

س١: يمكن تحديد مفهوم نظام ادارة الجودة الشاملة بصورة مختصرة على انه "تفاعل عناصر التشغيل وهي الافراد والاساليب والسياسات والاجهزة، لتحقيق جودة عالية للمخرجات:

خطأ

صواب

س٢: هي تلك المفردات من الاصول الثابتة وتشمل المعدات والاجهزة الصناعية والمكتبية بالاضافة الى ادوات الانتاج، ومعدات النقل على اختلاف انواعها والاثاث والملاحق وغيرها:

س٣: هي المواد الاولية التي تورء مباشرة من الحقول الزراعية والصناعية مثل المواد والاشخاب والنفط الخام.

س٤: يمكن ان ترتبط خدمة الزبون باللوجستيات بابعاد رئيسية منها: الملائمة،

س٥: يقسم هذا النظام المخزون الى مجموعات مختلفة من المخازن. وتستخدمه الإدارة لتخطيط وتنسيق النقل والتخزين والعمالة والمعدات والتدفقات المالية.

س٦: تقوم فلسفة إدارة الجودة الشاملة على المبادئ الأساسية التالية:

س٧: المبادئ الحيوية لإدارة الجودة الشاملة والتي تحتوى على العناصر التالية: القيادة، التخطيط الاستراتيجى،

س٨: يلزم توافر بعض الشروط التفصيلية حتى تعمل إدارة سلسلة التوريد بكفاءة وفعالية وهي:

س٩: وصارت الاتجاهات الحديثة للربح تمر من خلال معادلات، منها: الربح عن طريق الجودة العالية.

س١٠: غالباً ما تكون أكثر أهمية من فترة التوريد فالزبون باستطاعته ان يخفض الى الحد الأدنى مستوى المخزون اذا تم تثبيت فترة التوريد او اذا كانت فترة التوريد ثابتة.

س١١: هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التى قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية تجديد اجراء المستندات ليتلائم وطلب الزبون، الشروط المالية وشروط الائتمان،

س١٢: تتحقق الفوائد الأولية لإدارة سلسلة التوريد لكل من العملاء والموردين فيما يلى: العملاء والتكلفة و

س١٣: فى نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى:



أ- عناصر بعد الشراء

ب- عناصر أثناء الشراء

ج- عناصر قبل الشراء

س١٤: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ١٢ ساعة، واتضح أن وقت شحن الطلبية هو ٣ ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ٦ ساعات، لذلك يكون وقت معالجة الطلبية هو:

أ- ٩ ساعات

ب- ٥ ساعات

ج- ٦ ساعات

د- ٣ ساعات

س١٥: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ١٢ ساعة، واتضح أن وقت معالجة الطلبية هو ٤ ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ٦ ساعات، ووقت شحن الطلبية هو ٦ ساعات.

أ- ٤ ساعات

ب- ٨ ساعات

ج- ٦ ساعات

د- ١٢ ساعة

س١٦: هي المفردات التامة الصنع كمخرجات لاحد المصانع وتكون مدخلات لمصانع اخرى:

س١٧: تاخذ نمط الاصول الثابتة المستخدمة فى انتاج السلع.

أ- النفقات الرأسمالية.

ب- الأصول الرأسمالية

ج- الوحدات الرأسمالية الاستثمارية

د- السلع الرأسمالية

س١٨: بالامكان تقسيم اهداف المشتريات الى مجموعات، منها :-الحصول على السلع والخدمات بالكمية والجودة المطلوبتين.

أ- التأكد من الحصول على افضل خدمة ممكنة والتوريد من قبل المورد

ب- كل ما سبق

ج- تطوير العلاقات مع مورد السلع

س١٩: العوامل التي يمكن ان تحدد شكل استراتيجية ادارة خدمة الزبون والتي هي : ولاء الزبون، قناعة الزبون، -----:

أ- ادراك الزبون

ب- لا شيء مما سبق

ج- رضا الزبون

د- كل ما سبق

س٢٠: يجب أن تركز استراتيجيات إدارة سلسلة التوريد على علاقات الأعمال والتي تتصف بما يلي : الأجل الطويل و التعاون و -----

أ- لا شيء مما سبق

ب- ان النظام مغلق

ج- البحث عن نهاية لعلاقات المعادة مع الموردين

د- كل ما سبق

س٢١: هي تلك المصروفات الموجهة نحو شراء الاصول الانتاجية الملموسة :

أ- النفقات الرأسمالية

ب- الأصول الرأسمالية

ج- السلع الرأسمالية

د- الوحدات الرأسمالية الاستثمارية

س٢٢: ان عناصر الوقت قد تشمل التالي: وقت تنفيذ الطلب، -----

أ- معالجة الطلب

ب- تهيئة الطلب

ج- كل ما سبق

د- شحن الطلب

س٢٣: تلعب الثقافة دورا بارزا في تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة لان مبادئ الجودة الشاملة يجب ان تكون

جزءا حيويا من الحياة الثقافية للمنظمة

صواب خطأ

صواب

خطأ

س٢٤: من القضايا الاساسية المتعلقة بالعملية الادارية بتنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، تشمل على الاتي: التخطيط، التصميم والانظمة،-

أ- كل ما سبق

ب- التنفيذ

ج- فرق العمل

د- السيطرة

س٢٥: يمكن تصنيف عناصر خدمة الزبون بمجاميع مختلفة منها:عناصر قبل الشراء، -----

أ- عناصر عملية الشراء

ب- عناصر اثناء الشراء

ج- كل ما سبق

د- لاشيء مما سبق

س٢٦: هي تلك العملية التي تاخذ موقعها بين المشتري والبائع والشخص الثالث، و تنتج بقيمة مضافة الى تبادل المنتج او الخدمة، وهي تعامل احادى او منفرد او فى المدى البعيد كما فى العلاقات التعاقدية. :

أ- لاشيء مما سبق

ب- الميزة التنافسية

ج- عملية التبادل

د- خدمة الزبون

س٢٧: توجد العديد من الخطوات العامة الواجب اتخاذها قبل البدء بتنفيذ ادارة الجودة الشاملة. ومن اهم هذه الخطوات :-----

أ- التخطيط

ب - لاشيء مما سبق

ج- تغيير الثقافة

د- الالتزام الثقافي

س٢٨:----- هي استراتيجية واسعة فى اداء الشركة المصممة على تحقيق افضل الارباح والايادات وتحقيق اعلى قناعة للمستهلك.

أ. ادارة العلاقة مع الزبون

ب. لا شيء مما سبق

ج. إستراتيجية التركيز على الزبون

D. كل ما سبق.

س٢٩: مدخل الأعمال الإلكترونية يساعد الشركات على تحقيق عوائد كبيرة من خلال التحسينات فى الكفاءة والتي تنتج من:

الاستخدام الأفضل للأصول ، الوصول بصورة أسرع إلى السوق ،-----

أ. زيادة الإستجابة للطلب

ب. زيادة ثروة الشركاء

ج. معدل عائد مرتفع على الإنتاج

D. التخفيض فى الوقت الكلى لإنجاز الأمر.

س٣٠: يساعد هذا البرنامج المنظمات فى تعظيم العوائد المحققة عن طريق تعظيم استخدام تلك المنظمات للموارد اللازمة للتوريد وذلك بمساعدة تكنولوجيا المعلومات.

أ. برنامج تخطيط موارد المنشأة

ب. برنامج تخطيط الاحتياجات من المواد .

ج. برنامج تخطيط الاحتياجات من التوزيع

D. لا شيء مما سبق.

س٣١: هناك عدة قضايا تدفع المنظمات إلى ضرورة تبني منهج إدارة سلاسل التوريد وهي:----- :

أ. زيادة أهمية التجارة الإلكترونية .

ب . الحاجة إلى تحسين المنتجات .

ج. الحاجة لتخفيض تكاليف الشراء .

D . الحاجة لرفع مستويات الشراء الداخلى.

س٣٢: تستخدم لتوليد العوائد من ادخار الكلف.

أ.الوحدات الرأسمالية الاستثمارية

ب. السلع الرأسمالية

ج. النفقات الرأسمالية

D. الأصول الرأسمالية.

س٣٣: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ١٢ ساعة، واتضح أن وقت معالجة الطلبية هو ٤ ساعات، ووقت تهيئة الطلبية هو ساعتان، لذلك يكون وقت شحن الطلبية هو:-----

أ- ١٠ ساعات

ب- ٨ ساعات

ج- ٤ ساعات

د- ٦ ساعات

س٣٤: خدمة الزبون ليس لها تعريف واحد محدد، فخدمة الزبون يعتقد الناس ان لها قواعد مختلفة منها:خدمة الزبون كشاط، -----

أ. كل ما سبق

ب. خدمة الزبون كمقياس اداء

ج. لا شيء مما سبق

د. خدمة الزبون كفلسفة

س٣٥: هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية تجديد اجراء المستندات ليتلائم وطلب الزبون،الشروط المالية وشروط الانتماء، -----

أ- كل ما سبق.

ب- ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة.

ج- تقديم خيارات للبيع لبضائع مرسله

د- شروط عاجلة وفورية وتجانس ممثلى المبيعات

س٣٦: مجموعة الخصائص والمفردات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها فى ارضاء حاجات ورغبات العملاء.

أ- الشاملة.

ب- لاشيء مما سبق

ج- ادارة الجودة الشاملة

د- الجودة

س٣٧: هي عملية الشراء والتي تعتبر معظم هذه العمليات من المسؤوليات المباشرة لقسم المشتريات.

أ- المشتريات والقدرة المكتسبة للربح

ب- أهداف المشتريات.

ج- المشتريات

د- دورة المشتريات.

س٣٨: يمكن القول بأن ---- هي طريقة أخرى لمستوى خدمة الزبون ومن وجهة نظر عمليات اللوجستك فهي امتلاك مقياس لوحد او اكثر من مستويات الخدمة التي تطبق على جميع الزبائن بمثابة :

أ- الوقت      ب- الاتصالات      ج- الملائمة      د- الاعتمادية

س٣٩: في نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى: ----- :



أ- عناصر بعد الشراء      ب- عناصر اثناء الشراء      ج- عناصر قبل الشراء      د- لاشيء مما سبق

س٤٠: من أهم العوامل المؤدية الى تحسين الجودة :التركيز على دراسات وابحات السوق، -----

أ- إنتقاء و اختيار الموردين      ب- كل ماسبق

ج- رفع كفاءة هندسة العمليات وتصميم المنتج      د- لا شيء مما سبق

س٤١: خدمة الزبون يمكن ان تتضمن:النشاط او الوظيفة المراد ادارتها ، الاداء الفعلى او الحقيقي،

أ- قدرة شحن الطلبات بالكامل      ب- لاشيء مما سبق      ج- قياسات النشاط او الاداء

س٤٢: تنفق المنظمات الصناعية كمعدل حوالى ٥٠% من مبيعاتها فى شراء المواد الخام والمكونات والاجزاء والمواد التموينية

أ- المشتريات      ب- أهداف المشتريات      ج- دورة المشتريات      د- المشتريات والقدرة المكتسبة للربح

س٤٣: ان التغيرات فى الاسواق العالمية ساعد الشركات ان تعمل ضمن نطاق ما يسمى بالعولمة. وتوجد هناك انواع من الشركات ومنها:-الشركات التى تجعل الاشياء تحدث

أ- الشركات التى لا تشاهد الاشياء تحدث      ب- كل ماسبق

ج- الشركات التى تدهش لما حدث      د- الشركات التى تساهم فى حدوث الأشياء

س٤٤: إن نظام ادارة الجودة الشاملة عبارة عن توليفة من الفلسفة الادارية الشاملة مع مجموعة من الادوات والمداخل لاغراض التطبيق

صواب      خطأ

س٤٥: هى المواد المنتجة التى اجريت عليها بعض العمليات الانتاجية حيث حققت القيمة المضافة :

A. لا شئ مما سبق      B. المواد نصف المصنعة والمواد تحت الصنع

C. الأجزاء والمكونات والوحدات المجهزة      D. المواد الخام

س٤٦: فى نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى: ----- :



أ- عناصر بعد الشراء      ب- عناصر اثناء الشراء      ج- عناصر قبل الشراء      د- لاشيء مما سبق

س٤٧: المبادئ الحيوية لادارة الجودة الشاملة والتى تحتوى على العناصر التالية:القيادة،التخطيط الاستراتيجى،-----

أ- العمليات التنظيمية.      ب- ادارة نظم المعلومات.      ج- دارة الموارد البشرية.      د- ادارة الإمداد.

س٤٨: هناك قوتان هائلتان تحددان خارطة الإقتصاد العالمى اليوم ، وهما :

أ- ثورة الإتصالات والعولمة      ب- التقنية والعولمة      ج- التقنية والإنترنت      د- كل ما سبق

س٤٩: يدعى أحد الموردين أن وقت تنفيذ الطلبية لديه هو ١٢ ساعة، واتضح أن وقت معالجة الطلبية هو ٤ ساعات، ووقت شحن الطلبية هو ٤ ساعات، لذلك يكون وقت تهيئة الطلبية هو: ----- :

أ- ٤ ساعات      ب- ٦ ساعات      ج- ٨ ساعات      د- ١٠ ساعه

س٥٠: يرتبط التخطيط الفعال للإحتياجات منها بالإنتاج السريع للطلب، حيث يسمح بوضع عملية التصنيع فى قلب

A. برنامج تخطيط موارد المنشأة      B. برنامج تخطيط الإحتياجات من المواد .

C. برنامج تخطيط الإحتياجات من التوزيع      D. لا شئ مما سبق.

س٥١: من القضايا الاساسية المتعلقة بالعمليه الادارية بتنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة، تشمل على الاتى: التخطيط، التصميم والانظمة،-

أ- المقاييس الموضوعية .      ب- الالتزام      ج- التخطيط      د- كل ماسبق