

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:

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

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:

א. הצרכים הפיזיולוגיים.

ב. הצורך בביטחון.

ג. הצורך במימוש עצמי.

ד. הצורך בחברה.

6. 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.

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:

א. רק איתי יחוש חוסר הוגנות.

ב. רק אריאל יחוש חוסר הוגנות.

ג. שניהם יחושו חוסר הוגנות.

ד. עובדים לא עושים השוואות.

8. הסטטוס החברתי בקבוצה:

א. נבנה רק על בסיס תכונות "שיוכיות" של היחיד, כגון: גיל, מין, ותק, משפחה.

ב. נבנה רק על בסיס תכונות "הישגיות" כגון: השכלה, חריצות, מקצועיות.

ג. לא משפיע על חלוקת העבודה בקבוצה.

ד. 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

גלית ושרית התחילו לעבוד לפני שנה כמנהלות חשבונות במשרד גדול. שתיהן מסורות, משקיעות בתפקיד, בעלות כישורים דומים ומקבלות את אותה משכורת. באחד הימים, הן הוזמנו למשרד המנהל והוא שיבח את עבודתן, שיתף אותם בהחלטות הקשורות לתהליכי העבודה במשרד והטיל עליהן משימות נוספות בעלות אחריות רבה ואתגר מקצועי. בסוף השנה שתיהן קבלו קביעות בעבודה ותוספת שכר למשכורת.

1. א. מה הוא עידוד חומרי?  
ב. מה הוא עידוד מורלי?  
ג. הציגו עידוד חומרי אחד ושני עידודים מורליים המופיעים בקטע. (2 נק')  
(2 נק')  
(6 נק')

2. א. הציגו שני צרכים מפירמידת הצרכים של מאסלו, המסופקים במקום העבודה.  
ב. הציגו את הביקורת על התיאוריה של מאסלו. (6 נק')  
(4 נק')



### נושא שני – תקשורת

תמר מעוניינת לדון עם המנהל הישיר שלה בנושא דחוף, אישי ורגיש. היא מתלבטת איזה סוג תקשורת (ישירה/עקיפה) מתאים לדיון בנושא זה.

1. א. הסבירו מהי תקשורת ישירה ומהי תקשורת עקיפה.  
ב. מה, לדעתכם, סוג התקשורת המתאים ביותר לתמר? נמקו.  
ג. הציגו שני חסרונות של סוג התקשורת שציינתם בסעיף ב'. (4 נק')  
(5 נק')  
(7 נק')
2. א. הסבירו מהי תקשורת חוצצת.  
ב. הציגו יתרון אחד לתקשורת חוצצת. (2 נק')  
(2 נק')

## פרק רביעי (20 נקודות)

לפניכם 7 היגדים, בחרו 5 מתוכם.

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

1. הנורמות בקבוצה מתפתחות בהדרגה ומשתנות עם השנים.

הסבירו:

---

---

---

---

2. קבוצת עבודה בלתי פורמלית יכולה לכלול עובדים מרמות שונות של הארגון.

הסבירו:

---

---

---

---

3. על פי אדמס, העובד עשוי לצמצם את התפוקה שלו בעבודה בשל תחושת חוסר הוגנות.

הסבירו:

---

---

---

---

4. עידוד חומרי יעיל בעיקר לבעלי הכנסה נמוכה ובינונית.

הסבירו:

---

---

---

---

5. הבדלי תרבות יכולים לגרום לרעש בתקשורת.

הסבירו:

---

---

---

---

6. שיתוף פעולה הוא רק אחת הדרכים לפתרון קונפליקטים.

הסבירו:

---

---

---

---

7. בתהליך קבלת החלטות יש לשקול את התוצאות הרצויות ואת התוצאות הלא רצויות.

הסבירו:

---

---

---

---

**בהצלחה!**