



اليوم: **الموافق / 2020 م**
 التاريخ: **/ 2020 م**
 مدة الامتحان: ساعتان ونصف
 مجموع العلامات: **(100) علامة**

متحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام 2020 م

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم
الإدارة العامة لقياس والتقويم والامتحانات

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

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

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (اربعة) 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 (x) في المكان المخصص في دفتر الإجابة:

1. ما وظيفة ادارة الموارد البشرية التي يتم من خلالها منح العاملين المقابل العادل، لقاء الجهد الذي يبذلونه في العمل؟

- A) تقييم اداء العاملين. B) تحفيز العاملين. C) تحفيز الوظائف. D) تعويض العاملين ومكافأتهم.

2. أي من المنتجات الآتية يمكن رقمتها بالكامل؟

- A) أثاث منزلي. B) مركبات نقل. C) وجبات سريعة. D) برامج الحاسوب.

3. ماذا يعني ارتفاع نسبة الأثاث المطابق للمواصفات بنسبة 95%؟

- A) ثبات الانتاجية. B) فاعلية في الانتاج. C) كفاءة وفاعلية. D) كفاءة في الانتاج.

4. اذا علمت أن انتاجية الدينار من الأجور تساوي (1.78) دينار، وقيمة اجمالي الأجور (70000) دينار، فكم تبلغ قيمة الانتاج في النظام الانتاجي؟

- A) (39325.84). B) (124600). C) (70000). D) (125000).

5. ما طريقة تقييم أداء العاملين التي بموجبها يقوم الرئيس المباشر بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأسوأ أداء؟

- A) الترتيب البسيط. B) التوزيع الاجاري. C) معايير التقييم. D) الادارة بالأهداف.

6. ما سبب زيادة أجور العاملين على ماقنات قص الحديد وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 5% من الراتب الاجمالي؟

- A) مكافأة. B) غلاء معيشة. C) طبيعة العمل. D) الأقدمية.

7. أي من الآتية يعد من مزايا عمليات الاستقطاب الخارجي؟

- A) رفد المنشأة بدماء جديدة للعمل فيها.
 B) زيادة الرضا الوظيفي للعاملين.
 C) انخفاض تكلفة البحث عن مرشحين.
 D) تكون مخاطرة عملية الاختيار قليلة.

8. أين تصنف العينات المجانية كجزء من المزيج الترويجي؟

- A) التسويق المباشر. B) البيع الشخصي. C) ترويج المبيعات. D) العلاقات العامة.

9. ماذا يطلق على تقييم ردود فعل المستهلكين تجاه ما تقدمه المنشأة من سلع وخدمات؟

- A) المدخلات. B) التغذية الراجعة. C) المخرجات. D) العمليات.

10. اذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية لمصنع ما (200) ساعة للعامل الواحد بدون تأخير وتعطل، وأن حجم الطلب على السلعة يبلغ (24000) كغم شهرياً، والمدة الزمنية اللازمة لصناعة الكيلو غرام الواحد (10) دقائق فما هو عدد العاملين المطلوب لانتاج الكمية المطلوبة؟
- (أ) 4 موظفين.
 (ب) 10 موظفين.
 (ج) 20 موظف.
 (د) 120 موظف.
11. اذا علمت أن معدل كفاءة الطاقة الانتاجية في مركز طبي يساوي (70%) وأن الطاقة الفعلية اليومية له (220) زبون مخدوم، فكم يبلغ الانتاج الفعلي للمركز؟
- (أ) (314.28) زبون.
 (ب) (70) زبون.
 (ج) (154) زبون.
 (د) (220) زبون.
12. ما وحدة قياس الطاقة الانتاجية في المطاعم؟
- (أ) عدد الطاولات.
 (ب) عدد المقاعد.
 (ج) عدد الغرف.
 (د) عدد الاسرة.
13. الى ماذا تشير درجة الالتزام بتنفيذ التصميم المخطط له؟
- (أ) جودة التصميم.
 (ب) جودة المنشآة.
 (ج) جودة التنفيذ.
 (د) جودة المنتج.
14. في أي مرحلة من مراحل تطور التسويق تم اعتبار المستهلك محور العملية التسويقية؟
- (أ) التسويق بالشبكات الاجتماعية.
 (ب) شركة التسويق.
 (ج) قسم التسويق.
 (د) علاقات التسويق.
15. ما أثر زيادة المدخلات من الموارد المستخدمة في النظام الانتاجي، مع انخفاض المخرجات من المنتجات على انتاجية المنشأة؟
- (أ) تبذبذ الانتاجية.
 (ب) انخفاض الانتاجية.
 (ج) ثبات الانتاجية.
 (د) زيادة الانتاجية.
16. ماذا يطلق على الكيان المادي او المعنوي الذي يكون على شكل سلعة او خدمة ولها سمات وثمن محدد؟
- (أ) التسعير.
 (ب) المنتج.
 (ج) الترويج.
 (د) التوزيع.
17. ماذا يعد التسويق الالكتروني في هذا العصر؟
- (أ) ميزة تنافسية.
 (ب) كفاية تنافسية.
 (ج) قوة تنافسية.
 (د) ضرورة تنافسية.
18. فيم تمثل المدخلات في سلوك المستهلك كنظام عند اتخاذه القرار الشرائي؟
- (أ) دوافع ومكان الشراء.
 (ب) $4p's$.
 (ج) المؤثرات الشخصية للمشتري.
 (د) المؤثرات البيئية للمشتري.
19. أي من العوامل التالية تسهم في ظهور ادارة الموارد البشرية؟
- (أ) نشوء الجماعات غير الرسمية في العمل.
 (ب) تخفيض معدلات الضريبة على المشتريات.
 (ج) تخفيض معدلات الضريبة على المبيعات.
 (د) استخدام تقنيات جديدة في الترويج.
20. بماذا تبدأ دورة الترويج الالكتروني؟
- (أ) بتقييم الحاجة للترويج.
 (ب) تحديد السوق المستهدفة.
 (ج) باطلاق الحملة الترويجية.
 (د) بصياغة الرسالة الترويجية.

السؤال الثاني: (20 علامة)

(10 علامات)

أ) حالة دراسية :

يرغب حذيفة في شراء سيارة جديدة، بسبب كثرة أعطال سيارته القديمة، وارتفاع تكاليف صيانتها، ونظراً لتعدد أنواع السيارات في فلسطين بدأ حذيفة رحلة البحث عن أنواع السيارات من خلال الموقع الإلكتروني المتخصص في السيارات، ومتابعة المجلات، والاستعانة بالاصدقاء والعائلة وزملاء العمل.

ركز حذيفة في أثناء جمع المعلومات عن السيارات على سعر السيارة ومكان الصنع ومتانتها وآراء الخبراء، وأيضاً آراء الأهل والاصدقاء.

وقد قرر حذيفة شراء سيارة من مدينة الخليل في شهر حزيران وبشيكات شخصية لمدة 36 شهراً، وبعد شهر من شراء السيارة شعر حذيفة بالفرح والرضا من شراء السيارة لأنها كانت ضمن توقعاته من حيث المتنانة والأداء.

1- لماذا يرغب حذيفة في شراء سيارة جديدة؟

2- ماذا يطلق على أول خطوة من خطوات القرار الشرائي؟

3- كيف جمع حذيفة بيانات عن البدائل المتاحة من السيارات الجديدة؟

4- ماذا يطلق على عملية جمع بيانات عن البدائل المتاحة كخطوة من خطوات الشراء؟

5- ما أبرز المعايير التي تم اختيار السيارة على أساسها؟

6- ماذا يطلق على عملية وضع معايير لاختيار السيارة على أساسها؟

7- عدد خطوات عملية الشراء كما ورد في الحالة.

ب) اذكر بالترتيب خطوات عملية الاختيار.

(6 علامات)

ج) اذكر مثالين على كل مما يأتي : 1) مزايا إجبارية تعطى للعاملين 2) مزايا اختيارية تعطى للعاملين.

السؤال الثالث: (20 علامة)

أ) فرق بين نماذج الإيرادات في التجارة الإلكترونية المذكورة في الجدول أدناه، من حيث المفهوم :

المفهوم	نموذج الإيرادات	الرقم
	الإحالة	1
	الإعلانات	2
	المبيعات	3

ب) علل لكل مما يأتي :

1) محددات الطاقة الانتاجية متداخلة

2) يختلف قياس الطاقة الانتاجية من منشأة إلى أخرى.

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

ج)

1) ما الفرق بين المنتج الأساس والمنتج الثانوي للمنشأة؟

2) بين أثر الاسم التجاري في بناء صورة المنتج في ذهان المستهلكين؟

3) كيف تؤدي زيادة الإنتاجية إلى تخفيض معدلات التضخم؟

(علامتان)

(علامتان)

(4 علامات)

السؤال الرابع: (20 علامة)

(6 علامات)

أ) حدد طريقة عمل كل من أدوات الترويج الآتية:

الرقم	أدوات الترويج الإلكتروني	كيفية عمله
1	التسويق بمحركات البحث.	
2	الإعلان بالهاتف المحمول.	
3	التسويق بالوسائل الاجتماعية.	

(6 علامات)

ب) ما المقصود بكل مما يأتي : 1 - الطاقة الانتاجية. 2 - عنق الزجاجة. 3 - الطاقة المصممة. ؟

ج) فيما يأتي جوانب عدة متعلقة بتحليل العمل، والمطلوب: تحديد أيًّا منها يقع ضمن الوصف الوظيفي، وأيًّا منها يقع ضمن

(4 علامات)

المواصفات الوظيفية:

(صلاحيات الوظيفة، المهارات التي يجيدها، اللغات التي يتقنها، ظروف وبيئة العمل، الدورات التدريبية، الواجبات، أهداف العمل، الخبرات العملية).

د) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من المتغيرات الشخصية للمستهلك، والمطلوب: تصنيفها حسب علاقتها بجوانب الشخصية

(4 علامات)

من خلال نقل الرقم والإجابة على دفتر الإجابة.

الرقم	المتغيرات الشخصية	الخصائص الشخصية للمستهلك		
نوع	نوع	نوع	نوع	نوع
1	الاهتمامات			
2	الفئة العمرية			
3	الأنشطة الممارسة			
4	الشعور بالجوع			
5	غريبة البيانات			
6	الجنس			
7	التذكر الانفعالي للأشياء			
8	الآراء المتبناة			

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

السؤال الخامس: (10 علامات)

- أ) الجدول الآتي يحتوي على مكونات إدارة التسويق وجوانب إدارة التسويق، والمطلوب: نقل كل مكون إلى العمود المناسب له:
(5 علامات)

جوانب إدارة التسويق					مكونات إدارة التسويق	الرقم
المزيج التسويقي	رغبة المستهلك	حاجة المستهلك	العملية الإدارية			
					الترويج لمنتجات المشروع	1
					التنظيم للموارد التسويقية	2
					منتجات من الضروري الحصول عليها	3
					التسعير للمنتجات	4
					التخطيط للعملية التسويقية	5

- ب) أذكر خمسة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
(5 علامات)

السؤال السادس: (10 علامات)

- أ) الجدول الآتي يحتوي على نظم إنتاج مختلفة، والمطلوب: أكمل الجدول الآتي بما يناسبها من مدخلات وعمليات ومخرجات:
(5 علامات)

المخرجات	العمليات	المدخلات	نظم الإنتاج
			مدرسة
			محجر

- ب) علل لكل مما يأتي:
(5 علامات)

- 1) تدفع العديد من المنشآت بدلات لبعض العاملين فيها.
2) تمتاز مكملات الأجر والراتب بالديمومة.

انتهت الأسئلة