

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الأعمال الإلكترونية - ( المحاضرة 10 - الجزء الثاني ) - إدارة التغيير  
[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - الإدارة الأعمال الإلكترونية - د . ناصر عبد العال]

(1) ..... هي المسجلة في الإرشادات وقواعد البيانات مثل طريقة وخطوات التعامل مع مشاكل العملاء .

- المعرفة الصريحة
- المعرفة الضمنية .
- المعرفة الخاصة .
- المعرفة العامة .

(2) من العوامل المعرفية التي تؤثر في التغيير .....

- البناء المعرفي للأفراد .
- خبرات الأفراد الكبيرة والمتفاعلة والمتناغمة .
- القيم .
- المبادئ .
- التعليم .
- المجتمع .
- الإعلام .
- جميع ما ذكر .

(3) تلعب القيم والمبادئ والتعليم والمجتمع والإعلام دوراً هاماً في .....

- تكوين البناء المعرفي السليم .
- تكوين إدارة كفؤة للمشروع .
- تغيير في معطيات وأنشطة المنظمة .
- التحول من الأعمال التقليدية الى الإلكترونية .

(4) إذا كان البناء المعرفي للفرد عبارة عن ركام معرفي غير منظم وغير مترابط أو متناغم فإن سلوك الفرد يكون .....

- سلبياً تجاه التغيير .
- سلوك مقاوم للتغيير .
- ( أ + ب ) .
- لا شيء مما سبق .

(5) سلوك الفرد يكون سلبياً تجاه التغيير وقد يتحول بمرور الوقت إلى سلوك مقاوم للتغيير عندما يكون البناء المعرفي للفرد عبارة عن .....

- ركام معرفي غير منظم .

- ركام معرفي غير منظم وغير مترابط .
- ركام معرفي غير منظم وغير مترابط و متناغم .
- ركام معرفي غير منظم وغير مترابط أو متناغم .

(6) المنظمة بالمراحل التالية (بالترتيب).....

1. أنشطة عشوائية 2. تركيز الأنشطة 3. إضفاء الصفة الرسمية 4. مأسسة المنظمة .
1. تركيز الأنشطة 2. أنشطة عشوائية 3. إضفاء الصفة الرسمية 4. مأسسة المنظمة .
1. تركيز الأنشطة 2. إضفاء الصفة الرسمية 3. أنشطة عشوائية 4. مأسسة المنظمة .
1. مأسسة المنظمة 2. تركيز الأنشطة 3. إضفاء الصفة الرسمية 4. أنشطة عشوائية .

(7) يحتاج التغيير الى .....

- مبرمجين .
- مديري شبكات .
- أخصائيين في تحليل النظم والتسويق الإلكتروني .
- جميع ماسبق .

(8) ..... هو استخدام واستئجار كفاءات وقوى وأفراد ووسائل وخدمات من مؤسسات أو شركات أو جهات ثالثة (أجنبية أو محلية) للقيام بأحد أنشطة المنظمة.

- التعاقد **Outsourcing**.
- التجميع .
- التوزيع .
- البناء المعرفي للأفراد .

(9) ..... هو طريقة جديدة لهيكله المنظمة وتقسيم العمل وتوفير المال والطاقة .

- التعاقد **Outsourcing**.
- التوريد .
- التصميم .
- التوزيع .

(10) عملية تأليف الكتب للناشرين وعملية دفع ثمن الكتب لشركات بطاقات الإئتمان وعملية شحن الكتب لشركات الشحن وخدمة العملاء إلى شركات خاصة . هي عملية يطلق عليها .....

- التعاقد **Outsourcing** .
- التوكيل .
- التفويض .
- السلطة .

(11) الشركات تتطور من خلال ثلاثة طرق Hagel هي .....

- طريقة جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعرفة .

- طريقة استخدام وسائل خدمة العملاء .
- طريقة ابتكار سلع وخدمات وأفكار وعمليات ونماذج أعمال جديدة .
- جميع ماذكر .

12) ..... يرى أن الشركات يجب أن تعتمد على أحد هذه الطرق وتتعهد الشركات الأخرى بالباقي

- هيجل .
- مايكل .
- ماسلو
- ماكس فيبر .

13) من خصائص التعهيد .....

- يعوض نقص الخبرات .
- يوفر التكاليف أو الضرائب .
- يزيد الجودة .
- يضمن الوصول إلى خبرات نادرة .
- جميع ماذكر .

14) إطار إدارة المعرفة يتكون على الترتيب من .....

- تحديد المعرفة المطلوبة / إنتاج معرفة جديدة / تخزين المعرفة / نشر المعرفة / استخدام المعرفة .
- إنتاج معرفة جديدة / تحديد المعرفة المطلوبة / تخزين المعرفة / نشر المعرفة / استخدام المعرفة .
- نشر المعرفة / استخدام المعرفة / إنتاج معرفة جديدة / تخزين المعرفة / تحديد المعرفة المطلوبة .
- تخزين المعرفة / نشر المعرفة / استخدام المعرفة / تحديد المعرفة المطلوبة / إنتاج معرفة جديدة .

15) أهداف إدارة المعرفة تشمل كلا من .....

- زيادة الأرباح .
- المحافظة على الخبرات والعناصر المتميزة .
- المحافظة على الزبائن وزيادة مستوى رضاهم .
- المحافظة على الحصة في السوق من المنافسين .
- اختراق أسواق جديدة .
- تقليل التكاليف .
- تطوير منتجات جديدة .
- جميع ماذكر .

16) من معوقات إدارة المعرفة .....

- عدم فهم إدارة المعرفة وفوائدها .
- عدم وجود وقت للموظفين لتبادل المعلومات والخبرات .

- عدم وجود تشجيع أو حوافز .
- موانع ثقافية واجتماعية .
- عدم وجود التكنولوجيا التي تسهل تبادل المعلومات ونقل الخبرات .
- جميع ما ذكر .

17) من التقنيات اللازمة لإدارة المعرفة .....

- أدوات لإنهاء المعاملات .
- أدوات تبادل المعلومات .
- أدوات لتخزين المعرفة .
- النظم الخبيرة .
- جميع ما ذكر .

18) الادوات المستخدمة لانهاء معاملات المعرفة تتمثل في .....

- مراكز المساعدة .
- تطبيقات خدمة العملاء .
- ( أ + ب ) .
- لا شيء مما سبق .

19) الادوات المستخدمة لتبادل معاملات المعرفة تتمثل في .....

- غرف الدردشة .
- الفيديو كونفرانس والويكيز والبلوغرز .
- الشبكات الإجتماعية والإيميل ومجموعات جوجل .
- جميع ما ذكر .

20) الادوات المستخدمة لتخزين المعرفة تتمثل في .....

- برامج قواعد البيانات .
- ولوتس .
- ونوتس .
- جميع ما بق .

21) النظم الخبيرة لإدارة المعرفة تستخدم من أجل تقديم .....

- حلول لمشاكل معينة .
- تطبيقات خدمة العملاء .
- تسهل لتبادل المعلومات ونقل الخبرات .
- تطوير منتجات جديدة .

22) من النصائح المستخدمة لتجنب الفشل في التغيير .....

- الاستماع الجيد للتوقعات وجدول الأعمال وطلبات كل المعنيين بالتغيير .
- تأكد من القيادة مستمرة في الدعم العلني والعملي لعملية التغيير .
- شرح وتوضيح الغرض والهدف من التغيير .
- توضيح العلاقة بين تبادل المعرفة وعملية تغيير المنظمة .
- يجب النظر إلى مخاطر ومشاكل التحول من مرحلة تعتمد التكنولوجيا والمعرفة ومرحلة العمل التقليدي .
- جميع ما ذكر .

(23) الترتيب الصحيح للمراحل التي تمر بها المنظمة هو .....

- أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية - مؤسسة المنظمة .
- مؤسسة المنظمة - أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية .
- أنشطة عشوائية - إضفاء الصفة الرسمية - تركيز الأنشطة - مؤسسة المنظمة .
- إضفاء الصفة الرسمية --أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - مؤسسة المنظمة .

(24) الترتيب الصحيح لدورة حياة إدارة المعرفة هو .....

- إنتاج معرفة جديدة - تحديد المعرفة- تخزين المعرفة - نشر المعرفة - استخدام المعرفة .
- تحديد المعرفة - إنتاج المعرفة -تخزين المعرفة -نشر المعرفة - استخدام المعرفة.
- إنتاج معرفة جديدة - تحديد المعرفة - نشر المعرفة- استخدام المعرفة - تخزين المعرفة
- تحديد المعرفة - إنتاج المعرفة تخزين المعرفة - استخدام المعرفة - نشر المعرفة.

(25) نموذج الأب - والأم في إدارة التغيير يعني.....

- الأب يعرف أكثر والأم متعاطفة.
- الأب ينفذ والأم تتولي التنفيذ .
- الأب يوجه والأم تشرف علي التنفيذ .
- الأب يتشاور مع الأم في التخطيط والتنفيذ .