



اليوم: السبت

التاريخ: 06 / 07 / 2024م

مدة الامتحان: ساعتان نصف

مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة

الدورة الأولى - لعام 2024م

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

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (ثلاثة) أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب 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. ما المورد الأكثر عرضة للتأثر بالتغيير في منشآت الأعمال؟

- الموارد المادية، كالألات والمعدات.
- الموارد المالية بالمنشأة.
- التكنولوجيا المستخدمة في العمل.
- العنصر البشري في المنشأة.

2. ماذا نقصد بالطاقة الخادمة؟

- مقدار الطاقة المحجوزة، لمواجهة الزيادة الاعتيادية في الطلب.
- مقدار الطاقة المحجوزة، لمواجهة الزيادة المفاجئة في الطلب.
- مقدار الطاقة المفقودة، والتي كان بإمكان المنشأة استغلالها.
- الجزء المهدور من الطاقة المتاحة للمنشأة.

3. أي من الآتية يشكل ثمرة التسويق الناجحة والمتمثل بتمكين المشتري من الانتفاع بالمنتج مقابل دفع قيمته؟

- المنتج
- البيع.
- التسعير.
- التوزيع.

4. بماذا ترتبط الفاعلية في إدارة العمليات الإنتاجية في المنشأة؟

- تحقيق أعلى مستوى ممكن من جودة الأهداف.
- تحقيق أدنى مستوى من جودة الأهداف.
- المواد المستخدمة من الموارد.
- تقليل الهدر من الموارد.

5. ما المكون الوحيد الذي يجلب الإيرادات مباشرة للمشروع؟

- المنتج.
- الترويج.
- التسعير.
- التوزيع.

6. كيف يمكن تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية على المستوى القومي؟

- نبدأ بتحسين انتاجية العمليات التشغيلية، ثم الأقسام، فإنتاجية المنشأة ككل.
- نبدأ بتحسين انتاجية وحدة العمل، ثم العمليات، ومن ثم انتاجية المنشأة ككل.
- نبدأ بتحسين إنتاجية العامل، ثم العمليات، فالأقسام، ومن ثم انتاجية المنشأة ككل.
- نبدأ بتحسين إنتاجية العمليات التشغيلية، ثم المنشأة، فإنتاجية العامل.

7. أي من مصادر الاستقطاب الوظيفي التالية يعتبر مصدر استقطاب داخلي؟

- الاستعانة بخدمات مكاتب التوظيف والاستخدام.
- نشر إعلان في الجريدة الرسمية عن حاجة المنشأة للموظف.
- ترشيح نقل أحد الموظفين من أحد فروع المنشأة في محافظة أخرى.
- تصفح المواقع الالكترونية المتخصصة في البحث عن العمل.

8. ما أساس نموذج رسوم المعاملات، كإحدى نماذج الإيرادات في التجارة الالكترونية؟

- السماح بالنشر على موقع المنشأة.
- إحالة الزبائن على مواقع لمنشآت أخرى.
- حزم معاملات الزبون.
- الفترة الزمنية للاستخدام.

تابع السؤال الأول:

9. أين تصنف اللقاءات البيعية، كجزء من المزيج الترويجي؟

- التسويق المباشر.
- الترويج المبيعات.
- البيع الشخصي.
- العلاقات العامة.

10. أي من الآتية، يعد من الآثار الإيجابية لتقييم أداء العاملين؟

- زيادة حالات التوتر لدى العاملين.
- زيادة معدل دوران العمل.
- توزيع المكافآت بينهم بالتساوي.
- بيان احتياجاتهم التدريبية.

السؤال الثاني: (20 علامة)

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

(7علامات)

مصنع زرعين للمعدات الزراعية

يدير خالد مصنعاً لإنتاج المعدات والآلات الزراعية، والذي يقع في سهل مرج بن عامر، ويصنع العديد من الأدوات والمعدات، مثل المحارث الزراعية وخزانات المياه ومعدات التسميد وأدوات الري، وفكر خالد بتبني تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة، وذلك بناء على دورة التحق بها، ومن أجل ذلك عقد اجتماعاً مع الموظفين والعاملين لوضع رؤية ورسالة للمصنع، فقرر وضع برنامج تدريبي للعاملين وإنشاء قسم خاص لمتابعة الجودة، ووضع 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 الانتاج، ونتيجة للتوسع في المصنع أصبح بالإمكان تلبية طلبات السوق المحلية، بل والأسواق العالمية والاقليمية.

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

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

2. ما التحديات التي تتوقع أن خالد واجهها في أثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصنع؟

(6علامات)

ب) علل:

1. تدفع العديد من المنشآت بدلات لبعض العاملين فيها.

2. محددات الطاقة الانتاجية متداخلة.

3. ليس كل تسويق يفضي إلى البيع.

(7 علامات)

ج) أجب عما يلي:

1. ما الفرق بين التجارة الالكترونية وبين الأعمال الالكترونية؟

2. وضح المقصود بالمصطلحات الآتية؟

- مكملات الأجور.

- منافع المنتج.

السؤال الثالث: (20 علامة)

أ) تضمن الجدول الآتي جوانب عدة متعلقة بتحليل العمل، حدد أيها منها يقع ضمن الوصف الوظيفي، وأيها منها يقع

(5علامات)

ضمن المواصفات الوظيفية:

الرقم	جوانب تحليل العمل	تحليل العمل
1.	مسمى الوظيفة.	
2.	موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي.	
3.	مهام وواجبات الوظيفة.	
4.	المؤهلات والخبرات المطلوبة في شاغل الوظيفة.	
5.	الأمانة والسرية في العمل.	

تابع السؤال الثالث:

(ب) فيما يأتي مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج في مصنع نابلس لإنتاج الأثاث المكتبي لعام 2023م: (8 علامات)

البيان	القيمة / الكمية
عدد الطاولات البلاستيكية المنتجة	3000 طاولة
سعر بيع الطاولة الواحدة	75 دينار
المواد الأولية المستخدمة	9000 كغم
تكلفة المواد الأولية	35000 دينار
عدد ساعات العمل	8000 ساعة
تكلفة العمل المباشر	74000 دينار
الطاقة المستخدمة	13000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	3000 دينار
تكاليف أخرى (كمية الأموال المستخدمة)	12000 دينار

احسب كلاً من:

1. الانتاجية الكلية
2. الانتاجية الفرعية لكل من:
 - أ) انتاجية المواد الأولية.
 3. الانتاجية المتعددة من العمل والطاقة.

(ج) أجب عما يلي:

1. يحتوي الجدول الآتي مجموعة من المنتجات، والمطلوب: تصنيفها حسب الجهة المشترية لها: (مستهلك نهائي، مستهلك صناعي)

المنتجات	جهة الشراء
سيارة للاستخدام المنزلي.	
قطن خام.	
شاحنة لنقل البضائع.	
جهاز حاسوب منزلي.	

2. وضح مرحلة التسويق بالشبكات الاجتماعية كإحدى مراحل نشأة التسويق.

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من (ثلاثة) أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عن سؤالين منها فقط.

السؤال الرابع: (20 علامة)

1. (أ) فيما يأتي مجموعة من المفردات التسويقية، والمطلوب: تصنيفها حسب تبعيتها لعناصر المزيج التسويقي، من خلال إدراجها في الجدول أدناه: (9 علامات)

الاسم التجاري	قائمة الأسعار	موقع المشروع	الدعاية	العلامة التجارية
الإعلان التجاري	التصميم	الخصومات	النقل	الإعلام
				الخدمات

المنتج	التسعير	الترويج	التوزيع

2. لنفرض أن نوع العمل المطلوب إنجازه في دائرة الأحوال المدنية هو إصدار جوازات سفر فلسطينية، فإذا كان متوسط حجم العمل الشهري هو (12000) جواز سفر، والمدة الزمنية اللازمة لطباعة جواز السفر الفلسطيني الواحد (2 دقيقة)، وساعات العمل الشهرية (100) ساعة لكل موظف، بدون تأخير وتوقف عن العمل. المطلوب: احسب عدد الموظفين اللازم لتنفيذ كمية العمل المطلوبة.

تابع السؤال الرابع:

(ب) ما الفرق بين الاستقطاب والاختيار والتعيين من حيث ما هو وارد بالجدول أدناه: (6علامات)

التعيين	الاختيار	الاستقطاب	مجال المقارنة
			المفهوم
			الهدف

(ج) بين أهمية إدارة العمليات الانتاجية في المنشأة؟ (5علامات)

السؤال الخامس: (20 علامة)

(أ) ينتج مصنع دفا بأريحا، مدافئ الحطب والتي تمتاز بالمتانة والأمان وسهولة الاستخدام إذ يعمل المصنع بمعدل (8) ساعات يومياً، وحددت الطاقة المصممة للمصنع لإنتاج (4) مدافئ في الساعة، علماً أن وقت تهيئة الآلات للعمل يبلغ (0.5) ساعة يومياً، ووقت الصيانة لها (90) دقيقة يومياً.

احسب كلاً مما يأتي:

1. الطاقة المصممة اليومية للورشة.
2. الطاقة الفعلية اليومية للورشة.
3. معدل كفاءة الطاقة الانتاجية؟

(ب) (8علامات)

1. يحتوي الجدول الآتي على حالات شراء الكتروني، والمطلوب: تصنيفها حسب إمكانية توزيعها بشكل الكتروني رقمي كامل أو بشكل رقمي جزئي:

حالات الشراء	التوزيع
1. شراء برنامج مضاد للفيروسات من الإنترنت.	
2. طلب وجبة غذاء عبر الموقع الإلكتروني لمطعم ما.	
3. حجز غرفة نوم في فندق، من خلال موقع يا مسافر الإلكتروني.	
4. الحصول على وصفة إعداد المسخن الفلسطيني من موقع إلكتروني.	

2. ما الوظائف التي يؤديها كل قسم في إدارة الموارد البشرية؟

(ج) عدد ست أدوات ترويجية يمكن استخدامها في السوق الفلسطينية. (6 علامات)

السؤال السادس: (20 علامة)

(أ) تنتج ورشة الإرادة كراسي متحركة لذوي الإعاقة الحركية، والتي تمتاز بدرجة عالية من المرونة، والقابلية للطّي وخفة الوزن إذ تعمل الورشة بمعدل (10) ساعات يومياً وحددت الطاقة المصممة لها لإنتاج (3) كراسي في الساعة، علماً أن وقت تهيئة الآلات للعمل يبلغ نصف ساعة يومياً، ووقت الصيانة (2) ساعة يومياً.

احسب كل مما يأتي:

1. الطاقة المصممة اليومية للورشة.
2. الطاقة الفعلية اليومية للورشة.
3. معدل كفاءة الطاقة الانتاجية؟

(ب) رتب مراحل دورة الترويج الإلكتروني الواردة في الجدول الآتي: (6علامات)

تحديد السوق المستهدفة
إطلاق الحملة الترويجية
تقييم الحاجة إلى الترويج
تحديد أدوات الترويج
صياغة الرسالة الترويجية
تقييم نتائج الترويج

(ج) ما القرارات الإدارية التي تبني على نتائج تقييم أداء العاملين؟ (4علامات)

انتهت الأسئلة