جـامعة حـمـدان بن محـمـد الـذكـيـة
Hamdan Bin Mohammed Smart University

يتكون الاختبار من (20) سؤال بصيغة أختر الأجابة الصحيحة بوضع دائرة أو علامة دالة على الاجابة الصحيحة من بين الخيارات في كل سؤال:

1 كم مبدأ يندرج تحت معيار الخدمات الاستباقية المترابطة :

1- 6
2- 4
3- 5

2 من ماذا تحتوي معادلة سعادة المتعاملين؟

1- موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة == جهة متفانية في اسعاد المتعاملين== متعامل إيجابي ومبادر
2- السمعة المؤسسية == الاهتمام في المتعامل == مركز الاتصال
3- مراكز خدمة == الموقع الإلكتروني == التطبيق الذكي

3 من القيم المضافة لضمان تحقيق معادلة السعادة:

1- تحسين وتبسيط تجربة المتعامل
2- التقليل من التكاليف وتعزيز من الكفاءة.
3- جميع ما ذكر

4 ما هي أهمية أدارة العلاقة مع المتعاملين؟

1- تحديد موقع الوحدة التنظيمية على سلم التميز
2- مراجعة منهجيات وآليات العمل بهدف التحسين المستمر
3- فهم احتياجات المتعاملين، التفاعلات المباشرة مع المتعامل، تحديد وتصنيف المتعاملين

5 من الآثار الإيجابية في تطبيق إدارة العلاقة مع المتعاملين؟

1- معالجة شكاوى المتعاملين الانية
2- المساعدة في تحسين معلومات جودة الخدمات وحملات التسويق للمؤسسات
3- جميع ما ذكر

6 برأيك لماذا لا يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى؟

1- عندما لا توفى الوعود وعدم حصول المتعامل على الخدمة
2- اجراءات تقديم الشكوى غير واضحة
3- الشعور بعدم الانصاف

7 يتمحور المسار التدفقي لتقديم الشكوى من؟

1- استقبال، تصنيف، تواصل، انهاء
2- استقبال، تسجيل، تصنيف، معالجة ، اغلاق
3- استقبال، تسجيل، معالجة، اغلاق

8 ماهي مكونات التمحور حول المتعامل؟

1- التوعية والتشجيع، سهولة الوصول ، التصميم ، المحتوى المعلوماتي ،
2- طلب الحصول على الخدمة، التواصل والمتابعة وإنجاز الخدمة ، ما بعد تقديم الخدمة
3- جميع ما تم ذكره

9 المحاور النموذجية لتقديم الخدمة الحكومية عددها 6 ومنها؟

1- ميثاق الخدمة، تجربة المتعامل، ثقافة تحسين الخدمة.
2- نتائج المتعاملين، مقاييس الرأي، نظام 7 نجوم، برامج التميز المؤسسي، نتائج الأداء الرئيسية
3- ليس ما تم ذكره

10 تتكون نقطة الالتقاء في رحلة المتعامل عبر أربع مراحل وهي:

1- الحصول على معلومات الخدمة، فرز المتعاملين، صالة الانتظار، التدقيق على المعاملات وانجازها
2- مواقف السيارات، نظام الدور ، التواصل خلال فترة سير الإجراءات ، مؤشر السعادة
3- الحصول على معلومات الخدمة، تقديم طلب الخدمة ، التواصل خلال فترة سير الإجراءات ، إنجاز الخدمة

11 ما هو تعريف الخدمات الفرعية ؟

1- هي مجموعة من الخدمات المنبثقة من الخدمات الاساسية
2- هي مجموعة من الخدمات لها خصائص متشابهة وتقدمها الجهات الحكومية للفئات المستفيدة.
3- مجموعة من الأنشطة أو العمليات ومخرجاتها والتي تقدمها جهة حكومية

12 صنفت حكومة دولة الامارت الخدمات عبر اربع تصنيفات وهي؟

1- خدمات غيرمهمه ، خدمات مطلوبة، خدمات اساسية
2- خدمات صريحة للمتعاملين ، خدمات عامة، خدمات معهده، خدمات مخصصة
3- خدمات خارجية ، خدمات داخلية

13 تتكون مبادئ معيار الخدمات الاستباقية المترابطة من ؟

1- المتعامل أولاً، إشراك المتعاملين ، الاستباقية في الخدمات، تجربة سلسلة ومترابطة، الخدمات الرقمية كأساس
2- خدمات سريعه ، خدمات موثوقه ، تسهيل الخدمات، تجربة معقدة، الخدمات مرقمنة
3- خدمات سلسة ، خدمات مشتركة ، تعهيد الخدمات، خصخصة الخدمات، الخدمات الالكترونية

14 ما يجب مراعاته عند تصميم الخدمات:

1- تحديث اللوائح والقوانين والسياسات والانظمة لتسهل تطوير الخدمات ، التركيز على رحلة المتعامل
2- اشراك المتعامل وموظف في اعادة تصميم الخدمات ، التشارك مع الجهات الحكومية الأخرى، دراسة حجم الطلب
3- جميع ما تم ذكره

15 ماهو المقصود في الاستباقية في الخدمات ؟

1- تقديم الخدمة قبل ان يطلبها المتعامل.
2- الخدات التي يجب ان يتم التطوير عليها ومن ثم تسهيل اجراءات تقديمها.
3- تصفير البيرقراطية في الخدمة والاعتماد على القطاع الخاص في تقديمها

16 يتطلب من المؤسسات للتحول الى خدمات استباقية مراعاة توفير ؟

1- البنية التحتية التقنية، البيانات، استخدام التقنيات الناشئة.
2- الذكاء الاصطناعي، خدمات الالكترونية، العملات المشفرة
3- اتفاقيات مستوى الخدمة، خصخصة الخدمات، الربوتات وتقنية النانو

17 تم تصنيف الخدمة الاستباقية إلى؟

1- خدمات مطورة، خدمات عقابية ، خدمات الصف الخلفي، خدمات معقدة
2- خدمات الانسان، خدمات قطاع الخاص ، خدمات العمال، خدمات المحترفين
3- خدمات إجرائية، خدمات معلوماتية ، خدمات فحص الاستحقاق، خدمات تذكيرية

18 ترتكز الاستراتيجية الوطنية لتحسين جودة الحياة 2031 على ثلاثة مستويات رئيسية وهي ؟

1- ثقافة وطنية متنوعة نابضة بالحياة، أسلوب حياة صحي ونشط ، بيئات إيجابية للعمل والتعلم
2- دولة متقدمة ، مجتمع مترابط ، جودة حياة الافراد
3- الرفاهية، الحدائق المتطورة ، البنية التحتية الحديثة

19 السعادة من منظور المتعامل هي:

1- توفر المعلومات بكفاءة في كل القنوات ، موظفون مرحبون ، خيارات مرنة للدفع، رحلة بسيطة وغير معقدة
2- مركز خدمة متطور، تقديم الضيافه ، خدمات تقدم حضوريا ، الدفع بصورة نقدية
3- خدمات تحتاج الى بيانات لتقديمها، خدمات يمكن الحصول عليها خلال 24 ساعه .

20 ماهي قنوات الخدمة المعتمدة في حكومة دولة الامارات ؟

1- مركز سعادة المتعاملين، مركز الاتصال
2- مركز سعادة المتعاملين المراكز المعهدة، مركز الاتصال، المراكز الذكية، القنوات الالكترونية والتطبيقات الذكية
3- جميع ماتم ذكره أعلاه

أتمنى لكم التوفيق