

(1) يبرز الدور الاستراتيجي للتوزيع المادي من خلال:

- (أ) خفض كلف التوزيع.
- (ب) توليد المنافع المكانية دون الزمانية.
- (ج) سيادة سوق البائع بشكل مطلق.
- (د) أ + ب

(2) من أنماط كلف التوريد:

- (أ) تكاليف معالجة الطلب.
- (ب) تكاليف المناولة.
- (ج) تكاليف المخازن.
- (د) جميع ما ذكر

(3) جميع العبارات التالية المتعلقة باللوجستك صحيحة عدا واحدة خاطئة وهي:

- (أ) يؤدي التوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة.
- (ب) تعتبر السيطرة على كلف الشحن أحد الأدوار الاستراتيجية للتوزيع المادي.
- (ج) من الأفضل إسناد مسؤولية الإمداد لبعض وحدات المنظمة المختلفة.
- (د) يشكل تدفق المواد الركيزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستك.

(4) يقود الإمداد المنتظم والمستمر عبر التوزيع المادي إلى:

- (أ) توازن الطلب.
- (ب) ارتفاع كبير في الأسعار.
- (ج) سيادة سوق المشتري بشكل مطلق.
- (د) سيادة سوق البائع بشكل مطلق.

(5) تقوم فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة على العديد من المبادئ الأساسية، منها:

- (أ) التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات.
- (ب) الجهود الفردية في العمل.
- (ج) التحسينات المفاجأة والمتقطعة.
- (د) أ + ب

(6) تعتبر "المفردات المساعدة" إحدى تصنيفات المخزون وفقاً لمعيار:

- (أ) معدلات الطلب.
- (ب) الأهمية.
- (ج) قيمة المخزون.
- (د) المساحة المخزنية.

(7) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول إدارة الجودة الشاملة، وهي:

- (أ) يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة إحداث ثورة ثقافية لدى العاملين.
- (ب) تعتبر إدارة الجودة ركناً أساسياً في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد.
- (ج) يتحدد هدف إدارة الجودة الشاملة بمعالجة المشكلات بعد وقوعها.
- (د) يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة جهوداً كبيرة على المدى الطويل.

- (8) واحدة من العبارات التالية ليست من سمات المصادر الاستراتيجية لمعلومات التوريد:
- (أ) استخدامها في صنع القرارات على المدى البعيد.
- (ب) أهميتها عند صياغة قرارات الصنع أم الشراء.
- (ج) ارتباطها بالمستويات الدنيا في المنظمة.
- (د) ارتباطها بنقاط الاختناقات في سلسلة التوريد.
- (9) تشمل عناصر نظام إدارة الجودة الشاملة:
- (أ) التكنولوجيا.
- (ب) الأفراد.
- (ج) الهيكل التنظيمي.
- (د) جميع ما ذكر.
- (10) من مزايا المعدات الرأسمالية:
- (أ) تعتمد قرارات شراؤها على أسس المبيعات والعمالة.
- (ب) تحتاج إلى تمويل قصير الأمد.
- (ج) تعتبر جزء من المنتج النهائي.
- (د) لا تخضع إلى معايير ضريبية خاصة.
- (11) من الأهداف التي تسعى إدارة المشتريات لتحقيقها:
- (أ) الحصول على أفضل خدمة ممكنة للتوريد.
- (ب) الاحتفاظ بالموردين وعدم تغييرهم.
- (ج) تفضيل الكمية المناسبة على السعر المناسب.
- (د) جميع ما ذكر.
- (12) تتمثل الخطوة الثانية لدورة المشتريات بـ:
- (أ) استلام طلبات الشراء.
- (ب) تحديد السعر المناسب.
- (ج) اختيار الموردين.
- (د) إطلاق أمر الشراء.
- (13) يلجأ المشتري للتوصيف بواسطة العلامة التجارية عندما تكون:
- (أ) الكميات المشتراة كبيرة.
- (ب) خبرة المشتري تفوق خبرة المورد.
- (ج) المفردة تشمل على براءة اختراع.
- (د) عدم امتلاك المورد أفضلية إبداعية لقسم معين من الزبائن.
- (14) جميع العبارات التالية المتعلقة بإدارة المشتريات صحيحة عدا واحدة خاطئة، وهي:
- (أ) تحل المتطلبات الوظيفية الأهمية الأكبر بغية التحديد الدقيق للمواصفات المطلوبة.
- (ب) تشارك كافة دوائر وأقسام المنظمة في عمليات الشراء بصورة فاعلة.
- (ج) يتم تأمين المفردات الروتينية عادةً من خلال البحث عن موردين جدد.
- (د) يقوم المصدر المنفرد للتوريد على عقد شراكة طويلة الأمد ما بين المشتري والمورد.

- (15) إذا كانت التكاليف الثابتة السنوية لأحد المنتجات الجديدة \$8000، وأن سعر بيع الوحدة هو \$25، والتكلفة المتغيرة للوحدة \$9.5، فإن نقطة التعادل لهذا المنتج، هي:
- (أ) 320 وحدة.
(ب) 516 وحدة.
(ج) 232 وحدة.
(د) 842 وحدة.

- (16) في ظل كون سعر البيع لأحد المنتجات \$30، والتكلفة الثابتة السنوية \$9500، التكلفة المتغيرة للوحدة \$12.5، فإن العائد المنتظر من تصنيع 900 وحدة هو:
- (أ) \$15750
(ب) \$ 6250
(ج) \$17500
(د) \$17488

- (17) إحدى مساحات الموضوعات المحددة للبحث ضمن إدارة الشراء، والتي تتطلب بأن تكون قوائم أو بيانات المواد وملفات المخزون مبرمجة آلياً، هي:
- (أ) تحليل الخصومات السعرية.
(ب) منحى التعلم.
(ج) تخطيط المتطلبات المادية.
(د) الكلف الإجمالية للمالك.

- (18) واحدة من التالي ليست من الخطوات الرئيسية في تنمية أو تطوير استراتيجية التفاوض في الشراء:
- (أ) تطوير العديد من الأهداف العامة للتفاوض.
(ب) تحليل موقف المورد التساومي.
(ج) تحليل الكلف من خلال جمع البيانات ذات الصلة.
(د) محاولة التعرف على احتياجات المجهز (مكاسبه).

- (19) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول إدارة المرتجعات، وهي:
- (أ) لا تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عمليات المنتج.
(ب) لا بُد من تأسيس فريق متخصص يتولى التنبؤ الصحيح لضمان انسيابية التدفق العكسي.
(ج) تستوجب الإدارة الكفؤة للمرتجعات إجراء عملية المعاينة والفحص ببطء شديد.
(د) يجب أن تُدار أنشطة المرتجعات أول بأول بغية تحديد مسار المنتج المرتجع.

- (20) من أهم العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار الشركة للدخول إلى الأسواق العالمية:
- (أ) طاقة الإنتاج.
(ب) التنوع الجغرافي.
(ج) قدرة أو طاقة السوق.
(د) جميع ما ذكر

(21) جميع ما يلي من العوامل التي يجب أن تُبنى عليها الاستراتيجية العالمية للوجستك عدا واحدة وهي:

- (أ) خدمات منتشرة.
- (ب) حلقات توزيعية طويلة.
- (ج) التركيز على السوق.
- (د) الاستجابة السريعة.

(22) من العناصر غير المسيطر عليها ضمن سلسلة التوريد عالمياً:

- (أ) المستودعات.
- (ب) خدمة الزبون.
- (ج) القوى التكنولوجية.
- (د) النقل.

(23) هنالك ثلاثة مستويات تؤثر على أنظمة التوزيع العالمي، والتي ينبغي التدرج في دراستها بأحد الترتيبات التالية:

- (أ) شبكة القيمة — المستوى الكلي العالمي — الشركة.
- (ب) شبكة القيمة — الشركة — المستوى الكلي العالمي.
- (ج) الشركة — شبكة القيمة — المستوى الكلي العالمي.
- (د) الشركة — المستوى الكلي العالمي — شبكة القيمة.

(24) من الاستراتيجيات التي تتبعها الشركات لدخول الأسواق العالمية:

- (أ) المشاريع المشتركة.
- (ب) التصدير.
- (ج) التملك/ الاستحواذ.
- (د) جميع ما ذكر

(25) من أبرز التحديات التي تواجه التسويق في القرن الحالي كما أوجزها المختصون في هذا المجال:

- (أ) تراجع التسويق غير الربحي.
- (ب) العولمة السريعة.
- (ج) تراجع أهمية المسؤولية الاجتماعية في العمل.
- (د) محدودية انتشار تكنولوجيا المعلومات.

(26) ترجع أسباب إطالة زمن الدورة في سلاسل التوريد إلى عدة أسباب، منها:

- (أ) الفعاليات التي تضيف قيمة وظيفية.
- (ب) الفعاليات المتكررة في العملية.
- (ج) انسيابية حركة المواد.
- (د) وضوح الأهداف.

(27) يتمثل الجزء الإبداعي للفريق المتخصص بتقليل زمن الدورة في سلاسل التوريد بـ:

- (أ) تطوير وتنفيذ المقترحات الهادفة لتقليل زمن الدورة.
- (ب) تطوير الفهم الكامل لعملية سلسلة التوريد والأداء الحالي لزمن الدورة.
- (ج) قياس أداء عملية زمن الدورة.
- (د) تحديد فرص تقليل زمن الدورة.

(28) واحدة من التالي ليست من عوامل النجاح الحرجة لتقليل زمن الدورة في سلسلة التوريد:

- (أ) تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.
- (ب) تجنب استخدام الفرق متعددة الوظائف.
- (ج) تدريب العاملين على طرق تقليل زمن الدورة.
- (د) مساندة الإدارة العليا.

(29) "أحد معايير قياس أداء سلسلة التوريد والذي يشمل على عدة مساحات أداء أساسية، منها البعد المالي، زبون العمليات، وبُعد الزبون، ... - مفهوم يشير إلى:

- (أ) معيار الطلب المثالي/ أو الكامل.
- (ب) معيار التكلفة الكلية.
- (ج) معيار بطاقة الأداء المتوازن.
- (د) معيار التفاوض.

(30) "سلسلة منطقية من الإجراءات ذات الصلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات، كما وتعتبر الأساس في فهم سلاسل التوريد" - مفهوم يشير إلى:

- (أ) خارطة العمليات.
- (ب) التفاوض.
- (ج) الطلب المثالي.
- (د) بُعد التعلم والنمو.

(31) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تحقيق الاستجابة الفاعلة للزبائن وهي:

- (أ) يعتبر رضا الزبائن من الأسباب الدافعة بالمنظمات نحو التعاقد الخارجي.
- (ب) تعمل الإدارة اللوجستية على خلق التوازن السعري عن طريق مخازنها.
- (ج) يكمن الحل الأمثل للاستجابة الفاعلة للزبون بتطبيق نظام الجدولة الفورية (JIT).
- (د) لا تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد.

(32) أحد أنواع شبكات الانترنت التي تخدم العمليات التسويقية والتي تمتد لمساحة جغرافية كبيرة، بحيث تربط المناء من أجهزة الحاسب والهواتف لتشمل عموم البلد، هي:

- (أ) شبكة المناطق الواسعة (WANs).
- (ب) شبكة المناطق المركزية (MANs).
- (ج) شبكة المناطق المحلية (LANs).
- (د) جميع ما ذكر.

(33) واحدة من التالي ليست من سمات التجارة الإلكترونية:

- (أ) معرفة أفضل بالبائعين والمنتجين.
- (ب) زيادة التكاليف التشغيلية للشركة.
- (ج) عدم حاجة الشركات إلى رأس مال ضخمة.
- (د) اختصار الزمن والمسافات.

- (34) أحد أنماط المخزون الذي يهدف إلى تغطية التذبذبات غير المتوقعة في التوريد والطلب هو:
- (أ) مخزون الأمان.
 - (ب) المخزون بالدفعات الكبيرة.
 - (ج) نقطة إعادة الطلب.
 - (د) المخزون الواسع.

- (35) إحدى طرق تقييم المخزون التي تفترض بأن بيع السلع يتم بالأسعار الجارية، كما ويتم بموجبها تقييم الوحدات بأخر سعر تم بموجبه شراء الكميات الأخيرة، هي:
- (أ) طريقة التكلفة المحددة.
 - (ب) طريقة متوسط التكلفة.
 - (ج) قاعدة ما يدخل أخيراً يخرج أولاً.
 - (د) قاعدة ما يدخل أولاً يخرج أولاً.

- (36) من النتائج المترتبة على قيود التخزين غير الدقيقة:
- (أ) المتابعة الزائدة بسبب ردود فعل الزبائن.
 - (ب) حدوث عجز في المخزون بما يؤدي إلى تشويش الجدولة.
 - (ج) زيادة المبيعات.
 - (د) أ + ب

- (37) من الأمور التي يتوجب على إدارة المستودعات القيام بها لغرض زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف:
- (أ) الزيادة الكبيرة في حجم العمالة.
 - (ب) تعظيم استخدام المساحات المخزنية.
 - (ج) الاحتفاظ بعدد كبير من المعدات الاحتياطية.
 - (د) جميع ما ذكر

- (38) تصب أهداف ووظائف المخزون تجاه الموائمة بين:
- (أ) التوريد والطلب.
 - (ب) المنتجات الجاهزة ومكوناتها.
 - (ج) متطلبات العمليات والمخرجات من العملية السابقة.
 - (د) جميع ما ذكر

- (39) جميع ما يلي من الأهداف البارزة لإدارة المخزون عدا واحدة وهي:
- (أ) تحقيق الخدمة العالية للزبون.
 - (ب) اختيار الكمية الاقتصادية للمخزون.
 - (ج) تجميد جزء كبير من رأس المال في المخزون.
 - (د) تجنب حالات التقادم.

- (40) تحتاج المنظمات باختلاف أنواعها إلى الإدارة الكفوة للسيطرة على المخزون لكون المخزون:
- (أ) يمثل استثماراً مالياً صغيراً.
 - (ب) لا يمثل سلاح تنافسي قوي لدى المنظمات.
 - (ج) يؤثر عادةً على جميع العمليات اليومية للمنظمة.
 - (د) ليس ذي أهمية في حياة المنظمات.

- (41) إذا كانت قيمة المخزون في نهاية عام 2010 (6370) مليون دولار، وقيمته في نهاية عام 2011 (7250) دولار، والمبيعات لعام 2011 (98480) مليون دولار، فإن دوران المخزون هو:
- (أ) 15.5 مرة.
 - (ب) 14.5 مرة.
 - (ج) 13.6 مرة.
 - (د) 3.6 مرة.

- (42) إذا علمت بأن معدل الطلب على المواد يعادل 360 وحدة يومياً، وأن المدة الزمنية اللازمة لوصول المواد الموردين هي سبعة أيام، وأن مخزون الأمان يساوي 820 وحدة. فإن نقطة إعادة الطلب:
- (أ) 3340 وحدة.
 - (ب) 1700 وحدة.
 - (ج) 6100 وحدة.
 - (د) 5380 وحدة.

- (43) جميع ما يلي من صور كلف نفاذ المخزون عدا واحدة، وهي:
- (أ) انخفاض الطلبات المرتدة.
 - (ب) فقدان المبيعات المستقبلية.
 - (ج) فقدان الزبون.
 - (د) الغرامات بسبب الإخلال في العقود المبرمة.

- (44) جميع العبارات التالية صحيحة حول المخزون عدا واحدة خاطئة، وهي:
- (أ) تعتبر كلف نفاذ المخزون من أكثر كلف المخزون تعقيداً أو من أصعبها تحديداً.
 - (ب) يكمن الهدف من نظام السيطرة على المخزون بتقليل الكلف الكلية لنظام المخزون.
 - (ج) عند زيادة مستوى المخزون تزداد كلف نفاذ المخزون.
 - (د) تشير الكمية الاقتصادية للمخزون إلى نقطة تعادل كلف الاحتفاظ بالمخزون وكلف أمر الشراء.

- (45) إحدى حالات كلف نفاذ المخزون التي غالباً ما يكون التجهيز خلالها من مصدر داخلي، كما ويسهل من خلالها السيطرة على مدة التوريد، هي:
- (أ) حالة الطلب المرتد.
 - (ب) تغيير الطلب مع ثبات فترة التوريد.
 - (ج) ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد.
 - (د) ثبات الطلب مع تغيير فترة التوريد.

- (46) من الفروض التي تقوم عليها نقطة إعادة الطلب:
- (أ) احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد.
 - (ب) عدم ثبات الفاصل الزمني بين حالات إعادة الطلب.
 - (ج) عدم ثبات كمية الشراء.
 - (د) جميع ما ذكر

- (47) لغرض تحديد مخزون الأمان لا بد من معرفة:
- (أ) مدة التوريد.
 - (ب) نقطة إعادة الطلب.
 - (ج) المنتجات البديلة في السوق.
 - (د) أ + ب

- (48) بافتراض أن الانحراف المعياري يبلغ 325 وحدة، وفي ظل الرغبة في الحصول على مستوى من الخدمة يبلغ عند معامل أمان (1.68)، فإن مخزون الأمان:
- (أ) 546 وحدة.
 - (ب) 315 وحدة.
 - (ج) 871 وحدة.
 - (د) 530 وحدة.

- (49) يمكن احتساب كمية الطلب في ظل نظام المراجعة الدورية للمخزون وفقاً للمعادلة:
- (أ) الطلب في وحدة الزمن (مخزون الأمان * مدة التوريد) * فترة المراجعة الدورية
 - (ب) المستوى المستهدف - المخزون الفعلي
 - (ج) معدل الاستهلاك اليومي * مخزون الأمان
 - (د) الطلب في وحدة الزمن (مدة المراجعة الدورية + مدة التوريد) + مخزون الأمان

- (50) من الأهداف الكامنة وراء إدارة توزيع المخزون:

- (أ) تقليل كلف النقل.
- (ب) تقليل كلف المناولة.
- (ج) عدم التعاون مع الموردين بخصوص عملية الجدولة.
- (د) أ + ب

- (51) من الطرق المستخدمة للوقاية من حالات عدم اليقين في المخزون:

- (أ) الشراء المبكر.
- (ب) عدم الاحتفاظ بمخزون زائد.
- (ج) تخفيض مستوى المخزون.
- (د) إطالة مدة التوريد.

- (52) من الفوائد الناجمة عن نظام الجدولة الفورية (JIT):
- (أ) زيادة مستويات المخزون.
 - (ب) زيادة المهل الزمنية للتصنيع.
 - (ج) تقليص المساحات المخصصة للتخزين.
 - (د) جميع ما ذكر.
- (53) من مؤشرات التحسين المستمر في أداء المنظمة جراء استخدام نظام الجدولة الفورية (JIT):
- (أ) زيادة كلف المخزون.
 - (ب) زيادة عدد الأفراد العاملين في إدارة المخزون.
 - (ج) السيابية الأجزاء عبر محطات العمل.
 - (د) زيادة الزمن المستغرق لتهيئة المكان.
- (54) من مميزات نظام الجدولة الفورية (JIT) مقارنة بعمليات الشراء التقليدية:
- (أ) وصول الشحنات بناءً على مواعيد جدولة العمليات.
 - (ب) حجم دفعات كبير بفترات زمنية كبيرة.
 - (ج) التعامل مع العديد من الموردين.
 - (د) عقود شراء طويلة الأجل.
- (55) أثرت الجدولة الفورية (JIT) على استراتيجية المنظمة من خلال التركيز على:
- (أ) أساليب التنافس.
 - (ب) الموقع الاستراتيجي.
 - (ج) الاختلاف مع أهداف الموردين.
 - (د) أ + ب
- (56) من معوقات تطبيق نظام الجدولة الفورية:
- (أ) العقلية الراضية بالتغيير.
 - (ب) توافق أهداف المشتري والبائع.
 - (ج) الحاجة إلى استثمار عالي وخبرة متراكمة.
 - (د) المرونة العالية في عمليات المنظمة التشغيلية.
- (57) جميع العبارات التالية المتعلقة بالنقل صحيحة عدا واحدة خاطئة وهي:
- (أ) ينبغي تحديد طرق أو مسالك النقل بشكل مسبق.
 - (ب) يُعد النقل حجر الأساس في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد.
 - (ج) يشكل النقل البحري الجزء الأكبر من إجمالي النقل.
 - (د) لا يضيف النقل قيمة مضافة للمنتج.
- (58) من العوامل المؤثرة على كلف النقل والتسعير التي تعود إلى المنتج:
- (أ) التخزين.
 - (ب) موسمية نقل المنتج.
 - (ج) طبيعة ومدى القوانين الحكومية للناقل.
 - (د) درجة المنافسة الداخلية والخارجية.

- (59) جميع ما يلي من مزايا النقل الجوي عدا واحدة وهي:
- (أ) سرعة إدخال البضاعة إلى السوق.
- (ب) أقل تكلفة في التغليف الحمائي.
- (ج) الحاجة الكبيرة إلى العناية الفائقة في المناولة.
- (د) أقل ضرر للبضاعة.

- (60) من الملامح المميزة لأنظمة التوزيع اللامركزية:
- (أ) إمكانية تقليل كلف الاتصال والتنسيق.
- (ب) مواجهة الحالات الخاصة مثل الموسمية.
- (ج) محاولة الموازنة بين المخزون المتاح وبين حاجة مراكز التوزيع.
- (د) أ + ب

- (61) من الإدارات المكونة لإدارة سلسلة التوريد كما حددها المختصون في هذا المجال:
- (أ) إدارة الطلب.
- (ب) إدارة المرتجعات.
- (ج) إدارة علاقات الزبون.
- (د) جميع ما ذكر

- (62) واحدة من التالي ليست من الأنشطة الأساسية لإدارة اللوجستك، وهي:
- (أ) إدارة المخزون.
- (ب) تدفق المعلومات.
- (ج) المستودعات.
- (د) النقل.

- (63) نوع النقل الذي يحقق الجدوى الاقتصادية، والذي يستخدم عند وجود حركة نقل كافية، هو:
- (أ) النقل غير المنتظم.
- (ب) النقل شبه المنتظم.
- (ج) النقل المنتظم.
- (د) أ + ب

- (64) ينصب التركيز على قيادة التكلفة لتحقيق النجاح السوقي في العلاقة بين:
- (أ) الزبائن والمنافسين.
- (ب) الزبائن والشركة.
- (ج) المنافسين والشركة.
- (د) أ + ب

- (65) جميع العبارات التالية صحيحة حول الترميز السلعي (BC) عدا واحدة خاطئة وهي:
- (أ) يزيد الترميز السلعي من الأخطاء عند التسليم والاستلام والمبادلة للمنتجات.
- (ب) يُبلغ الترميز السلعي إلكترونياً 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.

(66) تأخذ خدمة الزبون أشكالاً عديدة، منها:

- (أ) عدم تجانس ممثلي المبيعات.
- (ب) عدم التعامل بالانتماء.
- (ج) تركيب المنتج.
- (د) جميع ما ذكر.

(67) أحد أبعاد اللوجستك الأساسية الموجهة لخدمة الزبون والتي تقوم على إدراك المتطلبات المختلفة للزبائن والعمل على

تلبية احتياجاتهم أو رغباتهم أو حجم مشترياتهم، هي:

- (أ) الاتصالات.
- (ب) الملائمة.
- (ج) الاعتمادية.
- (د) شحن الطلب.

(68) إحدى قواعد خدمة الزبون التي تهدف لبناء فناعة الزبون بأعلى المستويات، والتي تتفق مع المنظمات المعاصرة

المركزة على إدارة الجودة الشاملة، هي:

- (أ) خدمة الزبون كمقياس أداء.
- (ب) خدمة الزبون كفلسفة.
- (ج) خدمة الزبون كنشاط.
- (د) جمود إجراءات خدمة الزبون.

(69) تتعدد العوامل التي يمكن أن تحدد شكل إستراتيجية إدارة خدمة الزبون لتشمل:

- (أ) فناعة الزبون.
- (ب) إدراك الزبون للقيمة.
- (ج) ولاء الزبون.
- (د) جميع ما ذكر.

(70) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول اللوجستك وخدمة الزبون، وهي:

- (أ) تعتبر خدمة الزبون مقياس لمدى فاعلية نظام اللوجستك.
- (ب) تهدف العلاقة بين اللوجستك والتسويق للوصول إلى جهود فردية وربحية مستقلة لكل منهما.
- (ج) تقوم الرؤيا العملية لخدمة الزبون على إيجاد قيمة مضافة ذات أهمية في سلاسل التوريد.
- (د) يمكن السيطرة على العديد من عناصر خدمة الزبون من خلال إدارة سلاسل التوريد والتسويق.

