

١- يبرز الدور الإستراتيجي للتوزيع المادي من خلال :

- أ- خفض كلف التوزيع / م٣ش١٣
ب- توليد المنافع المكانية دون الزمانية
ج- سيادة سوق البائع بشكل مطلق
د- أ + ب

٢- من أنماط كلف التوريد :

- أ- تكاليف معالجة الطلب
ب- تكاليف المناولة
ج- تكاليف المخازن
د- جميع ما ذكر / م٣ش٧

٣- جميع العبارات التالية المتعلقة باللوجستك صحيحة عدا واحدة خاطئة وهي :

- أ- يؤدي الوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة
ب- تعتبر السيطرة على كلف الشحن أحد الأدوار الإستراتيجية للتوزيع المادي
ج- من الأفضل إسناد مسؤولية الإمداد لبعض وحدات المنظمة المختلفة / م٣
د- يشكل تدفق المواد الركيزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستك

٤- يقود الإمداد المنتظم والمستمر عبر التوزيع المادي إلى :

- أ- توازن الطلب / م٣ش١٧
ب- ارتفاع كبير في الأسعار
ج- سيادة سوق المشتري بشكل مطلق
د- سيادة سوق البائع بشكل مطلق

٥- تقوم فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة على العديد من المبادئ الأساسية منها :

- أ- التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات / م٤ش٥
ب- الجهود الفردية في العمل
ج- التحسينات المفاجأة والمنقطعة
د- أ + ب

٦- تعتبر " المفردات المساعدة " إحدى تصنيفات المخزون وفقاً لمعيار :

- أ- معدلات الطلب
ب- الأهمية / م٤ش١٦
ج- قيمة المخزون
د- المساحة المخزنية

٧- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول إدارة الجودة الشاملة وهي :

- أ- يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة إحداث ثورة ثقافية لدى العاملين
ب- يتطلب إدارة الجودة ركناً أساسياً في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد
ج- يحدد هدف إدارة الجودة الشاملة بمعالجة المشكلات بعد وقوعها / م٤ش٨
د- يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة جهوداً كبيرة على المدى الطويل

٨- واحدة من العبارات التالية ليست من سمات المصادر الإستراتيجية لمعلومات التوريد :

- أ- استخدامها في صنع القرارات على المدى البعيد
- ب- أهميتها عند صياغة قرارات الصنع أم الشراء
- ج- ارتباطها بالمستويات الدنيا في المنظمة / م٤ش ١٩
- د- ارتباطها بنقاط الاختناقات في سلسلة التوريد

٩- تشمل عناصر نظام إدارة الجودة الشاملة :

- أ- التكنولوجيا
- ب- الأفراد
- ج- الهيكل التنظيمي
- د- جميع ما ذكر / م٤ش ١٠

١٠- من مزايا المعدات الرأسمالية :

- أ- تعتمد قرارات شراؤها على أسس المبيعات والعمالة / م٥ش ٦
- ب- تحتاج إلى تمويل قصير الأمد
- ج- تعتبر جزء من المنتج النهائي
- د- لا تخضع إلى معايير ضريبية خاصة

١١- من الأهداف التي تسعى إدارة المشتريات لتحقيقها :

- أ- الحصول على أفضل خدمة ممكنة للتوريد / م٥ش ٩
- ب- الاحتفاظ بالموردين وعدم تغييرهم
- ج- تفضيل الكمية المناسبة على السعر المناسب
- د- جميع ما ذكر

١٢- تتمثل الخطوة الثانية لدورة المشتريات بـ :

- أ- استلام طلبات الشراء
- ب- تحديد السعر المناسب
- ج- اختيار الموردين / م٥ش ١٠
- د- إطلاق أمر الشراء

١٣- يلجأ المشتري للتوصيف بواسطة العلامة التجارية عندما تكون :

- أ- الكميات المشتراة كبيرة
- ب- خبرة المشتري تفوق خبرة المورد
- ج- المفردة تشمل على براءة اختراع / م٥ش ١٦
- د- عدم امتلاك المورد أفضلية إبداعية لقسم معين من الزبائن

١٤- جميع العبارات التالية المتعلقة بإدارة المشتريات صحيحة عدا واحدة خاطئة وهي :

- أ- تحثل المتطلبات الوظيفية الأهمية الأكبر بغية التحديد الدقيق للمواصفات المطلوبة
- ب- تشارك كافة دوائر وأقسام المنظمة في عمليات الشراء بصورة فاعلة
- ج- يتم تأمين المفردات الروتينية عادةً من خلال البحث عن موردين جدد / م٥
- د- يقوم المصدر المنفرد للتوريد على عقد شراكة طويلة الأمد ما بين المشتري والمورد

١٥- إذا كانت التكاليف الثابتة السنوية لأحد الجديدة \$٨٠٠٠ وأن سعر بيع الوحدة هو \$٢٥ والتكلفة المتغيرة للوحدة \$٩,٥ فإن نقطة التعادل لهذا المنتج هي :

أ- ٣٢٠ وحدة

ب- ٥١٦ وحدة / م٥ش٢٠

ج- ٢٣٢ وحدة

د- ٨٤٢ وحدة

١٦- في ظل البيع لأحد المنتجات \$٣٠ والتكلفة الثابتة السنوية \$٩٥٠٠ والتكلفة المتغيرة للوحدة \$١٢,٥ فإن العائد المنتظر من تصنيع ٩٠٠ وحدة هو :

أ- \$١٥٧٥٠

ب- \$٦٢٥٠ / م٥ش٢١

ج- \$١٧٥٠٠

د- \$١٧٤٨٨

١٧- إحدى مساحات الموضوعات المحددة للبحث ضمن إدارة الشراء والتي تتطلب بأن تكون قوائم بيانات المواد وملفات المخزون مبرمجة آلياً ، هي :

أ- تحليل الخصومات السعرية

ب- منحنى التعلم

ج- تخطيط المتطلبات المادية / م٦ش١٣

د- الكلف الإجمالية للمالك

١٨- واحدة من التالي ليست من الخطوات الرئيسية في تنمية أو تطوير إستراتيجية التفاوض في الشراء :

أ- تطوير العديد من الأهداف العامة للتفاوض / م٦ش٩

ب- تحليل موقف المجهز التساومي

ج- تحليل الكلف من خلال جمع البيانات ذات الصلة

د- محاولة التعرف على احتياجات المجهز (مكاسبه)

١٩- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول إدارة المرتجعات وهي :

أ- لا تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عمليات المنتج / م٦

ب- لا بد من تأسيس فريق متخصص يتولى التنبؤ الصحيح لضمان انسيابية التدفق العكسي

ج- تستوجب الإدارة الكفاء للمرتجعات إجراء عملية المعاينة والفحص ببطء شديد / م٦ش٦+٥

د- يجب أن تدار أنشطة المرتجعات أول بأول بغية تحديد مسار المنتج المرتجع

٢٠- من أهم العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار الشركة للدخول إلى الأسواق العالمية :

أ- طاقة الإنتاج

ب- النوع الجغرافي

ج- قدرة أو طاقة السوق

د- جميع ما ذكر / م٧ش٧

٢١- جميع ما يلي من العوامل التي يجب أن تبني عليها الإستراتيجية العالمية للوجستك عدا

واحدة وهي :

أ- خدمات منتشرة

ب- حلقات توزيعية طويلة / م٧ش ١١

ج- التركيز على السوق

د- الاستجابة السريعة

٢٢- من العناصر غير المسيطرة عليها ضمن سلسلة التوريد عالمياً

أ- المستودعات

ب- خدمة الزبون

ج- القوى التكنولوجية / م٧ش ١٢

د- النقل

٢٣- هناك ثلاثة مستويات تؤثر على أنظمة التوزيع العالمي والتي ينبغي التدرج في دراستها

بأحد الترتيبات التالية :

أ- شبكة القيمة - المستوى الكلي العالمي - الشركة

ب- شبكة القيمة - الشركة - المستوى الكلي العالمي

ج- الشركة - شبكة القيمة - المستوى الكلي العالمي / م٧ش ١٦

د- الشركة - المستوى الكلي العالمي - شبكة القيمة

٢٤- من الإستراتيجيات التي تتبعها الشركات لدخول الأسواق العالمية :

أ- المشاريع المشتركة

ب- التصدير

ج- التملك / الاستحواذ

د- جميع ما ذكر / م٧ش ٨

٢٥- من أبرز التحديات التي تواجه التسويق في القرن الحالي كا أجزها المختصون في هذا

المجال :

أ- تراجع التسويق غير الربحي

ب- العولمة السريعة / م٧ش ١٤

ج- تراجع أهمية المسؤولية الاجتماعية في العمل

د- محدودية انتشار تكنولوجيا المعلومات

٢٦- تراجع أسباب إطالة زمن الدورة في سلاسل التوريد إلى عدة أسباب منها :

أ- الفعاليات التي تضيف قيمة وظيفية

ب- الفعاليات المتكررة في العملية / م٧ش ٦

ج- انسيابية حركة المواد

د- وضوح الأهداف

٢٧- **يتمثل الجزء الإبداعي للفريق المتخصص بتقليل زمن الدورة في سلاسل التوريد بـ :**

- أ- تطوير وتنفيذ المقترحات الهادفة لتقليل زمن الدورة / م٨ش١٢
- ب- تطوير الفهم الكامل لعملة سلسلة التوريد والأداء الحالي لزمن الدورة
- ج- قياس أداء عملية زمن الدورة
- د- تحديد فرص تقليل زمن الدورة

٢٨- **واحدة من التالي ليست من عوامل النجاح الحرجة لتقليل زمن الدورة في سلسلة**

التوريد :

- أ- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة
- ب- تجنب استخدام الفرق متعددة الوظائف / م٨ش١٣
- ج- تدريب العاملين على طرق تقليل زمن الدورة
- د- مساندة الإدارة العليا

٢٩- **أحد معايير قياس أداء سلسلة التوريد والذي يشمل على عدة مساحات أداء أساسية منها**

البُعد المالي وبعد العمليات وبعُد الزبون مفهوم يشير إلى :

- أ- معيار الطلب المثالي / أو الكامل
- ب- معيار التكلفة الكلية
- ج- معيار بطاقة الأداء المتوازن / م٨ش١٥
- د- معيار التفاوض

٣٠- **سلسل منطقية من الإجراءات ذات الصلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات كما وتعتبر**

الأساس في فهم سلاسل التوريد مفهوم يشير إلى :

- أ- خارطة العمليات / م٨ش١٨
- ب- التفاوض
- ج- الطلب المثالي
- د- بُعد التعلم والنمو

٣١- **واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تحقيق الاستجابة الفاعلة للزبائن وهي :**

- أ- يعتبر رضا الزبائن من الأسباب الدافعة بالمنظمات نحو التعاقد الخارجي
- ب- تعمل الإدارة اللوجستية على خلق التوازن السعري عن طريق مخازنها
- ج- يمكن الحل الأمثل للاستجابة الفاعلة للزبون بتطبيق نظام الجدولة الفورية (JIT)
- د- لا تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد / م٩ش٩

٣٢- **أحد أنواع شبكات الانترنت التي تخدم العمليات التسويقية والتي تمتد لمساحة جغرافية**

كبيرة بحيث تربط الحاسب والهواتف لتشمل عموم البلد وهي :

- أ- شبكة المناطق الواسعة (WANs) / م٩ش٧
- ب- شبكة المناطق المركزية (MANs)
- ج- شبكة المناطق المحلية (LANs)
- د- جميع ما ذكر

٣٣- واحدة من التالي ليست من سمات التجارة الإلكترونية :

- أ- معرفة أفضل بالبائعين والمنتجين
- ب- زيادة التكاليف التشغيلية للشركة / م٩ش١٢+١٣+١٤
- ج- عدم حاجة الشركات إلى رأس مال ضخم
- د- اختصار الزمن والمسافات

٣٤- أحد أنماط المخزون الذي يهدف إلى تغطية التذبذبات غير المتوقعة في التوريد والطلب

هو :

- أ- مخزون الأمان / م١٠ش٨
- ب- المخزون بالدفعات الكبيرة
- ج- نقطة إعادة الطلب
- د- المخزون الواسع

٣٥- إحدى المخزون التي نفترض بأن السلع يتم الأسعار الجارية ويتم بموجبها تقييم الوحدات

بآخر سعر تم بموجبه شراء الكميات الأخيرة وهي :

- أ- طريقة التكلفة المحددة
- ب- طريقة متوسط التكلفة
- ج- قاعدة ما يدخل أخيراً يخرج أولاً / م١٠ش١٠
- د- قاعدة ما يدخل أولاً يخرج أولاً

٣٦- من النتائج المترتبة على قيود التخزين غير الدقيقة :

- أ- المتابعة الزائدة بسبب ردود فعل الزبائن
- ب- حدوث عجز في المخزون بما يؤدي إلى تشويش الجدولة
- ج- زيادة المبيعات
- د- أ+ ب / م١٠ش١٥

٣٧- من الأمور التي يتوجب على إدارة المستودعات القيام بها لغرض زيادة الإنتاجية وتقليل

التكاليف :

- أ- الزيادة الكبيرة في حجم العمالة
- ب- تعظيم استخدام المساحات المخزنية / م١٠ش٢٠
- ج- الاحتفاظ بعدد كبير من المعدلات الاحتياطية
- د- جميع ما ذكر

٣٨- تصب أهداف ووظائف المخزون تجاه الموائمة بين :

- أ- التوريد والطلب
- ب- المنتجات الجاهزة ومكوناتها
- ج- متطلبات العمليات والمخرجات من العملية السابقة
- د- جميع ما ذكر / م١٠ش٨

٣٩- جميع ما يلي من الأهداف البارزة لإدارة المخزون عدا واحدة وهي :

- أ- تحقيق الخدمة العالية للزبون
- ب- اختيار الكمية الاقتصادية للمخزون
- ج- تجميد جزء كبير من رأس المال في المخزون / م ١٠ ش ٩
- د- تجنب حالات التقادم

٤٠- تحتاج المنظمات باختلاف أنواعها إلى الإدارة الكفوة للسيطرة على المخزون لكون

المخزون :

- أ- يمثل استثماراً مالياً
- ب- لا يمثل سلاح تنافسي قوي لدى المنظمات
- ج- يؤثر عادة على جميع العمليات اليومية للمنظمة / م ١ ش ٤
- د- ليس ذي أهمية في حياة المنظمات

٤١- إذا كانت قيمة المخزون في نهاية عام ٢٠١٠ (٦٣٧٠) مليون دولار وقيمته في نهاية

عام ٢٠١١ (٧٢٥٠) مليون دولار والمبيعات لعام ٢٠١١ (٩٨٤٨٠) مليون دولار فإن

دوران المخزون هو :

- أ- ١٥,٥ مرة
- ب- ١٤,٥ مرة / م ١ ش ٦+٥
- ج- ١٣,٥ مرة
- د- ٣,٦ مرة

٤٢- إذا علمت أن معدل الطلب على المواد يعادل ٣٦٠ وحدة يومياً وأن المدة الزمنية اللازمة

لوصول المواد بين الموردين هي سبعة أيام وأن مخزون الأمان يساوي ٨٢٠ وحدة فإن نقطة

إعادة الطلب :

- أ- ٣٣٤٠ وحدة / م ١ ش ١٣
- ب- ١٧٠٠ وحدة
- ج- ٦١٠٠ وحدة
- د- ٥٣٨٠ وحدة

٤٣- جميع ما يلي من صور كلف نفاذ المخزون عدا واحدة وهي :

- أ- انخفاض الطلبات المرتدة / م ١ ش ٩
- ب- فقدان المبيعات المستقبلية
- ج- فقدان الزبون
- د- الغرامات بسبب الإخلال في العقود المبرمة

٤٤- جميع العبارات التالية صحيحة حول المخزون عدا واحدة خاطئة وهي :

- أ- تعتبر كلف نفاذ المخزون أكثر كلف المخزون تعقيداً أو من أصعبها تحديداً
- ب- يمكن الهدف من نظام السيطرة على المخزون بتقليل الكلف الكلية لنظام المخزون
- ج- عند زيارة مستوى تزداد كلف نفاذ المخزون / م ١ ش ١٠
- د- تشير الكمية الاقتصادية للمخزون إلى نقطة تعادل كلف الاحتفاظ بالمخزون و كلف أمر الشراء

٤٥- إحدى حالات الكلف نفاذ المخزون التي غالباً ما يكون التجهيز خلالها من مصدر داخلي كما ويسهل من خلالها السيطرة على مدة التوريد هي :

- أ- حالة الطلب المرتد
- ب- تغير الطلب مع ثبات فترة التوريد / م ١ ش ١٥
- ج- ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد
- د- ثبات الطلب مع تغير فترة التوريد

٤٦- من الفروض التي تقوم عليها نقطة إعادة الطلب :

- أ- احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد / م ٢ ش ٧
- ب- عدم النقطة الفاصل الزمني بين حالات إعادة الطلب
- ج- عدم ثبات كمية الشراء
- د- جميع ما ذكر

٤٧- لغرض تحديد مخزون الأمان لا بد من معرفة :

- أ- مدة التوريد
- ب- نقطة إعادة الطلب
- ج- المنتجات البديلة في السوق
- د- أ + ب / م ٢ ش ٨

٤٨- بافتراض أن الانحراف المعياري يبلغ ٣٢٥ وحدة وفي ظل الرغبة في الحصول على مستوى الخدمة يبلغ عند معامل أمان (١,٦٨) فإن مخزون الأمان :

- أ- ٥٤٦ وحدة / م ٢ ش ١٢
- ب- ٣١٥ وحدة
- ج- ٨٧١ وحدة
- د- ٥٣٠ وحدة

٤٩- يمكن احتساب كمية الطلب في ظل نظام المراجعة الدورية للمخزون وفقاً للمعادلة :

- أ- الطلب في وحدة الزمن (مخزون الأمان * مدة التوريد) * فترة المراجعة الدورية
- ب- المستوى المستهدف - المخزون الفعلي / م ٢ ش ١٤
- ج- معدل الاستهلاك اليومي * مخزون الأمان
- د- الطلب في وحدة الزمن (مدة المراجعة الدورية + مدة التوريد) + مخزون الأمان

٥٠- من الأهداف الكامنة وراء إدارة توزيع المخزون :

- أ- تقليل كلف النقل
- ب- تقليل كلف المناولة
- ج- عدم التعاون مع الموردين بخصوص عملية الجدولة
- د- أ + ب / م ٢ ش ١٥

٥١- من الطرق المستخدمة للوقاية من حالات عدم اليقين في المخزون :

- أ- الشراء المبكر / م ٢ش ٩
ب- عدم الاحتفاظ بمخزون الرائد
ج- تخفيض مستوى المخزون
د- إطالة مدة التوريد

٥٢- من الفوائد الناجمة عن نظام الجدولة الفورية (JIT) :

- أ- زيادة مستويات المخزون
ب- زيادة المهل الزمنية للتصنيع
ج- تقليل المساحات المخصصة للتخزين / م ٣ش ١٠
د- جميع ما ذكر

٥٣- مؤشرات التحسين المستمر في أداء المنظمة جراء استخدام نظام الجدولة الفورية

(JIT) :

- أ- وصول الشحنات بناءً على مواعيد جدولة
ب- زيادة عدد الأفراد العاملين في إدارة المخزون
ج- انسيابية الأجزاء عبر محطات العمل / م ٣ش ١٢
د- زيادة الزمن المستغرق لتهيئة المكائن

٥٤- من مميزات نظام الجدولة الفورية (JIT) مقارنة بعمليات الشراء التقليدية :

- أ- وصول الشحنات بناءً على مواعيد جدولة العمليات / م ٣ش ١٦
ب- حجم دفعات كبير بفترات زمنية كبيرة
ج- التعامل مع العديد من الموردين
د- عقود شراء طويلة الأجل

٥٥- أثرت الجدولة الفورية (JIT) على استراتيجية المنظمة من خلال التركيز على :

- أ- اسبقيات التنافس
ب- الموقع الاستراتيجي
ج- الاختلاف مع أهداف الموردين
د- أ + ب / م ٣ش ١٧

٥٦- من معوقات تطبيق نظام الجدولة الفورية :

- أ- العقلية الراغبة بالتغيير
ب- توافق أهداف المشتري والبائع
ج- الحاجة إلى استثمار عالٍ وخبرة متراكمة / م ٣ش ١٨
د- المرونة العالية في عمليات المنظمة التشغيلية

٥٧- جميع العبارات المتعلقة بالنقل صحيحة عدا واحدة خاطئة وهي :

- أ- ينبغي تحديد طرق أو مسالك النقل بشكل مسبق
ب- يُعد النقل حجر الأساس في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد
ج- يشكل النقل البحري الجزء الأكبر من إجمالي النقل
د- لا يضيف النقل قيمة مضافة للمنتج / م ٤ش ١٠

٥٨- من العوامل المؤثرة على كلف النقل والتسعير التي تعود إلى المنتج :

أ- التخزين / م٤ش٦

ب- موسمية نقل المنتج

ج- طبيعة ومدى القوانين الحكومية للناقل

د- درجة المنافسة الداخلية والخارجية

٥٩- جميع ما يلي من مزايا النقل الجوي عدا واحدة وهي :

أ- سرعة إدخال البضاعة إلى السوق

ب- أقل تكلفة في التغليف الحمائي

ج- الحاجة الكبيرة إلى العناية الفائقة في المناولة / م٤ش١٤

د- أقل ضرر للبضاعة

٦٠- من الملامح المميزة لأنظمة التوزيع اللامركزية :

أ- امكانية تقليل كلف الاتصال والتنسيق / م٤ش١٧

ب- مواجهة الحالات الخاصة مثل الموسمية

ج- محاولة الموازنة بين المخزون المتاح وبين حاجة مراكز التوزيع

د- أ + ب

٦١- من الإدارات المكونة لإدارة سلسلة التوريد كما حددها المختصون في هذا المجال :

أ- إدارة الطلب

ب- إدارة المرتجات

ج- إدارة علاقات الزبون

د- جميع ما ذكر / م٨ش٨

٦٢- واحدة من التالي ليست من الأنشطة الأساسية لإدارة اللوجستك وهي :

أ- إدارة المخزون

ب- تدفق المعلومات

ج- المستودعات / م١٣ش١٣

د- النقل

٦٣- نوع النقل الذي يحقق الجدوى الاقتصادية والذي يستخدم عند وجود حركة نقل كافية :

أ- النقل غير المنتظم

ب- النقل شبه المنتظم

ج- النقل المنتظم / م٢٥ش٢٥

د- أ + ب

٦٤- ينصب التركيز على قيادة التكلفة لتحقيق النجاح السوقي في العلاقة بين :

أ- الزبائن والمنافسين

ب- الزبائن والشركة

ج- المنافسين والشركة / م٢٦ش٢٦

د- أ + ب

- ٦٥- جميع العبارات التالية صحيحة حول الترميز السلعي (BC) عدا واحدة خاطئة وهي :
أ- يزيد الترميز السلعي من الأخطاء عند التسليم والاستلام والمبادلة للمنتجات / م٢٠ش+٢١
ب- يُبلغ الترميز السلعي إلكترونياً عن الأصناف التي أوشكت على النفاذ ليتم الإحلال
ج- يعتبر الترميز السلعي أحد وسائل الاتصال الحديثة التي تظهر أهميتها في أعمال اللوجستك
د- تشترط بعض الدول تثبيت الترميز السلعي على مشترياتها الدولية

٦٦- تأخذ خدمة الزبون أشكالاً عديدة منها :

أ- عدم تجانس ممثلي المبيعات

ب- عدم التعامل بالانتماء

ج- تركيب المنتج / م٢ش٧

د- جميع ما ذكر

- ٦٧- أحد أبعاد اللوجستك الأساسية الموجهة لخدمة الزبون والتي تقوم على إدارة المتطلبات المختلفة للزبائن والعمل على تلبيةها استناداً لرغباتهم أو حجم مشترياتهم هي :

أ- الاتصالات

ب- الملائمة / م٢ش١٤

ج- الاعتمادية

د- شحن الطلب

- ٦٨- إحدى قواعد خدمات الزبون التي تهدف لبناء بأعلى المستويات والتي تتفق مع المنظمات المعاصرة المركزة على إدارة الجودة الشاملة هي :

أ- خدمة الزبون كمقياس أداء

ب- خدمة الزبون كفلسفة / م٢ش٩

ج- خدمة الزبون كنشاط

د- مود إجراءات خدمة الزبون

- ٦٩- تتعدد العوامل التي يمكن أن تحدد شكل إستراتيجية إدارة خدمة الزبون لتشمل :

أ- قناعة الزبون

ب- إدراك الزبون للقيمة

ج- ولاء الزبون

د- جميع ما ذكر / م٢ش٢٠

- ٧٠- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول اللوجستك وخدمة الزبون وهي :

أ- تعتبر خدمة الزبون مقياس لمدى فاعلية نظام اللوجستك

ب- تهدف العلاقة بين اللوجستك والتسويق للوصول إلى جهود فردية وربحية مستقلة لكل منهما / م٢ش١٠

ج- تقوم الرؤيا العلمية لخدمة الزبون بإيجاد قيمة مضافة ذات أهمية في سلاسل التوريد

د- يمكن السيطرة على العديد من عناصر خدمة الزبون من خلال إدارة سلاسل التوريد والتسويق

~ الواجبات ~

١- **بين العوامل المؤثرة على كلف النقل والتسعير ضمن سلسلة التوريد :**

أ- مناولة المواد

ب- تدفق المعلومات

ج- التغليف الحماي

د- الشراء

٢- **يتمثل الدور الاستراتيجي للتوزيع المادي بالعديد من النقاط الهامة والتي منها :**

أ- سيادة أسواق المشتري بشكل مطلق

ب- توليد المنافع المكانية دون الزمانية

ج- توازن الأسعار وثباتها

د- جميع ما ذكر

٣- **من الانواع المتعددة لخدمة الزبون ضمن سلسلة التوريد :**

أ- شروط الانتمان

ب- تجانس ممثلي المبيعات

ج- تركيب المنتج

د- جميع ما ذكر

٤- **تتمثل المرحلة الثانية لدورة المشتريات بـ :**

أ- استلام طلبات الشراء

ب- اختيار الموردين

ج- تحديد السعر المناسب

د- إطلاق أمر الشراء

٥- **جميع العبارات التالية المتعلقة بإدارة الجودة صحيحة عدا واحدة خاطئة و هي :**

أ- الجودة ليست بالعلاج الناجح لجميع امراض ومشاكل الإنتاجية

ب- يتطلب تنفيذ إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير ثقافي لدى العاملين

ج- تهدف إدارة الجودة الشاملة لمعالجة المشكلات بعد وقوعها

د- تعتبر إدارة الجودة ركناً أساسياً في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد

٦- **من العوامل غير المسيطر عليها ضمن سلسلة التوريد عالمياً:**

أ- التغليف

ب- النقل

ج- المستودعات

د- القوى التكنولوجية

٧- من الأسباب التي تؤدي إلى إطالة زمن الدورة في سلاسل التوريد :

أ- انسيابية حركة المواد

ب- الفعاليات التي لا تضيف قيمة وظيفية

ج- وضوح الأهداف

د- أ + ب

٨- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاستجابة الفاعلة للزبون وهي :

أ- تعمل الإدارة اللوجستية على خلق التوازن سعري عن طريق مخازنها

ب- تتمثل الخطوة الأولى لأنظمة التوزيع المادي بتلبية الطلبات بالسرعة والدقة

ج- لا تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد

د- يعتبر رضا الزبائن من الأهداف الدافعة بالمنظمات إلى التعاقد الخارجي

٩- أحد أنماط المخزون الذي يرتبط ببعض المنتجات في سوق التجارة الدولية مثل الحبوب

والمعادن الثمينة ، التي تتذبذب أسعارها في ضوء العرض والطلب العالميين هو :

أ- مخزون الأمان

ب- المخزون بالدفعات الكبيرة

ج- نقطة إعادة الطلب

د- المخزون الواسع

١٠- تتعدد الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الجدولة الفورية (JIT) والتي منها :

أ- زيادة المساحات المخصصة للتخزين

ب- زيادة مستويات المخزون

ج- تقليص المهلة الزمنية للتصنيع

د- أ + ب

~ لا تحرموني من دعائكم ~