

מדינת ישראל

משרד החינוך

מינהל תיאום ובקרה

האגף לחינוך מבוגרים

רמת הבחינה: גמר

מועד הבחינה: קיץ תשע"ז 2017

היקף הבחינה: שתי יחידות לימוד

מספר שאלון: 770402

دولة إسرائيل

وزارة التربية والتعليم

إدارة التنسيق والرقابة

قسم تعليم الكبار

نوع الامتحان: إنهاء

موعد الامتحان: صيف 2017

مستوى الامتحان: وحدتان تعليميتان

رقم الامتحان: 770402

ארגון ומינהל (התנהגות ארגונית)

تنظيم وإدارة (سلوك تنظيمي)

הוראות לנבחן:

תعليمات للمتحن:

א- משך הבחינה: שלוש שעות

ב- מבנה השאלון ומפתח ההערכה.

בשאלון זה ארבעה פרקים:

פרק ראשון (10×4) 40 נקודות

פרק שני (7×2) 14 נקודות

פרק שלישי (15×2) 30 נקודות

פרק רביעי (4×4) 16 נקודות

סה"כ 100 נקודות

א- מֵדָה הַאִמְתָּחַן: תּוֹלַת שָׁעוֹת

ב- מִבְּנֵי הַאִמְתָּחַן וְתוֹזִיג הָעִלְמֹת.

יִתְאָלֵף הַאִמְתָּחַן מִן אַרְבַּע פְּסוּל:

הַפְּסוּל הָאוֹל (10×4) 40 דְּרָגָה

הַפְּסוּל הַשֵּׁנִי (7×2) 14 דְּרָגָה

הַפְּסוּל הַשְּׁלִישִׁי (15×2) 30 דְּרָגָה

הַפְּסוּל הָרְבִיעִי (4×4) 16 דְּרָגָה

הַמְּגוּע 100 דְּרָגָה

ג. מלאו את הפרטים הבאים:

פרטי מרכז השכלה:

מספר נבחן: _____

שם: _____

שם נבחן: _____

כתובת המוסד: _____

שם משפחה פרטי

קוד מוסד: _____

מקום בחינה: _____

מס' ת"ז:

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

הדביקו מדבקת נבחן

הדביקו מדבקת שאלון

نتمنى لكم النجاح!

מעריך: _____

ציון: _____

الفصل الأول أسئلة مغلقة **פרק ראשון** (40 درجة)

أمامكم 12 سؤالاً. عليكم الإجابة عن **10** أسئلة **فقط**. **ضعوا دائرة** حول الإجابة **الأكثر** **ملاءمة** (لكل إجابة صحيحة – 4 درجات).

1. **الاتصال المباشر يتم...**

- أ. تحريرياً بواسطة الرسائل.
- ب. تحريرياً بواسطة الحاسوب.
- ج. شفهيًا بواسطة المحادثة وجهًا لوجه.
- د. شفهيًا بواسطة التلفون.

2. **أيّ الأمور التالية يعتبر إنتاجًا في المعمل الذي ينتج الأثاث؟**

- أ. القوى العاملة
- ب. المعلومات
- ج. الخشب
- د. الطاولات

3. **يدير داود طاقمًا مؤلفًا من 4 عمال. في كل صباح يقوم داود بتوزيع مهمات يومية على**

كل واحد من العمال، وفي نهاية كل يوم عمل يقدم كل عامل لداود تقريرًا عن تنفيذ

مهماته. هذه الحالة هي نموذج لشبكة اتصال...

- أ. لا مركزية
- ب. مركزية
- ج. غير مباشرة
- د. متعددة القنوات

4. דְּעִי אַחַד לְמִقְבֵּלֶת עֵמֶל כְּמִרְשָׁח לְוִזְיִפֶּת מְדִיר קִסַּם בִּי שְׂרֵקָה אֲטַוּלוֹת כְּבִירָה. עַנְדָּמָּה סָאֵלֵה הַמִּקְבֵּל (הַזֶּה יִבְרֵי מֵעֵה הַמִּקְבֵּל): לְמָדָּה תַעֲתֵּד בְּאַתָּךְ מְנַסֵּב לְוִזְיִפֶּת? עֲזַן אַחַד בְּסִרֵּה וּשְׁבֵּתֵךְ אֲטַוּבֵי יָדָיִה וְאֲבָב בְּסוֹת זְעִיף יִרְתַּבֵּף בַּהַבְּמֵלֶת הַתּוֹלִיָּה: "אֲנִי חָזַמ, תִּבְתִּי בְּנִפְסִי כְּבִירָה וּסַחֵב קְדֵרֹת אֲדָרִיָּה עֵאלִיָּה". הַזֶּה הַחַלָּה הִי נְמוּדָג לְכוֹן...

א. לְגֵה הַבְּסֵד יִמְכֵן אֲן תִּנְאָקֵז הַלְּגֵה הַלְּפִזִּיָּה.

ב. לְגֵה הַבְּסֵד תִּתְלַעַם מֵעֵה הַלְּגֵה הַלְּפִזִּיָּה.

ג. מוֹסֵי מְנַסֵּבָּ לְוִזְיִפֶּת.

ד. לְגֵה הַבְּסֵד מְהֵמָּה בִּי מִקְבֵּלֶת הָעֵמֶל פִּקְט.

5. אִיִּי הָאֲמוֹר הַתּוֹלִיָּה יַעֲתִיר דַּאֲפָּעָה אִיבַּבִּיָּה בְּנֵא עַלִּי נְזִרִיָּה מְכַרְגוֹר לְנְמוּדָג Y?

א. אִשְׂרָאֵף מְלָזַם

ב. הַנְּקוֹד

ג. הָפְרִס לְתַחֲלֵּל הַמְּסוּלִיָּה

ד. הַחוֹף מִן הָעִקָּב

6. עֵמֶלִיָּה אֲטָחָד הַקְּרָרוֹת ...

א. תַעֲתַם עַלִּי הָאִחְסָס וְהַתְּבִירָה הַשְּׁחִשִּׁיָּה לְמִטָּחָד הַקְּרָר.

ב. יִמְכֵן אֲן תִּתֵּם בִּי מְסוּוִיֹּת מְחֻלְפָּה מִן הַתְּנַזִּיָּם.

ג. תִּבְדָּא בְּכַם הַמְּעוֹמָת.

ד. מוֹלְפָּה מִן תְּלוֹת מְרָחַל פִּקְט.

7. מָה הַזֶּה יִמְיֵז הַתְּנַזִּיָּם הַבִּירוֹקְרָטִי בְּחִסָּב מַאֲס וּבִיִּר?

א. תוֹזִיַע הָעֵמֶל בְּחִסָּב מְגָלוֹת הַתְּחֻשָּׁס.

ב. תַּחְפִּיז הָעֵמָל בּוֹאֲסֵת מְכַאֲפָּה מַלִּיָּה.

ג. סְרָאֵף הַוִּזְאָנִף.

ד. אִשְׂרָאֵף הָעֵמָל / הָעַמְלִיִּין בִּי אֲטָחָד הַקְּרָרוֹת.

8. نهج العلاقات الإنسانية لمايو...

- أ- ينظر إلى العمّال على أنّهم جزء من المكنة الصناعيّة.
- ب- تطوّر في أعقاب تجارب هاوثورن.
- ج- يعتمد على قياس العمل وخلق معايير (مواصفات قياسية).
- د- يدّعي بأنّه لا يوجد للفائد الرسميّ وللمجموعة تأثير على العامل.

9. عند كتابة السيرة الذاتية...

- أ. يجب أن تكون مبتكرًا وأصيلًا.
- ب. يجب تفصيل أسماء الذين يوصون عليك.
- ج- يجب الحرص على أن يكون الخطّ واضحًا ومقروءًا.
- د- يجب أن "تبيع" (تجمل) أنفسنا.

10. القائد الديمقراطي...

- أ- لا يتدخّل بشكل كبير بأعمال أعضاء المجموعة.
- ب- يُشرك أعضاء المجموعة في عملية اتّخاذ القرارات.
- ج- يحتفظ لنفسه بجميع الصلاحيّات ويتّخذ القرارات دون أن يشرك أعضاء المجموعة.
- د- يحدّد بشكل دقيق مجالات مسؤوليّة كلّ عضو في المجموعة وصلاحيّاته.

11. التنظيم الذي يتغيّر بناء على طلب الزبائن - حتّى وإن لم يطلبوا ذلك بصراحة هو...

- أ- تنظيم بيروقراطيّ
- ب-تنظيم عامّ
- ج- تنظيم يعمل بموجب نهج المجموعات المفتوحة
- د- تنظيم لا يتأثّر بمحيطه

12. الاستنزاف هو ظاهرة...

- أ- تميّز العاملين في مجال (رجال) الخدمات.
- ب- يمكن أن تنتج في أعقاب الضغط.
- ج- موجودة عند العاملين في الأعمال الجسمانية فقط.
- د- موجودة فقط عند الشخص الذي يعمل طيلة سنوات كثيرة جدًا.

الفصل الثاني/ ورك سני (14 درجة)

أمامكم 9 أقوال اختروا 7 منها.
ضعوا دائرة حول إحدى الإمكانيتين: "صحيح" أو "غير صحيح". (لكل إجابة صحيحة – درجتان).

1. يركّز نهج ال-T.Q.M على الجودة في كلّ مرحلة الإنتاج / الخدمة. صحيح / غير صحيح
2. بناء على ماسلو، الحاجة إلى تحقيق الذات هي التي تحفّز العاملين في الأساس. صحيح / غير صحيح
3. نظرية الإدارة العلمية تنظر إلى الإنسان على أنه مخلوق اجتماعي. صحيح / غير صحيح
4. توصي نظرية النزاهة لأدمس بالتعامل بنزاهة مع الزبون. صحيح / غير صحيح
5. في أبحاث هوثرون انكشفت تأثير القادة غير الرسميين على أعضاء المجموعة. صحيح / غير صحيح
6. إنّ التشجيع الماديّ ناجع في الأساس للعاملين ذوي الدخل المنخفض والمتوسّط. صحيح / غير صحيح
7. يتأثر كلّ من التنظيم والمحيط ببعضهما بشكل متبادل. صحيح / غير صحيح
8. الإدارة هي التي تعيّن القائد الرسميّ. صحيح / غير صحيح
9. الهدف الرئيس للتنظيم التجاريّ هو كسب الأرباح. صحيح / غير صحيح

الفصل الثالث درك שלישי (30 درجة/ דק)

أمامكم ثلاثة مواضيع.
اخترُوا موضوعين منها واحرصوا على أن تجيبوا عن جميع الأسئلة التي يحتوي عليها كل واحد منهما.
(لكل موضوع كامل – 15 درجة).
اكتبوا الإجابات على دفتر الامتحان.
الموضوع الأول – الدافعية في العمل – التحفيز

يحمل كل من أسامة، أيمن وإبراهيم اللقب الأول في الاقتصاد. بدأ أسامة العمل في جمعية تقوم بتقديم المساعدات للمحتاجين وتزودهم بالاستشارة الاقتصادية مجاناً. الأجر منخفض جداً والظروف أولية إلا أن العمل فيها ممتع ويثير التحديات.
بالنسبة إلى أيمن فقد بدأ العمل في وزارة حكومية، الأجر ليس عاليًا ولكنه من المتوقع أن يحصل على تثبيت في العمل.
أمّا إبراهيم فهو يواصل دراسته في الجامعة للحصول على اللقب الثاني. وهو يعمل موظفًا في البريد من أجل تمويل دراسته. العمل روتيني ولا يثير التحدي، ولكنه مريح ويتلاءم مع برنامج الدراسة في الجامعة.



1. أ. اشرحوا هرم الحاجات لماسلو (4 درجات)
ب. بناء على نظرية الحاجات لماسلو، ما هي الحاجة التي يُزود بها أسامة، وما هي الحاجة التي يُزود بها أيمن؟ أعطوا أمثلة من القطعة. (4 درجات)
2. أ. اعرضوا النقد الذي يوجّه إلى نظرية ماسلو. (4 درجات)
ب. اشرحوا ما هو نوع التشجيع (مادي/ معنوي) الذي يكون الأكثر نجاعة لإبراهيم؟ (3 درجات)

الموضوع الثاني – البحث عن عمل

أنهت عدن بنجاح دراسة موضوع إدارة الحسابات. وقد قرّرت استغلال علاقاتها الاجتماعية من أجل التوجّه إلى الأقارب والأصدقاء للبحث عن مكان عمل. كتبت عدن مسودة "سيرة ذاتية" بذلت فيها كلّ فكرها. لكي تتأكد من أنّ صياغة المستند على ما يرام وفق القواعد المتبعة، توجّهت إلى جاريتها نور التي تعمل مديرة قوى عاملة وطلبت منها رأيها ونصيحتها في بعض الأمور. «كتبت 4 صفحات بخطّ مقروء ومكثّف. والكتابة قصصية وإبداعية. علاوة على ذلك في قسم الثقافة والاستكمالات كتبت أولاً عن دراستي الثانوية وبعدها عن دراستي إدارة الحسابات، وفي قسم التجربة في العمل كتبت بالتفصيل جميع الوظائف التي شغلتها بما فيها الوظائف المؤقتة والهامشية. كما شرحت السبب الذي جعلني أترك كلّ مكان عمل. وفي أسفل الصفحة سجّلت أسماء ثلاثة أشخاص يوصون بي».

1. بناء على ما ورد في القطعة اعرضوا ثلاثة أخطاء وقعت فيها عدن في كتابة سيرتها الذاتية (6 درجات)
2. أ. توجّهت عدن إلى الأصدقاء وإلى الأقارب للبحث عن مكان عمل، هل اختارت عدن الطريقة الصحيحة؟ علّوا. (3 درجات)
- ب. اعرضوا 3 طرق إضافية للبحث عن عمل. (6 درجات)

الموضوع الثالث – القيادة

«المرونة» هي منتخب قطريّ في الرياضة الفتيّة. وهو يعتبر أحد الفرق الممتازة في العالم. جميع اللاعبين في المنتخب همّ لاعبات محترفات، جدّيات، متحمّسات يتدربن عدّة ساعات في كلّ يوم. وهنّ يبذلن قصارى جهدهنّ للمساهمة في نجاح الفريق والعرض. في الآونة الأخيرة قرّرت الإدارة تعيين مدير جديد للمنتخب. المدير الجديد مصمّم على النجاح في مهمّته.

1. أ. ما هو القائد المهمّاتي؟ (6 درجات)
- ب. ما هو القائد الاجتماعيّ (6 درجات)
- ج. بناء على معطيات الحدث، أيّ أسلوب قيادة (مهمّاتي أم اجتماعي) كنتم تقترحون على المدير الجديد أن يستعمل؟ في إجابكم تطرّقوا إلى نجاعة الأسلوب الذي اخترتموه وفقاً لطبيعة الفريق. (5 درجات)
2. اشرحوا ما هو الولاء المزدوج للمدير. (4 درجات)

الفصل الرابع פרק רביעי (16 נק"ו/درجة)

أمامكم 6 أقوال، اختاروا 4 منها.
اشرحوا الادعاء/ القول الوارد في الجملة. (لكل سؤال 4 درجات).

1. في مقابلة العمل يجب احترام صلاحية المقابل (الذي يجري المقابلة).
اشرحوا:

2. المحيط السياسي يؤثر على التنظيم.

اشرحوا:

3. الصراع الوظيفي هو مصدر للضغط.

اشرحوا:

4. جودة الاتصال تتأثر من المرسل ومن المتلقي على حدّ سواء.

اشرحوا:

5. إثراء الشغل يمكنه تخفيض الضغط.

اشرحوا:

6. الاتصال غير المباشر يمكن المتلقّي من أن يختار متى ينكشف عليه.

اشرحوا:

ב ה צ ל ח ה!

نتمّنى لكم النجاح!