

רמת הבחינה : גמר
מועד הבחינה : חורף תש"ף, 2020
היקף הבחינה : 2 יח"ל
מספר שאלון : 990402

תיכונות
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: (4×10) = 40 נקודות

פרק שני: (7×2) = 14 נקודות

פרק שלישי: (2×15) = 30 נקודות

פרק רביעי: (4×4) = 16 נקודות

סה"כ: = 100 נקודות

ג. מלאו את הפרטים הבאים:

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

שם המעריך: _____
ציון בחינה: _____

בהצלחה!

פרק ראשון (40 נקודות)

לפניכם 12 שאלות. 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 מקס וובר:

א. הביורוקרטיה היא הצורה היעילה ביותר של הארגון.

ב. ארגון פורמלי חייב להיות מושפע מרגשות, היות שבני אדם עובדים בו ומנהלים אותו.

ג. המונח ביורוקרטיה מתייחס לבזבוז אנרגיה ואבטלה סמויה.

ד. כדאי להעסיק עובדים לטווח קצר בלבד.

4. 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.

5. על פי גישת המערכות הפתוחות :

- א. קיימת זרימה חד-כיוונית מהארגון לסביבה.
- ב. הסביבה קובעת לארגון את הכללים.
- ג. קיימים יחסי תלות הדדיים בין הארגון לסביבה.
- ד. הארגון אינו מושפע כלל מהסביבה.

6. קבוצת ריצה של עובדי בית החולים היא דוגמה ל:

- א. קבוצה פורמלית.
- ב. קבוצה בלתי פורמלית.
- ג. קונפליקט תפקידי.
- ד. רשת גלגל.

7. תיאוריה Y של מקרגור:

- א. מצמיחה עובדים חסרי יוזמה.
- ב. מאמינה שמנהל צריך לפקח כל הזמן על העובדים.
- ג. מאמינה כי יש לפתח אווירה של סבלנות ואמון הדדי להתפתחות העובדים.
- ד. מתאימה רק למפעלי ייצור.

8. 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:

- א. רק איתי יחוש חוסר הוגנות.
- ב. רק אריאל יחוש חוסר הוגנות.
- ג. שניהם יחוש חוסר הוגנות.
- ד. עובדים לא עושים השוואות.

9. שיפור מתמיד במוצר ובקרה צמודה לייצור הם חלק מ:

א. הניהול על-פי יעדים.

ב. הניהול המדעי.

ג. T.Q.M.

ד. גישת יחסי האנוש.

10. מה מבין הדברים נחשב כתפוקה במפעל המייצר בגדים?

א. כוח-אדם.

ב. בדים.

ג. מכונות תפירה.

ד. חולצה.

11. המנהיגות הדמוקרטית:

א. קיימת בכל המדינות בעולם.

ב. מתאימה במיוחד במצבי חירום.

ג. מפחיתה מוטיבציה של עובדים.

ד. מעודדת שיתוף בקבלת ההחלטות.

12. שחיקה היא:

א. מצב של לחץ פתאומי וחד פעמי.

ב. מצב נפשי בלבד ללא השפעה על הגוף.

ג. תחושה כרונית מתמשכת.

ד. חוויה חיובית הממריצה להגברת מוטיבציה.

פרק שני (14 נקודות)

לפניכם 9 היגדים, **בחרו 7 מתוכם**.

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

1. גישת יחסי אנוש רואה בעובד יצור כלכלי. נכון/לא נכון
2. שחיקה יכולה להיגרם מלחץ ממושך. נכון/לא נכון
3. עידוד מורלי יכול להיות קבוצתי. נכון/לא נכון
4. בעיית הנאמנות הכפולה מאפיינת את המנהל הפורמלי. נכון/לא נכון
5. הסביבה הפוליטית משפיעה על הארגון. נכון/לא נכון
6. בתקשורת חד סטרית יש משוב. נכון/לא נכון
7. שיתוף פעולה היא רק אחת הדרכים לפתרון קונפליקטים. נכון/לא נכון
8. מנהיג בלתי פורמלי ממונה על ידי ההנהלה. נכון/לא נכון
9. הניהול המדעי מתבסס על ההנחה כי אנשים מונעים מתגמול כספי. נכון/לא נכון

פרק שלישי (30 נקודות)

לפניכם שלושה נושאים. בחרו **שני נושאים** מתוכם.
בשני הנושאים שבחרתם - חשוב להקפיד לענות על כל השאלות הכלולות בהם
(לכל נושא מלא - 15 נקודות). את התשובות לנושאים יש לכתוב במחברת הבחינה.

נושא ראשון – מוטיבציה

1. א. תגמול כספי או שווה כסף, שמטרתו להניע את עובד להשקיע בעבודה. (2 נק')
תגמול שמכוון לספק צרכים פסיכולוגיים וחברתיים של האדם. (2 נק')
ב. עידוד חומרי- תוספת שכר
עידוד מורלי – דברי שבח מהמנהל, שתוף בהחלטות והעשרת עיסוק (נדרשו שתי דוגמאות מעידוד מורלי) (6 נק')
2. ביטחון – קביעות בעבודה (5 נק')
הערכה – דברי שבח מהמנהל
מימוש עצמי – אחריות ואתגר מקצועי.

נושא שני – תקשורת

1. א. תקשורת ישירה מתנהלת בעל-פה, פנים אל פנים. תקשורת עקיפה מתנהלת בכתב. (4 נק')
ב. תקשורת ישירה מתאימה יותר לתמר. סיבות לכך: מאפשרת משוב מידי, מהירה וזמינה ומספקת יותר מבחינה רגשית. בנושאים רגישים נעדיף תקשורת ישירה. (5 נק')
2. מאפשרת סטייה מהעיקר, מועדת לשכחה או להכחשה משום שאינה מתועדת. (6 נק')

נושא שלישי – מנהיגות

1.א. מנהיג דמוקרטי: מנהיג שמתיעץ ומשתף את חברי הצוות בתהליך קבלת ההחלטות .

מנהיג סמכותי/אוטוקרטי: מנהיג עצמאי, קבלת החלטות של המנהיג ללא שיתוף חברי הקבוצה. (5 נק')

ב. אלעד מנהיג סמכותי, מחליט לבד, לא משתף אחרים. (3 נק')

2. א. חסרון למנהיגות דמוקרטית: סרבול פעולת הקבוצה, בגלל הצורך בהתייעצות בכל עניין חולף פרק זמן ארוך מתחילת התכנון וקבלת החלטות ועד הביצוע.
חסרון מנהיגות סמכותית: מדכא יוזמה ויצירתיות של חברים בקבוצה/מעודד פסיביות, חברי הקבוצה אינם מכירים את התמונה הכללית מאחר שהיא ידועה רק למנהיג. (4 נק')

• בסעיף 2א נדרש חסרון אחד בלבד לכל סוג מנהיגות.

ב. אלעד הוא מנהיג פורמלי כי הוא מנהל שמונה על ידי ההנהלה. (3 נק')

פרק רביעי (16 נקודות)

לפניכם 6 היגדים, בחרו 4 מתוכם.

הסבירו את הטענה/האמירה המוצגת במשפט (לכל היגד 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. לדוגמה: בעבר שבוע העבודה למרבית העובדים היה שישה ימים בשבוע, וכעת לרוב האנשים שבוע העבודה מונה חמישה ימים בשבוע.
2. תקשורת ישירה היא בעל-פה ומתנהלת פנים אל פנים. בתקשורת ישירה ניתן ללמוד על שפת הגוף. שפת הגוף יכולה להיות תואמת למסר המילולי או לסתור אותו.
3. הבדלי תרבות יכולים לגרום לנו לפרש מסר בצורה אחרת ממה שהתכוון המוען, ולכן הם רעש בתקשורת.
4. הארגון הוא מערכת פתוחה. הוא מושפע מהסביבה ומשפיע עליה. שינויים בסביבה הכלכלית, פוליטית, חברתית, פיסית, תרבותית וכו', ישפיעו על הארגון.
5. עמימות תפקידית מקורה באי וודאות של בעל התפקיד לגבי מה שמצפים ממנו, כיצד לפעול, כיצד מעריכים אותו, מהו טווח האחריות שלו, מה מותר לו ומה אסור. עמימות גורמת לחוסר שביעות רצון, להערכה עצמית נמוכה, לכעס ולסימני לחץ.
6. 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.

בהצלחה!