

فالتهم



حل أسئلة
الواجبات والإفتبار الفصلي لمادة

إدارة سلسلة الإمدادات

قسم إدارة أعمال - مستوى فامس
لعام ٢٠١٤ - ٢٠١٥

إعداد وتنسيق
نبيل المطير



الواجب الأول

السؤال (1): ----- هي تتابع من المنظمات والتي يتم تضمينها في الإنتاج والتسليم للمنتج والخدمة، حيث يبدأ التتابع من الموردين الرئيسيين للمواد الخام ويمتد نطاقه في كل الطرق وحتى العميل النهائي.

A. سلسلة الطلب.

B. سلسلة التوريد.

C. إدارة سلسلة التوريد.

D. سلسلة القيمة.

السؤال (2): يبدأ ----- مع بداية السلسلة وينتهي مع العمليات الداخلية بالمنظمة.

A. عنصر الطلب.

B. عنصر التوريد.

C. عنصر التوزيع.

D. كل ما سبق.

السؤال (3): يبدأ ----- في السلسلة من النقطة التي يتم فيها تسليم مخرجات المنظمة للعميل الحالي وتنتهي مع العميل النهائي في السلسلة.

A. عنصر التوريد.

B. عنصر الطلب.

C. عنصر التوزيع.

D. كل ما سبق.

السؤال (4): هي "حلقة تبدأ ولا تنتهي مع العميل.

A. إدارة سلسلة التوريد.

B. سلسلة القيمة.

C. سلسلة التوريد.

D. لا شيء مما سبق.

ملاحظة: (لا يوجد حلقة تبدأ ولا تنتهي لذلك لم يكن أحد الخيارات هو الجواب ولكن إذا ذكر أنها حلقة تبدأ وتنتهي مع العميل عندها سيكون الخيار إدارة سلسلة التوريد هو الصحيح)

السؤال (5): إدارة سلسلة التوريد تمثل مزيجاً من العلم والفن الذي يستلزم -----، والمستوى المرتفع للالتزام الشركة تجاه الشئون البيئية وكذلك مساندة الإدارة العليا لسلسلة التوريد المبدئية.

A. العمليات الفعالة.

B. المثالية.

C. تكامل العمل عبر الإدارات الوظيفية.

D. لا شيء مما سبق.

ملاحظة: (الخيار الصحيح هو القوة ولكن لم يكن من ضمن الخيارات، علماً أنه يجب التنبيه هنا بأن إدارة سلسلة التوريد يستلزم جميع الأمور التي ذكرت بالخيارات وهي ثلاثة ولكن السؤال كان يريد تكملة العنصر الأول فقط ولم يكن السؤال عن ماهي العناصر هذا للتنبيه)

السؤال (6): هي وجود التكامل الأوتوماتيكي للطلب من العملاء إلى الموردين عبر تقدير نظام تخطيط موارد المنشأة.

A. سلسلة التوريد.

B. إدارة سلسلة التوريد.

C. سلسلة الطلب.

D. سلسلة القيمة.

السؤال (7): تسمح الأمثلية بتحسين أداء سلسلة التوريد بالشركة في عدة مجالات متنوعة هي:

تخفيض تكلفة التوريد، و -----.

A. عائد أفضل على الاستثمارات.

B. زيادة كفاءة التوزيع.

C. تحسين الربح الحدي للمورد.

D. لا شيء مما سبق.

ملاحظة: (الخيار الصحيح هو تخفيض تكلفة التوريد وزيادة كفاءة التصنيع (على كل المستويات) وعائد أفضل على الأصول (صافي الربح بعد التكاليف والفوائد) وتحسين الربح الحدي للمنتج)

السؤال (8): سلسلة التوريد المثالية يمكن أن تؤكد بصورة إيجابية على أربعة عناصر تقود إلى القيمة السوقية هي نمو المبيعات، و-----.

- A. تخفيض المخزون.
- B. الاستخدام الكفؤ للموارد البشرية.
- C. إنجاز التوريد بصورة متميزة.
- D. لا شيء مما سبق.

ملاحظة: (الصحيح أنها خمسة عناصر وليست أربعة وهي نمو المبيعات وتخفيض التكلفة والاستخدام الكفؤ للأصول الثابتة وإنجاز الأعمال بصورة متميزة والشريحة الضريبية المحددة)

السؤال (9): لا تشمل الوظائف والأنشطة: المخازن، المصانع، مراكز التشغيل، مراكز التوزيع مكاتب التجارة والتوكيلات.

- A. صواب
- B. خطأ

السؤال (10): لا تشمل التسهيلات: التنبؤ، الشراء، إدارة المخزون، إدارة المعلومات، تأكيد الجودة، الجدولة، الإنتاج، التوزيع، التسليم وأخيراً خدمة العميل.

- A. صواب
- B. خطأ

الواجب الثاني

السؤال (1): خدمة الزبون يمكن ان تتضمن: النشاط او الوظيفة المراد ادارتها، الاداء الفعلي او الحقيقي، -----.

A. قياسات النشاط او الاداء.

B. قدرة شحن الطلبات بالكامل

C. كل ما سبق

D. لا شيء مما سبق.

السؤال (2): هي تلك العملية التي تأخذ موقعها بين المشتري والبائع والشخص الثالث، وتنتج بقيمة مضافة الى تبادل المنتج او الخدمة، وهي تعامل أحادي او منفرد او في المدى البعيد كما في العلاقات التعاقدية.

A. خدمة الزبون

B. عملية التبادل

C. الميزة التنافسية

D. لا شيء مما سبق

ملاحظة: (في الواجب الثاني كان الجواب الصحيح هو عملية التبادل ... وقد تم مراجعة الدكتور في هذا الأمر وأتضح أن الجواب هو المذكور في المحتوى وهو خدمة الزبون لذلك تم التصحيح)

السؤال (3): هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تأخذ او تتضمن الاجراءات التالية: تجديد اجراء المستندات ليتلاءم وطلب الزبون، الشروط المالية وشروط الائتمان، -----.

A. تقديم خيارات للبيع لبضائع مرسله.

B. ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة.

C. شروط عاجلة وفورية وتجانس ممثلي المبيعات.

D. كل ما سبق.

السؤال (4): هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تأخذ او تتضمن الاجراءات التالية:
تجديد اجراء المستندات ليتلاءم وطلب الزبون, الشروط المالية وشروط الائتمان, -----.

A. تجهيز مادة للمساعدة في تقديم مبيعات الزبون.

B. تركيب المنتج.

C. الصيانة المقنعة والمواد الاحتياطية للإصلاح.

D. كل ما سبق.

السؤال (5): يمكن تصنيف عناصر خدمة الزبون بمجاميع مختلفة منها: عناصر قبل الشراء, -----.

A. عناصر عملية الشراء.

B. عناصر اثناء الشراء.

C. كل ما سبق.

D. لا شيء مما سبق.

السؤال (6): خدمة الزبون ليس لها تعريف واحد محدد, فخدمة الزبون يعتقد الناس ان لها قواعد مختلفة منها: خدمة الزبون كنشاط, -----.

A. خدمة الزبون كفلسفة.

B. خدمة الزبون كمقياس اداء.

C. كل ما سبق.

D. لا شيء مما سبق.

السؤال (7): في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الاستفهام إلى: -----

1- كشف مكتوب للعقد أو البوليصة 2- استلام الزبون بكشف العقد او البوليصة 3- الهيكل التنظيمي 4- مرونة النظام 5- خدمات الادارة		خدمة الزبون
1- مستوى نفاذ المخزون 2- ابلاغ الطلب 3- عناصر دورة الطلب 4- الشحنات المرسله 5- عملية التنقل 6- دقة النظام 7- ملائمة الطلب 8- بديل المنتج	?	
1/ التركيب ؛ الضمان، التبديل، الاصلاحات، الأجزاء 2/ خرائط ورسومات المنتج 3/ مطالب الزبون، الشكاوي، المرتجعات 4/ الاحلال المؤقت للمنتجات		

- A. عناصر بعد الشراء.
B. عناصر قبل الشراء.
C. عناصر اثناء الشراء.
D. لا شيء مما سبق.

السؤال (8): في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الاستفهام إلى: -----

1- كشف مكتوب للعقد أو البوليصة 2- استلام الزبون بكشف العقد او البوليصة 3- الهيكل التنظيمي 4- مرونة النظام 5- خدمات الادارة	?	خدمة الزبون
1- مستوى نفاذ المخزون 2- ابلاغ الطلب 3- عناصر دورة الطلب 4- الشحنات المرسله 5- عملية التنقل 6- دقة النظام 7- ملائمة الطلب 8- بديل المنتج		
1/ التركيب ؛ الضمان، التبديل، الاصلاحات، الأجزاء 2/ خرائط ورسومات المنتج 3/ مطالب الزبون، الشكاوي، المرتجعات 4/ الاحلال المؤقت للمنتجات		

- A. عناصر بعد الشراء.
B. عناصر اثناء الشراء.
C. عناصر قبل الشراء.
D. لا شيء مما سبق.

السؤال (9): في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الاستفهام إلى:-----

1- كشف مكتوب للعقد أو البوليصا 2- استلام الزبون بكشف العقد أو البوليصا 3- الهيكل التنظيمي 4- مرونة النظام 5- خدمات الادارة		خدمة الزبون
1- مستوى نفاذ المخزون 2- ابلاغ الطلب 3- عناصر دورة الطلب 4- الشحنات المرسله 5- عملية التنقل 6- دقة النظام 7- ملائمة الطلب 8- بديل المنتج		
1/ التركيب : الضمان، التبديل، الاصلاحات، الأجزاء 2/ خرائط ورسومات المنتج 3/ مطالب الزبون، الشكاوي، المرتجعات 4/ الاحلال المؤقت للمنتجات	?	

- A. عناصر بعد الشراء.
B. عناصر اثناء الشراء.
C. عناصر قبل الشراء.
D. لا شيء مما سبق.

السؤال (10): هناك عامل مهم يسهم وبشكل فاعل ومؤثر بل يعد اساسا في نجاح الاعمال وتقدمها كما يؤثر بشكل كبير على الحصة السوقية للمؤسسة او الشركة الا وهو عامل خدمة الزبون

- A. صواب
B. خطأ

التصحيح: (الفقرة صحيحة ولكن التصحيح في "يؤثر بشكل كبير على الحصة السوقية للمنتج أو الخدمة وليس للمؤسسة أو الشركة")

الواجب الثالث

السؤال (1): هي تلك المفردات من الاصول الثابتة وتشمل المعدات والاجهزة الصناعية والمكتبية الى ادوات الانتاج، ومعدات النقل على اختلاف انواعها والاثاث والملاحق وغيرها.

A. النفقات الرأسمالية.

B. الأصول الرأسمالية.

C. الوحدات الرأسمالية الاستثمارية.

D. السلع الرأسمالية.

السؤال (2): تأخذ نمط الاصول الثابتة المستخدمة في انتاج السلع.

A. النفقات الرأسمالية.

B. الأصول الرأسمالية.

C. الوحدات الرأسمالية الاستثمارية.

D. السلع الرأسمالية.

السؤال (3): تستخدم لتوليد العوائد من ادخار الكلف.

A. الوحدات الرأسمالية الاستثمارية.

B. النفقات الرأسمالية.

C. السلع الرأسمالية.

D. الأصول الرأسمالية.

السؤال (4): هي تلك المصروفات الموجهة نحو شراء الاصول الانتاجية الملموسة.

A. الأصول الرأسمالية.

B. السلع الرأسمالية.

C. الوحدات الرأسمالية الاستثمارية.

D. النفقات الرأسمالية.

السؤال (5): هي المواد الأولية التي تورد مباشرة من الحقول الزراعية والصناعية مثل المواد والاشباب والنفط الخام.

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

السؤال (6): هي المواد المنتجة التي اجريت عليها بعض العمليات الانتاجية حيث حققت القيمة المضافة

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

السؤال (7): هي المفردات التامة الصنع كمخرجات لاحد المصانع وتكون مدخلات لمصانع اخرى.

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

السؤال (8): هي عملية الشراء والتي تعتبر معظم هذه العمليات من المسؤوليات المباشرة لقسم المشتريات.

- A. دورة المشتريات.
- B. المشتريات.
- C. أهداف المشتريات.
- D. المشتريات والقدرة المكتسبة للربح.

السؤال (9): تنفق المنظمات الصناعية كمعدل حوالي 50% من مبيعاتها في شراء المواد الخام والمكونات والاجزاء والمواد التمويينية.

A. المشتريات.

B. أهداف المشتريات.

C. دورة المشتريات.

D. المشتريات والقدرة المكتسبة للربح.

السؤال (10): بالإمكان تقسيم اهداف المشتريات الى مجموعات، منها: الحصول على السلع والخدمات بالكمية والجودة المطلوبتين.

A. تطوير العلاقات مع مورد السلع.

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

C. الحصول على السلع والخدمات بأقل الاسعار.

D. كل ما سبق.

الواجب الرابع

السؤال (1): من بين تكاليف التخزين: تكلفة الاموال المستثمرة في المخزون وتكلفة الإضاءة والتدفئة والقوى المحركة واستهلاك معدات وأدوات التخزين، و-----.

A. تكلفة التلف والتقادم.

B. تكلفة التأمين على عمليات شحن البضاعة.

C. تكلفة شراء المخزون.

D. تكلفة الضرائب على الإيراد.

السؤال (2): المخزون هو الاحتفاظ بكمية معينة (محددة مسبقا وفق دراسة علمية) من سلعة أو مادة خام لفترة زمنية في انتظار استخدامها أو بيعها، متحملين تكاليف التخزين.

A. صواب

B. خطأ

ملاحظة قبل الانتقال للسؤال الثالث

مثل هذا السؤال القادم راج يجينا بالأختبار وتعرفون مشكلة الأختبار " أنها نماذج متنوعة " ولذلك راج يتغير السؤال الأول يصير ثاني وهكذا .. في مثل هذا السؤال يجب أن تحل مسألة قبل مسأله لأن كل مسألة تعتمد على نتيجة وهي على النحو التالي :

أول فقرة في السؤال أنك لازم تعرف القيمة أو التكلفة أو الكمية الاقتصادية طبعاً ذكرت ثلاث أشياء قبل الاقتصادية (تكلفة - قيمة - كمية) وكلها نفس الفكرة ونفس السؤال أي ان السؤال سيطلب إحداها.

فإذا لم يزودك أيها بالسؤال ولم تكن هي الفرق الأولى في الطلب في السؤال فقم بحلها أولاً والسبب:

- عدد مرات الشراء تعتمد على معرفتك للكمية أو القيمة أو التكلفة الاقتصادية .
- تكلفة الشراء تعتمد في حلها على عدد مرات الشراء فإذا لم يزودك ايها بالسؤال أنت بحاجة إلى حل عدد مرات الشراء قبل تكلفة الشراء.

الملاحظة الأخيرة متى أختار وحدة ومتى أختار ريال ؟

إذا كان في السؤال (قيمة وحدات التعادل أو القيمة الاقتصادية) هنا تختار الريال.

إذا طلب في السؤال (وحدات التعادل أو نقطة التعادل أو الكمية الاقتصادية أو التكلفة الاقتصادية) هنا سيكون الجواب بالوحدات.

نتنقل للسؤال الثالث ... ☺

تم إعداد الجدول السابق لحساب كمية الأمر الاقتصادية للأسئلة من 3 إلى 7، ويتضح من الجدول أن:

عدد أوامر الشراء خلال العام	حجم أمر الشراء	تكاليف الطلب	تكاليف الاحتفاظ بالمخزون	اجمالي التكاليف
1	10000	10	1000	1010
2	5000	20	500	520
3	3333	30	333	363
4	2500	40	250	290
5	2000	50	200	250
6	1667	60	167	227
7	1429	70	143	213
8	1250	80	125	205
9	1111	90	111	201
10	1000	100	100	200
11	909	110	91	201

ملاحظة: الفقرات التالية جوابها يعتمد على معادلة لكن إذا الجدول جاك كامل مثل اللي فوق معناتها كل الأجوبة بالجدول فمافي داعي أنك تحسبها بطريقة المعادلة كل اللي عليك قبل تجاوب شوف الرقم اللي موجود بالعمود تكاليف الطلب ويكون مشابه ونفس القيمة للعمود اللي يقابلة تكاليف الاحتفاظ بالمخزون وانا حددتها لكم باللون البرتقالي عشان توضح معكم تلاحظون القيمة 100 في عمود تكاليف الطلب و 100 في عمود تكاليف المخزون فالقيمة متساوية إذا هنا تتحد القيمة أو الكمية الاقتصادية وهذا اللي حددته لكم فيه كل أجوبة الأسئلة اللي تحت من (3) إلى (7) :

السؤال (3): الكمية الاقتصادية تتحدد عند: -----.

A. 1000 ريال.

B. 2500 وحده.

C. 1000 وحده.

D. 2500 ريال

ملاحظة: الكمية الاقتصادية أو القيمة أو التكلفة كلها المقصود فيها حجم أمر الشراء بالجدول وعندنا باللي حددنا بالجدول الكمية هي 1000 وبما أنه ذكر الكمية معناته نتكلم عن الوحدة وليس الريال .



السؤال (4): عند الكمية الاقتصادية، يجب أن تكون عدد مرات الشراء: -----

A. 5 مرات.

B. 10 مرات.

C. 4 مرات.

D. 11 مرة.

ملاحظة: عدد مرات الشراء أيضا من نفس اللي حددناه وهو العمود الأول فالقيمة هي 10 مرات.

السؤال (5): عند الكمية الاقتصادية، يجب أن تكون تكاليف الطلب: -----

A. 100 ريال.

B. 40 ريال.

C. 110 ريال.

D. 50 ريال.

ملاحظة: تكاليف الطلب أيضا من نفس اللي حددناه من الجدول وهو العمود الثالث فالقيمة هي 100 ريال.

السؤال (6): عند الكمية الاقتصادية، يجب أن تكون تكاليف الاحتفاظ بالمخزون: -----

A. 200 ريال.

B. 91 ريال.

C. 100 ريال.

D. 250 ريال.

ملاحظة: تكاليف الأحتفاظ بالمخزون أيضا من نفس اللي حددناه من الجدول وهو العمود الرابع فالقيمة هي 100 ريال.

السؤال (7): عند الكمية الاقتصادية، يجب أن تكون إجمالي التكاليف: -----

A. 200 ريال.

B. 290 ريال.

C. 201 ريال.

D. 250 ريال.

ملاحظة: إجمالي التكاليف أيضا من نفس اللي حددناه من الجدول وهو العمود الخامس فالقيمة هي 200 ريال.



الآن السؤالين (8) و (9) حلهم تقدر تسويه بالجدول أو بالمعالة وأنا أشوف أنه بالمعادة أسرع

تتوقع شركة روساندا ان يكون اجمالي الطلب على المخزون خلال العام القادم 10000 ريال، وقد تم تقدير تكلفة الطلب بمقدار 10 ريالات لكل أمر شراء، فاذا علمت ان تكلفة الاحتفاظ بالوحدة الواحدة من المخزون السلعي تعادل 0.2 ريال وتحسب على متوسط المخزون خلال العام.

السؤال (8): بحساب الكمية الاقتصادية من البيانات السابقة تبين انها:-----.

- A. 1000 ريال.
- B. 2500 وحدة.
- C. 2500 ريال.
- D. 1000 وحدة.

طريقة الحل: هناك قانون لحساب الكمية الاقتصادية وهو التالي:

$$ك = \sqrt{\frac{2 \times ط \times ع}{ن}}$$

حيث أن:

ك = تعني الكمية الاقتصادية (وهي القيمة المطلوب منا إيجادها بالسؤال)

ط = إجمالي الطلب (وهي حسب ما ذكر بالسؤال (1000 ريال)

ع = عددمرات الشراء (وهي حسب ما ذكر بالسؤال (10 مرات)

ن = تكلفة الاحتفاض بالوحدة الواحدة (وهي أيضا كما ذكر بالسؤال (0.2)

الآن كل ما علينا التعويض في المعادلة السابقة والحساب بالآلة الحاسبة (مسموح إظهار الآلة)

$$ك = \sqrt{\frac{2 \times ط \times ع}{ن}} = \sqrt{\frac{2 \times 10000 \times 10}{0.2}} = 1000 \text{ ريال}$$

والناتج تقدر تطلع به بألة CASIO fx-991ES بسهولة ☺

تتوقع شركة روساندا ان يكون اجمالي الطلب على المخزون خلال العام القادم 10000 ريال، وقد تم تقدير تكلفة الطلب بمقدار 10 ريالات لكل أمر شراء، فاذا علمت ان تكلفة الاحتفاظ بالوحدة الواحدة من المخزون السلعي تعادل 0,2 ريال وتحسب على متوسط المخزون خلال العام.

السؤال (9): عند الكمية الاقتصادية، من البيانات السابقة يجب أن تكون إجمالي التكاليف: -----

A. 200 ريال.

B. 201 ريال

C. 290 ريال.

D. 250 ريال

ملاحظة : الجواب في الواجب الرابع كان 201 ولكنه خطأ من النظام والجواب الصحيح هو 200 وتم

مناقشة الدكتور في الأمر ووعد بتعويض درجة لكل طالب ☺

طريقة الحل: من أجل استخراج قيمة إجمالي التكاليف يجب أن نعرف تكلفة الشراء وتكلفة التخزين.
تكلفة الشراء قانونها هو :

تكلفة الشراء = عدد مرات الشراء X تكلفة أمر الشراء

نلاحظ أن يريد منا معرفة عدد مرات الشراء هذا الأمر لم يذكر بالسؤال لذلك يجب علينا معرفة عدد مرات الشراء أولاً

قانون عدد مرات الشراء هو:

$$\text{عدد مرات الشراء} = \frac{p}{k} = \frac{10000}{1000} = 10$$

مثل ما ذكرنا قبل :

ك = تعني الكمية الاقتصادية (من السؤال (8) طبعاً يجب ملاحظة أن سرال 8 وسؤال 9 مربوطين مع بعض)

ط = إجمالي الطلب (وهي حسب ما ذكر بالسؤال (10000 ريال)

صار عندنا عدد مرات الشراء وهو (10) مرات وتلفة الشراء وهو كما ذكر بالسؤال (10) للوحدة نعوض بقانون تكلفة الشراء :

تكلفة الشراء = عدد مرات الشراء X تكلفة أمر الشراء

$$= 10 \times 10 = 100 \text{ ريال تكلفة الشراء}$$

الآن يجب علينا معرفة قيمة تكلفة التخزين يتبع



من أجل استخراج قيمة تكلفة التخزين يجب علينا العمل على القاعدة التالية:

$$\text{تكلفة التخزين} = \frac{\text{ك}}{2} \times \text{تكلفة تخزين الوحدة} = \frac{1000}{2} \times 0.2 = 100$$

عرفنا قيمة تكلفة الشراء = 100

عرفنا قيمة تكلفة التخزين = 100

الآن صار نقدر نطلع قيمة إجمالي التكاليف والمطلوبة بالسؤال بالقانون التالي:

إجمالي التكاليف = تكلفة الشراء + تكلفة التخزين

$$100 + 100 =$$

$$200 =$$

السؤال (10): تستخدم تكاليف الامر بالشراء وتكاليف نفاذ المخزون في تحديد الحجم الامثل للمخزون.

A. صواب

B. خطأ

التصحيح: (الخطأ في كلة نفاذ المخزون والصحيح أنه تستخدم تكاليف الامر بالشراء وتكاليف المخزون في تحديد الحجم الأمثل للمخزون ... أما تكاليف نفاذ المخزون تستخدم في تحديد نقطة إعادة الطلب المثلى لعناصر أو مفردات المخزون)

الاختبار الفصلي

السؤال (1): تعتبر هذه الخطوة أكثر الأجزاء كثافة وثقل في سلسلة التوريد حيث يتم قياس مستويات جودة المخرجات وقياس إنتاجية الموارد البشرية.

- A. التصميم.
- B. التشغيل.
- C. الموقع.
- D. الصنع.

السؤال (2): 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. 4 ساعات.
- B. 6 ساعات.
- C. 8 ساعات.
- D. 10 ساعات.

ملاحظة: (طريقة حسابها سهل إجمالي الوقت 12 ساعة نطرح منها 4 ساعات وقت الشحن و4 ساعات وقت معالجة يتبقى لنا من الـ 12 ساعة 4 ساعات فقط هو وقت التهيئة للطلبية)

السؤال (3): من المبادئ الستة لإدارة سلسلة التوريد: تقسيم العملاء إلى مجموعات متميزة اعتماداً على حاجتهم للخدمة وتطويع سلسلة التوريد لخدمة هذه الشرائح المرعبة.

- A. صواب
- B. خطأ

التصحيح: (الفقرة صحيحة ولكن الخطأ في عدد المبادئ حيث أن الصحيح هو سبع مبادئ)

السؤال (4): يساعد هذا البرنامج المنظمات في تعظيم العوائد المحققة عن طريق تعظيم استخدام تلك المنظمات للموارد اللازمة للتوريد وذلك بمساعدة تكنولوجيا المعلومات.

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

السؤال (5): يبدأ ----- مع بداية السلسلة وينتهي مع العمليات الداخلية بالمنظمة.

- A. عنصر التوزيع.
- B. عنصر التوريد.
- C. عنصر الطلب.
- D. كل ما سبق.

السؤال (6): سلاسل التوريد لديها مخزون من الخامات والمنتجات تحت التشغيل والمنتجات التامة، ومما لا شك فيه أن المخزون هو تعطيل لرأس المال، ويفضل تجنب ما يعرف بالمخزون الراكد.

- A. صواب
- B. خطأ

التصحيح: (الفقرة صحيحة ولكن الخطأ سلاسل التوريد والصحيح هو الكيانات الصناعية)

السؤال (7): يجب أن تركز استراتيجيات إدارة سلسلة التوريد على علاقات الأعمال والتي تتصف بما يلي: الأجل الطويل والتعاون و-----.

- A. أن النظام مغلق.
- B. البحث عن نهاية لعلاقات المعاداة مع الموردين.
- C. كل ما سبق.
- D. لا شيء مما سبق.



السؤال (8): هي "حلقة تبدأ وتنتهي مع العميل.

A. إدارة سلسلة التوريد.

B. سلسلة التوريد.

C. سلسلة القيمة.

D. سلسلة الطلب.

السؤال (9): هناك عدة قضايا تدفع المنظمات إلى ضرورة تبني منهج إدارة سلاسل التوريد وهي:

A. الحاجة إلى تحسين المنتجات.

B. الحاجة لرفع مستويات الشراء الداخلي.

C. الحاجة لتخفيض تكاليف الشراء.

D. زيادة أهمية التجارة الإلكترونية.

السؤال (10): دارة سلسلة التوريد تمثل مزيجا من العلم والفن الذي يستلزم -----, والمستوى

المرتفع لالتزام الشركة تجاه الشئون البيئية وكذلك مساندة الإدارة العليا لسلسلة التوريد المبدئية.

A. العمليات الفعالة.

B. تكامل العمل عبر الإدارات الوظيفية.

C. القوة.

D. لا شيء مما سبق.

السؤال (11): هي وجود التكامل الأوتوماتيكي للطلب من العملاء إلى الموردين عبر تقدير نظام

تخطيط موارد المنشأة.

A. إدارة سلسلة التوريد.

B. سلسلة التوريد.

C. سلسلة القيمة.

D. سلسلة الطلب.



السؤال (12): تتحقق الفوائد الأولية لإدارة سلسلة التوريد لكل من العملاء والموردين فيما يلي:
العملاء والتكلفة و-----.

- A. القيمة السوقية.
- B. التكلفة الرأس مالية.
- C. الوفورات الرأس مالية.
- D. كل ما سبق.

السؤال (13): ان عناصر الوقت قد تشمل التالي: وقت تنفيذ الطلب. -----

- A. معالجة الطلب.
- B. تهيئة الطلب.
- C. شحن الطلب.
- D. كل ما سبق.

السؤال (14): الشكل أدناه يوضح محافظة علاقات الموردين والمنظمة والذي يوضح أربعة أنماط من العلاقات، والرقم (27) يوضح-----

نوع الإستثمار		الإستثمارات المحددة للمورد	
		منخفضة	عالية
الإستثمارات المحددة للمشتري	عالية	(28)	(27)
	منخفضة	(30)	(29)

- A. تقييد المورد.
- B. تقييد المشتري.
- C. شريك استراتيجي.
- D. تبادل تسويقي.

السؤال (15): الشكل أدناه يوضح محفظة علاقات الموردين والمنظمة والذي يوضح أربعة أنماط من العلاقات، والرقم (28) يوضح-----

نوع الإستثمار		الإستثمارات المحددة للمورد	
		منخفضة	عالية
الإستثمارات المحددة للمشتري	عالية	(28)	(27)
	منخفضة	(30)	(29)

- A. تقييد المورد.
 B. تقييد المشتري.
 C. شريك استراتيجي.
 D. تبادل تسويقي.

السؤال (16): الشكل أدناه يوضح محفظة علاقات الموردين والمنظمة والذي يوضح أربعة أنماط من العلاقات، والرقم (29) يوضح-----

نوع الإستثمار		الإستثمارات المحددة للمورد	
		منخفضة	عالية
الإستثمارات المحددة للمشتري	عالية	(28)	(27)
	منخفضة	(30)	(29)

- A. تقييد المورد.
 B. تقييد المشتري.
 C. شريك استراتيجي.
 D. تبادل تسويقي.

السؤال (17): الشكل أدناه يوضح محافظة علاقات الموردين والمنظمة والذي يوضح أربعة أنماط من العلاقات، والرقم (30) يوضح-----

نوع الإستثمار		الإستثمارات المحددة للمورد	
		منخفضة	عالية
الإستثمارات المحددة للمشتري	عالية	(28)	(27)
	منخفضة	(30)	(29)

- A. تقييد المورد.
 B. تقييد المشتري.
 C. شريك استراتيجي.
 D. تبادل تسويقي.

السؤال (18): في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الاستفهام إلى:-----

خدمة الزبون	
1- كشف مكتوب للعقد أو البوليصة 2- استلام الزبون بكشف العقد او البوليصة 3- الهيكل التنظيمي 4- مرونة النظام 5- خدمات الادارة	?
1- مستوى نفاذ المخزون 2- ابلاغ الطلب 3- عناصر دورة الطلب 4- الشحنات المرسله 5- عملية التنقل 6- دقة النظام 7- ملائمة الطلب 8- بديل المنتج	
1/ التركيب : الضمان، التبدل، الاصلاحات، الأجزاء 2/ خرائط ورسومات المنتج 3/ مطالب الزبون، الشكاوي، المرتجعات 4/ الاحلال المؤقت للمنتجات	

- A. عناصر قبل الشراء.
 B. عناصر اثناء الشراء.
 C. عناصر بعد الشراء.
 D. لا شيء مما سبق.

السؤال (19): في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الاستفهام إلى:-----

1- كشف مكتوب للعقد أو البوليصة 2- استلام الزبون بكشف العقد او البوليصة 3- الهيكل التنظيمي 4- مرونة النظام 5- خدمات الادارة		خدمة الزبون
1- مستوى نفاذ المخزون 2- ابلاغ الطلب 3- عناصر دورة الطلب 4- الشحنات المرسله 5- عملية التنقل 6- دقة النظام 7- ملائمة الطلب 8- بديل المنتج	?	
1/ التركيب : الضمان، التبديل، الاصلاحات، الأجزاء 2/ خرائط ورسومات المنتج 3/ مطالب الزبون، الشكاوي، المرتجعات 4/ الاحلال المؤقت للمنتجات		

- A. عناصر قبل الشراء.
B. عناصر اثناء الشراء.
C. عناصر بعد الشراء.
D. لا شيء مما سبق.

السؤال (20): في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الاستفهام إلى:-----

1- كشف مكتوب للعقد أو البوليصة 2- استلام الزبون بكشف العقد او البوليصة 3- الهيكل التنظيمي 4- مرونة النظام 5- خدمات الادارة		خدمة الزبون
1- مستوى نفاذ المخزون 2- ابلاغ الطلب 3- عناصر دورة الطلب 4- الشحنات المرسله 5- عملية التنقل 6- دقة النظام 7- ملائمة الطلب 8- بديل المنتج		
1/ التركيب : الضمان، التبديل، الاصلاحات، الأجزاء 2/ خرائط ورسومات المنتج 3/ مطالب الزبون، الشكاوي، المرتجعات 4/ الاحلال المؤقت للمنتجات	?	

- A. عناصر قبل الشراء.
B. عناصر اثناء الشراء.
C. عناصر بعد الشراء.
D. لا شيء مما سبق.

السؤال (21): تتمثل عناصر إدارة سلسلة التوريد في خمسة عناصر رئيسية ويتبعها بعض العناصر

الفرعية المكملة لها والتي تحدد كيفية العمل في سلسلة التوريد بالتفصيل وهي: الخطة

والمصدر و---

- A. الصنع.
B. التسليم.
C. المردودات.
D. كل ما سبق.

السؤال (22): من المبادئ الستة لإدارة سلسلة التوريد: تقسيم العملاء إلى مجموعات متميزة اعتماداً على حاجتهم للخدمة وتطوير سلسلة التوريد لخدمة هذه الشرائح المربحة.

A. صواب

B. خطأ

التصحيح: (الفقرة صحيحة ولكن الخطأ في عدد المبادئ حيث أن الصحيح هو سبع مبادئ)

السؤال (23): خدمة الزبون ليس لها تعريف واحد محدد، فخدمة الزبون يعتقد الناس ان لها قواعد مختلفة منها: خدمة الزبون كنشاط، -----.

A. خدمة الزبون كمقياس اداء.

B. خدمة الزبون كفلسفة.

C. لا شيء مما سبق.

D. كل ما سبق.

السؤال (24): خدمة الزبون يمكن ان تتضمن: النشاط او الوظيفة المراد ادارتها، الاداء الفعلي او الحقيقي، -----.

A. قدرة شحن الطلبات بالكامل.

B. قياسات النشاط او الاداء.

C. كل ما سبق.

D. لا شيء مما سبق.

السؤال (25): يرتبط التخطيط الفعال للاحتياجات منها بالإنجاز السريع للطلب، حيث يسمح بوضع عملية التصنيع في قلب أداء سلسلة التوريد.

A. برنامج تخطيط الاحتياجات من التوزيع.

B. برنامج تخطيط موارد المنشأة.

C. برنامج تخطيط الاحتياجات من المواد.

D. لا شيء مما سبق.

السؤال (26): يمكن تعريف التسويق الإلكتروني بأنه استخدام الحاسب الآلي ووسائل الاتصالات المتقدمة في التعاملات اليومية للمنظمة والتي يمكن أن تؤثر على العمليات اليومية لها.

A. صواب

B. خطأ

التصحيح: (التعريف صحيح ولكنه تعريف التجارة الإلكترونية وليس التسويق الإلكتروني)

السؤال (27): 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. التخفيض في الوقت الكلي لإنجاز الأمر.

B. زيادة الاستجابة للطلب.

C. معدل عائد مرتفع على الإنتاج.

D. زيادة ثروة الشركاء.

السؤال (28): تشمل التسهيلات: التنبؤ، الشراء، إدارة المخزون، إدارة المعلومات، تأكيد الجودة، الجدولة، الإنتاج، التوزيع، التسليم وأخيراً خدمة العميل.

A. صواب

B. خطأ

التصحيح: (الذي ذكر بالسؤال لا يشمل التسهيلات إنما يشمل الوظائف والأنشطة أما ما يشمل التسهيلات هو: المخازن، المصانع، مراكز التشغيل، مراكز التوزيع مكاتب التجارة والتوكيلات.)

السؤال (29): يبدأ ----- في السلسلة من النقطة التي يتم فيها تسليم مخرجات المنظمة للعميل الحالي وتنتهي مع العميل النهائي في السلسلة.

A. عنصر التوزيع.

B. عنصر التوريد.

C. عنصر الطلب.

D. كل ما سبق.



السؤال (30): هي تلك العملية التي تأخذ موقعها بين المشتري والبائع والشخص الثالث تنتج بقيمة مضافة الى تبادل المنتج او الخدمة، وهي تعامل أحادي او منفرد او في المدى البعيد كما في العلاقات التعاقدية.

- A. الميزة التنافسية.
- B. عملية التبادل.
- C. خدمة الزبون.
- D. لا شيء مما سبق.

السؤال (31): يقسم هذا النظام المخزون إلى مجموعات مختلفة من المخازن. وتستخدمه الإدارة لتخطيط وتنسيق النقل والتخزين والعمالة والمعدات والتدفقات المالية.

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

السؤال (32): إن نظم الإمداد تتطلب عدة عناصر حتى تكون فعالة وهي: التوكيد و-----.

- A. تجهيز الدفعة من حيث التغليف والعلامة التجارية.
- B. الاستجابة السريعة للأوامر المالية.
- C. اكتمال ودقة الأوامر.
- D. كل ما سبق.

السؤال (33): تشمل الوظائف والأنشطة: المخازن، المصانع، مراكز التشغيل، مراكز التوزيع مكاتب التجارة والتوكيلات.

- A. صواب
- B. خطأ

التصحيح: (الذي ذكر بالسؤال لا يشمل الوظائف والأنشطة إنما يشمل التسهيلات أما ما يشمل الوظائف والأنشطة هو: التنبؤ، الشراء، إدارة المخزون، إدارة المعلومات، تأكيد الجودة، الجدولة، الإنتاج، التوزيع، التسليم وأخيراً خدمة العميل)

السؤال (34): يلزم توافر بعض الشروط التفصيلية حتى تعمل إدارة سلسلة التوريد بكفاءة وفعالية وهي:

- A. ولاء العميل.
- B. المخزون.
- C. مرونة الطلب.
- D. لا شيء مما سبق.

السؤال (35): تسمح الأمثلة بتحسين أداء سلسلة التوريد بالشركة في عدة مجالات متنوعة هي: تخفيض تكلفة التوريد، و-----.

- A. تحسين الربح الحدى للمورد.
- B. زيادة كفاءة التوزيع.
- C. عائد أفضل على الأصول.
- D. لا شيء مما سبق.

السؤال (36): هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تأخذ او تتضمن الاجراءات التالية: تجديد اجراء المستندات ليتلاءم وطلب الزبون، الشروط المالية وشروط الائتمان،

- A. تجهيز مادة للمساعدة في تقديم مبيعات الزبون
- B. تركيب المنتج
- C. الصيانة المقنعة والمواد الاحتياطية للإصلاح
- D. كل ما سبق.

السؤال (37): هناك عامل مهم يسهم وبشكل فاعل ومؤثر بل يعد اساسا في نجاح الاعمال وتقدمها كما يؤثر بشكل كبير على الحصة السوقية للمؤسسة او الشركة الا وهو عامل خدمة الزبون

- A. صواب
- B. خطأ

التصحيح: (الفقرة صحيحة ولكن التصحيح في "يؤثر بشكل كبير على الحصة السوقية للمنتج أو الخدمة")

السؤال (38): هي تتابع من المنظمات والتي يتم تضمينها في الإنتاج والتسليم للمنتج والخدمة، حيث يبدأ التتابع من المورد الرئيسي للمواد الخام ويمتد نطاقه في كل الطرق وحتى العميل النهائي.

- A. إدارة سلسلة التوريد
- B. سلسلة التوريد
- C. سلسلة القيمة
- D. سلسلة الطلب.

السؤال (39): يمكن ان ترتبط خدمة الزبون باللوجستيات بأبعاد رئيسية منها: الملائمة. -----

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

السؤال (40): يمكن تصنيف عناصر خدمة الزبون بمجاميع مختلفة منها: عناصر قبل الشراء. -----

- A. عناصر اثناء الشراء.
- B. عناصر عملية الشراء.
- C. كل ما سبق.
- D. لا شيء مما سبق.

ملاحظة: (في الاختبار الفصلي كان جواب هذا السؤال لا شيء مما سبق وهذا خطأ من الدكتور لأن الفقرة A والتي هي عناصر أثناء الشراء هي من عناصر خدمة الزبون)

السؤال (41): مصطلح " الإدارة " في إدارة سلسلة التوريد يتعلق بوجهة النظر المبسطة لأبعادها التنظيمية

- A. صواب
- B. خطأ

التصحيح: (العبرة صحيحة ولكن الخطأ في "لأبعادها التنظيمية" والصحيح هو " لأبعادها الإدارية)



السؤال (42): 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. 4 ساعات.

B. 6 ساعات.

C. 8 ساعات.

D. 10 ساعات.

ملاحظة: (إجمالي الوقت 12 ساعة نطرح منها 4 ساعات وقت المعالجة وساعتين وقت التهيئة يتبقى لنا من الـ 12 ساعة 6 ساعات فقط هو وقت شحن الطلبية)

السؤال (43): سلسلة التوريد المثالية يمكن ان تؤكد بصوره ايجابيه على 4 عناصر تقود الى القيمة السوقية هي نمو المبيعات، و

A. تخفيض المخزون

B. الاستخدام الكفؤ للموارد البشرية

C. انجاز التوريد بصوره متميزة

D. لا شيء مما سبق

السؤال (44): المصدر: هو عملية اختيار الموردين اللازمين لتوصيل المنتجات والخدمات اللازمة لخلق المنتج وتقديم الخدمة، وتشمل بعض العناصر الفرعية مثل: -----

A. المخزون.

B. التفاوض.

C. كل ما سبق.

D. لا شيء مما سبق

السؤال (45): هناك عدة اشكال من الأمثلة لخدمة الزبون التي قد تأخذ او تتضمن الإجراءات التالية:

A. تجديد إجراءات المستندات ليتلاءم وطلب الزبون والشروط المالية وشروط الائتمان.

B. ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة

C. شروط عاجلة وفورية وتجانس ممثلي المبيعات

D. تقديم خيارات للبيع لبضائع مرسله

E. كل ما سبق

تمنياتي للجميع بالتوفيق والنجاح

