

סוג הבחינה: גמר לבתי-ספר לטכנאים ולהנדסאים
מועד הבחינה: אביב תש"ף, 2020
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 נספחים.

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

משה השתחרר מהצבא, והחל לעבוד אצל קבלן שיפוצים. הקבלן הודיע לו כי שכרו בששת החודשים הראשונים, מינואר עד יוני, יהיה 4,000 ש"ח לחודש, ולאחר מכן בחודשים יולי עד דצמבר שכרו יהיה 8,000 ש"ח לחודש. בחישוב שנתי, השכר הממוצע של משה יהיה 6,000 ש"ח לחודש. שכר המינימום במשק הוא כ-5,300 ש"ח לחודש.

(8 נק') א.

1. האם תשלום שכר שהוא נמוך משכר המינימום הוא עבירה פלילית?
2. האם המעסיק, קבלן השיפוצים, עמד בדרישת החוק לתשלום שכר מינימום לעובד? נמק את תשובתך.

משה התקדם בתפקידו והתמנה למנהל בעסק של הקבלן. עבודתו כמנהל מחייבת אותו להשקיע שעות נוספות בהיקף נרחב, ולכן דרש מהקבלן תשלום בעבור שעות נוספות.

(7 נק') ב. האם משה זכאי לקבל תשלום בעבור שעות נוספות? נמק את תשובתך.

משה קיבל כספים מלקוחות ושלשל אותם לכיסו, בלי לדווח על כך להנהלת החשבונות של העסק. בנסיבות אלו משה פוטר מיד מעבודתו, וכעת הוא תובע ממעסיקו פיצויי פיטורין.

(7 נק') ג.

1. האם משה זכאי לקבל פיצויי פיטורין?
2. ציין שני מקרים שבהם רשאי מעסיק לפטר עובד בלי לשלם לו פיצויי פיטורין.

שאלה 2

א. (7 נק')

על-פי **הסכם קיבוצי** בענף הבניין, שבוע עבודה הוא בן 42 שעות (168 שעות חודשיות). ראובן החל לעבוד כפועל בניין, ועל-פי **הסכם עבודה אישי** שחתם עם מעסיקו – עליו לעבוד 40 שעות בשבוע. בחודש הראשון ראובן עבד 160 שעות עבודה בסך הכול. בחודש הבא החליט המעסיק לנכות משכרו תשלום בעבור 8 שעות עבודה, והסביר שראובן עבד בחודש שעבר רק 160 שעות ולא 168 שעות כפי שנקבע בהסכם הקיבוצי בענף. האם המעסיק פעל כדין? נמק את תשובתך.

ב. (8 נק')

1. (4 נק') על-פי חוק חופשה שנתית ראובן זכאי ל-16 ימי חופשה בשנה, ואילו בהסכם העבודה האישי שלו נקבעו לו 20 ימי חופשה שנתית. מה יחול על ראובן לעניין זה – חוק חופשה שנתית או החוזה האישי שלו?

2. (4 נק') האם עובד רשאי לצבור ימי חופשה במשך שנים רבות ללא הגבלה? הסבר מדוע.

ג. (7 נק') חוק שכר מינימום הוא אחד מחוקי המגן. מדוע נקראים חוקים אלו **חוקי מגן** – על מי הם מגנים, ומדוע מי שמוגן בחוקים אלו נזקק להגנה? הסבר.

פרק שני: אתיקה וערכים בארגון (26 נקודות)

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

שאלה 3

סוגיות האתיקה והאחריות הציבורית והחברתית של ארגון נעשו בשנים האחרונות לאחד מתחומי הניהול החשובים ביותר.

(5 נק') א. הסבר מהי אתיקה בארגון, וכיצד היא יכולה להגביר את מוניטין הארגון.

(4 נק') ב. הסבר מהי תוכנית אתית, וציין שניים ממרכיבי התוכנית האתית.

(4 נק') ג. ציין ארבעה תנאים להצלחת ההטמעה של התוכנית האתית בארגון.

שאלה 4

חברת המטבחים "הכוכב" נקלעה לקשיים כלכליים עקב משבר ארצי בענף הבנייה ובשל ניהול כושל של החברה ואי יכולתה של ההנהלה להתמודד עם המצב החדש. החברה נמכרה לקבוצת יזמים דינמית, יוזמת וקשובה למתרחש בסביבה העסקית. ביום שנרכשה החברה, פורסם בעיתון כלכלי ריאיון של נציג הרוכשים, בכותרת "מהפך – שינוי בחברת הכוכב".

(4 נק') א.

1. הסבר מהו שינוי ארגוני.

2. ציין סיבה פנימית **אחת** וסיבה חיצונית **אחת** לשינוי שחל בחברת "הכוכב".

(5 נק') ב. ציין שלושה מן השלבים שעובר ארגון בתהליך שינוי, והסבר שניים מהם.

(4 נק') ג. הבא דוגמה לשינוי שחל בחברה כלשהי, אשר מעורר צורך לשנות את הקוד האתי.

שאלה 5

בישיבת ההנהלה של חברת "גל-מחשוב" התעוררה דילמה אם לחלק אחוז מרווחי החברה לעובדי מחלקת השיווק אשר תרמו לרווחיות החברה, או לחלקו לכלל עובדי החברה.

(5 נק') א. **זהה והסבר** לאיזו גישה פילוסופית קשורה הדילמה המתוארת בפתיח לשאלה.

(4 נק') ב. **הסבר** מהו חסרונה של גישה זו, והבא **דוגמה אחת** להמחשת החיסרון הזה.

(4 נק') ג. הבא דוגמה להשפעה של "שיקול אתי" על "שיקול כלכלי" בתהליך קבלת החלטות עסקיות.

פרק שלישי: התנהגות ארגונית (26 נקודות)

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

שאלה 6

החברה "שלום" מייבאת חומרי גלם מסין, ומייצרת מהם מוצרי אלקטרוניקה שונים.

- (4 נק') **א.** **זהו והסבר** איזה סוג של מערכת ארגונית מתואר בפתח לשאלה – מערכת פתוחה או סגורה.
- (5 נק') **ב.** תאר בתרשים כיצד מתקיים תהליך של המרת התשומות לתפוקות במערכת פתוחה.
- (4 נק') **ג.** האם מערכת ארגונית יכולה להיות מערכת סגורה? נמק את תשובתך.

שאלה 7

תיאוריות רבות עוסקות בהנעת העובד (מוטיבציה) בעבודה.

- (4 נק') **א.** הסבר מהי **תורת היעדים** של לוק.
- (5 נק') **ב.** ציין תיאוריית הנעה נוספת, והסבר את עקרונותיה.
- (4 נק') **ג.** ציין **שני** גורמים שיכולים להשפיע על עמדת העובד כלפי מקום עבודתו, והסבר אותם.

שאלה 8

בארגון קיימות קבוצות עבודה פורמליות וקבוצות עבודה בלתי פורמליות. לכל קבוצת עבודה מאפיינים משלה, ובכל אחת מתקיימת זיקה הדדית בין היחיד לקבוצה.

- (4 נק') **א.** ציין **שלושה** מאפיינים מבניים עיקריים של קבוצת עבודה.
- (5 נק') **ב.** הסבר מהי קבוצת עבודה בלתי פורמלית, והבא דוגמה לקבוצה כזו.
- (4 נק') **ג.** ציין **שני** תחומים שבהם מתקיימת זיקת היחיד לקבוצה, והסבר **אחד** מהם.

פרק רביעי: תקשורת ויחסי ציבור (26 נקודות)

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

שאלה 9

יצחק עובד בסניף סופרמרקט. ביום חמישי, כשהסניף מלא בלקוחות ממהרים ועצבניים הדורשים מענה מידי לצורכיהם, ניגש יצחק למעסיקו אהרון כדי לבקש העלאה בשכר. יצחק האריך מאוד בדבריו והעלה נימוקים רבים לבקשתו. אהרון, שהיה טרוד בטיפול בלקוחות, שמע אך בקושי את בקשתו של יצחק, וביקש ממנו שיפנה אליו בעניין "בראשון". יצחק, שהבין כי אהרון מתכוון בראשון בחודש הבא כעס מאוד. בשיחה שקיימו ביום ראשון, הבין יצחק שטעה בהבנת תשובתו של אהרון.

- 6 נק' **א.** ציין **שתי** הפרעות או תקלות בתקשורת המתוארות בפתיח לשאלה, והסבר מה גרם להן.
- 2 נק' **ב.** ציין דרך **אחת** שבאמצעותה יכול היה יצחק למנוע כל אחת מההפרעות/תקלות בתקשורת שצינת בסעיף א'.
- 5 נק' **ג.** הבא דוגמה **אחת** לאירוע שבו נפגעה איכות השירות בשל תקלה בתקשורת בין נציג ארגון ללקוח.

שאלה 10

תקשורת מסייעת בהעברת המסרים בתוך הארגון ומחוצה לו.

- 5 נק' **א.** ציין **שני** מאפיינים של ניהול מידע וידע באמצעי תקשורת טכנולוגיים, והסבר **אחד** מהם.
- 5 נק' **ב.** מנהל חברה מבקש לקיים **היוועצות משותפת** עם ארבעה סוכני מכירות של החברה השוהים בארבע מדינות שונות: גרמניה, צרפת, איטליה וספרד.
- 2 נק' 1. באיזה אמצעי תקשורת ארגונית היית מציע למנהל החברה לקיים את ההתייעצות?
- 3 נק' 2. ציין יתרון **אחד** וחיסרון **אחד** של האמצעי שצינת.
- 3 נק' **ג.** הסבר כיצד המבנה הארגוני משפיע על התקשורת הפורמלית המתקיימת בארגון.

שאלה 11

ארגון המעוניין לקדם את ענייניו יכול לפנות אל קהל היעד באמצעות יחסי ציבור ולהשתמש באמצעי מדיה שונים לצורך כך.

- 4 נק' **א.** הסבר מהי החשיבות של יחסי ציבור לטיפוח תדמיתו של הארגון העסקי.
- 4 נק' **ב.** ציין **שתי** החלטות עיקריות שעל ארגון לקבל בעניין ביצוע מהלך של יחסי ציבור, והסבר **אחת** מהן.
- 5 נק' **ג.** ציין **שלושה** אמצעי מדיה שיכולים לשמש את הארגון בהפצת מידע, והסבר כיצד הם יכולים לסייע לארגון.

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
Disturbances/interruptions	Помехи / Нарушения	اضطرابات / تشويش	הפרעות
linkage	Связь / Близость	صلة	זיקה
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"
Protection laws	Законы о защите трудового права	قوانين الحماية	חוקי מגן

תרגום המונח			המונח
אנגלית	רוסית	ערבית	
objective forecasting	Объективное прогнозирование	תַּנְבּוּ מוֹצוּעִי	חיזוי אובייקטיבי
subjective forecasting	Субъективное прогнозирование	תַּנְבּוּ גִּיר מוֹצוּעִי	חיזוי סובייקטיבי
integrity	честность	استقامة	יושרה
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	قِيَم	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

תרגום המונח			המונח
אנגלית	רוסית	ערבית	
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 / الأخلاقيّ	קוד אתי
promotion	Продвижение сотрудников	ترقية القوى العاملة	קידום (כוח אדם)
satisfaction	Удовлетворение	الرضا	שביעות רצון
reorganization	Организационное изменение	التغيير التنظيمي	שינוי ארגוני
Minimum wage	Минимальная заработная плата	الحدّ الأدنى للأجر	שכר מינימום
non-verbal language	Невербальный язык	اللغة غير الكلاميّة	שפה בלתי-מילולית
verbal language	Вербальный язык	اللغة الكلاميّة	שפה מילולית
transparency	Прозрачность	شفافيّة	שקיפות
organizational transparency	Прозрачность организации	شفافيّة تنظيميّة	שקיפות ארגונית
decision making process	Процесс принятия решений	سيرورة (عمليّة) اتّخاذ القرارات	תהליך קבלת החלטות
ethical program	Этический план	برنامج أخلاقيّ / خطّة أخلاقيّة	תוכנית אתית
motivation theory	Теория импульса	نظريّة تحفيز	תיאוריית הנעה
Output/production	Продукты производства	مُخرَجات / إنتاج	תפוקות
Communication malfunction	Нарушения в связи / Нарушения в общении	عطل / خلل في الاتّصالات	תקלות בתקשורת
organizational communication	Коммуникация в организации	الاتّصال التنظيمي	תקשורת ארגונית
organizational culture	Культура организации	الثقافة التنظيميّة	תרבות ארגונית
Input	Факторы производства / Экономические ресурсы	مدخولات	תשומות