



اليوم: الأربعاء
التاريخ: 2023/8/9م
مدة الامتحان: ساعتين ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الثانية - لعام 2023م

ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (سبعة) أسئلة، أجب عن (خمس) 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. 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.
 2. ماذا نقصد بدراسة سلوك المستهلك؟
 - تحديد كيفية التأثير في المستهلك.
 - معرفة اهتمامات المستهلك والتنبؤ بسلوكه.
 - معرفة خصائص المنتج الذي يرغب في شرائه.
 - الوقوف على أفعال واستجابات وخصائص المستهلك.
 3. ما الذي يحقق للمنشأة ميزة تنافسية فريدة، يصعب محاكاتها من المنافسين على المدى القصير؟
 - الاستثمار في الموارد البشرية.
 - إدخال التكنولوجيا الحديثة للمنشأة.
 - الاستثمار الأمثل في الموارد المادية.
 - مراعاة توفير الحد الأدنى للأجور.
 4. أي من الآتية لا يعتبر مثلاً مناسباً على المنتجات كاملة الرقمية؟
 - الأفلام.
 - الخدمات الاستشارية.
 - الأناشيد.
 - الوجبات السريعة.
 5. ما مرحلة التسويق التي رفعت شعار "بيع كل ما يتم إنتاجه"؟
 - المبيعات.
 - قسم التسويق.
 - الإنتاج.
 - شركة التسويق.
 6. إذا علمت أن الطاقة الفعلية لمصنع كراسي تساوي (30) كرسي يومياً، والإنتاج الفعلي للمصنع (25) كرسي، فكم يبلغ معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية؟
 - 750%.
 - 83.3%.
 - 120%.
 - 1.2%.
 7. إلى ماذا تشير استمرارية المنشأة في تقديم خدمة ذات جودة عالية للمدة المتفق عليها؟
 - موثوقية الخدمة.
 - اعتمادية الخدمة.
 - استمرارية الخدمة.
 - ضمان الخدمة.
 8. أي من هذه المزايا تختص لمصدر داخلي للاستقطاب بالتوظيف؟
 - اتساع وعاء المواهب والمهارات في المرشحين.
 - انخفاض تكلفة البحث عن مرشحين.
 - تعزيز العلاقات التشاركية في المجتمع.
 - رfid المنشأة بدماء جديدة للعمل بها.
 9. ما الذي يبني صورة المنتج في أذهان المستهلكين؟
 - الاسم التجاري.
 - المنتج نفسه.
 - السعر.
 - خدمات ما بعد البيع.
 10. ماذا يعني ارتفاع نسبة الأثاث المطابق للمواصفات بنسبة 95% المستخدم في تصنيع الخزائن الخشبية؟
 - كفاءة في الإنتاجية.
 - فاعلية في الإنتاجية.
 - ثبات في الإنتاجية.
 - كفاءة وفاعلية في الإنتاجية.

السؤال الثاني: (20 علامة)**أ) علل كل من العبارات التالية:****(8 علامات)**

1. يعتبر التسويق نشاط أوسع من البيع.

2. يُعبر المزيج التسويقي عن المنشأة بصورتها الشمولية.

3. يعتبر اختيار الاسم التجاري من أهم القرارات التي تتخذها المنشأة.

(7 علامات)**ب) يحتوي الجدول أدناه على بيانات تصف عمليات الإنتاج في مطبعة رام الله.**

البيان	القيمة / الكمية
عدد الكتب المنتجة	10000 كتاب
سعر بيع الكتاب الواحد	10 دنانير
المواد الأولية المستخدمة	27000 كغم
تكلفة المواد الأولية	30000 دينار
تكلفة العمل المباشر	15000 دينار
عدد ساعات العمل	3600 ساعة
الطاقة المستخدمة	15000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	2200 دينار
تكاليف أخرى (كمية الأموال المستخدمة)	8000 دينار

المطلوب حساب مقاييس الإنتاجية الآتية:

1. الإنتاجية الكلية.

2. إنتاجية الدينار من الأجور.

3. الإنتاجية المتعددة بين المواد والطاقة.

4. كم كيلو نحتاج من المواد الأولية لإنتاج كتاب واحد؟

5. كم تبلغ إنتاجية ساعات العمل؟

ج) فيما يلي جدول يبين خصائص طرق تقييم أداء العاملين المختلفة بالمنشأة، والمطلوب: تصنيف هذه الخصائص**حسب طريقة التقييم التابعة لها، وذلك بكتابة طريقة تقييم الأداء (التقييم الإجباري، الإدارة بالأهداف، الترتيب البسيط،****معايير التقييم) في المكان المناسب:****(5 علامات)**

الرقم	الخصائص	طريقة تقييم الأداء
1	الوضوح وسهولة الاستخدام.	
2	تنظر إلى النتائج أكثر من السلوك.	
3	حرية المُقيّم بالتقييم.	
4	تناسب المؤسسات الصغيرة.	
5	أوسع انتشاراً وأسهل تصميماً.	

السؤال الثالث: (20 علامة)

(أ) فيما يلي مجالات للنشاط التسويقي، والمطلوب إعطاء مثالين اثنين على كل نطاق: (8 علامات)

1. سلع. 2. خدمات. 3. أفكار. 4. أماكن.

(ب) اذكر مزايا الاستقطاب الداخلي. (5 علامات)

(ج) الجدول الآتي يحتوي على نظم إنتاج مختلفة، والمطلوب: أكمل الجدول الآتي بما يناسبها من مدخلات أو عمليات أو مخرجات، وذلك بوضعها في المكان المناسب في الجدول: (7 علامات)

نظم الإنتاج	المدخلات	العمليات	المخرجات
مدرسة			
نادي رياضي			
محجر			

السؤال الرابع: (20 علامة)

(أ) عرّف كل من المصطلحات التالية: (3 علامات)

1. الطاقة الإنتاجية. 2. الطاقة المحجوزة. 3. الطاقة المصممة.

(ب) أرسم مخطط سهمي يبين العلاقة بين الطاقة الإنتاجية والأرباح. (4 علامات)

(ج) وضح أقسام التعويضات غير المباشرة. (5 علامات)

(د) اقرأ الحالة الدراسية التالية ثم أجب عن الأسئلة التي تليها: (8 علامات)

Free Palestine 48-67

تلقي كرمل بالكثير من السائحين الأجانب، بحكم امتلاك والدها لمطعم مأكولات بحرية، ولاحظت أن هؤلاء السائحين لا يعرفون حقيقة القضية الفلسطينية، وتناورت مع صديقاتها حول كيفية توصيل حقيقة عدالة هذه القضية لهم، فقررت إيصال رسالة للعالم حول حق فلسطين في التحرر من الاحتلال الصهيوني، وحقهم في العيش بحرية وكرامة كباقي الدول، وفق ما كفلته المواثيق والمعاهدات الدولية.

ولذلك قررت إنشاء مدونة إلكترونية على أحد مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني المشهورة وقد أطلقت عليها عنوان "Free Palestine 48-67"، وبدأت بالترويج للقضية الفلسطينية من خلال نشر صور ومقاطع فيديو وشهادات وقصص لمعاناة الفلسطينيين اليومية، ولتوصيل هذه الرسالة بدأت بدعوة الفلسطينيين الذين يعيشون في أوروبا بالانضمام لهذه الصفحة، وبعد مرور ستة أشهر من إطلاق الصفحة تجاوز عدد أصدقاء الصفحة لأكثر من (10000) صديق، وبلغ متوسط عدد زوار الصفحة (200000) زائر يومياً، مما اعتبرته كرمل مؤشر نجاح لهذه الحملة.

المطلوب: أجب عن الأسئلة التالية:

1. أين تمثلت الحاجة للترويج في الحالة السابقة؟
2. ما الرسالة الترويجية التي صاغتها كرمل وصديقتها؟
3. ما السوق المستهدف في الحالة؟
4. لماذا اختارت كرمل مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني كأداة للترويج الإلكتروني؟

السؤال الخامس: (20 علامة)

- (أ) اذكر خطوات تقييم الأداء. (5 علامات)
- (ب) علل كل من العبارات التالية: (7 علامات)

1. تتسم مبادئ إدارة الجودة الشاملة بكونها مدخلاً شمولياً في المنشأة.
2. تعتبر الجودة المحرك الأساس لكل أنشطة المنشأة.
3. ازدياد الاهتمام بمنهج تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- (ج) يحتوي الجدول التالي على مجموعة من المنتجات، والمطلوب: تصنيفها حسب الجهة المشتري لها، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب: (8 علامات)

جهة الشراء		المنتجات
مستهلك صناعي	مستهلك نهائي	
		1. قطن خام.
		2. جهاز حاسوب منزلي.
		3. خضراوات للمطاعم.
		4. ملابس بالجملة.

السؤال السادس: (20 علامة)

- (أ) عدد ثمانية أدوات ترويجية يمكن استخدامها في السوق الفلسطيني. (8 علامات)
- (ب) اذكر الآثار الإيجابية لعملية التقييم الفاعل للعاملين في المنشأة. (5 علامات)
- (ج) قارن بين نظم الإنتاج الصناعية ونظم الإنتاج الخدماتية من حيث: (7 علامات)

معايير المقارنة	النظم الصناعية	النظم الخدماتية
1. المخرجات.		
2. الاتصال بالزبائن.		
3. التشابه في المدخلات.		
4. إسهام العنصر البشري.		
5. التشابه في المخرجات.		
6. قياس الإنتاجية.		
7. فرصة معالجة مشاكل الجودة.		

السؤال السابع: (20 علامة)

(أ) ما أثر الإنتاجية في التضخم؟

(7 علامات)

(ب) يحتوي الجدول التالي حالات شراء إلكتروني، والمطلوب: تصنيفها حسب إمكانية التوزيع المادي أو الإلكتروني، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب:

(8 علامات)

التوزيع		حالات الشراء
المادي	الإلكتروني	
		1. شراء برنامج مضاد للفيروسات من الانترنت.
		2. طلب وجبة غداء عبر الهاتف.
		3. استخدام موقع يا مسافر على الانترنت لحجز غرفة فندق.
		4. الحصول على وصفة إعداد المسخن الفلسطيني من كتاب تعليم الطبخ.

(ج) إذا علمت أن متوسط حجم العمل الشهري لإعداد شهادة ميلاد المواليد الجدد في دائرة الأحوال المدنية يساوي (24000) ساعة عمل، والمدة الزمنية لإنجاز الشهادة الواحدة يساوي (2) دقيقة، وساعات العمل الشهرية (160) ساعة لكل موظف بدون تأخير وتوقف عن العمل.

(5 علامات)

والمطلوب: احسب عدد الموظفين اللازم لتنفيذ كمية العمل المطلوبة.

انتهت الأسئلة