

מדינת ישראל
משרד החינוך
האגף לחינוך מבוגרים

רמת הבחינה : גמר
מועד הבחינה : חורף תשפ"ד, 2024
היקף הבחינה : 2 יח"ל
מספר שאלון : 990402



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 : $14 = (2 \times 7)$ נקודות

פרק שלישי : $30 = (15 \times 2)$ 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. סנקציה היא:

- א. ענישה על אי קיום נורמות
- ב. ביטול הנורמות
- ג. שינוי סטטוס
- ד. ניסוי מדעי

2. מסר הוא:

- א. חבילה שמתקבלת בדואר
- ב. רעיון לביצוע
- ג. קשר זוגי
- ד. חלק ממעגל התקשורת

3. לעובד של מנהל Y:

- א. יש בדרך כלל מוטיבציה גבוהה
- ב. יש בדרך כלל מוטיבציה נמוכה
- ג. אף פעם אין מוטיבציה
- ד. יש הרבה חברים

4. כאשר רוצים לקבל החלטה טובה:

- א. רצוי להתייעץ רק עם חבר אחד
- ב. לא צריך להתייעץ, כל אחד יודע מה טוב בשבילו
- ג. כדאי לאסוף מידע ממקורות שונים על נושא ההחלטה
- ד. כדאי לדחות את ההחלטה לזמן בלתי מוגבל

5. לפי פירמידת הצרכים של מאסלו:

- א. צרכים בסיסיים הם החשובים ביותר
- ב. צרכים בסיסיים נמצאים בעדיפות שלישית
- ג. מימוש עצמי הכי חשוב
- ד. אין חשיבות לסדר של הצרכים

6. **אגרסיביות מתאפיינת ב:**

- א. אלימות מילולית
- ב. חולשה
- ג. התחשבות באחר
- ד. גיוס כוחות

7. **אחד המאפיינים של הגישה הבירוקרטית הוא:**

- א. יחסי ידידות בין העובדים
- ב. חלוקת עבודה נוקשה לפי תחומי התמחות
- ג. שכר לפי הישגים בעבודה
- ד. פיטורים לעיתים קרובות

8. **ארגון המנהל הציבורי:**

- א. קיים למטרות רווח
- ב. נותן שירות לציבור ללא מטרת רווח
- ג. משרת רק את המגזר הפרטי
- ד. מתמקד באיכות המוצר

9. **כאשר קובעים היכן למקם ארגון חדש צריך להתחשב:**

- א. במספר הנשים שיעבדו בו
- ב. בגיל הממוצע של העובדים
- ג. בקרבה שלו לתיאטרון וקולנוע
- ד. בקרבה שלו לקווי תחבורה ציבורית

10. **תפוקות הן:**

- א. המוצרים שמייצר הארגון
- ב. חומרי הגלם שהארגון צורך כדי לייצר
- ג. מסיבות לגיבוש העובדים
- ד. קבלת ההחלטות בארגון

11. כאשר עובד מרגיש לחץ בעבודה:

- א. יש לו מצב רוח מרומם
- ב. הוא מבולבל וחסר ריכוז
- ג. הוא מעוניין להגביר את הלחץ
- ד. זה עוזר לו להתמקד בעבודה

12. מנהל סמכותי:

- א. אינו משתף עובדים בהחלטות
- ב. מאפשר לעובדים חופש פעולה מוחלט
- ג. מתייעץ עם העובדים
- ד. מעביר סמכויות לעובדים

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. מערך הסטטוסים של אדם יכול להשתנות. נכון / לא נכון
2. במעגל תקשורת לא צריך משוב. נכון / לא נכון
3. אפשר לכתוב קורות חיים כמו סיפור. נכון / לא נכון
4. קבוצה יכולה להיות מספר אנשים שבמקרה הולכים ברחוב. נכון / לא נכון
5. מנהל דמוקרטי מחלק סמכויות לעובדים. נכון / לא נכון
6. גישת הניהול המדעית של טיילור תומכת בתגמול כספי גבוה לעובד. נכון / לא נכון
7. מנהל X מאמין שהעובד מעוניין רק בכסף. נכון / לא נכון
8. תשומות הן המוצרים שמייצר הארגון. נכון / לא נכון
9. אין אפשרות לזהות סימנים של שחיקה בעבודה. נכון / לא נכון

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 נכון – 15 נקודות.

נושא ראשון – תקשורת

מנהל סניף ביטוח לאומי בצפת החליט לשנות שני נהלים בעבודה. הוא זימן אליו את מנהלי המחלקות השונות, יידע אותם על השינוי וביקש מכל אחד להעביר את המידע לעובדים שלו. למחרת ביקר המנהל במחלקות ושוחח עם העובדים שטרם קיבלו את המידע החדש. במקביל, הודיע המנכ"ל של ביטוח לאומי על מפגש של נציגי כל הסניפים שיתקיים בתל אביב. במפגש יוכלו כולם להחליף דעות ולהציע רעיונות להקלה בנטל שלהם ולשיפור השירות לציבור.

1. הסבירו:

א. מהי "רשת תקשורת ריכוזית": _____ (2 נק')

ב. מתי כדאי להשתמש בה? _____ (2 נק')

ג. מהי "רשת תקשורת ביזורית-רב": _____ (2 נק')

ד. מתי כדאי להשתמש בה? _____ (2 נק')

2. א. באיזו תקשורת השתמש מנהל הסניף? נמקו לפי האירוע. (4 נק')

ב. באיזו תקשורת השתמש המנכ"ל? נמקו לפי האירוע. (3 נק')

נושא שני – קבלת החלטות

רחל מנהלת את מחלקת השיווק במפעל הנעליים "רגליים". המפעל התכונן לייצר סוג חדש של מגפיים לחורף וביקש ממנה לבדוק אם הדבר כדאי. רחל טענה שיש לה ניסיון רב בשיווק, והניסיון הזה מספיק לה כדי להחליט מיד שהייצור כדאי. מנהל המפעל קיבל את דעתה, אך כעבור שישה חודשים הסתבר שההחלטה שגויה, המגפיים כמעט לא נמכרו והמפעל הפסיד כסף רב.

יצחק מנהל את מחלקת השיווק במפעל המזון "פתיתים". המפעל היה מעוניין לייצר סוג חדש של חטיפים, ומנהל המפעל ביקש ממנו לעזור לו להחליט האם הדבר רווחי וכדאי. יצחק ביקש פרק זמן של שלושה שבועות כדי להגיע להחלטה הנכונה. הוא הסתמך על התהליך המקובל של קבלת ההחלטות ובסופו הודיע למנהל שהוא אכן ממליץ לשווק את המוצר החדש. לאחר שישה חודשים הסתבר שההחלטה הייתה טובה והמפעל הרוויח.

1. הציגו שלושה שלבים ראשוניים בתהליך קבלת ההחלטות:

א. _____ (3 נק')

ב. _____ (3 נק')

ג. _____ (3 נק')

2. א. ההחלטה של רחל לא הייתה נכונה כי: _____ (3 נק')
נמקו לפי האירוע:

ב. ההחלטה של יצחק הייתה נכונה כי: _____ (3 נק')
נמקו לפי האירוע:

נושא שלישי – המערכת הארגונית

אריאל ורבקה מנהלים ארגונים שונים.
הארגון של אריאל אינו קיים למטרות רווח. בכספים שלו הוא משתמש רק כדי לשלם משכורות לעובדים וכדי לכסות את ההוצאות שיש לו.
הארגון שמנהלת רבקה נחשב לארגון שמרני שעובד בדיוק לפי החוק, מטרותיו נקבעות על ידי הדרג הפוליטי, אינו פתוח לשינויים ואינו קיים למטרות רווח.

1. מהם המאפיינים של הארגונים הבאים :

א. ארגון עסקי : _____ (3 נק')

ב. ארגון צבאי : _____ (2 נק')

2. א. הארגון של אריאל הוא : _____ (1 נק')

ב. נמקו לפי האירוע : _____ (4 נק')

א. הארגון של רבקה הוא : _____ (1 נק')

ב. נמקו לפי האירוע : _____ (4 נק')

פרק רביעי (16 נקודות)

לפניכם שישה היגדים, בחרו ארבעה מתוכם.

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

1. לתקשורת ישירה – מילולית יש יתרונות וחסרונות.

2. קבוצת עבודה לא פורמלית יכולה לשפר את העבודה.

3. הסביבה הארגונית יכולה לעזור לארגון בדרכים שונות (אפשר לענות בעזרת דוגמאות).

4. מנהל צריך להכיר את העובדים שלו כדי לדעת איזה עידוד לתת להם.

5. מנהיג לא פורמלי יכול להפוך למנהיג פורמלי.

6. שיחות עם חבר או עם המנהל יכולות להפחית לחץ בעבודה.

בהצלחה!