

מדינת ישראל  
משרד החינוך  
מינהל תיאום ובקרה  
האגף לחינוך מבוגרים

**תיכונות**  
ככה עולים כיתה בחיים

רמת הבחינה : גמר  
מועד הבחינה : חורף תשע"ט, 2019  
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

פרטי מרכז ההשכלה :	ג. מלאו את הפרטים הבאים :										
שם : _____	מספר נבחן : _____										
כתובת המוסד : _____	שם נבחן : _____										
קוד מוסד : _____	שם משפחה פרטי										
מקום בחינה : _____	מס' ת"ז : <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>										

**בהצלחה !**

מעריך : _____
ציון : _____

## 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. רשת גלגל היא:

- א. רשת ריכוזית.
- ב. רשת ביזורית.
- ג. תקשורת חד סטרית.
- ד. קונפליקט תפקידי.

2. שפת גוף:

- א. אופיינית בעיקר לאדם אגרסיבי.
- ב. אופיינית בעיקר לאדם פאסיבי.
- ג. תמיד תואמת למסר המילולי.
- ד. יכולה לחזק או לסתור מסר מילולי.

3 יורם מנהל חברת הסעות. הוא מאמין שאנשיו עובדים עבור כסף בלבד, הם עצלנים ובעצם היו מעדיפים שלא לעבוד כלל אם יכלו. הוא דואג לפקח עליהם באופן ישיר וצמוד, נוזף במי שטועה ונותן בונוס כספי לעובדים מצטיינים. יורם מאמין בגישה הבאה:

- א. ניהול מסוג Y של מקרגור.
- ב. ניהול מסוג X של מקרגור.
- ג. ניהול על פי מאסלו.
- ד. שיתוף עובדים.

4. דני העדיף מקום עבודה בו השכר נמוך, אולם יש בו קביעות, על פני מקום עבודה אחר בו השכר גבוה ללא קביעות. על פי תיאוריית הצרכים של מאסלו, הצורך שמניע את דני הוא:

- א. הצורך במימוש עצמי.
- ב. הצורך בביטחון.
- ג. הצורך בהערכה וכבוד.
- ד. הצורך בשייכות.

5. מתן תעודת הצטיינות + בונוס כספי הוא:

- א. עידוד חומרי.
- ב. עידוד מוראלי.
- ג. עידוד משולב.
- ד. העשרת תפקיד.

6. תהליך קבלת החלטות:

- א. הוא תהליך בו מתבצעת בחירה של דרך פעולה אחת מתוך מספר דרכי פעולה אפשריות.
- ב. כולל רק שלושה שלבים.
- ג. לא מתחשב בסיכוי ובסיכון של כל חלופה.
- ד. מתבצע רק על ידי מנהלים בכירים.

7. מכתב בדואר הוא דוגמה ל:

- א. תקשורת ישירה.
- ב. תקשורת חוצצת.
- ג. תקשורת עקיפה.
- ד. רעש בתקשורת.

8. על פי תורת ההוגנות:

- א. אי אפשר להשוות בין עובדים.
- ב. לכל האנשים רצון במימוש עצמי.
- ג. כל עובד משווה את עצמו לעובדים אחרים הדומים לו.
- ד. העובד מבין שאין טעם לחפש הוגנות במקומות עבודה.

9 צוות מורים בבית ספר תיכון הוא דוגמה ל:

א. קבוצת עבודה לא פורמלית.

ב. קבוצת עבודה פורמלית.

ג. קבוצת ידידות.

ד. קבוצת יחוס.

10. כאשר בונים מערכת עידודים:

א. כדאי לתת רק כסף.

ב. כדאי להשקיע בטיולים ואירועים משותפים.

ג. מומלץ להסתפק בעידודים פסיכולוגיים.

ד. כדאי לשים לב שלאנשים שונים יש צרכים שונים.

11. פתרון קונפליקטים באסטרטגיית שיתוף פעולה (WIN-WIN):

א. מתבסס על תקשורת פתוחה, כנות ויחסי אמון.

ב. מביא את הצדדים לפתרון בדרך של טיוח הבעיה.

ג. מחייב גישה פאסיבית של שני הצדדים.

ד. מחייב כל צד לעמוד על זכויותיו ולהתעלם מצרכי הזולת.

12. בראיון עבודה המרואיין:

א. צריך להיות צנוע.

ב. צריך להתייחס למראיין בצורה חברית ובלתי פורמלית.

ג. צריך להיות ענייני וממוקד.

ד. צריך להשמיץ את המעביד הקודם.

## 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. אין צורך להתכונן לראיון עבודה. **נכון / לא נכון**
2. רצוי להתנהג בפאסיביות בעבודה. **נכון / לא נכון**
3. הצורך בהגשמה עצמית מופיע אצל מאסלו בתחתית הפירמידה. **נכון / לא נכון**
4. בכתיבת קורות חיים רצוי לרשום כי יש לנו גם תכונות לא טובות. **נכון / לא נכון**
5. בתקשורת דו-סטרית יש משוב. **נכון / לא נכון**
6. הנורמות בקבוצה נשמרות בסודיות. **נכון / לא נכון**
7. רשת רב-ערוצית יעילה יותר במשימות מורכבות. **נכון / לא נכון**
8. העשרת תפקיד היא סוג של עידוד מוראלי. **נכון / לא נכון**
9. איתור וזיהוי הבעיה הוא השלב הראשון בתהליך קבלת החלטות. **נכון / לא נכון**
10. קבוצת עבודה פורמלית נוצרת ביוזמת העובדים. **נכון / לא נכון**
11. תקשורת פורמלית כוללת בין השאר העברת הוראות מהנהלה לעובדים. **נכון / לא נכון**
12. בראיון עבודה חשוב להקפיד על לבוש הולם. **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

1. א. עידוד חומרי – תגמול כספי או תגמול הניתן בשווה כסף שמטרתו להניע את העובד להשקיע בעבודה. עידוד מוראלי – תגמול המכוון לספק את הצרכים הפסיכולוגיים של האדם, צרכים חברתיים פסיכולוגיים. (6 נק')

ב. עידוד מוראלי כגון: העשרת תפקיד, שיתוף בהחלטות, תעודת הערכה, שמספק צרכים פסיכולוגיים וחברתיים יעיל יותר עבור מהנדסים ששכרם ממילא גבוה, ותוספת שכר קטנה לא תשפיע עליהם לפעול מרצון לשעות נוספות. (4 נק')

2. א. צרכים פיזיים – צרכים ראשוניים קיומיים כגון: מזון, שתייה, טמפרטורה, אוויר וכו'. (4 נק')

ב. עמית צודק. ע"פ התיאוריה של מאסלו, הצרכים מתעוררים באדם לפי סדר קדימויות. צורך יכול להתעורר ולהוות גורם מניע רק לאחר שקודמו במדרג סופק לפחות באופן חלקי. עובדי היצור ששכרם נמוך נמצאים בשלב התחתון של פירמידת הצרכים מונעים מסיפוק צרכים פיזיים. המהנדסים ששכרם גבוה נמצאים בשלב גבוה יותר כי צרכיהם הבסיסיים מסופקים, והם מונעים מצרכים גבוהים יותר (צרכי חברה/כבוד/מימוש עצמי). (6 נק')

### נושא שני - השתלבות בעולם העבודה

#### 1. נדרשו 4 שגיאות בלבד

(10 נק')

- א. כתיבת קו"ח בכתב יד במקום הדפסת קו"ח
- ב. כתיבה סיפורית ומעניינת במקום כתיבה עניינית ואפקטיבית
- ג. בהשכלה והשתלמויות - ציינה לימודי תיכון ואחר כך לימודי אוניברסיטה, מהעבר להווה כאשר הרישום הנכון הוא מההווה לעבר. קודם נציין את הלימודים באוניברסיטה ואח"כ נציין את הלימודים בתיכון.
- ד. פירטה תחביבים רבים
- ה. הוסיפה שמות ממליצים

2. א. כן, אורית בחרה בדרך הנכונה. רשת קשרים חברתיים היא אחת הדרכים המומלצות ביותר שכן זוהי הדרך שבה אחוז ההצלחה הוא הגבוה ביותר. השיטה עובדת כי אנשים אוהבים לעזור במיוחד כשקל לעזור. העיקרון הוא "חבר מביא חבר", ניתן לקבל מידע מחברים על התחום שבו רוצים לעסוק ואפשר להגיע להצעות עבודה שלא נגישות אחרת, וברגע שמגיעים למשרה פנויה לא מתמודדים מול מאות אחרים שענו למודעה בעיתון אלא המועמד לבד, לפעמים מועמד יחיד

( 4 נק' )

2. ב. נדרש למצוא 3 דרכים נוספות לחיפוש עבודה. (6 נק')

- מכרזים
- חיפוש עבודה באתרי אינטרנט
- התנדבות
- פנייה יזומה למקום עבודה ולהציע את שירותנו
- חברת כוח אדם/השמה
- מודעות דרושים בעיתונים
- לשכת תעסוקה

### **פרק רביעי (20 נקודות)**

לפניכם 7 היגדים, בחרו 5 מתוכם.

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

1. מתן משוב הוא אמצעי חשוב לשיפור תהליך התקשורת.  
הסבירו: המשוב הוא תגובת הנמען למסר, אם המסר לא היה ברור או שהובן שלא כהלכה ניתן לקבל הבהרות לדברים ולתקן.
2. מטרת קורות חיים היא להגיע לראיון עבודה.  
הסבירו: תפקיד קורות החיים הוא "למכור את המועמד", לייצג אותו בצורה מלאה, אמינה, מעניינת ומושכת כדי שיוכל לעבור בהצלחה את המיון הראשון המבוסס על קורות החיים ושיזומן לשלב הבא - לראיון.

3. שיתוף עובדים בתהליך קבלת ההחלטות הוא עידוד מוראלי.

הסבירו: שיתוף עובד בתהליך קבלת ההחלטות נותן לו תחושת חשיבות וערך ומהווה אמצעי להגברת מעורבותו ונכונותו לבצע את הפעולות עליהן הוחלט בצורה הטובה ביותר.

4. קבוצת עבודה בלתי פורמלית יכולה לכלול עובדים מיחידות שונות בארגון.

הסבירו: קבוצת עבודה בלתי פורמלית נוצרת מיוזמת העובדים עקב עניין משותף / צרכי ידידות, חברה או אינטרס משותף. היא כוללת אנשים מרמות שונות בארגון. האווירה בה אינה פורמלית. היא מספקת צרכים חברתיים ונוצרת באופן ספונטני בין אנשים.

5. חשוב לעובד ללמוד את נורמות הארגון.

הסבירו: נורמות הן כללי התנהגות המצופים מחברי הקבוצה. הנורמות קובעות מה אסור ומה מותר. לקבוצה יש שיטות פיקוח להבטיח שחברים לא יסטו מהנורמות. הפיקוח יכול להיות לעג, רכילות ובמקרים קיצוניים אף אלימות. כדי שעובד ישתלב הארגון עליו להבין את כללי ההתנהגות הנהוגים בו ולפעול על פיהם.

6. תיאוריית ההוגנות של אדאמס מתבססת על השוואות.

הסבירו: ע"פ תיאוריית ההוגנות, כל עובד מחשב את היחס בין התגמולים שהוא מקבל מהארגון (שכר, קידום, הערכה וכו') לבין השקעותיו בארגון (זמן, מאמץ השכלה, כישורים וכו') ומשווה את עצמו לעובד אחר שהוא מעריך כדומה לו. אם היחס שווה קיימת הוגנות ואם לא אזי קיימת מוטיבציה לשינוי.

7. התיאוריה של מאסלו זכתה לביקורת.

הסבירו: ע"פ מאסלו קיימים חמישה צרכים המסודרים באופן היררכי וקבוע. הצרכים מתעוררים על פי סדר קדימויות ולא ניתן לדלג על שלבים. הביקורת היא שבמציאות לא כל האנשים ממלאים את צרכיהם בדיוק לפי השלבים, וסדר הצרכים עשוי להשתנות.

ב ה צ ל ח ה !