

מדינת ישראל
משרד החינוך
האגף לחינוך מבוגרים

רמת הבחינה : גמר
מועד הבחינה : קיץ תשפ"ב, 2022
היקף הבחינה : 1 יח"ל
מספר שאלון : 990401

תיכונות
ככה עולים כיתה בחיים

מינהל וארגון – יחידת לימוד אחת

(התנהגות ארגונית)

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה : שלוש שעות.

ב. מבנה השאלון ומפתח הערכה : בשאלון זה ארבעה פרקים.

פרק ראשון : $40 = (4 \times 10)$ נקודות

פרק שני : $20 = (2 \times 10)$ נקודות

פרק שלישי : $20 = (1 \times 20)$ נקודות

פרק רביעי : $20 = (5 \times 4)$ נקודות

סה"כ 100 נקודות.

ג. מלאו את הפרטים הבאים :

| | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| פרטי מרכז ההשכלה : | פרטי הנבחן : | | | | | | | | | | |
| שם המוסד : _____ | מספר הנבחן ברשימה : _____ | | | | | | | | | | |
| שם מרכז הבחינה : _____ | שם משפחה + פרטי : _____ | | | | | | | | | | |
| | ת.ז. <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | שם המעריך : _____ | | | | | | | | | | |
| | ציון הבחינה : _____ | | | | | | | | | | |

בהצלחה!

פרק ראשון (40 נקודות)

לפניכם 12 שאלות סגורות. עליכם לענות על עשר שאלות בלבד.
הקיפו בעיגול את התשובה המתאימה ביותר. לכל תשובה נכונה 4 נקודות.

1. כאשר אדם מתנהג בפאסיביות:

- א. הסביבה סומכת עליו
- ב. הוא מתחשב בכולם ולכן משיג את מטרותיו
- ג. הוא פוחד לדבר עם המנהל
- ד. הוא מתנהג בתוקפנות ובאלימות

2. לפני ריאיון עבודה כדאי:

- א. לקנות בגדים חדשים
- ב. להתעניין וללמוד על מקום העבודה
- ג. להתפטר ממקום העבודה הקיים
- ד. לא צריך לעשות כלום

3. מכתב בדואר אלקטרוני הוא:

- א. תקשורת ישירה
- ב. תקשורת חוצצת – (לבדקים: סעיף ג' גם ייחשב כתשובה נכונה)
- ג. תקשורת עקיפה
- ד. מעגל תקשורת

4. הדרך הטובה ביותר למצוא עבודה:

- א. בלשכת תעסוקה
- ב. באתרי אינטרנט
- ג. בעזרת חברים ובעזרת קרובי משפחה
- ד. כל התשובות נכונות

5. כאשר מישהו מודאג ועצוב:

- א. הוא צריך לישון
- ב. כדאי לו לצפות בסרט משעשע
- ג. אסור לו לצאת מהבית
- ד. נוצר "רעש פנימי" בתקשורת שלו

6. **בקבוצת עבודה פורמלית יש :**
- א. אנשים שעובדים יחד בפרויקט משותף
 - ב. חברים מילדות
 - ג. אנשים מקבוצות עבודה שונות
 - ד. קבוצת אנשים שנמצאים יחד במקרה
7. **קבוצת עבודה לא פורמלית נוצרת:**
- א. על ידי מנהל העבודה
 - ב. על ידי העובדים למטרות חברתיות
 - ג. על ידי סגן המנהל לצורך השתלמות בעבודה
 - ד. על ידי הילדים של העובדים
8. **רשת תקשורת רב ערוצית (ביזורית) היא:**
- א. רשת תקשורת ריכוזית
 - ב. רשת שבה כולם יכולים לדבר עם כולם ולהחליף דעות
 - ג. רשת תקשורת לא יעילה
 - ד. רשת של סופרמרקטים
9. **שפת גוף היא:**
- א. תקשורת ישירה לא מילולית
 - ב. ריצה למרחקים
 - ג. תקשורת חוצצת
 - ד. תקשורת עקיפה
10. **נורמות קבועות בקבוצת עבודה הן:**
- א. תוספת שכר לעובדים מצטיינים
 - ב. פקידות קבלה בבית מלון
 - ג. קנסות על עבירות תנועה
 - ד. הוראות שמסבירות איך צריך להתנהל בקבוצת עבודה

11. כאשר כותבים קורות חיים צריך:

- א. לספר את סיפור חיך
- ב. למסור רק מידע שמתאים לסוג העבודה הנדרשת
- ג. אין צורך לדווח על ניסיון בעבודה
- ד. להוסיף ממליצים

12. היתרון של תקשורת ישירה הוא:

- א. שהיא מתועדת ומוקלטת
- ב. שהיא מאפשרת לתת ולקבל משוב
- ג. שאין בה "רעשים"
- ד. שהיא מתקיימת באמצעות מכשירים

פרק שני (20 נקודות)

לפניכם 12 היגדים, בחרו עשרה מתוכם.

הקיפו בעיגול אחת משתי האפשרויות: "נכון" או "לא נכון".

לכל תשובה נכונה 2 נקודות.

1. תקשורת חוצצת מאפשרת לתקשר עם כל העולם. נכון / לא נכון
2. בריאיון עבודה כדאי דבר ראשון לברר מהו השכר. נכון / לא נכון
3. הנורמות בקבוצת העבודה נקבעות על ידי העובדים. נכון / לא נכון
4. סגנון ההתנהגות הרצוי ביותר הוא אגרסיביות. נכון / לא נכון
5. קבוצת עבודה בלתי פורמלית מתמקדת רק בעבודה. נכון / לא נכון
6. אחת הדרכים לחיפוש עבודה היא פנייה אישית למקום העבודה. נכון / לא נכון
7. רשת תקשורת ריכוזית יעילה למשימות מסובכות. נכון / לא נכון
8. קורות חיים כותבים מהעבר אל ההווה. נכון / לא נכון
9. קבוצה היא שני אנשים לפחות שיש להם מטרה משותפת. נכון / לא נכון
10. תקשורת עקיפה מתועדת ואי אפשר להכחיש אותה. נכון / לא נכון
11. מספר אנשים שמחכים לאוטובוס נחשבים לקבוצה. נכון / לא נכון
12. הנורמות בקבוצה נשמרות בסודיות. נכון / לא נכון

פרק שלישי (20 נקודות)

לפניכם שני נושאים. בחרו **אחד** מהם והקפידו לענות על **כל** השאלות הכלולות בו. לכל נושא מלא נכון – 20 נקודות.

נושא ראשון – תקשורת

רפאל הוא מנהל עבודה במפעל אופנה ידוע. הוא מקיים עם העובדים שלו תקשורת לפי הצורך. לפעמים הוא מזמין עובד לשיחה אישית בענייני העבודה. כאשר הוא אמור להיעדר למספר ימים הוא משאיר להם הנחיות בכתב על לוח המודעות. פעם בחודש הוא מזמן את כולם לשיחה ואז כל אחד יכול להביע את דעתו, לשמוע ולהתייעץ עם חבריו ועם המנהל בעניינים חשובים שנוגעים למהלך העבודה. כאשר רפאל נמצא בחו"ל הוא יוצר קשר באינטרנט.

1. ציינו ארבעה סוגים של תקשורת שבהם משתמש רפאל המנהל. (12 נק')
תקשורת ישירה מילולית, תקשורת עקיפה, תקשורת רב ערוצים – ביזורית, תקשורת חוצצת

2. הביאו מהקטע שתי דוגמאות לסוגי תקשורת של רפאל והסבירו מדוע הן כאלה. (8 נק')

- **תקשורת ישירה: שיחה אישית עם עובד.**
- **תקשורת עקיפה: הנחיות בכתב על לוח המודעות.**
- **תקשורת רב ערוצית: מזמן את כולם לשיחה.**
- **תקשורת חוצצת: באמצעות האינטרנט.**

נושא שני – השתלבות בעולם העבודה

מיכל חיפשה עבודה ומצאה הצעה מעניינת באחד מאתרי האינטרנט. היא התבקשה להעביר קורות חיים כצעד מקדים לפני ריאיון עבודה. בקורות החיים בסעיף "השכלה" מיכל פרטה את כל הלימודים מבית הספר היסודי ועד היום. בסעיף "ניסיון בעבודה" ציינה את כל מקומות העבודה שלה כולל הקצרים ביותר והזמניים. נוסף לכך הוסיפה בסוף קורות החיים רשימה של ארבעה ממליצים.

(10 נק')

1. הסבירו שתי טעויות שעשתה מיכל בכתיבת קורות החיים.

- פירטה את כל הלימודים מאז בית ספר יסודי.
- ציינה את כל מקומות העבודה כולל זמניים.
- הוסיפה ממליצים.

(10 נק')

2. הסבירו איך הייתה מיכל צריכה לתקן טעויות אלה.

- לפרט רק לימודים רלוונטיים למקצוע.
- לפרט רק עבודות רלוונטיות לריאיון.
- לא להוסיף ממליצים.

פרק רביעי (20 נקודות)

לפניכם שישה היגדים, בחרו חמישה מתוכם.

הסבירו את הטענה/אמירה המוצגת בהיגד. לכל תשובה נכונה 4 נקודות.

1. איכות התקשורת תלויה גם במוען וגם בנמען.
האחריות על איכות התקשורת היא על המוען כי הוא צריך להסביר עצמו היטב כדי שהמסר יובן. גם על הנמען יש אחריות: הוא צריך לשאול אם לא הבין ולאשר אם הבין. זה התנאי לתקשורת איכותית.
2. קורות חיים שכתובים היטב מעלים את הסיכוי להתקבל לריאיון עבודה.
כשקורות החיים כתובים היטב, המראיין יכול לדעת האם לאדם יש בדיוק את התכונות הדרושות לתפקיד, ואז הוא יזמן את אותו אדם לריאיון. אם אין מספיק מידע מדויק ורלוונטי בקורות חיים, לא תהיה הזמנה לריאיון. המראיין מעוניין לקצר את התהליך ולקבל רק את מי שנראה לו הכי מתאים.
3. קבוצה לא פורמלית נותנת לעובד תמיכה רגשית.
קבוצה לא פורמלית היא קבוצה של חברים ובאופן טבעי הם משתפים בנושאים שונים אישיים וגם בנושאי עבודה שמטרידים. בקבוצה כזו מתייעצים ומקבלים רעיונות ופתרונות וגם תמיכה רגשית כשיש צורך.
4. כדי להשתלב בעבודה חדשה צריך ללמוד נורמות חדשות.
הנורמות מגדירות את כללי העבודה. לימוד הנורמות עוזר לעובד חדש להכיר את דרכי העבודה הנדרשות, להכיר את העובדים וגם את מבנה הארגון ואת מה שנדרש ממנו בעבודה. כך יצליח וישתלב במהירות וביעילות.

5. חשוב להקפיד על הופעה חיצונית כאשר מגיעים לריאיון עבודה.
הופעה חיצונית יכולה ללמד על אופיו של האדם: כאשר הוא מסודר ולבוש מתאים
לנסיבות, זה מעיד על סיכוי טוב להתנהלות דומה בעבודה, ולהיפך.

6. תקשורת עקיפה מאפשרת לנמען להחליט מתי להגיב עליה.
כאשר נמען מקבל מכתב או כל הודעה כתובה הוא יכול לבחור מתי לקרוא את המסר הכתוב
ומתי לפתוח את המכתב. הוא יכול גם לבחור האם להגיב מיד או לחכות.

בהצלחה!