دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم
الإدارة العامة للقياس والتقويم والامتحانات

الفرع: الريادة والأعمال
المبحث: الادارة والاقتصاد
الورقة : الأولى

بسم الله الرحمن الرحيم

لامتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة "الإنجاز"
لعام 2019

State of Palestine
Ministry of Education
D. G. of Assessment, Evaluation & Examinations

مدة الامتحان :ساعتان ونصف
اليوم والتاريخ :الاربعاء 2019/06/19
مجموع العلامات (100) علامة

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

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

السؤال الأول: (30 علامة)

يتكون هذا السؤال من (20) فقرة من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، اختر رمز الإجابة الصحيحة، ثم ضع إشارة (×) في المكان المخصص في دفتر الإجابة:

1. احالة مرشح الوظيفة للفحص الطبي، هي خطوة من خطوات :

أ) الاستقطاب. ب) الاختيار. ج) التعيين. د) التأهيل.

2. وظيفة من وظائف ادارة الموارد البشرية ترتبط بمنح العاملين المقابل العادل لقاء الجهد الذي يبذلونه في العمل:

أ) تدريب وتطوير العاملين. ب) تحفيز العاملين.

ج) تقييم أداء العاملين. د) تعويض العاملين ومكافأتهم.

3. أي من التالية يعتبر من التعويضات غير المباشرة التي تقدمها المنشأة للعاملين :

أ) الاجازات السنوية. ب) الاجر الإضافي. ج) بدل السكن. د) المكافآت النقدية.

4. جهة التقييم التي تجعل من الموظفين أكثر التزاما بالاهداف هي :

أ) الرئيس. ب) الموظف نفسه . ج) زملاء العمل. د) المرؤوسين.

5. هناك مجموعة من العوامل أسهمت في ظهور إدارة الموارد البشرية ما عدا:

أ) ظهور نقابات عمال. ب) سن قوانين وتشريعات العمل.

ج) استخدام تقنيات جديدة في الترويح. د) زيادة وعي وثقافة العاملين.

6. يطلق على تقييم ردود فعل المستهلكين تجاه ما تقدمه المنشأة من سلع وخدمات:

أ) المدخلات. ب) المخرجات. ج) العمليات التحويلية. د) التغذية الراجعة.

7. التحسن في استغلال الموارد المستخدمة وتقليل الهدر مرتبط بـ:

أ) الكفاءة. ب) الفاعلية. ج) الإنتاج. د) تحليل نظم الإنتاج.

8. اذا علمت بأن الطاقة الفعلية اليومية لورشة انتاج دراجات هوائية 40 دراجة يوميا، وان الإنتاج الفعلي اليومي للورشة بلغ 30 دراجة ،فان معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية:

أ) 70%. ب) 75%. ج) 120%. د) 133%

9. درجة تطابق المنتج أو الخدمة المقدمة لمواصفات التصميم مرتبطة بعنصر جودة :

أ) التصميم. ب) التنفيذ. ج) المنشأة. د) المنتج.

10. مراحل تدفق المنتج هي:

أ) تصميم، انتاج، توزيع، استهلاك. ب) تصميم، توزيع ،انتاج، استهلاك.

ج) استهلاك، انتاج، تصميم، توزيع. د) استهلاك، تصميم، انتاج، توزيع.

لاحظ الصفحة التالية

يتبع صفحة (2) ←

11. تكون تكلفة معالجة الأخطاء في مراحل تدفق الإنتاج اقل ما يمكن في مرحلة :

أ) التصميم. ب) الإنتاج. ج) التوزيع. د) الاستهلاك .

12. المرحلة التي فيها شعار الزبائن مدى الحياة ،والثقة أساس العلاقات مع الزبائن واهتمت بدراسة مسوحات الزبائن هي مرحلة:

أ) علاقات التسويق. ب) شركة التسويق. ج) قسم التسويق. د) المبيعات.

13. المكون الوحيد في المزيج التسويقي الذي يجلب الإيرادات مباشرة للمشروع هو:

أ) التسعير. ب) الترويج. ج) المنتج. د) التوزيع.

14. أي من المفردات التسويقية التالية مرتبطة بالتوزيع :

أ) الاسم التجاري. ب) الجودة. ج) الكفالة. د) موقع المشروع.

15. أي من المنتجات التالية مرتبطة بالمستهلك النهائي وليس الصناعي:

أ) قطن خام. ب) جهاز حاسوب منزلي.

ج) خضروات للمطاعم. د) ملابس بالجملة.

16. من المؤثرات الشخصية التي تؤثر في قرار المستهلك:

أ) نمط الحياة. ب) البطالة. ج) الضرائب. د) القيم.

17. تمر عملية القرار الشرائي بمجموعة من الخطوات تبدأ بـ :

أ) قرار الشراء. ب) تقييم القرار. ج) ادراك الحاجة. د) البحث عن معلومات.

18. تحصل المنشأة العاملة في التجارة الالكترونية على عوائد من بيع سلع وخدمات عبر موقعها الالكتروني من خلال:

أ) نموذج الاشتراكات. ب) نموذج المبيعات .

ج) نموذج الاحلال. د) رسوم المعاملات.

19. واحد من المنتجات التالية يمكن رقمنتها بالكامل:

أ) حقائب السفر. ب) الاناشيد الاسلامية. ج) الملابس الرياضية. د) العقاقير الطبية.

20. يعتبر التسويق الالكتروني في هذا العصر :

أ) ميزة تنافسية. ب) ضرورة تنافسية. ج) كفاية تنافسية. د) قوة تنافسية.

لاحظ الصفحة التالية

يتبع صفحة (3) ←

السؤال الثاني: (20 علامة)

أ. فيما يأتي جدول لخصائص طرق تقييم الأداء، والمطلوب تصنيف هذه الخصائص حسب طريقة التقييم التابعة لها:

(التوزيع الاجباري، الادارة بالأهداف، الترتيب البسيط، معايير التقييم) **(5 علامات)**

الرقم	الخصائص	طريقة التقييم
1	بيان نقاط القوة والضعف لدى الشخص المقيم.	
2	تناسب المؤسسات الصغيرة.	
3	تقيد حرية المقيم في التقييم.	
4	تنظر إلى النتائج أكثر من السلوك.	
5	مشاركة المرؤوس في وضع معايير التقييم.	

ب. بين اهمية التسويق في العصر الحالي. **(5 علامات)**

ج. اقرأ الحالة الدراسية الآتية **(10 علامات)**

مشغل الملابس القطنية

يدير احمد مشغلا لانتاج الملابس القطنية في بيت لحم، حيث ينتج الملابس القطنية لكلا الجنسين ولجميع الاعمار، فكر أحمد بتبني تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة، وذلك بناء على دورة التحق بها، ومن اجل ذلك عقد اجتماعا مع الموظفين والعاملين، لوضع رؤية ورسالة للمصنع، فقرر وضع برنامج تدريبي للعاملين وانشاء قسم خاص لمتابعة الجودة، وضع نظام لقياس الجودة، وعمل حملة توعوية وتسويقية لهذه الفكرة بين العاملين في المصنع، ولاحظ بعد فترة زمنية من التطبيق زيادة انتماء العاملين ورضاهم وارتفاع انتاجيتهم، وزيادة في مبيعات المصنع، مما ترتب عليه تخفيض في تكاليف الإنتاج ونتيجة للتوسع في المصنع، اصبح بالإمكان تلبية طلبات السوق المحلية بل الأسواق الإقليمية والعالمية.

أجب عن الأسئلة الآتية:

1. ما اثر تبني إدارة الجودة الشاملة على كل مما يأتي :

أ) العاملين ب) الإنتاج ج) التكاليف د) الزبائن هـ) الحصة السوقية للمشغل

2. ما التحديات التي تتوقع ان احمد واجهها في اثناء تطبيق الجودة الشاملة في المشغل؟
3. ما دور العاملين في تبني إدارة الجودة الشاملة؟

السؤال الثالث: (20 علامة)

أ) يعمل مصنع حيفا في إنتاج الأحذية الجلدية ، فإذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية يبلغ 200 ساعة للعامل الواحد، وان حجم الطلب على الأحذية يبلغ 6000 حذاء شهريا، والمدة الزمنية اللازمة لصناعة الحذاء 20 دقيقة .

المطلوب : احسب العدد اللازم من العاملين لانتاج الكمية المطلوبة؟ **(5 علامات)**

ب) 1. قارن بين نظم الإنتاج الصناعية ونظم الإنتاج الخدماتية من حيث: **(4 علامات)**

أ) المخرجات ب) قياس الإنتاجية ج) فرصة معالجة مشاكل الجودة د) الاتصال بالزبائن

2. بين طريقة عمل أدوات الترويج الالكتروني التالية : **(6 علامات)**

أ) التسويق بمحركات البحث ب) التسويق بالبريد الالكتروني ج) التسويق بالوسائط الاجتماعية

لاحظ الصفحة التالية

تابع السؤال الثالث:

ج) فيما يلي بيانات التكاليف المرتبطة بالمكيفات وهي كما يلي: **(5 علامات)**

1. التكلفة الأولية للمكيف الواحد500 دينار.
2. تكلفة نقل المكيف 2% من التكلفة الأولية.
3. تكلفة تركيب المكيف 1% من التكلفة الأولية
4. نسبة هامش الربح 20% من التكلفة الكلية للمكيف الواحد.

احسب سعر بيع المكيف شاملا للنقل والتركيب بطريقة التسعير على أساس التكلفة.

السؤال الرابع: (20 علامة)

أ. يشير تعريف تحليل العمل إلى مخرجين مهمين، وضحهما. **(4 علامات)**

ب. فيما يلي مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج في مصنع للخزائن البلاستيكية: **(8 علامات)**

عدد الخزائن المنتجة	1400 خزانة
سعر بيع الخزانة	70 دينار
المواد الأولية المستخدمة	2800 كغم
تكلفة المواد الأولية	20000 دينار
عدد ساعات العمل	500 ساعة عمل
تكلفة العمل المباشر	48000 دينار
الطاقة المستخدمة	18000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	2000 دينار
تكاليف أخرى	7000 دينار

احسب:

1) الإنتاجية الكلية.
2) إنتاجية الدينار من المواد الأولية.
3) إنتاجية الدينار من الأجور.
4) الإنتاجية المتعددة(العمل والطاقة)

ج. فيما يلي مجموعة من المفردات الترويجية والمطلوب تصنيفها حسب تبعيتها لعناصر المزيج الترويجي من خلال ادراجها في الجدول ادناه:
(نقاط الشراء المتنقلة، الصحف، رعاية الانشطة، العينات المجانية، التسويق عبر الهاتف، التلفاز،كوبونات التسويق، الملصقات على الحافلات) **(8 علامات)**

البيع الشخصي	الاعلان	التسويق المباشر	ترويج المبيعات	العلاقات العامة

لاحظ الصفحة التالية

يتبع صفحة (5) ←

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من سؤالين، وعلى المشترك أن يجيب عن واحد منهما فقط.

السؤال الخامس: (10 علامات)

أ. 1) ما المقصود بالاسم التجاري. **(علامتان)**

2) لماذا يعتبر اختيار الاسم التجاري من اهم القرارات التي تتخذها المنشأة؟ **(علامتان)**

ب. قارن بين التوزيع الالكتروني الكامل والتوزيع الإلكتروني الجزئي من حيث : **(6 علامات)**

1) سرعة النقل 2) تكلفة التوزيع 3) إمكانية الوصول لمناطق أوسع.

السؤال السادس: (10 علامات)

أ. ما المقصود بالمصطلحات التالية : **(4 علامات)**

1) نموذج الإحالة 2) التسعير الالكتروني

ب. قارن بين الوكلاء والموزعون من حيث **(6 علامات)**

1) امتلاك البضاعة 2) العائد 3) الجهة التي يمثلها

انتهت الأسئلة