



اليوم: السبت  
التاريخ: 10/07/2021 م  
مدة الامتحان: ساعتان ونصف  
مجموع العلامات: (100) علامة

لتحصان شهادة الدراسة الثانوية العامة  
لعام 2021 م - الدورة الأولى

الفرع: الريادة والأعمال  
المبحث: الإدارة والاقتصاد  
الورقة: الأولى  
الجلسة:

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

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (ستة) أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عن (أربعة) منها فقط، على أن يكون السؤال الأول (الموضوعي) منها إجبارياً.

**السؤال الأول: (20 علامة)**

يتكون هذا السؤال من (10) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، اختر رمز الإجابة الصحيحة، ثم ضع إشارة (x) في المكان المخصص في دفتر الإجابة:

1. أي من الآتية تشير إلى درجة تطابق المنتج أو الخدمة المقدمة لمواصفات التصميم؟  
أ) جودة التصميم.      ب) جودة المنتج.      ج) جودة التنفيذ.  
د) جودة المنتشرة.
2. أي من وظائف إدارة الموارد البشرية تشير إلى منح العاملين المقابل العادل، لقاء الجهد الذي يبذلونه في العمل؟  
أ) تقييم أداء العاملين.      ب) تحفيز العاملين.      ج) تدريب وتطوير العاملين.      د) تعويض العاملين ومكافأتهم.
3. أي من الآتية يعد من المزايا الإجبارية للتعويضات غير المباشرة؟  
أ) التأمين ضد إصابات العمل.      ب) التأمين الصحي.  
ج) تأمين المواصلات من وإلى المنشأة.      د) توفير الوجبات الغذائية.
4. ماذا يعني انخفاض كمية الجلوود المستخدمة في تصنيع الحقائب الجلدية مع ثبات الكمية المنتجة؟  
أ) كفاءة وفاعلية.      ب) ثبات الإنتاجية.      ج) فاعلية في الإنتاج.  
د) كفاءة في الإنتاج.
5. ما الراتب الذي يعبر عن كمية السلع والخدمات التي يستطيع شراؤها؟  
أ) الراتب الحقيقي.      ب) الراتب الاسمي.      ج) الراتب الأساسي.      د) الراتب الإجمالي.
6. 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؟  
أ) 240 دينار.      ب) 960 دينار.      ج) 1440 دينار.      د) 1200 دينار.
7. أي من العمليات الإدراكية الآتية تشير إلى تركيز المستهلك على مثير معين دون غيره بما يتوافق مع حاجاته واهتماماته وخبراته؟  
أ) التحريف الانتقائي.      ب) الانتباه الاننقائي.      ج) الاستبقاء الاننقائي.  
د) استبقاء التنفيذ.
8. أين تصنف كوبونات التسويق، كجزء من المزيج الترويجي؟  
أ) ترويج المنتجات.      ب) البيع الشخصي.      ج) التسويق المباشر.  
د) الإعلان.
9. ماذا يعد التسويق الإلكتروني في هذا العصر؟  
أ) قوة تنافسية.      ب) ميزة تنافسية.      ج) ضرورة تنافسية.  
د) كفاية تنافسية.
10. في أي مرحلة من مراحل اتخاذ القرار الشرائي، يجب وضع المعايير التي سيتم الاختيار على أساسها؟  
أ) تقييم القرارات.      ب) اتخاذ القرارات.      ج) تقييم البدائل.  
د) إدراك الحاجة.

**السؤال الثاني: (20 علامة)**

أ) اقرأ الحالة الدراسية التالية ثم أجب عن الأسئلة التي تليها:

**مصنع الصمود للمعدات الزراعية**

يدير عادل مصنعاً لإنتاج المعدات والآلات الزراعية، والذي يقع في منطقة الاغوار، ويصنع العديد من الأدوات والمعدات التي تلبى احتياجات المزارع مثل : المحاريث الزراعية، وخزانات المياه، ومعدات التسميد، وأدوات الري، لبى عادل دعوة احدى المؤسسات لحضور دورة تم عقدها لتعزيز صمود المشاريع في الاغوار تحت عنوان " إدارة الجودة الشاملة " ولحرصه على مواكبة التطورات للوصول بمنتجاته الى الحالة المثلثى التي تلبى حاجات 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 وال الحاجة الى تمكينهم وتدريبهم بشكل مستمر ، فقرر وضع برنامج تدريبي للعاملين، وانشأ قسم خاص لمتابعة الجودة، ووضع نظام لقياس الجودة، وعمل حملة توعوية وتسويقيّة لهذه الفكرة بين العاملين بهدف توجيههم نحو المشاركة والتعاون وتحمل المسؤولية في سبيل نجاح تبني وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ولاحظ بعد فترة زمنية من التطبيق زيادة في انتقاء العاملين ورضاهما وارتفاع انتاجيتهم، وزيادة في مبيعات المصنع، مما ترتبت عليه تخفيض في تكاليف الإنتاج وزيادة في الأرباح ، وتحسين سمعة المصنع التي انعكست على كسب المزيد من الزبائن، ونتيجة للتوسيع في المصنع أصبح بالإمكان تلبية طلبات السوق المحلية، بل والأسواق الإقليمية والعالمية.

المطلوب:

1. ما التحديات التي واجهها عادل في اثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصنع؟
2. ما دور العاملين في تبني إدارة الجودة الشاملة؟
3. ما الإجراءات التي قام عادل بتنفيذها للتغلب على التحديات ونجاح فكرة تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة؟
4. ما فوائد تطبيق فكر ومنهج إدارة الجودة الشاملة في المصنع؟

ب) قارن بين مرحلتي شركة التسويق والتسيويق بالشبكات الاجتماعية من حيث :

1. الاساس الذي بنيت عليه
2. المنافسة
3. الاهتمام بالزبائن

ج) الجدول الآتي يحتوي على خصائص طرق تقييم الأداء، والمطلوب تصنيفها حسب طريقة التقييم التابعة لها، ونقل كل خاصية إلى العمود المناسب لها على دفتر الإجابة.

(4 علامات)

طرق تقييم الأداء					الرقم
معايير التقييم	الترتيب البسيط	الإدارة بالأهداف	التوزيع الاجباري	الخصائص	
				تفيد حرية المُؤمِّن في التقييم.	1
				ترتيب المرءوسين تنازلياً من الاحسن الى الأسوأ في الأداء.	2
				أوسع انتشاراً وأسهل تصميماً.	3
				مشاركة المرءوسين في وضع معايير التقييم.	4
				العدالة والموضوعية وعدم التحيز في التقييم.	5
				تعتمد في تقييم الأداء على ظاهرة التوزيع الطبيعي الاحصائي لأداء العاملين.	6
				تعد من أقدم طرق التقييم.	7
				تقييم أداء الموظف بناءً على ما انجزه من أهداف متفق عليها.	8

**السؤال الثالث: (20 علامة)**

ا) يتضمن الجدول الآتي مدلولات عناصر النظام الإنتاجي، والمطلوب: حدد كل من عناصر النظام الإنتاجي أمام المدلول المناسب له.  
 (4 علامات)

الرقم	المدلول	مكونات (عناصر) النظام الإنتاجي
1	تحويل توليفة المواد الداخلة في العملية الإنتاجية إلى منتجات نهائية.	
2	تشمل كل الموارد المادية وغير المادية في المنشأة المستخدمة في العملية الإنتاجية.	
3	ردود فعل المستهلكين تجاه ما تقدمه المنشأة من سلع وخدمات من أجل تحسين جودة هذه المنتجات، لضمان المنافسة الدائمة مع مثيلاتها من المنتجات.	
4	السلع او الخدمات الناتجة عن النظام الإنتاجي.	

- ب) اذكر الخطوات المتسلسلة لعملية اختيار الموارد البشرية في المنشآت؟  
 ج) اليك مجموعة من متغيرات البيئة الخارجية لمنشآت الاعمال ( البطالة، القيم ، التضخم ، الاسرة ، الضرائب ، العادات والتقاليد ، الجماعات المرجعية، الدين، الدخل ، الزواج ) والمطلوب : تصنيفها حسب تبعيتها لكل نوع من الخصائص البيئية، بوضعها في العمود المناسب في الجدول الآتي ونقلها لدفتر الإجابة.  
 (10 علامات)

الخصائص الاقتصادية	الخصائص الثقافية	الخصائص الاجتماعية

**السؤال الرابع: (20 علامة)**

ا) يعمل مصنوع الرؤاد في إنتاج الحقائب النسائية، فإذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية للعامل الواحد بلغت 160 ساعة، بدون تأخير وتوقف وتعطل، وأن حجم الطلب على الحقائب النسائية يبلغ 4800 حقيبة شهرياً والمدة الزمنية الازمة لصناعة الحقيبة الواحدة 30 دقيقة .  
 (5 علامات)

المطلوب: احسب العدد اللازم من العاملين لانتاج الكمية المطلوبة.

ب) بين أهمية إدارة العمليات الإنتاجية في المنشآة.

ج) الجدول الآتي يتضمن مختلف أنواع نماذج الإيرادات التي تحقق من خلالها المنشآت العاملة في التجارة الإلكترونية إيراداتتها، والمطلوب : توضيح كيفية عمل كل نموذج .  
 (10 علامات)

الرقم	نموذج الإيرادات	كيفية عمله
1	الاشتراكات	
2	رسوم المعاملات	
3	الاحالة	
4	الإعلانات	
5	المبيعات	

السؤال الخامس: (20 علامة)

أ) يحتوى الجدول الآتى على مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الانتاج في مصنع يافا للمراوح الكهربائية لعام 2018 م .  
(10 علامات)

البيان	القيمة / الكمية
عدد المراوح الكهربائية المنتجة	4000 مروحة
سعر بيع المروحة	30 دينار
المواد الاولية المستخدمة ( بلاستيك )	8000 كغم
تكليف المواد الاولية	20000 دينار
عدد ساعات العمل	7500 ساعة
تكلفة العمل المباشر	50000 دينار
الطاقة المستخدمة	15000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	2000 دينار
تكليف اخرى ( كمية الاموال المستخدمة )	10000 دينار

المطلوب : احسب كلاً من:

1. الانتاجية الكلية.
2. انتاجية ساعة العمل.
3. انتاجية الدينار من الطاقة.
4. انتاجية المواد الاولية.
5. الانتاجية المتعددة ( العمل والطاقة ) .

ب) اليك مجموعة من الحالات المتعلقة بتعويض العاملين، والمطلوب: حدد سبب زيادة الاجر (عمل إضافي، تقييم الوظيفة، غلاء المعيشة، الاقمية، مكافأة، طبيعة العمل) في كل حالة من الحالات الواردة في الجدول:  
(6 علامات)

الرقم	الحالة	سبب الزيادة في الاجر
1	حصول الموظف على علاوة بنسبة 2% من الراتب الأساسي تعويضاً عن ارتفاع المستوى العام للأسعار.	
2	زيادة أجر العاملين على ماكينات قص الحجر وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 10% من الراتب الاجمالي.	
3	حصول الموظف احمد على مبلغ إضافي مقابل انجاز مهام بعد انتهاء دوامه الرسمي في المنشأة.	
4	إعطاء المدير المالي راتب 1500 دينار ، والموظف المحاسب في قسم المالية 800 دينار.	
5	حصول الموظف على علاوة استثنائية في نهاية العام، تقديرًا لجهوده المتميزة في المنشأة.	
6	ازدياد راتب الموظف علاء بعد 10 سنوات من العمل الفعلي في المنشأة ليصبح 800 دينار.	

(4 علامات)

ج) بين طريقة عمل كل من أدوات الترويج الإلكتروني الآتية:

الرقم	أدوات الترويج الإلكتروني	طريقة عملها
1	التسويق بالخرائط الالكترونية	
2	مراجعة الزبائن	

**السؤال السادس: (20 علامة)**

أ) ينتج مصنع الكرمل دراجات هوائية تمتاز بالمتانة والامان وسهولة الاستخدام ، اذ يعمل المصنع بمعدل 8 ساعات يومياً، وحددت الطاقة المصممة للمصنع لانتاج 5 دراجات في الساعة ، علماً ان الانتاج الفعلي اليومي للمصنع بلغ 28 دراجة هوائية، ووقت تهيئة الالات للعمل يبلغ 30 دقيقة يومياً، وقت الصيانة ساعة واحدة يومياً.

(6 علامات)

- المطلوب: احسب كلاً مما يأتي :
1. الطاقة المصممة اليومية للمصنع.
  2. الطاقة الفعلية للمصنع.
  3. معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية.

(6 علامات)

(8 علامات)

- ب) عدد مراحل دورة الترويج الالكتروني بشكل متسلسل.
- ج) على كل من الآتي:
1. التسويق نشاط اوسع من البيع.
  2. إدارة الموارد البشرية في المنشآت تحقق ميزة تنافسية لها.
  3. يعتبر قياس الإنتاجية في المشاريع الصناعية اكثر سهولة عنها في المشاريع الخدمية.

**القسم الثاني:** يتكون هذا القسم من سؤالين وعلى المشترك أن يجيب عن أحدهما فقط.

**السؤال السابع: (20 علامة)**

أ) الجدول الآتي يتضمن مجموعة من أنشطة بعض المنشآت، المطلوب تحديد وحدات قياس الطاقة الإنتاجية او الاستيعابية لكل منشأة حسب النشاط الذي تزاوله.

الرقم	نوع النشاط	وحدات قياس الطاقة الإنتاجية أو الاستيعابية
1	المطاعم	
2	الجامعات او المعاهد	
3	الفنادق	
4	المستشفيات	
5	الطائرات	

(6 علامات)

ب) ما مزايا عملية استقطاب الموارد البشرية للمنشأة من مصادر خارجية؟

(6 علامات)

ج) وضع عناصر الجودة الواجب توافرها في الخدمة .

(3 علامات)

د) تتم عملية التوزيع مباشرة من المنتج الى المستهلك او باستخدام مجموعة من مؤسسات التوزيع وهذا يعتمد على عوامل عدة، اذكرها.

**السؤال الثامن: (20 علامة)**

أ) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من العوامل المؤثرة في التخطيط للموارد البشرية في مصنع الكرمل للتصنيع الغذائي، والمطلوب: تصنيف هذه العوامل فيما إذا كانت من العوامل الداخلية أو الخارجية.

الرقم	العامل المؤثر في التخطيط	تصنيف العوامل
داخليه	خارجيه	
1	ارتفاع مؤشر أسعار السلع والخدمات في سلة المستهلك.	
2	التغيرات في الهيكل التنظيمي.	
3	توفر ايدي عاملة خبيرة في التصنيع الغذائي في البلد.	
4	تحسين تكنولوجيا التعليب والتغليف لمنتجات المصنع .	

(4 علامات)

ب) وضع تصنيف الأساليب الترويجية حسب الكلفة؟

(6 علامات)

ج) ما الجوانب الواجب دراستها في المنتج .

(6 علامات)

د) على كل مما يأتي:

1. يمتاز التسعير الالكتروني بالشفافية والعدالة لكل من البائع والمشتري.
2. تقييم أداء العاملين يؤدي الى زيادة التزامهم بتنفيذ واجباتهم وتحمل مسؤولياتهم.
3. تعتبر الطاقة الفعلية أكثر واقعية في قياس الطاقة الإنتاجية.

**انتهت الأسئلة**

الاجابة

إجابة السؤال الأول : ( 20 علامة ) كل بند علامتان

الرقم	رمز الإجابة
10	ج
9	ج
8	أ
7	ب
6	ج
5	أ
4	د
3	أ
2	د
1	ب

السؤال الثاني: (20 علامة)

فرع أ (10 علامات)

1- ما التحديات التي واجهها عامل في اثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصنع؟  
رفض العاملين للمشاركة، الحاجة لتنفيذ الثقافة التنظيمية للعاملين في المصنع، الحاجة الى تمكين وتدريب العاملين بشكل مستمر ،

2- ما دور العاملين في تبني إدارة الجودة الشاملة؟  
المشاركة، والتعاون، وتحمل المسؤولية الجماعية

3- ما الإجراءات التي قام عامل بتنفيذها للتغلب على التحديات ونجاح فكرة تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة؟  
وضع برنامج تدريسي للعاملين، وأنشأ قسم خاص لمتابعة الجودة، ووضع نظام لقياس الجودة، وعمل حملة توعوية وتسويقية لهذه الفكرة بين العاملين

4- ما فوائد تطبيق فكر ومنهج ادارة الجودة الشاملة في المصنع ؟  
الانماء / تقليل التكاليف / التوسيع/ زيادة الارباح/ كسب الزبائن/ تحسين سمعة المنشأة / تحسين الكفاءة الانتاجية.

فرع ب ( 6 علامات )

الرقم	معيار المقارنة	مرحلة شركة التسويق	التسويق بالشبكات الاجتماعية
1	الاساس الذي بنى عليه	المستهلك محور العملية التسويقية	انتشار التسويق عبر الشبكات الاجتماعية
2	المنافسة	يوجد منافسة شديدة	لم تعد المنافسة محلية بل أصبحت عالمية
3	الاهتمام بالزبائن	المنشأة وجدت لإشباع حاجات الزبائن	يتمتع الزبيون بحرية التواصل الالكتروني التسويقي على مدار الساعة، الزبون يقود التواصل ، فيدخل للموقع ويخرج منها في أي وقت يريد .

فرع ج ( 4 علامات )

الرقم	طرق تقييم الأداء				الخصائص
	معايير التقييم	الترتيب البسيط	الادارة بالأهداف	التوزيع الاجباري	
1				✓	تفيد حرية المُقيم في التقييم
2		✓			ترتيب المرؤوسين تنازلياً من الاحسن الى الأسوأ في الأداء
3	✓				أوسع انتشاراً وأسهل تصميماً
4			✓		مشاركة المرؤوسين في وضع معايير التقييم
5	✓				العدالة والموضوعية وعدم التحيز في التقييم
6				✓	تعتمد في تقييم الأداء على ظاهرة التوزيع الطبيعي الاحصائي لأداء العاملين.
7		✓			تعد من أقدم طرق التقييم.
8			✓		تقييم أداء الموظف بناء على ما انجذه من أهداف متفق عليها.

السؤال الثالث: ( 20 علامة )

فرع أ ( 4 علامات )

الرقم	المدلول	مكونات النظام الانتاجي
1	تحويل توليفة المواد الداخلة في العملية الإنتاجية الى منتجات نهائية	<u>العمليات التحويلية</u>
2	تشمل كل الموارد المادية وغير المادية في المنشأة والمستخدمة في العملية الإنتاجية	<u>المدخلات</u>
3	ردود فعل المستهلكين تجاه ما تقدمه المنشأة من سلع وخدمات من أجل تحسين جودة هذه المنتجات، لضمان المنافسة الدائمة مع مثيلاتها من المنتجات.	<u>التغذية الراجعة</u>
4	السلع او الخدمات الناتجة عن النظام الانتاجي	<u>المخرجات</u>

فرع ب ( 6 علامات )

- اذكر الخطوات المتسلسلة لعملية اختيار الموارد البشرية في المنشآت؟

- 1- تقديم طلب التوظيف 2- دراسة الطلب المقدم 3- عقد الاختبارات 4- الاختيار الاولى 5- اجراء المقابلات 6- القرار النهائي للاختيار

فرع ج (10 علامات)

الخصائص الاقتصادية	الخصائص الثقافية	الخصائص الاجتماعية
البطالة	العادات والتقاليد	الاسرة
التضخم	الزواج	الجماعات المرجعية
الدخل	الدين	
الضرائب	القيم	

السؤال الرابع: ( 20 علامة )

فرع أ ( 5 علامات )

عبء العمل الاجمالي بالدقائق = متوسط حجم العمل الشهري × المدة الزمنية اللازمة لإنجاز المهمة

$$30 \times 4800 =$$

$$= 144000 \text{ دقيقة عمل}$$

عبء العمل بالساعات = عبء العمل الاجمالي بالدقائق ÷ 60

$$= 144000 \div 60$$

$$= 2400 \text{ ساعة عمل}$$

عدد العاملين المطلوبين لتحقيق الهدف المرسوم = عبء العمل الاجمالي بالساعات ÷ عدد ساعات العمل الشهرية للفرد الواحد

$$160 \div 2400 =$$

$$= 15 \text{ عامل}$$

فرع ب ( 5 علامات )

- بين أهمية إدارة العمليات الإنتاجية في المنشأة.

1- أنها تتعلق بجميع القطاعات الإنتاجية والخدماتية، كالتعليم والصحة وصناعة السيارات ..

2- أنها تسهم في رفع كفاءة وفاعلية إدارة الإنتاجية، من خلال تقليل الهدر، والاستخدام الأمثل للموارد، بما يضمن تحقيق مستويات عالية من الجودة.

3- ان لها دور استراتيجي في إعطاء الميزة التنافسية للمنشأة في سوق العمل.

4- أنها تمثل الجزء المكمل في المنشأة، لهذا يجب الاهتمام بإدارتها بشكل كفؤ.

5- المساعدة في جدولة وتنظيم النشاط الإنتاجي ومراقبة كافة مراحله.

فرع ج ( 10 علامات )

الرقم	نموذج الإيرادات	كيفية عمله
1	الاشتراكات	يقوم على دفع الزبون لمبلغ قد يكون شهرياً مقابل حصوله على خدمة معينة
2	رسوم المعاملات	تحصل فيه المنشأة عمولات بناء على حجم المعاملات التي يقوم بها الزبون
3	الإحالة	تحصل فيه المنشأة على عمولات مقابل إحالة الزبائن إلى موقع الكترونية لمنشآت أخرى.
4	الإعلانات	تحصل فيه المنشأة على مبالغ مالية مقابل السماح للغير بنشر اعلاناتهم على موقع المنشأة الإلكتروني.
5	المبيعات	تحصل فيه المنشأة على عوائد من بيع سلع وخدمات عبر موقعها الإلكتروني.

السؤال الخامس ( 20 علامة )

فرع أ ( 10 علامات )

1- الإنتاجية الكلية = المخرجات ( الكمية × السعر ) ÷ المدخلات ( رأس المال + العمل + المواد الأولية + الطاقة )

$$= \frac{120000}{30 \times 4000} = \frac{120000}{82000} = \frac{2000+20000+50000+10000}{1.46}$$

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

$$= \frac{7500}{4000} =$$

$$= 0.53 \text{ مروحة/ساعة}$$

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

$$= \frac{2000}{120000} = 0.01666666666666666 \text{ دينار}$$

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

$$= \frac{8000}{4000} =$$

$$= 2 \text{ مروحة / كغم}$$

5- الإنتاجية المتعددة (إنتاجية العمل والطاقة) = المخرجات ÷ (تكلفة العمل + تكلفة الطاقة)

$$= \frac{2000}{(50000 + 120000)} =$$

$$= 0.01666666666666666 \text{ دينار}$$

فرع ب ( 6 علامات )

الرقم	الحالة	سبب الزيادة في الأجر
1	حصول الموظف على علاوة بنسبة 6% من الراتب الأساسي تعويضاً عن ارتفاع المستوى العام للأسعار.	غلاء المعيشة
2	زيادة أجور العاملين على ماكينات قص الحجر وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 10% من الراتب الإجمالي.	طبيعة العمل
3	حصول الموظف احمد على مبلغ إضافي مقابل انجاز مهام بعد انتهاء دوامه الرسمي في المنشأة.	عمل إضافي
4	إعطاء المدير المالي راتب 1500 دينار، والموظف المحاسب في قسم المالية 800 دينار.	تقييم الوظيفة
5	حصول الموظف على علاوة استثنائية في نهاية العام، تقديرًا لجهوده المتميزة في المنشأة.	مكافأة
6	ازدياد راتب الموظف علاء بعد 10 سنوات من العمل الفعلي في المنشأة ليصبح 800 دينار.	الاقدمية

فرع ج ( 4 علامات )

الرقم	أدوات الترويج الالكتروني	طريقة عملها
1	التسويق بالخرائط الالكترونية	ادراج موقع المنشأة على الخرائط الالكترونية، من خلال التسجيل في الموقع الالكتروني لظهور الموقع الجغرافي المحدد للمنشأة على الخرائط مما يجعلها في قائمة الخيارات الأولى للمستهلكين

تقييمات الزبائن للم المنتجات، والتي بدونها في موقع التسويق الالكتروني.

### السؤال السادس ( 20 علامة )

#### فرع أ ( 6 علامات )

1- الطاقة المصممة اليومية للمصنع .

= الطاقة المصممة بالساعة × عدد ساعات العمل اليومية

$$= 5 \times 8 = 40 \text{ درجة / يوم}$$

2- الطاقة الفعلية للمصنع .

= الطاقة المصممة بالساعة × ( عدد ساعات العمل اليومية - وقت التهيئة اليومية - وقت الصيانة اليومية )

$$(1 - \frac{1}{2} - 8) \times 5 =$$

$$32.5 = 6.5 \times 5 =$$

3- معدل كفاءة الطاقة الانتاجية = الانتاج الفعلي ÷ الطاقة الفعلية

$$86.15\% = 32.5 \div 28 =$$

#### فرع ب ( 6 علامات )

- 1- تقييم الحاجة الى الترويج 2- تحديد السوق المستهدف 3- صياغة الرسالة الترويجية 4- تحديد أدوات الترويج 5- اطلاق الحملة الترويجية 6- تقييم نتائج الترويج .

#### فرع ج ( 8 علامات )

1- التسويق نشاط اوسع من البيع .

لانه يشتمل على صياغة المنتج وتسويقه والترويج له، واستخدام القنوات المناسبة لتوزيعه، بينما يشكل البيع ثمرة التسويق الناجح، اذ يتمثل بتمكين المشتري من الالتفاق بالمنتج مقابل دفع قيمته.

2- إدارة الموارد البشرية في المنشآت تحقق ميزة تنافسية لها.

لأن كفاءة إدارة الموارد البشرية في خُسن تخطيطها واستقطابها واستثمارها على المورد البشري سينعكس بالإيجاب على المنتجات التي تقدمها المنشأة، وهذا ما يمنحك فرصة التفوق على منافسيها في السوق.

3- يعتبر قياس الإنتاجية في المشاريع الصناعية أكثر سهولة عنها في المشاريع الخدمية.

الجواب: بسبب ارتفاع التجانس بين مخرجات نظم التصنيع، حيث يمكن قياس إنتاجية مشروع صناعي أو قسم من أقسامه من خلال تحديد عدد القطع التي ينتجها في الوحدة الزمنية الواحدة ، وهذا يعد أسهل من قياس إنتاجية مشروع خدمي ففي المنشآت تتركز إنتاجية الاعمال اليومية على تحديد عدد المرضى ومتلقي العلاج فيها.

السؤال السابع ( 20 علامة )

فرع أ ( 5 علامات )

الرقم	نوع النشاط	وحدات قياس الطاقة الإنتاجية أو الاستيعابية
1	المطاعم	عدد الطاولات
2	الجامعات او المعاهد	عدد الطلبة المقبولين
3	الفنادق	عدد الغرف
4	المستشفيات	عدد الأسرة
5	الطائرات	عدد المقاعد

فرع ب ( 6 علامات )

- رفد المنشآة بأفكار وكفايات ، من خلال ادخال طرق وأساليب جديدة في العمل، كما يجعل مجال الاختيار أكثر اتساعاً، اذ يحقق مبدأ تكافؤ الفرص للجميع.

فرع ج ( 6 علامات )

- 1- موثوقية الخدمة : وهي استمرارية المنشآة في تقديم خدمة ذات جودة للمدة المتفق عليها .
- 2- الثقة : وتمثل بامكانيات وخبرة وحرفية مقدم الخدمة وقدرتها على الوفاء بالالتزامات والمحافظة على خصوصية الزبائن .

فرع د ( 3 علامات )

- طبيعة المنتج - إمكانيات المنتجين - التباعد الجغرافي بين المنتجين والمستهلكين .

السؤال الثامن: ( 20 علامة )

فرع أ ( 4 علامات )

الرقم	العامل المؤثر في التخطيط	تصنيف العوامل
خارجية	داخلية	
1	ارتفاع مؤشر أسعار السلع والخدمات في سلة المستهلك	✓
2	التغيرات في الهيكل التنظيمي	✓
3	توفر ايدي عاملة خبيرة في التصنيع الغذائي في البلد.	✓
4	تحسين تكنولوجيا التعليب والتغليف لمنتجات المصنع .	✓

فرع ب ( 4 علامات )

- وضح تصنيف الأساليب الترويجية حسب التكلفة ؟

- الأساليب الترويجية مدفوعة التكلفة ، مثل الإعلان التجاري والعينات المجانية .

- الأساليب الترويجية غير مدفوعة التكلفة ، كالادعاية التي تكون على شكل مادة إخبارية تتضمن الإشارة الى محتوى ترويجي معين .

فرع ج ( 6 علامات )

ما الجوانب الواجب دراستها في المنتج .

1- منافع المنتج 2- الاسم التجاري للمنتج 3- خدمات ما بعد البيع .

فرع د ( 6 علامات )

على :

1- يمتاز التسويق الإلكتروني بالشفافية والعدالة لكل من البائع والمشتري .

لأنه يتيح إمكانية الاطلاع على مختلف الأسعار ومقارنتها من خلال الأسواق الإلكترونية بسرعة وجهد قليل .

2- تقييم أداء العاملين يؤدي إلى زيادة التزامهم بتنفيذ واجباتهم وتحمل مسؤولياتهم :

وذلك لأنه قد يترتب على عملية التقييم لأداء العاملين تحفيزهم وتقدير حجم التعويضات التي يستحقونها، كما يساعدهم في تعديل سلوكهم بصورة أفضل ودفعهم لتطوير أدائهم.

3- تعتبر الطاقة الفعلية أكثر واقعية في قياس الطاقة الانتاجية .

لأنها تمثل الطاقة الانتاجية الفصوصى، مستبعدا منها الخسارة في حجم الانتاج بسبب ضياع جزء من وقت العمل في اعداد وتهيئة الالات وصيانتها.