

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

**תיכוננית**  
ככה עולים כיתה בחיים

רמת הבחינה: גמר  
מועד הבחינה: חורף תשע"ג 2013  
היקף הבחינה: יחידת לימוד אחת  
מספר שאלון: 990401

**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 (10X2) 20 נקודות.

פרק שלישי (1X20) 20 נקודות.

פרק רביעי (5X4) 20 נקודות

סה"כ: 100 נקודות

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

פרטי מרכז ההשכלה:

ד. מלא את הפרטים הבאים:

שם: \_\_\_\_\_

מספר נבחן: \_\_\_\_\_

כתובת המוסד: \_\_\_\_\_

שם נבחן: \_\_\_\_\_

קוד מוסד: \_\_\_\_\_

שם משפחה פרטי

מקום בחינה: \_\_\_\_\_

מס' ת"ז: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

**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 אסרטיבית מבטאת:

- א. רק את עמדת הצד שכנגד.
- ב. את רצוננו הבלעדי והמוחלט.
- ג. רצון לבלבל את הצד השני.
- ד. את רצונם של שני הצדדים.

### 2. עידוד מוראלי יכול להיות:

- א. מילות ביקורת שמעביר המנהל לעובד.
- ב. עידוד חיובי בלבד.
- ג. הטבה בעלת ערך כספי.
- ד. עידוד קבוצתי בלבד.

### 3. במציאת מקום עבודה חדש:

- א. יש לפנות לחברת כוח אדם אחת בלבד שבה ישנן ההצעות הטובות ביותר.
- ב. יש להקדיש את מלוא הזמן והמשאבים ולחפש בכל דרך אפשרית.
- ג. יש להתמקד רק בקרובי משפחה בעלי קשרים.
- ד. אין מה להתאמץ, כי "העבודה תמצא אותך".

### 4. התקשורת הפורמאלית בארגון משמשת ל:

- א. קבלת מידע על שביעות רצון.
- ב. העברת רכילות וביקורת על העובדים.
- ג. ערוץ להבעת כעסים והתנגדויות.
- ד. העברת מידע חיוני לתפקוד השוטף.

**5. הנורמות בקבוצה:**

- א. יוצרות הרגלי התנהגות.
- ב. נקבעות בהתאם לתכתיבים של ההנהלה.
- ג. אינן משפיעות על רמת התפוקה של הקבוצה.
- ד. קובעות מה מותר אך לא קובעות מה אסור.

**6. תאוריה Y של מקרגור:**

- א. היא פיתוח של תאוריית X שלו.
- ב. מצמיחה עובדים חסרי יוזמה.
- ג. מאמינה שמנהל צריך להאציל סמכויות לעובד.
- ד. מאמינה שהמנהל צריך לפקח על עובדיו ללא הרף.

**7. החיסרון של תקשורת ישירה הוא:**

- א. שאין אסמכתא לנאמר.
- ב. שהיא לא מתאימה למצבי חירום.
- ג. שהיא עשויה להוביל לאי הבנות.
- ד. שישנה החצנה רגשית.

**8. קבלת החלטות נחשבת לתהליך:**

- א. בעל שני שלבים קצרים וברורים.
- ב. בו מתבצעת בחירה מתוך אפשרויות שונות.
- ג. מורכב, שרק יועץ ארגוני מסוגל לבצע.
- ד. ארוך, מתיש וכמעט בלתי אפשרי לביצוע בפועל.

**9. על פי תאוריית ההוגנות של אדמס העובד חש חוסר הוגנות כאשר לדעתו:**

- א. התגמולים שהוא וחבריו לעבודה מקבלים אינם זהים.
- ב. התגמולים שהוא מקבל גבוהים מאלה שמקבל עובד אחר.
- ג. ההשקעה שלו בעבודה גבוהה מזאת של עובד אחר.
- ד. התגמולים שלו נמוכים מאלה של עובד אחר שמשקיע כמוהו.

**10. תקשורת ארגונית:**

- א. לא יכולה להתקיים בלי משוב.
- ב. יכולה להתקיים ללא רעשים בכלל אם יש מנהלים טובים.
- ג. קיימת בנוגע לענייני עבודה בלבד.
- ד. יכולה להיות מבוזרת.

**11. כדאי לשקר בראיון עבודה כדי:**

- א. להסתיר חולשות אופי שעלולות להכשיל את קבלתך.
- ב. ליצור רושם של עובד מצטיין.
- ג. להסתיר נושאים רגישים בקורות חיים כגון פיטורין.
- ד. לא כדאי לשקר בראיון עבודה.

**12. מה מבין הגורמים האלה אינו מהווה אמצעי להגברת ההנעה:**

- א. הוספת תפקידים חדשים לעובד.
- ב. הרחבת סמכויות במסגרת התפקיד.
- ג. פיקוח מתמיד על העובד כדי למנוע טעויות.
- ד. מתן אפשרות להתמחות בנושאים שונים.

**פרק שני (20 נקודות)**

לפניך 12 היגדים, **בחר 10 מתוכם**.

**הקף בעיגול** אחת משתי האפשרויות: "נכון" **או** "לא נכון"  
(לכל סימון מתאים - 2 נקודות).

- 1. המקור העיקרי להפרעות בתקשורת הוא בעיות טכניות בערוץ. **נכון / לא נכון**
- 2. קבוצת עבודה מחייבת את העובד להתנהגות מסוימת. **נכון / לא נכון**
- 3. שתי התאוריות של מקרגור מאמינות ברגש האחריות של העובד. **נכון / לא נכון**
- 4. בריאיון עבודה המרואיין צריך להדגיש שאין לו תכונות שליליות. **נכון / לא נכון**
- 5. כדי לנצח במשא ומתן נחוץ להתנהג באופן אגרסיבי. **נכון / לא נכון**
- 6. תהליך קבלת החלטות הוא תהליך חשיבתי מדוד ומתוכנן. **נכון / לא נכון**
- 7. בכתיבת קורות חיים כדאי להפריז על מנת להתבלט. **נכון / לא נכון**

8. בקבוצת עבודה בלתי פורמאלית לא ייתכנו הבדלי סטטוס. נכון / לא נכון
9. הרחבת תחומי אחריות והגדלת הסמכות תורמת להעשרת התפקיד. נכון / לא נכון
10. טיב התקשורת מושפע מהנמען ולא מהמוען. נכון / לא נכון
11. ניתן להיעזר במקום העבודה הקודם שלך כדי לאתר משרה חדשה. נכון / לא נכון
12. לכל אדם ישנה מוטיבציה חיובית בעבודה. נכון / לא נכון

### פרק שלישי (20נקודות)

לפניך שני נושאים. בחר **באחד** מהם והקפד לענות על **כל** השאלות הכלולות בו.

#### נושא ראשון – הפרט והקבוצה

בליל ראש השנה האזרחית בשעה 23:00, הגיעה הודעה לתחנת מכבי אש אזרחית גדולה, כי פרצה דלקה בחורש הסמוך לאזור התעשייה המקומי המשמש גם כאזור בילויים. בתחנה נמצא צוות הכבאים התורן ובמצבי חירום מזעיקים כבאים מהבית ולעיתים גם צוותי מתנדבים. לרוע המזל, חמישה כבאים נעדרים מאחר והם משחקים בקבוצת הכדורסל של מערך הכבאות וההצלה, ונסעו להשתתף במשחקי הליגה של מקומות עבודה. על מפקד התחנה לקבל כמה הכרעות: האם לבקש מיד תגבורת מתחנת מכבי אש הסמוכה או לחכות, האם לפנות מיד את כל החוגגים מאזור הבילויים או שאולי מוטב שלא לעורר בהלה בטרם עת, לטפל בדלקה ולהמתין להתפתחויות. כמו כן עליו להכריע האם לקבל את ההחלטות בעצמו או להתייעץ עם אנשי צוותו ועם מומחים בכירים אחרים ממערך הכבאות.

שאלות:

1. (א) הציגו שני הבדלים בין קבוצת עבודה פורמאלית ובין קבוצת עבודה בלתי פורמאלית.

(6 נק')

(ב) הביאו דוגמה מהאירוע לקבוצת עבודה פורמאלית ולקבוצת עבודה בלתי פורמאלית.

(4 נק')

2. ישנם שיקולים שונים לקבלת החלטות לבד או בשיתוף של צוות.

(א) מפקד תחנת הכבאים בחר לקבל את ההחלטות בעצמו ולא לשתף צוות נרחב יותר

בקבלת ההחלטות. על פי מה שלמדתם ועל פי נתוני האירוע,

(4 נק')

הסבירו שיקול אחד התומך בבחירה זו.

(ב) הציגו על פי מה שלמדתם שני שיקולים בעד קבלת החלטות בצוות.

(שימו לב: בסעיף זה אין להתייחס לאירוע).

(6 נק')

### נושא שני - תקשורת

חברת "דרך צלחה" עוסקת בפיתוח תשתיות וסלילת כבישים. החברה זכתה במכרז של אחת הערים הגדולות במרכז הארץ שבמסגרתו היא אחראית על שיפוץ כל רשת הכבישים, המדרכות והצמתים הפנים עירוניים וכן על פיתוח הפארקים והגנים הציבוריים בעיר. מנהלי החברה והבעלים שלה הם שני מהנדסים – אבנר ויוחנן. הם מעסיקים שישה פועלים ושני טרקטוריסטים (שאחראים על הצוותים בשטח) כעובדים קבועים. לפרויקטים גדולים הם מצרפים קבלני משנה. אבנר ויוחנן נפגשים מידי בוקר עם הטרקטוריסטים כדי לקבוע את המשימות ואת חלוקת העבודה לאותו היום. במשך היום הפועלים מתחלקים לצוותים ועובדים באופן עצמאי בשטח. עם זאת אבנר דוגל בתפיסה "שהעבודה תתבצע בטלפון", במהלך העבודה השוטפת על כל עניין קטן כגדול: דיווח על ביצוע, רכישת ציוד וחומרים, תקלות ובעיות. כך הוא מעורב בכל המתרחש.

**שאלות:**

1. (א) ציינו והדגימו שני סוגי תקשורת שנהוגים ב"דרך צלחה". (6 נק')

(ב) על פי מה שלמדתם, הציגו יתרון אחד של כל אחד משני סוגי התקשורת

(4 נק')

שעליהם כתבתם בסעיף א.

2. (א) מהי רשת תקשורת מבוזרת?

(4 נק')

מהי רשת תקשורת ריכוזית?

(ב) האם "דרך צלחה" נוהגת להשתמש ברשת תקשורת מבוזרת או ריכוזית?

האם זו אכן רשת התקשורת היעילה ביותר עבור סוג המשימות

שמבצעת חברת "דרך צלחה"? נמקו.

(6 נק')

**פרק רביעי** (20 נקודות)

לפניך 7 היגדים, **בחרו 5 מתוכם**.

**הסבירו את הטענה/אמירה המוצגת במשפט**. (לכל שאלה 4 נקודות).

1. משא ומתן הוא רק אחת הדרכים לפתרון קונפליקטים.

**הסבר:**

---

---

---

---

2. עידוד חומרי יכול לאבד מערכו כעידוד.

**הסבר:**

---

---

---

---

3. שפת גוף חשובה בתקשורת ישירה.

**הסבר:**

---

---

---

---

4. בריאיון עבודה חשוב להקפיד על לבוש הולם.

**הסבר:**

---

---

---

---

5. הנחתו של מקרגור היא שהעובד מתנהג בהתאם לציפיות של המנהל שלו.

הסבר:

---

---

---

---

6. חשוב לעובד ללמוד את הנורמות הארגוניות.

הסבר:

---

---

---

---

7. הצרכים של האדם משפיעים על המוטיבציה/ ההנעה שלו.

הסבר:

---

---

---

---

**ב ה צ ל ח ה !**