

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إختبار مبادئ التوريد نموذج © الفصل الثاني 1434-1435هـ

SAMBA911

1) من العوامل التي يجب أن تُبنى عليها الإستراتيجية العالمية للوجستك وسلاسل التوريد:

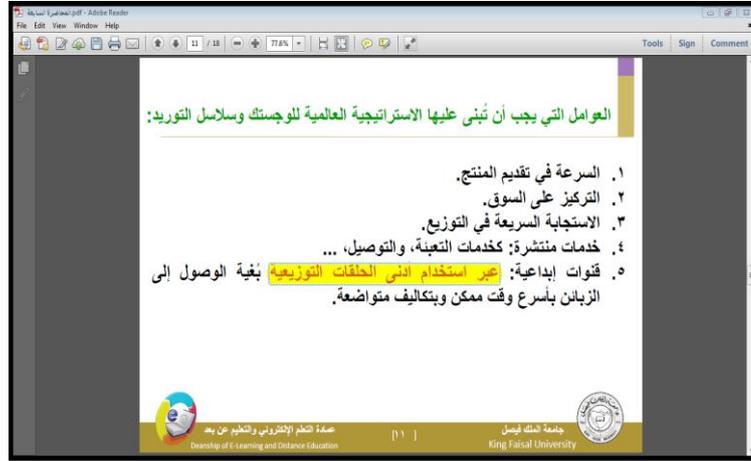
(أ) خدمات محدودة.

(ب) حلقات توزيعية قصيرة.

(ج) التركيز على الإنتاج أكثر من السوق.

(د) البطء في تقديم المنتج.

المحاضرة السابعة (ص) 11



2) من العوامل التي لا يمكن السيطرة عليها ضمن سلسلة التوريد عالمياً:

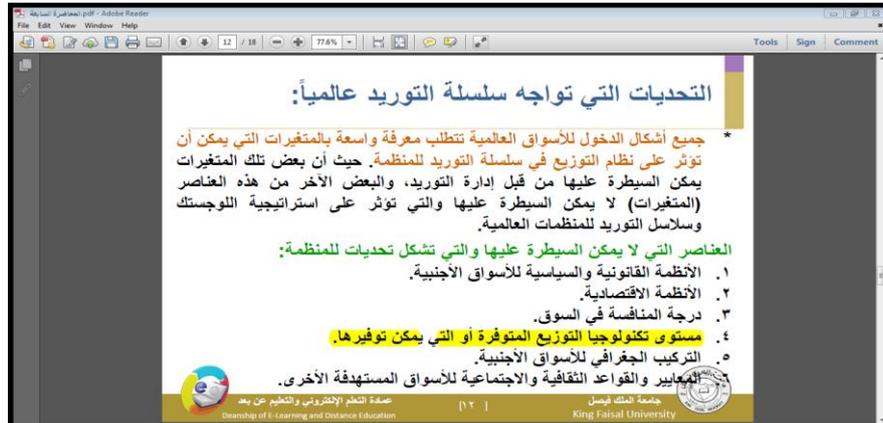
(أ) خدمة الزبون.

(ب) طرق النقل.

(ج) إجراءات التغليف.

(د) مستوى تكنولوجيا التوزيع.

المحاضرة السابعة (ص) 12



3) أحد المستويات المؤثرة على أنظمة التوزيع العالمي الذي يستوجب التركيز على العامل المهم الذي يضم المجهزون، والشركاء، والمنافسين هو:

(أ) المستوى الكلي العالمي.

(ب) شبكة القيمة.

(ج) الشركة.

(د) مستوى التقديم.

المحاضرة السابعة (ص) 16

هناك ثلاثة مستويات تؤثر على أنظمة التوزيع العالمي وهي:

1. الشركة: حيث يجب فهم وتحليل الوضع الداخلي للشركة أولاً.
2. مستوى الشركة / شبكة القيمة: وهنا يجب التركيز على العامل المهم الذي يضم: المجهزون، والشركاء، والمنافسون، والزبائن.
3. المستوى الكلي العالمي: ويشير إلى المتغيرات التي تحدث في البيئة الكلية الخارجية، والتي يمكن اختصارها بـ PEST أي:
 - ❖ العوامل القانونية والسياسية.
 - ❖ العوامل الاقتصادية.
 - ❖ العوامل الثقافية والاجتماعية.
 - ❖ العوامل التكنولوجية.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
Deanship of E-Learning and Distance Education

4) من الإستراتيجيات التي تتبعها الشركات لدخول الأسواق العالمية:

(أ) التملك/الإستحواذ.

(ب) المشاريع المشتركة.

(ج) التجارة التبادلية.

(د) جميع ما ذكر.

المحاضرة السابعة (ص) 8

1. التصدير.

2. إذن أو ترخيص حرية العمل.

3. المشاريع المشتركة.

4. التملك/ الإستحواذ.

5. الاستيراد.

6. التجارة التبادلية.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
Deanship of E-Learning and Distance Education

5) من أبرز التحديات التي تواجه التسويق في القرن الحالي كما أوجزها فيليب كوتلر:

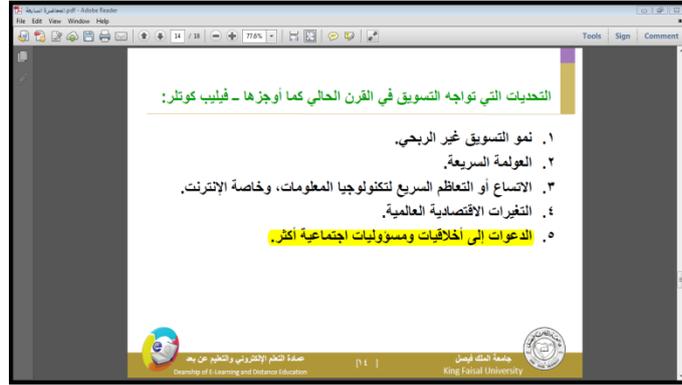
(أ) بروز موضوع المسؤولية الاجتماعية.

(ب) تراجع ظاهرة العولمة.

(ج) إختفاء التسويق غير الربحي.

(د) إنحصار دور تكنولوجيا المعلومات.

المحاضرة السابعة (ص 14)



6) من الأسباب التي تؤدي إلى إطالة زمن الدورة في سلسلة التوريد:

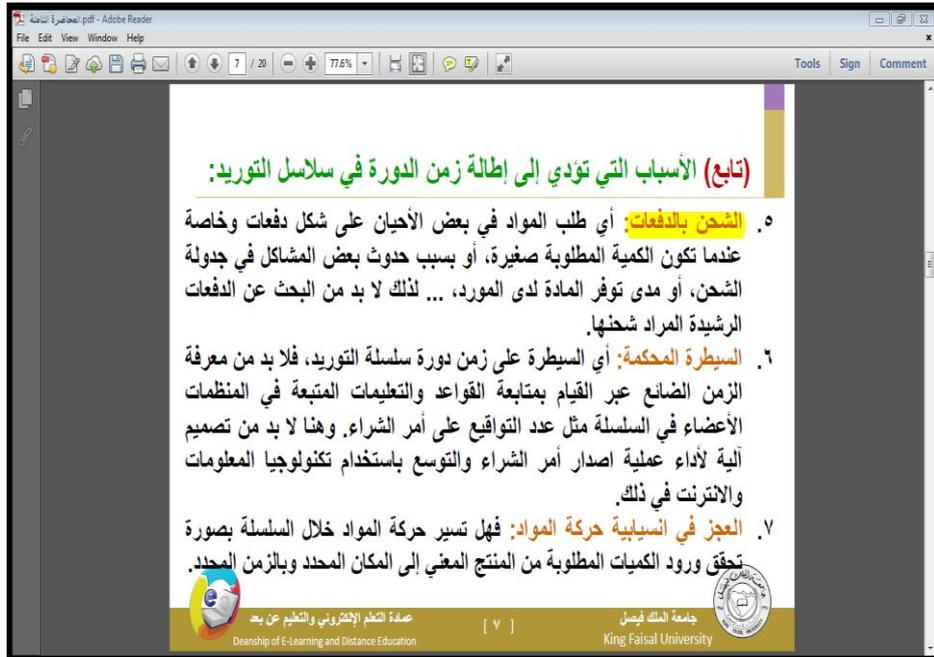
(أ) وجود إنسيابية في حركة المواد.

(ب) استخدام التكنولوجيا المتقدمة.

(ج) الشحن بالدفعات.

(د) الفعاليات التي تضيف قيمة وظيفية.

المحاضرة الثامنة (ص 7)



7) يتمثل الجزء الإبداعي للفريق المتخصص بتقليل زمن الدورة في سلاسل التوريد:

- (أ) قياس أداء عملية زمن الدورة.
- (ب) تحديد فرص تقليل زمن الدورة.
- (ج) تطوير وتنفيذ المقترحات الهادفة لتقليل زمن الدورة.
- (د) تحديد جهود التحسين المستمر لتقليل زمن دورة العملية.

المحاضرة الثامنة (ص) 12

تطوير وتنفيذ المقترحات الهادفة إلى تقليل زمن الدورة: حيث يتوجب على الفريق المختص القيام بتطوير تلك الفرص وتنفيذ المقترحات والتوصيات الواردة بشانها بهدف تقليل زمن الدورة (الجزء الإبداعي من مهمة الفريق).

قياس أداء عملية زمن الدورة: بمعنى وجوب تحديد الفوائد الناجمة عن التغير في أداء الزمن الفعلي لدورة سلسلة التوريد، والذي يتوجب أن يؤدي إلى تقليل متوسط أزمدة دورة العملية.

تحديد جهود التحسين المستمر لتقليل زمن دورة العملية: وهذا يعني أن عملية تقليل زمن الدورة ليس بالحدث الذي يتخذ لمرة واحدة فقط، وإنما تمتاز هذه العملية بالديناميكية والفعالية المتجددة دوماً (التحسين المستمر).

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

8) واحدة من التالي ليست من عوامل النجاح الحرجة لتقليل زمن دورة سلسلة التوريد:

- (أ) مساندة الإدارة العليا.
- (ب) تجنب استخدام الفرق متعددة الوظائف.
- (ج) تقديم التقارير المستمرة حول معايير قياس زمن الدورة.
- (د) تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.

المحاضرة الثامنة (ص) 13

1. مساندة الإدارة العليا.

2. الالتزام التام بأهداف تقليل زمن الدورة.

3. استخدام الفرق متعددة الوظائف.

4. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.

5. تدريب الافراد العاملين على طرق تقليل زمن الدورة.

6. تأسيس الرقابة وتقديم التقارير المستمرة حول معايير قياس زمن الدورة.

7. تطبيق نظام المعلومات الفعال والتكنولوجيا الحديثة.

8. التنسيق بين أعضاء سلسلة التوريد.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

9) سلسلة منطقية من الإجراءات ذات الصلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات , كما وتعتبر الأساس في فهم سلاسل التوريد" — مفهوم يشير إلى:

(أ) الطلب المثالي.

(ب) خارطة العمليات.

(ج) بُعد التعلم والنمو.

(د) معيار التكلفة الكلية.

المحاضرة الثامنة (ص) 18

تعتبر هذه الخارطة الأداة الأساس في فهم سلاسل التوريد، ويمكن تعريفها على أنها: "سلسلة منطقية من الإجراءات ذات الصلة التي تحول المدخلات إلى نتائج أو مخرجات". وتعرف عملية الأعمال على أنها: "سلسلة من الفعاليات المنطقية المتكررة المترابطة بعضها مع البعض الآخر، والتي تحقق الانتفاع من الموارد المتاحة بالمنظمة بهدف تحويل الشيء الملموس وغير الملموس إلى نتائج محددة قابلة للقياس (أو مخرجات) للزبائن الداخليين والخارجيين على حد سواء". ومن الأمثلة على العمليات الشائعة في عالم التجارة والأعمال:

- تطوير المنتج الجديد.
- التمويل والتزويد.
- الحصول على الزبائن الجدد.
- التخطيط والسيطرة على الإنتاج.
- المبيعات وتلبية الطلبات.

الخ.....

صحة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

10) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول سلاسل التوريد والإستجابة الفاعلة للزبائن , وهي:

(أ) تعمل الإدارة اللوجستية على خلق الإستقرار السعري عن طريق مخازنها.

(ب) تتمثل الخطوة الأولى لأنظمة التوزيع المادي بتلبية الطلبات بالسرعة والدقة.

(ج) تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد حجم المخزون.

(د) تخدم شبكة المناطق المحلية (LANs) العمليات التسويقية بمساحة جغرافية كبيرة تشمل عموم البلد.

المحاضرة التاسعة (ص) 7

1. شبكات المناطق المحلية (LANs): التي تربط أجهزة حاسب شخصية ومحطات عمل أو هواتف ويحدود أو مساحات جغرافية محددة كإمبنت أو مجمعات بمساحة لا تزيد عن ميل أو ميلين فقط.

2. شبكات المناطق المركزية (MANS): شبكات ذات سرعات عالية (كمبيوتر أو هاتف) صممت لربط اثنين أو أكثر من LANs بحدود إقليم جغرافي محدد.

3. شبكات المناطق الواسعة (WANs): تمتد لمساحة جغرافية كبيرة لتشمل عموم البلد، وتربط العنات من أجهزة الكمبيوتر، وبانتشار واسع لشبكات الهاتف.

* تمثل المواد المخزونة استثمار مالي كبير، فلا بد من مراقبة حجمه وتكوينه بهدف جدولة الإنتاج لإرضاء الزبائن، ناهيك عن التوقعات المستقبلية للتقلبات السعرية.

صحة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

(11) واحدة من التالي ليست من سمات التجارة الإلكترونية، وهي :

- (أ) عدم حاجة الشركات إلى رأس مال ضخم.
(ب) عدم الحاجة لمساحات شاسعة لإقامة معارض الشركة.
(ج) **زيادة التكاليف التشغيلية للشركات.**
(د) زيادة الضغط على الشركات لإعادة النظر في العمليات التي يتم بموجبها إيصال القيمة للزبون.

المحاضرة التاسعة (ص) 14

تابع) التجارة الإلكترونية والانترنت:

- * تمكنت العديد من الشركات من تخفيض تكاليفها التشغيلية من خلال استخدام الانترنت، عدا عن كونه وسيلة مريحة في البيع والشراء.
- * أصبح بالإمكان معرفة أفضل البائعين والمنتجين وأختصار الزمن والمسافات التي كانت تشكل حاجزاً للتجارة السابقة حيث الكلف العالية لبلوغ مكان الشراء.
- * أصبحت الشركات ليست بحاجة إلى رأس مال ضخم، وصار سهل عليها الوصول إلى الأسواق العالمية.
- * زاد الضغط على الشركات لإعادة النظر في تلك العمليات التي يتم بموجبها إيصال القيمة للزبون.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
Deanship of E-Learning and Distance Education

(12) نمط المخزون الذي يهدف إلى تغطية الإحترافات غير المتوقعة في التوريد والطلب، هو:

- (أ) نقطة إعادة الطلب.
(ب) **مخزون الأمان.**
(ج) المخزون بالدفعات الكبيرة.
(د) المخزون الواسع.

المحاضرة العاشرة (ص) 8

أهداف ووظائف المخزون:

تصب أهداف ووظائف المخزون تجاه الموائمة بين:

- ✓ التوريد والطلب.
- ✓ طلبات المستهلكين والمنتجات الجاهزة.
- ✓ المنتجات الجاهزة وتوفير مكوناتها وأجزاءها.
- ✓ متطلبات العمليات والمخرجات من العملية السابقة.
- ✓ الأجزاء والمواد اللازمة لبدء عمليات الإنتاج وتوريد المواد من الموردين.

ومن أهم أنماط/ أقسام المخزون:

1. **مخزون الأمان:** الذي يهدف إلى تغطية التذبذبات والاحترافات غير المتوقعة في التوريد والطلب، واختلالات عملية التصنيع.
2. **المخزون بالدفعات الكبيرة:** حيث يجري شراء المفردات بكميات أكبر من الحاجة الأنية لها مما ينشأ عن ذلك تراكم المخزون، وذلك بغرض الاستفادة من خصم الكمية، وتقليل كلف الشحن والنقل، والأعمال الورقية، .. وغيرها.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
Deanship of E-Learning and Distance Education

13) من الأهداف البارزة لإدارة المخزون:

(أ) تحقيق التكلفة الأقل للعمليات

- (ب) الإحتفاظ المستمر بكميات كبيرة من المخزون.
- (ج) إستثمار الجزء الأكبر من رأس المال في المخزون.
- (د) جميع ما ذكر.

المحاضرة العاشرة (ص) 9

(تابع) أهداف ووظائف المخزون:

٣. المخزون المنقول: وذلك إلى مواقع أخرى للمنظمة، أو مراكز توزيع أخرى.
٤. المخزون الواسع: خاصة لبعض المنتجات في سوق التجارة الدولية مثل الحبوب والمواد الطبيعية كالحديد والمعادن الثمينة التي تتذبذب أسعارها في ضوء العرض والطلب العالميين، فإذا توقع المشتري حدوث زيادة في الأسعار فإنه يلجأ إلى شراء المخزون الواسع عندما تكون الأسعار منخفضة.

تتمثل أبرز أهداف إدارة المخزون بما يلي:

- ١) تحقيق الخدمة العالية للزبون (الداخلي والخارجي).
- ٢) اختيار الكمية الاقتصادية للمخزون.
- ٣) تقليل تكلفة الإحتفاظ بالمخزون.
- ٤) الإستثمار الأمثل لرأس المال.
- ٥) تجنب حالات التقدّم.

تحقيق التكلفة الأقل للعمليات.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
Deanship of E-Learning and Distance Education

14) إحدى طرق تقييم المخزون التي تفترض بأن بيع السلع يتم بالأسعار الجارية، كما ويتم بموجبها تقييم الوحدات بأخر سعر تم بموجبه شراء الكميات الأخيرة، وهي:

(أ) قاعدة ما يدخل أولاً يخرج أولاً.

(ب) قاعدة ما يدخل أخيراً يخرج أولاً.

(ج) طريقة التكلفة المحددة.

(د) طريقة متوسط (معدل) التكلفة.

المحاضرة العاشرة (ص) 11

(تابع) طرق تدفق الكلف:

٢. قاعدة ما يدخل أخيراً يخرج أولاً: تفترض هذه الطريقة بأن بيع السلع يتم بالأسعار الجارية. وبموجب هذه الطريقة يتم تقييم الوحدات بأخر سعر تم بموجبه شراء الكميات الأخيرة به، كما وتهدف هذه الطريقة إلى تطابق العوائد الجارية مع الأسعار (أو الكلف) الجارية.
٣. طريقة متوسط (معدل) التكلفة: تستخدم في محاولة للتطابق ما بين الرصيد الحقيقي في نهاية المدة وبين تكلفة السلع المباعة. وتهتم هذه الطريقة بتحديد متوسط التكلفة لكل مفردة مخزونة خلال الفترة الزمنية المحددة. وتستخدم عادة ثلاثة أنواع من متوسط الكلف هي:
 - ❖ المتوسط البسيط.
 - ❖ المتوسط الموزون.
 - ❖ المتوسط المتحرك.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
Deanship of E-Learning and Distance Education

15) تؤدي قيود التخزين غير الدقيقة إلى:

(أ) تشويش الجدولة.

(ب) زيادة فرص البيع.

(ج) المتابعة القليلة.

(د) زيادة في مؤشرات الإنتاجية.

المحاضرة العاشرة (ص) 15



16) إذا علمت بأن مخزون الأمان يساوي 1350 وحدة، وأن معدل الطلب على المواد يعادل 510 وحدة يومياً. وفي كون المدة الزمنية اللازمة لوصول المواد من الموردين ثمانية أيام، فإن نقطة إعادة الطلب:

(أ) 2730 وحدة.

(ب) 5430 وحدة.

(ج) 10290 وحدة.

(د) 11310 وحدة.

حل المعادلة باستخدام قانون نقطة إعادة الطلب

نقطة إعادة الطلب = مخزون الأمان + (حجم الطلب في وحدة الزمن * مدة التوريد)

$$1350 + (510 * 8 \text{ أيام})$$

$$4080 + 1350$$

$$5430 =$$

17) جميع العبارات التالية صحيحة حول المخزون عدا واحدة خاطئة، وهي:

(أ) عند ارتفاع مستوى مخزون الأمان تزداد كلف نفاذ المخزون.

(ب) عندما يكون التوريد من مصدر داخلي يصبح من السهولة السيطرة على مدة التوريد.

(ج) يشير مفهوم "الكمية الاقتصادية للمخزون" إلى كمية الطلب المتعلقة بنقطة تعادل كلف الاحتفاظ بالمخزون و كلف أمر الشراء.

(د) تعتبر كلف نفاذ المخزون من أكثر كلف المخزون تعقيداً ومن أصعبها تحديداً.

المحاضرة الحادية عشر (ص 15)

(تابع) حالات كلف نفاذ المخزون:

ثانياً: الطلب متغير مع ثبات فترة التوريد:
عندما يكون التوريد أو التجهيز من مصدر داخلي (قسم إنتاجي يزود بالمفردات إلى قسم إنتاجي آخر داخل المنظمة)، هنا يصبح من السهولة السيطرة على مدة التوريد.

* في ظل بيانات التوزيع التاريخي لسلوك الطلب يصبح بالإمكان تحديد كمية المخزون الاحتياطي (مخزون الأمان) بواسطة اختيار مستوى ذلك المخزون الذي كلما ارتفع زادت كلف الاحتفاظ بالمخزون، إلا أنه نتيجة لذلك تنخفض كلف نفاذ المخزون والعكس صحيح وهذا ما يسمى بالأهداف المتعكسة أو المتضادة. وتكمن خطورة ذلك في حالة نفاذ المخزون فقط خلال فترة التوريد.

18) إحدى حالات كلف نفاذ المخزون التي تتخذ قرارات المخزون عندها تحت ظروف التأكد أو اليقين، هي:

- حالة الطلب المرتد.
- ثبات الطلب مع تغير فترة التوريد.
- ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد.
- تغير الطلب مع ثبات فترة التوريد.

المحاضرة الحادية عشر (ص 14)

حالات كلف نفاذ المخزون:

تعتبر كلف نفاذ المخزون من أكثر كلف المخزون تعقيداً ومن أصعبها تحدياً. تلك الكلف التي تظهر إما بسبب الطلبات المرتدة، أو بسبب فقدان المبيعات، والتي يمكن تحديدها على أساس المفردة المخزونة الواحدة أو على أساس حالة التوقف أو الانقطاع. ومن الأمور الأخرى التي تؤدي إلى زيادة تعقيد تكلفة نفاذ المخزون احتوائها على حالة عدم التأكد بخصوص تأثير إجراءات عدم الرضا لدى الزبائن حول حجم الطلب المتوقع أو المستقبلي.

أولاً: ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد:

وهنا تتخذ القرارات المتعلقة بالمخزون تحت ظروف التأكد (أو اليقين). لذا لا توجد هناك حاجة للاحتفاظ بمخزون الأمان. وتكون نقطة إعادة الطلب مساوية إلى معدل الطلب مضروباً في مدة التوريد. حيث أن كمية المخزون تصل إلى الصفر عند وصول المفردات المطلوبة إلى المخازن. وعادة ما تكون هذه الفرضية غير واقعية.

19) جميع ما يلي من صور نفاذ المخزون عدا واحدة، وهي:

- إنخفاض الطلبات المرتدة.
- الغرامات بسبب الإخلال بالعقود المبرمة.
- فقدان المبيعات المستقبلية.
- فقدان الزبون.

المحاضرة الحادية عشر (ص 9)

(تابع) كلف المخزون:

كلف نفاذ المخزون:

تلك الكلف الناتجة عن الحالات التي يزيد فيها الطلب عن الكمية المخزونة الفعلية في المستودعات. مثل تكلفة فقدان فرص البيع (فقدان العائد المتوقع)، وتكلفة فقدان الزبون، والغرامات التي تدفعها المنظمة بموجب الإخلال بالعقود المبرمة، وفقدان المبيعات المستقبلية.

* يعتبر نوع الطلب (معتمداً أو مستقلاً) المفتاح الرئيس في عملية تخطيط المخزون والسيطرة عليه.

الطلب المعتمد ← مواد أولية، أو أجزاء تكميلية، أو وحدات نصف مصنعة تستخدم في إنتاج المنتجات النهائية.

الطلب المستقل ← تلك الأجزاء أو المواد أو المنتجات النهائية التي يجري شحنها على أساس كونها منتجاً نهائياً إلى الزبائن.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

20) يمكن إحتساب كمية الطلب في ظل نظام المراجعة الدورية للمخزون وفقاً للمعادلة:

- (أ) الطلب في وحدة الزمن (مخزون الأمان * مدة التوريد) * فترة المراجعة الدورية.
- (ب) المبيعات/ متوسط القيمة الكلية للمخزون.
- (ج) المستوى المستهدف – المخزون الفعلي.
- (د) الطلب في وحدة الزمن (مدة المراجعة الدورية + مدة التوريد) + مخزون الأمان.

المحاضرة الثانية عشر (ص 14)

(تابع) نظام المراجعة الدورية

الحل:

المستوى المستهدف (الحد الأقصى) = الطلب في وحدة الزمن (مدة المراجعة الدورية + مدة التوريد) + مخزون الأمان

كمية الطلب في وحدة الزمن = $150 / 5 = 30$ وحدة في يوم العمل الواحد

مدة التوريد = 2 يوم

مدة المراجعة = 10 يوم

مخزون الأمان = 3 يوم والكمية هي $30 (3) = 90$ وحدة

كمية المخزون الفعلي = 130 وحدة

المستوى المستهدف = $30 (2 + 10) + 90 = 450$ وحدة

كمية الطلب = المستوى المستهدف – المخزون الفعلي

$450 - 130 = 320$ وحدة.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

21) أحد أنواع كلف المخزون التي تشمل كلف الإندثار، والتقاعد، والتخريب، وكلف الفرص البديلة، ... هي:

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

المحاضرة الحادية عشر (ص 8)

كلف المخزون:

تكلفة أمر الشراء:
وهي التكلفة التي تتعلق بطب شراء المخزون ونفقات استلامه، والتي تشمل كلف تثبيت الطلبية، وإصدار أمر الشراء، والشحن، والفحص، والتأمين والاستلام، ...

تكلفة الاحتفاظ بالمخزون:
وهي تلك الكلف التي ترتبط بالمفردات المخزونة في المستودعات وتشمل كلف التأمين، والضرائب، والاندثار، والتقدم، والاتلاف، والتخريب، والأضرار، وكلف الفرص البديلة، ...

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
صعدة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

22) من الأهداف الكامنة وراء إدارة توزيع المخزون:

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

المحاضرة الثانية عشر (ص 15)

توزيع مواقع المخزون:

يهدف هذا التوزيع إلى تحقيق القرب من الزبون، وكذلك تقليل تكلفة النقل.

أهداف إدارة توزيع المخزون:

1. تحقيق المستوى اللازم لخدمة الزبون، من خلال القرب من الزبون.
2. تقليل كلف النقل.
3. تقليل كلف المناولة.
4. التعاون مع الموردين لتقليل وحل مشاكل الجدولة.

* قد يقوم المصنع بتوريد المنتجات مباشرة إلى الزبون، كما ويمكن توريد الطلب إلى المصنع من قبل المورد المركزي.

* تعتمد الطلبات إلى المصنع أساساً على الوقت الذي يقوم فيه المورد المركزي بإطلاق أمر الشراء.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
صعدة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

23) من الفروض التي تقوم عليها نقطة إعادة الطلب:

- (أ) عدم ثبات الفاصل الزمني بين حالات إعادة الطلب.
- (ب) ثبات كمية الشراء.
- (ج) عدم احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد.
- (د) جميع ما ذكر.

المحاضرة الثانية عشر (ص 7)

تابع) نظام نقطة إعادة الطلب:

الفروض التي تقوم عليها نقطة إعادة الطلب:

١. ثبات كمية الشراء.
٢. احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد.
٣. أن الفاصل الزمني ما بين حالات إعادة الطلب ثابت، إلا أن هذه الحالات تتغير على أساس الطلب الفعلي خلال دورة الشراء.

مثال:
أوجد معدل المخزون إذا علمت أن كمية الشراء ١٠٠٠ وحدة، ومخزون الأمان ٣٠٠ وحدة.

الحل:
معدل المخزون = (كمية الشراء / ٢) + مخزون الأمان
 $٣٠٠ + (٢ / ١٠٠٠) = ٨٠٠$ وحدة.

(24) من الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الجدولة الفورية (JIT):

(أ) زيادة المهل الزمنية للتصنيع.

(ب) زيادة مستويات المخزون.

(ج) البُعد عن المرونة في العمل.

(د) تقليص المساحات المخصصة للتخزين.

المحاضرة الثالثة عشر (ص 10)

أهم فوائد نظام الجدولة الفورية:

1. تقليل المخزون.
2. تحسين الجودة.
3. تقليل الكلفة.
4. تقليص المساحات المخصصة للتخزين.
5. تقليص المهل الزمنية للتصنيع.
6. زيادة الإنتاجية والمرونة.

(25) من سمات نظام الجدولة الفورية (JIT) مقارنة بعمليات الشراء التقليدية:

(أ) التعامل مع عدد قليل من الموردين.

(ب) يستغرق وصول الشحنات وقتاً طويلاً نسبياً.

(ج) حجم دفعات كبير بفترة زمنية طويلة.

(د) عقود شراء قصيرة الأجل.

المحاضرة الثالثة عشر (ص 16)

الرقم	الشراء التقليدي	الشراء بنظام الجدولة الفورية
1-	حجم دفعات كبير بفترات زمنية طويلة.	حجم دفعات صغير بحسب الاحتياجات الفعلية للعمليات.
2-	يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً.	وصول الشحنات بناءً على مواعيد جدولة العمليات.
3-	التعامل مع العديد من الموردين.	التعامل مع عدد قليل من الموردين، وقد يكون مع مورد واحد.
4-	عقود شراء قصيرة الأجل.	عقود شراء طويلة الأجل.
5-	حجم المخزون كبير نسبياً.	حجم المخزون صغير.

26) من معوقات تطبيق نظام الجدولة الفورية (JIT):

- العقلية الراضية بالتغيير.
- الحاجة إلى استثماراً عالياً وخبرة متراكمة.
- إتصاف العمليات التشغيلية للمنظمة بالحدائية.
- توافق أهداف المشتري والباع.

المحاضرة الثالثة عشر (ص 18)

1. كون العديد من المنظمات لا تتصف بالمرونة العالية (عمليات تشغيلية قديمة لسنوات عديدة).
2. العقلية الراضية للتغيير في تطبيق JIT.
3. العائق المالي: فتطبيق هذا النظام لا يعطي نتاجه على الأمد القصير، كما وأن كلف التطبيق تكون عادةً في بدايته عالية نتيجة لبناء علاقات طويلة الأمد مع الموردين.
4. وجود تناقض بين أهداف كلا الطرفين المشتري والباع.
5. كون النظام يتطلب استثماراً عالياً وخبرة متراكمة قد لا تتوفر لدى المنظمات.

27) من أهم مجالات التحسين المستمر في أداء المنظمة جراء استخدام نظام الجدولة الفورية (JIT):

- زيادة عدد الأفراد العاملين في إدارة المخزون.
- عدم إنسيابية الأجزاء عبر محطات العمل.
- تخفيض حجم رأس المال المستثمر في المخزون.
- زيادة الزمن المستغرق لتهيئة المكان.

المحاضرة الثالثة عشر (ص 12)

التحسين المستمر من خلال نظام الجدولة الفورية (JIT):

يأتي التحسين المستمر في أداء المؤسسات عبر استخدام نظام الجدولة الفورية من خلال الاستجابة السريعة لإحتياجات المستهلكين، وتقليص مستويات المخزون والزمن المتصل به، وتقليص الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج، والترابط الأفقي لأجزاء التنظيم، ناهيك عن أحداث تغييرات شاملة، وترتيب داخلي، وتدريب، وصيانة، ...

أهم مجالات التحسين المستمر في أداء المنظمة باستخدام نظام الجدولة الفورية:

1. تحسين مؤشرات الإنتاجية: من خلال السيادة الأجزاء عبر محطات العمل، وتقليل الزمن المستغرق لتهيئة ونصب المكان والمعدات، وتقليص المخزون في محطات العمل، ...
2. تحسين مؤشرات استغلال الطاقة الإنتاجية: من خلال تقليص المساحة المخزنية.
3. تقليل الكلف: من خلال خفض كلف المخزون والاستثمار فيه، وخفض عدد الأفراد العاملين في إدارة المخزون.

28) من العوامل المؤثرة على كلف النقل والتسعير والتي تعود إلى السوق:

(أ) موسمية نقل المنتج.

(ب) التخزين.

(ج) الكثافة.

(د) سهولة أو صعوبة المناولة.

المحاضرة الرابعة عشر (ص 7)

العوامل التي تعود إلى السوق:

1. درجة المنافسة الداخلية والخارجية.
2. موقع الأسواق التي تحدد المسافة للبضاعة المنقولة.
3. طبيعة ومدى القوانين الحكومية للنقل.
4. توازن أو عدم توازن أجور النقل داخل وخارج السوق.
5. موسمية نقل المنتج.
6. ما إذا كان المنتج نقل محلي أو عالمي.

29) واحدة من التالي ليست من مزايا النقل الجوي، وهي:

(أ) المساهمة في تخفيض تكاليف التقادم والتلف.

(ب) أكبر تكلفة في التغليف الحماني.

(ج) محافظة أكبر على سلامة البضاعة المنقولة.

(د) انخفاض العناية الفائقة في المناولة.

المحاضرة الرابعة عشر (ص 14)

اختيار الأشكال أو النماذج المتاحة للنقل:

ومن مزايا النقل الجوي:

- 1) أسرع وسيلة نقل وأكثرها سلامة، وأقلها ضرراً أو فقداناً للبضاعة.
- 2) انخفاض العناية الفائقة في المناولة.
- 3) **أقل تكلفة في التأمين الحماي.**
- 4) سرعة إدخال البضاعة إلى السوق دون الحاجة لوقت كبير في التخزين، وأثر ذلك على تكاليف التخزين، والتقدم، والتلف، ..

30) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول النقل، وهي:

- أ) يُشكل النقل الجزء الأكبر من كلف عناصر اللوجستك.
- ب) يُضيف النقل قيمة مضافة للمنتج.
- ج) ينبغي تحديد طرق ومسالك النقل بشكل مسبق.
- د) يُشكل النقل الجوي الجزء الأكبر من إجمالي النقل.

المحاضرة الرابعة عشر (ص 10)

البنية التحتية للنقل:

أي الطرق والجسور وشبكة السكك الحديدية وما شابه. فالطرق أو المسالك لقنوات النقل يجب أن تُحدد مسبقاً، أي تعهد أو اتفاق بسلوك طرق محددة خاصة إذا كان المنتج يخضع لظروف نقل محددة.

الأشكال أو النماذج المتاحة للنقل:

1. **النقل البحري:** يُشكل الجزء الأكبر من إجمالي النقل خاصة وأن أربعة أخماس التجارة الدولية مقاسة بأوزان البضائع التي تنقل بحراً. وقد شهدت السنوات الأخيرة تطوراً سريعاً لهذه الصناعة وازداد حجم وأنواع السفن الناقلة.

31) ينصب التركيز على قيادة الكلفة لتحقيق النجاح السوقي في العلاقة بين:

- أ) الزبائن والنافسين.
- ب) الزبائن والشركة.
- ج) **المنافسين والشركة.**
- د) أ + ب.

المحاضرة الأولى (ص 26)

الميزة التنافسية:

"موقع تفوقى ثابت أو مستمر يفوق المنافسين في فترة تفضيل المستهلك، والتي قد يتم إنجازها أو إحرازها من خلال اللوجستك".

من أهم قواعد النجاح في الأسواق/ المثلث التنافسي **3Cs**:

جامعة الملك فيصل
King Fahd University

عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

32) جميع العبارات التالية صحيحة حول الترميز السلعي (BC) عد واحدة خاطئة، وهي:

- يعتبر الترميز السلعي أحد وسائل الإتصال الحديثة التي تظهر أهميتها في أعمال اللوجستك.
- يعتبر الترميز السلعي صعب التمييز بين الكم الهائل من السلع.
- سهل الترميز السلعي على المتاجر عملهم لإتمام العملية البيعية وتعويض الأرفف.
- تتسرى بعض الدول تثبيت الترميز السلعي على مشترياتها الدولية.

المحاضرة الأولى (ص 21)

Bar Coding (BC): الترميز السلعي: (تابع)

* يعتبر الـ BC سهل التمييز بين الكم الهائل من السلع، وهو ضروري لمتابعة حركة المواد، والتعرف على أماكن تواجدها. كما وسهل الترصيد والترحيل والمراقبة في المخازن والمعارض الخارجية (حيث يمكن مراقبة العمل من أماكن ثابتة)، ومتابعة عملية الشحن والتوزيع، ناهيك عن العلاقة السريعة لمحاسبة الزبائن وتسيير طوابير المتبضعين. كما وقد سهل الـ BC الاستدلال على موقع البضائع (الحاويات) في الموانئ، ومتابعة إجراءات التسليم.

* سهل الـ BC على المتاجر عملهم لإتمام وتسريع العملية البيعية وتعويض الأرفف وترصيد المبيعات اليومية والسجلات المخزنية.

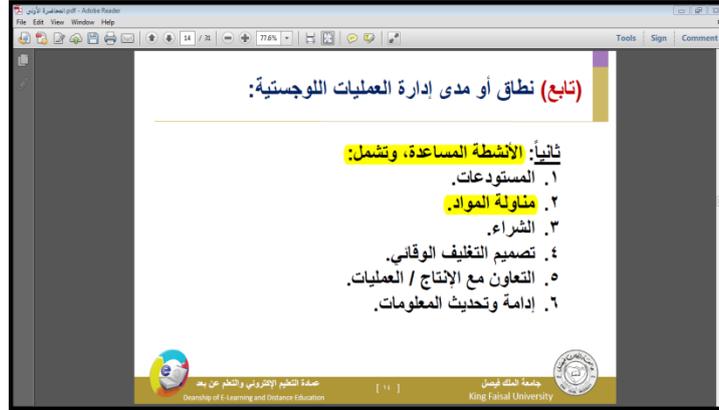
جامعة الملك فيصل
King Fahd University

عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

33) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول اللوجستك، وهي:

- تعتبر مناولة المواد من الأنشطة الأساسية لإدارة العمليات اللوجستية.
- تفقد الميزة القيمة إلى إضافة قيمة تفاضلية للمنتج اعتماداً على مدخل تجزئة السوق.
- تعتبر القوة المتساوية من وسائل القيمة المضافة في الخدمة.
- تعتبر "مرونة التسعير" من العوامل التي تبرز أهمية إدارة المواد ضمن سلسلة التوريد.

المحاضرة الأولى (ص) 14



34) أحد أبعاد اللوجستك الأساسية الموجهة لخدمة الزبون والتي تقوم على إدراك المتطلبات المختلفة للزبان والعمل على تلبيتها إستناداً لرغباتهم أو حجم مشترياتهم، هي:

- (أ) الإتصالات
- (ب) الإعتمادية.
- (ج) الملائمة.
- (د) شحن الطلب.

المحاضرة الثانية (ص) 14



35) من العوامل الأساسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح برنامج خدمة الزبون:

- (أ) إتصاف الأنظمة والإجراءات بثبات وعدم التغيير.
- (ب) إلتزام الإدارة العليا في المنظمة تجاه البرنامج.
- (ج) عدم إجراء تغيير ثقافي لدى العاملين.
- (د) جميع ما ذكر.

المحاضرة الثانية (ص) 8

سياسة خدمة الزبون:

* بحكم كون خدمة الزبون ذات تأثير كبير وهام في ثقافة وأدبيات المنظمة، لذا يجب أن تخطط هذه العملية وتدار بكفاءة وذكاء عاليين. فمشروع برنامج خدمة الزبون يُعد استراتيجياً، كما وأنه قرار طويل الأمد مع أهمية بلوغه. وبالتالي فإن ذلك يتطلب التعرف إلى الخدمات المهمة في الأعمال.

العوامل الأساسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح برنامج خدمة الزبون:

1. تعهد من الإدارة العليا في المنظمة نحو البرنامج.
2. التغييرات الثقافية لدى العاملين.
3. تطوير المهارات الشخصية بغية التنفيذ الدقيق لتوقعات الزبون.
4. الأنظمة والإجراءات التي تضمن تقديم خدمات جيدة.
5. خطة رئيسية تبين التغييرات الداخلية للنهوض بالتوقعات المستقبلية للزبون.

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

- (أ) يعتبر تجانس ممثلي المبيعات أحد أشكال خدمة الزبون.
- (ب) تقوم قاعدة "خدمة الزبون كنشاط" على تعهد واسع لتوفير قناعة الزبون بأعلى المستويات.
- (ج) يعتبر "ولاء الزبون" أحد العوامل التي يمكن أن تحدد شكل إستراتيجية إدارة خدمة الزبون.
- (د) تعتبر خدمة الزبون مقياس أداء لمدى فاعلية نظام اللوجستك وكيفية أداء عمله.

المحاضرة الثانية (ص) 9

عناصر خدمة الزبون:

1. عناصر ما قبل الشراء: مثل كشف توضيحي للعقد، خدمات إدارية...
2. عناصر أثناء الشراء: خدمات النقل والشحن، وملازمة الطلب...
3. عناصر بعد الشراء: مثل التركيب، والضمان، والإصلاح، ومعالجة الشكاوى...

القواعد الثلاث لخدمة الزبون وفقاً لإعتقاد الكتاب والباحثين:

1. خدمة الزبون كنشاط: تعتبر خدمة الزبون مهمة محددة ينبغي القيام بها لتلبية حاجات الزبون، مثال معالجة الطلب، وتوثيق القوائم، وإدارة المرتجعات،... الخ.
2. خدمة الزبون كمقياس أداء: وهنا يتم قياس الخدمة من خلال مقياس أداء محددة، مثل نسبة مئوية لتسليم الطلبات في وقتها، أو عدد الطلبات المعالجة بحدود قبولها.
3. خدمة الزبون كمنسفة: وهذا المستوى ينشط خدمة الزبون من خلال تعهد واسع لتوفير قناعة الزبون بأعلى المستويات (بتناغم في المنظمات المعاصرة التي تركز على إدارة الجودة الشاملة).

37) يبرز الدور الإستراتيجي للتوزيع المادي من خلال عدة نقاط، هي:

- (أ) خفض كلف التوزيع.
- (ب) التأثير على قرارات القنوات التوزيعية.
- (ج) توليد المنافع المكانية دون الزمانية.
- (د) أ + ب.

المحاضرة الثالثة (ص) 15 و (ص) 18

(تابع) الدور الاستراتيجي للتوزيع:

* تستطيع الشركة خلق القيمة لسلسلة التوزيع اعتماداً على عمليات تطوير المنتجات، وخدمة الزبائن بالشكل الذي يضمن استمرار الشركة وانخفاض نسبة الشكاوي وزيادة عقود التوريد... وبالتالي فإن ذلك سيدفع بإنتاج الشركة للاستمرار وبمعدلات عالية.

٢. **خفض كلف التوزيع:** كثيراً من المنتجات الجيدة فقدت قناعة الزبون بها نتيجة لسوء نظام توزيعها. كما وقد تفقد بعض مؤسسات اللوجستك مصداقيتها نتيجة إمدادها بال بضائع بالوقت غير المناسب، مما يجعل الشركة النابعة للمنتج في حرج كبير وبالتالي تفقد زبائنها تدريجياً، ولذا عمدت الشركات في الآونة الأخيرة على إيجاد مراكز توزيع قريبة من أسواقها وأصبحت عملية الإمداد سهلة ومنخفضة التكلفة، وتمثلت نتيجة ذلك بالخفض رأس المال المجدد في المخزون، وزيادة الدوران الفاعل لرأس المال.

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
King Faisal University

(تابع) الدور الاستراتيجي للتوزيع:

٥. **التأثير على قرارات القنوات التوزيعية:** يلجأ البعض من الشركات لاستخدام التسويق المباشر، في حين أن البعض الآخر يستخدم قنوات توزيعية أخرى مثل:

- السماصرة.
- الوكلاء.
- الوسطاء.
- تجار الجملة (خدمات كاملة، وخدمات محدودة).

حيث أن التوجه إلى هذه القنوات التوزيعية سيقصص المخزون المركزي لدى الشركة، وقد تتحمل الشركة كلف التخزين لدى هذه الحلقات التوزيعية. كما وقد يتم اختبار عدداً من العناصر التوزيعية لغرض الانتشار الكثيف على مناطق جغرافية واسعة.

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
King Faisal University

38) يقود الإمداد المنتظم عبر التوزيع المادي إلى:

- (أ) إستقرار نسبي في الأسعار.
(ب) عدم توازن الطلب.
(ج) سيادة سوق البائع أو سوق المشتري بشكل مطلق.
(د) جميع ما ذكر.

المحاضرة الثالثة (ص) 17

(تابع) الدور الاستراتيجي للتوزيع:

كما وقد حقق اللوجستك منفعة زمانية ومكانية أخرى للزبائن عن طريق نقل المنتجات من أماكن إنتاجها إلى أماكن استهلاك مغايرة في المناخ والزراعة، مثل حفظ المنتجات الزراعية لتقديمها في فصول أخرى، وتوزيع الصحف اليومية صباحاً، وغيرها حيث يتطلب ذلك دفع كلف خزن ونقل لتوفير المنفعة للزبائن.

٤. **توازن الأسعار وثباتها:** حيث أن:

الإمداد المنتظم ← توازن الطلب ← أسعار مستقرة نسبياً

* في هذه الحالة لا يسود سوق البائع أو المشتري بالشكل المطلق الذي يؤثر في الأسعار ارتفاعاً أو انخفاضاً.
* تلجأ بعض الشركات لسحب الفائض من معروضاتها في السوق (أ) لعرضه في السوق (ب) بهدف الوصول إلى التوازن السوقي الذي يؤدي إلى استقرار الأسعار.

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
King Faisal University

39) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول التوزيع المادي . وهي:

- (أ) من الأفضل إسناد مسؤولية التوزيع المادي لبعض وحدات المنظمة المختلفة.
(ب) يشكل تدفق المواد الركييزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستك.
(ج) إن إسناد بعض وظائف الإمداد لجهات خارجية يسمح للشركة الأم بالتفرغ لمهام أخرى مهمة.
(د) يؤدي التوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة.

المحاضرة الثالثة (ص) 4

مقدمة:

- يشكل المنظور الشامل لنظام التوزيع جزءاً أساسياً من سلاسل التوريد.
- بالرغم من تعدد الوظائف الأساسية للتوريد وإدارة التوريد (خدمة الزبون، والنقل، وعمليات الطلب، وتدقيق المعلومات...)، والوظائف المساندة (المخازن، ومناولة المواد، والشراء، والتغليف الحماي...) إلا أن هذه الوظائف في العديد من الشركات مجزأة أو أنه قد يلاحظ وجود تلك الأنشطة بشكلها التقليدي دون وجود ارتباط بينها. كما وأنه قد لا تحدد الشركة مسؤولاً عن أعمال التوزيع وتحدد مسؤوليته لبعض وحدات المنظمة المختلفة التي قد تتضارب بأهدافها مع أهداف الإدارات الأساسية في المنظمة مثل إدارة الإنتاج، والمالية، والمبيعات... مما قد تؤدي هذه الأهداف المتضاربة لعدم تدقيق الإنتاج بشكل يحقق أهداف الشركة. وبالمقابل تقوم العديد من المنظمات الكبيرة بتأسيس أقسام مستقلة مسؤولة عن أنشطة الإمداد عبر إدارة واحدة تسمى إدارة سلاسل التوريد.

جامعة الملك فيصل
King Fahad University
مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Faculty of Learning and Distance Education

40) تعتمد فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة على عدة مبادئ أساسية، منها:

- (أ) الجودة الفردية في العمل.
(ب) التحسينات المستمرة.
(ج) عدم التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات.
(د) أ + ب.

المحاضرة الرابعة (ص) 5

إدارة الجودة:

مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة:

«تفاعل المدخلات (الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة...) لتحقيق جودة عالية للمخرجات». ويمكن تعريفها بكونها:

«فلسفة إدارية تهدف لتحقيق التحسين المستمر في جودة أداء العمليات والمنتجات والخدمات في المنظمة».

فهي نهج استراتيجي لتصنيع وتقديم الخدمة الأفضل.

تعتمد فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة على المبادئ الأساسية الثلاثة التالية:

1. التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات.
2. المساهمة الجماعية ورفق العمل.
3. التحسينات المستمرة تجاه نوعية العمليات والمنتجات.

جامعة الملك فيصل
King Fahad University
مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Faculty of Learning and Distance Education

41) تعتبر المجموعة "C" أحد تصنيفات المخزون وفقاً لمعيار:

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

المحاضرة الرابعة (ص) 17

تابع) مطابقة التوريد مع الطلب:

ثالثاً: التصنيف من حيث قيمة المخزون:

- المجموعة A: مفردات باهظة الثمن، وبأعداد قليلة، وتشكل من ٦٠-٧٠% من مجموع القيمة الكلية للمخزون.
- المجموعة B: مفردات متوسطة الثمن، وبأعداد كبيرة، وتشكل من ٢٠-٣٠% من مجموع القيمة الكلية للمخزون.
- المجموعة C: مفردات رخيصة الثمن، وبأعداد متوسطة، وتشكل من ١٠-٢٠% من مجموع القيمة الكلية للمخزون.

صفوة القول ولأغراض استخدامات سلسلة التوريد يمكن تصنيف المخزون إلى:

- المخزون الأولي.
- المخزون المساند.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

(42) واحدة من التالي ليست من سمات المصادر الإستراتيجية لمعلومات التوريد، وهي:

(أ) لا ترتبط بنقاط الإختناقات في سلسلة التوريد.

(ب) دورها الفاعل عند إتخاذ قرارات الشراكة مع الموردين.

(ج) بروز أهميتها عند صياغة القرارات المتعلقة بالصنع أم الشراء.

(د) أهميتها عند صياغة القرارات المتعلقة بالجدارات المحورية.

المحاضرة الرابعة (ص) 19

تابع) مصادر المعلومات والتوريد:

مصادر المعلومات:

يمكن تصنيف مصادر المعلومات على النحو التالي:

- المصادر الاستراتيجية: تهم المستويات العليا في المنظمة وتستخدم في عملية صنع القرارات الاستراتيجية للامد البعيد، كما وتتعلق هذه المعلومات بنقطة الإختناق (عنق الزجاجة) في سلسلة التوريد، وتبرز أهميتها عند صياغة القرارات المتعلقة بالجدارات المحورية، والقرارات ذات الصلة باستراتيجية الصنع أم الشراء، وبالشراكة مع الموردين،... وغيرها من القرارات الاستراتيجية في المنظمة.
- المصادر المرحلية/ التشغيلية: تهم القرارات ذات المستوى الأدنى وعلى المدى القصير، وتتعلق بالمفردات ذات الربحية العالية والمخاطرة المنخفضة في أن واحد.

* تبدأ عملية جمع المعلومات المطلوبة بالتحرف إلى المشتريين، والبائعين، والموردين.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

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

(أ) يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة جهوداً كبيرة على المدى الطويل.

(ب) لا تعتبر إدارة الجودة الشاملة العلاج الناجح لجميع مشاكل الإنتاجية، بل أنها تقدم أنماط التغيير الضرورية.

(ج) يتحدد هدف إدارة الجودة الشاملة بمعالجة المشاكل مباشرة بعد وقوعها.

(د) يعتبر التغيير الثقافي من ضمن إجراءات التنفيذ لإدارة الجودة الشاملة.

المحاضرة الرابعة (ص) 6

تطور الجودة من خلال إدارة الجودة الشاملة:

- تقوم إدارة الجودة الشاملة على التشخيص المبكر للاخراقات، والتحقق من مطابقة المنتج للمواصفات.
- يشار هنا إلى أن إدارة الجودة الشاملة ليست بالعلاج الناجح لجميع أمراض أو مشاكل الإنتاجية التي قد تعاني منها المنظمة، بل أنها تقدم أساليب وأنماط التغيير الضرورية في المنظمات.
- يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على الإجراءات التي تقود إلى تحسين جودة العمل بغية تحسين أداء المنظمة. ولذلك ينبغي تفعيل برامج التدريب والإعداد للعاملين.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

44) من مزايا المعدات الرأسمالية:

- لا تعتبر جزء من المنتج النهائي.
- لا تعتمد قرارات شراؤها على أسس المبيعات والمخرجات.
- لا تخضع لمعايير ضريبية خاصة.
- لا تقوم الحكومة عادةً بالمساعدة في تمويلها وشراؤها.

المحاضرة الخامسة (ص) 6

أنواع المنتجات الصناعية:

مزايا المعدات الرأسمالية:

- 1) باهضة الثمن.
- 2) تستخدم في الإنتاج وليست جزء من المنتج النهائي.
- 3) تمويل بعيد الأمد.
- 4) تخضع إلى معايير ضريبية خاصة.
- 5) تقوم الحكومة عادةً في المساعدة بتمويل وشراء مثل هذه المفردات.
- 6) تعتمد قرارات شراؤها على أسس المبيعات والمخرجات والعمالة.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

45) تبدأ دورة المشتريات بـ:

- تحديد السعر المناسب.
- إختيار الموردين.
- إطلاق أمر الشراء.
- إستلام طلبات الشراء.

المحاضرة الخامسة (ص 10)



46) إذا كانت التكلفة المتغيرة للوحدة \$16.5، والتكلفة الثابتة السنوية \$13600، وفي ظل كون سعر البيع للمنتج هو \$42، فإن العائد المنتظر من تصنيع 1020 وحدة هو:

(أ) \$29224

(ب) \$12410

(ج) \$29240

(د) \$28280

الحل باستخدام قانون العائد المنتظر

لكي يتم حل المسئلة وإستخراج العائد المنتظر يجب أن نستخرج التالي:

أولاً : نستخرج التكلفة الكلية، ومتوسط (معدل) التكلفة

ثانياً: نستخرج نقطة التعادل

ثالثاً: العائد (الربح) المنتظر كما هو مطلوب بالسؤال

(1) التكلفة الكلية = التكلفة الثابتة + التكلفة المتغيرة

$$(1020 * 16.5) + 13600$$

$$30430 = 16830 + 13600 \text{ التكلفة الكلية}$$

متوسط التكلفة = التكلفة الكلية / عدد الوحدات المنتجة

$$29.83 = 1020 / 30430$$

(2) نقطة التعادل = الإيرادات الكلية = التكاليف الكلية

$$X29.5 + 1020 = X42$$

$$X12.5 = X29.5 - X42$$

$$1020 = X12.5$$

$$81.6 = 12.5 / 1020 = X$$

$$81.6 = X$$

(3) العائد (الربح) المنتظر = الإيرادات الكلية - التكاليف الكلية

= سعر البيع * عدد الوحدات المباعة أو المنتجة - التكلفة الثابتة والمتغيرة

$$(1020 * 16.5 + 13600) - 1020 * 42 =$$

$$30430 - 42840 =$$

$$12410 =$$

(47) من الأمور التي ينبغي دراستها بـغية التحديد الدقيق للمواصفات والتي تمثل الأهمية الأكبر بين المتطلبات، كما وتعتبر الأكثر صعوبة في التحديد، هي:

(أ) متطلبات السعر.

(ب) متطلبات الكمية.

(ج) **المتطلبات الوظيفية.**

(د) متطلبات الوقت.

المحاضرة الخامسة (ص) 14

تابع) تحديد المواصفات:

2. **متطلبات السعر:** حيث أن القيمة الاقتصادية التي يضعها المشتري على المفردة يجب أن تتناسب مع القيمة الاستخدمية لها.
3. **المتطلبات الوظيفية:** تتعلق بالاستخدام النهائي للمفردة، وكذلك بالأداء المتوقع من المفردة. (تمثل الأهمية الأكبر من بين الفئات الثلاثة)، كما وأن المواصفات الوظيفية هي الأكثر صعوبة في تحديدها، ولضمان النجاح في ذلك لا بد وأن تحقق المواصفات الوظيفية الرضا الكامل في الحاجات الحقيقية أو الهدف من المفردة.

المواصفات الوظيفية والجودة:
ترتبط المواصفات الوظيفية بصورة كبيرة مع الجودة، فمن الممكن القول بأن المفردة تمتلك الجودة المحددة أو المطلوبة إذا ما لبثت حاجات المستخدم.

جامعة الملك فهد
King Fahd University
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Faculty of Learning and Distance Education

(48) من الخطوات الرئيسية في تنمية أو تطوير إستراتيجية التفاوض في الشراء:

(أ) تحديد القضايا التي يتوقع عدم الموافقة عليها.

(ب) تحليل الكلف من خلال جمع المعلومات ذات الصلة.

(ج) تطوير العديد من الأهداف العامة للتفاوض.

(د) **أ + ب.**

المحاضرة السادسة (ص) 9

الخطوات الرئيسية في تنمية أو تطوير استراتيجية التفاوض:

1. تطوير هدف محدد مطلوب للتفاوض.
2. تحليل موقف المجهز التساومي.
3. تحليل الكلف مع خلال جمع البيانات ذات الصلة.
4. محاولة التعرف على احتياجات المجهز (مكاسبه).
5. تحديد الحالة الفعلية التي يتوقع الموافقة عليها.
6. تحديد القضايا التي يتوقع عدم الموافقة عليها.
7. توضيح موقف المشتري، والبيانات الداعمة.
8. وضع خطة استراتيجية للتفاوض (ترتيب القضايا).
9. تسوية سلوكيات المفاوضين.
10. الهدوء ورباطة الجأش.

جامعة الملك فهد
King Fahd University
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Faculty of Learning and Distance Education

49) إحدى الموضوعات المحددة للبحث ضمن إدارة الشراء، والتي تقوم على استخدام الخبرة في زيادة الإنتاج الذي يؤدي إلى تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة، هي:

- (أ) تخطيط المتطلبات المادية (MRP).
- (ب) الكلف الإجمالية للمالك.
- (ج) منحني التعلم.
- (د) صيغة مؤشر السعر.

المحاضرة السادسة (ص 14)

تابع) بحوث الشراء والأداء والأخلاقيات:

6. منحني التعلم: حيث إن استخدام هذا المنحنى يعطي مساحة أكبر في تخفيض السعر عند الإنتاج الأكبر بحكم استخدام المعرفة في زيادة الإنتاج بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة، مما يعطي قوة أكبر في التفاوض مع الموردين.
7. الكلف الإجمالية للمالك: مثل كلف البناء، وكلف الإدارة، وكلف التملك،... ويجب أن تتضمن الكلف الإجمالية للمعدات والأصول الثابتة تقديرات لعناصر أخرى ككلف التوقف أو العطل، وكلف الخردة، وكلف إعادة العمل.
8. المدفوعات أو إجراءات الخصم النقدي:
9. أنظمة مسارات أو مسالك المورد: مع مراعاة طريقة الشحن والنقل.

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

50) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول إدارة المرتجعات، وهي:

- (أ) لا تستوجب المرتجعات التجارية غير المجازة مزيد من التخطيط والتصميم والبرمجة.
- (ب) تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عمليات المنتج.
- (ج) تتطلب الإدارة الكفوة للمرتجعات إجراء عملية المعاينة والفحص بالسرعة الممكنة.
- (د) تتحقق إنسيابية التدفق العكسي للمرتجعات من خلال التوبيب الصحيح.

المحاضرة السادسة (ص 5)

العملية الاستراتيجية لإدارة المرتجعات:

- * تتمثل الخطوة الأولى لعملية استراتيجية المرتجعات بالنظرة العامة للشكل البيني للإدارة الحديثة مثل الحاجة لفهم القوانين المنظمة للعملية الإنتاجية، وقوانين الاتفاقيات التجارية، ... بغية تجنب المرتجعات.
- * المرتجعات التجارية غير المجازة عند نقطة الإدخال في عمليات اللوجستك العكسية تستوجب التخطيط والتصميم والبرمجة الجادة بهدف تحسين الجودة، وتقديم الخدمة الأفضل للزبون.
- * ومن الأمور الهامة في إدارة المرتجعات تأسيس فريق متخصص يتولى القيام بعدة أمور هامة منها التوبيب الصحيح لضمان انسيابية التدفق العكسي، والتصرف بالمواد المرتجعة بوضوح، ناهيك عن اتخاذ قرارات تنظيمية سريعة تجاه المرتجعات، وتفعيل برامج النقل، وإدارة العلاقة مع الموردين، وتطوير الإجراءات الخاصة بتحليل نسب المرتجعات للوقوف على مسببات إرجاعها...

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

"إن أحسنت فمن الله، وإن أسأت أو أخطأت فمن نفسي والشيطان"

😊 مع تمنياتي للجميع التوفيق والنجاح 😊

REGARDING,
SAMBAGII