



اليوم: الإثنين
التاريخ: 2023/6/19م
مدة الامتحان: ساعتين ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الأولى - لعام 2023م

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

ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (سبعة) أسئلة، أجب عن (خمسة) منها فقط، على أن يكون السؤال الأول منها إجبارياً.

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. في أي مرحلة من مراحل تطور التسويق تم تبني شعار: " زبائن مدى الحياة؟"
- المبيعات.
- شركة التسويق.
- علاقات التسويق.
- قسم التسويق.
 2. إلى ماذا تشير السلطة الوظيفية لمدير إدارة الموارد البشرية في منشآت الأعمال؟
- الصلاحيات والمهام التنفيذية في العمل.
- امتداد سلطته في الوظيفة إلى أقسام وإدارات.
- الوصف والتوصيف الوظيفي في العمل.
- حقه في إصدار الأوامر إلى مرؤوسيه.
 3. في أي مرحلة من مراحل اتخاذ القرار الشرائي يجب وضع المعايير التي سيتم على أساسها الاختيار؟
- تقييم القرار.
- تقييم البدائل.
- إدراك الحاجة.
- اتخاذ القرار.
 4. ما الهدف المباشر من تحويل مرشح الوظيفة للفحص الطبي؟
- التأكد من قدرته على القيام بمهام العمل.
- تبرير قرار تعيينه تحت التجربة.
- إصدار قرار تعيينه في العمل.
- التمكين الوظيفي له.
 5. ماذا يعني انخفاض كمية الأثاث المنتج بنسبة 10% المستخدم في تصنيع الخزائن الخشبية مع انخفاض كمية المواد الخام المستخدمة بنسبة 20%؟
- ثبات في الإنتاجية.
- فاعلية في الإنتاجية.
- كفاءة في الإنتاجية.
- كفاءة وفاعلية في الإنتاجية.
 6. أي من طرق تقييم الأداء تعتمد على ظاهرة التوزيع الطبيعي الإحصائي لأداء العاملين؟
- التوزيع الإجمالي.
- معايير التقييم.
- الترتيب البسيط.
- الإدارة بالأهداف.
 7. أي مما يأتي لا يتفق ومنهج الجودة الشاملة في المنشأة؟
- التحسين المستمر والنظرة الشمولية.
- تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي.
- التركيز على الزبون باعتباره محور الجودة.
- الرقابة المباشرة على العاملين.
 8. أي من الوظائف الآتية تهدف إلى التأثير واستمالة الزبائن لشراء منتج المشروع؟
- البيع الشخصي.
- الدعاية والإعلان.
- العلاقات العامة.
- الترويج.
 9. إذا علمت أن معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية في مصنع مدافئ، يساوي (83.3%)، وأن الطاقة الفعلية اليومية له (24) مدفأة يومياً، فكم يبلغ الإنتاج الفعلي للمصنع؟
- 18 مدفأة.
- 20 مدفأة.
- 24 مدفأة.
- 29 مدفأة.
 10. بماذا تبدأ دورة الترويج الإلكتروني؟
- بتحديد السوق المستهدفة.
- بصياغة الرسالة الترويجية.
- بإطلاق الحملة الترويجية.
- بتقييم الحاجة للترويج.

السؤال الثاني: (20 علامة)

- (أ) ما خطوات انتقاء المرشحين الأكثر ملاءمة لمتطلبات الوظيفة بعد تقديم طلب التوظيف؟ (5 علامات)
- (ب) الجدول التالي يحتوي على مكونات إدارة التسويق، والمطلوب: نقل كل مكون إلى العمود المناسب له: (8 علامات)

الرقم	مكونات إدارة التسويق	جوانب مكونات إدارة التسويق		
		العملية الإدارية	حاجات المستهلك	رغبات المستهلك
1	توزيع المنتجات.			
2	الرقابة على منتجات المشروع.			
3	منتجات ترغب في شرائها.			
4	منتجات ضروري الحصول عليها.			
5	خدمات مرغوبة تلبي أذواق المستهلكين.			
6	تسعير المنتجات.			
7	خدمات أساسية لحياة الإنسان.			
8	التخطيط لبرامج التسويق.			

- (ج) فيما يلي مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج في مصنع للخزائن البلاستيكية: (7 علامات)

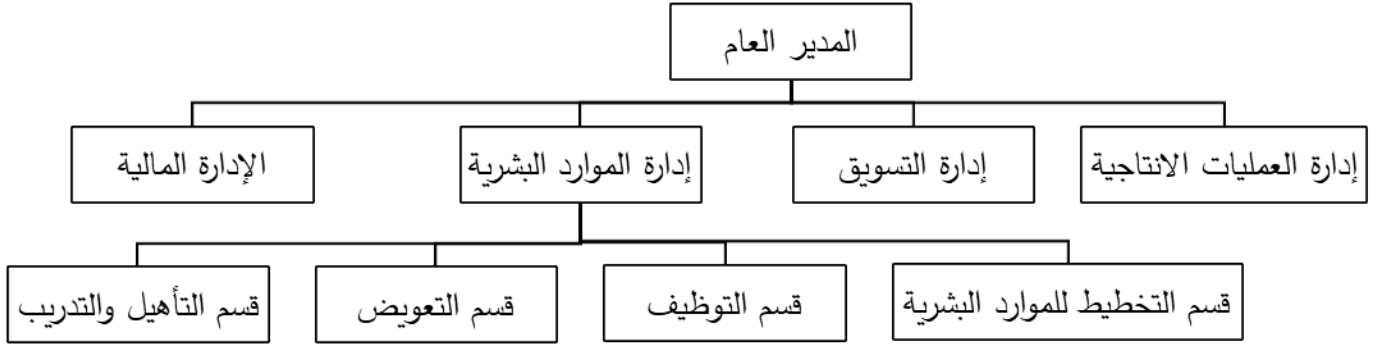
البيان	القيمة / الكمية
عدد الخزائن المنتجة	1400 خزانة
سعر بيع الخزانة	70 دينار
المواد الأولية المستخدمة	2800 كغم
تكلفة المواد الأولية	20000 دينار
عدد ساعات العمل	500 ساعة عمل
تكلفة العمل المباشر	48000 دينار
الطاقة المستخدمة	18000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	2000 دينار
تكاليف أخرى	7000 دينار

المطلوب حساب مقاييس الإنتاجية التالية:

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

السؤال الثالث: (20 علامة)

- (أ) اشرح الجوانب التي تتكون منها الخصائص الشخصية للمستهلك. (8 علامات)
- (ب) يمثل الشكل التالي هيكل تنظيمي لشركة فلسطينية في رام الله، حيث ظهرت الإدارات الوظيفية بالهيكل التنظيمي لها، وظهرت إدارة الموارد البشرية جزء من النظام والهيكلية، تأمل الشكل، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه: (5 علامات)

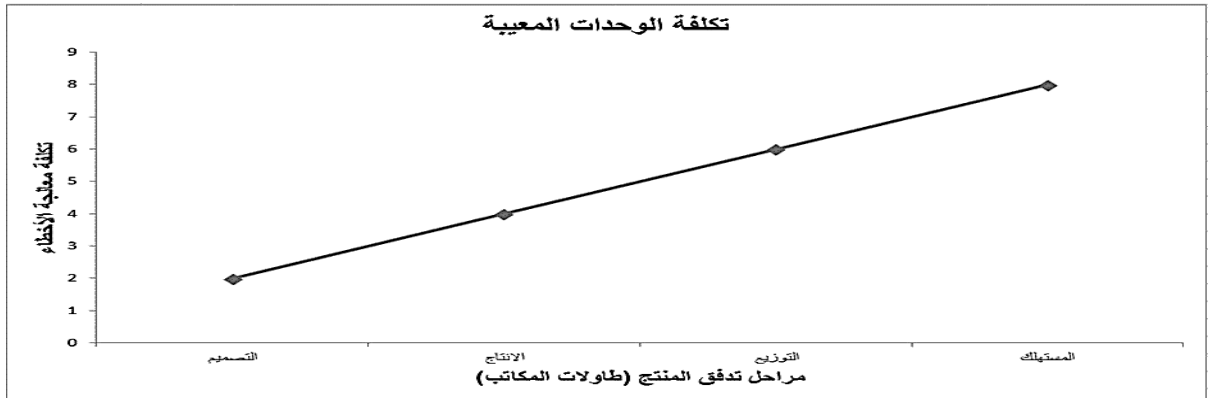


أجب عن الأسئلة التالية:

1. ما علاقة إدارة الموارد البشرية بالإدارة المالية؟
2. اذكر ثلاث وظائف لإدارة الموارد البشرية.

(ج) يخطط مصنع عسقلان لإنتاج نوع مميز من طاولات المكاتب الفاخرة، وكان أمامه خيارين: الالتزام بمنهج الجودة أو عدم الالتزام به، والشكل الآتي يبين تكلفة الوحدات المعيبة خلال مراحل تدفق المنتج من طاولات المكاتب:

(7 علامات)



المطلوب: تأمل الشكل السابق، ثم أجب عن التساؤلات الآتية:

1. ما طبيعة العلاقة بين اكتشاف الأخطاء في مراحل تدفق المنتج وتكلفة معالجتها؟
2. فسّر سير اتجاه تكلفة الوحدات المعيبة من الأسفل إلى الأعلى.
3. أعط أمثلة على تكلفة معالجة الأخطاء في كل مرحلة من أجل تدفق سلعة الطاولات.
4. أين تكمن أعلى تكلفة في الشكل السابق؟ ولماذا؟

السؤال الرابع: (20 علامة)

أ) حدد طريقة عمل كلاً من أدوات الترويج الإلكتروني التالية: (8 علامات)

الرقم	أدوات الترويج الإلكتروني	كيفية عملها
1	التسويق بمحركات البحث.	
2	الإعلان بالهاتف المحمول.	
3	التسويق بالوسائط الاجتماعية.	
4	التسويق بالبريد الإلكتروني.	

ب) ما وحدات قياس الطاقة الإنتاجية أو الاستيعابية للأنشطة الآتية؟ (7 علامات)

الرقم	نوع النشاط	وحدات قياس الطاقة الإنتاجية أو الاستيعابية
1	المستشفيات.	
2	الجامعات أو المعاهد.	
3	الفنادق.	
4	ماكينات تصوير الأوراق.	
5	الطائرات.	
6	المطاعم.	
7	الشاحنات.	

ج) يحتوي الجدول الآتي على مختلف أنواع الرواتب والأجور. والمطلوب: كتابة مسمى كل نوع من الأجور أمام المدلول المناسب: (5 علامات)

الرقم	المدلول	الإجابة
1	مقابل غير نقدي يظهر في شكل خدمات أو مزايا إضافية للعمل.	
2	مجموع ما يستحقه الموظف من أجر مقابل عمله، وقبل خصم أي استقطاعات.	
3	المبلغ الإجمالي للراتب مُقيماً بالقيمة النقدية وغير المرتبط بتقييد الأسعار.	
4	يقاس بكمية السلع والخدمات التي يستطيع الفرد الحصول عليها أو شراؤها بدخله النقدي.	
5	يشمل الراتب الإجمالي للموظف مطروحاً منه الاقتطاعات.	

السؤال الخامس: (20 علامة)

- (أ) عرّف كل من المصطلحات الآتية:
1. التسويق.
 2. إدارة التسويق.
 3. المنتج.
 4. التسعير.
- (ب) علل العبارة التالية: "عملية تقييم العاملين ليس هدفاً بحد ذاته".
- (ج) يتضمن الجدول الآتي نشاط إنتاجي، والمطلوب: تصنيف الأنشطة الآتية الى مدخلات أو عمليات تحويلية أو مخرجات، وذلك بوضعها في المكان المناسب:
- (مبنى، أعمال طهي، مقاعد، طاوولات، استقبال الزبائن، أدوات الطهي، طاقة، تحضير الطعام، عمال، أفران، مواد أولية، خدمة توصيل الطعام للزبائن، وجبات طعام وخدمات تلبية احتياجات الزبائن، آلات).

النشاط الإنتاجي	المدخلات	العمليات التحويلية	المخرجات
مطعم			

السؤال السادس: (20 علامة)

- (أ) عدد أهم مؤسسات التوزيع.
- (ب) عرّف كل من المصطلحات الآتية:
1. المدخلات.
 2. التغذية الراجعة.
 3. الكفاءة.
 4. الفاعلية.
- (ج) اذكر خطوات تحليل العمل في المنشأة.
- (د) علل كل من العبارات التالية:
1. تختلف عناصر النظام الإنتاجي حسب طبيعة المنتج.
 2. لا يمكن أن نجزم بأن مكونات السلعة الملموسة صناعية فقط.

السؤال السابع: (20 علامة)

- (أ) كيف تُصنّف الأساليب الترويجية حسب التكلفة؟
- (ب) ما أهمية إدارة العمليات الإنتاجية؟
- (ج) فيما يلي مجموعة من الحالات المتعلقة بتعويض العاملين، والمطلوب: حدد سبب زيادة الأجر في كل حالة من الحالات الواردة في الجدول:

الرقم	الحالة	سبب زيادة الأجور
1	ازدياد راتب أحمد بعد 20 سنة من العمل الفعلي بالمنشأة ليصبح 1000 دينار.	
2	إعطاء مدير التسويق راتب 1300 دينار، أما مندوب المبيعات 900 دينار.	
3	زيادة أجور العاملين على ماكينات قص الحديد وتحريك الآلات الثقيلة بنسبة 5% من الراتب الإجمالي.	
4	حصول الموظف على علاوة استثنائية، تقديراً لجهوده المتميزة في آخر ثلاث سنوات.	
5	حصول الموظف على علاوة 1.5 % من الراتب الأساسي، تعويضاً عن ارتفاع المستوى العام للأسعار.	

انتهت الأسئلة