

מדינת ישראל
משרד החינוך
מינהל תיאום ובקרה
האגף לחינוך מבוגרים

תיכוננית
ככה עולים כיתה בחיים

רמת הבחינה : גמר
מועד הבחינה : חורף תשע"ח, 2018
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. מלאו 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: _____

הדביקו מדבקת שאלון	הדביקו מדבקת נבחן
--------------------	-------------------

מעריך: _____
ציון: _____

בהצלחה!

פרק ראשון (40 נקודות)

לפניכם 12 שאלות סגורות. עליכם לענות על 10 שאלות בלבד.
הקיפו בעיגול את התשובה המתאימה ביותר. (לכל שאלה – 4 נקודות).

1. על פי תורת ההוגנות קבלת תגמול יתר על ידי הארגון תגרום לעובד :

- א. לתחושת חוסר הוגנות.
- ב. להרגשת הערכה מצד הארגון.
- ג. להשקיע פחות בעבודה.
- ד. לתחושת הוגנות.

2. אסרטיביות מתאפיינת :

- א. בהכנעת הצד השני.
- ב. בהסחת דעת של הצד השני.
- ג. בתוקפנות.
- ד. ביכולת לעמוד על זכויות מבלי לפגוע בצד השני.

3. תהליך קבלת ההחלטות:

- א. שימושי רק עבור מנהלים בכירים.
- ב. מורכב משני שלבים בלבד.
- ג. נחשב קשה ומורכב, ולכן מחייב שימוש ביועץ ארגוני.
- ד. הוא תהליך בו מתבצעת בחירה של דרך אחת מתוך מספר דרכים ואפשרויות.

4. אילו מהמקרים הבאים הוא דוגמה לתקשורת זו כיוונית?

- א. דני המאזין לרדיו.
- ב. משה הצופה במשחק כדורגל בטלוויזיה.
- ג. אריאל, שכותב מכתב התנצלות ללקוח על איחור באספקת מוצר, שהזמין ממנו בחנות האינטרנטית.
- ד. ענת שמשדרת תכנית ברדיו.

5. בכתיבת קורות חיים :

- א. צריך לפרט את שמות הממליצים.
- ב. צריך להימנע מלהכניס מידע, שאינו רלוונטי למשרה.
- ג. כדאי, ליתר ביטחון, להוסיף גם מידע, שאינו רלוונטי למשרה.
- ד. יש לפרט את כל העבודות, כולל עבודות זמניות, כדי להפגין ניסיון מגוון.

6. איזה מבין הבאים הוא חלק מתפוקות העבודה על פי תורת ההוגנות של אדאמס :

- א. השכלה.
- ב. שכר.
- ג. עבודה קשה.
- ד. מקצועיות.

7. תיאוריית הצרכים של מאסלו :

- א. טוענת כי כל האנשים מונעים ממימוש עצמי.
- ב. טוענת כי כל האנשים מונעים מהערכה וכבוד.
- ג. טוענת כי צורך יכול להתעורר רק לאחר שקודמו במדרג סופק.
- ד. מתבססת על השוואות.

8. איזה מהמקרים הבאים הוא דוגמה לעידוד מוראלי?

- א. דורון שקיבל בונוס כספי בנוסף למשכורת.
- ב. חיים שקיבל תעודת הערכה על הצטיינות בעבודה.
- ג. משה שקיבל תעודת הערכה בנוסף לבונוס הכספי.
- ד. רינה שקיבלה טלפון סלולרי חדשני מהעבודה.

9. מבנה הסטטוס החברתי בקבוצה :

- א. משפיע על חלוקת העבודה בקבוצה.
- ב. נבנה רק על בסיס תכונות "שיוכיות" של היחיד.
- ג. נבנה רק על בסיס תכונות "הישגיות" של היחיד.
- ד. לכל החברים בקבוצה יש סטטוס שווה.

10. תקשורת עקיפה מאופיינת בכך שהיא:

- א. מהירה וזמינה.
- ב. כוללת משוב לא מילולי.
- ג. מועדת לשכחה או להכחשה.
- ד. מתועדת.

11. דוגמה לקבוצת עבודה בלתי פורמלית:

- א. צוות חדר ניתוח בבית חולים.
- ב. צוות פועלי הרכבה במפעל תעשייה.
- ג. צוות פקידים בסניף בנק.
- ד. קבוצת כדורסל במפעל.

12. בריאיון עבודה המרואיין צריך:

- א. להגזים בהצגת כישוריו בכל הזדמנות.
- ב. לשלוט בעניינים ולהכתיב נושאי שיחה.
- ג. להרשים את המרואיין תוך שמירה על אמינות.
- ד. להתייחס למראיין בצורה חברית ובלתי פורמלית.

פרק שני (20 נקודות)

לפניכם 12 היגדים, **בחרו 10 מתוכם**.

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

1. תיאוריה X מאמינה שהאדם אוהב לעבוד. נכון / לא נכון
2. רצוי להתנהג בפאסיביות בעבודה. נכון / לא נכון
3. תהליך קבלת החלטות יכול להתבצע בדרגים שונים בארגון. נכון / לא נכון
4. תקשורת ישירה מתנהלת בע"פ פנים אל פנים. נכון / לא נכון
5. הסיוס היעיל של משא ומתן הוא WIN-WIN (= מנצח - מנצח). נכון / לא נכון
6. הנורמות בקבוצה קובעות מה אסור, אך לא קובעות מה מותר. נכון / לא נכון
7. תקשורת דו סטרית מאפשרת תיקון המסר. נכון / לא נכון
8. שפת גוף עשויה לסתור את המסר המילולי. נכון / לא נכון
9. ע"פ מאסלו, כדי ליצור מוטיבציה יש לספק את צרכי הביטחון. נכון / לא נכון
10. פאסיביות היא צורת תקשורת הפוגעת באחרים. נכון / לא נכון
11. עידוד חומרי יכול לאבד מערכו כעידוד. נכון / לא נכון
12. הרחבת תחומי אחריות והגדלת סמכות תורמת להעשרת התפקיד. נכון / לא נכון

פרק שלישי (20 נקודות)

לפניכם שני נושאים. בחרו אחד מהם והקפידו לענות על כל השאלות הכלולות בו.
(לכל נושא מלא - 20 נקודות). את התשובות יש לכתוב במחברת הבחינה.

נושא ראשון – מוטיבציה

איתן ויניב הם מנהלי מחלקות ייצור במפעל המתמחה בייצור מוצרי קוסמטיקה טבעית. במפעל מועסקים 150 עובדים בתפקידים שונים במפעל. איתן מנהל את מחלקה א'. הוא סבור שעובדים מטבעם רוצים לתרום לארגון, ויש לספק להם הזדמנויות לביטוי עצמי במסגרת העבודה. הוא מאמין שיש להאציל סמכויות ולשתף אותם בהחלטות כדי שישקיעו בעבודה ויתרמו להצלחת המפעל. לאחרונה 2 עובדי ייצור ממחלקתו הגישו להנהלת המפעל הצעת ייעול שחסכה למפעל כסף רב, וזיכתה אותם בבונוס כספי נכבד. יניב מנהל את מחלקה ב'. הוא סבור כי אין טעם לצפות מעובדים שישקיעו מאמץ בעבודה. מניסיונו הרב כמנהל מחלקה הוא למד שהעובדים עצלנים, חסרי יוזמה ו"ראש קטן". הם "רואים רק את הכסף", ואם רוצים שהעבודה תתבצע כראוי, יש לדאוג לפיקוח קפדני ובקרה מתמדת עליהם. בשבוע הבא מתוכננת לו נסיעת עסקים לחו"ל, והוא חושש שללא נוכחותו במפעל העובדים יתבטלו ולא יתפקדו כמעט במפעל.

מקגרור טוען שהתנהגות העובדים מושפעת מתפיסות שיש למנהלים על עובדיהם.

1. א. מהי תיאוריה X ומהי תיאוריה Y. (6 נק')

ב. הסבירו איזו תיאוריה מנחה את איתן ביחסו לעובדים, ואיזו תיאוריה מנחה את יניב ביחסו לעובדים. בססו את דבריכם על הקטע. (8 נק')

2. מהי הגישה שממליץ עליה מקגרור: זו של איתן, מנהל מחלקה א', או של יניב, מנהל מחלקה ב'?
בתשובתכם התייחסו להשפעה של כל גישה על מוטיבציית העובדים ועל הצלחת הארגון. (6 נק')

נושא שני - הפרט והקבוצה

דני הוא מנהל מחלקה משפטית בחברת בנייה גדולה. צוות המחלקה המשפטית מונה 4 עורכי דין, שנבחרו מבין מאות מועמדים על סמך מקצועיותם וניסיונם הרב בתחום. בתחילת השבוע הזמין אלון, מנהל החברה, את דני למשרדו, ואמר לו שהוא מצרף לצוות המחלקה המשפטית את רוני, שהוא אחיינו ועורך דין בתחילת דרכו. דני ברך על הצטרפותו של רוני לצוות, ואמר לאלון ששני עורכי דין מהמחלקה נעדרים עד סוף השבוע, מאחר שהם משחקים בקבוצת הכדורגל של החברה, ומשתתפים במשחקי הליגה של מקומות העבודה.

1. א. הציגו שני הבדלים בין קבוצת עבודה פורמלית ובין קבוצת עבודה בלתי פורמלית. (6 נק')
ב. הביאו דוגמה מהאירוע לקבוצת עבודה פורמלית ולקבוצת עבודה בלתי פורמלית. (4 נק')

2. א. מהו סטטוס הישגי ומהו סטטוס שיוכי. (6 נק')
ב. הביאו דוגמה מהאירוע לסטטוס שיוכי ולסטטוס הישגי. (4 נק')

פרק רביעי (20 נקודות)

לפניכם 7 היגדים, **בחרו 5 מתוכם**.

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

1. שיתוף פעולה הוא רק אחת מהדרכים לפתרון קונפליקטים.

הסבירו:

2. קבוצת עבודה בלתי פורמלית נוצרת על בסיס חברות מרצון.

הסבירו:

3. תקשורת ישירה מועדת לשכחה או להכחשה.

הסבירו:

4. הנורמות בקבוצה יכולות להשתנות עם השנים.

הסבירו:

5. עידוד חומרי יעיל, בעיקר, אצל עובדים בעלי הכנסה נמוכה ובינונית.

הסבירו:

6. מטרת "קורות חיים" היא להגיע לריאיון עבודה.

הסבירו:

7. שפת גוף חשובה בתקשורת ישירה.

הסבירו:

ב ה צ ל ח ה !