

أسئلة اختبار مبادئ التوريد الفصل الثاني من العام 1434

ت	السؤال
1	<p>واحدة من الآتي ليست العوامل التي يجب أن تبنى عليها الاستراتيجية العالمية لسلاسل التوريد ، وهي :</p> <p>أ - السرعة في تقديم المنتج .                      ب - التركيز على السوق .  <b>ج - خدمات محدودة .</b>                      د - حلقات توزيعية قصيرة</p>
2	<p>من العناصر التي لا يمكن السيطرة عليها ضمن سلسلة التوريد للمنظمات العالمية :</p> <p><b>أ - العوامل التنافسية .</b>                      ب - المستودعات .                      ج - التغليف .                      د - خدمة الزبون .</p>
3	<p>تستطيع المنظمة أن تقدم إنتاجا عالميا إذا ملكت :</p> <p><b>أ - الذاتية .</b>                      ب - ميزة الملكية غير المحدودة .                      ج - ميزة الموقع المحلي المحدد .                      د - أ + ب .</p>
4	<p>أحد المستويات المؤثرة على أنظمة التوزيع العالمي الذي يستوجب التركيز على العامل المهم تجاه المجهزون والشركاء المنافسون ، هو :</p> <p>أ - المستوى الكلي العالمي .                      ب - الشركة .  <b>ج - شبكة القيمة .</b>                      د - المستوى المحلي .</p>
5	<p>من الأسباب التي تؤدي إلى إطالة زمن الدورة في سلاسل التوريد :</p> <p>أ - الفعاليات التي تضيف قيمة وظيفية .                      ب - وجود انسيابية في حركة المواد .  <b>ج - الشحن بالدفعات .</b>                      د - استخدام التكنولوجيا المتقدمة .</p>
6	<p>واحدة من التالي ليست من عوامل النجاح الحرجة لتقليل زمن دورة سلسلة التوريد :</p> <p><b>أ - عدم تدخل الإدارة العليا .</b>                      ب - تطبيق نظام المعلومات الفعالة والتكنولوجيا الحديثة                      ج - التنسيق بين أعضاء سلسلة التوريد .                      د - استخدام الفرق متعددة الوظائف .</p>

7	<p>أحد معايير قياس الأداء في سلسلة التوريد الذي يشير لمقدرة السلسلة على تحقيق 100% من الطلب في التوقيت المحدد ، هو :</p> <p>أ - التفاوض .  ب - معيار التكلفة الكلية .  <b>ج - معيار الطلب الكامل .</b>  د - بعد الزبون .</p>
8	<p>" سلسلة التوريد من الفعاليات المتكررة والمترابطة التي تحقق الانتفاع من الموارد المتاحة عبر تحويل الشيء الملموس إلى نتائج محددة قابلة للقياس " - مفهوم يشير إلى :</p> <p>أ - النقل المنتظم .  ب - عملية الأعمال .  ج - الطلب المثالي .  د - بعد التعلم والنمو .</p>
9	<p>واحدة من العبارات التالية <u>خاطئة</u> حول تحقيق الاستجابة الفاعلة للزبون ، وهي :</p> <p>أ - تتمثل الخطوة الأولى لأنظمة التوزيع المادي بتلبية الطلبات بالسرعة والدقة .  ب - يكمن الحل الأمثل للاستجابة الفاعلة للزبون بتطبيق نظام الجدولة الفورية ( JIT )  ج - تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد .  <b>د - تعمل الإدارة اللوجستية للوصول إلى حالة من عدم الاستقرار السعري عن طريق مخازنها .</b></p>
10	<p>أحد أنواع شبكات الإنترنت التي تخدم العمليات التسويقية والتي تربط أجهزة حاسب شخصية ومحطات هواتف بحدود مساحة جغرافية محددة لا تزيد عن ميل أو ميلين ، هي :</p> <p>أ - شبكة المناطق المركزية (MANS)  ب - شبكة المناطق الواسعة ( WANS )  <b>ج - شبكة المناطق المحلية ( LANS )</b>  د - لا توجد إجابة صحيحة .</p>
11	<p>جميع ما يلي من سمات التجارة الإلكترونية عدا واحدة ، وهي :</p> <p>أ - تخفيض التكاليف التشغيلية للشركات .  ب - الشراء المباشر من الموقع .  <b>ج - حاجات الشركات لرأس مال ضخم .</b>  د - معرفة أفضل بالبائعين والمنتجين .</p>
12	<p>نمط المخزون الملائم لبعض المنتجات في سوق التجارة الدولية مثل الحبوب والمعادن الثمينة التي تتذبذب أسعارها في ضوء العرض والطلب العالميين ، هو :</p> <p><b>أ - المخزون الواسع .</b>  ب - مخزون الأمان .  ج - نقطة إعادة الطلب .  د - المخزون الفوري .</p>
13	<p>من أبرز أهداف إدارة المخزون :</p> <p><b>أ - تقليل تكلفة الاحتفاظ بالمخزون .</b>  ب - توفير المخزون بكميات كبيرة باستمرار .  ج - تجميد حجم كبير من رأس المال في المخزون .  د - جميع ما ذكر .</p>

14	<p>طريق تقييم المخزون التي تعتبر من افضل الطرق في إبراز القيمة الحقيقية للمخزون في آخر المدة بالإضافة على كلف السلع المباعة ، هي :</p> <p>أ - طريقة متوسط ( معدل ) التكلفة .</p> <p><b>ب -طريقة التكلفة المحددة .</b></p> <p>ج -قاعدة ما يدخل أولا يخرج أولا .</p> <p>د - قاعدة ما يدخل أخيرا يخرج أولا .</p>
15	<p>تفقد قيود التخزين غير الدقيقة إلى :</p> <p>أ - زيادة فرص البيع .</p> <p><b>ب -المتابعة الزائدة .</b></p> <p>ج -ارتفاع مؤشرات الإنتاجية .</p> <p>د - إدامة مستوى مقبول من الخدمة .</p>
16	<p>إذا علمت أن معدل الطلب على المواد يعادل 470 وحدة يوميا ، وأن مخزون الأمان يساوي 1150 وحدة ، وفي ظل كون المدة الزمنية اللازمة لوصول المواد من الموردين هي (تسعة أيام )، فإن نقطة إعادة الطلب :</p> <p>أ - 10820 وحدة .</p> <p>ب -9880 وحدة .</p> <p>ج -5380 وحدة .</p> <p>د - 3080 وحدة .</p>
17	<p>جميع العبارات التالية صحيحة حول المخزون عدا واحدة <u>خاطئة</u> ، وهي :</p> <p>أ - عند ارتفاع مستوى المخزون تتخفف كلف نفاذ المخزون .</p> <p>ب -تعتبر الطلبات المرتدة إحدى صور كلف نفاذ المخزون .</p> <p><b>ج -تعتبر كلف نفاذ المخزون من أكثر كلف المخزون تبسيطا ومن أسهلها تحديدا .</b></p> <p>د - عندما يكون التوريد من مصدر داخلي يصبح من السهولة السيطرة على مدة التوريد .</p>
18	<p>إحدى حالات كلف نفاذ المخزون التي تصل في ظلها كمية المخزون إلى الصفر عند وصول المفردات المطلوبة إلى المخازن ، هي :</p> <p>أ - حالات الطلب المرتد .</p> <p><b>ب -ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد .</b></p> <p>ج -ثبات الطلب مع تغير فترة التوريد .</p> <p>د - تغير الطلب مع ثبات فترة التوريد .</p>
19	<p>يشير مفهوم " الكمية الاقتصادية للمخزون " إلى :</p> <p><b>أ - كمية الطلب المتعلقة بنقطة التعادل لكل من كلف الاحتفاظ بالمخزون وكلف أمر الشراء .</b></p> <p>ب -كمية الطلب المتعلقة بزيادة كلف الاحتفاظ بالمخزون عن كلف أمر الشراء .</p> <p>ج -كمية الطلب المتعلقة بزيادة كلف أمر الشراء عن كلف الاحتفاظ بالمخزون .</p> <p>د - بلوغ كلف الاحتفاظ بالمخزون حدودها العليا .</p>
20	<p>من الفروض التي تقوم عليه نقطة إعادة الطلب :</p> <p>أ - عدم ثبات الفاصل الزمني بين حالات إعادة الطلب .</p> <p><b>ب -ثبات كمية الشراء .</b></p> <p>ج -عدم احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد .</p> <p>د - لا توجد إجابة صحيحة .</p>

21	<p>من الأهداف الكامنة وراء إدارة توزيع المخزون :</p> <p><b>أ - تقليل كلف النقل .</b></p> <p>ب -زيادة كلف المناولة .</p> <p>ج -عدم التعاون مع الموردين بخصوص مشاكل الجدولة .</p> <p>د - البعد عن الزبون لإمكانية تحقيق المستوى الملائم من الخدمة .</p>
22	<p>واحدة من العبارات التالية خاطئة حول المخزون ، وهي :</p> <p>أ - يجب إطلاق أمر الشراء عندما يكون المخزون متاح بكمية كافية خلال فترة التوريد .</p> <p>ب -تتصف أنظمة التوزيع اللامركزية لمواقع المخزون بتقليل كلف الاتصال والتنسيق .</p> <p><b>ج -من عيوب أنظمة التوزيع اللامركزية لمواقع المخزون عدم القدرة على التفاعل مع الطلبات المحلية</b></p> <p>د - يعتبر الشراء المبكر من الطرق المستخدمة للوقاية من حالات عدم اليقين في مدة التوريد .</p>
23	<p>من الفوائد الناجمة عن نظام الجدولة الفورية (JIT):</p> <p><b>أ - تقليص المهل الزمنية للتصنيع .</b></p> <p>ب -زيادة المساحات المخصصة للتخزين .</p> <p>ج -زيادة مستويات المخزون .</p> <p>د - تجنب المرونة في العمل .</p>
24	<p>من سمات نظام الجدولة الفورية ( JIT ) مقارنة بعمليات الشراء التقليدية :</p> <p>أ - يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا .</p> <p><b>ب -حجم دفعات صغير يحسب الاحتياجات الفعلية للعمليات .</b></p> <p>ج -زيادة عدد الأفراد العاملين في المخزون .</p> <p>د - التعامل مع عدد كبير من الموردين .</p>
25	<p>من معوقات تطبيق نظام الجدولة الفورية ( JIT ):</p> <p>أ - توافق أهداف المشتري والبائع .</p> <p>ب -الحاجة إلى استثمار قليل وخبرة بسيطة .</p> <p><b>ج -العقلية الراضية للتغير .</b></p> <p>د - اتصاف المنظمة بالمرونة العالية .</p>
26	<p>جميع العبارات التالية المتعلقة بالنقل صحيحة عدا واحدة خاطئة ، وهي :</p> <p>أ - يضيف النقل قيمة مضافة للمنتج .</p> <p><b>ب -يتطلب النقل الجوي تكلفة أكبر في التغليف الحمائي .</b></p> <p>ج -يشكل النقل الجزء الأكبر ضمن كلف عناصر اللوجستك .</p> <p>د - يشكل النقل البحري الجزء الأكبر من إجمالي النقل .</p>
27	<p>من العوامل المؤثرة على كلف النقل والتسعير والتي تعود إلى السوق :</p> <p>أ - التخزين .</p> <p>ب -الكثافة .</p> <p>ج -سهولة أو صعوبة المناولة .</p> <p><b>د - موسمية نقل المنتج .</b></p>

28	<p>من الأنشطة الأساسية لإدارة اللوجستك :</p> <p>أ - مناولة المواد .</p> <p><b>ب -تدفق المعلومات .</b></p> <p>ج -التغليف الوقائي .</p> <p>د - المستودعات .</p>
29	<p>جميع العبارات التالية صحيحة حول الترميز السلعي (BC) عدا واحدة خاطئة ، وهي :</p> <p>أ - يقلل الترميز السلعي من الأخطاء عند التسليم والاستلام والمبادلة للمنتجات .</p> <p>ب -سهل الترميز السلعي على المتاجر تسريع العملية البيعية وتعويض الأرفف .</p> <p>ج -يعتبر الترميز السلعي سهل التمييز بين الكم الهائل من السلع .</p> <p><b>د - لا يبلغ الترميز السلعي إلكترونيا عن الأصناف التي أوشكت على النفاذ .</b></p>
30	<p>واحدة من العبارات التالية خاطئة حول اللوجستك ، وهي :</p> <p>أ - ينصب التركيز على قيادة الكلفة في العلاقة بين الشركة والمنافسين لتحقيق النجاح السوقي .</p> <p><b>ب -تفقد ميزة القيمة إلى حصة سوقية أكبر بحكم انخفاض تكلفة الوحدة الواحدة .</b></p> <p>ج -يحقق النقل المنتظم الجدوى الاقتصادية في ظل وجود حركة نقل كافية .</p> <p>د - تعتبر القوة المتساوية من وسائل القيمة المضافة في الخدمة ، إذ أن ازديادها يشكل تحدي لإدارة اللوجستك .</p>
31	<p>من العوامل الأساسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح برنامج خدمة الزبون :</p> <p>أ - ثبات أنظمة وإجراءات المنظمة وعدم تغييرها .</p> <p><b>ب -التزام الإدارة العليا تجاه البرنامج .</b></p> <p>ج -إهمال النواحي الثقافية تجاه البرنامج .</p> <p>د - أ + ب</p>
32	<p>تهدف العلاقة بين اللوجستك والتسويق للوصول إلى عدة عناصر حاسمة ، منها :</p> <p>أ - ربحية مستقلة .</p> <p>ب -جهود منفردة .</p> <p><b>ج -قناعة الزبون .</b></p> <p>د - جميع ما ذكر .</p>
33	<p>تأخذ خدمة الزبون أشكالاً عديدة ، منها :</p> <p><b>أ - ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة .</b></p> <p>ب -عدم التعامل بالائتمان .</p> <p>ج -عدم تجانس ممثلي المبيعات .</p> <p>د - جميع ما ذكر .</p>
34	<p>واحدة من العبارات التالية خاطئة حول اللوجستك وخدمة الزبون ، وهي :</p> <p>أ - تقوم قاعدة "خدمة الزبون كفلسفة " على بناء قناعة الزبون بأعلى المستويات .</p> <p><b>ب -تشير "الاعتمادية" كأحد أبعاد اللوجستك الأساسية إلى إدراك متطلبات الزبائن والعمل على تلبيتها.</b></p> <p>ج -يعتبر ولاء الزبون أحد العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجية إدارة خدمة الزبون .</p> <p>د - تعتبر خدمة الزبون مقياس لمدى فاعلية نظام اللوجستك .</p>

35	<p>من النقاط التي تبرز الدور الاستراتيجي للتوزيع المادي :</p> <p>أ - زيادة كلف التوزيع .</p> <p>ب -توليد المنافع الزمانية دون المكانية .</p> <p>ج -توليد المنافع المكانية دون الزمانية .</p> <p><b>د - التأثير على قرارات القنوات التوزيعية .</b></p>
36	<p>من أنماط كلف التوزيع :</p> <p>أ - تكاليف الطلب والاتصال .</p> <p>ب -تكاليف النقل .</p> <p>ج -تكاليف المخازن .</p> <p><b>د - جميع ما ذكر .</b></p>
37	<p>واحدة من العبارات التالية خاطئة حول التوزيع ، وهي :</p> <p>أ - ينبغي عدم إسناد مسؤولية التوزيع لبعض وحدات المنظمة المختلفة .</p> <p><b>ب -تشكل المستودعات الركيزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستك .</b></p> <p>ج -يشكل المنظور الشامل لنظام التوزيع جزءا أساسيا من سلاسل التوريد .</p> <p>د - يؤدي التوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة .</p>
38	<p>يؤدي الإمداد المنتظم عبر التوزيع المادي إلى :</p> <p>أ - سيادة سوق المشتري بشكل مطلق .</p> <p>ب -سيادة سوق البائع بشكل مطلق .</p> <p><b>ج -استقرار نسبي في الأسعار .</b></p> <p>د - اختلافات كبيرة في الطلب .</p>
39	<p>تشمل إجراءات التنفيذ لإدارة الجودة الشاملة :</p> <p><b>أ - التنظيم .</b></p> <p>ب -التزام الإدارة العليا دون غيرها .</p> <p>ج -عدم التغيير الثقافي .</p> <p>د - أ + ب</p>
40	<p>أحد تصنيفات المخزون وفقا لمعيار الأهمية :</p> <p>أ - مفردات ذات طلب عالي .</p> <p><b>ب -المفردات الاحتياطية .</b></p> <p>ج -المجموعة B.</p> <p>د - مفردات ذات طلب منخفض .</p>
41	<p>تعتمد فلسفة إدارة الجودة الشاملة على عدة مبادئ أساسية ، منها :</p> <p>أ - عدم التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات .</p> <p><b>ب -الجهود الجماعية في العمل .</b></p> <p>ج -التحسينات المنقطعة والمفاجئة .</p> <p>د - جميع ما ذكر .</p>

	<p>جميع العبارات التالية صحيحة حول إدارة الجودة الشاملة عدا واحدة <u>خاطئة</u> ، وهي :</p> <p>أ - لا تعتبر إدارة الجودة الشاملة العلاج الناجح لجميع أمراض او مشاكل الإنتاجية .</p> <p>ب -تقوم إدارة الجودة الشاملة على التشخيص المبكر للانحرافات .</p> <p>ج -يعتبر تأمين التدفق المنتظم للمواد من العوامل المؤدية إلى تحسين الجودة .</p> <p><b>د - لا يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة تحقيق ثورة ثقافية لدى العاملين .</b></p>	42
	<p>من الأهداف التي تسعى إدارة المشتريات لتحقيقها :</p> <p>أ - تفضيل السعر المناسب على الكمية المطلوبة .</p> <p><b>ب -إدامة العلاقات مع الموردين .</b></p> <p>ج -الحصول على أقل خدمة ممكنة للتوريد .</p> <p>د - جميع ما ذكر .</p>	43
	<p>تتمثل الخطوة الثالثة لدورة المشتريات بـ :</p> <p>أ - اختيار الموردين .</p> <p>ب -استلام طلبات الشراء .</p> <p>ج -إطلاق أمر الشراء .</p> <p><b>د - تحديد السعر المناسب .</b></p>	44
	<p>يلجأ المشتري للتوصيف بواسطة العلامة التجارية عندما يكون :</p> <p><b>أ - خبرة المورد تفوق خبرة المشتري .</b></p> <p>ب -العملية لا تمتاز بالسرية .</p> <p>ج -الكميات المشتراة كبيرة .</p> <p>د - عدم امتلاك المورد افضلية ابداعية لقسم معين من المشتريين .</p>	45
	<p>جميع العبارات التالية المتعلقة بإدارة المشتريات صحيحة ما عدا واحدة <u>خاطئة</u> ، وهي :</p> <p>أ - يتم تأمين المفردات الروتينية عادة من خلال كشوفات الموردين المعتمدين .</p> <p>ب -تمثل المواصفات المعيارية نتائج للدراسات والجهود المبذولة من قبل الجهات الحكومية والمراكز البحثية .</p> <p>ج -يدعو نظام إدارة الجودة الشاملة إلى مصر التوريد المنفرد .</p> <p><b>د - تمثل متطلبات الكمية الأهمية الأكبر عند التحديد الدقيق للمواصفات المطلوبة .</b></p>	46
	<p>إذا كان سعر البيع لأحد المنتجات 37 \$ ، والتكلفة المتغيرة للوحدة 14.5 \$ ، والتكلفة الثابتة السنوية 11200 \$ ، فإن العائد المنتظر من تصنيع 970 وحدة هو :</p> <p>أ - 23720 \$ .</p> <p>ب - 24690 \$ .</p> <p><b>ج - 10625 \$ .</b></p> <p>د - 24676 \$ .</p>	47
	<p>أحد الموضوعات المحددة للبحث ضمن إدارة الشراء ، والتي تقوم على استخدام الخبرة في زيادة الإنتاج بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة ، هي :</p> <p>أ - تخطيط المتطلبات المادية ( MRP ) .</p> <p><b>ب -منحنى التعلم .</b></p> <p>ج -تحليل الخصومات السعرية .</p> <p>د - صيغة مؤشر السعر .</p>	48

<p>واحدة من التالي ليست من الخطوات الرئيسية في تنمية أو تطوير استراتيجية التفاوض في الشراء :</p> <p>أ - تطوير هدف محدد مطلوب للتفاوض .</p> <p>ب - تحليل الكلف من خلال جمع المعلومات ذات الصلة .</p> <p><b>ج - تحديد الحالة الفعلية التي يتوقع الموافقة عليها فقط .</b></p> <p>د - توضيح موقف المشتري والبيانات الداعمة .</p>	<p>49</p>
<p>جميع العبارات التالية صحيحة حول إدارة المرتجعات عدا واحدة <u>خاطئة</u> ، وهي :</p> <p><b>أ - لا يفترض التوبيخ الصحيح ضمان إنسانية التدفق العكسي للمرتجعات .</b></p> <p>ب - تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عمليات المنتج .</p> <p>ج - لا بد من إجراء عملية المعاينة والفحص بالسرعة الممكنة حتى لا تهبط قيمة المنتج .</p> <p>د - تتمثل الخطوة الأولى لإدارة المرتجعات بالنظرة العامة للشكل البيئي للإدارة الحديثة .</p>	<p>50</p>



أسئلة اختبار مبادئ التوريد الفصل الثاني من العام 1434

ت	السؤال
1	<p>يبرز الدور الاستراتيجي للتوزيع المادي من خلال :</p> <p><b>أ - خفض كلف التوزيع .</b></p> <p>ب - توليد المنافع المكانية دون الزمانية .</p> <p>ج - سيادة سوق البائع بشكل مطلق .</p> <p>د - أ + ب</p>
2	<p>من أنماط كلف التزويد :</p> <p>أ - تكاليف معالجة الطلب .</p> <p>ب - تكاليف المناولة .</p> <p>ج - تكاليف المخازن .</p> <p><b>د - جميع ما ذكر .</b></p>
3	<p>جميع العبارات التالية المتعلقة باللوجستك صحيحة عدا واحدة خاطئة ، وهي :</p> <p>أ - يؤدي الوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة .</p> <p>ب - تعتبر السيطرة على كلف الشحن أحد الأدوار الاستراتيجية للتوزيع المادي .</p> <p><b>ج - من الأفضل إسناد مسؤولية الإمداد لبعض وحدات المنظمة المختلفة .</b></p> <p>د - يشكل تدفق المواد الركيزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستك .</p>
4	<p>يقود الإمداد المنتظم والمستمر عبر التوزيع المادي إلى :</p> <p><b>أ - توازن الطلب .</b></p> <p>ب - ارتفاع كبير في الأسعار .</p> <p>ج - سيادة سوق المشتري بشكل مطلق .</p> <p>د - سيادة سوق البائع بشكل مطلق .</p>
5	<p>تقوم فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة على العديد من المبادئ الأساسية منها :</p> <p><b>أ - التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات .</b></p> <p>ب - الجهود الفردية في العمل .</p> <p>ج - التحسينات المفاجأة والمتقطعة .</p> <p>د - أ + ب</p>
6	<p>تعتبر " المفردات المساعدة " إحدى تصنيفات المخزون وفقاً لمعيار :</p> <p>أ - معدلات الطلب .</p> <p><b>ب - الأهمية .</b></p> <p>ج - قيمة المخزون .</p> <p>د - المساحة المخزنية .</p>

7	<p>واحدة من العبارات التالية <u>خاطئة</u> حول إدارة الجودة الشاملة ، وهي :</p> <p>أ - يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة إحداث ثورة ثقافية لدى العاملين .</p> <p>ب - يتطلب إدارة الجودة ركنا أساسيا في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد .</p> <p><b>ج - يتحدد هدف إدارة الجودة الشاملة بمعالجة المشكلات بعد وقوعها .</b></p> <p>د - يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة جهودا كبيرة على المدى الطويل .</p>
8	<p>واحدة من العبارات التالية ليست من سمات المصادر الاستراتيجية لمعلومات التوريد :</p> <p>أ - استخدامها في صنع القرارات على المدى البعيد .</p> <p>ب - أهميتها عند صياغة قرارات الصنع أم الشراء .</p> <p><b>ج - ارتباطها بالمستويات الدنيا في المنظمة .</b></p> <p>د - ارتباطها بنقاط الاختناقات في سلسلة التوريد .</p>
9	<p>تشمل عناصر نظام إدارة الجودة الشاملة :</p> <p>أ - التكنولوجيا .</p> <p>ب - الأفراد .</p> <p>ج - الهيكل التنظيمي .</p> <p><b>د - جميع ما ذكر .</b></p>
10	<p>من مزايا المعدات الرأسمالية :</p> <p><b>أ - تعتمد قرارات شراؤها على أسس المبيعات والعمالة .</b></p> <p>ب - تحتاج إلى تمويل قصير الأمد .</p> <p>ج - تعتبر جزء من المنتج النهائي .</p> <p>د - لا تخضع إلى معايير ضريبية خاصة .</p>
11	<p>من الأهداف التي تسعى إدارة المشتريات لتحقيقها :</p> <p><b>أ - الحصول على أفضل خدمة ممكنة للتوريد .</b></p> <p>ب - الاحتفاظ بالموردين وعدم تغييرهم .</p> <p>ج - تفضيل الكمية المناسبة على السعر المناسب .</p> <p>د - جميع ما ذكر .</p>
12	<p>تتمثل الخطوة الثانية لدورة المشتريات بـ :</p> <p>أ - استلام طلبات الشراء .</p> <p>ب - تحديد السعر المناسب .</p> <p><b>ج - اختيار الموردين .</b></p> <p>د - إطلاق أمر الشراء .</p>
13	<p>يلجأ المشتري للتوصيف بواسطة العلامة التجارية عندما تكون :</p> <p>أ - الكميات المشتراة كبيرة .</p> <p>ب - خبرة المشتري تفوق خبرة المورد .</p> <p><b>ج - المفردة تشمل على براءة اختراع .</b></p> <p>د - عدم امتلاك المورد افضلية إبداعية لقسم معين من الزبائن .</p>

	<p>جميع العبارات التالية المتعلقة بإدارة المشتريات صحيحة عدا واحدة خاطئة ، وهي :</p> <p>أ - تحتل المتطلبات الوظيفية الأهمية الأكبر بغية التحديد الدقيق للمواصفات المطلوبة .</p> <p>ب -تشارك كافة دوائر وأقسام المنظمة في عمليات الشراء بصورة فاعلة .</p> <p><b>ج -يتم تأمين المفردات الروتينية عادة من خلال البحث عن موردين جدد .</b></p> <p>د - يقوم المصدر المنفرد للتوريد على عقد شراكة طويلة الأمد ما بين المشتري والمورد .</p>	14
	<p>إذا كانت الثابتة السنوية لأحد الجديدة \$ 8000 ، وأن سعر بيع الوحدة هو \$25 ، والتكلفة المتغيرة للوحدة \$9,5 فإن نقطة التعادل لهذا المنتج هي :</p> <p>أ - 320 وحدة .</p> <p><b>ب -516 وحدة .</b></p> <p>ج -232 وحدة .</p> <p>د - 842 وحدة .</p>	15
	<p>في ظل البيع لأحد المنتجات \$ 30 ، والتكلفة الثابتة السنوية \$ 9500 ، التكلفة المتغيرة للوحدة 12.5 \$ ، فإن العائد المنتظر من تصنيع 900 وحدة هو :</p> <p>أ - 15750 \$</p> <p><b>ب - 6250 \$</b></p> <p>ج -17500 \$</p> <p>د - 17488 \$</p>	16
	<p>إحدى مساحات الموضوعات المحددة للبحث ضمن إدارة الشراء والتي تتطلب بأن تكون قوائم بيانات المواد وملفات المخزون مبرمجة آليا ، وهي :</p> <p>أ - تحليل الخصومات السعرية .</p> <p>ب -منحنى التعلم .</p> <p><b>ج -تخطيط المتطلبات المادية .</b></p> <p>د - الكلف الإجمالية للمالك .</p>	17
	<p>واحدة من التالي ليست من الخطوات الرئيسية في تنمية أو تطوير استراتيجية التفاوض في الشراء :</p> <p><b>أ - تطوير العديد من الأهداف العامة للتفاوض .</b></p> <p>ب -تحليل موقف المجهز التساومي .</p> <p>ج -تحليل الكلف من خلال جمع البيانات ذات الصلة .</p> <p>د - محاولة التعرف على احتياجات المجهز ( مكاسبه )</p>	18
	<p>واحدة من العبارات التالية خاطئة حول إدارة المرتجعات ، وهي :</p> <p><b>أ - لا تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عمليات المنتج .</b></p> <p>ب -لا بد من تأسيس فريق متخصص يتولى التوبيخ الصحيح لضمان انسيابية التدفق العكسي .</p> <p><b>ج -تستوجب الإدارة الكفاء للمرتجعات إجراء عملية المعاينة والفحص ببطء شديد . ص32</b></p> <p>د - يجب أن تدار أنشطة المرتجعات أول بأول بغية تحديد مسار المنتج المرتجع .</p>	19
	<p>من اهم العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار الشركة للدخول إلى الأسواق العالمية :</p> <p>أ - طاقة الإنتاج .</p> <p>ب -النوع الجغرافي .</p> <p>ج -قدرة أو طاقة السوق .</p>	20

	<b>د - جميع ما ذكر .</b>
21	<p>جميع ما يلي من العوامل التي يجب أن تبني عليها الاستراتيجية العالمية للوجستك عدا واحدة ، وهي :</p> <p>أ - خدمات منتشرة .</p> <p><b>ب -حلفات توزيعية طويلة .</b></p> <p>ج -التركيز على السوق .</p> <p>د - الاستجابة السريعة .</p>
22	<p>من العناصر غير المسيطرة عليها ضمن سلسلة التوريد عالميا :</p> <p>أ - المستودعات .</p> <p>ب -خدمة الزبون .</p> <p><b>ج -القوى التكنولوجية .</b></p> <p>د - النقل .</p>
23	<p>هناك ثلاث مستويات تؤثر على أنظمة التوزيع العالمي والتي ينبغي التدرج في دراستها بأحد الترتيبات التالية :</p> <p>أ - شبكة القيمة - المستوى الكلي العالمي - الشركة .</p> <p>ب -شبكة القيمة - الشركة - المستوى الكلي العالمي .</p> <p><b>ج -الشركة - شبكة القيمة - المستوى الكلي العالمي .</b></p> <p>د - الشركة - المستوى الكلي العالمي - شبكة القيمة .</p>
24	<p>من الاستراتيجيات التي تتبعها الشركات لدخول الأسواق العالمية :</p> <p>أ - المشاريع المشتركة .</p> <p>ب -التصدير .</p> <p>ج -التملك / الاستحواذ .</p> <p><b>د - جميع ما ذكر .</b></p>
25	<p>من أبرز التحديات التي تواجه التسويق في القرن الحالي كما أوجزها المختصون في هذا المجال :</p> <p>أ - تراجع التسويق غير الربحي .</p> <p><b>ب -العولمة السريعة .</b></p> <p>ج -تراجع أهمية المسؤولية الاجتماعية في العمل .</p> <p>د - محدودية انتشار تكنولوجيا المعلومات .</p>
26	<p>تراجع أسباب إطالة زمن الدورة في سلاسل التوريد إلى عدة أسباب منها :</p> <p>أ - الفعاليات التي تضيف قيمة وظيفية .</p> <p><b>ب -الفعاليات المتكررة في العملية .</b></p> <p>ج -انسيابية حركة المواد .</p> <p>د - وضوح الأهداف .</p>
27	<p>يتمثل الجزء الإبداعي للفريق المتخصص بتقليل زمن الدورة في سلاسل التوريد بـ :</p> <p><b>أ - تطوير وتنفيذ المقترحات الهادفة لتقليل زمن الدورة .</b></p> <p>ب -تطوير الفهم الكامل لعملية سلسلة التوريد والأداء الحالي لزمن الدورة .</p> <p>ج -قياس أداء عملية زمن الدورة .</p> <p>د - تحديد فرص تقليل زمن الدورة .</p>

<p>واحدة من التالي ليست من عوامل النجاح الحرجة لتقليل زمن الدورة في سلسلة التوريد :</p> <p>أ - تطبيقات إدارة الجودة الشاملة .</p> <p><b>ب -تجنب استخدام الفرق متعددة الوظائف .</b></p> <p>ج -تدريب العاملين على طرق تقليل زمن الدورة .</p> <p>د - مساندة الإدارة العليا .</p>	28
<p>احد معايير قياس أداء سلسلة التوريد والذي يشمل على عدة مساحات أداء أساسية منها البعد المالي وبعد العمليات وبعد الزبون ، مفهوم يشير إلى :</p> <p>أ - معيار الطلب المثالي / أو الكامل .</p> <p>ب -معيار التكلفة الكلية .</p> <p><b>ج -معيار بطاقة الأداء المتوازن .</b></p> <p>د - معيار التفاوض .</p>	29
<p>سلسلة منطقية من الإجراءات ذات الصلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات كما وتعتبر الأساس في فهم سلاسل التوريد مفهوم يشير إلى :</p> <p><b>أ - خارطة العمليات .</b></p> <p>ب -التفاوض .</p> <p>ج -الطلب المثالي .</p> <p>د - بعد التعلم والنمو .</p>	30
<p>واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تحقيق الاستجابة الفاعلة للزبائن ، وهي :</p> <p>أ - يعتبر رضا الزبائن من الأسباب الدافعة بالمنظمات نحو التعاقد الخارجي .</p> <p>ب -تعمل الإدارة اللوجستية على خلق التوازن السعري عن طريق مخازنها .</p> <p>ج -يمكن الحل الأمثل للاستجابة الفاعلة للزبون بتطبيق نظام الجدولة الفورية ( JIT )</p> <p><b>د - لا تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد .</b></p>	31
<p>أحد أنواع شبكات الإنترنت التي تخدم العمليات التسويقية والتي تمتد لمساحة جغرافية كبيرة بحيث تربط الحاسب والهواتف لتشمل عموم البلد ، وهي :</p> <p><b>أ - شبكة المناطق الواسعة ( WANS )</b></p> <p>ب -شبكة المناطق المركزية ( MANS )</p> <p>ج -شبكة المناطق المحلية ( LANS )</p> <p>د - جميع ما ذكر .</p>	32
<p>واحدة من التالي ليست من سمات التجارة الإلكترونية :</p> <p>أ - معرفة أفضل بالبائعين والمنتجين .</p> <p><b>ب -زيادة التكاليف التشغيلية للشركة .</b></p> <p>ج -عدم حاجة الشركات إلى رأس مال ضخم .</p> <p>د - اختصار الزمن والمسافات .</p>	33
<p>أحد أنماط المخزون الذي يهدف إلى تغطية التذبذبات غير المتوقعة في التوريد والطلب ، هو :</p> <p><b>أ - مخزون الأمان .</b></p> <p>ب -المخزون بالدفعات الكبيرة .</p>	34

	<p>ج - نقطة إعادة الطلب . د - المخزون الواسع .</p>	
35	<p>إحدى المخزون التي نفترض بأن السلع يتم الأسعار الجارية ويتم بموجبها تقييم الوحدات بآخر سعر تم بموجبه شراء الكميات الأخيرة ، وهي :</p> <p>أ - طريقة التكلفة المحددة . ب - طريقة متوسط التكلفة . <b>ج - قاعدة ما يدخل أخيرا يخرج أولا .</b> د - قاعدة ما يدخل أولا يخرج أولا .</p>	
36	<p>من النتائج المترتبة على قيود التخزين غير الدقيقة :</p> <p>أ - المتابعة الزائدة بسبب ردود فعل الزبائن . ب - حدوث عجز في المخزون بما يؤدي إلى تشويش الجدولة . ج - زيادة المبيعات . <b>د - أ + ب</b></p>	
37	<p>من الأمور التي يتوجب على إدارة المستودعات القيام بها لغرض زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف :</p> <p>أ - الزيادة الكبيرة في حجم العمالة . <b>ب - تعظيم استخدام المساحات المخزنية .</b> ج - الاحتفاظ بعدد كبير من المعدلات الاحتياطية . د - جميع ما ذكر .</p>	
38	<p>تصب أهداف ووظائف المخزون تجاه الموائمة بين :</p> <p>أ - التوريد والطلب . ب - المنتجات الجاهزة ومكوناتها . ج - متطلبات العمليات والمخرجات من العملية السابقة . <b>د - جميع ما ذكر .</b></p>	
39	<p>جميع ما يلي من الأهداف البارزة لإدارة المخزون عدا واحدة ، وهي :</p> <p>أ - تحقيق الخدمة العالية للزبون . ب - اختيار الكمية الاقتصادية للمخزون . <b>ج - تجميد جزء كبير من رأس المال في المخزون .</b> د - تجنب حالات التقادم .</p>	
40	<p>تحتاج المنظمات باختلاف أنواعها إلى الإدارة الكفوة للسيطرة على المخزون لكون المخزون :</p> <p>أ - يمثل استثمارا ماليا . ب - لا يمثل سلاح تنافسي قوي لدى المنظمات . <b>ج - يؤثر عادة على جميع العمليات اليومية للمنظمة .</b> د - ليس ذي أهمية في حياة المنظمات .</p>	
41	<p>إذا كانت قيمة المخزون في نهاية عام 2010 ( 6370 ) مليون دولار وقيمته في نهاية عام 2011 ( 7250 ) مليون دولار والمبيعات لعام 2011 ( 98489 ) مليون دولار فإن دوران المخزون هو :</p> <p>أ - 15.5 مرة . <b>ب - 14.5 مرة .</b> ج - 13.5 مرة . د - 3.6 مرة .</p>	

	<p>إذا علمت أن معدل الطلب على المواد يعادل 360 وحدة يوميا ، وأن المدة الزمنية اللازمة لوصول المواد بين الموردين هي سبعة أيام وأن مخزون الأمان يساوي 820 وحدة فإن نقطة إعادة الطلب :</p> <p>أ - 3340 وحدة .  ب - 1700 وحدة .  ج - 6100 وحدة .  د - 5380 وحدة .</p>	42
	<p>جميع ما يلي من صور كلف نفاذ المخزون عدا واحدة ، وهي :</p> <p>أ - انخفاض الطلبات المرتدة .  ب - فقدان المبيعات المستقبلية .  ج - فقدان الزبون .  د - الغرامات بسبب الإخلال في العقود المبرمة .</p>	43
	<p>جميع العبارات التالية صحيحة حول المخزون عدا واحدة <u>خاطئة</u> ، وهي :</p> <p>أ - تعتبر كلف نفاذ المخزون أكثر كلف المخزون تعقيدا أو من أصعبها تحديدا .  ب - يمكن الهدف من نظام السيطرة على المخزون بتقليل الكلف الكلية لنظام المخزون .  ج - عند زيادة مستوى تزداد كلف نفاذ المخزون .  د - تشير الكمية الاقتصادية للمخزون إلى نقطة تعادل كلف الاحتفاظ بالمخزون وكلف أمر الشراء .</p>	44
	<p>إحدى حالات الكلف نفاذ المخزون التي غالبا ما يكون التجهيز خلالها من مصدر داخلي كما ويسهل من خلالها السيطرة على مدة التوريد ، هي :</p> <p>أ - حالة الطلب المرتد .  ب - تغير الطلب مع ثبات فترة التوريد .  ج - ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد .  د - ثبات الطلب مع تغير فترة التوريد .</p>	45
	<p>من الفروض التي تقوم عليها نقطة إعادة الطلب :</p> <p>أ - احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد .  ب - عدم النقطة الفاصل الزمني بين حالات إعادة الطلب .  ج - عدم ثبات كمية الشراء .  د - جميع ما ذكر .</p>	46
	<p>لغرض تحديد مخزون الأمان لا بد من معرفة :</p> <p>أ - مدة التوريد .  ب - نقطة إعادة الطلب .  ج - المنتجات البديلة .  د - أ + ب</p>	47
	<p>بافتراض أن الانحراف المعياري يبلغ 325 وحدة ، وفي ظل الرغبة في الحصول على مستوى الخدمة يبلغ عند معامل أمان ( 1.68 ) فإن مخزون الأمان :</p> <p>أ - 546 وحدة .  ب - 315 وحدة .  ج - 871 وحدة .</p>	48

	د - 530 وحدة .
49	<p>يمكن احتساب كمية الطلب في ظل نظام المراجعة الدورية للمخزون وفقاً للمعادلة :</p> <p>أ - الطلب في وحدة الزمن ( مخزون الأمان * مدة التوريد ) * فترة المراجعة الدورية .</p> <p><b>ب - المستوى المستهدف - المخزون الفعلي .</b></p> <p>ج - معدل الاستهلاك اليومي * مخزون الأمان .</p> <p>د - الطلب في وحدة الزمن ( مدة المراجعة الدورية + مدة التوريد ) + مخزون الأمان .</p>
50	<p>من الأهداف الكامنة وراء إدارة توزيع المخزون :</p> <p>أ - تقليل كلف النقل .</p> <p>ب - تقليل كلف المناولة .</p> <p>ج - عدم التعاون مع الموردين بخصوص عملية الجدولة .</p> <p><b>د - أ + ب .</b></p>
51	<p>من الطرق المستخدمة للوقاية من حالات عدم اليقين في المخزون :</p> <p><b>أ - الشراء المبكر .</b></p> <p>ب - عدم الاحتفاظ بمخزون زائد .</p> <p>ج - تخفيض مستوى المخزون .</p> <p>د - إطالة مدة التوريد .</p>
52	<p>من الفوائد الناجمة عن نظام الجدولة الفورية ( JIT ) :</p> <p>أ - زيادة مستويات المخزون .</p> <p>ب - زيادة المهل الزمنية للتصنيع .</p> <p><b>ج - تقليص المساحات المخصصة للتخزين .</b></p> <p>د - جميع ما ذكر .</p>
53	<p>مؤشرات التحسين المستمر في أداء المنظمة جراء استخدام نظام الجدولة الفورية ( JIT ) :</p> <p>أ - وصول الشحنات بناء على مواعيد جدولة .</p> <p>ب - زيادة عدد الأفراد العاملين في إدارة المخزون .</p> <p><b>ج - انسيابية الأجزاء عبر محطات العمل .</b></p> <p>د - زيادة الزمن المستغرق لتهيئة المكائن .</p>
54	<p>من مميزات نظام الجدولة الفورية ( JIT ) مقارنة بعمليات الشراء التقليدية :</p> <p><b>أ - وصول الشحنات بناء على مواعيد جدولة العمليات .</b></p> <p>ب - حجم دفعات كبير بفترات زمنية كبيرة .</p> <p>ج - التعامل مع العديد من الموردين .</p> <p>د - عقود شراء طويلة الأجل .</p>
55	<p>أثرت الجدولة الفورية ( JIT ) على استراتيجية المنظمة من خلال التركيز على :</p> <p>أ - أسبقيات التنافس .</p> <p>ب - الموقع الاستراتيجي .</p> <p>ج - الاختلاف مع أهداف الموردين .</p> <p><b>د - أ + ب .</b></p>



56	<p>من معوقات تطبيق نظام الجدولة الفورية :</p> <p>أ - العقلية الراضية بالتغيير .</p> <p>ب -توافق أهداف المشتري والبائع .</p> <p><b>ج -الحاجة إلى استثمار عال وخبرة متراكمة .</b></p> <p>د - المرونة العالية في عمليات المنظمة التشغيلية .</p>
57	<p>جميع العبارات المتعلقة بالنقل صحيحة عدا واحدة <u>خاطئة</u> ، وهي :</p> <p>أ - ينبغي تحديد طرق أو مسالك النقل بشكل مسبق .</p> <p>ب -يعد النقل حجر الأساس في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد .</p> <p>ج -يشكل النقل البحري الجزء الأكبر من إجمالي النقل .</p> <p><b>د - لا يضيف النقل قيمة مضافة للمنتج .</b></p>
58	<p>من العوامل المؤثرة على كلف النقل والتسعير التي تعود إلى المنتج :</p> <p><b>أ - التخزين .</b></p> <p>ب -موسمية نقل المنتج .</p> <p>ج -طبيعة ومدى القوانين الحكومية للناقل .</p> <p>د - درجة المنافسة الداخلية والخارجية .</p>
59	<p>جميع ما يلي من مزايا النقل الجوي عدا واحدة ، وهي :</p> <p>أ - سرعة إدخال البضاعة إلى السوق .</p> <p>ب -أقل تكلفة في التغليف الحمائي .</p> <p><b>ج -الحاجة الكبيرة إلى العناية الفائقة في المناولة .</b></p> <p>د - أقل ضرر للبضاعة .</p>
60	<p>من الملامح المميزة لأنظمة التوزيع اللامركزية :</p> <p><b>أ - إمكانية تقليل كلف الاتصال والتنسيق .</b></p> <p>ب -مواجهة الحالات الخاصة مثل الموسمية .</p> <p>ج -محاولة الموازنة بين المخزون المتاح وبين حاجة مراكز التوزيع .</p> <p>د - أ + ب .</p>
61	<p>من الإدارات المكونة لإدارة سلسلة التوريد كما حددها المختصون في ذا المجال :</p> <p>أ - إدارة الطلب .</p> <p>ب -إدارة المرتجعات .</p> <p>ج -إدارة علاقات الزبون .</p> <p><b>د - جميع ما ذكر .</b></p>
62	<p>واحدة من التالي ليست من الأنشطة الأساسية لإدارة اللوجستك ، وهي :</p> <p>أ - إدارة المخزون .</p> <p>ب -تدفق المعلومات .</p> <p><b>ج -المستودعات .</b></p> <p>د - النقل .</p>

<p>نوع النقل الذي يحقق الجدوى الاقتصادية والذي يستخدم عند وجود حركة نقل كافية :</p> <p>أ - النقل غير المنتظم .  ب -النقل شبه المنتظم .  <b>ج -النقل المنتظم .</b>  د - أ + ب .</p>	63
<p>ينصب التركيز على قيادة التكلفة لتحقيق النجاح السوقي في العلاقة بين :</p> <p>أ - الزبائن والمنافسين .  ب -الزبائن والشركة .  <b>ج -المنافسين والشركة .</b>  د - أ + ب .</p>	64
<p>جميع العبارات التالية صحيحة حول الترميز السلعي ( BC ) عدا واحدة خاطئة ، وهي :</p> <p><b>أ - يزيد الترميز السلعي من الأخطاء عند التسليم والاستلام والمبادلة للمنتجات .</b>  ب -يبلغ الترميز السلعي إلكترونيا 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 .</p>	65
<p>تأخذ خدمة الزبون أشكالاً عديدة منها :</p> <p>أ - عدم تجانس ممثلي المبيعات .  ب -عدم التعامل بالانتمان .  <b>ج -تركيب المنتج .</b>  د - جميع ما ذكر .</p>	66
<p>أحد أبعاد اللوجستك الأساسية الموجهة لخدمة الزبون والتي تقوم على إدارة المتطلبات المختلفة للزبائن والعمل على تلبيةها استناداً لرغباتهم أو حجم مشترياتهم هي :</p> <p>أ - الاتصالات .  <b>ب -الملائمة .</b>  ج -الاعتمادية .  د - شحن الطلب .</p>	67
<p>إحدى قواعد خدمات الزبون التي تهدف لبناء بأعلى المستويات والتي تتفق مع المنظمات المعاصرة المركزة على إدارة الجودة الشاملة ، هي :</p> <p>أ - خدمة الزبون كمقياس أداء .  <b>ب -خدمة الزبون كفلسفة .</b>  ج -خدمة الزبون كنشاط .  د - مود إجراءات خدمة الزبون .</p>	68
<p>تتعدد العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجية إدارة خدمة الزبون لتشمل :</p> <p>أ - قناعة الزبون .  ب -إدراك الزبون للقيمة .  ج -ولاء الزبون .</p>	69

<p><b>د - جميع ما ذكر .</b></p>	
<p>واحدة من العبارات التالية <u>خاطئة</u> حول اللوجستك وخدمة الزبون ، وهي :</p> <p>أ - تعتبر خدمة الزبون مقياس لمدى فاعلية نظام اللوجستك .</p> <p><b>ب -تهدف العلاقة بين اللوجستك والتسويق للوصول إلى جهود فردية وربحية مستقلة لكل منهما .</b></p> <p>ج -تقوم الرؤيا العملية لخدمة الزبون بإيجاد قيمة مضافة ذات أهمية في سلاسل التوريد .</p> <p>د - يمكن السيطرة على العديد من عناصر خدمة الزبون من خلال إدارة سلاسل التوريد والتسويق .</p>	<p><b>70</b></p>