



ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (ستة) أسئلة، أجب عن خمسة منها فقط.

القسم الأول: يتكون هذا القسم من ثلاثة أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عنها جميعاً.

السؤال الأول: اختر رمز الإجابة الصحيحة، ثم ضع علامة (x) في المكان المخصص في دفتر الإجابة: (20 علامة)

1. ما الخطوة الرابعة من خطوات عملية الاختيار؟
أ- الاختيار الأولي ب- اجراء المقابلات ج- عقد الاختبارات د- القرار النهائي للاختيار
2. ماذا يطلق على التقنية التي يلتقي من خلالها البائع والمشتري لتبادل المنتجات؟
أ- التسويق الرقمي ب- التجارة الإلكترونية ج- الأعمال الإلكترونية د- السوق الإلكترونية
3. ما الخطوتين اللتين تبدأ وتنتهي بهما عملية القرار الشرائي؟
أ - تبدأ بإدراك الحاجة وتنتهي بقرار الشراء ب- تبدأ بالبحث عن المعلومات وتنتهي بإدراك الحاجة
ج- تبدأ بإدراك الحاجة وتنتهي بتقييم القرار د- تبدأ بالبحث عن معلومات وتنتهي بقرار الشراء
4. ما العنصر من عناصر المزيج الترويجي الذي يرتبط باستخدام وسائل الاتصال الجماهيري؟
أ- البيع الشخصي ب- الاعلان ج- التسويق المباشر د- العلاقات العامة
5. ما العلاقة بين تكلفة اكتشاف الاخطاء ومراحل تدفق المنتج؟
أ- تقل التكلفة مع مرور المراحل لتدفق المنتج. ب- تبقى التكلفة ثابتة مع مرور المراحل لتدفق المنتج.
ج- لا علاقة بين تكلفة اكتشاف الخطأ ومراحل تدفق المنتج. د- تزداد التكلفة مع مرور المراحل لتدفق المنتج.
6. ما وحدة قياس الطاقة الاستيعابية في المستشفيات؟
أ- عدد المرضى ب- عدد الغرف ج- عدد الأسرة د- عدد الاطباء
7. ما الاساس الذي يُنبت عليه مرحلة شركة التسويق؟
أ- المنافسة الشديدة ب- المنشأة وجدت لاشباع حاجات الزبائن
ج- تبني شعار الزبائن مدى الحياة د- المستهلك محور العملية التسويقية
8. أي من ادوات الترويج الالكتروني تتمثل بتقييمات الزبائن للمنتجات التي تدون في مواقع التسوق الالكتروني؟
أ- التسويق بمحركات البحث ب- التسويق بالبريد الالكتروني
ج- التسويق بالوسائط الاجتماعية د- مراجعات الزبائن
9. على ماذا يدل الجزء المتاح من الراتب المخصص لشراء السلع والانفاق على الخدمات؟
أ-الراتب الاجمالي ب- الراتب الأساسي ج- الراتب الصافي د- الراتب العيني
10. أي من الآتية ليست من مبررات ظهور ادارة القوى البشرية؟
أ- ظهور نقابات العمال ب- تخفيض معدلات الضريبة ج- التوسع في حجم المنشآت د- زيادة وعي العاملين

السؤال الثاني:

(20 علامة)

(8 علامات)

1. وضح الفرق بين كلا مما يلي

(أ) المنتجات كاملة الرقمية والمنتجات جزئية الرقمية مع التمثيل.

(ب) نموذج رسوم المعاملات ونموذج الاعلانات في التسعير الالكتروني.

2. لديك الجدول التالي والذي يتعلق ببعض المعلومات عن إنتاجية شركة الامانة لصناعة الابواب الخشبية

(12 علامة)

لعامي 2022 و 2023

البيان	عام 2022	عام 2023
عدد الابواب المنتجة	2850 باب	2900 باب
سعر بيع الباب الواحد	120 دينار	125 دينار
عدد العمال	95 عامل	100 عامل
المواد الأولية المستخدمة	9200 كغم	9700 كغم
تكلفة المواد الأولية	72000 دينار	78000 دينار
عدد ساعات العمل	8300 ساعة	7450 ساعة عمل
تكلفة العمل المباشر	80000 دينار	89000 دينار
الطاقة المستخدمة	28000 كيلو واط	34000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	5600 دينار	6100 دينار
تكاليف أخرى (كمية الأموال)	25000 دينار	27000 دينار

المطلوب :

(أ) الإنتاجية الكلية للعام 2022

(ب) إنتاجية الطاقة والمواد والعمل للعام 2023

(ت) إنتاجية المواد والأجور للعام 2023

(ث) إنتاجية الاجور للعام 2022

(ج) إنتاجية المواد الأولية للعام 2023

(ح) انتاجية العامل للعام 2023

(10 علامات)

1. حالة دراسية: مصنع اتقان للمفروشات

يدير خالد مصنعا لانتاج المفروشات ، والذي يقع في مدينة نابلس، ويصنع العديد من انواع المفروشات، مثل: غرف النوم ، وأطقم الكنب ،والأسرة الخشبية ، ، وفكر خالد بتبني تطبيق منهج ادارة الجودة الشاملة ،وذلك بناء على دورة التحق بها، ومن اجل ذلك عقد اجتماعا مع الموظفين والعمالين لوضع رؤية ورسالة للمصنع، فقرر وضع برنامج تدريبي للعمالين، وانشاء قسم خاص لمتابعة الجودة، ووضع نظام لقياس الجودة، وعمل حملة توعوية وتسويقية لهذه الفكرة بين العمالين في المصنع، ولاحظ بعد فترة زمنية من التطبيق ،زيادة انتماء العمالين ورضاهم وارتفاع انتاجيتهم، وزيادة في مبيعات المصنع، مما ترتب عليه تخفيض في تكاليف الانتاج ،ونتيجة للتوسع في المصنع اصبح بالامكان تلبية طلبات السوق المحلية، بل والاسواق الاقليمية والعالمية .

المطلوب :اجب عن التساؤلات الآتية :

أ) ما اثر تبني ادارة الجودة الشاملة على كل مما يأتي :

1-العمالين 2- الزبائن 3-الحصة السوقية 4- التكاليف 5- الانتاج

ب) ما التحديات التي تتوقع ان خالد واجهها في اثناء تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المصنع .

ت) ما دور العمالين في تبني ادارة الجودة الشاملة .

(10 علامات)

2. يوضح الهيكل التنظيمي الآتي موقع ادارة الموارد البشرية في منشأة ما:



المطلوب :تأمل الشكل أعلاه، ثم اجب عن الاسئلة الآتية:

أ) ما علاقة ادارة الموارد البشرية بكل من:

أ-ادارة التسويق ب-ادارة العمليات الانتاجية ج-الادارة المالية .

ب) ما الوظائف التي يؤديها كل قسم في ادارة الموارد البشرية .

ت) اين تتمثل السلطة الوظيفية لمدير ادارة الموارد البشرية.

ث) اين تتمثل السلطة التنفيذية لمدير ادارة الموارد البشرية .

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من 3 أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عن سؤالين فقط.

(20 علامة)

السؤال الرابع:

1. وضح علاقة الطاقة الانتاجية بالارياح؟ (6 علامات)
2. فيما يأتي بيانات التكاليف المرتبطة بأحد فلاتر المياه، وهي كما يأتي: (6 علامات)
 - ا) التكلفة الاولية للفلتر الواحد 3000 دينار.
 - ب) تكلفة نقل الفلتر 5% من التكلفة الاولية.
 - ت) تكلفة تركيب الفلتر 7% من التكلفة الاولية.
 - ث) نسبة هامش الربح 20% من التكلفة الكلية للمكيف الواحد.

احسب سعر بيع الفلتر شاملاً للنقل والتركييب بطريقة التسعير على اساس التكلفة؟

3. فيما يأتي جدولاً لخصائص طرق التقييم، والمطلوب تصنيف هذه الخصائص حسب طريقة التقييم التابعة لها، بوضع اشارة (X) في المكان المناسب، ثم انقل الاجابة الى دفتر الإجابة. (8 علامات)

الرقم	الخصائص	التوزيع الاجباري	الادارة بالأهداف	الترتيب البسيط	معايير التقييم
1	الوضوح وسهولة الاستخدام				
2	سهولة المقارنة بين العاملين				
3	تقييد حرية المقيم في التقييم				
4	تناسب المؤسسات الصغيرة				
5	العدالة والموضوعية وعدم التحيز في التقييم				
6	مشاركة المرؤوس في وضع معايير التقييم				
7	اوسع انتشاراً وواسع تصميماً				
8	تنظر الى النتائج اكثر من السلوك				

(20 علامة)

السؤال الخامس:

(5 علامات)

1. علل لما يلي؟

ا) بعد عملية الاختيار يتم توجيه الموظف للفحص الطبي.

- (ب) تعتبر الطاقة الفعلية أكثر واقعية في قياس الطاقة الإنتاجية.
 (ت) يعتبر اختيار الاسم التجاري من أهم القرارات التي تتخذها المنشأة.

(6 علامات)

2. عرف كلا مما يلي:

(أ) الاستقطاب.

(ب) التغذية الراجعة.

(ت) الاعتمادية.

(4 علامات)

3. عدد جوانب الخصائص الشخصية للمستهلك؟

4. تعمل مديرية النقل والمواصلات في مدينة نابلس على إصدار رخص السياقة للمواطنين، فإذا علمت أن متوسط ساعات العمل الشهرية 160 ساعة للموظف الواحد بدون تأخير وتوقف، وأن عدد الرخص المنجزة شهريا هي 8000 رخصة، والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز الوحدة الواحدة هي 6 دقائق .

(5 علامات)

احسب عدد العمال اللازمين لإنجاز عبء العمل المطلوب

(20 علامة)

السؤال السادس:

(5 علامات)

1. بين العلاقة السببية بين تواصل المنشأة مع الزبائن وتحقيقها الربحية

(5 علامات)

2. وضح أقسام التعويضات غير المباشرة مع مثال على كل منها.

(6 علامات)

3. فرق بين كلا مما يلي.

(أ) الكفاءة والفاعلية.

(ب) المستهلك النهائي والمستهلك الصناعي .

(4 علامات)

4. قارن بين نظم الانتاج الصناعية والخدماتية حسب ما هو مطلوب في الجدول

النظم الخدماتية	النظم الصناعية	معايير المقارنة
		المخرجات
		مساهمة العنصر البشري
		قياس الانتاجية
		فرصة معالجة مشاكل الجودة

انتهت الاسئلة

السؤال الاول : (20 علامة) كل نقطة علامتان .

السؤال	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
الرمز	أ	د	ج	ب	أ	ج	د	د	ج	ب

السؤال الثاني : (20 علامة)

السؤال الثاني 1 : (8 علامات)

- أ-المنتجات كاملة الرقمية والمنتجات جزئية الرقمية مع التمثيل.(6 علامات)
- *المنتجات كاملة الرقمية: هي منتجات ذات طبيعة غير مادية وغير ملموسة ، تكون على شكل الكتروني ،يتم عرضها وطلبها وبيعها ونقلها باستخدام شبكة الانترنت ،مثل :الافلام والانايد والبرامج والاستشارات والكتب الالكترونية .
- *المنتجات جزئية الرقمية: هي منتجات تتكون من جزئين ،احدهما الكتروني والآخر مادي ملموس ،يحيث يتم عرضها وطلبها وبيعها باستخدام شبكة الانترنت او بالطريقة التقليدية ،ولكن لا يمكن نقلها الا باستخدام قنوات توزيع مادية ، مثل :الكتب الورقية التي يتم بيعها عبر المواقع الالكترونية ،او برامج الحاسوب ،او الافلام والانايد التي تخزن على اقراص مدمجة .
- ب-نموذج رسوم المعاملات ونموذج الاعلانات في التسعير الالكتروني .(علامتان)
- *نموذج رسوم المعاملات :تحصل فيه المنشأة على عمولات بناء على حجم المعاملات التي يقوم بها الزبون .
- *نموذج الاعلانات :تحصل فيه المنشأة على مبالغ مالية مقابل السماح للغير بنشر اعلاناتهم على موقع المنشأة الالكتروني .

السؤال الثاني 2 : (12 علامة) كل نقطة علامتان .

(أ) الإنتاجية الكلية للعام 2022 = تكلفة الإنتاج

ت المواد الأولية + ت العمل + ت الطاقة + ت اخرى

$$\frac{120 \times 2850}{25000 + 5600 + 80000 + 72000} =$$

$$1.872 \text{ د} = \frac{342000}{182600} =$$

(ب) إنتاجية الطاقة والمواد والعمل للعام 2023 = تكلفة الإنتاج

ت الطاقة + ت المواد + ت العمل

$$\frac{125 \times 2900}{89000 + 78000 + 6100} =$$

$$2.09 \text{ د} = \frac{362500}{173100} =$$

(ت) إنتاجية المواد والأجور للعام 2023 = تكلفة الإنتاج

ت المواد + ت الاجور

$$\frac{125 \times 2900}{89000 + 78000} =$$

$$2.17 = \frac{362500}{167000} =$$

ث) إنتاجية الاجور للعام 2022 = تكلفة الانتاج

تكلفة الاجور

$$4.275 = \frac{342000}{80000} = \frac{120 \times 2850}{80000} =$$

$$\frac{2900}{9700} = \frac{\text{كمية الانتاج}}{\text{كمية المواد الاولية}}$$

ج) إنتاجية المواد الأولية للعام 2023 = كمية الانتاج

$$.298 \text{ باب / كغم} =$$

$$3.35 \text{ كغم / باب} = \frac{1}{.298}$$

$$\frac{2900}{100} = \frac{\text{كمية الانتاج}}{\text{عدد العمال}} = 29 \text{ باب /}$$

ح) إنتاجية العامل للعام 2023 =

السؤال الثالث :السؤال الثالث 1 (10 علامات)

- (أ) ما اثر تبني ادارة الجودة الشاملة على كل مما يأتي :
- 1-العاملين:زيادة انتماء العاملين ورضاهم وارتفاع انتاجيتهم . (علامتان)
 - 2- الزبائن :تلبية احتياجاتهم . (علامة)
 - 3-الحصة السوقية: زيادة الحصة السوقية في الاسواق المحلية والاقليمية والعالمية(علامة)
 - 4- التكاليف:قلت بسبب زيادة مبيعات المصنع . (علامة)
 - 5- الانتاج: زاد . (علامة)

- (ب) ما التحديات التي تتوقع ان خالد واجهها في اثناء تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المصنع . (علامتان)
- 1-رفض العاملين للمشاركة وبالتالي حاجته لتغيير الثقافة التنظيمية للعاملين في المصنع .
 - 2-الحاجة الى تمكين وتدريب العاملين بشكل مستمر .
- (ت) ما دور العاملين في تبني ادارة الجودة الشاملة .(علامتان) كل نقطة نصف علامة .
- المشاركة ، التعاون ، الالتزام ، تحمل المسؤولية الجماعية

السؤال الثالث 2 (10 علامات)

- (أ) ما علاقة ادارة الموارد البشرية بكل من: (4 علامة)
- أ-ادارة التسويق ب-ادارة العمليات الانتاجية ج-الادارة المالية .
- علاقة تعاون وتنسيق مشترك في مختلف القضايا التي تخص القوى العاملة ،اذ تقوم ادارة الموارد البشرية باستقطاب حاجات هذه الادارات من الايدي العاملة والموظفين ،وبالتعاون معها ،كما تقوم باعداد الوصف والتوصيف الوظيفي وبالتعاون مع الدائرة المعنية منها عند طلبها للايدي العاملة والموظفين .
- (ب) ما الوظائف التي يؤديها كل قسم في ادارة الموارد البشرية . (4 علامة)
- 1-قسم التخطيط للموارد البشرية :يقوم بتحديد احتياجات المنشأة من العاملين ،كما ونوعا وفي الوقت المناسب .
 - 2-قسم التوظيف:يهتم باستقطاب الافراد واختيار انسبهم وتعيينهم .
 - 3-قسم التاهيل والتدريب :تطوير وتدريب وتاهيل العاملين ،من خلال حصر حاجاتهم واعداد البرامج التدريبية اللازمة .

4- قسم التعويض: اعطاء العاملين الاجور والرواتب وملحقاتها من علاوات وخدمات، سواء كانت مباشرة او غير مباشرة وذلك بناء على تقييم الوظائف (ت) اين تتمثل السلطة الوظيفية لمدير ادارة الموارد البشرية. (علامة)
تتمثل في علاقته مع الموظفين في ادارة التسويق وادارة العمليات الانتاجية والادارة المالية والادارات الاخرى فيما يخص امتداد وظيفة ادارة الموارد البشرية في هذه الادارات.
(ث) اين تتمثل السلطة التنفيذية لمدير ادارة الموارد البشرية. (علامة)
في علاقته بكافة الاقسام التابعة لادارته مثل : قسم التخطيط والتوظيف وغيرها.

السؤال الرابع

1- (الاستثمار الامثل للطاقة الانتاجية) يؤدي الى (زيادة الانتاج) يؤدي الى (انخفاض التكلفة) يؤدي الى (انخفاض الاسعار) يؤدي الى (زيادة المبيعات) يؤدي الى (زيادة الارباح)

(كل نقطة علامة)

2- تكلفة نقل الفلتر = $0,05 * 3000 = 150$ دينار (علامة)

تكلفة تركيب الفلتر = $0,07 * 3000 = 210$ دينار (علامة)

التكلفة الكلية = التكلفة الاولى + تكلفة النقل + التركيب (علامة)

= $3000 + 150 + 210 = 3360$ دينار

هامش الربح = $0,20 * \text{التكلفة الكلية}$ (علامة)

= $0,20 * 3360 = 672$ دينار

سعر بيع الجهاز = التكلفة الكلية + هامش الربح (علامتان)

$3360 + 672 = 4032$ دينار

الرقم	الخصائص	التوزيع الاحباري	الإدارة بالاهداف	الترتيب البيسط	معايير التقييم
1	الوضوح وسهولة الاستخدام				X
2	سهولة المقارنة بين العاملين				X
3	تقيد حرية المقيم في التقييم	X			
4	تناسب المؤسسات الصغيرة			X	
5	العدالة والموضوعية وعدم التحيز في التقييم				X
6	مشاركة الرؤوس في وضع معايير التقييم		X		
7	اوسع انتشارا وواسهل تصميما				X
8	تنظر الى النتائج اكثر من السلوك		X		

كل نقطة علامة

السؤال الخامس 1- علل

1- للتأكد من ملاءمته للوظيفة من الناحية الصحية تمهيدا لصدور قرار تعيينه علامة

2- أ- لأن الطاقة المصممة تمثل مفهوم نظري يصعب الوصول اليه

ب- لأن الطاقة الفعلية تمثل الطاقة القصوى مستبعدا منها الخسارة في حجم الانتاج بسبب ضياع جزء من وقت العمل في اعداد وتهيئة الالات (علامتان)

3- أ- لما له من أثر عميق في بناء صورة المنتج في اذهان المستهلكين

ب- يجب مراعاة ثقافة المجتمع ومستوى تطوره ومواكبته للموضة (علامتان)

2- عرف

1- الاستقطاب استمالة وجذب اكبر عدد ممكن من الافراد المؤهلين للتقدم للعمل في المنشأة واختيار انسبهم لملء الشاغر في المنشأة

2- التغذية الراجعة هي رد فعل المستهلكين تجاه ما تقدمه المنشأة من سلع وخدمات , من اجل تحسين جودة هذه المنتجات لضمان المنافسة الدائمة مع مثيلاتها من المنتجات .

3- الاعتمادية هي استمرارية أداء المنتج بصورة صحيحة طوال عمره الافتراضي

(كل تعريف علامتان)

السؤال الخامس 3

1- الخصائص الديموغرافية للمستهلك

2- الدوافع

3- الإدراك

4- نمط الحياة

كل نقطة علامة

السؤال الخامس 4عبء العمل الاجمالي بالدقائق = $6 \times 8000 = 4800$ دقيقة علامةعبء العمل الاجمالي بالساعات = $60 \setminus 4800 = 800$ ساعة عمل علامتانعدد العاملين المطلوبين لانجاز عبء العمل = $160 \setminus 800 = 5$ موظفين علامتانالسؤال السادس 1تواصل المنشأة مع الزبائن ----- تحسين سمعة المنشأة ----- زيادة المبيعات -----
----- تحسين الموقف التنافسي ----- زيادة الربحية (كل نقطة علامة)السؤال السادس 21- المزايا الاجبارية هي (التي نص عليها قانون العمل) . كالاجازات السنوية
والمرضية والضمان الاجتماعي والتأمين ضد اصابات العمل2- المزايا الاختيارية هي (التي تقدمها المنشأة طواعية) كالتأمين الصحي وتوفير
الوجبات الغذائية وتأمين المواصلات من والى المنشأة(التعريف علامة ونصف والمثال علامة لكل واحدة)

السؤال السادس 3

1- الكفاءة هي التي ترتبط بالموارد المستخدمة فكلما تحسن استغلالنا لهذه الموارد تحسنت الكفاءة وقل الهدر من الموارد

الفاعلية هي التي ترتبط بالاهداف , فكلما وصلنا الى تحقيق مستوى اعلى من الاهداف تحسنت الفاعلية بغض النظر عن الموارد المستخدمة , اذ ان التركيز ينصب على الجودة .

2- المستهلك النهائي هو الذي يشتري المنتجات للاستخدام النهائي بهدف اشباع الحاجت والرغبات المادية والمعنوية
المستهلك الصناعي يمثل كل الافراد والمنشآت التي تقوم بشراء المنتجات بغرض الاستخدام في الانتاج او اعادة البيع

(كل تعريف علامة ونصف)

السؤال السادس 4

النظم الخدمائية	النظم الصناعية	معايير المقارنة
غير ملموسة	ملموسة	المخرجات
مرتفعة	منخفضة	مساهمة العنصر البشري
صعب	سهل	قياس الانتاجية
منخفضة	عالية	فرصة معالجة مشاكل الجودة

كل فراغ نصف علامة

انتهت الإجابة لجميع الأسئلة



الصف: الثاني عشر/الريادة والأعمال
اليوم: الخميس
التاريخ: 16 / 5 / 2024م
الوقت المطلوب: ساعتان ونصف
مجموع العلامات (100) علامة

الاختبار التجريبي الموحد

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم العالي
مديرية جنوب الخليل
المبحث: الإدارة والاقتصاد
الورقة الأولى

"القسم الأول: يتكون هذا القسم من ثلاثة أسئلة, أجب عنها جميعاً"

السؤال الأول: (20 علامة)

يتكون هذا السؤال من (10) فقرات من نوع اختيار من متعدد, من أربعة بدائل, اختر البديل الصحيح, ثم انقله إلى دفتر الإجابة:

1- أي من وظائف إدارة الموارد البشرية التي يتم من خلالها تحديد الأهمية النسبية للوظيفة مقارنة بالوظائف الأخرى؟
أ- تقييم أداء العاملين ب- تقييم الوظائف ج- تعويض العاملين ومكافاتهم د- تحفيز العاملين

2- أي من الآتية والتي لا تعتبر من العوامل التي يعتمد عليها التوزيع؟

أ- امكانيات المنتجين ب- طبيعة المنتج ج- تكلفة المنتج د- التباعد الجغرافي بين البائعين والمشتريين

3- ما الخطوة الثالثة من خطوات تقييم أداء العاملين؟

أ- ملاحظة أداء العاملين أثناء العمل وتسجيله ب- اتخاذ قرار تعديل الأداء للعاملين
ج- مقارنة الأداء وتحديد حجم الانحراف فيه د- وضع معايير الأداء المطلوب للعمل

4- ما مراحل تدفق المنتج؟

أ- التصميم, الإنتاج, التوزيع, الاستهلاك ب- التصميم, التوزيع, الإنتاج, الاستهلاك
ج- الاستهلاك, الإنتاج, التصميم, التوزيع د- الاستهلاك, التصميم, الإنتاج, التوزيع

5- ما الخاصية التي تعبر عن حاجات غير مشبعة بدرجة كافية لدى المستهلك وتضغط عليه وتحركه للبحث عن اشباعه؟

أ- الإدراك ب- الدوافع ج- نمط الحياة د- الخصائص الديمغرافية

6- بماذا ترتبط الفاعلية في إدارة العمليات الإنتاجية؟

أ- تحقيق أعلى مستوى ممكن من جودة الأهداف ب- تحقيق أدنى مستوى ممكن من جودة الأهداف
ج- المواد المستخدمة من الموارد د- تقليل الهدر من الموارد

7- إذا علمت أن الطاقة الفعلية اليومية لمصنع إنتاج مدافئ كهربائية 40 مدفأة يوميا, وأن الإنتاج الفعلي اليومي للمصنع بلغ 30 مدفأة, فما معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية؟

أ- 70% ب- 75% ج- 120% د- 133%

8- أي مما يلي ليست من العوامل الداخلية المؤثرة في تخطيط احتياجات المشروع من الموارد البشرية؟

أ- رأس المال ب- التكنولوجيا ج- الجوانب الاقتصادية د- مهارة العاملين

9- ما النموذج الذي تحصل المنشأة العاملة في التجارة الإلكترونية على عواندها من بيع المنتجات عبر موقعها الإلكتروني؟

أ- الاشتراكات ب- المبيعات ج- الاحلال د- المعاملات

10- ماذا يصنف إرسال النصوص والصور والأشكال التسويقية بسرعة وبكل الأوقات وبدون استخدام أوراق؟

أ- التسويق بالبريد الإلكتروني ب- الاعلان بالهاتف المحمول ج- التسويق بمحركات البحث د- التسويق بالوسائط الاجتماعية

السؤال الثاني: (20 علامة)

- أ- أذكر أربعة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة. (2 علامة)
- ب- صنف المفردات الترويجية الأتية حسب تبعاتها لخصائص المزيج الترويجي. (3 علامات)
- (المصنقات على الحفلات - رعاية الأنشطة - البريد العادي - الدعوية - كوبونات التسويق - تباطؤ الشراء المتتلة - الشبكات الاجتماعية الإلكترونية - التلفاز - العينات المجانية - التفاهات البيعية)

البيع الشخصي	الإعلان	التسويق المباشر	ترويج المبيعات	العلاقات العامة

- ج- يحتوي الجدول الآتي على عدد من العوامل الداخلية والخارجية المحتملة للتأثير في إنتاجية شركة عجلات متخصصة في بناء المجمعات التجارية، والمطلوب: تصنيف هذه العوامل إلى "عوامل داخلية أو خارجية" مع تحديد نوع التأثير "زيادة أو نقصان". (5 علامات)

الرقم	العوامل المؤثرة في الإنتاجية	تصنيف العوامل		الأثر على الإنتاجية	
		داخلية	خارجية	زيادة	نقصان
1.	اعتماد نظام الأجر الثابت				
2.	منور نظمت من البداية بتوحيد مواصفات ومعايير بناء المجمعات التجارية				
3.	ارتفاع جودة مواد البناء المتوافرة في السوق				
4.	توفر مراكز تدريب مهني لعمال البناء				
5.	تواجد مواد البناء والمعدات اللازمة للعمل في مستودعات يمكن متباعدة				

- د- عرّف لكل مما يلي: (3 علامات)
- 1- تقييم أداء العاملين ليس هدفاً بحد ذاته.
- 2- ازدياد الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 3- ليس كل تسويق يلغى إلى بيع.
- هـ- يعمل مصنع الفلخر في صناعة حلويات ذات نكهة وجودة عاليتين، الجدول التالي يوضح بعض حالات الإنتاجية داخل المصنع، المطلوب: إكمال الجدول بما يلزم كل حالة من الحالات الواردة فيه. (4 علامات)

الرقم	المدخلات من الموارد	المخرجات من السلع والخدمات	الأثر على الإنتاجية
1.	↑	↓	
2.	S	S	
3.	S	↑	
4.	↓	↓	

- و- أذكر جهات تقييم الأداء في المنشأة. (3 علامات)
- السؤال الثالث: (20 علامة)**

- أ- حدد طريقة عمل كل من أدوات الترويج الإلكتروني الأتية: (3 علامة)
- 1- التسويق بمحركات البحث
- 2- التسويق بالوسائط الاجتماعية

ب- يحتوي الجدول الآتي على بيانات خاصة بعملية إنتاج في مصنع فلسطين لطاولات المكتب الخشبية للعام 2024م:

البيان	الكمية/الكمية	البيان	الكمية/الكمية
عدد الطاولات المنتجة	3000 طاولة	سعر بيع الطاولة الواحدة	80 دينار
المواد الأولية المستخدمة	16000 كغم خشب	تكلفة المواد الأولية	60000 دينار
عدد ساعات العمل	7400 ساعة	تكلفة العمل المباشر	75000 دينار
الطاقة المستخدمة	20000 كيلو واط	تكلفة الطاقة المستخدمة	2500 دينار
تكاليف أخرى (كمية الأموال المستخدمة)	22500 دينار		

المطلوب: احسب كلا من ..

(8 علامات)

- 1- الإنتاجية الكلية.
- 2- إنتاجية الدينار من المواد الأولية .
- 3- إنتاجية المواد الأولية بكم كيلو غرام من المواد الأولية يلزم لإنتاج طاولة واحدة ؟ .
- 4- الإنتاجية المتعددة من المواد الأولية والعمل .
- ج- صنف ما يلي إلى عنصر المزيج التسويقي التابع له .

(6 علامات)

الرقم	البند	المنتج	التسعير	الترويج	التوزيع
1.	قائمة الأسعار				
2.	موقع المشروع				
3.	الإعلان التجاري				
4.	الخصومات				
5.	العلامات التجارية				
6.	الخدمات				

د- يعمل مصنع الخليل في إنتاج تحف خشبية، فإذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية بلغ (208) ساعة عمل للعامل الواحد، بدون تأخير أو توقف وتعطل، وأن حجم الطلب على التحف يبلغ (10000) تحفة شهرياً، والمدة الزمنية اللازمة لصناعة التحفة الخشبية الواحدة (5) دقائق.

(3 علامات)

المطلوب: احسب العدد اللازم من العاملين لإنتاج الكمية المطلوبة.

يتبع صفحة (4)

لاحظ الصفحة الرابعة

السؤال الأول (20 علامة)

الرقم	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
الأجابه	ب	ج	ج	ا	ب	ا	ب	ج	ب	ا

السؤال الثاني: (20 علامة)

(2 علامة)

ا- أذكر أربعة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

1- التحسين المستمر لجميع الأنشطة

2- النظرة الشمولية للمنشأة

3- التركيز على الزبون باعتباره المحور الأسس في الجودة

4- تعزيز روح الفريق لدى العاملين

5- ضرورة وجود قيادة تتبنى فكرة إدارة الجودة الشاملة

(3علامات)

ب- صف المبررات الترويجية الآتية حسب تهيئتها لعناصر المزيج الترويجي.

(الملصقات على الحافلات - رعاية الأنشطة - البريد العادي - الدعابة - كوبونات التسويق - نقاط الشراء المتقلبة - الشبكات الاجتماعية الالكترونية - التلفاز - العينات المجانية - اللقائات البيعية)

البيع الشخصي	الاعلان	التسويق المباشر	ترويج المبيعات	العلاقات العامة
- نقاط الشراء المتقلبة - اللقائات البيعية	- الملصقات على الحافلات - الشبكات الاجتماعية الالكترونية - التلفاز	- البريد العادي	- الدعابة - كوبونات التسويق - العينات المجانية	- رعاية الأنشطة

ج- يحتوي الجدول الآتي على عدد من العوامل الداخلية والخارجية المحتملة للتأثير في إنتاجية شركة عذرات متخصصة في بناء المجمعات التجارية، والمطلوب: تصنيف هذه العوامل إلى "عوامل داخلية أو خارجية" مع تحديد نوع التأثير "زيادة أو نقصان". (5علامات)

الرقم	العوامل المؤثرة في الإنتاجية	تصنيف العوامل		الأثر على الإنتاجية	
		داخلية	خارجية	زيادة	نقصان
1.	اعتماد نظام الأجر الثابت	√			√
2.	صدور تعليمات من البلدية بتوحيد مواصفات ومعايير بناء المجمعات		√	√	
3.	ارتفاع جودة مواد البناء المتوافرة في السوق		√	√	
4.	توفر مراكز تدريب مهني لعمال البناء		√	√	
5.	تواجد مواد البناء والمعدات اللازمة للعمل في مستويات يمكن متباعدة	√		√	

د- عتل لكل مما يلي:

(3 علامات)

1- تقييم أداء العاملين ليس وفقا بحد ذاته.

لأنه يعتبر وسيلة تهدف إلى تحفيز العاملين وتغيير حجم التعويضات المباشرة وغير المباشرة ومساعدتهم على تعديل سلوكهم بصورة ايجابية وتلهمهم لتطوير ادايتهم مما يقود إلى رفع الكفاءة الانتاجية في المنشأة.

2- ازدياد الاهتمام بتطبيق ادارة الجودة الشاملة.

بسبب احتدام المنافسة المحلية والعالمية بين المنشآت , و السعي لزيادة الحصة السوقية للمنشأة في السوق

3- ليس كل تسويق يفضي إلى بيع.

لأن التسويق يشمل غير المنتجات ,مثل التسويق للأشخاص , والامتنان والأفكار والفضائل , كذلك تسويق السلع والخدمات ,حتى لو كان موضوع التسويق للمنتجات فإن أي خلل في أنشطة التسويق من تصميم للمنتج وتسعيره وطريقه ترويجه وتوزيعه قد يسهم في عدم وجود بيع باعتبار البيع ثمره من ثمار التسويق الناجح .

هـ - يعمل مصنع الفلاخر في صناعة حلويات ذات نكهة وجودة عتيبتين, الجدول التالي يوضح بعض حالات الانتاجية داخل المصنع, المطلوب : اكمال الجدول بما يلائم كل حالة من الحالات الواردة فيه.

(4علامات)

الرقم	المدخلات من الموارد	المخرجات من السلع والخدمات	الأثر على الانتاجية
1.	↑	↓	↓
2.	S	S	S
3.	S	↑	↑
4.	↓	↓	S

(3علامات)

و - أذكر جهات تقييم الأداء في المنشأة.

- الموظف نفسه
- زملاء العمل
- الرئيس المباشر

السؤال الثالث: (20 علامة)

(3علامات)

أ- حدد طريقة عمل كل من ابوات الترويج الالكتروني الآتية:

1- التسويق بمحركات البحث :

انشاء محتوى تسويقي يجذب انتباه القراء ويشجعهم على مشاركته على الشبكات الاجتماعية, من أجل الوصول إلى المستهلكين بطريقة تلقائية , واستخدامهم للترويج للمنشأة.

2- التسويق بالوسائط الاجتماعية:

عرض موقع المنشأة الإلكتروني في اعلى صفحات نتائج محركات البحث مما سيؤدي إلى زيادة عدد الزوار لموقع المنشأة.

به يحتوي الجدول الآتي على بيانات خاصة بصناعات انتاج في مصنع فلسطين لطاولات المكتب الخشبية للعام 2024م:

البيان	القيمة/الكمية	البيان	القيمة/الكمية
عدد الطاولات المنتجة	3000 طاولة	سعر بيع الطاولة الواحدة	80 دينار
المواد الأولية المستخدمة	16000 كغم خشب	تكلفة المواد الأولية	60000 دينار
عدد ساعات العمل	7400 ساعة	تكلفة العمل المباشر	75000 دينار
الطاقة المستخدمة	20000 كيلو واط	تكلفة الطاقة المستخدمة	2500 دينار
تكاليف أخرى (كمية الأموال المستخدمة)	22500 دينار		

(8 علامات)

المطلوب: احسب كلا من :

1- الانتاجية الكلية. = (الكمية * السعر) + (تكلفة المواد الأولية + تكلفة العمل المباشر + تكلفة الطاقة + تكاليف أخرى)

$$= (80 * 3000) + (22500 + 2500 + 75000 + 60000) = 160000 + 240000 = 400000$$
 دينار

2- انتاجية الدينار من المواد الأولية. = (الكمية * السعر) + (تكلفة المواد الأولية)

$$= (80 * 3000) + (60000) = 240000 + 60000 = 300000$$
 دينار

3- انتاجية المواد الأولية، كم كيلو غرام من المواد الأولية يلزم لإنتاج طاولة واحدة ؟ .

= (كمية الانتاج + كمية المواد الأولية) = $(16000 + 3000) = 19000$ كيلو غرام من الطاولة.
 إذا نحتاج إلى : $(0.1875 + \%100) = 5.333333$ كيلو غرام من المواد الأولية لإنتاج طاولة واحدة

4- الانتاجية المتعددة من المواد الأولية والعمل .

= (الكمية * السعر) + (تكلفة المواد الأولية + تكلفة العمل)

$$= (80 * 3000) + (75000 + 60000) = 240000 + 135000 = 375000$$
 دينار

= $(80 * 3000) + (75000 + 60000) = 240000 + 135000 = 375000$ دينار

ج- صف ما يلي إلى عنصر المزيج التسويقي التابع له .

(6 علامات)

الرقم	الهدف	المنتج	التسعير	الترويج	التوزيع
1.	لفتحة الأسعار		√		
2.	موقع المشروع				√
3.	الإعلان التجري			√	
4.	الخصومات			√	
5.	العلامات التجارية		√		
6.	الخدمات				√

د- يعمل مصنع الخليل في انتاج تحق خشبية, فإذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية بلغ (208) ساعة عمل للعامل الواحد, بدون تأخير أو توقف وتعطل, وان حجم الطلب على التحف يبلغ (10000) تحفة شهريا, والمدة الزمنية اللازمة لصناعة التحفة الخشبية الواحدة (5) دقائق.

المطلوب: احسب العدد اللازم من العاملين لإنتاج الكمية المطلوبة.

(3علامات)

- عبء العمل الاجمالي بالدقائق = متوسط العمل الشهري * المدة الزمنية اللازمة للإجاز بالدقائق
 $10000 * 5 = 50000$ دقيقة عمل.

- عبء العمل الاجمالي بالساعات = عبء العمل الاجمالي بالدقائق ÷ 60 دقيقة
 $50000 ÷ 60 = 833.33$ ساعة عمل

- عدد العاملين المطلوبين = عبء العمل الاجمالي بالساعات ÷ عدد ساعات العمل الشهرية للفرد
 $833.33 ÷ 208 = 4$ عمال

السؤال الرابع: (20 علامة)

ا- الحالة الدراسية (10 علامات)

س1: ما الذي جعل أسماء ناجحة في أعمال البيع؟

- متخصصة في أعمال البيع وخبرتها في السوق الذي تعمل فيه.
- قدرتها على الاقتاع والتأثير
- لديها قدرة معرفية واسعة بالحاسوب

س2: ما المواصفات المطلوبة لشاغل وظيفة مندوب المبيعات؟

- المظهر الجيد - القدرة على التأثير والاقتاع - الخبرة العملية بأعمال البيع - الجرأة والمرونة - تحمل ضغط العمل
- القدرة على الابتكار- البحث والتطوير - مواكبة التغيير - مهل علمي بالتخصص - خبرة عملية - لغات أجنبية

س3: هل ترى أسماء مرشحة مناسبة لشغل وظيفة مدير التسويق في الشركة؟ ولماذا؟

غير مناسبة لشغل وظيفة التسويق, بسبب ضعف مهاراتها الادارية, كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة, ضعف مهارتها في كتابة التقارير, مزاجيتها, عدم تفضيلها التعامل مع زملائها, عدم امتلاكها لخبرة واسعة في وسائل الاتصال الجماهيري.

س4: ما الفرق بين البيع والتسويق؟

التسويق نشاط أوسع من البيع, حيث يشتمل على صياغة المنتج وتسعيره وترويجه وتوزيعه, بينما يشكل البيع ثمرة التسويق الناجح, إذ يتمكن المشتري من الانتفاع من المنتج بعد دفع قيمته, فالبيع وظيفة من وظائف التسويق, مع العلم أن ليس كل تسويق يفضي إلى بيع

ب- زيادة الانتاجية تقود إلى تخفيض التضخم في الاقتصاد عبر سلسلة من الآثار, وضحتها.
 تحسين استثمار الموارد يؤدي إلى تحسين الانتاجية والذي يؤدي إلى تقليل التكاليف والذي يؤدي إلى تحسين هامش الربح والذي يؤدي إلى انحسار التضخم بمعنى زيادة الدخل وثبات الأسعار.

ج- يتضمن الجدول الآتي جوانب عدة متعلقة بتحليل العمل, والمطلوب: حدد أي منها يقع ضمن الوصف الوظيفي, وأي منها يقع ضمن المواصفات الوظيفية.
 (6علامات)

الرقم	جوانب تحليل العمل	الوصف الوظيفي او المواصفات الوظيفية
1.	الأدوات والمعدات المستخدمة	الوصف الوظيفي
2.	ظروف بيئة العمل	الوصف الوظيفي
3.	النورات التدريبية	المواصفات الوظيفية
4.	الواجبات	الوصف الوظيفي
5.	الخبرات والمؤهلات العلمية	المواصفات الوظيفية
6.	صلاحية الوظيفة	الوصف الوظيفي

المسأل الخامس: (20علامة)

أ- ينتج مشغل الجبل في مدينة رام الله أبوابا من الألمنيوم , تمتاز تلك الأبواب بالمتانة والأشكال العصرية, يعمل المشغل 8 ساعات يوميا , إذ حددت الطاقة المصممة للإنتاج (2) باب في الساعة , علما أن وقت تهيئة الآلات للعمل يبلغ (نصف ساعة), ووقت الصيانة يبلغ (ساعة ونصف).

(5علامات)

المطلوب: احسب كلا من:

1- الطاقة المصممة اليومية للمشغل.

$$= 2 \text{ باب} * 8 \text{ ساعة} = 16 \text{ باب في اليوم}$$

2- الطاقة الفعلية اليومية للمشغل.

$$= \text{الطاقة المصممة بالساعة} * (\text{عدد ساعات العمل اليومية} - \text{وقت التهيئة اليومية} - \text{وقت الصيانة}) \\ = 2 \text{ باب} * (8 - 0.5 - 1.5) = (2 - 8) * 2 = 6 * 2 = 12 \text{ باب في اليوم}$$

3- معدل كفاءة الطاقة الانتاجية , علما أن الإنتاج الفعلي اليومي للمشغل بلغ 10 أبواب.

$$\text{معدل كفاءة الطاقة الانتاجية} = \frac{\text{الإنتاج الفعلي}}{\text{الطاقة المصممة}} = \frac{10}{12} = 83.33\%$$

(3علامات)

ب- عرف المفاهيم الآتية:

1- الطاقة الخاملة : تسمى بوسادة الطاقة, وهي مقدار الطاقة المحجوزة التي تحتفظ بها الشركة لمواجهة الزيادة المفاجئة في الطلب ولمعالجة هدر الوقت في طاقة الإنتاج.

2- التسويق بمراجعات الزبائن: هي تقييمات الزبائن للمنتجات والتي يدونونها في مواقع التسويق الإلكتروني.

3- تمكين الموظفين: ممارسة إدارية تقوم على اعطاء الموظفين الجدد المهارات اللازمة , وتفويض السلطات, مع تحفيزهم للقيام بمسؤولياتهم ومساءلتهم عن نتائج اعمالهم.

(7علامات)

ج- ما وحدات قياس الطاقة الانتاجية أو الاستيعابية للانشطة الآتية؟

الرقم	نوع النشاط	وحدات قياس الطاقة الانتاجية أو الاستيعابية
1.	مطعم أبو مازن	عدد الطاولات
2.	فندق الصنوبر	عدد الغرف
3.	كاميرا التصوير للأفراح	عدد الصور المصورة
4.	قطار فلسطين حيفا / الناصرة	عدد الركاب
5.	شاحنة نقل الباطون الجاهز	الحمولة بالطن / الكوب
6.	معهد خضوري	عدد الطلاب المقبولين
7.	مستشفى الهلال الأحمر الفلسطيني	عدد الأسرة

د- البيانات التالية تمثل التكاليف المرتبطة بإنتاج علبه حليب 5 لتر لدى مصنع الجبريني :-

- التكلفة الأولية للعبوة الواحدة: \$4 - تكلفة تعبئة العبوة الواحدة: 2% من التكلفة الأولية للعبوة.

- تكلفة تخزين العبوة الواحدة: 2% من التكلفة الأولية للعبوة. - تكلفة نقل وتوصيل العبوة الواحدة: 4% من التكلفة الأولية للعبوة.

- نسبة هامش الربح المطلوب: 10% من التكلفة الكلية للعبوة الواحدة.

المطلوب: احسب سعر بيع العبوة الواحدة شاملا للتعبئة والتخزين والنقل والتوصيل.

(5علامات)

الحل:

1- التكلفة الأولية للعبوة = \$4

2- تكلفة تعبئة العبوة = $4 * 2\% = 0.08$ \$

3- تكلفة تخزين العبوة = $4 * 2\% = 0.08$ \$

4- تكلفة نقل العبوة الواحدة = $4 * 4\% = 0.16$ \$

5- مجموع التكلفة الكلية = التكلفة الأولية + مجموع التكاليف (تعبئة + تخزين + نقل")

$4.32 = 0.16 + 0.08 + 0.08 + 4 =$

6- نسبة هامش الربح المطلوب = النسبة * التكلفة الكلية

$0.432 = 4.32 * 10\% =$

7- سعر بيع العبوة الواحدة = التكلفة الكلية + هامش الربح المطلوب

$4.752 = 0.432 + 4.32 =$

السؤال السادس: (20 علامة)

أ- تمر صناعة الحذاء الجلدي في مصنع الخليل للأحذية بمراحل مختلفة، فيقوم المصنع بشراء الجلود وديبغها بتكلفة 5 دنانير، ومن ثم تحول لقسم القص وأخذ القياسات بتكلفة 8 دنانير، ليتم بعد ذلك تحويلها إلى قسم التصنيع النهائي بتكلفة 12 دينار، ويتم عرض الزوج الواحد للمستهلك بقيمة 20 ديناراً:-

المطلوب:

(6علامات)

1- تصميم جدول يبين قيمة التكاليف لكل مرحلة من مراحل الإنتاج.

2- حساب القيمة المضافة لكل مرحلة من مراحل الإنتاج.

المرحلة	تكلفة الإنتاج/دينار	القيمة المضافة/دينار
شراء الجلود وديبغها	5	0
قص الجلود وفق قياسات	8	5
تحويل الجلود إلى أحذية مختلفة القياس	12	5
بيع الحذاء الجلدي الجاهز	20	12

3- ما مجموع القيمة المضافة؟ = 20 دينار

(4علامات)

ب- عدد عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني.

- التوزيع الإلكتروني

- الترويج الإلكتروني

- التسعير الإلكتروني

- المنتج الإلكتروني

ج- قارن بين المستهلك الصناعي والمستهلك النهائي من حيث: الهدف من الشراء، المشاركة في اتخاذ القرارات. (3علامات)

المعيار	المستهلك الصناعي	المستهلك النهائي
الهدف من الشراء	شراء المنتجات بهدف الاستخدام في الإنتاج و إعادة البيع مثل شراء المواد الخام للتصنيع أو البضاعة بهدف إعادة البيع	اشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية مثل الطعام والملابس
المشاركة في اتخاذ القرارات	يشترك فيه أكثر من جهة بسبب التعقيد في شراء السلعة وارتفاع التكلفة عن طريق لجنة	يتم الشراء عادة من شخص وبمساعدة قليلة من الأسرة، حسب طبيعة السلعة

(3علامات)

د- ما خطوات التوظيف؟

- الاستقطاب
- الاختيار
- التعيين

(4علامات)

هـ - ما الفوائد الايجابية في تطبيق نظام اداء رقابي فاعل على العاملين و المنشأة؟

- 1- تنمية اداء العاملين لواجباتهم.
- 2- تحديد مدى التوافق بين الوظيفة و شاغلها.
- 3- تعتبر أساسا لتخطيط الموارد البشرية.
- 4- التوزيع العادل للمكافآت والحوافز.

انتهت الاجابات



ملاحظة : عدد الأسئلة (ستة) أسئلة اجب عن خمسة منها

القسم الأول : يتكون هذا القسم من ثلاثة أسئلة على المشترك الإجابة عليها جميعها.

السؤال الأول : (20 علامة)

اختر الإجابة الصحيحة ثم انقلها الى دفتر الإجابة:

(1) ما مراحل تدفق المنتج ؟

- تصميم، إنتاج، توزيع، استهلاك.

- استهلاك، إنتاج، تصميم، توزيع.

- تصميم، توزيع، إنتاج، استهلاك.

- استهلاك، تصميم، إنتاج، توزيع.

(2) اذا علمت بأن الطاقة الفعلية اليومية لورشة إنتاج دراجات هوائية 40 دراجة يوميا ، وان الإنتاج الفعلي اليومي للورشة بلغ 30 دراجة ، فما معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية؟

- 70%

= 75%

- 120%

- 13

(3) في أي خطوة يتم إحالة مرشح الوظيفة للفحص الطبي؟

- الاستقطاب

- الاختيار

- التعيين

- التأهيل

(4) لأي عنصر من عناصر الجودة ترتبط درجة تطابق المنتج أو الخدمة المقدمة لمواصفات التصميم؟

- التصميم.

- التنفيذ

- المنشأة

- المنتج

(5) اذا علمت أن إنتاجية الدينار من الأجور تساوي (1.78) دينار، وقيمة إجمالي الأجور (70000) دينار . فكم تبلغ قيمة الإنتاج في النظام الإنتاجي بالدينار ؟

(70000) -

(39325.84) -

(124600) =

(125000) -

6) ما سبب زيادة أجور العاملين على ماكنات قص الحديد وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 5% من الراتب الإجمالي؟

- غلاء معيشة

- مكافأة

- الإقضية

- طبيعة عمل

7) ماذا يعني ارتفاع نسبة الأثاث المطابق للمواصفات بنسبة 95%؟

- فاعلية في الإنتاج

- ثبات الإنتاجية

- كفاءة وفاعلية

- كفاءة في الإنتاج

8) إذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية لمصنع ما (200) ساعة للعامل الواحد بدون تأخير وتعطل، وأن حجم الطلب على السلعة يبلغ (24000) كغم شهريا، والمدة الزمنية اللازمة لصناعة الكيلو غرام الواحد (10) دقائق، فما هو عدد العاملين المطلوب لإنتاج الكمية المطلوبة؟

- 4 موظفين

- 20 موظف

- 120 موظف

- 10 موظفين

9) ما الراتب الذي يعبر عن كمية السلع والخدمات التي يستطيع شراؤه بدخله النقدي؟

- الراتب الاسمي

- الراتب الحقيقي

- الراتب الإجمالي

- الراتب الأساسي

10) إذا علمت أن التكلفة الكلية لجهاز تنقية المياه 1200 دينار، ونسبة هامش الربح من التكلفة الكلية للجهاز الواحد 20%، فما سعر بيع الجهاز حسب طريقة التسعير على أساس التكلفة؟

- 240 دينار

- 1440 دينار

- 960 دينار

- 1200 دينار

السؤال الثاني (20 علامة)

أ) اقرأ الحالة الدراسية التالية، ثم اجب عن الأسئلة التي تليها :
(10 علامات)

مصنع الأقصى للمواد الزراعية

يقع مصنع الأقصى في مدينة غزة ويعمل على إنتاج الآلات الزراعية من معدات ومحارث وأدوات الري و لتعزيز دور المصنع في الاقتصاد الوطني قامت إحدى المؤسسات بدعوة محمد مدير المصنع لحضور دورة بعنوان (إدارة الجودة الشاملة) وهدفها تعزيز صمود المشاريع في غزة ولما كتبه محمد التطوير المستمر للحدائق فكر بتبني منهج إدارة الجودة الشاملة وقام بعقد اجتماع مع موظفي الشركة التي يديرها لوضع رسالة للمصنع ورغم تذمر العاملين ورفضهم للمشاركة الا انه أيقن بضرورة تغيير ثقافة الموظفين من أجل التطوير والتحسين وضرورة تدريبهم ، فقام بإنشاء قسم خاص لمتابعة الجودة ووضع نظام لقياس الجودة وعمل حملة توعية بين العاملين من أجل تشجيعهم على المشاركة وتحمل المسؤولية في نجاح تبني وتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ولاحظ بعد ذلك زيادة انتماء العاملين ورضاهم وزيادة إنتاجيتهم وزادت المبيعات مما أدى إلى تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة الأرباح وتحسين سمعة المصنع وبالتالي زيادة الزبائن وبالتالي زيادة الحصة السوقية محليا وعالميا .

المطلوب :

- 1) ما فوائد تطبيق فكر ومنهج إدارة الجودة الشاملة في المصنع؟
- 2) وضح أهمية دراسة تكلفة الجودة في المصنع؟ (3) ما المقصود بالجودة؟
- 4) تعتبر الجودة المحرك الأساس لكل أنشطة المنشأة . وضح ذلك.
- 5) ما التحديات التي واجهها محمد أثناء تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة؟

ب) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من المنتجات، المطلوب تصنيفها حسب الجهة المشترية لها
(4 علامات)

جهة الشراء		المنتجات
مستهلك صناعي	مستهلك نهائي	
		سيارة للاستخدام المنزلي
		قطن خام
		خضروات للمطاعم
		جهاز حاسوب منزلي

ج- الجدول الآتي يحتوي على خصائص طرق تقييم الأداء ، والمطلوب تصنيفها حسب طريقة التقييم التابعة لها

(6 علامات)

الرقم	الخصائص	طرق تقييم الاداء		
		التوزيع الاجباري ⁽²⁾	الإدارة بالاهداف	الترتيب البسيط ⁽¹⁾
1	تقيّد حرية المقيم في التقييم	✓		
2	تعد من أقدم طرق التقييم			
3	العدالة والموضوعية وعدم التحيز			
4	أوسع انتشارا وأسهل تصميما			
5	تقييم أداء الموظف بناء على ما أنجزه من اهداف			
6	تعتمد على ظاهرة التوزيع الطبيعي في تقييم الأداء			

السؤال الثالث : (20 علامة)

أ) يحتوي الجدول الآتي على مجموعه من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج لمصنع النور لماكانات الخياطة

للعام 2016

(10 علامات)

البيان	القيمة / الكمية
عدد الماكينات المنتجة	4000 ماكينة
سعر بيع الماكينة	30 دينار
المواد الأولية المستخدمة	8000 كغم
تكاليف المواد الأولية	20000 دينار قيمة

عدد ساعات العمل	7500 ساعة
تكلفة العمل المباشر	50000 دينار قيمة
الطاقة المستخدمة	15000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	2000 دينار قيمة
تكاليف أخرى (كمية الأموال المستخدمة)	10000 دينار قيمة

المطلوب : احسب كلا من :

1. الانتاجية الكلية
2. إنتاجية ساعة العمل
3. إنتاجية الدينار من الطاقة
4. إنتاجية المواد الأولية
5. الإنتاجية المتعددة (العمل والطاقة)

(6 علامات)

ب- علل كل مما يأتي:

- 1) التكنولوجيا لوحدها لا تضمن الحصول على الإنتاجية.
- 2) إدارة الموارد البشرية في المنشآت تحقق ميزة تنافسية لها.
- 3) محددات الطاقة الإنتاجية متداخلة.

ج- عدد جوانب الخصائص الشخصية للمستهلك. ديموغراف / دواغراف / نمط الحياة / السلوك (4 علامات)

القسم الثاني : يتكون هذا القسم من ثلاثة أسئلة على المشترك أن يجيب على اثنين منها فقط.

السؤال الرابع : (20 علامة).

(8 علامات)

أ) ما المقصود بكل مما يلي:

- 1) صفوف الانتظار
- 2) مكملات الأجر أو الراتب
- 3) تحليل العمل
- 4) الطاقة المحجوزة

ب) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من مكونات التسويق وجوانب إدارة التسويق والمطلوب نقل كل مكون إلى

(6 علامات)

العمود المناسب له :

الرقم	مكونات إدارة التسويق	جوانب إدارة التسويق		
		العملية الإدارية	حاجة المستهلك	رغبة المستهلك
1	التنظيم للموارد التسويقية			

2	منتجات من الضروري الحصول عليها		
3	التسعير للمنتجات		
4	مخرجات النظام من سلع وخدمات		
5	منتجات ترغب في شرائها		
6	التخطيط للعملية التسويقية		

(3 علامات)

ج) عدد مزايا الاستقطاب الداخلي ؟

د) ما الأمور التي تتبعها إدارة الموارد البشرية عند عدم توافر التوافق بين الوصف والتوصيف الوظيفي من خلال

(3 علامات)

الموظفين الحالي داخل المنشأة ؟

السؤال الخامس : (20 علامة)

أ) يتضمن الجدول الآتي المراحل الحديثة للتسويق والمطلوب عقد مقارنة بينها من حيث الوارد في الجدول: (9 علامات)

الرقم	معايير المقارنة	مرحلة شركة التسويق	مرحلة علاقات التسويق	مرحلة التسويق بالشبكات الاجتماعية
1	الأساس الذي بنيت عليه			
2	المنافسة			
3	الاهتمام بالزيائن			

(6 علامات)

ب) فيما يلي بيانات التكاليف المرتبطة بأجهزة الحاسوب وهي كما يلي:

1) التكلفة الأولية للجهاز الواحد 2000 دينار (2) تكلفة نقل الجهاز الواحد 4% من التكلفة الأولية للجهاز.

3) تكلفة تركيب الجهاز 8% من التكلفة الأولية للجهاز (4) نسبة هامش الربح 20% من التكلفة الكلية للجهاز

المطلوب : احسب سعر بيع الجهاز شاملا للنقل والتركيب بطريقة التسعير على أساس التكلفة

(5 علامات)

ج) عدد خطوات القرار الشرائي بالترتيب ادرال - كفتح القرار

السؤال السادس : (20 علامة)

(7.5 علامة)

أ) ما الفرق بين كل من الآتي من حيث المفهوم :

1. التعويضات المباشرة والتعويضات غير المباشرة.
2. المستهلك النهائي والمستهلك الصناعي.

3. الإنتاج والإنتاجية.

ب) يعمل مصنع القدس على إنتاج الحقائب المدرسية , فإذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية يبلغ 200 ساعة للعامل الواحد وان حجم الطلب على الحقائب يبلغ 6000 حقيبة يوميا , والمدة الزمنية اللازمة لإنتاج الحقيبة 20 دقيقة.

(5 علامات)

المطلوب احسب العدد اللازم من العاملين لإنتاج الكمية المطلوبة ؟

(7.5 علامة)

ج) حدد طريقة عمل كلا من أدوات الترويج الالكتروني الآتية :

الرقم	أدوات الترويج الالكتروني	كيفية عمله
1	التسويق بمحركات البحث	
2	الإعلان بالهاتف المحمول	
3	التسويق بالوسائط الاجتماعية	
4	التسويق بالبريد الالكتروني	
5	التسويق بالخرائط الالكترونية	

انتهت الاسئلة

السؤال الأول (20 علامة)

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1440 دينار	الراتب الحقيقي	20 موظف	فاعلية في الإنتاج	طبيعة عمل	124600	المنتج	التعيين	75%	تصميم انتاج توزيع استهلاك

السؤال الثاني

(أ) الحالة الدراسية: اقرأ الحالة الدراسية التالية ثم اجب عن الأسئلة التي تليها: (10 علامة)

- 1- تقليل التكاليف-التوسع-زيادة الأرباح-كسب الزبائن-تحسين سمعة المنشأة-تحسين الكفاءة الإنتاجية-الانتماء
- 2- 1- تأكيد وضمان الجودة في المؤسسة-2- بيان الخسارة التي تتحملها المنشأة في حال عدم تطبيق الجودة-3- توضيح أنواع التكاليف التي تتحملها المنشأة في حال تدني الجودة مما يضطرها لوضع البرامج الوقائية والعلاجية.
- 3- الجودة: درجة ملائمة السلعة أو الخدمة لاحتياجات الزبائن وتوقعاتهم المحددة والضمنية إذ تختلف عناصر الجودة التي يطلبها أو يتوقعها الزبون في السلع والخدمات.
- 4- وذلك بهدف الوصول بالسلع والخدمات الى حالة مثلى تلبي حاجات المستهلكين بل وتفوق توقعاتهم.
- 5- رفض العاملين للمشاركة- الحاجة لتغيير الثقافة التنظيمية للعاملين في المصنع-الحاجة الى تمكين وتدريب العاملين بشكل مستمر

ب 4 علامات

المنتجات		جهة الشراء
		مستهلك نهائي
1) سيارة للاستخدام المنزلي	✓	مستهلك صناعي
2) قطن خام	✓	
3) خضروات للمطاعم	✓	
4) جهاز حاسوب منزلي	✓	

ج- الجدول الآتي يحتوي على خصائص طرق تقييم الأداء، والمطلوب تصنيفها حسب طريقة التقييم التابعة لها؟ (6 علامات)

طرق تقييم الأداء				الخصائص
معايير التقييم	الترتيب	الإدارة	التوزيع	
التقييم	البسيط	بالاهداف	الاجباري	

				تعدد حرية المقيم في التقييم
				تعدد من أقدم طرق التقييم
				العدالة والموضوعية وعدم التحيز
				أوسع انتشارا وأسهل تصميما
				تقييم أداء الموظف بناء على ما أنجزه من أهداف
				تعتمد على ظاهرة التوزيع الطبيعي في تقييم الأداء

السؤال الثالث:

1- الإنتاجية الكلية: المخرجات (ك x س) ÷ المدخات (راس المال + العمل + المواد الأولية + الطاقة)

$$2000 + 20000 + 50000 + 1000 / 30 \times 4000$$

$$82000 / 120000 = 1.46 \text{ دينار}$$

2- إنتاجية ساعة العمل = كمية الإنتاج / عدد ساعات العمل

$$7500 / 4000 = 0.53 \text{ ماكينة/ساعة}$$

3- إنتاجية الدينار من الطاقة = قيمة الإنتاج / تكلفة الطاقة

$$2000 / 12000 = 60 \text{ دينار}$$

4- إنتاجية المواد الأولية = كمية الإنتاج / كمية المواد الأولية

$$8000 / 4000 = 0.5 \text{ ماكينة/كغم}$$

5- الإنتاجية المتعددة للعمل والطاقة = المخرجات / العمل والطاقة

$$(2000 + 50000) / 120000 = 2.30 \text{ دينار}$$

ب- علل كل مما يأتي (6 علامات)

1) التكنولوجيا لوحدها لا تضمن الحصول على الإنتاجية.

1- بسبب انخفاض المرونة - ارتفاع التكاليف - عدم الملازمة مع العمليات الإنتاجية الصغرى - انخفاض جاهزية العاملين للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة

2) إدارة الموارد البشرية في المنشآت تحقق ميزة تنافسية لها لأن كفاءة إدارة الموارد البشرية في حسن استقطابها للعاملين سينعكس بالإيجاب على المنتجات التي تقدمها المنشأة وهذا يمنحها فرصة التفوق على منافسيها في السوق .

3) محدثات الطاقة الإنتاجية متداخلة.

من احد محددات الطاقة الإنتاجية قد يكون محفزاً لتحسين الاستثمار للطاقة الإنتاجية من جهة وفي نفس الوقت معيق لاستثمار الطاقة الإنتاجية من جهة أخرى.

(4علامات)

ج- عدد جوانب الخصائص الشخصية للمستهلك.

1 الخصائص الديمغرافية للمستهلك 2. الدوافع 3. الإدراك 4. نمط الحياة

علامات)8السؤال الرابع : أ- عرف (8)

1.صفوف الانتظار :ظاهرة تنشأ في نظم الإنتاج بسبب ان الطاقة الإنتاجية للعملية الأكثر حساسية في النظام اقل من مجموع الطاقة الإنتاجية لمجموع الآلات المستخدمة.

2).مكملات الاجر او الراتب هي مبالغ تضاف الى الراتب وتتميز بأنها دائمة حينما تضاف الى الراتب الأساسي.

3) تحليل العمل :مجموعة إجراءات لتعريف محتوى العمل على شكل أنشطة مع بيان المؤهلات المطلوبة لانجازها

4)الطاقة المحجوزة:الطاقة التي تحتفظ بها الشركة لمواجهة الزيادة المفاجئة في الطلب ولمعالجة هدر الوقت في طاقة الإنتاج

ب)يحتوي الجدول الاتي على مجموعه من مكونات التسويق وجوانب إدارة التسويق والمطلوب نقل كل مكون الى العمود المناسب له (6 علامات) :

الرقم	مكونات إدارة التسويق	جوانب إدارة التسويق		
		العملية الادارية	حاجة المستهلك	رغبة المستهلك
1	التنظيم للموارد التسويقية	-----		
2	منتجات من الضروري الحصول عليها	----		
3	التسعير للمنتجات			-----
4	مخرجات النظام من سلع وخدمات			-----
5	منتجات ترغب في شرائها			-----
6	التخطيط للعملية التسويقية	-----		

ج) عدد مزايا الاستقطاب الداخلي؟ (3 علامات)

1-كلفة الاستقطاب قليلة ويسهل تحديدها2-تعزيز واذكاء روح المنافسة بين العاملين3-رفع مستوى الروح المعنوية للعاملين

د) ما الامور التي تتبعها ادارة الموارد البشرية عند عدم توافر التوافق بين الوصف والتوصيف الوظيفي من خلال الموظفين الحالي داخل المنشأة ؟ (3علامات)

1. تدريب وتأهيل العاملين 2. اعادة هيكالية العمل 3. استقطاب افراد من خارج المنشأة

السؤال الخامس : (20 علامة)

أ)يتضمن الجدول الاتي المراحل الحديثة للتسويق والمطلوب عقد مقارنة بينها من حيث الوارد في الجدول: (9علامات)

الرقم	معاير المقارنة	مرحلة شركة التسويق	مرحلة علاقات التسويق	مرحلة التسويق بالشبكات الاجتماعية

انتشار التسويق عبر الشبكات الاجتماعية	الثقة وتبني شعار الزيان مدى الحياة مدى الحياة زيادة حدة المنافسة المرتبطة بثقة الزيان	المستهلك محور العملية التسويقية منافسة شديدة	الأساس الذي بنيت عليه المنافسة
لم تعد المنافسة محلية بل أصبحت عالمية	كبرى بسبب الاهتمام بدراسة مسوحات الزيان	المنشأة وجدت إشباع حاجات الزيان	الاهتمام بالزبان
يتمتع الزيون بحرية التواصل الالكتروني التسويقي على مدار الساعة. الزيون يقود التواصل فيدخل للمواقع ويخرج منها في أي وقت يريد			

ب) فيما يلي بيانات التكاليف المرتبطة بأجهزة الحاسوب وهي كما يلي: (6 علامات)

- 1- التكلفة الأولية للجهاز الواحد 2000 دينار (تكلفة نقل الجهاز الواحد 4% من التكلفة الأولية للجهاز.
3- تكلفة تركيب الجهاز 8% من التكلفة الأولية للجهاز (4 نسبة هامش الربح 20% من التكلفة الكلية للجهاز
المطلوب : احسب سعر بيع الجهاز شاملا للنقل والتركيب بطريقة التسعير على أساس التكلفة

$$1- \text{التكلفة نقل الجهاز الواحد} = \text{التكلفة الأولية} * \text{نسبة النقل} = 2000 * 4\% = 80 \text{ دينار}$$

$$2- \text{تكلفة تركيب الجهاز} = \text{التكلفة الأولية} * \text{نسبة التركيب} = 2000 * 8\% = 160 \text{ دينار}$$

$$3- \text{هامش الربح} = \text{التكلفة الكلية للجهاز} * \text{نسبة هامش الربح} = 2000 + 80 + 160 = 2240$$

$$\text{ان هامش الربح} = 2240 * 20\% = 448 \text{ دينار}$$

$$\text{سعر بيع الجهاز الواحد} = \text{التكلفة الأولية} + \text{النقل} + \text{التركيب} + \text{نسبة هامش الربح}$$

$$= 2000 + 80 + 160 + 448 = 2688 \text{ دينار}$$

ج) عدد خطوات القرار الشرائي بالترتيب؟ (5 علامات)

ادراك الحاجة/البحث عن معلومات/تقييم البدائل/قرار الشراء/تقييم القرار

السؤال السادس :

أ) ما الفرق بين كل من الآتي من حيث المفهوم : (7.5 علامة)

أ) التعويضات المباشرة: مبالغ نقدية تدفعها المنشأة للعاملين لديها لقاء مساهمتهم في العمل والتي ترتبط بشكل مباشر بالجهد والأداء ونوع النشاط المبذول اما التعويضات غير المباشرة ما تقدمه المنشأة للعاملين باعتبارهم أعضاء يعملون فيها ولا ترتبط بمستوى الأداء والكفاءة.

ب) المستهلك النهائي هو الذي يشتري المنتجات للاستخدام النهائي بهدف اشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية مثل الاكل والطعام والملابس والمستهلك الصناعي يتمثل بالأفراد والشركات التي تشتري المنتجات بغرض الإنتاج او إعادة البيع أي غرض الاستخدام مثل المواد الخام بهدف لتصنيعها وإعادة بيعها.

ج) الإنتاج هو تحويل المدخلات من الموارد الى مخرجات من سلع وخدمات والإنتاجية فهي قياس لكفاءة استخدام الموارد في المنشأة ومؤشر يقيس مخرجات نظام الإنتاج من سلع وخدمات نسبة او مقارنة مع ما تم استخدامه من خدمات .

د) الطاقة المصممة تمثل اقصى إمكانيات الإنتاج المثالي بدون انقطاع لاي سبب كان والطاقة الفعلية تمثل الطاقة الإنتاجية القصوى مستبعدا منها الخسارة في حجم الإنتاج بسبب ضياع جزء من وقت العمل في اعداد وتهيئة الآلات وصيانتها وهذا النوع هو الأكثر واقعية.

ب) يعمل مصنع القنس على انتاج الحقائب المدرسية , فاذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية يبلغ 200 ساعة للعامل الواحد وإن حجم الطلب على الحقائب يبلغ 6000 حقيبة يوميا , والمدة الزمنية اللازمة لإنتاج الحقيبة 20 دقيقة.

المطلوب احسب العدد اللازم من العاملين لإنتاج الكمية المطلوبة ؟ (5 علامات)
 عدد العاملين المطلوبين = عبء العمل الإجمالي / عبء العمل الذي يقوم به الموظف الواحد
 عبء العمل الإجمالي بالدقائق = $20 \times 6000 = 120000$ دقيقة
 عبء العمل الإجمالي بالساعة = $60 / 12000 = 2000$ ساعة
 عدد العاملين المطلوب = $10 = 200 / 2000$ عمال
 ج) حدد طريقة عمل كلا من أدوات الترويج الإلكتروني الآتية : (7.5 علامات)

الرقم	أدوات الترويج الإلكتروني	كيفية عمله
1	التسويق بمحركات البحث	عرض موقع المنشأة الإلكتروني في أعلى صفحات نتائج محركات البحث مما سيؤدي إلى زيادة عدد الزوار لموقع المنشأة
2	الإعلان بالهاتف المحمول	نشر رسائل تسويقية قصيرة وفورية باستخدام إحدى شبكات الهواتف المحمولة إلى عدد كبير من المستهلكين في أوقات وأماكن محددة من السوق
3	التسويق بالوسائط الاجتماعية	عرض محتوى تسويقي لمنهج ما بطريقة جاذبه لانتباه القراء ومشجعه للزبائن على المشاركة في إعادة نشر هذه الرسائل عبر الشبكات الاجتماعية لكي تصل لأكبر عدد ممكن من أفراد الفئة المستهدفة
4	التسويق بالبريد الإلكتروني	إرسال النصوص واصور بسرعه عالية وبشكل مباشر في جميع الأوقات وبدون استخدام للأوراق إلى عدد كبير من الزبائن
5	التسويق بالخرائط الإلكترونية	التسجيل في الموقع الإلكتروني ليظهر الموقع الجغرافي المحدد للمنشأة على الخريطة مما يجعلها في قائمة الخسارات الأولى للمستهلكين

انتهت الإجابة النموذجية

توجيهي
 P a i



ملحوظة: يتكون الامتحان من (6) أسئلة، وعلى الطالب الإجابة عن (5) أسئلة فقط على ان يكون القسم الاول إجباري

القسم الأول : يتكون من ثلاثة أسئلة ، وعلى الطالب الإجابة عن جميعها.

السؤال الأول: (20 علامات)

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة، ثم انقل رمز الإجابة إلى ورقة إجابتك:

1- اذا علمت أن عدد الموظفين المطلوب في منشأة ما لإنجاز الهدف المرسوم (6) موظفين وساعات العمل الشهرية للفرد الواحد تساوي (140) ساعة، فكم عبء العمل الإجمالي الاسبوعي بالساعة ؟
أ- 210 ساعة . ب- 840 ساعة . ج- 460 ساعة . د- 164 ساعة .

2- ماذا نعني بالتمكين الوظيفي للموظف الجديد .

أ- اتخاذ قرار تثبيته أو عدم تثبيته في الوظيفة

ب- تفويضه السلطات وتدريبه وتحفيزه ومسائلته عن النتائج.

ج- تفويضه الصلاحيات اللازمة لممارسته العمل .

د- مسائلته عن نتائج أعماله .

3- الى ماذا يؤدي صرف بدل سكن لموظفي الحكومة .

أ- زيادة الراتب الأساسي للموظفين . ب- زيادة الراتب الإجمالي للموظفين .

ج- رقد المنشأة بدماء جديدة للعمل فيها . د- تقليل معدل دوران العمل .

4- واحدة مما يلي لا تعتبر من ضمن مواصفات الوصف الوظيفي :

أ- المسؤوليات الوظيفية . ب- الأدوات المستخدمة في العمل .

ج- المهارات التي يمتلكها . د- ظروف العمل المحيطة .

5- اذا علمت أن التكلفة الكلية لجهاز تنقية المياه (1200) دينار ، ونسبة هامش الربح من التكلفة الكلية للجهاز الواحد 20% فما سعر بيع الجهاز حسب طريقة التسعير على أساس التكلفة :

أ- 240 دينار فقط . ب- 960 دينار . ج- 1440 دينار . د- 200 دينار .

6- أي من مؤسسات التوزيع الآتية تتعامل بكميات صغيرة وعدد صفقاتها كثيرة وقيمتها قليلة .

أ- الوكلاء . ب- الموزعون . ج- تجار الجملة . د- تجار التجزئة .

7- ما أثر انخفاض المدخلات من الموارد المستخدمة في النظام الانتاجي ، مع ثبات المخرجات من السلع والخدمات

أ- انخفاض الانتاجية . ب- لا اثر على الانتاجية . ج- زيادة الانتاجية . د- ثبات الانتاجية .

8- ما طريقة التقييم التي يتم فيها التركيز على القيمة الوسيطة للأداء ؟

- أ- طريقة الترتيب البسيط .
 ب - طريقة التوزيع الاجباري .
 ج- قائمة معايير التقييم .
 د- طريقة الادارة بالأهداف .

9- اذا علمت أن معدل كفاءة الطاقة الانتاجية في مركز الحياة للعلاج الطبيعي ،يساوي (60%) وان الطاقة الفعلية اليومية له (150) زبون مخدوم، فكم يبلغ الانتاج الفعلي للمركز؟

- أ- 9 زبون ب- 90 زبون ج- 4 زبون د- 12 زبون .

10- ما المتغير الذي يصنف ضمن الخصائص الديمغرافية ؟

- أ- مستوى الدخل ب- اختيار وتفسير المعلومات ج- الأنشطة التي تتم ممارستها د- الحاجات النفسية

السؤال الثاني : (20 علامة)

- أ- عرف المصطلحات الآتية:
 - الأعمال الالكترونية . - الجماعات المرجعية . - تقييم الوظائف . - عنق الزجاجة . - إدارة الموارد البشرية .
 ب- انكر أهمية إدارة العمليات الإنتاجية .

(5 علامات)

(6 علامات)

ج- ب- علل لكل مما يأتي :

* إدارة الموارد البشرية في المنشآت تحقق ميزة تنافسية".

* محددات الطاقة الانتاجية متداخلة" .

* يعتبر الرئيس المباشر أكثر الجهات معرفة بأداء مرؤوسيه .

(4 علامات)

د- قارن بين الاستقطاب الداخلي و الاستقطاب الخارجي من حيث التكلفة و المزايا .

معيار المقارنة	الاستقطاب الداخلي	الاستقطاب الخارجي
التكلفة		
المزايا		

السؤال الثالث : (20 علامة)

- أ- وضع بالرسم اثر الانتاجية في تخفيض معدلات التضخم .
 ب- اليك مجموعة من الحالات المتعلقة بتعويض العاملين ، والمطلوب : حدد سبب زيادة الاجر في كل حالة من الحالات الواردة في الجدول

الرقم	الحالة	سبب الزيادة في الاجور
1	إعطاء مدير التسويق راتب 1300 دينار ، أما مندوب المبيعات 900 دينار .	
2	زيادة أجور العاملين على ماكينات قص حديد وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 5%	
3	حصول الموظف على علاوة استثنائية ، تقديرا لجهوده المتميزة في آخر ثلاث سنوات .	
4	حصول احد المعلمين على مبلغ إضافي ، مقابل مشاركته في برنامج تعليم الكبار .	

ج- فيما يأتي مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج في مصنع الحرباوي للأثاث المنزلي لعام 2024 م .

البيان	الكمية / القيمة	البيان	الكمية / القيمة
رأس المال المستخدم	7000 دينار	كمية الطاقة	7000 كيلو واط
تكلفة المواد الأولية	6000 دينار	عدد ساعات العمل	300 ساعة
تكلفة الطاقة	3500 دينار	عدد العاملين	40 عامل
اجور العمل المباشر	20000 دينار	عدد الاجهزة الكهربائية المنتجة	4000 جهاز
كمية المواد الأولية	3000 كيلوغرام	سعر بيع الجهاز الواحد	10 دينار

المطلوب جد ما يلي :

(10 علامات)

1. الإنتاجية الكلية 2. إنتاجية ساعة العمل 3. إنتاجية الأجور 4. إنتاجية المواد والطاقة

5. كم (كغم) من المواد الأولية يلزم لإنتاج جهاز كهربائي واحد . 6. فسر النتيجة التي حصلت عليها في البند (1)

يتبع =ص

القسم الثاني : يتكون من ثلاثة اسئلة ، وعلى الطالب الإجابة عن سؤالين اثنين منهما

السؤال الرابع (20 علامة)

اقرأ الحالة الدراسية التالية ثم أجب عن الأسئلة التي تليها :

مصنع النصر للأدوات البلاستيكية

يدير محمد مصنعاً لإنتاج الأدوات البلاستيكية ، والذي يقع في مدينة الخليل ، ويصنع العديد من الأدوات والمعدات البلاستيكية التي تلبي احتياجات بعض الصناعات مثل : شبكات البنية التحتية ، وتصنيع الانابيب وقطع البلاستيك والأدوات الصحية وخزانات المياه متعددة الطبقات .

لبي محمد دعوة احدى المؤسسات لحضور دورة تم عقدها لتعزيز صمود المشاريع تحت عنوان " إدارة الجودة الشاملة " ولحرصه على مواكبة التطورات للوصول بمنتجاته الى الحالة المثلى التي تلبي احتياجات زبائنه ، فكر بتبني تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة ، ومن أجل ذلك عقد اجتماعاً مع الموظفين والعاملين في المصنع لوضع رؤية ورسالة للمصنع ، ورغم ملاحظته تذمر العاملين ورفضهم المشاركة ، الا انه ايقن ضرورة تغيير الثقافة التنظيمية للعاملين في المصنع والحاجة الى تمكينهم وتدريبهم بشكل مستمر ، فقرر وضع برنامج تدريبي للعاملين وأنشأ قسم خاص لمتابعة الجودة ، ووضع نظام لقياس الجودة ، وعمل حملة توعوية وتسويقية لهذه الفكرة بين العاملين بهدف توجيههم نحو المشاركة والتعاون في سبيل نجاح تبني وتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ولاحظ بعد فترة زمنية من التطبيق زيادة انتماء العاملين ورضاهم وارتفاع انتاجيتهم ، وزيادة المبيعات ، مما ترتب عليه تخفيض في تكاليف الانتاج وزيادة في الارباح ، وتحسين سمعة المصنع التي انعكست على كسب مزيد من الزبائن ، ونتيجة للتوسع في المصنع أصبح بالإمكان تلبية طلبات السوق المحلية ، والاسواق الإقليمية والعالمية .

(8 علامات)

المطلوب :

- 1- ما التحديات التي واجهها محمد في اثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصنع ؟
 - 2- ما دور العاملين في تبني إدارة الجودة الشاملة ؟
 - 3- ما الإجراءات التي قام محمد بتنفيذها للتغلب على التحديات ونجاح فكرة تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة ؟
 - 4- ما فوائد تطبيق فكر ومنهج ادارة الجودة الشاملة
- ب تضمن الجدول الاتي المراحل الحديثة للتسويق والمطلوب عقد مقارنة بينها حسب ما ورد في الجدول .
(4 علامات)

الرقم	معيار المقارنة	مرحلة شركة التسويق	مرحلة علاقات التسويق
1-	الأساس الذي بنيت عليه		
2-	المنافسة		
3-	الاهتمام بالزبائن		
4-	الأدوات المستخدمة		

ج- يحتوي الجدول الآتي مراحل انتاج التحف الخشبية بدءاً من شراء جذوع الشجر وانتهاءً ببيعها في محلات التجزئة (4 علامات)

الرقم	المرحلة	تكلفة المرحلة بالدينار	تكلفة السلعة الوسيطة	القيمة المضافة
1	شراء جذوع الأشجار	10		
2	نقل جذوع الأشجار			
3	قص الجذوع	20	14	
4	نحت القطع الخشبية	30		10
5	بيع مجسمات خشبية	50		20

المطلوب : 1- اكمل الجدول الآتي

2- احسب قيمة المنتجات الوسيطة في كل مرحلة من مراحل الانتاج .

3- احسب القيمة المضافة لكل مرحلة إنتاج .

(4 علامات)

هـ - علل لكل مما يأتي :

1- تدفع العديد من المنشآت بدلات لبعض العاملين فيها .

2- عملية تقييم أداء العاملين ليست هدفاً في حد ذاتها .

السؤال الخامس : (20 علامة)

1- تنتج ورشة المستقبل ماكينات تعبئة السكر و تغليفه والتي تمتاز بالسرعة ، والتغليف المحكم وتوفير الطاقة ، وتعمل الورشة بمعدل (8) ساعات يومياً، وحددت الطاقة المصممة للإنتاج (2) ماكينة في الساعة ، علماً بأن وقت التهيئة الآلات للعمل يبلغ (30) دقيقة ، وقت الصيانة لها (1,5) ساعة يومياً.

(5 علامات)

احسب كلا مما يأتي :

1- الطاقة المصممة اليومية للورشة

2- الطاقة الفعلية للورشة

3- معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية علماً ان الانتاج الفعلي بلغ (10) ماكنات ؟

ب- قارن بين التوزيع الالكتروني كامل الرقمية والتوزيع الالكتروني جزئي الرقمية ، حسب المعايير المذكورة ادناه :
(5 علامات)

التوزيع الالكتروني الجزئي	التوزيع الالكتروني الكامل	مجال المقارنة
		سرعة نقل المنتجات
		تكلفة توزيع المنتجات
		إمكانية الوصول لمناطق أوسع

(6 علامات)

ج- علل لكل مما يأتي :

- 1- الاسم التجاري من اهم القرارات التي تتخذها المنشأة .
- 2- لا يمكن ان نجزم بأن مكونات السلعة الملموسة صناعية فقط .
- 3- لا بد في دراسة سلوك المستهلك من الوقوف على أفعال واستجابات وخصائص المستهلك .

(علامتان)

(علامتان)

د- وضح الفرق بين الكفاءة والفاعلية .

هـ- اذكر الجوانب الواجب دراستها في التوزيع ؟

السؤال السادس : (20 علامة)

(4 علامات)

أ- عرف المصطلحات الآتية:

المزيج التسويقي - منافع المنتج - الدوافع - الاعتمادية

(3 علامات)

ب- وضح العلاقة السببية بين التواصل مع الزبائن وزيادة الربحية .

ج- قارن بين القرار الشرائي للمستهلك النهائي والمشتري الصناعي ، من حيث المعايير المذكورة في الجدول الآتي

(6 علامات)

معيار المقارنة	القرار الشرائي للمستهلك النهائي	القرار الشرائي للمستهلك الصناعي
الهدف من الشراء		
السرعة في اتخاذ القرار		
المشاركة في القرار		

د- ما الواجب عمله في حال عدم توافق بين الوصف و التوصيف الوظيفي من خلال الموظفين الحاليين ؟

(4 علامات)

(3 علامات)

هـ- ما القرارات الإدارية التي تبني على نتائج تقييم أداء العاملين ؟

انتهت الأسئلة ،،،،

مع تحيات لجنة المبحث

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإجابة النموذجية

دولة فلسطين

وزارة التربية والتعليم

مديرية التربية والتعليم/ الخليل

موحد 2024

الصف : الثاني عشر الريادة

والاعمال.

المادة : الادارة والاقتصاد. **مجلس اركى**

التاريخ : 24 / 4 / 2024

السؤال الأول: (20 علامات)

الإجابة النموذجية لامتحان الإدارة والاقتصاد

السؤال الأول : 10 فقرات × 2 علامة = 20 علامة

رقم السؤال	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
رمز الاجابة	أ	ب	ب	ج	ج	د	ج	ب	ب	أ

السؤال الثاني : (20 علامة)

(5 علامات)

أ- عرف المصطلحات الآتية:

- الأعمال الالكترونية عمليات التبادل الالكتروني للمنتجات و الأموال و المعلومات، بالإضافة الى خدمة الزبائن و التعاون بين شركاء الاعمال و إدارة كل الحركات الالكترونية داخل المنشأة .

- الجماعات المرجعية: ايه جماعة لها تأثير مباشر او غير مباشر على الافراد او على مواقفهم نحو شراء منتج معين ، كعلماء الدين و المشاهير و افراد العائلة .

- تقييم الوظائف : تحديد الأهمية النسبية للوظيفة ، مقارنة مع بقية الوظائف في المنشأة

- عنق الزجاجة : هو شكل من أشكال الترتيب الداخلي لمحطات الإنتاج او الخدمة داخل المنشأة ويعبر عن النظام الإنتاجي الذي يحتوي على عملية واحدة حساسة تتحكم في بقية محطات النظام الانتاجي.

- إدارة الموارد البشرية : احدى وظائف المنشأة التي تهتم بتعظيم إنجازات العاملين في خدمة الأهداف الاستراتيجية لها، و ترتبط بشكل أساسي بإدارة الأشخاص في المنشأة ، و تطوير السياسات و الأنظمة التي يعملون بها

ب- انكر أهمية إدارة العمليات الإنتاجية .

1- تتعلق بجميع القطاعات الإنتاجية و الخدماتية كالصحة و التعليم و صناعة السيارات و و

2- تسهم في رفع كفاءة و فاعلية إدارة الإنتاجية

3- لها دور استراتيجي في إعطاء الميزة التنافسية للمنشأة في السوق

4- تمثل الجزء الأكثر تكلفة في المنشأة لذا يجب الاهتمام بإدارتها بشكل كفؤ

5- جدولة و تنظيم النشاط الإنتاجي و مراقبة كافة مراحلها . (5 علامات) == يتبع ص 2

(6علامات)

ج- -علل لكل مما يأتي :

- * إدارة الموارد البشرية في المنشآت تحقق ميزة تنافسية.
- لان كفاءة إدارة الموارد البشرية في حسن تخطيطها و استقطابها و استثمارها على المورد البشري ، سينعكس إيجابيا على المنتجات التي تقدمها ، و هذا يمنحها فرصة التفوق على منافسيها في السوق .
- * لان العنصر البشري يعد المحرك الرئيس للعمل حتى في ظل التطور التكنولوجي لذا لا بد من تطويره و تنمية مهاراته و هذا يحتاج لفترة زمنية طويلة .

* محددات الطاقة الإنتاجية متداخلة .

لان احد محددات الطاقة الإنتاجية قد يكون محفزا لتحسين الطاقة الإنتاجية من جهة و في نفس الوقت معيق لاستثمار الطاقة الإنتاجية من جهة أخرى (استخدام تقنيات حديثة ، سيحسن من الطاقة الإنتاجية و سيخلق فائض عمالة في نفس الوقت

* يعتبر الرئيس المباشر أكثر الجهات معرفة بأداء مرؤوسيه .

بسبب اتصاله المستمر بالمرؤوسين و إمكانية حصوله على المعلومات التي يريدها .

د- قارن بين الاستقطاب الداخلي و الاستقطاب الخارجي من حيث التكلفة و المزايا . (4علامات)

مجال المقارنة	الاستقطاب الداخلي	الاستقطاب الخارجي
التكلفة	قليلة و يسهل تحديدها	* التكلفة اعلى و تستغرق فترة زمنية أطول * الحاجة الى برامج تدريب للموظفين الجدد احيانا
المزايا	* يسهم في تعزيز و انكاء روح المنافسة بين العاملين * يسهم في رفع مستوى الروح المعنوية لدى العاملين * زيادة الرضا الوظيفي للعاملين * تقليل معدل دوران العمل وانخفاض تكلفة البحث * انخفاض مخاطرة عملية الاختيار * معرفة المرشح برسالة و أنظمة المنشأة	* يعمل على رقد المنشأة بأفكار و كفايات جديدة * ادخال طرق و أساليب جديدة في العمل * يجعل مجال الاختيار اكثر اتساعا * يحقق مبدأ تكافؤ الفرص للجميع * تعزيز العلاقات التشاركية مع الجميع اتساع وعاء المواهب و المهارات المتاحة

لسؤال الثالث : (20 علامة)

(4علامات)

- 1- وضح بالرسم أثر الانتاجية في تخفيض معدلات التضخم .
1- تحسين استغلال الموارد و من ثم 2- تحسين الإنتاجية و من ثم 3 - تقليل التكاليف و من ثم 4 - تحسين حجم هامش الربح و بالتالي 5- انحسار التضخم

ب- اليك مجموعة من الحالات المتعلقة بتعويض العاملين ،والمطلوب :حدد سبب زيادة الاجر في كل حالة من الحالات الواردة في الجدول (6علامات)

الرقم	الحالة	سبب الزيادة في الاجور
1	إعطاء مدير التسويق راتب 1300دينار ،أما مندوب المبيعات 900دينار .	تقييم الوظيفة
2	زيادة أجور العاملين على ماكينات قص حديد وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 5%	طبيعة العمل (المخاطرة)
3	حصول الموظف على علاوة استثنائية ،تقديرًا لجهوده المتميزة في آخر ثلاث سنوات .	مكافأة
4	حصول احد المعلمين على مبلغ إضافي ،مقابل مشاركته في برنامج تعليم الكبار .	عمل إضافي

ج- فيما يأتي مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج في مصنع الادوات الكهربائية لعام 2024 م .

البيان	الكمية / القيمة	البيان	الكمية / القيمة
رأس المال المستخدم	7000 دينار	كمية الطاقة	7000 كيلو واط
تكلفة المواد الأولية	6000 دينار	عدد ساعات العمل	300 ساعة
تكلفة الطاقة	3500 دينار	عدد العاملين	40 عامل
اجور العمل المباشر	20000 دينار	عدد الاجهزة الكهربائية المنتجة	4000 جهاز
كمية المواد الأولية	3000 كيلو غرام	سعر بيع الجهاز الواحد	10 دينار

لسؤال الثالث : (20 علامة)

(4 علامات)

- 1- وضح بالرسم أثر الانتاجية في تخفيض معدلات التضخم .
 1- تحسين استغلال الموارد و من ثم 2- تحسين الإنتاجية و من ثم 3 - تقليل التكاليف و من ثم 4 - تحسين حجم هامش الربح و بالتالي 5- انحسار التضخم

ب- اليك مجموعة من الحالات المتعلقة بتعويض العاملين ، والمطلوب : حدد سبب زيادة الاجر في كل حالة من الحالات الواردة في الجدول
 (6 علامات)

الرقم	الحالة	سبب الزيادة في الاجور
1	إعطاء مدير التسويق راتب 1300 دينار ، أما مندوب المبيعات 900 دينار .	تقييم الوظيفة
2	زيادة أجور العاملين على ماكينات قص حديد وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 5% .	طبيعة العمل (المخاطرة)
3	حصول الموظف على علاوة استثنائية ، تقديرا لجهوده المتميزة في آخر ثلاث سنوات .	مكافأة
4	حصول احد المعلمين على مبلغ إضافي ، مقابل مشاركته في برنامج تعليم الكبار .	عمل إضافي

ج- فيما يأتي مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج في مصنع الادوات الكهربائية لعام 2024 م .

البيان	الكمية / القيمة	البيان	الكمية / القيمة
رأس المال المستخدم	7000 دينار	كمية الطاقة	7000 كيلو واط
تكلفة المواد الأولية	6000 دينار	عدد ساعات العمل	300 ساعة
تكلفة الطاقة	3500 دينار	عدد العاملين	40 عامل
اجور العمل المباشر	20000 دينار	عدد الاجهزة الكهربائية المنتجة	4000 جهاز
كمية المواد الأولية	3000 كيلو غرام	سعر بيع الجهاز الواحد	10 دينار

المطلوب جد ما يلي: (10 علامات)

1. الإنتاجية الكلية 2. إنتاجية ساعة العمل 3. إنتاجية الأجور 4. إنتاجية المواد والطاقة
5. كم (كغم) من المواد الأولية يلزم لإنتاج جهاز كهربائي واحد. 6. فسر النتيجة التي حصلت عليها في البند (1)

$$1. \text{ الإنتاجية الكلية} = \frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{قيمة المدخلات}} = \frac{4000 \times 10}{7000 + 20000 + 3500 + 6000}$$

$$= \frac{40000}{36500} = 1.095 \text{ دينار}$$

$$2. \text{ إنتاجية ساعة العمل} : \text{كمية الإنتاج} = \frac{4000}{300} = 13.3 \text{ ساعة}$$

$$3. \text{ إنتاجية الأجور} = \frac{\text{قيمة الإنتاج}}{\text{إجمالي الأجور}} = \frac{40000}{20000} = 2 \text{ دينار}$$

$$4. \text{ الإنتاجية المتعددة (المواد، الطاقة)} = \frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{تكلفة المواد + تكلفة الطاقة}} = \frac{40000}{3500 + 6000} = 4.2 \text{ دينار}$$

$$5. \text{ كم كغم من المواد الأولية يلزم لإنتاج جهاز كهربائي واحد} = \frac{4000}{3000} = 1.333$$

6. تفسير البند (1) : 1.09 دينار/ واحد دينار من المدخلات ، أي أن كل دينار واحد من عناصر الإنتاج المستخدمة يحقق (1.09) دينار من المخرجات .

القسم الثاني : يتكون من ثلاثة أسئلة ، وعلى الطالب الإجابة عن سؤالين اثنين منهما

السؤال الرابع (20 علامة)

الحالة الدراسية

(8 علامات)

المطلوب :

- ما التحديات التي واجهها محمد في اثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصنع ؟
- رفض العاملين للمشاركة ، الحاجة لتغيير الثقافة التنظيمية للعاملين في المصنع ، الحاجة الى تمكين وتدريب العاملين

بشكل مستمر

- ما دور العاملين في تبني إدارة الجودة الشاملة؟ المشاركة ، والتعاون ، وتحمل المسؤولية الجماعية
- ما الإجراءات التي قام محمد بتنفيذها للتغلب على التحديات ونجاح فكرة تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة ؟
- وضع برنامج تدريبي للعاملين وأنشأ قسم خاص لمتابعة الجودة ، ووضع نظام لقياس الجودة ، وعمل حملة توعوية
- وتسويقية لهذه الفكرة بين العاملين

- ما فوائد تطبيق فكر ومنهج ادارة الجودة الشاملة الانتماء/تقليل التكاليف /التوسع /زيادة الارباح /كسب الزبائن
- تحسين سمعة المنشأة /تحسين الكفاءة الانتاجية

ب تضمن الجدول الاتي المراحل الحديثة للتسويق والمطلوب عقد مقارنة بينها حسب ما ورد في الجدول .
(4علامات)

الرقم	مقياس المقارنة	مرحلة شركة التسويق	مرحلة علاقات التسويق
1-	الأساس الذي بنيت عليه	المستهلك محور العملية التسويقية	تبنى شعار زبائن مدى الحياة
2-	المنافسة	يوجد منافسة شديدة	زيادة حدة المنافسة بحيث تعتمد على بناء الثقة مع الزبون
3-	الاهتمام بالزبائن	المنشأة وجدت لإشباع حاجات الزبائن	الاهتمام بدراسات مسوحات الزبائن التي تتضمن التعرف الى حاجات ورغبات ميول الزبائن
4-	الأدوات المستخدمة	الزبائن انفسهم	مسوحات الزبائن

ج- يحتوي الجدول الآتي مراحل انتاج التحف الخشبية بدءاً من شراء جذوع الشجر وانتهاء ببيعها في محلات التجزئة
(4علامات)

الرقم	المرحلة	تكلفة المرحلة بالدينر	تكلفة السلعة الوسيطة	القيمة المضافة
1	شراء جذوع الأشجار	10	صفر	10
2	نقل جذوع الأشجار	14	10	4
3	قص الجذوع	20	14	6
4	نحت القطع الخشبية	30	20	10
5	بيع مجسمات خشبية	50	30	20

(4 علامات)

هـ - علل لكل مما يأتي :

- 1- تدفع العديد من المنشآت بدلات لبعض العاملين فيها .
نظرا لقيامهم بأعمال متميزة قام بها او صفات معينة تتميز بها اعمالهم
- 2- أي ان المنشأة لا تقوم بتقييم أداء العاملين لمعرفة أدائهم " انجازهم " فقط بل تسعى من وراء تقييم الأداء تحقيق عدة اهداف (1- تحفيز العاملين/2- تطوير أداء العاملين /3- تقدير حجم التعويضات /4- تعديل سلوك العاملين بصورة إيجابية /5- رفع الكفاءة الإنتاجية للمنشأة .

السؤال الخامس : (20 علامة)

1- تنتج ورشة المستقبل ماكينات تعبئة السكر و تغليفه والتي تمتاز بالسرعة ، والتغليف المحكم وتوفير الطاقة ، وتعمل الورشة بمعدل (8) ساعات يومياً، وحدد الطاقة المصممة للإنتاج (2) ماكينه في الساعة ، علماً بأن وقت التهيئة الآلات للعمل يبلغ (30) دقيقة ، وقت الصيانة لها (1،5) ساعة يومياً احسب كلا مما يأتي :

(5 علامات)

1- الطاقة المصممة اليومية للورشة = الطاقة المصممة بالساعة × عدد ساعات العمل اليومية

$$16 \text{ ماكينه} = 2 \times 8$$

2- الطاقة الفعلية للورشة = الطاقة المصممة × (عدد ساعات العمل اليومية - وقت التهيئة - وقت الصيانة)

$$= 2 \times (8 - 0.5 - 1.5)$$

$$= 12 \text{ ماكينه}$$

3- معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية علماً ان الانتاج الفعلي بلغ (10) ماكينات

$$\text{الانتاج الفعلي} \div \text{الطاقة الفعلية} = 10 \div 12$$

$$= 83.3\%$$

ب- قارن بين التوزيع الالكتروني كامل الرقمية والتوزيع الالكتروني جزئي الرقمية ، حسب المعايير المذكورة ادناه :

(5 علامات)

التوزيع الالكتروني الجزئي	التوزيع الالكتروني الكامل	مجال المقارنة
أقل سرعة	أسرع	سرعة نقل المنتجات
أكثر تكلفة (الالكتروني + المادي)	قليلة تنحصر على الجانب الالكتروني	تكلفة توزيع المنتجات
أقل إمكانية للوصول والانتشار في العالم ، نظراً لحاجتها للتوزيع المادي	أكثر إمكانية للانتشار والوصول لمناطق واسعة	إمكانية الوصول لمناطق أوسع

(6 علامات)

ج- علل لكل مما يأتي :

- 1- الاسم التجاري من اهم القرارات التي تتخذها المنشأة .
لان هذا القرار له تأثير عميق في بناء صورة المنتج في اذهان المستهلكين ، لذا يجب مراعاة ثقافة المجتمع و مستوى تطوره و مواكبته للموضة عند اختياره
- 3- لايمكن ان نجزم بأن مكونات السلعة الملموسة صناعية فقط . .
- لان كل منتج صناعي يحتوي نسبة من الخدمات (مثل الصيانة و التصميم و النقل) و كل منتج خدماتي يحتوي نسبة من السلع مثل شركات السياحة تحتاج سيارات و أدوات و أماكن و ووو
- 3- لا بد في دراسة سلوك المستهلك من الوقوف على أفعال واستجابات وخصائص المستهلك .

(علامتان)

د- وضح الفرق بين الكفاءة والفاعلية .

الفاعلية	الكفاءة
تحقيق مستوى عال من الأهداف بغض النظر عن الموارد المستخدمة في ذلك	حسن استغلال الموارد من خلال تقليل الهدر فيها
ارتفاع جودة المنتج لتتطابق مع المواصفات العالمية	* مثل انخفاض نسبة التالف من المنتج * زيادة قطع المنتج مع ثبات المواد الخام المستخدمة * انخفاض كمية المنتج بنسبة 10% مع انخفاض كمية المواد المستخدمة في إنتاجه بنسبة 20% * ارتفاع كمية المنتج بنسبة 15% مع ارتفاع كمية المواد المستخدمة في إنتاجه بنسبة 10%

(علامتان)

هـ- اذكر الجوانب الواجب دراستها في التوزيع ؟
طبيعة المنتج - إمكانيات المنتجين - التباعد الجغرافي بين المنتجين والمستهلكين

السؤال السادس : (20 علامة)

أ- عرف المصطلحات الآتية: (4 علامات)

المزيج التسويقي : هو توليفة العناصر التسويقية (منتج/ تسعير / ترويج / توزيع) المتحكم بها من المنشأة ، و التي لا تقف عند تلبية حاجات المستهلكين بل تتجاوز توقعاتهم
- منافع المنتج : كل ما تقدمه السلعة او الخدمة للزبون بشكل أساسي او ثانوي ، سواء كانت منافع مادية او معنوية

- الدوافع : هي حاجات غير مشبعة بدرجة كافية لدى المستهلك تضغط عليه و تحركه للبحث عن وسيلة معينة لإشباعها . مثل (الجوع / العطش / الحاجة للانتماء / الحاجة للتقدير و المكانة الاجتماعية /

- الاعتمادية : هي استمرارية أداء المنتج بصورة صحيحة طوال فترة عمره الافتراضي .

ب- وضح العلاقة السببية بين التواصل مع الزبائن وزيادة الربحية . (3 علامات)

التواصل مع الزبائن يؤدي الى تحسين سمعة المنشأة وبالتالي زيادة المبيعات وتحسين الموقف التنافسي وزيادة الربحية

ج- قارن بين القرار الشرائي للمستهلك النهائي والمشتري الصناعي ، من حيث المعايير المذكورة في الجدول الآتي
(6علامات)

معيار المقارنة	القرار الشرائي للمستهلك النهائي	القرار الشرائي للمستهلك الصناعي
الهدف من الشراء	الاستهلاك و سد حاجاته و حاجة افراد اسرته	لاستخدامه في انتاج سلع و خدمات نهائية او في أداء أنشطة و تسيير عمل
السرعة في اتخاذ القرار	يتم الشراء بسرعة اكبر و دون حاجة لخبرة كبيرة	يحتاج لوقت كبير بسبب طبيعة السلعة المشتراه و تعدد العوامل المؤثرة
المشاركة في القرار	يتم الشراء عادة من شخص واحد ، و بمساعدة قليلة من افراد الاسرة حسب طبيعة السلعة	يشترك فيه اكثر من جهة ، بسبب التعقيد في السلعة و ارتفاع التكلفة و عادة ما يتم الشراء عبر لجنة

:- ما الواجب عمله في حال عدم توافق بين الوصف و التوصيف الوظيفي من خلال الموظفين الحاليين ؟

** على المنشأة السعي للحصول على التوافق من خلال تدريب العاملين لديها و تأهيلهم أو إعادة هيكلة العمل

** ان تعذر ذلك يمكن للمنشأة استقطاب افراد من خارج المؤسسة بمواصفات و مؤهلات تتناسب و متطلبات الوظيفة .

ه- ما القرارات الإدارية التي تبنى على نتائج تقييم أداء العاملين ؟ (3 علامات)

- 1- الترقية و النقل الوظيفي
- 2- قرار الالتحاق بدورة تدريبية
- 3- قرار منح المكافآت و الحوافز
- 4- قرار التثبيت او عدم التثبيت

انتهت الأسئلة ،،،
مع تحيات لجنة المبحث



ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (ستة) أسئلة، اجب عن (خمس) منها فقط.

القسم الأول: يتكون هذا القسم من ثلاثة أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عنها جميعا.

السؤال الاول: (20 علامة)

يتكون هذا السؤال من (10) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من اربعة بدائل، اختر البديل الصحيح ثم انقله الى ورقة الاجابة:

- 1- أي جوانب تحليل العمل التالية تعتبر ضمن المواصفات الوظيفية ؟
- مسمى الوظيفة.
- الامانة والسرية في العمل.
- مهام وواجبات الوظيفة.
- الآلات والادوات المستخدمة في العمل .
- 2 - ما المقصود باعطاء الموظفين الجدد المهارات اللازمة وتفويضهم السلطات مع تحفيزهم للقيام بمسؤولياتهم ومساءلتهم عن نتائج اعمالهم ؟
- التوظيف - الاختيار - الاستقطاب - التمكين
- 3 - كيف يصنف منح الموظف تامينا ضد اصابات العمل ؟
- مزايا اجبارية /تعويضات مباشرة - مزايا اختيارية /تعويضات مباشرة
- مزايا اجبارية / تعويضات غير مباشرة - مزايا اختيارية/ تعويضات غير مباشرة
- 4 - أي الجمل التالية صحيحة ؟
- اسهام العنصر البشري في النظم الصناعية اكثر منه في النظم الخدمائية .
- تمتاز النظم الصناعية بحاجتها بشكل كبير للاتصال بالزبائن .
- فرصة معالجة مشاكل الجودة في النظم الصناعية تكون بنسبة اعلى منها في النظم الخدمائية.
- قياس الانتاجية في النظم الخدمائية سهل وبسيط.
- 5 - أي الحالات التالية يمكن تصنيفها ضمن تحسن الانتاجية ؟
- ارتفاع انتاج الملابس بنسبة 15% مع ارتفاع كمية المواد الخام المستخدمة بنسبة 15%.
- ارتفاع انتاج الملابس بنسبة 15% مع ارتفاع كمية المواد الخام المستخدمة بنسبة 20%.
- ارتفاع انتاج الملابس بنسبة 15% مع ارتفاع كمية المواد الخام المستخدمة بنسبة 10%.
- ارتفاع انتاج الملابس بنسبة 5% مع ارتفاع كمية المواد الخام المستخدمة بنسبة 10%.
- 6 - كم يجب ان تكون القدرة الانتاجية لعملية عنق الزجاج لتتحقيق الانتاجية المثلى في النظام لمصنع يحتوي على 3 الآلات مغذية للآلة الرئيسية ، قدرة كل آلة 10 وحدات / ساعة ؟
- تساوي 30 وحدة /ساعة . - 8 وحدات / ساعة - 10 وحدات / ساعة . - اكثر من 30 وحدة / ساعة.
- 7 - ما المقصود بدرجة الوعي بالجودة وثقافة السعي لإرضاء المستهلكين المترسخة في فكر موظفيها وعملياتها واقسامها ؟
- جودة المنتج - جودة التصميم - جودة التنفيذ . - جودة المنشأة.
- 8 - في أي مرحلة من مراحل تطور مفهوم التسويق ظهرت العلامات التجارية وظهور دور مركزي للمستهلك ؟
- مرحلة شركة التسويق .
- مرحلة علاقات التسويق
- مرحلة قسب التسويق
- مرحلة المبيعات
- 9 - أي الاساليب الترويجية التالية تكون غير مدفوعة التكلفة ؟
- الاعلان - العينات المجانية - المصنقات على الحافلات
- الدعاية .
- 10 - كم تبلغ قيمة المنتجات الوسيطة لسعة الخبز في محلات التجزئة اذا علمت ان تكلفة انتاج الخبز 1 دينار والقيمة المضافة 0.5 دينار ؟
- (0.5 دينار) - (1.5 دينار) - (1 دينار) - (2 دينار)

السؤال الثاني : (20 علامة)

(10 علامات)

أ - اليك الحالة الدراسية الآتية :
 نور فتاة نازحة في احد مدارس الانروا في غزة كانت تدرس تخصص الادارة والاقتصاد في جامعة الازهر وكانت تعد مشروع التخرج , كانت تطمح بتأسيس شركة خاصة بها في مجال تسويق الملابس الجاهزة , ونتيجة الحرب على قطاع غزة وتدمير الاحتلال للجامعة فقد تحطمت طموحاتها , فمنذ السابع من اكتوبر / تشرين الاول 2023 يشن الجيش الاسرائيلي حربا مدمرة على قطاع غزة خلف ما يزيد عن 32 الف شهيد وما يزيد عن 75 الف جريح معظمهم من النساء والاطفال , بالإضافة الى التدمير الهائل في المنازل والمدارس والجامعات والبنى التحتية الذي ادى الى نزوح ما يزيد عن 75% من السكان عن منازلهم واصبحوا يواجهون الجوع وسوء التغذية . فقررت نور استغلال دراستها في مجال التسويق بان تكون مرآة غزة للعالم حيث قامت بعمل مدونة الكترونية بعنوان "يوميات غزاوية في ظل الحرب " لفضح جرائم الاحتلال ضد ابناء شعبها وايصال معاناتهم اليومية للعالم الخارجي , العرب والاجانب على حد سواء , فبدأت نور بالتقاط الصور ومقاطع الفيديو لآثار الدمار ونشرها على الموقع تلاها نشر شهادات حية عن الجوع والنزوح والقصف .
 بدأ التفاعل يزداد يوماً بعد يوم مع الصفحة حتى وصل الى 2 مليون متابع وحظيت بألاف التعليقات الداعمة للقضية الفلسطينية , بالإضافة الى قيام العديد من المتابعين بإعادة نشر المحتوى الذي تنشره نور على وسائل التواصل المحلية والعالمية وما هو الا دليل على نجاح المدونة وتحقيقها للهدف .
 بعد قراءتك للحالة الدراسية أجب عن ما يلي :

- 1- ما محتوى مدونة نور ؟
- 2- ما الهدف الذي سعت له نور من عمل المدونة الالكترونية ؟
- 3- هل حققت المدونة الهدف الذي عملت من اجله ؟ ما الدليل ؟
- 4- ما السوق المستهدف في الحالة ؟
- 5- لماذا اختارت نور موقع التواصل الاجتماعي لإيصال صوت غزة للعالم ؟
- 6- اذكر مراحل دورة الترويج الالكتروني ؟

ب - وضح المقصود بكل من المصطلحات التالية :

(3 علامات)

1- ادارة الموارد البشرية .

2- التسويق الالكتروني .

ج - علل : الاسم التجاري من اهم القرارات التي تتخذها المنشأة ؟

(علامتان)

د- اذا علمت ان عدد العمال المطلوبين للعمل في مصنع الاخاء هو 5 عمال وان عدد ساعات العمل الشهرية للفرد الواحد هو 160 ساعة عمل .

(3 علامات)

المطلوب : احسب : 1- عبء العمل الاجمالي بالساعة .

2- عبء العمل الاجمالي بالدقائق .

هـ - قارن بين جهات تقييم اداء العاملين في المنشأة حسب الجدول التالي :

(علامتان)

مجال المقارنة	التقييم الذاتي	تقييم الرئيس
درجة الموضوعية		
الاعتماد على نتائجها في اتخاذ القرار		

السؤال الثالث: (20 علامة)

(3 علامات)

ا- اذكر ثلاثاً من الآثار المترتبة على التقييم الفاعل لأداء العاملين .

(علامتان)

ب- ما الفرق بين نموذج الاشتراكات ونموذج الاعلانات .

(علامتان)

ج- علل : تعتبر الطاقة الفعلية أكثر واقعية في قياس الطاقة الانتاجية .

(4 علامات)

د- ما علاقة التسويق مع الارباح .

(6 علامات)

هـ - يحتوي الجدول الاتي على بيانات خاصة بعملية انتاج مصنع التكافل لإنتاج الثلجات :

البيان	القيمة / الكمية	البيان	القيمة / الكمية
عدد الثلجات المنتجة	5000 ثلجة	تكلفة المدخلات	800000 دينار
الطاقة المستخدمة	100000 كيلو واط	تكلفة الطاقة المستخدمة	10000 دينار
سعر بيع الثلجة	700 دينار	المواد الاولية المستخدمة	30000 دينار

المطلوب : احسب : 1- الانتاجية الكلية . 2- انتاجية الدينار من الطاقة . 3- انتاجية المواد الاولية .

و- فيما يلي مجموعة من المفردات الترويجية والمطلوب تصنيفها حسب تبعيتها لعناصر المزيج الترويجي :
(رعاية الأنشطة , العينات المجانية , الصحف , اللقاءات البيعية , البريد العادي , التلفاز)
(3 علامات)

البيوع الشخصي	الاعلان	التسويق المباشر	ترويج المبيعات	العلاقات العامة

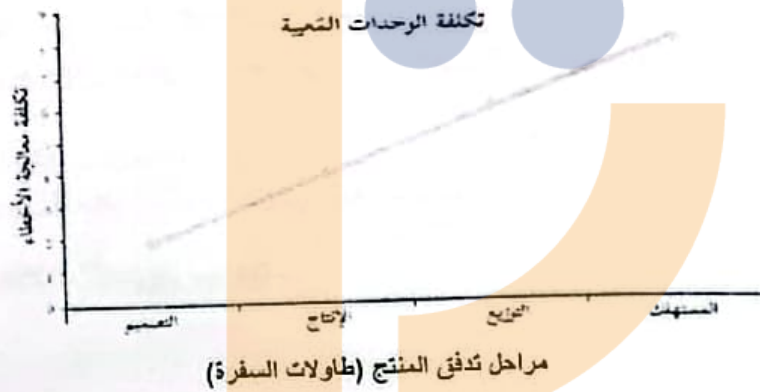
القسم الثاني : يتكون هذا القسم من ثلاثة أسئلة، وعلى الطالب أن يجيب عن سوالين اثنين منها فقط.

السؤال الرابع : (20 علامة)

- ا- وضح المقصود بكل من المصطلحات الآتية : 1- التوظيف . 2- الجودة . (3 علامات)
- ب - بين اثر الانتاجية في التضخم . (3 علامات)
- ج- قارن بين التوزيع الالكتروني كامل الرقمية وجزئي الرقمية حسب الجدول المرفق: (3 علامات)

الرقم	مجال المقارنة	التوزيع الالكتروني الكامل	التوزيع الالكتروني الجزئي
1-	سرعة نقل المنتجات		
2-	تكلفة توزيع المنتجات		
3-	امكانية الوصول لمناطق اوسع		

د- يخطط مصنع الامل لإنتاج نوع مميز من طاوالات السفرة وكان امامه خيارين : (الالتزام بمبدأ الجودة الشاملة، عدم الالتزام بمبدأ الجودة الشاملة) والشكل التالي يبين العلاقة بين تكلفة الوحدات المعيبة خلال مراحل تدفق المنتج.



(5 علامات)

المطلوب : تأمل الشكل السابق ، ثم أجب عن التساؤلات التالية :

1. ما العلاقة بين اكتشاف الأخطاء في مراحل تدفق المنتج وتكلفة معالجتها .
2. فسر سير اتجاه منحنى تكلفة الوحدات المعيبة من الأسفل الى الأعلى .
3. اين تكمن اعلى تكلفة ولماذا؟
4. بين التكاليف التي يتحملها المصنع في حال عدم الالتزام بمبدأ الجودة الشاملة .

هـ - ينتج مصنع الوحدة ابواب خشبية تمتاز بالجودة، إذ يعمل المصنع بمعدل 8 ساعات يوميا ، وحددت الطاقة المصممة لها 2 باب في الساعة ، علما ان وقت تهيئة الآلات تبلغ نصف ساعة يوميا ووقت الصيانة ساعة يوميا .
المطلوب :

- 1- الطاقة المصممة اليومية .
- 2- الطاقة الفعلية اليومية للمصنع .
- 3-معدل كفاءة الطاقة الانتاجية ، علما أن الإنتاج الفعلي اليومي للمصنع 10

السؤال الخامس : (20 علامة)

- ا - وضع المقصود بالمصطلحات الآتية : 1-الانتاجية . 2- التسوق بالشبكات الاجتماعية . (3 علامات)
- ب - اذكر خطوات عملية اختيار الموارد البشرية . (3 علامات)
- ج - يعمل مصنع الاخوة في انتاج الواح الطاقة الشمسية والجدول الآتي يتضمن حالات مستمدة من سجلاته التاريخية المتعلقة بالإنتاج و المطلوب : حدد أثر كل حالة من هذه الحالات على انتاجية المصنع باستخدام الرموز علما أن (s) يدل على الثبات والرمز (↓) يدل على الانخفاض والرمز (↑) يدل على الزيادة . (4 علامات)

الرقم	المدخلات من الموارد	المخرجات من السلع والخدمات	الأثر على الانتاجية
1	↑	s	
2	↑	↓	
3	↓	s	
4	↑	↑	

- د- تستورد شركة فارما اجهزة تنفس اصطناعي وكانت البيانات التالية مرتبطة بتكلفة شراء الاجهزة : (5 علامات)

1- التكلفة الاولى لشراء 3 اجهزة = 6000 دينار

2- تكلفة نقل الاجهزة الثلاث = 600 دينار .

3- تكلفة تركيب الجهاز = 2% من التكلفة الاولى للجهاز الواحد .

4- نسبة هامش الربح = 10% من التكلفة الكلية للجهاز الواحد .

المطلوب : احسب سعر بيع جهاز التنفس الاصطناعي شاملا النقل والتركيب بطريقة التسعير على اساس التكلفة

هـ - علل ما يلي : (3 علامات)

1- تمتاز مكملات الاجر و الراتب بالديمومة .

2- يمتاز التسعير الالكتروني بالشفافية والعدالة لكل من البائع والمشتري .

- و- قارن بين مرحلة التسويق وعلاقات التسويق من حيث : (علامتان)

علاقات التسويق	شركة التسويق	من حيث
		الاساس الذي بنيت عليه
		الاهتمام بالزبائن

السؤال السادس : (20 علامة)

- ا - ما المقصود بكل مما يأتي : 1-التعويضات المباشرة . 2- الطاقة الانتاجية . (3 علامات)
- ب - علل : قياس الانتاجية في المشاريع الصناعية اكثر سهولة منها في المشاريع الخدمائية . (علامتان)
- ج- بين علاقة الطاقة الانتاجية بالأرباح .

فيما يلي جدول لخصائص طرق تقييم الاداء : المطلوب تصنيف هذه الخصائص حسب طريقة التقييم التابعة لها بوضع إشارة (/) في المكان المناسب .
(4 علامات)

الرقم	الخصائص	التوزيع الاجباري	الادارة بالأهداف	الترتيب البسيط	معايير التقييم
-1	الوضوح وسهولة الاستخدام				
-2	يناسب المؤسسات الصغيرة				
-3	تقييد حرية المقيم في التقييم				
-4	مشاركة المرؤوس في وضع معايير التقييم				

هـ - قارن بين المستهلك النهائي والمستهلك الصناعي من حيث 1- الهدف من الشراء . 2- اتخاذ القرارات . (4 علامات)
- يتضمن الجدول الاتي مجموعة من المزايا لمصادر الاستقطاب الداخلية والخارجية : حدد ايها يختص بالمصادر الداخلية ايها يختص بالمصادر الخارجية بوضع اشارة (/) في المكان المناسب .
(4 علامات)

الرقم	مزايا عملية الاستقطاب	مصدر الاستقطاب	
		داخلي	خارجي
-1	زيادة الرضا الوظيفي		
-2	انخفاض تكلفة البحث عن المرشحين		
-3	تقليل معدل دوران العمل		
-4	رغد المنشأة بدماء جديدة للعمل فيها		

انتهت الاسئلة

السؤال الاول: (20 علامة)

السؤال	الاجابة
(1)	- الامانة والسرية في العمل.
(2)	- التمكين
(3)	- مزايا اجبارية / تعويضات غير مباشرة
(4)	- فرصة معالجة مشاكل الجودة في النظم الصناعية تكون بنسبة اعلى منها في النظم الخدمائية
(5)	- ارتفاع انتاج الملابس بنسبة 15% مع ارتفاع كمية المواد الخام المستخدمة بنسبة 10%.
(6)	- تساوي 30 وحدة / ساعة .
(7)	- جودة المنشأة.
(8)	- مرحلة قسم التسويق
(9)	- الدعاية.
(10)	- (0.5 دينار)

السؤال الثاني : (20 علامة)

(10 علامات)

أ - اجابة اسئلة الحالة الدراسية

- 1- ما محتوى مدونة نور ؟ (ع1)
الصور ومقاطع الفيديو لآثار الدمار ، تلاها نشر شهادات حية عن الجوع والنزوح والقصف .
- 2- ما الهدف الذي سعت له نور من عمل المدونة الالكترونية ؟ (ع1)
لفضح جرائم الاحتلال ضد ابناء شعبها وايصال معاناتهم اليومية للعالم الخارجي
- 3- هل حققت المدونة الهدف الذي عملت من اجله ؟ ما الدليل ؟ (ع2)
نعم ، والدليل : بدأ التفاعل يزداد يوما بعد يوم مع الصفحة حتى وصل الى 2 مليون متابع وحظيت بألاف التعليقات الداعمة للقضية الفلسطينية ، بالإضافة الى قيام العديد من المتابعين بإعادة نشر المحتوى الذي تنشره نور على وسائل التواصل المحلية والعالمية وما هو الا دليل على نجاح المدونة وتحقيقها للهدف .
- 4- ما السوق المستهدف في الحالة ؟ (ع1)
العالم الخارجي ، العرب والاجانب على حد سواء.
- 5- لماذا اختارت نور موقع التواصل الاجتماعي لإيصال صوت غزة للعالم ؟ (ع2)
لأنه اكثر وسائل الترويج انتشارا وارتباطا بافراد المجتمع ب- سهولة نشر الصور ومقاطع الفيديو والقصص لمعاناة الفلسطينيين اليومية الناتجة عن ممارسات الاحتلال الصهيوني من القتل والتدمير والحصار
- 6- اذكر مراحل دورة الترويج الالكتروني ؟ (ع3)
تقييم الحاجة للترويج - تحديد السوق المستهدف - صياغة الرسالة الترويجية - تحديد ادوات الترويج المناسبة - اطلاق الحملة الترويجية - تقييم النتائج .

ب - وضح المقصود بكل من المصطلحات التالية : (3 علامات)

- 1- ادارة الموارد البشرية : احدى وظائف المنشأة التي تعنى بتعظيم انجزات العاملين في خدمة الاهداف الاستراتيجية لها وترتبط بشكل اساسي بادارة الاشخاص في المنشأة وتطوير السياسات ، لانظمة التي يعملون بها .
- 2 - التسويق الالكتروني : عملية التشكيل والتسعر والترويج والتوزيع للسلع وادوات المادية والرقمية باستخدام شبكة الانترنت السلكية او الخلوية ويشمل ذلك توظيف لمدى واسع من التكنولوجيا ، اذفة الى تمكين المنشآت من التواصل المستمر مع زبائننا .
- ج - علل : الاسم التجاري من اهم القرارات التي تتخذها المنشأة ؟
لما له من اثر عميق في بناء صورة المنتج في اذهان المستهلكين .

(علامتان)

د- اذا عنمت ان عدد العمال المطلوبين للعمل في مصنع الاخاء هو 5 عمال وان عدد ساعات العمل الشهرية للفرد الواحد هو 160 ساعة عمل .
المطلوب : احسب : 1- عبء العمل الاجمالي بالساعة .

(3 علامات)

عدد العمال المطلوبين = عبء العمل الاجمالي بالساعة / عبء العمل الذي يتحملة العامل بالساعة
 $160/س = 5$
 $800 = 5$ ساعة عمل

2- عبء العمل الاجمالي بالدقائق .
 $800 = 60/س$
 $60 =$ عبء العمل الاجمالي بالدقائق /

$48000 =$ دقيقة عمل .

د- قارن بين جهات تقييم اداء العاملين في المنشأة حسب الجدول التالي : (علامتان)
 مجال المقارنة

درجة الموضوعية	التقييم الذاتي	تقييم الرئيس
الاعتماد على نتائجه في اتخاذ القرار	لا يبني عليها قرارات وظيفية	يبني عليها قرارات وظيفية
	قليلة	مرتفعة

السؤال الثالث : (20 علامة)

1- اذكر ثلاثا من الآثار المترتبة على التقييم الفاعل لاداء العاملين .
 2- تنمية اداء العاملين لواجباتهم - تحديد مدى التوافق بين الوظيفة وشاغلها - 3- تعتبر اساسا لتخطيط الموارد البشرية - 4- التوزيع العادل للمكافآت والحوافز .

(3 علامات)

ب- ما الفرق بين نموذج الاشتراكات ونموذج الاعلانات .
 نموذج الاشتراكات : يقوم على دفع الزبون لمبلغ قد يكون شهريا مقابل حصوله على خدمة معينة .
 نموذج الاعلانات : تحصل المنشأة على مبالغ مالية مقابل السماح للغير بنشر اعلاناتهم على موقع المنشأة الالكتروني .
 ج- علل : تعتبر الطاقة الفعلية أكثر واقعية في قياس الطاقة الانتاجية .
 لانها تمثل الطاقة الانتاجية القصوى مستبعدا منها الخسارة في حجم الانتاج بسبب ضياع جزء من وقت العمل في اعداد وتهيئة الالات وصيانتها .

(علامتان)

(علامتان)

د- ما علاقة التسويق مع الارباح .
 التواصل مع الزبائن - تحسين سمعة المنشأة - زيادة المبيعات - تحسين الموقف التنافسي - زيادة الربحية .

(4 علامات)

د- يحتوي الجدول الاتي على بيانات خاصة بعملية انتاج مصنع التكافل لانتاج الثلجات : (6 علامات)

البيان	القيمة / الكمية	البيان	القيمة / الكمية
عدد الثلجات المنتجة	5000 ثلجة	تكلفة المدخلات	800000 دينار
الطاقة المستخدمة	100000 كيلو واط	تكلفة الطاقة المستخدمة	10000 دينار
سعر بيع الثلجة	700 دينار	المواد الاولية المستخدمة	30000 كغم

المطلوب : احسب : 1- الانتاجية الكلية = قيمة المخرجات / قيمة المدخلات

$$800000 / 700 * 5000 =$$

$$4.375 = \text{دينار} / \text{دينار من المدخلات} \text{ (أي ان كل دينار من المدخلات يسهم في انتاج 4.375 دينار من المخرجات)}$$

2- انتاجية الدينار من الطاقة = قيمة المخرجات / تكلفة الطاقة المستخدمة

$$10000 / 700 * 5000 =$$

$$350 = \text{دينار} / \text{دينار من الطاقة} \text{ (أي ان كل دينار من الطاقة يسهم في انتاج 350 دينار من المخرجات)}$$

3- انتاجية المواد الاولية = كمية المخرجات / كمية المواد الاولية

$$30000 / 5000 =$$

$$0.1666 = \text{ثلجة} / \text{كغم من المواد الاولية} \text{ (أي ان كل كغم من المواد الاولية يسهم في انتاج 0.1666 من المخرجات)}$$

انتاج 0.1666 من المخرجات)

و- فيما يلي مجموعة من المفردات الترويجية والمطلوب تصنيفها حسب تبعيتها لعناصر المزيج الترويجي :
(رعاية الأنشطة , العينات المجانية , الصحف , اللقاءات البيعية , البريد العادي , التلفاز) (3 علامات)

البيوع الشخصي	الاعلان	التسويق المباشر	ترويج المبيعات	العلاقات العامة
اللقاءات البيعية	الصحف / التلفاز	البريد العادي	العينات المجانية	رعاية الأنشطة

السؤال الرابع : (20 علامة)

أ- وضح المقصود بكل من المصطلحات الآتية : (3 علامات)

- 1- التوظيف : عملية ادارية تهدف الى جذب الافراد ذوي الكفاءات والمؤهلات وتعيينهم للعمل في المنشأة .
- 2- الجودة : درجة ملائمة السلعة او الخدمة لاحتياجات الزبائن وتوقعاتهم المحدودة والضمنية .

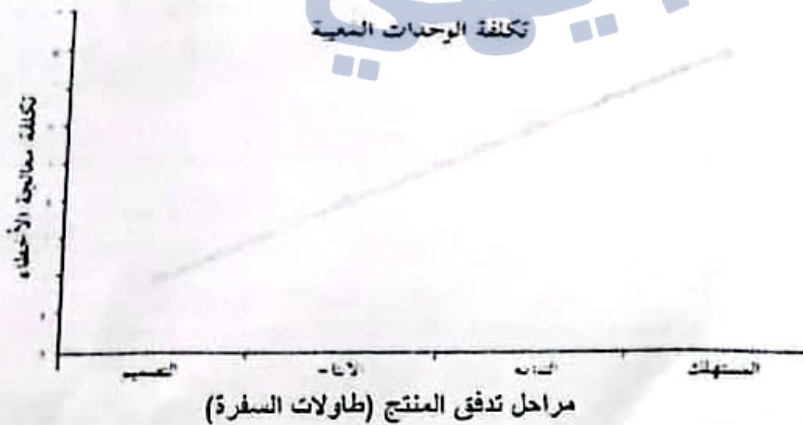
ب - بين اثر الانتاجية في التضخم . (3 علامات)

سين استثمار الموارد - تحسين الانتاجية - تقليل التكاليف - تحسين حجم هامش الربح - انحسار التضخم (زيادة الاجور مع ثبات الاسعار)

ج- قارن بين التوزيع الالكتروني كامل الرقمية وجزئي الرقمية حسب الجدول المرفق: (3 علامات)

الرقم	مجال المقارنة	التوزيع الالكتروني الكامل	التوزيع الالكتروني الجزئي
1-	سرعة نقل المنتجات	اسرع	اقل سرعة
2	تكلفة توزيع المنتجات	قليلة تقتصر على الجانب الالكتروني فقط	اكثر تكلفة (الجانب الالكتروني + المادي)
3	امكانية الوصول لمناطق اوسع	اكثر امكانية للانتشار والوصول لمناطق شاسعة من العالم	اقل امكانية للوصول والانتشار في العالم نظرا لحاجتها للتوزيع المادي

يخطط مصنع الامل لإنتاج نوع مميز من طاوولات السفره وكان امامه خيارين : (الالتزام بمبدأ الجودة الشاملة , عدم الالتزام بمبدأ الجودة الشاملة) والشكل التالي يبين العلاقة بين تكلفة الوحدات المعيبة خلال مراحل تدفق المنتج



(5 علامات)

المطلوب : تأمل الشكل السابق , ثم أجب عن التساؤلات التالية :

1. ما العلاقة بين اكتشاف الاخطاء في مراحل تدفق المنتج وتكلفة معالجتها .
2. كلما اكتشفت الاخطاء في المراحل الاولى لتدفق المنتج يسهل كشف الاخطاء وتقل تكلفة معالجتها والعكس صحيح
3. فسر سير اتجاه منحني تكلفة الوحدات المعيبة من الاسفل الى الاعلى .
4. لوجود العلاقة الطردية بين مراحل تدفق المنتج وتكلفة معالجة الاخطاء.
5. اين تكمن اعلى تكلفة ولماذا .
6. عند مرحلة المستهلك لاكتشاف الاخطاء في مراحل متأخرة مما يرفع من كلفة معالجتها .
7. بين التكاليف التي يتحملها المصنع في حال عدم الالتزام بمبدأ الجودة الشاملة .
8. -الاخفاق الداخلي : المتمثلة في اكتشاف اخطاء او عيوب المنتجات داخل المصنع قبل خروجها للسوق .
9. ب-الاخفاق الخارجي : الناتجة عن اكتشاف هذه العيوب بعد وصولها لايدي الزبائن .
10. د- ينتج مصنع الوحدة ابواب خشبية تمتاز بالجودة , اذ يعمل المصنع بمعدل 8 ساعات يوميا , وحددت الطاقة المصممة لها 2 باب في الساعة , علما ان وقت تهيئة الآلات تبلغ نصف ساعة يوميا ووقت الصيانة ساعة يوميا .
- المطلوب : (6 علامات)
- 1- الطاقة المصممة اليومية = الطاقة المصممة بالساعة * عدد ساعات العمل اليومية

$$= 2 * 8 = 16$$
 باب في اليوم
- 2- الطاقة الفعلية اليومية للمصنع = الطاقة المصممة بالساعة * (عدد ساعات العمل - التوقفات)

$$= 2 * (8 - 1.5) = 13$$
 باب في اليوم
- 3- معدل كفاءة الطاقة الانتاجية , علما ان الانتاج الفعلي اليومي للمصنع 10 ابواب .

$$= \frac{\text{الانتاج الفعلي}}{\text{الطاقة الفعلية}} = \frac{10}{13} = 76.92\%$$

السؤال الخامس : (20 علامة)

أ - وضح المقصود بالمصطلحات الآتية : (3 علامات)

- 1-الانتاجية : قياس كفاءة استخدام الموارد في المنشأة ومؤشر يقيس مخرجات نظام الانتاج من سلع وخدمات , نسبة او مقارنة مع ماتم استخدامه من مدخلات من عمل وموارد وطاقة ومال وغيرها .
- 2- التسوق بالشبكات الاجتماعية : يتمتع فيها الزبون بحرية التواصل الالكتروني التسويقي على مدار الساعة .
- ب - اذكر خطوات عملية اختيار الموارد البشرية .
- 1- تقديم طلب التوظيف 2- دراسة الطلب المقدم 3- عقد الاختبارات 4- الاختيار الاولي 5- اجراء المقابلات 6-القرار النهائي للاختيار .

ج - يعمل مصنع الاخوة في انتاج الواح الطاقة الشمسية والجدول الآتي يتضمن حالات مستمدة من سجلاته التاريخية المتعلقة بالانتاج و المطلوب : حدد أثر كل حالة من هذه الحالات على انتاجية المصنع باستخدام الرموز علما ان (s) يدل على الثبات والرمز (↓) يدل على الانخفاض والرمز (↑) يدل على الزيادة (4 علامات)

الرقم	المدخلات من الموارد	المخرجات من السلع والخدمات	الأثر على الانتاجية
1	↑	s	↓
2	↑	↓	↓
3	↓	s	↑
4	↑	↑	s

د- تستورد شركة فارما اجهزة تنفس اصطناعي وكانت البيانات التالية مرتبطة بتكلفة شراء الاجهزة : (5 علامات)

- 1- التكلفة الاولى لشراء 3 اجهزة = 6000 دينار
 - 2- تكلفة نقل الاجهزة الثلاث = 600 دينار.
 - 3- تكلفة تركيب الجهاز = 2% من التكلفة الاولى للجهاز الواحد .
 - 4- نسبة هامش الربح = 10% من التكلفة الكلية للجهاز الواحد .
- المطلوب : احسب سعر بيع جهاز التنفس الاصطناعي شاملا النقل والتركيب بطريقة التسعير على اساس التكلفة
سعر الجهاز المقترح = اجمالي تكلفة المنتج الواحد + هامش الربح
 $(0.1 * 2240) + (40 + 200 + 2000) =$
 $2464 = 224 + 2240 =$ دينار للجهاز الواحد

د- علل ما يلي : (3 علامات)

- 1- تمتاز مكملات الاجر و الراتب بالديمومة .
لانها مبالغ مالية تضاف الى الراتب وتتميز بانها دائمة حينما تضاف الى الراتب الاساسي.
- 2- يمتاز التسعير الالكتروني بالشفافية والعدالة لكل من البائع والمشتري .
لانه يمكن الاطلاع على مختلف الاسعار ومقارنتها من خلال الاسواق الالكترونية بسرعة وجهد قليل .

(علامتان)

و- قارن بين مرحلة التسويق وعلاقات التسويق من حيث :

من حيث	شركة التسويق	علاقات التسويق
الاساس الذي بنيت عليه	المستهلك محور العملية التسويقية	تبني شعار الزبائن مدى الحياه
الاهتمام بالزبائن	وجدت المنشأة لاشباع حاجات الزبائن	الاهتمام بدراسة مسوحات الزبائن التي تتضمن حاجاتهم ورغباتهم .

السؤال السادس : (20 علامة)

أ - ما المقصود بكل مما يأتي : (3 علامات)

- 1- التعويضات المباشرة : مبالغ نقدية تدفعها المنشأة للعاملين لديها , لقاء اسهاماتهم في العمل والتي ترتبط بشكل مباشر بمستوى الاداء والجهد ونوع النشاط المبذول .
- 2- الطاقة الانتاجية: اقصى كمية من المخرجات الممكن للنظام الانتاجي او الخدماتي تحقيقها في فترة زمنية معينة وتقاس بعدد الوحدات المنتجة او المخدومة في وحدة الزمن .

ب - علل: قياس الانتاجية في المشاريع الصناعية اكثر سهولة منها في المشاريع الخدماتية . (علامتان)

وذلك لارتفاع التجانس بين مخرجات نظم التصنيع حيث يمكن قياس انتاجية مشروع صناعي او قسم من اقسامه من خلال تحديد عدد القطع التي ينتجها في الوحدة الزمنية الواحدة وهذا يعد اسهل من قياس انتاجية مشروع خدماتي .

(3 علامات)

ج- بين علاقة الطاقة الانتاجية بالارباح .

1- الاستغلال الامثل للطاقة الانتاجية 2-زيادة الانتاج 3-انخفاض التكلفة

4-انخفاض الاسعار 5-زيادة المبيعات 6-زيادة الارباح.