

المحاضرة الاولى :

21- تزداد أهمية ثقة المستهلكين في المؤسسة في بيئة

- أ- B2B
ب- **B2C**
ج- G2C
د- C2G

3ص

26- التجارة الالكترونية هي

- أ- هي العمليات الالكترونية في المؤسسة .
ب- **هي عمليات البيع والشراء بواسطة الاجهزة الالكترونية .**
ج- تشمل كافة النشاطات والمعاملات الالكترونية داخل المنظمة وخارجها .
د- تشمل إدارة العلاقات مع الزبائن .

2ص

27- من أمثلة التجارة الالكترونية من أعمال إلى أعمال (B2B)

- أ- عملية دفع الضرائب الكترونيا .
ب- **العمليات التي تتم بين المصانع ومراكز التسوق**
ج- المزادات الالكترونية .
د- تجارة التجزئة .

3ص

28- الحكومة الالكترونية هي

- أ- B2C و G2C و G2G .
ب- G2G و C2G و B2B .
ج- **G2G و B2G و C2G و G2B**
د- G2G و C2C و B2B .

3ص

29- هي من عمليات الاعمال الالكترونية التي تركز علي العميل

- أ- التواصل مع الزبون .
ب- التدريب .
ج- الايصال بين مجموعة العمل .
د- **الجهود الترويجية والتسويق .**

4ص

المحاضرة الثانية :

- 31 - يقصد بـ " تحليل السوق " بأنه
أ- التباين الذي يوضح طريقة جلب الشركة للاموال والحفاظ علي أرباحها مع مرور الوقت.
ب- المنطلق الذي تضعه مؤسسة من أجل خلق وايصال وإمتلاك قيمة .
ج- دراسة الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات والمخاطر التي تواجهه
د- دراسة الخطط والتوجيهات المستقبلية للمنظمة .

ص 7

- 32 - ليست من أبعاد دراسة تحليل السوق

- أ- حجم السوق .
ب- الارباح المتوقعة .
ج- أهم قنوات التوزيع .
د- تحديد القيمة المقترحة أو Value Proposition .

ص 7

- 33 - السوق الالكتروني هو.....

- أ- مكان يجتمع فيه البائع والمشتري .
ب- مكان افتراضي يلتقي فيه البائع والمشتري
ج- هو برنامج صغير يستخدمه المشتري للبحث في الكتالوج عن المنتج المطلوب .
د- موقع الكتروني يتم تحديث المحتوى فيه باستمرار وغالبا ما يشمل فيديوهات .

ص 7

- 34- من أهم خصائص السوق التقليدي أن

- أ- الانتاج متخصص حسب رغبة الزبون .
ب- الكتالوج رقمي .
ج- المنتجات الرقمية .
د- المنتجات حسية / لمسية

ص 8

- 35- يصنف موقع Click- Mortar ضمن

- أ- المتاجر الخاصة.
ب- المتاجر العامة .
ج- المتاجر المزدوجة.
د- المتاجر الاقليمية.

ص 10

- 40- تصنف شركة ebay على أنها ضمن أعمال

- أ- الاشتراكات .
ب- الدعاية والاعلان .
ج- المزادات الالكترونية
د- الوسطاء .

ص 11

المحاضرة الثالثة :

36- نموذج الاعمال

- أ- هو جزء من خطة التسويق الالكتروني .
- ب- هو المنطق الذي تتبعه مؤسسة من أجل اكتساب زبائن .
- ج- هو بيان يصف الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة .
- د- هو البيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للاموال والحفاظ علي تدفق أرباحها

ص 12

37- من أمثلة قنوات التوزيع المباشرة

أ- فريق عمل مبيعات تابع للمنشأة

ص 13

- ب- مركز بيع بالتجزئة مملوكة للشركة
- ج- موقع الكتروني مملوك للشركة
- د- محل تجزئة مملوك للشركة .

38- "المشاركة في أداء العمل" هي أحد أنواع العلاقات مع العملاء ومن أمثلها :

- أ- إنشاء الشركة موقع علي وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع زبائننا .
- ب- تخصيص أحد مندوبي خدمة العملاء " لعميل " معين مثل كبار العملاء .
- ج- تنزيل المستخدمين مقاطع فيديو علي موقع اليوتيوب .
- د- مساعدة مندوب الزبائن أثناء عملية الشراء .

ص 14

39 - يمكن لمؤسسة ما تحقيق " اقتصاديات الحجم الكبير" عن طريق

- أ- تطوير سلعة أو خدمة قادرة علي المنافسة في السوق .
- ب- توليد ايرادات اضافية عن طريق التأجير والتراخيص وحقوق الاستخدام .
- ج- توظيف مزيد من الخبراء وعمال السوق المهرة .
- د- الدخول في شركات مع المؤسسات الاخرى .

ص 15

المحاضرة الرابعة :

1- تستخدم في تحديد مواقع المحلات والمستشفيات والجامعات والاماكن المختلفة:

أ- نظم المعلومات الجغرافية . ص 19

- ب- الغبار الذكي .
- ج- شبكة السيارات اللاسلكية mobile ad hoc vehicles .
- د- الشرائح البيولوجية.

41- من أهم خصائص كابلات الاتصالات الضوئية

- أ- أنها رخيصة .
- ب- تتوافر في كل مكان .
- ج- لا تحتاج إلى رخص وحقوق امتياز من الحكومات .
- د- تعطي سرعة بيانات كبيرة جدا . ص 17

42 - من أهم خصائص شبكة الاكسترانت extrane

- أ- أن الاشخاص غير العاملين في المؤسسة يستطيعون الدخول إليها . ص 18
- ب- انه غير العاملين في المؤسسة لا يستطيعوا الدخول إليها .
- ج- أنها أصغر حجما وتكلفة من شبكة الانترانت.
- د- ان الدخول إليها لا يتطلب المستخدم كلمة مرور.

43- أمن أهم خصائص وسائل التواصل التقليدية

أ- ارتفاع التكاليف . ص 19

- ب- استمرارية عمق العلاقة مع الزبائن .
- ج- جودة الخدمة .
- د- سهولة جمع البيانات عن الزبائن.

..... 44- OpenDNS هو أحد

- أ- البرامج المضادة للفيروسات .
- ب- البرامج المجانية الخاصة بالحوسبة السحابية .
- ج- فلاتر الانترنت proxie .
- د- برامج متصفح الانترنت المجانية .

ص 20

..... 45- من أهم مزايا البرامج المجانية أنها

- أ- تعتبر منافس للبرامج المرخصة .
- ب- برامج أقوى مقارنة بالبرامج المرخصة .
- ج- توفر الدعم الفني الكافي للمستخدمين .
- د- برامج توفر الطاقة مقارنة بالبرامج مدفوعة الثمن.

ص 20

..... 46- من أهم عيوب الحوسبة السحابية أنها

- أ- تقدم خدمات رديئة .
- ب- تستهلك طاقة كبيرة مقارنة بالحوسبة التقليدية .
- ج- تحتاج إلى انترنت سريع .
- د- أنها مكلفة مقارنة بالحوسبة التقليدية .

ص 20

المحاضرة الخامسة :

2- الاعمال الالكترونية تعتبر صديقة للبيئة بسبب :

- أ- دورها في تقليل المخلفات الالكترونية
- ب- دورها في تقليل استهلاك الورق . ص 27
- ج- دورها في تقليل التكلفة .
- د- بسبب دورها في توفير الوقت والجهد والعمالة .

47- في بيئة الاعمال الالكترونية يشمل تأثير تصورات المستهلك عن استخدامات الانترنت في مختلف الأنشطة .

- أ- العامل الاخلاقي .
- ب- العامل القانوني .
- ج- العامل الاجتماعي ص 23
- د- العامل الاقتصادي .

49- يعتبر من أهم العوامل الاقتصادية في بيئة الاعمال الالكترونية .

- أ- حجم السوق . ص 24
- ب- القوانين المتعلقة بالانشطة الاقتصادية .
- ج- تبنى الحكومة لخدمات الحكومة الالكترونية .
- د- نسبة أفراد المجتمع المشتركين في الانترنت .

50 - من أهم التأثيرات المستقبلية للحاسوب والانترنت علي سوق العمل

- أ- أن نسبة العمال الذين يعملون أكثر من 40 ساعة يوميا سوف تزداد بصورة كبيرة .
- ب- سوف تتركز الثروة في يد رجال الاعمال .
- ج- سوف تقل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يملكونها-tech-haves and the have-nots .
- د- سوف تقل الموارد الاقتصادية المستخدمة في الاعمال بشكل كبير . ص 27

المحاضرة السادسة :

3- استراتيجية الاعمال الالكترونية :

ص 27

- أ- تصف المنطق الذي تتبعه الشركة لتعظيم الربح .
ب- توضح كيفية توظيف تقنية المعلومات لتحقيق استراتيجية المنظمة .
ج- تصف الخطط الاستراتيجية والتوجهات المستقبلية للمنظمة .
د- هي خطة المنظمة لتحقيق مزايا تنافسية.

ص 32

4- لتحديد الاهداف في الاستراتيجية يجب أن تكون SMART وتعني:

أ- محدودة specific ، يمكن قياسها measurable ، يمكن تحقيقها Achievable ، ذات علاقة Relevant ، بمواقيت معينة timed .

ب- محدودة specific ، يمكن قياسها measurable ، يمكن تحقيقها Achievable ، واقعية Relistic ، محددة بمواقيت معينة timed .

ج- محدودة specific ، لها معنى measurable ، يمكن تحقيقها Achievable ، ذات علاقة Relevant ، محددة بمواقيت معينة timed .

د- صغيرة small ، لها meaningful ، يمكن تحقيقها Achievable ، ذات علاقة Relevant ، محددة بمواقيت معينة timed .

16- استراتيجية " التميز " قائمة على تنوع

ص 30

- أ- الشركاء .
ب- المنتجات .
ج- قنوات التوزيع .
د- الموردين .

المحاضرة السابعة :

17- أغلبية الزبائن الذين يغادرون بسبب

أ- تغير السوق.

ب- قوة المنافسة .

ج- رداءة المنتج .

د- سوء الخدمة أو المعاملة.

ص 35

18- المحفزات التسويقية لقرار الشراء

أ- العلامة التجارية

ب- ثقافة الفرد

ج- الحالة الإجتماعية

د- الحالة الثقافية.

ص 37

19- المجتمعات الالكترونية تصنف ضمن

أ- C2C.

ب- B2B.

ج- G2G.

د- G2B.

ص 39

المحاضرة الثامنة :

7- أدوات العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن C يشير إلى :

- أ- التكلفة Cost .
- ب- الاتصال Communication .
- ج- التغطية Control .
- د- المجتمع Community .

ص 44

8- تعتبر شركة أكبر شركات الترويج الالكتروني :

- أ- مكتوب .
- ب- جوجل .
- ج- ياهو .
- د- مايكروسوفت .

ص 44

9- يتكون المزيج التسويقي من (4p) وهم

- أ- الافراد People - المنتج Product - السعر Price - الترويج Promotion
- ب- المنتج Product - السعر Price - الترويج Promotion - المكان Place
- ج- الافراد People - السعر Price - الترويج Promotion - المكان Place
- د- الافراد People - المنتج Product - الترويج Promotion - المكان Place

ص 41

11- من أهم فوائد التسويق الالكتروني زيادة معدل التحويل ... ماذا نقصد " بمعدل التحويل " ؟

- أ- يقصد بها تحويل النقود الكترونيا .
- ب- يقصد بها تحول الزبون من زبون تقليدي إلي زبون الكتروني .
- ج- يقصد بها إتمام عملية الشراء استجابة لحملة التسويق .
- د- يقصد بها تحول الزبون من سلعة إلى سلعة .

ص 42

المحاضرة التاسعة :

5- حدد العبارة الخاطئة مما يلي :

- أ- وسائل التوثيق (authentication) توفر سلامة المعلومات .
- ب- وسائل التوثيق (authentication) توفر سرية المعلومات .
- ج- وسائل التوثيق (authentication) تتيح المعلومات للأفراد المسجلين .
- د- وسائل التوثيق (authentication) تزيد سرعة الوصول إلي البيانات.

ص 46

6- لا تستخدم في اكتشاف المخترقين :

- أ- أنية العسل (Honeypot) .
- ب- ملف تسجيل الأنشطة (Log Files) .
- ج- خدمة التوثيق (Audit Trail) .
- د- IPsec .

ص 47

20- يستخدم في بناء الشبكات الافتراضية الخاصة VPN

- أ- Log file
- ب- IPTV
- ج- http
- د- IPsek

ص 47

22- يجب تحديثها باستمرار

- أ- بروتوكولات https .
- ب- جدران الحماية الخاصة Fire walls .
- ج- البرامج المضادة للفيروسات .
- د- الشبكات الافتراضية VPN .

ص 48

24- من أهم بروتوكولات تأمين التجارة الالكترونية

- أ- VoIP
- ب- https
- ج- http
- د- IPTV

ص 47

25- من أهم الوسائل البيولوجية (biometrics) ثابتة للتحقق من الشخصية أو التوثيق هي.....

- أ- الوجه
- ب- بصمة اليد
- ج- التوقيع
- د- الصوت

ص 47

المحاضرة العاشرة :

ص 52

12- الترتيب الصحيح للمراحل تمر بها المنظمة هو

- أ- أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية - مؤسسة المنظمة .
ب- مؤسسة المنظمة - أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية .
ج- أنشطة عشوائية - إضفاء الصفة الرسمية - تركيز الأنشطة - مؤسسة المنظمة .
د- إضفاء الصفة الرسمية - أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - مؤسسة المنظمة .

ص 53

13- الترتيب الصحيح لدورة حياة إدارة المعرفة هو

- أ- إنتاج معرفة جديدة - تحديد المعرفة - تخزين المعرفة - نشر المعرفة - استخدام المعرفة .
ب- تحديد المعرفة - إنتاج المعرفة - تخزين المعرفة - نشر المعرفة - استخدام المعرفة .
ج- إنتاج معرفة جديدة - تحديد المعرفة - نشر المعرفة - استخدام المعرفة - تخزين المعرفة .
د- تحديد المعرفة - إنتاج المعرفة - تخزين المعرفة - استخدام المعرفة - نشر المعرفة .

14- نموذج الاب - والام في إدارة التغيير يعني

ص 51

- أ- الاب يعرف أكثر والام متعاطفة .
ب- الاب ينفذ والام تتولي التنفيذ .
ج- الاب يوجه والام تشرف علي التنفيذ .
د- الاب يتشاور مع الام في التخطيط والتنفيذ .

15- المدخل في إدارة التغيير هو الأفضل عند الظروف الطارئة والحاجة إلي قرارات سريعة :

ص 51

- أ- التعاوني .
ب- القسري .
ج- التوجيهي .
د- الديمقراطي .

30- أتمة العمليات هي من مستويات عملية التغيير وهي محفوفة بمخاطر

ص 50

- أ- كبيرة جدا
ب- متوسطة
ج- قليلة
د- كبيرة لدرجة لا يمكن تحملها

المحاضرة الحادية عشر :

10- من خصائص سلسلة القيمة التقليدية أنها

أ- أنها أقل كلفة من سلسلة القيمة المعتمدة علي التكنولوجيا.

ب- تنطبق على السلع المحسوبة وال السلع غير الملموسة.

ج- سلسلة في اتجاه واحد وتركز على دفع المنتج تجاه المستهلك .

د- أنها تستفيد من شبكات القيمة Value networks

ص 56

23- من أهم فوائد المنظمات الافتراضية

أ- تنمية رأس المال البشري human capital

ب- تنمية رأس المال الاجتماعي social capital.

ج- وجود آلية قوية لفض المنازعات.

د- عدم وجود آلية قوية لفض المنازعات.

ص 57

48- من المبادئ السبعة لادارة سلسلة التوريد :

أ- المساواة والعدالة في التوزيع .

ب- عدم التفرقة بين الزبائن .

ج- يجب تناول البيانات بشكل محدود .

د- تخطيط الطلب ودقة التنبوء.

ص 56

ملاحظة :

المحاضرة الثانية عشرة
والمحاضرة الثالثة عشرة لم يرفق منها اسئلة

حل وتدقيق اعضاء الورشة

