

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: (4X10) = 40 נקודות

פרק שני: (7X2) = 14 נקודות

פרק שלישי: (2X15) = 30 נקודות

פרק רביעי: (4X4) = 16 נקודות

סה"כ: = 100 נקודות

ג. מלאו את הפרטים הבאים:

<b>פרטי הנבחן:</b> מספר הנבחן ברשימה: _____ שם משפחה + פרטי: _____	<b>פרטי מרכז השכלה:</b> 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).

- |              |   |
|--------------|---|
| נכון/לא נכון | 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. |

## פרק שלישי (30 נקודות)

לפניכם שלושה נושאים. בחרו שני נושאים מתוכם.

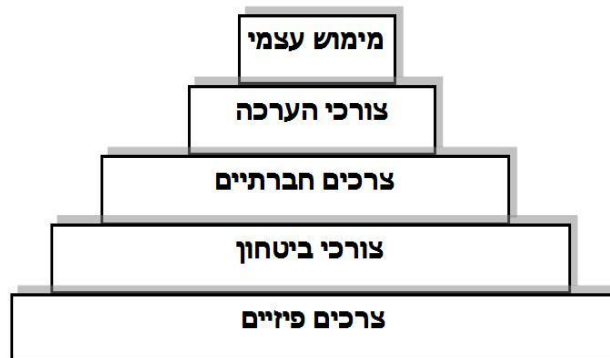
בשני הנושאים שבחרתם - חשוב להקפיד לענות על כל השאלות הכלולות בהם (לכל נושא מלא - 15 נקודות). את התשובות לנושאים יש לכתוב במחברת הבחינה.

### נושא ראשון – מוטיבציה

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

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

2. הציגו שני צרכים מפירמידת הצרכים של מאסלו המסופקים במקום העבודה.  
הדגימו מהקטע.  
(5 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. (4 נק')  
ב. מה לדעתכם סוג התקשורת המתאים ביותר לתמר? נמקו. (5 נק')
2. הציגו שני חסרונות של סוג התקשורת שציינתם בסעיף 1.ב'. (6 נק')

## נושא שלישי – מנהיגות

אלעד מונה למנהל מחלקת רכש במפעל גדול. סגנון עבודתו עצמאי, הוא מקבל החלטות לבד, ללא שיתוף העובדים ומרכז בידי את כל הסמכויות. הוא מקפיד על משמעת ופיקוח הדוק בעבודה ולא מבזבז זמן על דיונים ממושכים עם אחרים. העובדים יודעים שהוא דואג לאינטרסים שלהם, ונשמעים לו ברצון.

1. א. מהו מנהיג דמוקרטי ומהו מנהיג סמכותי (אוטוקרטי)? (5 נק')  
ב. האם אלעד הוא מנהיג דמוקרטי או מנהיג סמכותי? נמקו מהקטע. (3 נק')
2. א. הציגו חסרון אחד למנהיגות דמוקרטית וחסרון אחד למנהיגות סמכותית. (4 נק')  
ב. האם אלעד הוא מנהיג פורמלי או מנהיג בלתי פורמלי? הסבירו. (3 נק')

## פרק רביעי (16 נקודות)

לפניכם 6 היגדים, **בחרו 4 מתוכם**.

**הסבירו את הטענה/האמירה המוצגת במשפט (לכל היגד 4 נקודות).**

1. נורמות יכולות להשתנות עם השנים.

**הסבירו:**

---

---

---

---

2. בתקשורת ישירה יש חשיבות לשפת הגוף.

**הסבירו:**

---

---

---

---

3. הבדלי תרבות יכולים לגרום לרעש בתקשורת.

**הסבירו:**

---

---

---

---

4. להתרחשויות מחוץ לארגון יכולות להיות השפעות על הארגון עצמו.

**הסבירו:**

---

---

---

---



5. עמימות תפקידית גורמת ללחץ.

הסבירו:

---

---

---

---

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

הסבירו:

---

---

---

---

**בהצלחה!**