

المحاضرة الاولى :

21- تزداد أهمية ثقة المستهلكين في المؤسسة في بيئة

- أ- B2B
- ب- B2C
- ج- G2C
- د- C2G

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 .

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

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

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 .

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 .

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 .

32 - ليست من أبعاد دراسة تحليل السوق

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

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 .

34- من أهم خصائص السوق التقليدي أن

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

35- يصنف موقع Click- Mortar ضمن

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

40- تصنف شركة ebay على أنها ضمن أعمال

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

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.

37- من أمثلة قنوات التوزيع المباشرة

- أ- فريق عمل مبيعات تابع للمنشأة .
- 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 أمثالها :

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

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

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

المحاضرة الرابعة :

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

- أ- نظم المعلومات الجغرافية .
- 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- تتوفر في كل مكان .
- ج- لا تحتاج إلى رخص وحقوق امتياز من الحكومات .
- د- تعطي سرعة بيانات كبيرة جدا.

42 - من أهم خصائص شبكة الاكسترنات extrane.....

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

43- أمن أهم خصائص وسائل التواصل التقليدية.....

- أ- ارتفاع التكاليف .
- 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 .

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.

46- من أهم عيوب الحوسبة السحابية أنها

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

المحاضرة الخامسة :

2- الاعمال الالكترونية تعتبر صديقة للبيئة بسبب :

- أ- دورها في تقليل المخلفات الالكترونية .
- ب- دورها في تقليل استهلاك الورق .
- 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 .
- د- العامل الاقتصادي .

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

- أ- حجم السوق .
- ب- القوانين المتعلقة بالانشطة الاقتصادية .
- ج- تبني 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 .

المحاضرة السادسة :

- 3- استراتيجية الاعمال الالكترونية :
- 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.

- 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
- 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.

18- المحفزات التسويقية لقرار الشراء

- أ- العلامة التجارية .
- ب- ثقافة الفرد .
- ج- الحالة الاجتماعية.
- د- الحالة الثقافية.

19- المجتمعات الالكترونية تصنف ضمن

- أ- C2C
- ب- B2B
- ج- G2G
- د- G2B

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 .

8- تعتبر شركة أكبر شركات الترويج الالكتروني :

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

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

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

- أ- يقصد بها تحويل النفود الالكتروني .
- 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.

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.

6- لا تستخدم في اكتشاف المخترقين :

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

20- يستخدم في بناء الشبكات الافتراضية الخاصة VPN

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

22- يجب تحديثها باستمرار

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

24- من أهم بروتوكولات تأمين التجارة الالكترونية

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

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

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

المحاضرة العاشرة :

- 12-** -الترتيب الصحيح للمراحل تمر بها المنظمة هو
- أ- أنشطة عشوائية - تركيز الانشطة - إضفاء الصفة الرسمية - مأسسة المنظمة .
 - ب- مأسسة المنظمة - أنشطة عشوائية - تركيز الانشطة - إضفاء الصفة الرسمية .
 - ج- أنشطة عشوائية - إضفاء الصفة الرسمية - تركيز الانشطة - مأسسة المنظمة .
 - د- إضفاء الصفة الرسمية - أنشطة عشوائية - تركيز الانشطة - مأسسة المنظمة .
- 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 التغير يعني
- أ- الاب يعرف أكثر والام متعاطفة.
 - ب- الاب ينفذ والام تتولى التنفيذ .
 - ج- الاب يوجه والام تشرف علي التنفيذ .
 - د- الاب يتشاور مع الام في التخطيط والتنفيذ.
- 15-** -المدخل في إدارة التغير هو الافضل عند الظروف الطارئة والحاجة إلي قرارات سريعة :
- أ- التعاوني .
 - ب- القسري .
 - ج- التوجيهي .
 - د- الديمقراطي .
- 30-** -أتمة العمليات هي من مستويات عملية التغير وهي محفوفة بمخاطر
- 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 والسلع غير الملموسة.
 - ج- سلسلة في اتجاه واحد وتركز علي دفع المنتج تجاه المستهلك .
 - د- أنها تستفيد من شبكات القيمة Value networks

- 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.

- 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.

ملاحظة :

المحاضرة الثانية عشرة
والمحاضرة الثالثة عشرة لم يرفق منها اسئلة

حل وتدقيق اعضاء الورشة

