

סוג הבחינה: גמר לבתי-ספר לטכנאים ולהנדסאים
מועד הבחינה: אביב תשע"ט, 2019
סמל השאלון: 717001
נספח: מילון מונחים

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: אין.

בשאלון זה 6 עמודים ו-3 עמודי נספח.

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

בהצלחה!

השאלות

פרק ראשון: דיני עבודה (22 נקודות)

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

שאלה 1

יונתן פנה אל שמואל, קבלן שיפוצים, שיבצע בעבורו עבודת שיפוצים. השניים סיכמו כי שמואל יבצע את העבודה בתוך חודש ימים, וכשיסיים יקבל 50,000 ש"ח. במהלך ביצוע העבודה, יונתן היה בודק מדי פעם באיזו שעה שמואל הגיע ובאיזו שעה עזב; היה מגיש לו סולם, דלי, מעיר לו הערות על טיב העבודה, ואף פעם לא היה מרוצה. במקביל לביצוע העבודה אצל יונתן ביצע שמואל גם עבודות אצל אחרים.

בגמר העבודה דרש שמואל את שכרו, אך יונתן סירב לשלם לו בטענה שהעבודה לא בוצעה כראוי.

8 נק') א. 1. הסבר מהו **מבחן ההשתלבות** בקביעת יחסי עובד-מעביד.

2. האם מבחן ההשתלבות מתקיים באירוע המתואר בפתיח? נמק את תשובתך.

6 נק') ב. ציין שם של מבחן אחר לקביעת יחסי עובד-מעביד, וקבע אם הוא מתקיים באירוע. נמק את קביעתך.

8 נק') ג. 1. שמואל מבקש לתבוע את יונתן על אי-תשלום שכרו. האם לשם כך עליו לפנות לבית הדין לעבודה?

2. ציין מהם **שני התנאים המצטברים** לקביעת הסמכות העניינית של בית הדין לעבודה.

שאלה 2

אבי התקבל לעבודה בחברה. בחוזה ההעסקה שלו נכתב כי הואיל והוא עובד מתחיל – שכרו בחצי השנה הראשונה יהיה 3,000 ש"ח לחודש, למשרה מלאה, וכעבור חצי שנה – אם יהיה עובד מוצלח – יועלה שכרו החודשי ל-9,000 ש"ח. אבי אכן הצליח בעבודתו, וכעבור חצי שנה שכרו החודשי הועלה ל-9,000 ש"ח. בסוף השנה פנה אבי לחברה בדרישה שתשלם את השכר החודשי שקיבל בחצי השנה הראשונה עד לגובה שכר מינימום, שהוא 5,300 ש"ח לחודש.

8 נק') א. החברה טוענת כי ראשית, אבי הסכים לתנאי השכר ואף חתם על חוזה ההעסקה שלו, והסכמתו גוברת על החוק; שנית, שכרו **הממוצע** לכל השנה גבוה יותר משכר המינימום, והוא 6,000 ש"ח לחודש.

האם החברה צודקת? נמק את תשובתך.

8 נק') ב. אבי סבור שהוא יכול לתבוע את החברה למשפט בגין **הפרת חוק שכר מינימום**, ואילו החברה סבורה שאין כל עילה להגשת תביעה נגדה. מי משני הצדדים צודק? הסבר את תשובתך.

6 נק') ג. דניאל פוטר מעבודתו בתום שנתיים וחצי של עבודה במפעל. הסבר כיצד יחושבו דמי הפיצויים שיקבל דניאל.

פרק שני: אתיקה וערכים בארגון (26 נקודות)

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

שאלה 3

ניתן לנתח את האקלים האתי בארגון וכל דילמה אתית בארגון בעזרת גישות פילוסופיות שונות.

- (4 נק') **א.** הסבר מהו **אקלים אתי**, וציין מימד **אחד** של אקלים אתי בארגון.
- (5 נק') **ב.** המורה לתנ"ך סיפר למחנכת של כיתה י' על אירוע שהתרחש בשיעור הקודם עם אחת התלמידות. הוא דיבר בקול רם ובנוכחות מורים נוספים בשעת ההפסקה הגדולה. האם נהג המורה לתנ"ך לפי הקוד האתי והערכים המקובלים במערכת החינוך? הסבר את תשובתך.
- (4 נק') **ג.** הסבר מהו **חוק המקל והגזר**, והבא דוגמה **אחת** ליישום החוק הזה בעת דילמה אתית בארגון.

שאלה 4

הקוד האתי קובע את ערכי הארגון, משפיע על פעילויותיו ותורם לעובד ולארגון כאחד.

- (5 נק') **א.** הסבר כיצד תורם הקוד האתי **לשיפור היתרון התחרותי** של ארגון, והבא דוגמה **אחת** הממחישה זאת.
- (4 נק') **ב.** ציין **שלושה** תחומים נוספים שבהם תורם הקוד האתי לפעילות הארגון.
- (4 נק') **ג.** חברת המחשבים "איקס" תרמה לבית הספר התיכון שבקרבתה 20 מחשבים. הסבר מה בקוד האתי של החברה גרם לה לנהוג כך.

שאלה 5

אתיקה ארגונית מושפעת מהתרבות הארגונית, מערכים ונורמות שמקורם בסביבה הארגונית החיצונית ובסביבה הפנים-ארגונית.

- (6 נק') **א.** ציין תחום **אחד** של **הסביבה הארגונית החיצונית**, ותאר כיצד הוא משפיע על האתיקה, על הנחות היסוד ועל הערכים והנורמות של הארגון.
- (4 נק') **ב.** הסבר מהי **סביבה פנים-ארגונית**, וציין תחום השפעה **אחד** של סביבה זו על נורמות, על ערכים ועל אתיקה בארגון.
- (3 נק') **ג.** כיצד מסייעת **שקיפות ארגונית** להטמעת כללי האתיקה בארגון?

פרק שלישי: התנהגות ארגונית (26 נקודות)

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

שאלה 6

ארגונים מאופיינים בפעילותם ובהתנהגותם, והאקלים הארגוני מושפע מהסמכויות הניתנות על-ידי ההנהלה.

(6 נק') א. העתק את הטבלה הבאה למחברתך, והשלם אותה: ציין **שלושה** מאפיינים של ארגון ביורוקרטי, והצג יתרון אחד וחסרון אחד של כל מאפיין.

מאפייני הארגון הביורוקרטי	יתרון	חסרון
1.		
2.		
3.		

(3 נק') ב. הסבר מהי **סמכות תפקודית**, ומהי **סמכות פיקודית**.

(4 נק') ג. הסבר מהי **מערכת פתוחה**, וציין **שניים** ממאפייניה.

שאלה 7

משה ודוד מנהלים מחלקות שונות בחברת "המדף". כל אחד מהם מקבל החלטות בדרך אחרת: משה מחפש את החלופה שתשביע את רצון העובדים; דוד נוקט דרך שמרנית, ובוחר בחלופות המבוססות על החלטות שהתקבלו בעבר.

(6 נק') א. מהו **המודל לקבלת החלטות** המשמש את משה, ומהו **המודל לקבלת החלטות** המשמש את דוד?

(3 נק') ב. הסבר מהו **חיזוי** בקבלת החלטות, והאם ייתכן **חיזוי מדויק** במסגרת ניהול משאבי אנוש?

(4 נק') ג. בחברת "המדף" קיימת בעיית **שחיקה** בקרב העובדים. החוקרים אדלביץ וברודצקי רואים בשחיקה תהליך של התפכחות מאשליות. ציין **שניים** מן השלבים בתהליך זה, והסבר אותם.

שאלה 8

חברת האופנה "דנדי", המשווקת בגדים ואביזרי אופנה ב־38 סניפים בארץ, נאלצת לסגור 18 מסניפיה. זאת, בעיקר בשל גידול משמעותי ברכישות מקוונות (באינטרנט) של מוצרי אופנה.

(4 נק') א. המעבר לרכישות מקוונות הוא תופעה גלובלית (עולמית). הסבר את הקשר של תופעה זו למתרחש בחברת האופנה "דנדי".

(3 נק') ב. ציין שני גורמים אפשריים נוספים לצמצום הפעילות של חברות אופנה, והסבר אותם.

(6 נק') ג. ההודעה על סגירת סניפים ופיטורי עובדים גרמה תסיסה והתנגדות רבה בקרב עובדי חברת "דנדי". ציין שתי סיבות להתנגדות העובדים לפיטוריהם, והצע להנהלה דרך אפשרית אחת כדי להתמודד עם התנגדות העובדים.

פרק רביעי: תקשורת ויחסי ציבור (26 נקודות)

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

שאלה 9

יואב פנה לשירות הלקוחות של חברת "טלה", באמצעות אתר האינטרנט של החברה, בעניין תקלה במכשיר הטלפון הנייד של אמו הקשישה. בפנייה הוא ציין כי המכשיר חיוני בשל הצורך לתקשר עמה במשך כל שעות היום. באתר מובטח לפונים שנציג החברה ייצור עמם קשר בתוך יממה כדי לטפל בפנייתם, אך הדבר לא נעשה. לאחר כמה ימים פנה יואב שנית בטלפון, ואף שלח הודעת דוא"ל למחלקת שירות הלקוחות. התברר לו שאינו רשום כלל ברשימת הלקוחות הממתינים לשירות. נציג החברה התנצל על כך, ובהתייעצות עם מנהלו הבטיח לבדוק את פשר התקלה ואף לפצות את יואב בשליחת שליח מיוחד לאיסוף המכשיר המקולקל.

(5 נק') א. 1. הסבר מהי **תקשורת טכנולוגית**, וציין שני אמצעים טכנולוגיים שבאמצעותם פנה יואב לחברה.

2. ציין שני יתרונות של תקשורת טכנולוגית לארגונים נותני שירות.

(3 נק') ב. הסבר את חשיבותה של **השפה המילולית**, והדגם זאת בהקשר של התקלה המתוארת באירוע.

(5 נק') ג. בחברת "טלה" הוחלט לטפח את **תדמית הארגון**. ציין שני אמצעים לטיפוח תדמיתה של החברה, והסבר אותם.

שאלה 10

זרימת המידע בערוצי התקשורת הארגונית היא דו־סטריית. חברת BBP מפתחת תוכנה מקורית לשיפור תהליכי התקשורת הפנימית בארגון.

- (3 נק') א. הסבר מהי **תקשורת ארגונית**.
(5 נק') ב. הסבר מהי **תקשורת אלכסונית**, וציין שני מאפיינים של תקשורת אלכסונית.
(5 נק') ג. ציין **שלוש** תרומות של השימוש באמצעי **תקשורת טכנולוגית** לטובת **התקשורת הפנימית** בארגון.

שאלה 11

משברים שחוזרים ונשנים מאותתים שמהו אינו כשורה בארגון ואף מסכנים את תדמיתו.

- (5 נק') א. ציין **שלושה** צעדים (פעולות) שעל ארגון לנקוט ב**ניהול משבר**, והסבר **אחד** מהם.
(4 נק') ב. ציין **ארבעה** אמצעי מדיה שיכולים לשמש את הארגון כדי להפיץ מידע לשיפור תדמיתו.
(4 נק') ג. הסבר מהי **שפה בלתי מילולית**, וכיצד היא יכולה לסייע בהעברת מסרים בעת משבר.

בהצלחה!

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
holding back wages	Задержка заработной платы	تأجيل موعد دفع الراتب	הלנת שכר
work motivation	Мотивация в работе	التحفيز في العمل	הנעה בעבודה
employment agreement	Трудовой договор	اتفاقية عمل / عقد عمل	הסכם עבודה
collective agreement	Коллективный договор	اتفاقية جماعية	הסכם קיבוצי
personal employment contract	Личный / персональный / индивидуальный трудовой договор	اتفاقية عمل شخصية	חוזה העסקה אישי
annual leave	Ежегодный оплачиваемый отпуск	عطلة سنوية	חופשה שנתית
the carrot and the stick rule	Закон кнута и пряника	قانون العقاب والمكافأة	חוק "המקל והגזר"
objective forecasting	Объективное прогнозирование	تنبؤ موضوعي	חיזוי אובייקטיבי
subjective forecasting	Субъективное прогнозирование	تنبؤ غير موضوعي	חיזוי סובייקטיבי
integrity	честность	استقامة	יושרה

תרגום המונח			המונח
אנגלית	רוסית	ערבית	
interpersonal relations	межличностные отношения / Управление персоналом	علاقات إنسانية	יחסי אנוש
PR – public relations	Связи с общественностью	علاقات عامة	יח"צ – יחסי ציבור
global village	Глобальная деревня	القرية العالمية	כפר גלובלי
generic model	Типовая модель	النموذج العام	מודל גנרי
rational model	Рациональная модель	النموذج المنطقي	מודל רציונלי
open system	открытая система	منظومة منفتحة	מערכת פתוחה
risk management	управление риском	إدارة المخاطرة / إدارة المخاطر	ניהול סיכונים
weak point	Уязвимое место	نقطة ضعف	נקודת תורפה
change agent	подвижник изменений	وكيل تغيير	סוכן שינוי
information filtering	отбор информации	تصفية المعلومات	סינון מידע
digital era	Эпоха цифровых технологий	العصر الرقمي	עידן דיגיטלי
transaction	Сделка по продаже	صفقة بيع	עסקת מכר
values	Ценности	قِيم	ערכים
paying in lieu of leave	получение оплаты за неиспользованный ежегодный отпуск	تعويض عن أيام العُطْل	פדיון ימי חופשה
severance pay/ compensation	Компенсация при увольнении	تعويضات الإقالة	פיצויי פיטורין
comment team	Команда реагирования	طاقم الردّ / التعليق	צוות תגובה
task group	группа целевого назначения	مجموعة مهمّة	קבוצת משימה
working group	рабочая группа	مجموعة عمل	קבוצת עבודה
command group	командная группа	مجموعة قيادة	קבוצת פיקוד
independent contractor	Независимый подрядчик	مُقاوِل (متعهّد) مستقلّ	קבלן עצמאי
ethical code	Этический кодекс	الرمز السلوكي / الأخلاقي	קוד אתי

תרגום המונח			המונח
אנגלית	רוסית	ערבית	
promotion	Продвижение сотрудников	ترقية القوى العاملة	קידום (כוח אדם)
satisfaction	Удовлетворение	الرضا	שביעות רצון
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
organizational 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	תוכנית אתית
motivation theory	Теория импульса	نظرية تحفيز	תיאוריית הנעה
organizational communication	Коммуникация в организации	الاتصال التنظيمي	תקשורת ארגונית
organizational culture	Культура организации	الثقافة التنظيمية	תרבות ארגונית