

## الواجب الثالث سلسله الامداد

### السؤال 1

الاستراتيجية هي الآلية لتنفيذ الاهداف وبرنامج تحقيق الخطة ولغرض ان يكون برنامجا ناجحا هناك خمسة عوامل يجب ان تؤخذ بالاعتبار كونها اساسية، ومنها:تعهد من مجلس الإدارة والادارة العليا،-----.

- A.  كل ما سبق.
- B.  التغييرات التنظيمية.
- C.  الانظمة والاجراءات.
- D.  تدريب وتطوير المهارات الإدارية او التنظيمية.

### السؤال 2

خدمة الزبون يمكن ان تتضمن الاداء الفعلى او الحقيقى لمؤشر أداء معين كقدرة شحن الطلبات بالكامل ومن اصل 89% من اجمالى الطلبات الواردة وخلال فترة زمنية لا تتجاوز الـ 24 ساعة.

- صواب
- خطأ

### السؤال 3

ان لخدمة الزبون ليس لها تعريف واحد محدد، فخدمة الزبون يعتقد الناس ان لها قواعد وهي كالاتى:-----.

- A.  خدمة الزبون كنشاط
- B.  كل ما سبق.
- C.  خدمة الزبون كمقياس اداء
- D.  خدمة الزبون كفلسفة

### السؤال 4

يمكن ان ترتبط خدمة الزبون باللوجستك بابعاد رئيسية ، منها : الملائمة و -----

- A.  الاتصالات.
- B.  كل ما سبق
- C.  الثقة
- D.  الوصول السريع

### السؤال 5

تقوم فلسفة إدارة الجودة الشاملة على المبادئ الأساسية التالية:-----  
● A. كل ما سبق

● B. المساهمة الجماعية و فرق العمل.

● C. التحسينات المستمرة على نوعية العمليات والمخرجات.

● D. التركيز على رضى المستهلكين من المخرجات.

### السؤال 6

يناقش المورد الأمور التالية عند التفاوض في عقد الصفقات: الموقف في السوق والذي يتحدد من الموقف الاحتكاري، وطبيعة الطلب من المنتج و  
● A. القيمة الاقتصادية للمشتري في الأمد الطويل.

● B. اسعار المنافسين بصورة خاصة

● C. ما هو النصيب السوقي

● D. حاجة المورد الى ادارة العروض الموجهة للمشتري

### السؤال 7

هنالك الكثير من القضايا التي يتوجب دراستها عند تنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، والتي تشمل على الاتي: الالتزام والتنظيم و-----

● A. كل ما سبق.

● B. المعايير.

● C. التصميم والانظمة.

● D. التنظيم.

### السؤال 8

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 الراسمالية.

B.  النفقات الراسمالية.

C.  الوحدات الراسمالية الاستثمارية

D.  الاصول الراسمالية.

### السؤال 9

يعنى مفهوم الجودة: " مجموعة الأسس و المبادئ المتبعة لإنتاج السلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في ارضاء حاجات ورغبات العملاء".

صواب

خطأ

### السؤال 10

ترتبط المواصفات الوظيفية بصورة كبيرة مع الجودة، وتوجد اربعة مراحل للوصول الى مواصفة المستخدم وهى: تخطيط الجودة والمنتج، و-----.

A.  الجودة والاستخدام

B.  تصميم الجودة والمنتج

C.  كل ما سبق

D.  الجودة والتصنيع

hanan دافوره هانم