



اليوم: السبت
التاريخ: 2025/07/05م
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الأولى لعام 2025 م

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

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (أربعة) أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عنها جميعاً.

السؤال الأول: (20 علامة)

- أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. من الأساليب الترويجية غير مدفوعة التكاليف؟
- العينات المجانية. - الإعلان التجاري. - الدعاية. - المجالات.
 2. بماذا يسمى المبلغ الإجمالي للراتب مقيماً بالقيمة النقدية، وغير المرتبط بتغير الأسعار؟
- الراتب الأساسي. - الراتب الإسمي. - الراتب الحقيقي. - الراتب العيني.
 3. أي مما يأتي لا يشكل جزءاً من أهمية إدارة العمليات الإنتاجية في المنشأة؟
- امتداد أثرها في جميع قطاعات الإنتاج والخدمة. - تساهد في إعطاء الميزة التنافسية للمنشأة. - تمثل الجزء الأقل كلفة في المنشأة. - تسهم في رفع الكفاءة والفاعلية.
- ب) بلغ عدد العاملين المطلوبين لإنجاز عمل (6) عمال، بمعدل (120) ساعة عمل شهرية/عامل، فكم يبلغ حجم العمل الإجمالي بالساعات؟
- ج) يتضمن الجدول الآتي المراحل الحديثة للتسويق، والمطلوب: عقد مقارنة بينها من حيث ما ورد في الجدول أدناه: (6 علامات)

الرقم	معياري المقارنة	مرحلة شركة التسويق	مرحلة علاقات التسويق	مرحلة التسويق بالشبكات الاجتماعية
1-	الأساس الذي بني عليه.			
2-	المنافسة.			

- د) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من المبادئ المحتملة لإدارة الجودة الشاملة، والمطلوب: تحديد ما يتفق وما لا يتفق مع مبادئ الجودة الشاملة، بوضع إشارة (✓) في المكان المناسب: (6 علامات)

الرقم	مبادئ محتملة لإدارة الجودة الشاملة	يتفق	لا يتفق
1	المسؤولية الجماعية عن الجودة.		
2	تهتم بتحسين المستمر للعمليات المؤثرة في الجودة.		
3	تعتمد على منهجية تلافي الخطأ قبل وقوعه.		
4	تعتمد على الاتصال الأفقي وبناء فرق العمل.		
5	تبنى على الرقابة المباشرة على العاملين.		
6	تسعى لتمكين العاملين.		

السؤال الثاني: (20 علامة)

- أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. ما أثر انخفاض المدخلات من المواد المستخدمة في النظام الإنتاجي، مع انخفاض المخرجات من المنتجات بنسبة أقل على إنتاجية المنشأة؟
- تذبذب الإنتاجية. - انخفاض الإنتاجية. - ثبات الإنتاجية. - زيادة الإنتاجية.

تابع السؤال الثاني:

2. أي من جهات التقييم التي تجعل من الموظفين أكثر التزاماً بالأهداف؟

- الرئيس. - جهة خارجية. - الموظف نفسه. - زملاء العمل.

3. ماذا يطلق على تركيز المستهلك على مثير معين دون غيره، بما يتوافق مع حاجاته واهتماماته؟

- الانتباه الانتقائي. - التحريف الانتقائي. - الاستبقاء الانتقائي. - التأخير الانتقائي.

ب) الجدول الآتي يبين خصائص طرق تقييم الأداء، والمطلوب: تصنيف هذه الخصائص حسب طريقة التقييم التابعة لها، بوضع إشارة (X) في المكان المناسب:

الرقم	الخصائص	التوزيع الإجمالي	الإدارة بالأهداف	الترتيب البسيط	معايير التقييم
1	تناسب المؤسسات الصغيرة.				
2	العدالة والموضوعية وعدم التحيز.				
3	تقييد حرية المقيّم في التقييم.				
4	تركز على النتائج أكثر من السلوك.				
5	أوسع انتشاراً وأسهل تصميمًا.				

ج) فيما يأتي بيانات التكاليف المرتبطة بأجهزة تنقية المياه، وهي كما يأتي: (5 علامات)

التكلفة الأولية للجهاز الواحد.	2000 دينار.
تكلفة نقل الجهاز الواحد.	4% من التكلفة الأولية للجهاز.
تكلفة تركيب الجهاز وتوصيله بالمياه.	8% من التكلفة الأولية للجهاز.
نسبة هامش الربح.	20% من التكلفة الكلية للجهاز الواحد.

المطلوب: احسب سعر بيع الجهاز، بطريقة التسعير على أساس التكلفة.

د) فيما يأتي مجموعة من الحالات الإنتاجية لمصنع الحرية للأثاث، والمطلوب: تحديد حالات (تحسن الكفاءة، وحالات تحسن الفاعلية) بوضع الإجابة في المكان المناسب أمام كل حالة. (4 علامات)

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

السؤال الثالث: (20 علامة)

أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)

1. إذا علمت أن معدل كفاءة الطاقة الإنتاجية لمنشأة ما، تنتج أفران غاز يساوي (85%)، وأن الطاقة الفعلية

اليومية له (30) فرن يومياً، فكم يبلغ الإنتاج الفعلي لهذه المنشأة؟

- 2.55 فرن. - 25.5 فرن. - 35.29 فرن. - 255 فرن.

2. أي من المفردات التسويقية الآتية، يعد مثلاً لعنصر المنتج؟

- موقع المشروع. - الاعلان التجاري. - العلامة التجارية. - الخدمات.

3. أي من الآتية يعتبر تعويض مباشر تقدمه المنشأة للعاملين؟

- الضمان الاجتماعي. - التأمين الصحي. - توفير وجبات غذائية. - بدل سكن ومواصلات.

ب) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من العوامل المؤثرة في تخطيط الموارد البشرية (التصنيع الزراعي) والمطلوب: تصنيف العوامل الى داخلية أو خارجية: (4 علامات)

الرقم	العوامل المؤثرة في التخطيط	تصنيف داخلية/خارجية
1	ارتفاع مؤشر الإنتاجية في المصنع.	
2	التغيرات في الهيكل التنظيمي.	
3	وجود قوانين حكومية لتنظيم العمل.	
4	ارتفاع مؤشر اسعار السلع والخدمات في سلة المستهلك.	

تابع السؤال الثالث:

(ج) يحتوي الشكل الآتي على مسمىاً للتسويق الالكتروني، والمطلوب: تحديد الأساس الذي يقوم عليه كل مسمى:
(4 علامات)

التسويق الالكتروني E Marketing	
التسويق بالانترنت Internet Marketing	
التسويق عبر الصفحات Web Marketing الالكترونية	
التسويق الرقمي	

(د) وضح من خلال الرسم العلاقة بين الطاقة الانتاجية والأرباح؟
(6 علامات)

السؤال الرابع: (20 علامة)

(أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)

1. بم تبدأ خطوات القرار الشرائي لشراء جهاز حاسوب؟
- بالبحث عن معلومات. - بإدراك الحاجة. - بتقييم القرار. - بتقييم البدائل.
2. أي المنتجات التالية يقوم المستهلك الصناعي بشرائها؟
- نظام تبريد للمنزل. - خضروات للمنزل. - خشب خام. - دجاج للمنزل.
3. كم يجب أن تكون القدرة الإنتاجية لعملية عنق الزجاج، حتى تحقق الإنتاجية المثلى في النظام الإنتاجي؟
- متساوية مع مجموع القدرة الإنتاجية للآلات المغذية لها.
- أقل من مجموع القدرة الإنتاجية للآلات المغذية لها.
- أكبر من القدرة الإنتاجية للآلات المغذية لها.
- أقل أو أكبر من القدرة الإنتاجية للآلات المغذية لها.

(ب) يحتوي الجدول الآتي على مجموعة من البيانات التي تصف عمليات الإنتاج لمصنع يافا لإنتاج الحقائق
الجلدية للعام 2024م.
(5 علامات)

البيان	القيمة/ الكمية
عدد الحقائق المنتجة	1200 حقيبة جلدية
سعر بيع الحقيبة الواحدة	100 دينار
المواد الأولية المستخدمة	5000 كغم
تكلفة المواد الأولية	20000 دينار
عدد ساعات العمل	4500 ساعة
عدد العمال	50 عامل
تكلفة العمل المباشر	55000 دينار
الطاقة المستخدمة	10000 كيلو واط
تكلفة الطاقة المستخدمة	1000 دينار
تكاليف أخرى (كمية الأموال المستخدمة)	11000 دينار

المطلوب: احسب مقاييس الإنتاجية الآتية:

1. الإنتاجية الكلية.
2. إنتاجية الدينار من الأجور.
3. إنتاجية ساعة العمل.
4. إنتاجية العامل.
5. الإنتاجية المتعددة بين (المواد والعمل).

تابع السؤال الرابع:

(ج) اقرأ الحالة الدراسية الآتية، ثم أجب عن الأسئلة التي تليها:
(متجري الالكتروني)

تعمل شركة فلسطين للتكنولوجيا في مجال بيع وشراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية الرقمية مثل أجهزة الحواسيب الشخصية وملحقاتها والهواتف الذكية وساعات الدوام الالكترونية وغيرها من المنتجات الرقمية حيث، تتم عملية البيع والشراء وتحويل الأموال والمعلومات بطريقة الكترونية، كما تقوم الشركة بخدمة الزبائن والتعاون مع شركاء العمل في هذا المجال وإدارة جميع الأعمال الداخلية الخاصة في الشركة الكترونياً.
تعتمد الشركة على التسريع الالكتروني للمنتجات الالكترونية آنفة الذكر وتسعيها الكترونياً بسعر مناسب واستخدام وسائل الترويج الالكتروني كمحركات البحث والوسائط الاجتماعية بالاعتماد على تنفيذ مراحل دورة الترويج الالكتروني، وكذلك تقوم الشركة بالتوزيع الالكتروني الكامل والجزئي للمنتجات.
تحتوي الشركة على العديد من الأقسام الرئيسية الى جانب قسم خاص بتقديم وبيع بعض المنتجات والخدمات الالكترونية مثل الاستشارات التكنولوجية، والبرامج الحاسوبية، والكتب العلمية، وغيرها.

المطلوب:

1- ما هي أدوات الترويج الالكتروني التي تستخدمها الشركة؟

2- رتب مراحل دورة الترويج الالكتروني؟

3- اكتب ثلاث أمثلة على منتجات يمكن توزيعها الكترونياً؟

(د) علل العبارة التالية " تختلف طبيعة المهام الموكلة لإدارة الموارد البشرية". (علامتان)

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من (سؤالين)، وعلى المشترك أن يجيب عن سؤال واحد فقط.

السؤال الخامس: (20 علامة)

(أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)

1. ما وظيفة إدارة الموارد البشرية، التي ترتبط بمنح العاملين المقابل العادل لقاء الجهد الذي يبذلونه في العمل؟

- تدريب وتطوير العاملين.

- تقييم أداء العاملين.

- تعويض العاملين ومكافأتهم.

2. ماذا يُطلق على عملية شراء وبيع وتبادل السلع والخدمات والأموال والمعلومات بوساطة شبكات الحاسوب؟

- الأعمال الالكترونية.

- التجارة الالكترونية.

- التوزيع الالكتروني.

3. ما الأساس الذي تُبنى عليه تحديد الطاقة الإنتاجية في المنشآت الصناعية، والاستيعابية في المنشآت الخدمية؟

- حجم الفائض في العمالة اليدوية.

- حاجة المعدات في المنشأة للإعداد والتهيئة.

- تقدير حجم الطلب المتوقع.

(ب) ما المقصود بالمفاهيم الآتية:

- نموذج الإحالة.

- منافع المنتج.

(ج) بين التكاليف التي يجب أن تتحملها المنشأة نتيجة عدم الالتزام بمنهج الجودة الشاملة؟ (5 علامات)

(د) يتضمن الجدول الآتي جوانب عدة متعلقة بتحليل العمل، والمطلوب: حدد أي منها يقع ضمن الوصف الوظيفي وأي منها يقع ضمن المواصفات الوظيفية: (5 علامات)

الرقم	جوانب تحليل العمل	وصف وظيفي / مواصفات وظيفية
1	أهداف العمل.	
2	الخبرات العملية.	
3	ظروف وبيئة العمل.	
4	الآلات والأدوات المستخدمة بالعمل.	
5	اللغات التي يتقنها.	

السؤال السادس: (20 علامة)

- أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. كيف تقوم الشركة بتمكين الموظف الجديد وظيفياً؟
 - اتخاذ قرار تثبيته أو عدم تثبيته في الوظيفة.
 - تفويضه الصلاحيات اللازمة لممارسته العمل.
 - تفويضه السلطات وتدريبه وتحفيزه ومساءلته عن النتائج.
 - مساءلته عن نتائج اعماله.
 2. الى ماذا تشير درجة تطابق المنتج أو الخدمة المقدمة لمواصفات التصميم؟
 - جودة التصميم.
 - جودة المنشأة.
 - جودة التنفيذ.
 - جودة المنتج.
 3. ما الوظيفة المرتبطة بجميع الأنشطة الهادفة الى تحسين صورة المنشأة لدى الجمهور؟
 - الإعلان.
 - العلاقات العامة.
 - الترويج.
 - البيع الشخصي.

- ب) 1. وضح المقصود بالمصطلح الآتي:
2. علل ما يلي:

- تقييم أداء العاملين يؤدي الى زيادة التزامهم بتنفيذ واجباتهم وتحمل مسؤولياتهم.
- توسع دائرة المشاركة لأكثر من طرف في عملية التقييم.

- ج) يحتوي الجدول الآتي على عدد من العوامل الداخلية والعوامل الخارجية المحتملة التأثير في إنتاجية شركة عقارات متخصصة في بناء الشقق السكنية، والمطلوب: تصنيف هذه العوامل الى: (عوامل داخلية، أو خارجية)، ثم تحديد نوع التأثير (زيادة أو نقصان).

الرقم	العوامل المؤثرة في الانتاجية	داخلية / خارجية	زيادة/ نقصان
1	صدور تعليمات من البلدية بتوحيد مواصفات الشقق السكنية.		
2	توفر مراكز تدريب مهني لعمال البناء.		
3	استبدال أنظمة المناولة اليدوية بأخرى آلية.		
4	استخدام عمالة جديدة في مجال البناء.		

- د) ما المواصفات المطلوبة لشاغل وظيفة مندوب مبيعات؟

(5 علامات)

انتهت الأسئلة