

מדינת ישראל
משרד החינוך
האגף לחינוך מבוגרים

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

תיכונות
ככה עולים כיתה בחיים

ארגון ומנהל – יחידת לימוד אחת

מחונן

(התנהגות ארגונית)

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה : שלוש שעות.

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

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

פרק שני : $(2 \times 10) = 20$ נקודות

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

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

- א. מפחד לדרוש את מה שמגיע לו
- ב. אלים, תוקפני וחסר סובלנות
- ג. משיג את מטרותיו תוך התחשבות באחרים
- ד. לא מתקשר עם הסביבה

2. כדאי לשקר בריאיון עבודה כדי:

- א. להסתיר חולשות
- ב. ליצור רושם של עובד מצטיין
- ג. להסתיר נושאים רגישים מהעבר כמו פיטורים
- ד. לא כדאי לשקר בריאיון עבודה

3. המבנה של מעגל תקשורת הוא:

- א. מוען, מסר, נמען, משוב
- ב. מעגל קטן בתוך מעגל גדול
- ג. מוען ומשוב
- ד. גלגל

4. כדי למצוא עבודה צריך:

- א. להיעזר רק בקרובי משפחה
- ב. לפנות רק ללשכת התעסוקה
- ג. לא צריך להתאמץ. אפשר למצוא עבודה במקרה
- ד. לחפש בכל דרך אפשרית

5. כאשר מישהו אינו מבין את השפה:

- א. הוא צריך ללמוד אותה
- ב. הוא יכול להשתמש במילון
- ג. נוצר "רעש" בתקשורת שלו
- ד. יש הזדמנות להכיר אדם חדש

6. **קבוצה היא:**

- א. **לפחות שני אנשים שיש להם מטרה משותפת**
- ב. אנשים שאינם מכירים זה את זה וצועדים ברחוב
- ג. מספר אנשים שנפגשו במקרה בתור לאוטובוס
- ד. ילדים קטנים במגרש משחקים

7. **קבוצת עבודה מתפקדת הכי טוב כאשר:**

- א. אין לה מנהל
- ב. **יש לה נורמות קבועות**
- ג. כל חבריה נפגשים בכל סוף שבוע
- ד. המנהל שלה מתחלף לעיתים קרובות

8. **היתרון של רשת תקשורת ריכוזית הוא:**

- א. **שהיא מעבירה את המסר בדרך הכי יעילה**
- ב. שהמסר משתבש לעיתים קרובות
- ג. שכולם יכולים לדבר זה עם זה
- ד. שהמנהל מתקשר עם העובדים רק בכתב

9. **לשפת גוף יש חשיבות בזמן ריאיון עבודה כי:**

- א. היא משעשעת
- ב. היא מגוונת את הריאיון
- ג. **היא מוסיפה עוד מידע על המילים של המרואיין**
- ד. לשפת גוף אין חשיבות בריאיון עבודה

10. **כדי להשתלב בקבוצת עבודה העובד צריך:**

- א. שכולם יהיו חברים טובים שלו
- ב. לגור קרוב למקום העבודה
- ג. **להכיר היטב את הנורמות בקבוצה**
- ד. להתיידד עם סגן המנהל

11. המטרה של כתיבת קורות חיים היא:

- א. לגרום למנהל להזמין אותך לריאיון אישי
- ב. לפרסם את עצמך
- ג. לספר למראיין הכול על חיידך
- ד. לתרגל כתיבה

12. החיסרון של תקשורת חוצצת הוא:

- א. שעלולה להיות תקלה טכנית שתנתק את התקשורת
- ב. שהיא פתוחה וגלויה לכולם
- ג. שאי אפשר לבטל אותה אף פעם
- ד. שהיא לא נפוצה בעולם

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 ישירה אפשר לשכוח או להכחיש. **נכון** / לא נכון
2. בזמן ריאיון עבודה לא כדאי לספר למראיין שאני מתרגש/ת. **לא נכון** / נכון
3. הנורמות בקבוצת העבודה נקבעות על ידי ההנהלה. **נכון** / לא נכון
4. בעבודה רצוי להתנהג בפאסיביות. **לא נכון** / נכון
5. קבוצה בלתי פורמלית בעבודה נותנת תמיכה רגשית לחבריה. **נכון** / לא נכון
6. הכי טוב לא להתכונן לריאיון עבודה כדי לשמור על ספונטניות. **לא נכון** / נכון
7. רשת תקשורת ביזורית (רב ערוצית) יעילה פחות מתקשורת ריכוזית. **נכון** / לא נכון
8. קורות חיים כותבים מההווה אל העבר. **נכון** / לא נכון
9. כאשר אין נורמות קבועות בארגון, העבודה משובשת. **נכון** / לא נכון
10. האיכות של התקשורת קשורה להבנה ולדרכי ההעברה שלה. **נכון** / לא נכון
11. קורות חיים צריך לכתוב בהרחבה ולהוסיף שמות של ממליצים. **לא נכון** / נכון
12. בריאיון עבודה צריך להיות צנועים ולא לספר על הישגים. **לא נכון** / 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

אסף הוזמן לסדרת הרצאות חשובה מתחום עבודתו. בזמן ההרצאה הראשונה נשמעו מבחוץ צפירות של אמבולנסים בגלל תאונת דרכים שהייתה בקרבת מקום, ודבריו של המרצה לא נשמעו היטב.

בהמשך, בזמן אחת ההרצאות שהייתה מאוד מעניינת, חש אסף עייפות רבה ובגללה איבד את הריכוז שלו. בסופו של היום אסף היה מאוכזב בגלל "רעשים" בתקשורת.

1. ציינו שלושה סוגים של "רעשים" בתקשורת. (12 נק')

שלושה מבין הסוגים: רעש פיזי/טכני, רעש חיצוני, רעש אישי/פנימי, רעש תרבותי, רעש לשוני.

2. הסבירו את סוגי ה"רעשים" שבגללם אסף היה מאוכזב. (8 נק')

א. רעש חיצוני: בזמן ההרצאה נשמעו מבחוץ צפירות של אמבולנסים בגלל תאונות דרכים, כך שהיה קשה לשמוע את דברי המרצה.
ב. רעש פנימי: אסף היה עייף, לכן איבד את הריכוז שלו ולא הצליח להבין את ההרצאה.

נושא שני – הפרט והקבוצה

במפעל האופנה "חוטי משי" יש ארבע מחלקות ייצור. כל מחלקה מייצרת סוג מסוים של לבוש. בכל מחלקה יש מספר קבוע של עובדים, וכל אחד מהם יודע היטב את תפקידו. במשך השנים נפגשו עובדים ממחלקות שונות במפעל ונוצרה ביניהם ידידות. הם נפגשים מחוץ לשעות העבודה, מבליים יחד ומטיילים עם בני משפחותיהם.

1. הסבירו את המושגים הבאים:

א. קבוצת עבודה פורמלית. (5 נק')

קבוצה של עובדים שיש להם משימה משותפת לפרק זמן קצוב או קבוע. הקבוצה נבנתה על ידי ההנהלה. יש לה נורמות עבודה שמחייבות את כולם כדי שיצליחו במשימה.

ב. קבוצת עבודה לא פורמלית. (5 נק')

קבוצה של עובדים, שיכולים להיות בדרגים שונים במקום העבודה, שמתארגנת בעצמה למטרת מפגשים אישיים חברתיים במקום העבודה וגם מחוצה לו.

2. א. הביאו מהקטע דוגמה לקבוצת עבודה פורמלית, והסבירו מדוע היא כזאת. (5 נק')
כל אחת מארבע המחלקות במפעל היא קבוצה פורמלית: בכל אחת יש מספר קבוע של עובדים, לכל אחד תפקיד קבוע ונורמות עבודה קבועות.
- ב. הביאו מהקטע דוגמה לקבוצת עבודה לא פורמלית, והסבירו מדוע היא כזאת. (5 נק')
במשך השנים נוצרה ידידות בין עובדים ממחלקות שונות, הם נפגשים מחוץ לעבודה לפעמים עם בני המשפחה.

פרק רביעי (20 נקודות)

לפניכם שישה היגדים, בחרו חמישה מתוכם.
הסבירו את הטענה/אמירה המוצגת בהיגד. לכל תשובה נכונה 4 נקודות.

1. סגנון התקשורת היעיל ביותר הוא האסרטיביות.
התנהגות אסרטיבית תורמת לכולם: האדם האסרטיבי מקדם את צרכיו ותמיד דואג שאף אחד לא ייפגע מכך. חשוב לו במקביל לקדם גם את צורכי האחרים. במצב זה כולם נשכרים ויש אווירה נעימה.
2. רצוי להתכונן לריאיון עבודה.
כדאי להתכונן על ידי איסוף מידע מקדים על הארגון, כי אז יודעים לשאול שאלות מתאימות בזמן הריאיון. כדאי לבדוק איפה המקום ואיך מגיעים אליו כדי להגיע בזמן. כדאי לתכנן את הלבוש כדי להשאיר רושם חיצוני טוב. זה נותן ביטחון למראיין, ועושה רושם טוב על המראיין. כך גדלים הסיכויים להתקבל.
3. הנורמות בקבוצה יכולות להשתנות.
נורמות משתנות כאשר בעקבות שינויים טכנולוגיים הן אינן מתאימות כבר; כאשר מגיע מנהל חדש ורואה צורך בכך; כאשר משתנות המשימות בעבודה או כאשר קבוצת העבודה גדלה או קטנה.
* סיבות אחרות יתקבלו.

4. מתן משוב הוא אמצעי חשוב לשיפור תהליך התקשורת.
בעזרת משוב הצדדים יכולים לדעת אם הם מבינים זה את זה או אם יש צורך בשאלות ובהבהרות לצורך ביצוע יעיל של המשימה.
*ניתן לקבל תשובות שמבוססות על דוגמאות.
5. בכתיבת קורות חיים צריך להיות ענייני ולכתוב בקצרה.
כדי לאפשר למנהל לדעת את כישורי העבודה, צריך לכתוב רק אותם בהקשר למשרה המבוקשת. המטרה של הכותב היא להגיע על סמך הנתונים הקצרים לריאיון עבודה ואולי לזכות במשרה. המנהל צריך בשלב זה רק את כישורי העבודה של מי ששלח את קורות החיים.
6. ארגון אינו יכול להתקיים ללא תקשורת.
התקשורת היא תנאי לקיומו של ארגון. בלעדיה המידע של הארגון והצרכים שלו אינם עוברים בין חלקיו וזה יגרום לשיתוק של הארגון.
*ניתן לקבל תשובות שמבוססות על דוגמאות.

בהצלחה!