומי, שהתקבל אף הוא לעבודה בחברה.
- דוח מכירות של החברה במדינות נבחרות באירופה.
- הצעה לפרסום מודעת דרושים.

שאלה 5

מר ירון לוי התבקש להכין תרשים המציג את תהליך גיוס העובדים בחברת "טעמיקו".
התהליך כולל את השלבים האלה:

בניית הגדרת התפקיד והכישורים הנדרשים, בחירת המקור לגיוס העובדים, סינון קורות חיים, מיון ראשוני של מועמדים, ראיונות עומק, מבחנים, בדיקת ממליצים, בחירת המועמד המתאים, סיכום תנאי העבודה וחתירת החוזה, ליווי העובד החדש ביום העבודה הראשון שלו.

א. צור שקופית חדשה בתוכנת PowerPoint .

ב. סרטט בשקופית תרשים המתאר את תהליך גיוס העובדים בחברת "טעמיקו".

ג. הוסף לתרשים, בגופן David גודל 16 , את הכותרת הזאת: תהליך גיוס העובדים בחברת "טעמיקו".

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

מר ירון לוי התבקש להכין כרטיס ביקור עבור מר לביא ששון, שהתקבל לעבודה בחברת "טעמיקו" בתפקיד סמנכ"ל סחר בינלאומי. מר לביא ששון גר ברחוב אפיקי נחל 5 , באר-שבע, טלפון 08-9875242 , נייד 050-9897563 , דוא"ל taamiko.I@gmail.com .

א. צור מסמך חדש בתוכנת Publisher .

ב. הוסף למסמך את שמו ואת תפקידו של מר לביא ששון.

ג. הוסף למסמך את כתובתו, את מספר הטלפון שלו, את מספר הטלפון הנייד ואת כתובת הדוא"ל.

ד. הוסף למסמך לוגו מתאים.

ה. הפק את פלט הכרטיס.

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

שאלה 7

מר ירון לוי התבקש להכין דוח שיוצגו בו נתוני המכירות של החברה לשנת 2015 במדינות האלה:
צרפת, ספרד והולנד.

להלן נתוני מכירות החברה, באירו (Euro) :

המדינה	ינואר – מרץ	אפריל – יוני	יולי – ספטמבר	אוקטובר – דצמבר
צרפת	300,250	543,301	467,890	612,350
ספרד	234,698	387,875	395,453	282,657
הולנד	576,300	596,265	698,542	745,600

א. צור מסמך חדש בתוכנת Excel .

ב. הוסף למסמך שיצרת תרשים טורים, המתאר את נתוני המכירות המוצגים בדוח.

ג. הוסף לתרשים את הכותרת: דוח מכירות באירו על-פי מדינות לשנת 2015 .

ד. הפק את פלט המסמך.

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

שאלה 8

מר ירון לוי מחברת "טעמיקו" התבקש לפרסם מודעה בעיתון "ירוחם דרומי" על גיוס אנשי שיווק לחברה.

דרישות המשרה:

- השכלה תיכונית: בגרות מלאה או 12 שנות לימוד או תעודת גמר תיכון.
- שליטה בשפות: אנגלית או צרפתית. ידיעת רוסית תהווה יתרון.
- דרישות מיוחדות: העבודה כרוכה במשמרות בהתאם לצורכי התפקיד.

מקום העבודה: אזור הדרום, עיר הבה"דים

היקף המשרה: 75% או 100%

מועד תחילת העבודה: מיידי

קורות חיים ותעודות המעידות על השכלה יש לשלוח לדוא"ל taamiko15@gmail.com, או לפקס שמספרו 08-8899006.

א. צור מסמך חדש בתוכנת Word .

ב. סרטט מסגרת למודעת הדרושים על-פי בחירתך.

ג. כתוב את פרטי המודעה כפי שהם מופיעים לעיל, בתוך המסגרת, בגופן David .

ד. מרכז את הטקסט.

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!

זכות היוצרים שמורה למדינת ישראל.
אין להעתיק או לפרסם אלא ברשות משרד החינוך.

الفصل الأول: صياغة مستندات وإنتاجها (64 درجة)

اقرأ وصف الحدث وأجب عن الأسئلة التي تليه، بحسب الإرشادات اللاحقة.
عليك الإجابة عن الأسئلة باللغة العبرية فقط.

الحدث

شركة "طعميكو" (TAAMIKO) هي شركة تُنتج وتسوّق مُنتجات غذائية تتكوّن من موادّ طبيعيّة. عنوان الشركة: شارع جلعاد 8، يروحام 87878، تلفون: 088777744، فاكس: 088777745؛ عنوان بريد الشركة الإلكتروني: taamiko@gmail.com. قرّرت الشركة توسيع خطّ الإنتاج فيها، عَقِبَ ارتفاع في الطلب على مُنتجات الشركة في منطقة الجنوب.

في يوم 7 آذار 2016 دُعي جميع مديري الأقسام في الشركة إلى جلسة ستُعقد بتاريخ 15 آذار 2016، في تمام الساعة 10:00، في قاعة الجلسات للشركة. كان الهدف من هذه الجلسة مناقشة موضوع توسيع خطّ الإنتاج، بالإضافة إلى بعض القضايا المتعلقة بمجال التسويق، والتي ثارت خلال سنة 2015.

اشترك في الجلسة السيّد تمار جليوac – المديرة العامّة للشركة ورئيسة الجلسة؛ السيّد عومر بيلد – مدير قسم الشؤون الماليّة؛ السيّد أورّي شاحر – مدير قسم التسويق؛ السيّد يرون ليفي – مدير قسم الموارد البشريّة؛ السيّد رعوت شيمش – مديرة قسم الإنتاج؛ والسيّد أفيطال ريجف – مديرة جُودة المُنتج. ولأسباب شخصيّة لم يحضّر النقاش السيّد يواف جلعادي – مدير قسم خدمة العملاء. سكرتيرة الشركة، والتي دُعيّت إلى الجلسة أيضًا، السيّد سيجال دهان، قامت بتسجيل محضّر الجلسة.

بعد مناقشة المواضيع المذكورة أعلاه، تمّ اتّخاذ القرارات التالية: تجنيد عشرة مندوبي تسويق في مجال المُنتجات الغذائيّة؛ نشر إعلان "مطلوبون" في الجريدة المحليّة "يروحام الجنوبيّة"؛ التوجّه لشركة الأيدي العاملة بطلب مساعدة في تجنيد عاملين جُدد؛ إقامة دورة استكمال لمندوبي التسويق في موضوع "تحسين طُرُق التسويق".

تمّ اتّخاذ القرارات بغالبيّة الأصوات. صودق على محضّر الجلسة بتاريخ 20.3.16.

بتاريخ 21 آذار 2016، نُشر إعلان الـ "مطلوبون" لشركة "طعميكو". في أعقاب نشر الإعلان، كتب السيّد رعانان لبيد، ابن 32 سنة، من شارع هدفوراه 5، ديمونة 45476، رقم هاتفه المحمول: 060 – 7087080، عنوان بريده الإلكتروني: RAANANI@walla.com رسالة ترشيح للعمل إلى الشركة.

بحسب رسالة الترشيح للعمل، اشتغل رعانان بين عاميّ 2010-2012 كمندوب تسويق في شركة "سطاف"، وهي شركة تصنع مُنتجات غذائية للأطفال. اضطرّ رعانان إلى ترك عمله في الشركة لأنّه تزوّج وانتقل إلى السكن في ديمونة.

منذ عام 2012 وحتى اليوم، يشتغل رعانان في شركة "سيجف"، وهي شركة لإنتاج الحلويات، عنوانها البريدي هو شارع هكلنيت 8، بئر السبع 86865. هو يرغب في ترك عمله الحالي بسبب المسافة بين مكان عمله وسكنه. رعانان خريج المدرسة الثانوية الشاملة "أ" في ديمونة، وقد خدم في جيش الدفاع الإسرائيلي بين عامي 2001 و 2004 في وظيفة قيادية، وتسرح برتبة رقيب أول. في نهاية خدمته العسكرية اشترك في دورة أقامتها وزارة الاقتصاد في مجال المبيعات والتسويق، وهو يحمل توصية من مشغله في شركة "سطاف". كما يمكن التوجه إلى السيدة رؤومة جولان، مديرة شركة "سيجف"، من أجل الحصول على تقرير تذكّر فيه رأيها أيضًا.

بعد استلام رسالة السيد رعانان لبيد، أرسل السيد يرون ليثي، مدير قسم الموارد البشرية، بتاريخ 28 آذار 2016، رسالة إلى السيدة رؤومة جولان، مديرة شركة "سيجف"، طالبًا رأيها. وقد ذكر في الرسالة أنّ السيد رعانان لبيد رشّح نفسه للعمل في شركة "طعميكو" كمندوب تسويق، وطلب معرفة ما إذا كان المرشح ملائمًا لإشغال هذا المنصب من حيث مؤهلاته، وما هي معرفته في مجال الغذاء وصفاته الشخصية.

دُعي السيد رعانان لبيد لإجراء مقابلة مع السيد يرون ليثي، مدير قسم الموارد البشرية، وفي أعقابها اتُخذ قرار بقبوله للعمل بوظيفة مندوب تسويق في قسم التسويق، والذي يرأسه السيد أوري شاحر. بتاريخ 13 نيسان 2016، أُرسِل كتاب تعيين إلى السيد رعانان لبيد، وفيه ذُكرت شروط عمله: سيعمل رعانان على مدى خمسة أيام في الأسبوع. في إطار وظيفته، عليه أن يزور كلّ يوم ثلاثة متاجر، على الأقل، من أجل الحصول على طلبيات. سيوقع رعانان عقد عمل، وسيكون راتبه الإجمالي ما قبل الضرائب 7,000 ش.ج. كما يحقّ له الحصول على الحقوق الاجتماعية المألوفة كلّها، وفي إطار عمله ستوضع تحت تصرّفه سيارة من نوع A وجهاز هاتف محمول.

في موعد بداية عمله، 20 نيسان / أبريل 2016 وقّع السيد يرون ليثي – مدير قسم الموارد البشرية، كتاب التعيين، وتم إرسال نسخة عنه إلى قسم الأجور، وأخرى حُفظت في الملف الشخصي لرعنان لبيد.