

רמת הבחינה : גמר
מועד הבחינה : חורף תש"ף, 2020
היקף הבחינה : 1 יח"ל
מספר שאלון : 990401

תיכוננית
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	(4X10)	=	40 נקודות
פרק שני	(2X10)	=	20 נקודות
פרק שלישי	(1X20)	=	20 נקודות
פרק רביעי	(5X4)	=	20 נקודות
סה"כ : = 100 נקודות			

ג. מלאו את הפרטים הבאים :

פרטי הנבחן :	פרטי מרכז השכלה :
מספר הנבחן ברשימה : _____	שם המוסד : _____
שם משפחה + פרטי : _____	שם היישוב : _____
	מרכז בחינה : _____
ת.ז. <input type="text"/>	

מעריך : _____
ציון : _____

בהצלחה!

פרק ראשון (40 נקודות)

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

1. **תקלות בהעברת הדואר הן דוגמה ל:**
 - א. רעש בתקשורת ישירה.
 - ב. רעש בתקשורת עקיפה.
 - ג. תקשורת ריכוזית.
 - ד. רשת גלגל.

2. **אדם פסיבי:**
 - א. מתנהג בחוסר כבוד ובזלזול לאחרים.
 - ב. מציג את עמדתו בצורה תוקפנית.
 - ג. מוותר על צרכיו לטובת האחר.
 - ד. לרוב, בעל דימוי עצמי גבוה.

3. **על פי מודל התקשורת, כדי שמסר יעבור בצורה מוצלחת בארגון:**
 - א. על המסר להיות משעשע.
 - ב. על המסר להיות מנוסח בקצרה.
 - ג. יש להקפיד שהעברת המסר תואמת את יכולת מקבל המסר להבינו.
 - ד. על המסר להיות חיובי.

4. **קבוצת ריצה של עובדי בית החולים היא דוגמה ל:**
 - א. קבוצה פורמלית.
 - ב. קבוצה בלתי פורמלית.
 - ג. קונפליקט תפקידי.
 - ד. רשת גלגל.

5. משה עזב את מקום עבודתו. כשנשאל על הסיבה לכך אמר כי הוא חש שעמום וחוסר סיפוק מקצועי. על פי מאסלו משה מבטא חוסר סיפוק של:
- הצרכים הפיזיולוגיים.
 - הצורך בביטחון.
 - הצורך במימוש עצמי.
 - הצורך בחברה.
6. תיאוריה Y של מקרגור:
- מצמיחה עובדים חסרי יוזמה.
 - מאמינה שמנהל צריך לפקח כל הזמן על העובדים.
 - מאמינה כי יש לפתח אווירה של סבלנות ואמון הדדי להתפתחות העובדים.
 - מתאימה רק למפעלי ייצור.
7. איתי ואריאל עובדים בבית מאפה שכונתי בקרבת מקום מגוריהם. שניהם מבצעים את אותה העבודה ובעלי נתונים דומים (גיל, ניסיון מקצועי וכו'), אולם שכרו החודשי של אריאל גבוה ב-300 ₪ משכרו של איתי. על פי תיאוריית ההוגנות:
- רק איתי יחוש חוסר הוגנות.
 - רק אריאל יחוש חוסר הוגנות.
 - שניהם יחוש חוסר הוגנות.
 - עובדים לא עושים השוואות.
8. הסטטוס החברתי בקבוצה:
- נבנה רק על בסיס תכונות "שיוכיות" של היחיד, כגון: גיל, מין, ותק, משפחה.
 - נבנה רק על בסיס תכונות "הישגיות" כגון: השכלה, חריצות, מקצועיות.
 - לא משפיע על חלוקת העבודה בקבוצה.
 - נבנה על בסיס תכונות "שיוכיות" ותכונות "הישגיות".

9. העשרת תפקידים היא דוגמה ל:

א. עידוד חומרי.

ב. עידוד מורלי.

ג. עידוד משולב.

ד. עידוד כספי.

10. בראיון עבודה:

א. חשוב להגיע בזמן ולכבד את המראיין.

ב. יש להתלבש בבגדים חגיגיים ומהודרים מאוד.

ג. לא מתייחסים לשפת הגוף של המראיין.

ד. רצוי להיות פסיבי ושקט.

11. במציאת מקום עבודה חדש:

א. יש לפנות רק ללשכת התעסוקה משום שיש לה את ההצעות הטובות ביותר.

ב. יש להתמקד רק בקרובי משפחה ומכרים בעלי קשרים.

ג. לא כדאי להתאמץ כי "העבודה תמצא אותך".

ד. חשוב לשלב מספר שיטות לאיתור העבודה.

12. תהליך קבלת החלטות:

א. מתאים לבעיה מוכרת וידועה בארגון.

ב. מתחשב ביכולת הביצוע וזמינות משאבים.

ג. מתאים רק להנהלה הבכירה.

ד. לא מתחשב בהשפעות לטווח הארוך.

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. בקורות חיים צריך לפרט את שמות הממליצים. נכון / לא נכון
2. רצוי להתנהג בפסיביות בעבודה. נכון / לא נכון
3. רשת תקשורת ביזורית מתאימה למשימות מורכבות. נכון / לא נכון
4. התנדבות היא אחת הדרכים למציאת עבודה. נכון / לא נכון
5. בתקשורת חד-סטריית אין משוב. נכון / לא נכון
6. ביקורת בונה היא עידוד מורלי. נכון / לא נכון
7. בתקשורת ישירה יש אסמכתא למסר. נכון / לא נכון
8. קבוצת עבודה פורמלית נוצרת ביוזמת העובדים. נכון / לא נכון
9. ערכי הארגון יכולים להיות מוצהרים או סמויים. נכון / לא נכון
10. הקבוצה מספקת לעובד תחושת שייכות. נכון / לא נכון
11. שפת גוף יכולה לסתור את המסר המילולי. נכון / לא נכון
12. רשת גלגל היא רשת ביזורית. 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. תגמול כספי או שווה כסף, שמטרתו להניע את עובד להשקיע בעבודה (2 נק')
ב. תגמול שמכוון לספק צרכים פסיכולוגיים וחברתיים של האדם. (2 נק')
ג. עידוד חומרי- תוספת שכר (6 נק')
- עידוד מורלי – דברי שבח מהמנהל, שתוף בהחלטות והעשרת עיסוק (נדרשו שתי דוגמאות מעידוד מורלי
2. א. ביטחון = קביעות בעבודה
הערכה – דברי שבח מהמנהל
מימוש עצמי – אחריות ואתגר מקצועי (6 נק')
- ב. במציאות אנו רואים שלא תמיד אנשים פועלים לפי הסדר שנקבע בפירמידת הצרכים של מאסלו וניתן לדלג על שלבים. (4 נק')

נושא שני – תקשורת

1. א. תקשורת ישירה מתנהלת בעל-פה פנים אל פנים. תקשורת עקיפה מתנהלת בכתב. (4 נק')
ב. תקשורת ישירה: מאפשרת משוב מידי, מהירה וזמינה ומספקת יותר מבחינה רגשית. בנושאים רגישים נעדיף תקשורת ישירה. (5 נק')
- ג. מאפשרת סטייה מהעיקר, מועדת לשכחה או להכחשה משום שאינה מתועדת. (7 נק')
2. א. תקשורת חוצצת מתנהלת בעל-פה באמצעות מכשור טכני, לדוגמה טלפון. (2 נק')
- ב. מהירה, מאפשרת משוב מידי, מאפשרת התקשרות למרחקים (נדרש יתרון אחד) (2 נק')

פרק רביעי (20 נקודות)

לפניכם 7 היגדים, בחרו 5 מתוכם.

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

1. נורמות הן כללי התנהגות המצופים מחברי הקבוצה. הן יכולות להשתנות בהתאם לזמן ולמקום. מה שלא היה מקובל בעבר, יכול להיחשב היום כדבר רגיל.
2. קבוצת עבודה בלתי פורמלית, נוצרת ביוזמת העובדים, נוצרת באופן ספונטני בין אנשים, על בסיס ידידות או אינטרסים משותפים. האווירה בה אינה פורמלית והיא כוללת אנשים מרמות שונות בארגון.
3. על פי אדאמס 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 העובד מרגיש שהוא מקבל פחות מהאחר, הוא עשוי לצמצם תפוקה כדי לקיים הוגנות.
4. עידוד חומרי יעיל בעיקר עבור מי שהכנסתם נמוכה ובינונית, כי אין להם די כסף לפרנסתם, והתוספת הכספית מאפשרת להם קיום צרכים בסיסיים.
5. הבדלי תרבות יכולים לגרום לנו לפרש מסר בצורה אחרת ממה שהתכוון המוען, ולכן הם רעש בתקשורת.
6. קיימות חמש אסטרטגיות לפתרון קונפליקטים: שיתוף פעולה, התפשרות, עימות, הימנעות וסתגלנות. הדרך המומלצת לפתרון קונפליקטים היא שיתוף פעולה WIN WIN. כל צד לומד להכיר את השקפות היריב ואת שורשי המחלוקת, ומצליחים להגיע לפתרון יעיל מבלי להתפשר על אינטרסים ועקרונות החיוניים בעיניהם.
7. בתהליך קבלת החלטות על המנהל לבדוק מה התוצאות שהוא רוצה לקבל ומנגד מה התוצאות הפחות רצויות בעיניו לכל החלטה. רק לאחר שישקול יתרונות וחסרונות של כל החלטה, עליו לבחור את החלופה הטובה ביותר עבורו.

בהצלחה!