

السؤال الاول

هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية
-----تجديد اجراء المستندات ليتلائم وطلب الزبون،الشروط المالية وشروط الائتمان،

A. تجهيز مادة للمساعدة في تقديم مبيعات الزبون.

B. الصيانة المقنعة والمواد الاحتياطية للاصلاح.

C. تركيب المنتج.

D. كل ما سبق.

السؤال الثاني

-----لإدارة سلسلة التوريد لكل من العملاء والموردين فيما يلي :العملاء والتكلفة والفوائد الأولية تتحقق

A. كل ما سبق.

B. الوفورات الرأسمالية.

C. التكلفة الرأسمالية.

D. القيمة السوقية.

السؤال الثالث

-----:في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى **المربع الذي في الوسط ...** في الصورة

A. عناصر بعد الشراء.

B. عناصر اثناء الشراء.

C. عناصر قبل الشراء.

D. لا شيء مما.

السؤال الرابع

يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو 12 ساعة، واتضح أن وقت شحن الطلبية هو

..... ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو 6 ساعات، لذلك يكون وقت معالجة الطلبية هو 3

A. ساعات 9.

B. ساعات 5.

C. ساعات 6.

D. ساعات 3.

السؤال الخامس

1. هي المواد الأولية التي تورّد مباشرة من الحقول الزراعية والصناعية مثل المواد والاختشاب والنفط الخام.

A. الأجزاء والمكونات والوحدات المجمعّة.

B. لا شيء مما سبق.

C. المواد الخام.

D. المواد نصف المصنعة والمواد تحت الصنع.

السؤال السادس

1. غالبا ما تكون اكثر اهمية من فترة التوريد فالزبون باستطاعته ان يخفض الى الحد الادنى -----.

مستوى المخزون اذا تم تثبيت فترة التوريد او اذا كانت فترة التوريد ثابتة

A. الوقت.

الإتصالات. **B.**

الملائمة. **C.**

الإعتمادية. **D.**

السؤال السابع

1. يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ----- ساعة، واتضح أن وقت معالجة

4 ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ساعتان، و وقت شحن الطلبية هو 6 ساعات الطلبية هو

ساعات. **A.4**

ساعات. **B. 8**

ساعات. **C.6**

ساعة. **D.12**

السؤال الثامن

1. هي المفردات التامة الصنع كمخرجات لاحد المصانع وتكون مدخلات لمصانع اخرى

المواد الخام. **A.**

المواد نصف المصنعة والمواد تحت الصنع. **B.**

لا شئ مما سبق. C.

الأجزاء والمكونات والوحدات المجمعَة. D.

السؤال التاسع

1. تأخذ نمط الاصول الثابتة المستخدمة في انتاج السلع.

A. النفقات الرأسمالية.

B. الأصول الرأسمالية.

C. الوحدات الرأسمالية الأستثمارية.

D. السلع الرأسمالية.

السؤال العاشر

1. بالامكان تقسيم اهداف المشتريات الى مجموعات، منها :- الحصول على السلع والخدمات بالكمية والجودة المطلوبتين.

التأكد من الحصول على أفضل خدمة ممكنة والتوريد من قبل المورد. A.

بكل ما سبق. B.

C. الحصول على السلع والخدمات بأقل الاسعار.

D. تطوير العلاقات مع مورد السلع.

السؤال

تقوم فلسفة إدارة الجودة الشاملة على المبادئ الأساسية التالية.-----:

A. لا شئ مما سبق

b. التركيز على رضى المستهلكين من المنظمة.

C. المساهمة الجماعية وفرق العمل.

D. التحسينات المستمرة على نوعية المواد.

السؤال

مجموعة الخصائص والمفردات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها فى ارضاء حاجات ورغبات العملاء.

A. الشاملة.

B. لا شئ مما سبق.

C. إدارة الجودة الشاملة.

D. الجودة.

السؤال

يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو 12 ساعة، واتضح أن وقت معالجة الطلبية هو 4 ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ساعتان، لذلك يكون وقت شحن الطلبية هو.-----

A. 10 ساعات.

B. 8 ساعات.

C. 4 ساعات.

D. 6 ساعات.

السؤال

خدمة الزبون ليس لها تعريف واحد محدد، فخدمة الزبون يعتقد الناس ان لها قواعد مختلفة منها: خدمة الزبون كنشاط، -----.

A. كل ما سبق.

B. خدمة الزبون كمقياس اداء.

C. لا شئ مما سبق.

d. خدمة الزبون كفلسفة.

السؤال

توجد العديد من الخطوات العامة الواجب اتخاذها قبل البدء بتنفيذ ادارة الجودة الشاملة. ومن اهم هذه الخطوات.----- :-

A. الالتزام الثقافى.

B. لا شئ مما سبق.

C. التخطيط.

D. تغيير الثقافة.

السؤال

هى عملية الشراء والتي تعتبر معظم هذه العمليات من المسؤوليات المباشرة لقسم المشتريات.

A. المشتريات والقدرة المكتسبة للربح.

B. أهداف المشتريات.

C. المشتريات.

D. دورة المشتريات.

السؤال

تستخدم لتوليد العوائد من ادخار الكلف.

A. النفقات الرأسمالية.

B. الوحدات الرأسمالية الأستثمارية.

C. الأصول الرأسمالية.

D. السلع الرأسمالية.

السؤال □□

- من القضايا الأساسية المتعلقة بالعملية الإدارية بتنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، تشمل على الاتى: -----
التخطيط، التصميم والانظمة،

a.

فرق العمل

b.

السيطرة

c.

كل ما سبق

d.

التنفيذ

السؤال □□

- ----- :فى نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى المستطيل في الرسم

a.

عناصر اثناء الشراء

b.

عناصر قبل الشراء

c.

لا شئ مما سبق

d.

عناصر بعد الشراء

السؤال □□

- من القضايا الأساسية المتعلقة بالعملية الإدارية بتنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، تشمل على الاتى: -----
a.-----التخطيط، التصميم والانظمة،

المقاييس الموضوعية

b.

الالتزام

c.
التخطيط.

d.
كل ما سبق.

السؤال □□

- العوامل التي يمكن ان تحدد شكل استراتيجية ادارة خدمة الزبون والتي هي : ولاء الزبون، قناعة
a.-----الزبون،

ادراك الزبون.

b.
كل ما سبق.

c.
رضا الزبون.

d.
لا شئ مما سبق.

السؤال □□

- مدخل الأعمال الإلكترونية يساعد الشركات على تحقيق عوائد كبيرة من خلال التحسينات في الكفاءة
: والتي تنتج من

-----الاستخدام الأفضل للأصول ، الوصول بصورة أسرع إلى السوق ،

a.

زيادة الإستجابة للطلب

b.

زيادة ثروة الشركاء

c.

معدل عائد مرتفع على الإنتاج

d.

التخفيض في الوقت الكلي لإنجاز الأمر .

السؤال □□

- a.-: هناك قوتان هائلتان تحددان خارطة الإقتصاد العالمي اليوم ، و هما

كل ما سبق

b.
التقنية والإنترنت

c.
التقنية والعولمة

d.
ثورة الإتصالات والعولمة

السؤال □□

- ان التغييرات فى الاسواق العالمية ساعد الشركات ان تعمل ضمن نطاق ما يسمى بالعولمة. وتوجد هناك انواع من الشركات ومنها:-الشركات التى تجعل الاشياء تحدث

a.

كل ما سبق

b.
الشركات التى تندهش لما حدث

c.
الشركات التى تساهم فى حدوث الأشياء

d.
الشركات التى لا تشاهد الاشياء تحدث

السؤال □□

يجب أن تركز استراتيجيات إدارة سلسلة التوريد على علاقات الأعمال والتي تتصف بما يلى : الأجل الطويل و التعاون و-----

a.

لا شئ مما سبق.

b.

أن النظام مغلق.

c.

البحث عن نهاية لعلاقات المعاداة مع الموردين.

d.

كل ما سبق.

السؤال □□

هى تلك المصروفات الموجهة نحو شراء الاصول الانتاجية الملموسة.

a.

النفقات الرأسمالية.

b.

الأصول الرأسمالية.

c.

السلع الرأسمالية.

d.

الوحدات الرأسمالية الأستثمارية.

السؤال □□

ان عناصر الوقت قد تشمل التالى: وقت تنفيذ الطلب، -----

a.

معالجة الطلب.

b.

تهينة الطلب.

c.

كل ما سبق.

d.

شحن الطلب.

السؤال □□

تلعب الثقافة دورا بارزا فى تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة لان مبادئ الجودة الشاملة يجب ان تكون جزءا حيويا من الحياة الثقافية للمنظمة.

صواب

خطأ

السؤال □□

من القضايا الاساسية المتعلقة بالعملية الادارية بتنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، تشمل على الاتى: التخطيط، -----، التصميم والانظمة،

a.

كل ما سبق

b.

التنفيذ

c.

فرق العمل

d.

السيطرة

السؤال □□

من القضايا الاساسية المتعلقة بالعملية الادارية بتنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، تشمل على الاتى: التخطيط، -----، التصميم والانظمة،

a.

كل ما سبق

b.

التنفيذ

c.

فرق العمل

d.

السيطرة

السؤال

1. -----: هناك عدة قضايا تدفع المنظمات إلى ضرورة تبني منهج إدارة سلاسل التوريد وهي

a. الحاجة لرفع مستويات الشراء الداخلي.

b. الحاجة لتخفيض تكاليف الشراء.

c. الحاجة إلى تحسين المنتجات.

d. زيادة أهمية التجارة الإلكترونية.

السؤال

1. ----- يمكن ان ترتبط خدمة الزبون باللوجستيات بإبعاد رئيسية منها: الملائمة،

a. كل ما سبق.

b. الاتصالات.

c. الوقت.

d. الاعتمادية.

السؤال

1. --: يلزم توافر بعض الشروط التفصيلية حتى تعمل إدارة سلسلة التوريد بكفاءة وفعالية وهي

--.

a. ولاء العميل.

b. لا شيء مما سبق.

c. مرونة الطلب.

d. المخزون.

السؤال

1. يقسم هذا النظام المخزون إلى مجموعات مختلفة من المخازن. وتستخدمه الإدارة لتخطيط وتنسيق

. النقل والتخزين والعمالة والمعدات والتدفقات المالية

a. برنامج تخطيط موارد المنشأة.

b. لا شيء مما سبق.

c. برنامج تخطيط الاحتياجات من التوزيع.

d. برنامج تخطيط الاحتياجات من المواد.

السؤال □□

هى استراتيجية واسعة فى اداء الشركة المصممة على تحقيق افضل الارباح والايرادات وتحقيق اعلى قناعة للمستهلك.

A. كل ما سبق.

B. ادارة العلاقة مع الزبون.

C. لا شىء مما سبق.

D. إستراتيجية التركيز على الزبون.

السؤال □□

هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التى قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية:
تجديد اجراء المستندات ليتلائم وطلب الزبون، الشروط المالية وشروط الائتمان، -----
A. ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة.
B. تقديم خيارات للبيع لبضائع مرسلة.
C. كل ما سبق.
D. شروط عاجلة وفورية وتجانس ممثلى المبيعات.

السؤال □□

تتحقق الفوائد الأولية لإدارة سلسلة التوريد لكل من العملاء والموردين فيما يلى: العملاء والتكلفة و-----
A. التكلفة الرأسمالية.
B. كل ما سبق.
C. الوفورات الرأسمالية.
D. القيمة السوقية.

السؤال □□

يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو 12 ساعة، واتضح أن وقت معالجة الطلبية هو 4 ساعات، ووقت شحن الطلبية هو 4 ساعات، لذلك يكون وقت تهيئة الطلبية هو-----
A. 8 ساعات.
B. 4 ساعات.
C. 6 ساعات.
D. 10 ساعات.