

١) واحد من التالي ليست من خدمة الزبون

- واحدة من التالي ليست من أشكال خدمة الزبون:
- (أ) ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة.
  - (ب) الصيانة المقنعة.
  - (ج) تجانس ممثلي المبيعات.
  - (د) عدم التعامل بالانتماء.

٢) العملية التي تشمل (شيك الزبون) وتحويل المعلومات الى سجلات المبيعات وتحضير مستندات الشحن مفهوم لاحد عناصر الوقت ضمن ابعاد اللوجستك

- (أ) تهيئة الطلب.
- (ب) شحن الطلب.
- (ج) معالجة الطلب.
- (د) وقت تنفيذ الطلب.

٣) يبرز الدور الاستراتيجي

- يبرز الدور الاستراتيجي للتوزيع المادي من خلال عدة نقاط، منها:
- (أ) السيطرة على كلف الشحن.
  - (ب) توليد المنافع المكانية دون الزمانية.
  - (ج) عدم التأثير على قرارات القنوات التوزيعية.
  - (د) زيادة كلف التوزيع.

(٤)

4. واحدة من العبارات التالية خاطئة حول التوزيع المادي، وهي:

- (أ) امتدت وظائف التزويد للقيام بدور العلاقات العامة وتقديم خدمات النقل للموظفين.
- (ب) \* يؤدي التوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة.
- (ج) يشكّل تدفق المواد الركيزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستك.
- (د) من الأفضل إسناد مسؤولية التوزيع المادي لبعض وحدات المنظمة المختلفة.

( ٥ )

يقود الإمداد المنتظم عبر التوزيع المادي إلى:  
(أ) تحقيق انخفاض كبير في الأسعار.  
(ب) عدم سيادة سوق البائع بشكلٍ مطلق.  
(ج) سيادة سوق البائع بشكلٍ مطلق.  
(د) عدم توازن الطلب.

٦ ( واحد من العبارات التالية خاطئة حول إدارة الجودة الشاملة وهي :-

- أ- مع تطور مفهوم الجودة أصبح التركيز صلب على الجودة العملية  
ب- لا يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير ثقافي لدى العاملين  
ج- لا تعتبر إدارة الجودة الشاملة العلاج الناجح لجميع المشاكل الإنتاجية بل إنها تقدم أنماط التغيير الضرورية  
د- يجب ان تمل خطة إدارة الجودة الشاملة كافة مرافق المنظمة

( ٧ )

7. "المواد التي يؤدي فقدانها إلى توقف عمل الآلة بالكامل" - مفهوم لأحد تصنيفات المخزون من حيث الأهمية، وهي:  
(أ) المجموعة A.  
(ب) المفردات المساعدة.  
(ج) المفردات الحيوية.  
(د) المفردات الاحتياطية.

8. تعتمد فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة على عدة مبادئ أساسية، منها:

(أ) المساهمة الجماعية.  
 (ب) التحسينات المتقطعة والمفاجئة.  
 (ج) عدم التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات  
 (د) الجهود الفردية في العمل.

٩) عملية تجزئة سعر العطاء إلى عناصر مناسبة لغرض تبرير المبلغ المدفوع ام المقترح مفهوم يشير إلى ...:-

- أ- اتفاقية السعر  
 ب- المستوى الاستراتيجي لمعلومات التوريد  
 ج- موقع المنتج في دورة حياته  
 د- تحليل السعر

من مزايا المعدات الرأسمالية:

(أ) لا تحتاج إلى تمويل طويل الأجل.  
 (ب) لا تخضع لمعايير ضريبية خاصة.  
 (ج) لا تعتبر جزء من المنتج النهائي.  
 (د) لا تعتمد قرارات شراؤها على أسس المبيعات والمخرجات

(١١)

تنتهي دورة المشتريات بـ:  
(أ) إطلاق أمر الشراء.  
(ب) المصادقة على قوائم الشحن.  
(ج) استلام المواد وقبولها.  
(د) المتابعة للتحقق من تلبية مواعيد التسليم.

(١٢)

يلجأ المشتري للتوصيف بواسطة العلامة التجارية في حالة  
(أ) كون المفردة لا تشمل على براءة اختراع.  
(ب) كون الكميات المشتراة كبيرة.  
(ج) كون العملية لا تمتاز بالسرية.  
(د) امتلاك المورد أفضلية إبداعية لقسم معين من المشتريين.

(١٣)

مصدر التوريد الذي يقوم على عقد شراكة طويلة الأجل ما بين المشتري والمورد، والذي يدعو إليه نظام إدارة الجودة الشاملة، هو:  
(أ) المصدر المتعدد.  
(ب) المصدر القاعدة.  
(ج) المصدر الخارجي.  
(د) المصدر المنفرد.

شركة صناعية ترغب بتقديم منتج جديد، فإذا علمت بأن التكاليف الثابتة السنوية \$8800، وأن المتغيرة للوحدة \$8، وفي ظل كون سعر البيع للوحدة هو \$24، فإن نقطة التعادل لهذا المنتج:

(أ) 550 وحدة.  
(ب) 1100 وحدة.  
(ج) 367 وحدة.  
(د) 1105 وحدة.

(١٥) واحده من العبارات التاليه خاطئة حول إدارة المرتجعات وهي :

- أ- تستوجب المرتجعات التجارية غير المجازة مزيد من التخطيط والتصميم والبرمجيه  
ب- تستوجب الإدارة الكفؤة للمرتجعات إجراء عملية المعاينة والفحص ببطئ شديد لضمان الدقة  
ج- تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عملية المنتج  
د- يفترض التبويب الصحيح ضمان انسابية التدفق العكسي للمرتجعات

(١٦) إحدى الموضوعات المحدده للبحث ضمن إدارة الشراء والتي تقوم على استخدام خبره في زيادة الإنتاج بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة هي :-

- أ- منحني التعلم  
ب- صيغة مؤشر السعر  
ج- تخطيط المتطلبات المادية MRP  
د- الكلفة الإجماليه للمالك

١٧) ليست من الخطوات الرئيسية في تنمية او تطوير استراتيجية التفاوض في الشراء: -

- أ- توضيح موقف المشتري والبيانات الداعمة
- ب- تجنب تحديد المجهز التساومي
- ج- تحديد الحالة الفعلية التي يتوقع الموافقة عليها
- د- تحديد القضايا التي يتوقع عدم الموافقة عليها

١٨) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول إدارة سلاسل التوريد في ظل العولمة وهي :-

- أ- تعتبر المشاريع المشتركة احد استراتيجيات دخول الأسواق العالمية
- ب- ظهور المنظمات المتخصصة بالتوريد جعلت الشركات تتوجه نحو المدخل الإنتاجي
- ج- تعتبر "المعايير الثقافية" من العناصر التي لا يمكن السيطرة عليها ضمن سلسلة التوريد عالميا
- د- تعتبر "دورة حياة المنتج" من العوامل التي يمكن ان تؤثر على قرار دخول الشركة إلى الأسواق العالمية

( ١٩

من العوامل التي يجب أن تُبنى عليها الاستراتيجية العالمية للوجستك وسلاسل التوريد:

- (أ) التركيز على الإنتاج أكثر من السوق.
- (ب) البطء في تقديم المنتج.
- (ج) حلقات توزيعية قصيرة.
- (د) خدمات محدودة.

٢٠) من أبرز التحديات التي تواجهه التسويق في القرن الحالي كما أوجزها - فيليب كولتر :-

- أ- انحصار دور تكنولوجيا المعلومات
- ب- تراجع أهمية أخلاقيات الأعمال
- ج- تراجع ظاهرة العولمة
- د- نمو التسويق غير الربحي

٢١) التركيز على العامل المهم الذي يضم المنافسون والمجهزون والشركاء - مفهوم يشير إلى لأحد المستويات المؤثرة على أنظمة التوزيع العالمي وهو :-

أ- شبكة القيمة

ب- المستوى الكلي العالمي

ج- مستوى التقديم

د- مستوى التكنولوجيا

٢٢) يرجع اطاله زمن الدورة في سلسلة التوريد الى عدة اسباب منها:

-عدم وجود انتظار بين المراحل

-الفعاليات المتكرره في العمليه

-زيادة مستوى التنسيق بين اعضاء السلسلة

-وجود انسيابيه في حركة المواد

٢٣) أحد معايير قياس الأداء في سلسلة التوريد الذي يشير لمقدرة السلسلة على تحقيق

١٠٠% من الطلب في التوقيت المحدد هو :

أ- معيار خارطة العمليات

ب- معيار التكلفة الكلية

ج- معيار بطاقة الأداء المتوازن

د- معيار الطلب الكامل

٢٤) سلسلة من الفعاليات المتكررة والمترابطة مع بعضها التي تحقق الانتفاع من الموارد المتاحة في المنظمة عبر تحويل الشيء الملموس إلى نتائج محددة قابله للقياس \_ مفهوم يشير إلى

أ- سلاسل التوريد المتعدده

ب- معيار الطلب المثالي

ج- عملية الأعمال

د - بُعد الزبون

٢٥) واحده من العبارات التاليه خائطة حول سلسلة التوريد والإستجابة الفاعله للزبائن وهي :-

أ- تعمل الاستجابة السريعه لطلب الزبون على تحسين إدارة المخزون ورفع كفاءته .

ب- تخدم شبكة المناطق الواسعه (WANs) العمليات التسويقية بمساحه جغرافية كبيرة تشمل عموم البلد.

ج- تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد حجم المخزون .

د- تتمثل الخطوة الأولى لأنظمة التوزيع المادي بزيادة مستويات المخزون

٢٦) من سمات التجارة الالكترونية :-

أ- قل الضغط على الشركات لإعادة النظر في العمليات التي يتم بموجبها إيصال القيمة للزبون

ب- تخفيض التكاليف التشغيلية للشركات

ج- حاجة الشركات لمساحة شاسعة لإقامة معارضها

د- حاجة الشركات إلى رأس مال ضخمة .

٢٧) من أبرز أهداف إدارة المخزون

أ- الوصول إلى حالات التقادم في المخزون

ب- تحقيق التكلفة الأقل للعمليات

ج- إستثمار الجزء الأكبر من رأس المال في المخزون

د- الإحتفاظ بالمخزون بكميات كبيرة بإستمرار

٢٨) أحد أنماط المخزون الذي يشير إلى شراء المفردات بكميات أكبر من الحاجة الآنية لها

بهدف الإستفاده من خصم الكمية وتقليل كلفة الشحن والنقل والأعمال الورقية هو:

أ- المخزون الواسع

ب- مخزون الأمان

ج- زيادة فرص البيع

د- المخزون بالدفعات الكبيرة

٢٩) من النتائج المترتبة على قيود التخزين غير الدقيقه :-

أ- زيادة في مؤشرات الإنتاجية

ب- المتابعه القليلة

ج- زيادة فرص البيع

د- تشويش الجدولة

(٣٠)

واحدة من التالي ليست من أهداف إدارة المستودعات، وهي:  
(أ) زيادة الجهد العضلي والمادي المرتبط بنقل المواد داخل وخارج المستودعات.  
(ب) تأمين قنوات الاتصال مع المستهلكين.  
(ج) المحافظة على مسار الترميز للمفردات.  
(د) تحقيق خدمة المستهلك بالسرعة المطلوبة.

(٣١)

31. تتمثل الخطوة الثانية للعمليات المخزنية المتعلقة بحركة المواد في المستودعات بهدف توثيق الإجراءات  
\* بـ:  
(أ) التحقق من الكمية.  
(ب) تسجيل قيود العملية الإجرائية.  
(ج) إجراء عملية النقل.  
(د) تعريف المفردة.

(٣٢)

إذا كانت قيمة المخزون في نهاية عام 2013 (6370) مليون دولار، وقيمته في نهاية عام 2014 (7250) مليون دولار، والمبيعات لعام 2014 (98480) مليون دولار، فإن دوران المخزون هو:  
(أ) 14.5 مرة.  
(ب) 15.5 مرة.  
(ج) 13.6 مرة.  
(د) 3.6 مرة.

(٣٣)

إذا علمت بأن معدل الطلب على المواد يعادل 580 وحدة يومياً، وأن المدة الزمنية اللازمة لوصول المواد من الموردين هي ثمانية أيام، وأن مخزون الأمان يساوي 915 وحدة، فإن نقطة إعادة الطلب:

(أ) 7900 وحدة.  
(ب) 6740 وحدة.  
(ج) 5555 وحدة.  
(د) 3725 وحدة.

(٣٤)

من أهم وظائف إدارة المخزون:

(أ) تحقيق الموائمة المزدوجة بين أنظمة الإنتاج **نظمة** التوزيع.  
(ب) البعد عن الانسيابية المنتظمة لمستلزمات الإنتاج **الانتاج**.  
(ج) عدم الاهتمام بالميزة في دورات الطلب.  
(د) عدم السعي وراء الحصول على خصم الكمية.

(٣٥)

أحد أنواع كلف المخزون التي تشمل كلف التقادم، **التخريب** والاندثار، وكلف الفرصة البديله

(أ) تكلفة إعادة الطلب.  
(ب) تكلفة الاحتفاظ بالمخزون.  
(ج) تكلفة أمر الشراء.  
(د) تكلفة نفاذ المخزون.

- جميع العبارات التالية صحيحة حول المخزون عدا واحدة خاطئة، وهي:
- (أ) تعتبر الطلبات المرتدة إحدى صور كلف نفاذ المخزون
- (ب) عند انخفاض مستوى مخزون الأمان تزداد كلف نفاذ المخزون
- (ج) يشير "الطلب المستقل" - إلى المواد الأولية والأجزاء التكميلية التي تستخدم في إنتاج المنتجات النهائية
- (د) تعتبر كلف نفاذ المخزون من أكثر كلف المخزون تعقيداً ومن أصعبها تحديداً
- إحدى حالات كلف نفاذ المخزون التي لا يوجد

- معياً ومن أصعبها تحديداً.
- إحدى حالات كلف نفاذ المخزون التي لا يوجد
- (أ) ثبات الطلب مع تغير فترة التوريد.
- (ب) ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد.
- (ج) حالة الطلب المرتد.
- (د) تغير الطلب مع ثبات فترة التوريد.

٣٨) يمكن احتساب كمية الطلب في ظل نظام المراجعة الدورية للمخزون وفقاً للمعادلة:

أ- المخزون الفعلي - المستوى المستهدف

ب- المستوى المستهدف - المخزون الفعلي

ج- الطلب في وحدة الزمن (مخزون الأمان \* مدة التوريد) + فترة المراجعة الدورية

د- الطلب في وحدة الزمن (مخزون الأمان \* مدة التوريد) + فترة المراجعة الدورية

٣٩) من الاهداف الكامنه وراء ادارة توزيع المخزون:

- أ- تخفيض كلف النقل بدلا من كلف المناولة
- ب- تخفيض كلف المناولة بدلا من كلف النقل
- ج-التعاون مع الموردين لحل مشاكل الجدوله
- د- البعد عن الزبون لامكانيه تحقيق المستوى الملائم من الخدمة

٤٠) واحدة من التالي ليست من مكونات نظام الجدولة الفوريه (JIT) وهي

- أ- زيادة وقت تهيئة و نصب المكائن عند التحول من منتج الى اخر
- ب- تماثل عبء العمل
- ج-التركيز على المؤسسه
- د- قيام الفرد باداء وظائف متعدده

٤١) من سمات نظام الجدوله الفوريه (JIT)مقارنه بعمليات الشراء التقليديه:

- أ- يستغرق وصول الشحنات وقتا طويل نسبيا
- ب- حجم دفعات كبير بفترات زمنيه طويله
- ج-عقود شراء قصيرة الاجل
- د- التعامل مع عدد قليل من الموردين

## ٤٢) من معوقات تطبيق نظام الجدولة الفورية

- أ- اتصاف المنظمه بالمرونه العاليه
- ب- العقليه الراغبه بالتغيير
- ج- توافق اهداف المشتري و البائع
- د- الحاجه الى استثمارا عاليا وخبره تراكمه

## ٤٣) واحده من العبارات التاليه خاطئه حول نظام الجدوله الفوريه(JIT)

- أ- يهدف نظام الجدوله الفوريه في المخزون الى تحقيق المخزون الصفري
- ب- يشتمل مفهوم نظام الجدوله الفوريه للانتاج على تجميع المفردات نصف المجمعه في الزمن المحدد
- ج- يركز تطبيق نظام الجدوله الفوريه على المدخل الانتاجي
- د- يهدف نظام الجدوله الفوريه للانتاج الى تقليل و اختزال الضائع الذي يحدث بسبب الانتاج المعيب

## ٤٤) من العوامل المؤثره على كلف النقل و التسعير و التي تعود الى المنتج:

- أ- الكثافة
- ب- موسمية نقل المنتج
- ج- ما إذا كان المنتج نقل محل أو عالمي
- د- درجة المنافسه الداخليه والخارجية

## ٤٥) من مزايا النقل الجوي:

أ- حاجة البضاعة لوقت كبير في التخزين

ب- اقل تكلفه في التغليف الحمائي

ج- زياده العنايه الفائقه في المناوله

د- اكثر وسيله نقل ضررا للبضاعة

٤٦) جميع العبارات التاليه صحيحة حول الترميز السلعي (BC) عدا واحدة خاطئة وهي :-

أ- سهل الترميز السلعي على المتاجر تسريع العملية البيعية و تعويض الارفف

ب- يعتبر الترميز السلعي سهل التمييز بين الكم الهائل من السلع

ج- لا يبلغ الترميز السلعي الكترونيا عن الاصناف التي اوسكتعلى النفاذ

د- يقلل الترميز السلعي من الاخطاء عند التسليم و الاستلام و المبادلة للمنتجات

٤٧) واحدة من التالي ليست من النقاط التي تبرز اهمية ادارة المواد ضمن سلسلة التوريد وهي:

أ- كونها العامل الرئيسي في تنظيم وسائل الإنتاج

ب- عدم الوصول الى مرونة التسعير

ج- تساهم برفع كفاءة العملية التصنيعيه

د- تعمل على تخفيض كلف الإنتاج

٤٨ ( واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول اللوجستك وهي:

أ- ينصب التركيز على "قيادة التكلفه" في العلاقه بين الشركه و المنافسي لتحقيق النجاح السوقي

ب- تمتد انشطه العمليات اللوجستيه الى التخلص من النفايات و اعاده التصنيع

ج- تعتبر القوه المتساويه من وسائل القيمه المضافه في الخدمه

د- يشير مفهوم "ميزه القيمه" الى تحقيق حصه تسويقيه اكبر بحكم الانتاجيه الاكبر بالتكلفه الاقل

نتيجه لمنحنى الخبره

٤٩ ( من العوامل الاساسيه التي يجب مراعاتها لضمان نجاح برنامج خدمه الزبون :-

أ- عدم اجراء تغيير ثقافي لدى العاملين

ب- خطة رئيسيه تبين التغيرات الداخليه لمقابله توقعات الزبون

ج- اتصاف الانضمه و الاجراءات بالثبات و عدم التغير

د- عدم تدخل الاداره العليا في المنظمه تجاه البرنامج

٥٠ ( واحده من العبارات التاليه خاطئه حول اللوجستك و خدمه الزبون وهي:

أ- يعمل الافراط في سياسات مستوى خدمه الزبون على اعاقه مدير اللوجستك عن تحقيق الاداء

الامثل

ب- تهدف العلاقه بين اللوجستك و التسويق للوصول الى ربحيه مستقله لكل منها

ج- تعتبر "قناعة الزبون" احد العوامل التي يمكن ان تحدد شكل استراتيجيه ادارة خدمه الزبون  
د- تقوم قاعدة "خدمة الزبون كفلسفه" على تعهد واسع لتوفير قناعه الزبون باعلى المستويات