



اليوم: الأربعاء

التاريخ: 21 / 08 / 2024م

مدة الامتحان: ساعتان نصف

مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة

الدورة الثانية - لعام 2024م

ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (سنة) 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. الى ماذا تشير السلطة الوظيفية لمدير ادارة الموارد البشرية في منشآت الأعمال؟
  - الصلاحيات والمهام التنفيذية في العمل.
  - حقه في اصدار الأوامر الى مرؤوسيه.
  - الوصف والتوصيف الوظيفي في العمل.
2. إذا علمت ان معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية في مركز طبي، يساوي (8%)، وأن الطاقة الفعلية اليومية له (120) زبون مخدم، فكم يبلغ الإنتاج الفعلي للمركز؟
  - (96) زبون.
  - (150) زبون.
  - (241) زبون.
  - (54) زبون.
3. ما مرحلة التسويق التي يتمتع فيها الزبون بحرية التواصل الإلكتروني التسويقي على مدار الساعة؟
  - التسويق بالشبكات الاجتماعية.
  - شركة التسويق.
  - قسم التسويق.
  - علاقات التسويق.
4. ماذا نعني بانحسار التضخم في الاقتصاد القومي؟
  - زيادة الأجور مع ثبات الأسعار.
  - ثبات الأجور مع ثبات الأسعار.
  - انخفاض الأجور مع ثبات الأسعار.
  - زيادة الأجور مع زيادة الأسعار.
5. أي من الوظائف الآتية تهدف إلى التأثير واستمالة الزبائن لشراء منتج المشروع؟
  - الدعاية والإعلان.
  - الترويج.
  - البيع الشخصي.
  - العلاقات العامة.
6. إذا علمت أن إنتاجية الدينار من المواد الأولية، تساوي (3,8) دينار، وقيمة المواد الأولية تساوي (20000) دينار، فكم تبلغ قيمة الإنتاج في النظام الإنتاجي؟
  - (76000) دينار.
  - (7600) دينار.
  - (526,31) دينار.
  - (5236,15) دينار.
7. ماذا يحدث للراتب الإسمي في حالة الارتفاع العام للأسعار؟
  - أكبر من الراتب الحقيقي.
  - يساوي الراتب الحقيقي.
  - أقل من الراتب الحقيقي.
  - أقل أو أكبر من الراتب الحقيقي.
8. ماذا يعد التسويق الإلكتروني في هذا العصر؟
  - ميزة تنافسية.
  - كفاية تنافسية.
  - ضرورة تنافسية.
  - قوة تنافسية.
9. في أي مرحلة من مراحل اتخاذ القرار الشرائي، يجب وضع المعايير التي سيتم الاختيار على أساسها؟
  - تقييم القرار.
  - إدراك الحاجة.
  - اتخاذ القرار.
  - تقييم البدائل.

**تابع السؤال الأول:**

10. ما طريقة التقييم التي تستند إلى تدريج المرؤوسين، على أساس الأداء العام؟
- الترتيب البسيط.
  - معايير التقييم.
  - التوزيع الإجباري.
  - الإدارة بالأهداف.

**السؤال الثاني: (20 علامة)**

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

(7علامات)

أحمد والتسويق

يعمل أحمد كمندوب مبيعات في مجال الأجهزة الكهربائية لدى إحدى الشركات منذ ست سنوات ، وقد حصل على المركز الأول لأكثر من سنة في الشركة بناء على حجم المبيعات السنوية التي حققها علماً أن أحمد يحمل شهادة دبلوم في فن أعمال البيع من إحدى الكليات الجامعية التقنية في فلسطين إذ لديه معرفة واسعة بالأجهزة الكهربائية، وقدرات كبيرة في التأثير والإقناع، وخبرة في السوق الذي يعمل فيه، ولكنه لا يفضل التعامل مع زملائه ، كما أن مهارته في عناصر العملية الإدارية ضعيفة كالتخطيط والرقابة وكتابة التقارير، بالإضافة الى أن زملاء العمل يصفونه بالمزاجية في العمل ، وقد شغل وظيفة مدير التسويق في الشركة وتقدم أحمد للمنافسة بهدف الحصول على هذا الشاغل.

1. ما الذي جعل أحمد ناجح في اعمال البيع؟
2. اذكر ثلاث من المواصفات المطلوبة لشاغل وظيفة مدير التسويق.
3. ما المقصود بمفهوم التسويق؟

ب) علل:

1. تمتاز مكملات الأجور والراتب بالديمومة.
2. تعتبر الطاقة الفعلية أكثر واقعية في قياس الطاقة الإنتاجية.
3. الاسم التجاري من أهم القرارات التي تتخذها المنشأة.

ج) 1. حدد طريقة عمل كلاً من أدوات الترويج الإلكتروني الآتية:

(4علامات)

| الرقم | أدوات الترويج الإلكتروني    | كيفية عمله |
|-------|-----------------------------|------------|
| 1     | التسويق بمحركات البحث       |            |
| 2     | الإعلان بالهاتف المحمول     |            |
| 3     | التسويق بالوسائط الاجتماعية |            |

2. وضح المقصود بالمصطلحات الآتية:

(3علامات)

أ) تعويض العاملين.

ب) نمط الحياة.

**السؤال الثالث: (20 علامة)**

أ) يتضمن الجدول الآتي مجموعة من المزايا لمصادر الاستقطاب الداخلية والخارجية. والمطلوب: تحديد فيما إذا كانت تختص بالمصادر الداخلية أو الخارجية للاستقطاب.

(5علامات)

| الرقم | مزايا عمليات الاستقطاب                            | مصدر الاستقطاب |
|-------|---------------------------------------------------|----------------|
| 1.    | زيادة الرضا الوظيفي للعاملين.                     |                |
| 2.    | اتساع وعاء المواهب والمهارات المتاحة في المرشحين. |                |
| 3.    | انخفاض تكلفة البحث عن المرشحين.                   |                |
| 4.    | تعزيز العلاقات التشاركية مع الجميع.               |                |
| 5.    | تقليل معدل دوران العمل.                           |                |

**تابع السؤال الثالث:**

(ب) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج لمصنع الاستقلال لخزانات المياه، سعة نصف كوب، وفقاً لمعايير منظمة الجودة العالمية ISO لعام 2016م: (8علامات)

| البيان                                 | القيمة / الكمية |
|----------------------------------------|-----------------|
| عدد الخزانات المنتجة.                  | 1500 خزان       |
| سعر بيع الخزان الواحد.                 | 50 دينار        |
| عدد العمال.                            | 30 عامل         |
| تكلفة المواد الأولية.                  | 27000 دينار     |
| تكلفة العمل المباشر.                   | 59500 دينار     |
| عدد ساعات العمل.                       | 5500 ساعة       |
| الطاقة المستخدمة.                      | 16000 كيلو واط  |
| تكلفة الطاقة المستخدمة.                | 1500 دينار      |
| تكاليف أخرى: (كمية الأموال المستخدمة). | 12000 دينار     |

**المطلوب:** احسب كلاً من:

1. الانتاجية الكلية.

2. الانتاجية الفرعية لكل من: انتاجية الدينار من الطاقة.

3. الانتاجية المتعددة من العمل والطاقة.

(7علامات)

(ج)

1. يتضمن الجدول الآتي المراحل الحديثة للتسويق، **والمطلوب:** عقد مقارنة بينها، من حيث ما ورد في الجدول:

| الرقم | معيّار المقارنة       | مرحلة شركة التسويق | مرحلة علاقات التسويق |
|-------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| 1     | الأساس الذي بنيت عليه |                    |                      |
| 2     | المنافسة              |                    |                      |

2. أذكر ثلاثة مسميات للتسويق الإلكتروني.

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

**السؤال الرابع: (20 علامة)**

(9علامات)

(أ)

1. قارن بين الوكلاء والموزعون من حيث ما هو وارد بالجدول أدناه:

| مجال المقارنة     | الوكلاء | الموزعون |
|-------------------|---------|----------|
| امتلاك البضاعة    |         |          |
| العائد            |         |          |
| الجهة التي يمثلها |         |          |

2. يعمل مصنع نابلس في انتاج الصابون، فإذا علمت أن متوسط عدد ساعات العمل الشهرية بلغ (208) ساعات للعامل الواحد، بدون تأخير وتوقف وتعطل، وأن حجم الطلب على الصابون يبلغ (10000) كغم شهرياً، والمدة الزمنية اللازمة لصناعة الكيلو غرام الواحد (5) دقائق، احسب العدد اللازم من العاملين لإنتاج الكمية المطلوبة.

تابع السؤال الرابع:

(ب) فيما يأتي مجموعة من الحالات الإنتاجية لمصنع عسقلان للأثاث، والمطلوب: تحديد حالات تحسن الكفاءة وحالات تحسن الفاعلية بوضع الإجابة في المكان المناسب أمام كل حالة. (5 علامات)

| الرقم | الحالة                                                                                | الإجابة |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.    | انخفاض نسبة التالف من الأثاث المنتج.                                                  |         |
| 2.    | زيادة قطع الأثاث المنتج، مع ثبات المواد الخام المستخدمة.                              |         |
| 3.    | انخفاض كمية الأثاث المنتج بنسبة 10%، مع انخفاض في كمية المواد الخام بنسبة 20%.        |         |
| 4.    | ارتفاع كمية الأثاث المنتج بنسبة 15%، مع ارتفاع كمية المواد الخام المستخدمة بنسبة 10%. |         |
| 5.    | ارتفاع نسبة الأثاث المطابق للمواصفات بنسبة 95%.                                       |         |

(ج) اذكر ست من فوائد إدارة الجودة الشاملة؟

(6 علامات)

السؤال الخامس: (20 علامة)

(أ) ورشة لإنتاج كراسي متحركة، تعمل بمعدل (12) ساعة يومياً، وحددت الطاقة المصممة لها لإنتاج (4) كراسي في الساعة الواحدة، علماً أن وقت تهيئة الآلات للعمل يبلغ (0.5) ساعة يومياً، ووقت الصيانة (2) ساعة يومياً. احسب كلاً مما يأتي:

(6 علامات)

1. الطاقة المصممة اليومية للورشة.
2. الطاقة الفعلية اليومية للورشة.
3. معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية، علماً بأن الإنتاج الفعلي اليومي للورشة بلغ (30) كرسي.

(8 علامات)

(ب) 1. يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من المنتجات. المطلوب: تصنيف المنتجات حسب درجة رقيمتها (بالكامل أو بشكل جزئي):

| المنتج            | الإجابة |
|-------------------|---------|
| كتب علمية         |         |
| مركبات نقل        |         |
| استشارات اقتصادية |         |
| عقاقير طبية       |         |

2. عدد خطوات تقييم أداء العاملين في المنشأة بالترتيب.

(6 علامات)

(ج) تصنف الأساليب الترويجية حسب التكلفة الى نوعان، وضحهما.

السؤال السادس: (20 علامة)

(أ) يرغب أحمد بشراء سيارة جديدة، بسبب كثرة أعطال سيارته القديمة وارتفاع تكاليف صيانتها، وضع خطوات عملية قرار أحمد الشرائي للسيارة الجديدة. (10 علامات)

(ب) يتضمن الجدول الآتي آثار لتحسين الإنتاجية، والمطلوب: تصنيفها فيما إذا كانت تعود مباشرة على (المؤسسات الربحية أو غير الربحية أو الاقتصاد القومي).

(6 علامات)

| الرقم | آثار تحسين الإنتاجية             | التأثير المباشر على |
|-------|----------------------------------|---------------------|
| 1     | تقليل تكاليف العملية الإنتاجية.  |                     |
| 2     | تعزيز الموقع التنافسي.           |                     |
| 3     | تقليل معدلات التضخم.             |                     |
| 4     | تحسين مستوى المعيشة.             |                     |
| 5     | تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة.    |                     |
| 6     | تحسين في حجم هامش الربح المتحقق. |                     |

(4 علامات)

(ج) عدد طرق تقييم أداء العاملين في المنشأة.

انتهت الأسئلة