

מדינת ישראל
משרד החינוך
האגף לחינוך מבוגרים

רמת הבחינה : גמר
מועד הבחינה : קיץ תשפ"ב, 2022
היקף הבחינה : 2 יח"ל
מספר שאלון : 990402

תיכונות
ככה עולים כיתה בחיים

מינהל וארגון – שתי יחידות לימוד

(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 : $14 = (7 \times 2)$ נקודות

פרק שלישי : $30 = (2 \times 15)$ נקודות

פרק רביעי : $16 = (4 \times 4)$ 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. ארגון המינהל הציבורי:

- א. שייך לממשלה
- ב. שייך לאנשים פרטיים
- ג. מאפשר לעובדים חופש פעולה מוחלט
- ד. מנוהל למטרות רווח

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. מנהיג פורמלי:

- א. נתפס כמנהיג על ידי חבריו לעבודה
- ב. ממונה על ידי גוף רשמי
- ג. מטייל הרבה בעולם
- ד. מנהל עסקים בארץ ובחו"ל

7. מה מאפיין מנהיג אוטוקרטי:

- א. שהוא מקבל החלטות בעצמו
- ב. שהוא מתייעץ עם העובדים
- ג. שהוא מתאים להנהיג כל ארגון
- ד. שהוא מחליף מכוניות לעיתים קרובות

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. גישת יחסי אנוש:

- א. בודקת כל הזמן את איכות המוצרים
- ב. מעודדת את המוטיבציה של העובדים
- ג. עורכת ביקורת קבועה על התנהלות העובדים
- ד. אינה מעסיקה נשים

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 (14 נקודות)

לפניכם תשעה היגדים, בחרו שבעה 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. גישת הניהול המדעי אינה דואגת לרווחת העובד. נכון / לא נכון
3. מנהיג דמוקרטי משתף עובדים בקבלת החלטות. נכון / לא נכון
4. סגנון ההתנהגות הרצוי הוא אגרסיביות. נכון / לא נכון
5. למנהיג יש יכולת להשפיע ולגייס את העובדים לבצע שינויים. נכון / לא נכון
6. אחת הדרכים לחיפוש עבודה היא פנייה ישירה למקום העבודה. נכון / לא נכון
7. רשת תקשורת ריכוזית יעילה למשימות מסובכות. נכון / לא נכון
8. קבוצה היא שני אנשים לפחות שיש להם מטרה משותפת. נכון / לא נכון
9. ארגון התנדבותי לא קיים למטרות רווח. נכון / לא נכון

פרק שלישי (30 נקודות)

לפניכם שלושה נושאים. בחרו **שני נושאים מתוכם**.
בשני הנושאים שבחרתם – חשוב להקפיד לענות על כל השאלות הגלולות בהם.
לכל נושא מלא נכון – 15 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 מזמין 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 שלושה סוגים של תקשורת שבהם משתמש רפאל המנהל. (6 נק')
שלושה מהסוגים: **תקשורת ישירה מילולית, תקשורת עקיפה, תקשורת רב ערוצית – ביזרית, תקשורת חוצצת**

2. הביאו מהקטע שלוש דוגמאות לסוגי תקשורת של רפאל והסבירו מדוע הן כאלה. (9 נק')
• **תקשורת ישירה: שיחה אישית עם עובד.**
• **תקשורת עקיפה: הנחיות בכתב על לוח המודעות.**
• **תקשורת רב ערוצית: מזמין 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.

1. הסבירו שלוש טעויות שעשתה מיכל בכתיבת קורות החיים. (6 נק')

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

2. הסבירו איך הייתה מיכל צריכה לתקן טעויות אלה. (9 נק')

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

נושא שלישי – המערכת הארגונית

רבקה התקבלה לעבודה במשרד הפנים. התפקיד שלה היה לקבל קהל ארבע פעמים בשבוע בשעות קבועות ולתת מענה רק בתחום של הנפקת דרכונים. היא למדה היטב את התפקיד שלה וביצעה אותו לשביעות רצונו של המנהל. לאחר כשנה הרגישה רבקה שהעבודה משעממת אותה והיא מעוניינת לגוון אותה. היא התיידדה עם שכנים לעבודה והתחילה להתעניין בתפקידים שלהם. היא גם ביקשה מהם שיאפשרו לה להחליף אותם לפעמים. כשהדבר נודע למנהל הוא זימן אותה לשיחה ונזף בה על התנהגותה.

1. ציינו לפי איזו גישה ניהולית התנהל הארגון הזה, והסבירו שני מאפיינים של הגישה הזו. (6 נק')

לפי הגישה הביורוקרטית:

- הייררכיה, כל אחד יודע את מקומו ואת תפקידו.
- הימנעות מקשרים חברתיים בעבודה.
- עבודה וניהול על פי חוקים ותקנות.
- התמקצעות בעבודה – העבודה היא המקצוע.
- הפרדה בין בית ועבודה.

2. א. הסבירו לפי הקטע מה הן הטעויות שעשתה רבקה בארגון ומדוע נזף בה המנהל. (5 נק')

- הייתה מעוניינת בגיוון ובשינוי.
- התיידדה עם שכנים לעבודה.
- ביקשה להחליפם בעבודה.

ב. הסבירו לפי מה שלמדנו, איך היה עליה לנהוג. (4 נק')

- הייתה חייבת להישאר בעמדה שלה ולבצע יום יום את התפקיד המיוחד שלה.
- לפי גישה זו אין מקום בעבודה ליחסי חברות.
- אין אפשרות להחליף תפקיד, כל אחד מתמקצע בתפקיד שלו.

פרק רביעי (16 נקודות)

לפניכם שישה היגדים, בחרו ארבעה 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. 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.
4. מנהיג בלתי פורמלי (טבעי) יכול במשך הזמן להפוך למנהיג פורמלי (נבחר).
למנהיג בלתי פורמלי (טבעי) יש תכונות טבעיות של מנהיג, והוא יכול לקשר באופן לא פורמלי בין העובדים להנהלה. יש סיכוי שההנהלה תגלה את התכונות המועילות שלו ותהיה מעוניינת בזכותן וגם בזכות יחסי האנוש שלו ובזכות ההבנה והיעילות שלו, להפוך אותו למנהיג יעיל בארגון ממנו צמח.

5. עובדים רבים יעדיפו מנהל שמאמין בגישת "יחסי אנוש".
מנהל שמאמין בגישת "יחסי אנוש" רואה את האנשים, נותן להם יחס טוב, דואג לרווחתם ומבין שרווחת העובדים מובילה לעבודה יעילה ורווחית שתורמת לכולם. נעים לעבוד עם מנהל כזה.

6. לארגון צבאי מתאים מנהיג אוטוקרטי (סמכותי).
ארגון צבאי הוא ארגון היררכי ויש צורך לנהל אותו הרבה פעמים במצבי חירום ולקבל החלטות מיידיות שגם מצילות חיי אדם. בארגון כזה אין זמן להתלבט ולהתייעץ בקבלת ההחלטות, והמנהיג צריך לדעת לעשות זאת על דעתו בלבד.

בהצלחה!