

מדעי הניהול

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: ארבע שעות.

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

פרק ראשון: דיני עבודה	22	נקודות
פרק שני: אתיקה וערכים בארגון	26	נקודות
פרק שלישי: התנהגות ארגונית	26	נקודות
פרק רביעי: תקשורת ויחסי ציבור	26	נקודות
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 7 עמודים ו-3 עמודי נספחים.

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

חגי הוא עובד שכיר המועסק במשרה מלאה אצל שמואל. בין חגי ובין שמואל נחתם **הסכם העסקה בכתב**, הקובע כי שכרו של חגי יהיה 3,000 ש"ח, וזאת אף-על-פי ששניהם יודעים כי שכר המינימום הוא 4,825 ש"ח לחודש. לאחר חצי שנת עבודה, דרש חגי ממעסיקו שמואל לשלם לו סך של 1,825 ש"ח – ההפרש בין שכרו לשכר המינימום – בגין כל החודשים שעבד אצלו. שמואל סירב לדרישתו בטענה כי שניהם הסכימו ביניהם שהשכר יהיה נמוך משכר המינימום. לטענתו, ההסכם שנקבע ביניהם מחייב את הצדדים יותר מן החוק משום שהוא הסכם בכתב.

(11 נק') א. קבע מי משני הצדדים צודק בטענתו. נמק את תשובתך.

(11 נק') ב. הסבר מדוע מכונים דיני העבודה "חוקי המגן". ציין על מי מגנים חוקי העבודה ומדוע יש צורך בהגנה.

שאלה 2

משה עובד זה חמש שנים כסוכן מכירות בחברת "קפוא-לי" המייצרת מוצרי מאפה. משה נוסע לחנויות בשעות גמישות, מציג ומוכר לבעליהן את מוצרי החברה, ומוסר לחברה את התמורה על המכירה. בעבור עבודתו מקבל משה מידי חודש שכר בסיסי קבוע ועמלות, לפי היקף מכירותיו, והוא מספק לחברה חשבונית מס. משה אינו מקבל תלושי שכר. משה משתמש ברכב שבבעלות החברה ורק הוא רשאי לנהוג בו.

בתום חמש שנים הודיעה החברה למשה כי היא מפסיקה למכור את מוצריה, וכי היא אינה זקוקה עוד לשירותיו. משה הגיש נגד החברה תביעה לפיצויי פיטורין. בתגובה טענה החברה כי משה כלל לא היה שכיר בחברה ולכן היא פטורה מלשלם לו פיצויי פיטורין.

(11 נק') א. הבא נימוק אחד שאפשר לבסס עליו את הקביעה שמשה הוא שכיר בחברה ונימוק אחד שאפשר לבסס עליו את הקביעה שהוא קבלן עצמאי.

(11 נק') ב. לאיזה בית דין צריך משה להגיש את תביעתו לפיצויי פיטורין? הסבר מדוע יפנה משה דווקא לבית דין זה.

פרק שני: אתיקה וערכים בארגון (26 נקודות)

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

שאלה 3

שקיפות ארגונית משפיעה מאוד על המוטיבציה של העובדים וגם על התקשורת הבינאישית בין המנהלים לעובדים.

(5 נק') א. הסבר את המושג "שקיפות ארגונית", וציין איך השקיפות הארגונית עוזרת לארגון.

(4 נק') ב. הסבר כיצד "ערכים" משמשים קודים בהתנהגות הארגונית.

(4 נק') ג. הסבר כיצד חזון המייסדים משפיע על הערכים והנורמות של הסביבה הפנימית בארגון.

שאלה 4

קיימות גישות שונות לניתוח דילמות אתיות ולקבלת החלטות בשאלות מוסריות.

(5 נק') א. הסבר את הגישה **התועלתנית** לניתוח דילמות אתיות.

(5 נק') ב. הסבר את גישת **ההוגנות (הצדק)** לניתוח דילמות אתיות.

(3 נק') ג. ארגון "איתם", המקפיד על שקיפותו ומחויבותו לספקים וללקוחות, פרסם מכרז להחלפת 50 מחשבים ניידים. מנהל חברת "לוגי", קרוב משפחה של מנהל הרכש של ארגון "איתם", זכה במכרז להחלפת המחשבים אף שהצעתו לא הייתה הזולה ביותר.

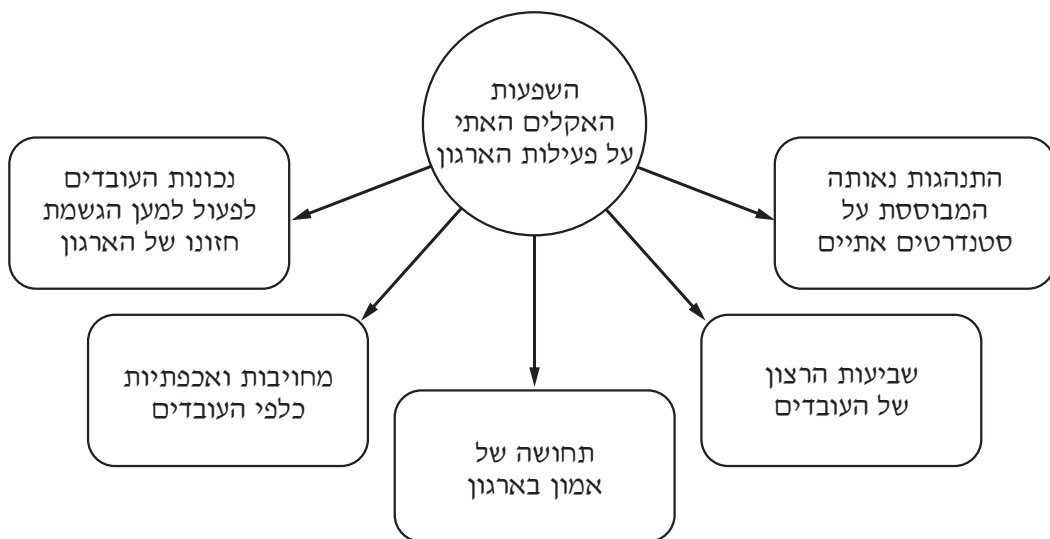
הסבר איזו דילמה אתית באה לידי ביטוי בתיאור זה?

שאלה 5

טיפול האתיקה בארגון מסייע בתחומים שונים, כגון שיפור התפוקות, הגדרת שביעות הרצון, נאמנות העובדים, מחויבות העובדים לארגון ויצירת אקלים אתי.

(4 נק') א. הסבר מהו אקלים אתי.

(6 נק') ב. האזור שלפניך מציג את השפעות האקלים האתי על פעילות הארגון. הסבר שתיים מן ההשפעות המצוינות באיור.



איור לשאלה 5ב

(3 נק') ג. יש הטוענים כי קיימת זיקה בין האקלים האתי בארגון ובין הזדהות העובד עם הארגון. הסבר טענה זו.

פרק שלישי: התנהגות ארגונית (26 נקודות)

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

שאלה 6

שחיקה בעבודה היא תופעה שסימניה חורגים מעייפות רגילה וממתח שגרתי שחווים בחיי היומיום.

- א. ציין **שני** סימנים המעידים על שחיקה בעבודה אצל עובד.
הבא **שתי** דוגמאות של בעלי מקצוע החווים שחיקה גדולה.
- ב. להלן שלבים במעגל השחיקה בעבודה על-פי גישתם של אדלביץ וברוצקי:
שלב ההתלהבות ← שלב הקיפאון ← שלב התסכול ← שלב האדישות
הסבר **שני** שלבים במעגל השחיקה הזה.
- ג. ציין **שתי** דרכים שבהן יכול הארגון לצמצם את הגורמים ללחצים בעבודה.

שאלה 7

הגישה הבירוקרטית שפיתח מקס וובר משמשת עד היום אבן יסוד בניהול ארגונים.

- א. הגדר את הגישה הבירוקרטית.
- ב. הארגון הבירוקרטי מאופיין בדרגה גבוהה של התמחות. ציין יתרון **אחד** וחיסרון **אחד** שיש בכך עבור הארגון או עבור העובד.
- ג. הסבר את ההבדל בין סמכות **תפקודית** לסמכות **פיקודית**.

שאלה 8

בעידן הגלובליזציה והסביבה הדינמית המשתנה קיימת חשיבות רבה לניהול שינוי ולפיתוח חדשנות בארגונים.

- א. הסבר מהו שינוי ארגוני ומהי מטרתו.
- ב. עובדים בארגון עלולים להתנגד לשינוי מסיבות שונות: סיבות אישיות, סיבות חברתיות או סיבות כלכליות. הסבר **שתיים** מן הסיבות הללו.
- ג. ציין **שתי** דרכים לפיתוח המשאב האנושי בארגון בעת כניסתו לשווקים חדשים. הסבר **אחת** מן הדרכים שצינת.

פרק רביעי: תקשורת ויחסי ציבור (26 נקודות)

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

שאלה 9

- (3 נק')** א. ציין שני הבדלים בין יחסי ציבור ובין פרסום.
ב. השימוש של ארגון באמצעי המדיה השונים הוא בעל יתרונות וחסרונות. העתק למחברת הבחינה את הטבלה שלפניך והשלם אותה.

אמצעי מדיה	יתרון לארגון	חסרון לארגון
עיתונות		
טלוויזיה		
אינטרנט		
שלטי חוצות		

- (2 נק')** ג. ציין שני אמצעים שיכול ארגון לנקוט כדי לחזק את הקשר עם לקוחותיו.

שאלה 10

חברת "חטיף-לי" נקלעה למשבר בעקבות החלטתה שלא ליידע את הצרכנים בדבר מוצרים פגומים שיוצרו במפעל. הציבור, שגילה זאת לאחר זמן, איבד את האמון בחברה, והמכירות צנחו. הנהלת החברה החליטה לנקוט פעולות של יחסי ציבור ולכן מינתה דובר חדש לחברה.

- (6 נק')** א. אחד השלבים בניהול משברים בתקשורת הוא בחירת צוות תגובה. הסבר מהו **צוות תגובה**, ציין מהם תפקידיו ואילו בעלי תפקידים משתתפים בו.

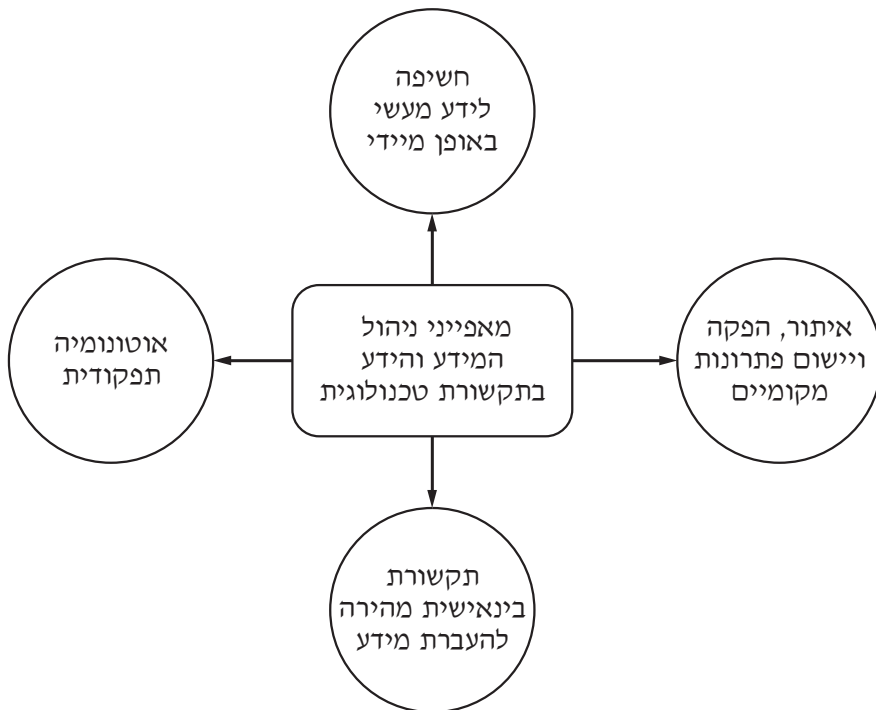
- (4 נק')** ב. ציין שני תפקידים של דובר.

- (3 נק')** ג. דובר, במסגרת עבודתו, משתמש בכלים: פרסום הודעות לתקשורת ויצירת סיקורים תקשורתיים. הסבר כיצד הכלים הללו עשויים להחזיר את אמון הציבור בחברת "חטיף-לי".

שאלה 11

השינויים בטכנולוגיה משפיעים על התקשורת בארגון.

- (6 נק') א. חלק מהיתרונות שעשוי ארגון להפיק מן התקשורת הטכנולוגית כולל: מהירות גדולה, רב-ערוציות וסיעור מוחות.
הסבר שניים מן היתרונות הללו.
- (4 נק') ב. האיור שלפניך מציג את מאפייני ניהול המידע והידע בתקשורת הטכנולוגית:



איור לשאלה 11

בחר שניים מן המאפיינים שבאיור והסבר אותם.

- (3 נק') ג. התקשורת יכולה להתנהל באמצעים טכנולוגיים שונים. ציין שלושה אמצעים.

בהצלחה!

נספח: מילון מונחים (3 עמודים)

לשאלון 717001, אביב תשע"ז

תרגום המונח			המונח
אנגלית	רוסית	ערבית	
founding father	Отец-основатель	الأب المؤسس	אב מייסד
technological means of communication	Средства технологической коммуникации	وسائل الاتصال التكنولوجية	אמצעי תקשורת טכנולוגיים
organization's ethical climate	Этическая атмосфера в организации	المناخ الأخلاقي في التنظيم	אקלים אתי בארגון
organizational ethics	Этика организации	أخلاقيات تنظيمية / كياسة تنظيمية	אתיקה ארגונית
labor court	Суд по трудовым делам	محكمة العمل	בית-דין לעבודה
spokesman	Докладчик / Официальный представитель	الناطق بلسان التنظيم	דובר
ethical dilemmas	Этические дилеммы	مشاكل متعلقة بالأخلاقيات التنظيمية	דילמות אתיות
implementation	Осознание	غرس / تنفيذ	הטמעה
employment agreement	Трудовой договор	اتفاقية عمل / عقد عمل	הסכם עבודה
collective agreement	Коллективный договор	اتفاقية جماعية	הסכם קיבוצי
The carrot and the stick rule	Закон кнута и пряника	قانون العقاب والمكافأة	חוק "המקל והגזר"
objective forecasting	Объективное прогнозирование	تنبؤ موضوعي	חזוי אובייקטיבי
subjective forecasting	Субъективное прогнозирование	تنبؤ غير موضوعي	חזוי סובייקטיבי
PR – public relations	Связи с общественностью	علاقات عامة	יח"צ – יחסי ציבור
integrity	Честность	استقامة	יושרה

המונח	תרגום המונח		
	ערבית	רוסית	אנגלית
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
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
צוות תגובה	طاقم الردّ / التعليق	Команда реагирования	comment team
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 (متعهّد) 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

תרגום המונח			המונח
אנגלית	רוסית	ערבית	
reorganization	Организационное изменение	التغيير التنظيمي	שינוי ארגוני
non-verbal language	Невербальный язык	اللغة غير الكلامية	שפה בלתי-מילולית
verbal language	Вербальный язык	اللغة الكلامية	שפה מילולית
transparency	Прозрачность	شفافية	שקיפות
transparency	Прозрачность организации	شفافية تنظيمية	שקיפות ארגונית
decision making process	Процесс принятия решений	سيرورة (عملية) اتخاذ القرارات	תהליך קבלת החלטות
ethical program	Этический план	برنامج أخلاقي / خطة أخلاقية	תכנית אתית
organizational communication	Коммуникация в организации	الاتصال التنظيمي	תקשורת ארגונית
organizational culture	Культура организации	الثقافة التنظيمية	תרבות ארגונית