

מדינת ישראל
משרד החינוך
מינהל כא"ב תיאום ובקרה
האגף לחינוך מבוגרים

רמת הבחינה : גמר
מועד הבחינה : חורף תשע"ג, 2013
היקף הבחינה : שתי יחידות
מספר שאלון : 990402

תיכונות
ככה עולים כיתה בחיים

ארגון ומינהל
(התנהגות ארגונית)

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: שלוש שעות.

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

פרק ראשון (10X4) 40 נקודות.

פרק שני (7X2) 14 נקודות.

פרק שלישי (2X15) 30 נקודות.

פרק רביעי (4X4) 16 נקודות

סה"כ: 100 נקודות

ג. ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות לנבחנים ונבחנות כאחד.

ה. מלא את הפרטים הבאים:	פרטי מרכז ההשכלה:
מספר נבחן: _____	שם: _____
שם נבחן: _____	כתובת המוסד: _____
שם משפחה פרטי	קוד מוסד: _____
מס' ת"ז: <input type="text"/>	מקום בחינה: _____

הדבק מדבקת נבחן	הדבק מדבקת שאלון
-----------------	------------------

שם המעריך: _____
ציון בחינה: _____

בהצלחה!

פרק ראשון שאלות סגורות (40 נקודות)

לפניכם 12 שאלות. עליכם לענות על 10 שאלות בלבד.

הקיפו בעיגול את התשובה המתאימה ביותר. (לכל שאלה - 4 נקודות).

1. התנהגות פאסיבית תוביל את האדם:

- א. להרגשה שניצח וגם האחר ניצח.
- ב. להרגשה שהפסיד והאחר ניצח.
- ג. להרגשה שהניצחון אינו חשוב לעולם.
- ד. להרגשה שניצח והאחר הפסיד.

2. אחת מהדרכים להשתלב בעולם העבודה-

- א. לסמוך על עצמי ועצמי בלבד.
- ב. לסמוך על המזל "ומה שיבוא יבוא"...
- ג. לבקש ממקום העבודה הקודם ליידע אם תתפנה משרה.
- ד. לסמוך על עצמי אך להיעזר במקורות מידע נוספים.

3. תפקידו של המנהיג –

- א. לקחת אחריות מלאה על ההחלטות ולבצע את המשימה בשלמותה.
- ב. להניע לקראת הישגים והשגת המטרה בכל תנאי.
- ג. להוביל את אנשיו להגשמת מטרות משותפות, לעורר מוטיבציה ולהביא לידי ביטוי את יכולות אנשיו.
- ד. לוודא שהמשימות בוצעו לפי התוכנית.

4. על פי פירמידת הצרכים של מאסלו –

- א. אדם לא יכול לעלות שלב אם לא סיים את השלב הקודם לו.
- ב. אין קשר בין השלבים במדרג הצרכים.
- ג. אדם מוכשר והחלטי מסוגל להגיע לשלב השלישי כבר מההתחלה, ללא קשר לשלבים הקודמים.
- ד. הצרכים הרוחניים קודמים לצרכים הגופניים.

5. בתהליך תקשורת:

- א. לא חייב להיות מוען.
- ב. לא חייב להיות נמען.
- ג. לא חייב להיות ערוץ תקשורת.
- ד. לא חייב להיות משוב מיידי.

6. דוגמה לעידוד משולב יכולה להיות:

- א. מכונית מטעם העבודה.
- ב. תעודת הערכה.
- ג. סוף שבוע במלון+תעודת הערכה.
- ד. סוף שבוע במלון+העלאה בשכר.

7. הקשר בין הארגון והסביבה מתקיים –

- א. בזכות הזרימה החד-כיוונית מהארגון לסביבה.
- ב. בזכות העובדה שהגבולות חדירים.
- ג. כאשר מדובר בארגונים כלכליים ולא סודיים.
- ד. לגבי התוצרים ולא לגבי המשאבים.

8. אחד היתרונות בתקשורת חוצצת:

- א. חייבת להיות תגובה מיידית.
- ב. ניתן להעביר מסר בו זמנית למספר רב של אנשים.
- ג. אין אפשרות לשיבוש במסר עקב תקלות טכניות.
- ד. קיימת אסמכתא למסר.

9. בקורות חיים –

- א. מומלץ לא לציין גיל.
- ב. חובה לפרט שמות ממליצים.
- ג. חשוב לתת מידע מפורט על המשפחה.
- ד. צריך למקד את הפרטים הרלוונטיים.

10. במחקרי הותרון הגיעו למסקנה ש-

- א. ההפסקות הניתנות לעובדים משפיעות בצורה ברורה על התפוקה שלהם.
- ב. ישנו קשר ברור בין היחסים בתוך קבוצת העבודה לבין התפוקה.
- ג. ישנו קשר ברור בין רמת התפוקה לבין התנאים הפיזיים של המפעל.
- ד. אפקטיביות ויעילות בעבודה הן תוצאה ברורה של אותו גורם.

11. בקבוצת עבודה בלתי פורמלית:

- א. המנהלים אחראים להמשכיות הקבוצה.
- ב. היחסים בין החברים בקבוצה הם רשמיים.
- ג. החברות בקבוצה הינה חלק מהצרכים של הארגון.
- ד. החברים בקבוצה מנהלים ביניהם יחסים המבוססים על תקשורת פתוחה.

12. גורמי השחיקה-

- א. הם תמיד סודיים.
- ב. משפיעים על כולם באותה מידה.
- ג. ניתנים לאיתור ולפעמים לטיפול.
- ד. משפיעים על הרגשות ולא על התנהגות.

פרק שני (14 נקודות)

לפניך 9 היגדים, בחרן 7 מתוכם.

הקיפו בעיגול אחת משתי האפשרויות: "נכון" או "לא נכון". (לכל סימון מתאים - 2 נק').

1. שפת גוף וטון דיבור אינם רלוונטיים בריאיון עבודה. נכון/לא נכון
2. מידע שכולל דעות ורכילות מועבר במסגרת תקשורת לא פורמלית. נכון/לא נכון
3. בתיאוריה של מקרוגר אדם ייעשה הכול כדי להתחמק מהעבודה. נכון/לא נכון
4. תקשורת אלכסונית מיועדת למתן ייעוץ. נכון/לא נכון
5. בקבלת החלטות בארגון יש צורך באיסוף מידע על החלופות למרות הזמן והעלות. נכון/לא נכון
6. קונפליקט סטאטוסים מקשה על תיפקוד נכון בעבודה. נכון/לא נכון
7. קבוצת עבודה מחייבת עובד להתנהגות מסוימת. נכון/לא נכון
8. למנהל יכולה להיות בעיה של נאמנות כפולה. נכון/לא נכון
9. גישת המערכות שמה דגש על הקשר עם הסביבה הארגונית. נכון/לא נכון

פרק שלישי (30 נקודות)

לפניך שלושה נושאים. בחר שני נושאים מתוכם.

בשני הנושאים שבחרת - חשוב לענות על כל השאלות הכלולות בהם.

(לכל נושא מלא - 15 נקודות). את התשובות לנושאים יש לכתוב במחברת הבחינה.

נושא ראשון – לחץ:

דינה מנהלת לשכה מזה כ- 3 שנים, במפעל גדול לייצור נעליים. כל בוקר היא מגיעה

בשעה 07:30, מרתיחה מים לקפה, ובשעה 10:00 נזכרת לבדוק אם המים רתחו.

רוב שעות העבודה היא עסוקה מול צג המחשב ובמענה לבעיות, שצצות במפעל כל

הזמן הן בטלפון והן בפנייה ישירה אליה.

בלי לשים לב, מגיעה השעה 17:00 שבה צריכה דינה ללכת הביתה, אבל לפנייה עוד

עבודה רבה, ודינה מוצאת עצמה לפחות פעמיים בשבוע נשארת עד 20:00 לסיים

משימות.

דינה פנתה למנהל הראשי שלה בטענה שאיננה מסוגלת להמשיך ולעבוד בקצב הזה, היא מרגישה פיסית ונפשית לא טוב.

שאלות:

1. ציינו שני סימנים גופניים, שני סימנים פסיכולוגיים ושני סימנים התנהגותיים
למצבה של דינה. (4 נק')
2. ציינו והסבירו שלוש דרכים, שדינה צריכה לנקוט על מנת לצאת ממצב זה. (6 נק')
3. ציינו והסבירו שלושה דברים, שמנהלה של דינה יכול לעשות על מנת לעזור לדינה לצאת ממצב זה. (5 נק')

נושא שני- מנהיגות וניהול:

אורן, גבר כבן 40, מחליט שבשלב זה של חייו הוא רוצה להפוך להיות עצמאי מאחר ועד כה היה שכיר, והיה מנהל מעליו. אורן, אדם כריזמטי, שסוחף אחריו אנשים, היה ראש ועד העובדים במקום עבודתו האחרון. כעת החליט לפתוח מפעל משלו. אורן הצליח לגייס כ-30 עובדים. אורן יודע שהצלחתו תלויה מאוד בדרך ההובלה שלו את צוות העובדים. הוא מתלבט בשאלה: "להיות מנהל או להיות מנהיג...או שילוב של שניהם"??

שאלות:

1. נמקו את תשובתכם בהסתמך על גורמי אישיות וגורמי מצב. (4 נק')
2. כתבו שלושה הבדלים בין מנהל למנהיג. (6 נק')
3. בחרו אחד מסגנוני המנהיגות (סמכותי, דמוקרטי), והסבירו שני יתרונות ושני חסרונות בסגנון זה. (5 נק')

נושא שלישי – המערכת האירגונית:

מפעל הנעליים "המגף שעף" מצליח לייצר מדי חודש בחודשו כמות גדולה של מגפיים, ובמיוחד בתקופה שלפני בוא החורף. כשנבדקה הסיבה להצלחת המפעל נמצא שהעבודה בו נעשית "מסביב לשעון". וכן קיימות משמרות, המאפשרות למפעל לפעול 24 שעות ביממה. למפעל יש תנאים פיזיים מצוינים - אף פעם לא קר מדי לעובדים, בחורף ולא חם להם מדי בקיץ....

כשהחוקרים ביקרו במפעל ראו שהעובדים כמעט ולא יוצאים להפסקות ואין חדר אוכל משותף.

רמי ודני שעובדים באותה מחלקה כמעט ולא מכירים זה את זה.
בסוף החודש המשכורת מאוד גבוהה, אך עדיין העובדים לא נראים מאושרים במפעל זה.

שאלות:

1. הסבירו על פי איזו גישת ניהול מנוהל המפעל "המגף שעף". (2 נק')
2. כתבו שלוש המלצות, של יוצר הגישה למנהל הבוחר לנקוט בגישה זו. (6 נק')
3. מהי הביקורת על גישה זו? (4 נק')
4. באיזו גישת ניהול הייתם ממליצים למנהל לנקוט, כדי שלרמי ודני יהיו יחסים טובים יותר? (3 נק')

פרק רביעי (16 נקודות)

לפניכם 6 היגדים, בחרו 4 מתוכם.

הסבירו את הטענה או האמירה המוצגת במשפט. (לכל שאלה 4 נקודות).

1. בניהול משא ומתן חייבים לקחת בחשבון שצריך לוותר על חלק מן הדרישות.

הסבר:

2. ארגון יכול לעזור לעובד להתמודד עם שחיקה.

הסבר:

3. הוגנות עפ"י אדאמס היא מצב בו היחס בין תפוקות ותשומות האדם שווה לזה של האחר.

הסבר:

4. תקשורת מעגלית היא כאשר המוען הופך להיות נמען.

הסבר:

5. בזמן ריאיון עבודה – שפת הגוף צריכה לשדר ביטחון.

הסבר:

6. הסביבה הכלכלית חייבת להיות גורם בהבנת ארגון.

הסבר:

בהצלחה!