

مدة الامتحان ساعتان ونصف
اليوم والتاريخ: الأربعاء 2019/06/19
مجموع العلامات (100) علامة



الفرع: التربية والأصول
المبحث: الإدارة والاقتصاد
الورقة: الأولى

ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (سنة) أسئلة، أجب عن (خمس) منها فقط

القسم الأول: يتكون هذا القسم من أربعة أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عنها جميعاً

السؤال الأول: (30 علامة)

يتكون هذا السؤال من (20) فقرة من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، اختر رمز الإجابة الصحيحة، ثم ضع إشارة (x) في المكان المخصص في دفتر الإجابة:

الاستاذ / أحمد محمد
الناهيل

1. אחלה מרשח הוזהבה ללעס الطهي، هي خطوة من خطوات:

- (أ) الاستطباب. (ب) الاختيار. (ج) التحين. (د) التأهيل.

2. وقيلة من وقيلف إدارة الموارد البشرية تربط بمنح العاملين المقليل العقل لقاء الجهد الذي يبذلونه في العمل:

- (أ) تدريب وتطوير العاملين. (ب) تطوير العاملين. (ج) تقييم أداء العاملين. (د) تعويض العاملين ومكافأهم.

3. أي من التالية يعتبر من التعويضات غير المباشرة التي تقدمها المنشأة للعاملين:

- (أ) الاجازات السنوية. (ب) الاجر الإضافي. (ج) بدل السكن. (د) المكافآت التقنية.

4. جهة التقييم التي تجعل من الموظفين أكثر التزاماً بالاهداف هي:

- (أ) الرئيس. (ب) الموظف نفسه. (ج) زملاء العمل. (د) المروسين.

5. هناك مجموعة من العوامل أسهمت في ظهور إدارة الموارد البشرية ما عدا:

- (أ) ظهور نقابات عمال. (ب) من قوانين وتشريعات العمل. (ج) استخدام تقنيات جديدة في الترويج. (د) زيادة وعي وثقافة العاملين.

6. يطلق على تقييم ردود فعل المستهلكين تجاه ما تقدمه المنشأة من سلع وخدمات:

- (أ) المدخلات. (ب) المخرجات. (ج) العمليات التحويلية. (د) التغذية الراجعة.

7. التحسن في استغلال الموارد المستغمة وتقليل الهدر مرتبط بـ:

- (أ) الكفاءة. (ب) الفاعلية. (ج) الإنتاج. (د) تحليل نظم الإنتاج.

8. اذا علمت بأن الطاقة الفعلية اليومية لورشة انتاج دراجات هوائية 40 دراجة يوميا، وأن الإنتاج الفعلي اليومي للورشة بلغ 30 دراجة، فإن معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية:

- (أ) 70%. (ب) 75%. (ج) 120%. (د) 133%.

9. درجة تطابق المنتج أو الخدمة المقدمة لمواصفات التصميم مرتبطة بعنصر جودة:

- (أ) التصميم. (ب) التنفيذ. (ج) المنشأة. (د) المنتج.

10. مراحل تدفق المنتج هي:

- (أ) تصميم، انتاج، توزيع، استهلاك. (ب) تصميم، توزيع، انتاج، استهلاك.

- (ج) استهلاك، انتاج، تصميم، توزيع. (د) استهلاك، تصميم، انتاج، توزيع.

11. تكون تكلفة معالجة الأخطاء في مراحل تنفي الإنتاج أقل ما يمكن في مرحلة :

- (أ) التصميم. (ب) الإنتاج. (ج) التوزيع. (د) الاستهلاك .

12. المرحلة التي فيها شعار الزبائن مدى الحياة وثيقة أساس العلاقات مع الزبائن واعتبرت بدراسة مسوحات الزبائن هي مرحلة :

- (أ) علاقات التسويق. (ب) شركة التسويق. (ج) قسم التسويق. (د) المبيعات.

13. المكون الوحيد في المزيج التسويقي الذي يجلب الإيرادات مباشرة للمشروع هو :

- (أ) السعر. (ب) الترويج. (ج) المنتج. (د) التوزيع.

14. أي من المفردات التسويقية التالية مرتبطة بالتوزيع :

- (أ) الاسم التجاري. (ب) الجودة. (ج) الكلفة. (د) موقع المشروع.

15. أي من المنتجات التالية مرتبطة بالمستهك النهائي وليس الصناعي :

- (أ) قطع خام. (ب) جهاز حاسوب منزلي. (ج) خضروات للمطاعم. (د) ملابس بالجملة.

16. من المؤثرات الشخصية التي تؤثر في قرار المستهلك :

- (أ) نمط الحياة. (ب) البطالة. (ج) الضرائب. (د) القيم.

17. تمر عملية القرار الشرائي بمجموعة من الخطوات تبدأ بـ :

- (أ) قرار الشراء. (ب) تقييم القرار. (ج) ادراك الحاجة. (د) البحث عن معلومات.

18. تحصل المنشأة العاملة في التجارة الالكترونية على عوائد من بيع سلع والخدمات عبر موقعها الالكتروني من خلال :

- (أ) نموذج الاشتراكات. (ب) نموذج المبيعات . (ج) رسوم المعاملات. (د) رسوم الاحلال.

19. واحد من المنتجات التالية يمكن رقمنتها بالكامل :

- (أ) حقائب السفر. (ب) الاناشيد الاسلامية. (ج) الملابس الرياضية. (د) العقاقير الطبية.

20. يعتبر التسويق الالكتروني في هذا العصر :

- (أ) ميزة تنافسية. (ب) ضرورة تنافسية. (ج) كفاية تنافسية. (د) قوة تنافسية.

لاحظ الصفحة التالية

← يتبع صفحة (3)

السؤال الثاني: (20 علامة)

أ. فيما يأتي جدول لخصائص طرق تقييم الأداء، والمطلوب تصنيف هذه الخصائص حسب طريقة التقييم التابعة لها: (التوزيع الاحصائي، الإدارة بالأهداف، الترتيب البسيط، معايير التقييم) (5 علامات)

الترام	الخصائص	طريقة التقييم
1	بيان نقاط القوة والضعف لدى الشخص المقيم.	
2	تناسب المؤسسات الصغيرة.	
3	تفيد حرية المقيم في التقييم.	
4	تنظر إلى النتائج أكثر من السلوك.	
5	مشاركة المزموس في وضع معايير التقييم.	

(5 علامات)

ب. بين أهمية التسويق في العصر الحالي.

(10 علامات)

ج. اقرأ الحالة التراسية الآتية

مشغل الملابس القطنية

يدير أحمد مشغلاً لإنتاج الملابس القطنية في بيت لهم، حيث ينتج الملابس القطنية لكلا الجنسين ولجميع الاعمار، فكر أحمد بتبني تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة، وذلك بناء على دورة التحق بها، ومن أجل ذلك عقد اجتماعاً مع الموظفين والعاملين، لوضع رؤية ورسالة للمصنع، فقرر وضع برنامج تدريبي للعاملين وإنشاء قسم خاص لمتابعة الجودة، وضع نظام لقياس الجودة، وعمل حملة توعوية وتسويقية لهذه الفكرة بين العاملين في المصنع، ولاحظ بعد فترة زمنية من التطبيق زيادة انتماء العاملين ورضاهم وارتفاع انتاجيتهم، وزيادة في مبيعات المصنع، مما ترتب عليه انخفاض في تكاليف الإنتاج ونسبة للتوسع في المصنع، أصبح بالإمكان تثبيت طيحات السوق المحلية بل الأسواق الإقليمية والعالمية.

أجب عن الأسئلة الآتية:

1. ما أثر تبني إدارة الجودة الشاملة على كل مما يأتي :

(أ) العاملين (ب) الإنتاج (ج) التكاليف (د) الزبائن (هـ) الحصة السوقية للمشغل

2. ما التحديات التي تتوقع أن أحمد واجهها في أثناء تطبيق الجودة الشاملة في المشغل؟

3. ما دور العاملين في تبني إدارة الجودة الشاملة؟

السؤال الثالث: (20 علامة)

(أ) يعمل مصنع حديثاً في إنتاج الأحذية الجلدية، فإذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية يبلغ 200 ساعة للعامل الواحد، وأن حجم الطلب على الأحذية يبلغ 6000 حذاء شهرياً، والمدة الزمنية اللازمة لصناعة الحذاء 20 دقيقة .

المطلوب : احسب العدد اللازم من العاملين لإنتاج الكمية المطلوبة؟ (5 علامات)

(ب) 1. قارن بين نظم الإنتاج الصناعية ونظم الإنتاج الخدمية من حيث:

(أ) المخرجات (ب) قياس الإنتاجية (ج) فرصة معالجة مشاكل الجودة (د) الاتصال بالزبائن

2. بين طريقة عمل أدوات الترويج الإلكتروني التالية: (6 علامات)

(أ) التسويق بمحركات البحث (ب) التسويق بالبريد الإلكتروني (ج) التسويق بالوسائط الاجتماعية

لاحظ الصفحة التالية

يتبع صفحة (4)

تابع السؤال الثالث:

(ج) فيما يلي بيانات التكاليف المرتبطة بالمكيفات وهي كما يلي:

1. التكلفة الأولية للمكيف الواحد 500 دينار.
 2. تكلفة نقل المكيف 2% من التكلفة الأولية.
 3. تكلفة تركيب المكيف 1% من التكلفة الأولية.
 4. نسبة هامش الربح 20% من التكلفة الكلية للمكيف الواحد.
- احسب سعر بيع المكيف شاملاً للنقل والتركيب بطريقة التسعير على أساس التكلفة.

السؤال الرابع: (20 علامة)

أ. بشر تعريف تحليل العمل إلى مخرجين مهمين، وضحهما.

ب. فيما يلي مجموعة من البيانات التي نصف عمليات الإنتاج في مصنع للخزائن البلاستيكية:

عدد الخزائن المنتجة	1400 خزانة
سعر بيع الخزانة	70 دينار
المواد الأولية المستخدمة	2800 كغم
تكلفة المواد الأولية	20000 دينار
عدد ساعات العمل	500 ساعة عمل
تكلفة العمل المباشر	48000 دينار
الطاقة المستخدمة	18000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	2000 دينار
تكاليف أخرى	7000 دينار

احسب:

- (1) الإنتاجية الكلية.
- (2) إنتاجية الدينار من المواد الأولية.
- (3) إنتاجية الدينار من الأجور.
- (4) الإنتاجية المتعددة (العمل والطاقة).

ج. فيما يلي مجموعة من المفردات الترويجية والمطلوب تصنيفها حسب تبعيتها لعناصر المزيج الترويجي من خلال إدراجها في الجدول الآت:

(نقاط الشراء المتقلة) / الصحف / رعاية الأنشطة / العيادات المجانية / التسويق عبر الهاتف / التلفاز / مكبونات التسويق / الملصقات

(على الحافلات) / البيع الشخصي / الإعلان / التسويق المباشر / ترويج المبيعات / العلاقات العامة

البيوع الشخصية	الإعلان	التسويق المباشر	ترويج المبيعات	العلاقات العامة

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من سؤالين، وعلى المشترك أن يجيب عن واحد منهما فقط.

السؤال الخامس: (10 علامات)

- أ. (1) ما المقصود بالاسم التجاري. (علامتان)
(2) لماذا يعتبر اختيار الاسم التجاري من أهم القرارات التي تتخذها المنشأة؟ (علامتان)
ب. قارن بين التوزيع الإلكتروني الكامل والتوزيع الإلكتروني الجزئي من حيث : (6 علامات)
(1) سرعة النقل (2) تكلفة التوزيع (3) إمكانية الوصول لمناطق أوسع.

السؤال السادس: (10 علامات)

- أ. ما المقصود بالمصطلحات التالية : (4 علامات)
(1) نموذج الإحالة (2) التسمير الإلكتروني
ب. قارن بين الوكلاء والموزعون من حيث (6 علامات)
(1) امتلاك البضاعة (2) العائد (3) الجهة التي يمثلها

انتهت الأسئلة