

מינהל וכלכלה ג'

שתי יחידות לימוד

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 5 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

בעקבות ירידה בהכנסותיה של רשת המסעדות ובתי־הקפה "מתוק", ערכה הרשת תהליך בקרה על סניפי החברה. בתהליך הבקרה נמצא שבחלק גדול מן הסניפים ישנה ירידה של ממש במספר הלקוחות. בסניפים רבים אין הקפדה על לבוש ייצוגי אחיד. בחלק מן הסניפים נמצא שיעור גדול של תלונות לקוחות על דיבור לא נאות ויחס מזלזל של הצוות. ישנם סניפים שבהם "אחראי המשמרת" הוא שמנהל בפועל את הסניף ומשבץ את חבריו במשמרות המבוקשות. לפיכך החליטה הנהלת הרשת למנות מנכ"ל שיופקד על כל הסניפים. לתפקיד נבחרה שני דורון, אשר ידועה כמקצוענית, כקפדנית, כבעלת ידע נרחב בניהול וכבעלת יכולת השפעה והובלת שינוי. ידוע כי כבר שיקמה בעבר חברות שעבדה בהן.

עם כניסתה לתפקיד זימנה שני את מנהלי הסניפים, והציגה בפניהם את תפיסתה הניהולית ואת ציפיותיה ממנהלי הסניפים:

למנהל הסניף הסמכות והעוצמה להוביל את הסניף:

- עובדי הסניף לא ינהלו אותו בפועל.
- כל עובד שיימצא בלתי מתאים יוחלף על־ידי המנהל.
- כל מנהל סניף יגיש למנכ"ל דוח חודשי מפורט על־פי היעדים שיוצבו בפני הסניף.
- כל מנהל סניף יעביר לעובדי הסניף הנחיות ברורות כדי ליצור אחידות בין הסניפים.
- גיוס העובדים וחלוקת משמרות העבודה יהיו בסמכות מנהל הסניף ובהתאם לצורכי הסניף.
- ההנהלה תבנה בעבור העובדים תכנית לטיפוח תדמית הרשת כדי לשמר את לקוחותיה.

שאלה 1

- א. (5 נק') הסבר מהי **מנהיגות בלתי פורמלית**, והדגם כיצד היא באה לידי ביטוי ברשת "מתוק".
- ב. (5 נק') הסבר מדוע מנהיגות בלתי פורמלית חשובה לארגון.

שאלה 2

- א. (5 נק') ציין את **טיפוס המנהיגות** של שני דורות, והסבר **שניים** ממאפייניו.
- ב. (5 נק') שני דורות מעוניינת לבטל את תופעת הקואופטציה שרווחת בחלק מן הסניפים. הסבר מהי **קואופטציה**.
- ציין **שני** אמצעים המשמשים את שני ליישום תפיסתה הניהולית.

שאלה 3

- א. (6 נק') אחד מכלי הניהול של ארגון הוא **ישיבות**. ציין **שתיים** ממטרות הישיבה.
- ב. (4 נק') כלי ניהול נוסף של ארגון הוא **קציני תיאום**. ציין יתרון **אחד** של קציני תיאום.

שאלה 4

- א. (6 נק') הסבר **שניים** מעקרונות **הגישה הביורוקרטית** לניהול.
- ב. (4 נק') הדגם עיקרון **אחד** של הגישה הביורוקרטית מתוך האירוע.

שאלה 5

- א. (5 נק') הסבר כיצד העובדים של ארגון בונים את תדמיתו בעיני הציבור. הבא דוגמה **אחת** מתוך האירוע.
- ב. (5 נק') ציין **שניים** מהאמצעים (כלים) שהארגון משתמש בהם ל**ניהול קשרי לקוחות**, והסבר אמצעי **אחד**.

פרק שני (60 נקודות)

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

שאלה 6

ארגון המעוניין להיחשב לארגון מוביל בתחומו מאמץ לעצמו קוד אתי.

(6 נק') א. הסבר **שניים** מן היתרונות שמקנה **קוד אתי** לארגון.

(2 נק') ב. ציין **שניים** מהנושאים שהאתיקה עוסקת בהם.

(4 נק') ג. תאר דרך **אחת** לטיפול אתיקה בארגון.

שאלה 7

התכנון משמש כלי מרכזי בניהול יחידות הארגון.

(6 נק') א. ציין **שלושה** מבין השלבים בתהליך **התכנון**.

(3 נק') ב. הסבר מה החשיבות של עדכון תכניות הפעולה של הארגון.

(3 נק') ג. פְּרֹט **אחת** מהמגבלות האפשריות של תכנון בארגון.

שאלה 8

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), וציין חיסרון **אחד** ויתרון **אחד** שיש לשיטה זו.

(3 נק') ג. הסבר מהי **שיטת ההפעלה העצמית**.

שאלה 9

בתום ישיבת הנהלה של מפעל הוחלט לפקח על ביצועי העובדים בו.

- (4 נק') א. ציין את **שני** הגורמים **המפקחים** בארגון, וציין כלי פיקוח **אחד** המשמש את הגורמים המפקחים.
- (4 נק') ב. ציין יתרון **אחד** וחיסרון **אחד** שיש לפיקוח על ביצועי העובדים.
- (4 נק') ג. ציין **שניים** מהשלבים בתהליך הפיקוח.

שאלה 10

חברי ההנהלה של רשת המזון הגדולה "קנו-בי" החליטה לפרסם מוצר חדש בכלי התקשורת.

- (4 נק') א. באיזו **רמת ניהול** התקבלה ההחלטה לפרסם את המוצר? נמק את תשובתך.
- (4 נק') ב. הסבר למה נועדו יחסי ציבור **פנים-ארגוניים**.
- (4 נק') ג. הסבר למה נועדו יחסי ציבור **חוץ-ארגוניים**.

שאלה 11

תקציב הארגון משפיע על תהליך קבלת ההחלטות.

- (4 נק') א. הסבר מהו **תקציב** של ארגון.
- (4 נק') ב. ציין **שתי** סיבות לחשיבות של קבלת החלטות בארגון.
- (4 נק') ג. ציין מהי חשיבותה של **הבקרה** בתהליך קבלת החלטות.

שאלה 12

הפרסום באמצעות האינטרנט מאפשר נגישות למידע.

- (4 נק') א. הסבר את החשיבות של עיצוב התדמית עבור ארגון ציבורי.
- (4 נק') ב. הסבר את החשיבות של עיצוב התדמית עבור ארגון עסקי.
- (4 נק') ג. ציין **שני** אמצעים (דרכים) לפרסום של ארגון, והסבר **אחד** מהם.

בהצלחה!