

س١: يمكن تحديد مفهوم نظام ادارة الجودة الشاملة بصورة مختصرة على انه "تفاعل عناصر التشغيل وهى الافراد والاساليب والسياسات والاجهزه، لتحقيق جودة عالية للمخرجات:

**خطأ**

صواب

س٢: هى تلك المفردات من الاصول الثابتة وتشمل المعدات والاجهزة الصناعية والمكتبية بالاضافة الى ادوات الانتاج، ومعدات النقل على اختلاف انواعها والاثاث والملاحق وغيرها:

A. السلع الرأسمالية B. النفقات الرأسمالية C. الأصول الرأسمالية D. **الوحدات الرأسمالية الاستثمارية.**

س٣: هى المواد الاولية التى تورده مباشرة من الحقول الزراعية والصناعية مثل المواد والاشباب والنفط الخام.

A. المواد نصف المصنعة والمواد تحت الصنع B. لا شئ مما سبق.

C. الأجزاء والمكونات والوحدات المجمعة D. **المواد الخام.**

س٤: يمكن ان ترتبط خدمة الزبون باللوجستيات بابعاد رئيسية منها: الملائمة، -----

A. **كل ما سبق** B. الاعتمادية C. الوقت D. الاتصالات.

س٥: 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 شئ مما سبق.

C. **برنامج تخطيط الاحتياجات من التوزيع.** D. برنامج تخطيط الاحتياجات من المواد.

س٦: تقوم فلسفة إدارة الجودة الشاملة على المبادئ الاساسية التالية:----- :-

A. التحسينات المستمرة على نوعية المواد B. **المساهمة الجماعية وفرق العمل.**

C. التركيز على رضى المستهلكين من المنظمة D. لا شئ مما سبق

س٧: المبادئ الحيوية لادارة الجودة الشاملة والتي تحتوى على العناصر التالية: القيادة، التخطيط الاستراتيجى،-----

A. ادارة الإمداد B. **إدارة الموارد البشرية** C. ادارة نظم المعلومات D. العمليات التنظيمية.

س٨: يلزم توافر بعض الشروط التفصيلية حتى تعمل إدارة سلسلة التوريد بكفاءة وفعالية وهى:----- :-

A. **المخزون.** B. لا شئ مما سبق. C. مرونة الطلب. D. ولاء العميل.

س٩: وصارت الاتجاهات الحديثة للربح تمر من خلال معادلات، منها: الربح عن طريق الجودة العالية.

A. كل ما سبق B. الربح عن طريق مواد اقل.

C. **الربح عن طريق نصيب اكبر فى السوق** D. الربح عن طريق سعر افضل.

س١٠: ----- غالباً 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. الإتصالات B. الملائمة C. الوقت D. **الإعتمادية.**

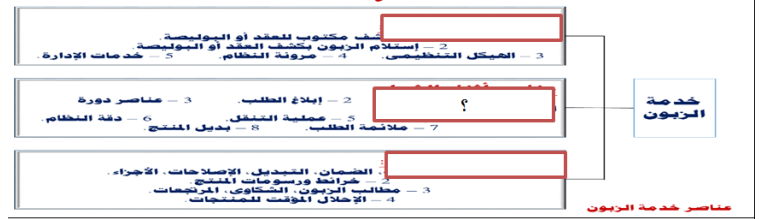
س١١: هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية تجديد اجراء المستندات لبتلائم وطلب الزبون، الشروط المالية وشروط الائتمان، ----- .

أ- تجهيز مادة للمساعدة في تقديم مبيعات الزبون ب- الصيانة المقنعة والمواد الاحتياطية للاصلاح  
ج- تركيب المنتج **د- كل ما سبق**

س١٢: تتحقق الفوائد الأولية لإدارة سلسلة التوريد لكل من العملاء والموردين فيما يلي :العملاء والتكلفة و-----

**أ- كل ما سبق.** ب- الوفورات الرأسمالية. ج- التكلفة الرأسمالية د- القيمة السوقية.

س١٣: في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى:----- :



أ- عناصر بعد الشراء **ب- عناصر اثناء الشراء** ج- عناصر قبل الشراء د- لاشيء مما سبق

س١٤: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ١٢ ساعة، واتضح أن وقت شحن الطلبية هو ٣ ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ٦ ساعات، لذلك يكون وقت معالجة الطلبية هو:-----

أ- ٩ ساعات ب- ٥ ساعات ج- ٦ ساعات **د- ٣ ساعات**

س١٥: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ----- ساعة، واتضح أن وقت معالجة الطلبية هو ٤ ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ساعتان، و وقت شحن الطلبية هو ٦ ساعات.

أ- ٤ ساعات ب- ٨ ساعات ج- ٦ ساعات **د- ١٢ ساعة**

س١٦: هي المفردات التامة الصنع كمرجات لاحد المصانع وتكون مدخلات لمصانع اخرى:

A.المواد نصف المصنعة والمواد تحت الصنع  
B. لا شئ مما سبق.  
C.الأجزاء والمكونات والوحدات المجمعة  
D.المواد الخام.

س١٧: تاخذ نمط الاصول الثابتة المستخدمة في انتاج السلع.

أ- النفقات الرأسمالية. ب- الأصول الرأسمالية ج- الوحدات الرأسمالية الأستثمارية **د- السلع الرأسمالية**

س١٨: بالامكان تقسيم اهداف المشتريات الى مجموعات، منها :-الحصول على السلع والخدمات بالكمية والجودة المطلوبتين.

أ- التاكيد من الحصول على افضل خدمة ممكنة والتوريد من قبل المورد **ب- كل ما سبق**  
ج- حصول على السلع والخدمات باقل الاسعار د- تطوير العلاقات مع مورد السلع

س١٩ : العوامل التي يمكن ان تحدد شكل استراتيجية ادارة خدمة الزبون والتي هي : ولاء الزبون، قناعة الزبون

**أ- ادراك الزبون** ب- لا شئ مما سبق ج- رضا الزبون د- كل ما سبق

س٢٠ : يجب أن تركز استراتيجيات إدارة سلسلة التوريد على علاقات الأعمال والتي تتصف بما يلي :  
الأجل الطويل و التعاون و -----

أ- لا شئ مما سبق ب- ان النظام مغلق

**ج- البحث عن نهاية لعلاقات المعادة مع الموردين** د- كل ما سبق

س٢١ : هي تلك المصروفات الموجهة نحو شراء الاصول الانتاجية الملموسة :

**أ- النفقات الرأسمالية** ب- الأصول الرأسمالية ج- السلع الرأسمالية د- الوحدات الرأسمالية الأستثمارية

س٢٢ : ان عناصر الوقت قد تشمل التالي: وقت تنفيذ الطلب، -----

أ- معالجة الطلب ب- تهيئة الطلب ج- كل ما سبق د- شحن الطلب

س٢٣ : تلعب الثقافة دورا بارزا في تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة لان مبادئ الجودة الشاملة يجب ان تكون جزءا حيويا من الحياة الثقافية للمنظمة

**صواب خطأ**

س٢٤ : من القضايا الاساسية المتعلقة بالعملية الادارية بتنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، تشمل على الاتي : التخطيط، التصميم والانظمة،-

**أ- كل ما سبق** ب- التنفيذ ج- فرق العمل د- السيطرة

س٢٥ : يمكن تصنيف عناصر خدمة الزبون بمجاميع مختلفة منها: عناصر قبل الشراء، -----

أ- عناصر عملية الشراء ب- عناصر اثناء الشراء ج- كل ما سبق د- لاشيء مما سبق

س٢٦ : هي تلك العملية التي تاخذ موقعها بين المشتري والبائع والشخص الثالث، و تنتج بقيمة مضافة

الى تبادل المنتج او الخدمة، وهي تعامل احادي او منفرد او في المدى البعيد كما في العلاقات التعاقدية. :

أ- لاشيء مما سبق ب- الميزة التنافسية ج- عملية التبادل د- خدمة الزبون

س٢٧ : توجد العديد من الخطوات العامة الواجب اتخاذها قبل البدء بتنفيذ ادارة الجودة الشاملة. ومن اهم هذه الخطوات ---:

أ- التخطيط ب- لاشيء مما سبق ج- تغيير الثقافة د- الالتزام الثقافي

س٢٨ : هي استراتيجية واسعة في اداء الشركة المصممة على تحقيق افضل الارباح واليرادات وتحقيق اعلى قناعة للمستهلك.

**A. ادارة العلاقة مع الزبون** B. لا شئ مما سبق C. إستراتيجية التركيز على الزبون D. كل ما سبق.

س٢٩: 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.

س٣٠: يساعد هذا البرنامج المنظمات في تعظيم العوائد المحققة عن طريق تعظيم استخدام تلك المنظمات للموارد اللازمة للتوريد وذلك بمساعدة تكنولوجيا المعلومات.

A. برنامج تخطيط موارد المنشأة  
 B. برنامج تخطيط الاحتياجات من المواد .  
 C. برنامج تخطيط الاحتياجات من التوزيع  
 D. لا شيء مما سبق.

س٣١: هناك عدة قضايا تدفع المنظمات إلى ضرورة تبني منهج إدارة سلاسل التوريد وهي: ----- :

A. زيادة أهمية التجارة الإلكترونية .  
 B . . الحاجة إلى تحسين المنتجات .  
 C. الحاجة لتخفيض تكاليف الشراء .  
 D . . الحاجة لرفع مستويات الشراء الداخلي.

س٣٢: تستخدم لتوليد العوائد من ادخار الكلف.

A. الوحدات الرأسمالية الأستثمارية . B. السلع الرأسمالية . C. النفقات الرأسمالية . D. الأصول الرأسمالية .

س٣٣: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ١٢ ساعة، واتضح أن وقت

معالجة الطلبية هو ٤ ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ساعتان، لذلك يكون وقت شحن الطلبية هو: -----

أ- ١٠ ساعات      ب- ٨ ساعات      ج- ٤ ساعات      د- ٦ ساعات

س٣٤: 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 شيء مما سبق  
 d. خدمة الزبون كفلسفة

س٣٥: هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية تجديد

اجراء المستندات لبيانات وطلب الزبون، الشروط المالية وشروط الائتمان، -----

أ- كل ما سبق .  
 ب- ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة.

ج- تقديم خيارات للبيع لبضائع مرسله  
 د- شروط عاجلة وفورية وتجانس ممثلى المبيعات

س٣٦: مجموعة الخصائص والمفردات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في ارضاء حاجات ورغبات

العملاء.

أ- الشاملة .  
 ب- لاشيء مما سبق  
 ج- ادارة الجودة الشاملة  
 د- الجودة

س٣٧: هي عملية الشراء والتي تعتبر معظم هذه العمليات من المسؤوليات المباشرة لقسم المشتريات.

أ- المشتريات والقدرة المكتسبة للربح      ب- أهداف المشتريات .  
 ج- المشتريات  
 د- دورة المشتريات.

س٣٨: يمكن القول بأن ---- هي طريقة اخرى لمستوى خدمة الزبون ومن وجهة نظر

عمليات اللوجستك فهي امتلاك مقياس لوحد او اكثر من مستويات الخدمة التي تطبق على جميع الزبائن بمثالية :

أ- الوقت      ب- الاتصالات      ج- الملائمة      د- الاعتمادية

س٣٩: في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى.----- :



أ- عناصر بعد الشراء      ب- عناصر اثناء الشراء      ج- عناصر قبل الشراء      د- لاشيء مما سبق

س٤٠: من أهم العوامل المؤدية الى تحسين الجودة: التركيز على دراسات وابحاث السوق، -

أ- إنتقاء و اختيار الموردين      ب- كل ماسبق

ج- رفع كفاءة هندسة العمليات وتصميم المنتج      د- لا شئ مما سبق

س٤١: خدمة الزبون يمكن ان تتضمن:النشاط او الوظيفة المراد ادارتها ، الاداء الفعلى او الحظ

أ- قدرة شحن الطلبات بالكامل      ب- لاشيء مما سبق      ج- قياسات النشاط او الاداء      د- كل ما سبق

س٤٢: تنفق المنظمات الصناعية كمعدل حوالى ٥٠% من مبيعاتها فى شراء المواد الخام والمك

والاجزاء والمواد التمه

أ- المشتريات      ب- أهداف المشتريات      ج- دورة المشتريات      د- المشتريات والقدرة المكتسبة

س٤٣: ان التغييرات فى الاسواق العالمية ساعد الشركات ان تعمل ضمن نطاق ما يسمى بالعو

وتوجد هناك انواع من الشركات ومنها:-الشركات التى تجعل الاشياء ت

أ- الشركات التى لا تشاهد الاشياء تحدث      ب- كل ما سبق

ج- الشركات التى تندهش لما حدث      د- الشركات التى تساهم فى حدوث الا

س٤٤: إن نظام ادارة الجودة الشاملة عبارة عن توليفة من الفلسفة الادارية الشاملة مع مجموعة

الادوات والمداخل لاغراض التطبيق      صواب

س٤٥: هى المواد المنتجة التى اجريت عليها بعض العمليات الانتاجية حيث حققت القيمة الم

A. لا شئى مما سبق      B. المواد نصف المصنعة والمواد تحت الصنع

C. الأجزاء والمكونات والوحدات المجمععة      D. المواد

س٤٦: في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى----



أ- عناصر بعد الشراء      ب- عناصر اثناء الشراء      ج- عناصر قبل الشراء      د- لاشيء مما سبق

س٤٧: المبادئ الحيوية لادارة الجودة الشاملة والتي تحتوى على العناصر التالية: القيادة، التخطيط الاستراتيجي

أ- العمليات التنظيمية.      ب- ادارة نظم المعلومات      ج- دارة الموارد البشرية      د- ادارة الإمداد.

س٤٨: هناك قوتان هائلتان تحددان خارطة الإقتصاد العالمي اليوم، و

أ- ثورة الإتصالات والعولمة      ب- التقنية والعولمة      ج- التقنية والإنترنت      د- كل ما

س٤٩: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ١٢ ساعة، واتضح أن وقت معالجة الطلبية هو ٤

ساعات، ووقت شحن الطلبية هو ٤ ساعات، لذلك يكون وقت تهيئة الطلبية هو----- :

أ- ٤ ساعات      ب- ٦ ساعات      ج- ٨ ساعات      د- ١٠ ساعه

س٥٠: يرتبط التخطيط الفعال للإحتياجات منها بالإنجاز السريع للطلب، حيث يسمح بوضع

عملية التصنيع في قلب

A. برنامج تخطيط موارد المنشأة

B. برنامج تخطيط الاحتياجات من المواد.

C. برنامج تخطيط الاحتياجات من التوزيع

D. لا شئ مما سبق.