

اخواني وخواتي على شان اسهل عليكم المقرر بعطيكم زبدة المقرر طبعاً للناس اللي ماهي فاهمة شي
اما الدوافير الله يعينهم مقرر متشابه وكثير المعلومات وهذا اللي قدرت اخدمكم فيه وعذرونا ////
دعواتكم

*طبعاً الاسئلة مراح اقولك اسئلة لن الدكتور ما يكرر الاسئلة حسب علمي.

*بعطيكم نقاط رئيسية وحفظوها والاسئلة مراح تطلع منها حسب اسئلة وأسلوب الدكتور يعطيكم
سؤال على طريقة عدد بس بأسلوب ثاني/
بسم الله نبداً //

النقطة الاولى //

-الأنشطة المساندة لإدارة العمليات اللوجستية عددها ٦ هي ؟

- ١- المستودعات
- ٢- مناولة المواد
- ٣- الشراء
- ٤- تصميم التغليف الوقائي
- ٥- التعاون مع الانتاج / العمليات
- ٦- ادامة وتحديث المعلومات

-الأنشطة الأساسية لإدارة العمليات اللوجستية او (إدارة اللوجستك) عددها ٤ هي ؟

١- معايير خدمة المستهلك بالتعاون مع التسويق

٢- النقل

٣- ادارة المخزون

٤- تدفق البيانات او المعلومات وعملية الامر اول الطلب

***هذا سؤالها يجي اما يقول من كذا او واحدة من التالي ليست ؟

***اللي عليها احمر اجوبة جاءت في الاسئلة السابقة.

النقطة الثانية */انواع النقل

١- إذا جاء في السؤال يحقق الجدوى الاقتصادية او يوجد حركة هذا نقل منتظم

٢- إذا جاء في السؤال مزيج هذا شبة منتظم

٣- إذا جاء في السؤال كميات مختلفة او ظروف استثنائية هذا غير منتظم.

النقطة الثالثة /

*أي عبارة عن الترميز السلعي تصفه بالزيادة او انه يكبر او انه يعتبر صعب فهي عبارة خاطئة.

النقطة الرابعة /

*خدمة الزبون عليها اسئلة كثيرة وهذا ملخص لها باختصار //

انواع اشكال خدمة الزبون:

١- الشروط المالية وشروط الائتمان

٢- ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة

٣- تجانس ممثلي المبيعات

٤- تركيب المنتج

٥- الصيانة المقنعة والمواد الاحتياطية للإصلاح.

العوامل الأساسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح برنامج خدمة الزبون:

- ١- تعهد من الإدارة العليا في المنظمة نحو البرنامج
- ٢- التغييرات الثقافية لدى العاملين
- ٣- تطوير لمهارات الشخصية بُغية التنفيذ الدقيق لتوقعات الزبون
- ٤- الأنظمة والإجراءات التي تضمن تقديم خدمات جيدة
- ٥- خطة رئيسية تبين التغييرات الداخلية للنهوض بالتوقعات المستقبلية للزبون

عناصر خدمة الزبون:

١. ما قبل الشراء: يمثل الكشف التوضيحي للعقد وخدمات إدارية
٢. أثناء شراء: خدمات النقل و الشحن , و ملائمة الطلب
٣. بعد لشراء: التركيب , و الضمان , و الإصلاح , و معالجة الشكاوي

القواعد الثلاث لخدمة الزبون:

خدمة الزبون كنشاط خدمة الزبون كمقياس أداء خدمة الزبون كفلسفة

١. خدمة الزبون كنشاط:

تعتبر خدمة الزبون كمهمه محددة ينبغي القيام بها لتلبية حاجات الزبون مثل معالجة الطلب وتوثيق القوائم وإدارة المرتجعات.

٢. خدمة الزبون كمقياس أداء:

هنا يتم قياس الخدمة من خلال مقاييس أداء محددة مثل نسبة مئوية لتسليم الطلبات في وقتها او عدد الطلبات المعالجة بحدود قبولها.

٣. خدمة الزبون كفلسفة:

تهدف لبناء -قناعة الزبون بأعلى المستويات تتفق مع المنظمات المعاصرة التي تركز على إدارة الجودة الشاملة

تهدف العلاقة بين اللوجستيك والتسويق للوصول إلى ثلاث عناصر حاسمة:

١. قناعة المستهلك
٢. جهود متكاملة
٣. ربحية مشتركة

العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجية إدارة خدمة الزبون:

١. ولاء الزبون
٢. قناعة الزبون
٣. ادراك الزبون للقيمة

النقطة الخامسة/

*جميع الاسئلة التي فيها جميع ما ذكر هو الجواب الصحيح ماعد سؤال واحد هو/س/ من العوامل التي يجب ان تبني عليها الاستراتيجية العالمية للوجستك وسلاسل التوريد؟
الخيارات // أ/ حلقات توزيعية طويلة
ب/ خدمات محدودة
ج/ السرعة في تقديم المنتج
د/ جميع ما ذكر صحيح
والجواب الخيار ج/ السرعة في تقديم المنتج
واضاف كلمة صحيح في الخيار د علما انه لم يضيفه في الخيار د/ في الاسئلة الاخرى ههه.

-البحين بعطيكلم الاسئلة البسطة التي دائماً تكرر وان شاء الله الدكتور يكررها بعطيكلم السؤال
والخيار الصحيح فقط احسن للحفظ///

- س١/ واحدة من التالي ليست من الأنشطة الاساسية لإدارة اللوجستك وهي؟
الجواب الخيار رقم ج) المستودعات
- س٢/ من الأنشطة الاساسية لإدارة اللوجستك ؟
الجواب الخيار رقم ب) تدفق لمعلومات
- س٣/ من الأنشطة المساندة لإدارة العمليات اللوجستية ؟
الجواب الخيار رقم ب) مناولة المواد
- س٤/ تأخذ خدمة الزبون اشكالا عديدة منها ؟
الجواب الخيار رقم ج) تركب المنتج
- س٥/ تأخذ خدمة الزبون اشكالا عديدة منها ؟
الجواب الخيار رقم أ) ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة.
- س٦/ واحدة من التالي ليست من اشكال خدمة الزبون ؟
الجواب الخيار رقم ب) عدم التعامل بالائتمان
- س٧/ تهدف العلاقة بين اللوجستك والتسويق للوصول الى عدة عناصر حاسمة منها ؟
الجواب الخيار رقم ج) قناعة الزبون.
- س٨/ يقود الامداد المنتظم والمستمر عبر التوزيع المادي الى ؟
الجواب الخيار رقم أ) توازن الطلب
- س٩/ تعتبر المفردات المساعدة إحدى تصنيفات المخزون وفقاً لمعيار ؟
الجواب الخيار رقم ب) الأهمية.
- س١٠/ أحد تصنيفات المخزون وفقاً لمعيار الاهمية ؟
س١١/ المواد التي لا يؤدي نفاذها الى توقف نظام التشغيل - مفهوم لاحد تصنيفات المخزون التالية؟
واجابة السؤالين كلها وحد // المفردات الاحتياطية.
- س١٢/ تتمثل الخطوة الثانية لدورة المشتريات ؟
الجواب الخيار رقم ج/ اختبار الموردين
- س١٣/ تنتهي دورة المشتريات ؟
الجواب الصحيح الخيار رقم ج) المصادقة على قوائم الشحن
- س١٤/ من العوامل التي يجب ان نبني عليها الاستراتيجية العالمية للوجستك وسلاسل التوريد؟
الجواب الخيار رقم ج) السرعة في تقديم المنتج
- س١٥/ هناك ثلاث مستويات تؤثر على انظمة التوزيع العالمي ؟
الجواب الصحيح ج) الشركة - شبكة القيمة- المستوى الكلي العالمي

*التوصيف بواسطة العلامة التجارية لها حالات اربع احفظوها عليها اسئلة اذا جاءك بسؤال يلجا المشتري للتوصيف العلامة التجارية وجاءك في الخيارات وحدة من الاربع هي الاجابة الصحيحة وغيرها خطأ
الحالات هي////

- ١- كون المفردة تشمل على براءة اختراع او ان العملية تمتاز بالسرعة.
- ٢- كون المورد يمتاز بخبرة لايمتلكها المشتري
- ٣- كون الكميات المشتراه صغيرة . اذا قال كبيرة خطأ
- ٤- امتلاك المورد افضلية اداعية لقسم معين او المشتريين

ورکزوا علی رقم ۲ ورقم ۳

*الارقام اللى جاءت فى المسائل الحسابية السابقة اذا ماغير فيها //

ب/ ٥١٦ ، ٥٠٠ وحدة ، ٥٤٦ وحدة ، ٥٤٣٠ وحدة ، ٥٣٨٠ ، ٣٣٤٠ وحدة

٤,٥ امرة ، ١٤,٧ مرة ، ٦٢٥٠ ، ١٢٤١٠

ههههههه ونتم و حظكم

*العوامل التي يجب ان تبني عليها الاستراتيجية العالمية للوجستك وسلاسل التوريد احفظو الخمس

- ١- السرعة في تقديم المنتج
- ٢- التركيز على السوق
- ٣- الاستجابة السريعة في التوزيع
- ٤- خدمات منتشرة // كخدمات التعبئة والتوصيل
- ٥- قنوات ابداعية // عبر استخدام ادنى الحلقات التوزيعية بغية الوصول الى الزبائن باسرع وقت
- وبيذكرها في الخيارات ويجب وحدة من راسة ويقول واحدة من الاتي خطأ.
- *جواب سؤاليين كل اجابتها معار بطاقة الاداء المتوازن يمكن تحيكم.
- *جواب سؤاليين كل اجابتها مخزون الأمان يمكن تحيكم.
- واللي يبغى يحفظ من اهم انماط اقسام المخزون اربعة هي //
- ١- مخزون الامان // يهدف الى تذبذبات وانحرافات غير متوقعة واختلالات.
- ٢- المخزون بالدفعات الكبيرة
- ٣- المخزون المنقول
- ٤- المخزون الواسع
- *جواب سؤاليين كل اجابتهن تغير الطلب مع ثبات فترة التوريد .
- بالعربي الدكتور يكرر الاجابات ويغير في صيغة السؤال
- هذا وما أحب اطول حتى ما أشتكم والله الموفق