

السؤال 1

الاستراتيجية هي الآلية لتنفيذ الاهداف وبرنامج تحقيق الخطة ولغرض ان يكون برنامجا ناجحا هناك خمسة عوامل يجب ان تؤخذ بالاعتبار كونها اساسية، ومنها :تعهد من مجلس الادارة والادارة العليا،-----.

A. الانظمة والاجراءات.

B. كل ما سبق.

C. تدريب وتطوير المهارات الإدارية او التنظيمية.

D. التغيرات التنظيمية.

السؤال 2

خدمة الزبون يمكن ان تتضمن الاداء الفعلي او الحقيقي لمؤشر أداء معين كقدرة شحن الطلبات بالكامل ومن اصل 89% من إجمالي الطلبات الواردة وخلال فترة زمنية لا تتجاوز الـ 24 ساعة.

صواب

السؤال 3

ان لخدمة الزبون ليس لها تعريف واحد محدد، فخدمة الزبون يعتقد الناس ان لها قواعد وهي كالآتي: -----

A. خدمة الزبون كفلسفة

B. خدمة الزبون كنشاط

C. خدمة الزبون كمقياس اداء

D. كل ما سبق.

السؤال 4

يمكن ان ترتبط خدمة الزبون باللوجستيك بأبعاد رئيسية ، منها : الملائمة و -----

A- الثقة

B- كل ما سبق

C- الوصول السريع

D- الاتصالات.

السؤال 5

تقوم فلسفة إدارة الجودة الشاملة على المبادئ الأساسية التالية:-- -----.

A. التحسينات المستمرة على نوعية العمليات والمخرجات.

B. التركيز على رضى المستهلكين من المخرجات.

C. كل ما سبق

D. المساهمة الجماعية وفرق العمل.

السؤال 6

يناقش المورد الامور التالية عند التفاوض في عقد الصفقات: الموقف في السوق والذي يتحدد من الموقف الاحتكاري، وطبيعة الطلب من المنتج و-----.

A. القيمة الاقتصادية للمشتري في الامد الطويل.

B. حاجة المورد الى ادارة العروض الموجهة للمشتري

C. ما هو النصيب السوقي

D. اسعار المنافسين بصورة خاصة

السؤال 7

هنالك الكثير من القضايا التي يتوجب دراستها عند تنفيذ نظام ادارة الجودة الشاملة ، والتي تشمل على الاتي: الالتزام والتنظيم و-----.

A. المعايرة.

B. التنظيم.

C. كل ما سبق.

D. التصميم والانظمة

السؤال 8

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

A. الوحدات الرأسمالية الاستثمارية

B. الاصول الرأسمالية.

C. النفقات الرأسمالية.

D. السلع الرأسمالية.

السؤال 9

يعنى مفهوم الجودة: " مجموعة الأسس و المبادئ المتبعة لإنتاج السلع والخدمات التى تعتمد على مقدرتها فى ارضاء حاجات ورغبات العملاء".

خطأ

السؤال 10

ترتبط المواصفات الوظيفية بصورة كبيرة مع الجودة، وتوجد اربعة مراحل للوصول الى مواصفة المستخدم وهى: تخطيط الجودة والمنتج، و-----.

A. كل ما سبق

B. الجودة والاستخدام

C. الجودة والتصنيع

D. تصميم الجودة والمنتج