،، الاول ،،

س ١ / احدى قواعد خدمة الزبون التي تقوم على تعهد واسع لتوفير قناعة الزبون بأعلى مستويات ، والتي تتفق مع المنظمات المعاصرة المهنية بإدارة الجودة الشاملة ، هي :

- ١- الثبات التام لإجراءات خدمة الزبون .
- ٢- خدمة الزبون كقياس أداء .
- ٣- خدمة الزبون كفلسفة .
- ٤- خدمة الزبون كنشاط .

س ٢ / من النقاط التي تُبرز الدور الاستراتيجي للتوزيع المادي :

- ١- التأثير على قرارات القنوات التوزيعية .
- ٢- توليد المنافع الزمانية دون المكانية .
- ٣- سيادة سوق البائع بشكل مطلق .
- ٤- جميع ما ذكر .

س ٣ / جميع العبارات التالية صحيحة حول إدارة الجودة الشاملة عدا واحدة خاطئة وهي :

- ١- يعتبر ” الهيكل التنظيمي ” احد عناصر نظام إدارة الجودة الشاملة .
- ٢- لا تتطلب عملية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير ثقافي لدى العاملين .
- ٣- تقود إدارة الجودة الشاملة على تشخيص المبكر للانحرافات .
- ٤- يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة جهوداً كبيرة على المدى الطويل .

،، الثاني ،،

س ١ / تنتهي دورة المشتريات بـ؟

- ١- استلام المواد وقبولها .
- ٢- المصادقة على قوائم الشحن لغرض تسديد القيمة .
- ٣- المتابعة لتحقيق من تلبية مواعيد التسليم .
- ٤- إطلاق امر الشراء .

س ٢ / من الاسباب التي تؤدي الى اطالة زمن دورة في سلاسل التوريد ؟

- ١- الفعاليات التي لا تضيف قيمة وظيفيه .
- ٢- الفعاليات غير المتكررة في العملية .
- ٣- وجود انسانية في حركة المواد .
- ٤- جميع ما ذكر

س ٣ / نمط المخزون الذي يهدف الى تغطية الاختلالات في عملية التصنيع هو ؟

- ١- المخزون بالدفعات الكبيرة .
- ٢- المخزون الواسع .
- ٣- تغطية إعادة الطلب .
- ٤- مخزون الأمان.

،، الثالث ،،

س١ / التكلفة الناجمة عن الحالات التي يزيد فيها الطلب عن الكمية المخزنة الفعلية في

المستودعات - مفهوم يشير إلى ؟

١- تكلفة إعادة الطلب .

٢- تكلفة الاحتياط بالمخزون .

٣- تكلفة امر الشراء .

٤- تكلفة نفاذ المخزون .

س٢ / من الفروض التي تقوم عليها نقطة إعادة طلب ؟

١- عدم ثبات كمية الشراء .

٢- احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد .

٣- عدم ثبات الفاصل الزمني بين حالات إعادة الطلب .

٤- جميع ما ذكر .

س٣ / تعدد الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الجدولة الفورية (Jit) والتي منها ؟

١- زيادة المهل الزمنية للتصنيع .

٢- زيادة المساحات المخصصة للتخزين .

٣- تخفيض المخزون .

٤- جميع ما ذكر .

س٤ / واحدة من التالي ليست من مزايا النقل الجوي . وهي :

١- عدم حاجة البضاعة لوقت كبير في التخزين .

٢- زيادة العناية الفائقة في المناولة .

٣- اقل تكلفه في التغليف الجمائي .

٤- اقل وسائل النقل ضرارا او فقداناً للبضاعة .

الدفعة الماسية ..

إعداد ،،

جنون احساس

[/http://www.ckfu.org/vb](http://www.ckfu.org/vb)

... مع تمنياتي لكم بالنوفيق ...