

جميع المناقشات
إدارة الأعمال الإلكترونية

1

ما هو الإنترنت ؟

شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم. تعمل وفق أنظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول إنترنت. وتشير كلمة «إنترنت» إلى جملة المعلومات المتداولة عبر الشبكة وأيضا إلى البنية التحتية التي تنقل تلك المعلومات عبر القارات

2

ماهي فوائد التجارة الالكترونية للزبائن ؟

تحقيق فرص العمل الحر والمشروعات الصغيرة للشباب. 2- سرعة الوصول الى المعلومات -1-
3- عدم إغلاق أسواق الإنترنت 4- توفير الوقت والجهد: لا يحتاج الزبائن للسفر أو الانتظار في طابور لشراء منتج معين، كما ليس عليهم نقل هذا المنتج للبيت. 5- حرية الاختيار 6- خفض الأسعار 7- نيل رضا المستخدم: لأن المستخدم هو الذي قرر احتياجاته. 8- التجارة الإلكترونية تسمح للاشتراك في المزادات الافتراضية. 9- التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والأراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر مجتمعات الكترونية على الإنترنت (مثل المنتديات)

3

ماهي فوائد التجارة الالكترونية للمنظمة ؟

زيادة حجم السوق / الزبائن :- فالتجارة الإلكترونية تجعل العالم كله سوق مفتوح -1-
زيادة الشركاء و الموردين -2-
تخفيض التكاليف بشكل كبير بالنسبة للمنظمة -3-

4

ما هو السوق الإلكتروني؟

عبر البيئة online هو المكان الذي يلتقي فيه البائع و المشتري و لكن يتم اللقاء عبر الإنترنت الإفتراضيه لتبادل المنتج بمال أو تبادل خدمة أو معلومة فالسوق هو المكان الذي يكتشف السعر

5

كيف نضمن جودة الخدمات والمنتجات التي تحصل عليها من الانترنت؟

- 1) بعض الشركات بهدف طمئنة المستهلك حول جودة المنتج المقدم له تقوم بارسال بعض العينات مجانية للمستهلكين حتى يقوم بتجربة العينة المرسله له ثم الشراء
- 2) البعض الأخر من الشركات فتعلن أن السلعة المباعة على المشتري أن لم تتل على إعجابه أو رضاه بإمكانه أسترجاعها إلى الشركة وأسترداد المبلغ المدفوع هنالك مبدأ أن ماتشاهده هو (What You See Is What You Get)

Get (

اقرأ إستراتيجية جامعة القاهرة الموضوعه فى مجلد المحاضرة السادسة وأذكر مزاياها وعيوبها؟

مزاياها:

- 1- رفع كفاءة الاداء المؤسسي لتحسين الوضع التنافسي للجامعة-
- 2- الالتزام بتطبيق معايير الجودة وتقييم القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية دورياً-
- 3- زيادة القدرة التنافسية لطلاب جامعة القاهرة-
- 4- تنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس ومهاراتهم وتحسين الخدمات المقدمة لهم-
- 5- تطوير البحث العلمي ودعمه واستثماره في تنمية الاقتصاد القومي وتوجيه الابحاث نحو تعزيز الخدمات العامة والحكومية
- 6- تدعيم علاقات الشراكة وبرامجها مع مؤسسات المجتمع المدني وتنمية البيئة-

عيوبها:

- 1- الحاجة الى تنمية المهارات الادارية لبعض القيادات الاكاديمية ورفع كفاءة اداء الجهاز الاداري -
بالجامعة
- 2- الحاجه الى اعداد شبكة نظم معلومات متكاملة موحدة تربط بين الكليات والمعاهد بالاضافة الى e-education . وخدمات التعليم الالكتروني e-gov التركيز على خدمات الحكومة الالكترونية
- 3- عدم وجود هيكل تنظيمي ولوائح مالية وإدارية معتمدة للكثير من وحدات ضمان الجودة بكليات الجامعة
ومعاهدها وندوم وجود علاقات واضحة بين وحدات ضمان الجودة ومركز ضمان الجودة من جهة
والمجالس الجامعية والقيادات الاكاديمية من جهة اخرى
- 4- الحاجه لتنمية مهارات الطلاب وقدراتهم وإعدادهم لسوق العمل من خلال البرامج المختلفة -
ودورات اللغات الأجنبية وعلوم الحاسبات للارتقاء بمهارات الخريجين المهنية في اللغات وعلوم الحاسب
والتي يحتاجها سوق العمل وحتى يستطيع التنافس مع أقرانه من خريجي الجامعات الأجنبية
- 5- الحاجة الى الاهتمام بانشاء فرع دولي لجامعة القاهرة وتطبيق وسائل التكنولوجيا الحديثه في مجال البحث العلمي
- 6- الحاجه الى زيادة مشاركة المؤسسات المجتمعية في تدريب وتأهيل الطلاب والخريجين و تنشيط -
رابطة خريجي جامعة القاهرة وكلياتها ومعاهدها المختلفة

ماهي الاثار التي احدثتها الاسواق الالكترونية ؟

1- Dell مثال نموذج مايكل ديل Direct Marketing التطوير الكبير بما يسمى بالتسويق المباشر وهو عدم وجود وسيط بين البائع Direct sales_model الذي اكتشف نموذج البيع المباشر . والمشتري او العميل .

2- هذا المفهوم احدث نقلة في عالم الإدارة اوجد هذا المفهوم BPR مفهوم اعادة هندسة العمليات - بالولايات المتحدة الامريكية هو اول من تطرق الى MIT مايكل هامر هو استاذ يعمل في معهد (BPR) مفهوم .

3- المستويات الإدارية في المنظمة الى ثلاث مستويات هي : العليا , الإدارة الوسطى , الإدارة الدنيا (التشغيلية)
ان الإدارة الوسطى هي حلقة وصل بين الإدارتين العليا والدنيا .
4- قام بالتخلص من الإدارة الوسطى بغرض تقليل التكلفة من حيث عدد الرواتب (BPR) ان مفهوم الموظفين , وتصغير حجم المنظمات , وكذلك ظهرت المنظمات الشبكية التي تعتمد على تقنية المعلزمات بشكل كبير , اذا يجب التخلص من الهياكل التنظيمية الكبيره والطويلة ويجب تقليصها

tele-commuting ماذا تعني بـ ؟

. هي تقنيات العمل عن بعد تقريبا نفسها تقنيات التعلم الالكتروني (مؤتمرات الهاتف و الفيديو)

اقرأ "سياسة تنظيم حماية المعلومات" لجامعة جازان وقيمها على ضوء فهمك للمحاضرة. لقراءة سياسة أمن المعلومات لجامعة جازان، استخدم الرابط التالي

الإدارة العامة لتقنية المعلومات - سياسات أمن المعلومات

الحل:

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار إداري لتنفيذ وضبط تطبيق حماية المعلومات في جامعة-1 ISO (جازان. وترتكز هذه السياسة على معيار التوافق الأمني الـ ISO 10772 : أ.6. 27001: A.6.)

تنطبق هذه السياسة على كافة مستخدمي الأصول المعلوماتية بما في ذلك موظفي الجامعة،-2 والموظفين التابعين لجهات أخرى ويعملون بصفة مؤقتة لدى الجامعة، والبائعين، والشركاء، والموظفين الذين يتبعون للمقاولين، بغض النظر عن مكان تواجدهم الجغرافي وتشمل الأصول المعلوماتية كافة بيئات نظم المعلومات التي يتم تشغيلها من قبل الجامعة، أو تم إكمال مهمة تشغيلها إلى طرف ثالث، والأصول الموجودة بصورة إلكترونية أو غير الإلكترونية التي تمتلكها الجامعة أو تتواجد بحوزتها

اذكر اثنين من نموذج سلوك المستهلك الالكتروني؟

- 1- خصائص المستهلك (سمات) : العمر،الجنس، التعليم، نمط واسلوب الحياه الشخصية ، العادات ، الاتجاهات .
- 2- خصائص البيئه التي يعيش فيها الزبون: الثقافه، التأثير البيئي، الانظمه والقوانين وكلها تسمى حاجات لايمكن التحكم فيها لانها تورث من الاهل اوالبيئه المحيطه به ولانها لاتاتي من مؤثرات خارجيه.

اشرح دور تقنية المعلومات في إدارة سلسلة الإمداد

دور تقنية المعلومات في إدارة سلسلة الإمداد وهي من المتطلبات الأساسية للإدارة الناجحة لسلسلة الامداد المعقدة . هو دعم تقنية المعلومات . ويعد تصميم ، تقديم الأنظمة المتطابقة أكثر تكلفة ويضيع الوقت . وتعجز تكنولوجيا المعلومات عن تحقيق الأهداف الموضوعة وهذا وتجنباً للنتائج السيئة ، فمن الضروري إبتكار وتطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات بشكل منهجي وتقوم شركة سبير الايانز . : الاستشارية بإتباع نموذج إجراءات مترابط و هذا وكخطوة أولى ، فتم التطرق لموقف الشركة ومتطلباتها الراهنة وعلى هذا الأساس فقد تم إتباع أسلوب مترابط لتحديد دعم تكنولوجيا المعلومات وتكفل خبرة شركة سبير الايانز الاستشارية بأن جميع إمكانات . تكنولوجيا المعلومات التي يحتاجها المستخدمين متوافرة وهذا يعمل على توفير الوقت ، تقليص الأعباء الاقتصادية وتقليص مخاطر التطبيق والتنفيذ

ماهي عوامل نجاح التجارة الإلكترونية وأسباب فشلها؟

استجابة لمتطلبات و رغبات العملاء واتسمت خدمتها بسرعة الاستجابة ، اما اسباب فشلها في تتركز عادة في ارتفاع الأسعار مقارنة بخدمة الشراء المباشر و التأخر في تسليم البضاعة وبعض المعوقات الاخرى المرتبطة بالاسترجاع (الاستبدال) و الأمور المتعلقة بالضمان و تدافع

ما هي فرص نجاح أودية التكنولوجيا في بلدك ؟

هناك فرص عديدة منها استغلا الفوائض المالية وطاقات الشباب والتغلب على ندرة الموارد الطبيعية ولا سيما المياه والمراعي والغابات .

ناقش تأثير تقنية المعلومات على المنظمات في المستقبل.

تأثير تقنية المعلومات بالمستقبل يشير الى استخدام تقنية المعلومات في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالمستقبل واهم ابعاده

1- محاربة الفقر : التدريب , دعم المشروعات الصغيرة , وكوبونات الدعم الذكية واتممه نظم - الضمان الاجتماعي .

2- تنمية الريف : أخبار الطقس , وادارة موارد المياه وتوفير معلومات عن اسعار المنتجات الزراعية , والمعاملات البنكية والتجارة والحكومة الالكترونية والتعليم عن بعد

تنمية المجتمع المحلى : مواقع انترنت , برامج تدريب , ومراكز الاتصال المحلية-3- وبناء شركات لاسلكي وقناة تليفزيونية وراديو لخدمة المجتمع community centers

4- تمكين المرأة ودعم ذوى الاحتياجات الخاصة : برامج ومبادرات ومنتديات لدعم المرأة - Assistive technology والامومة والطفولة ومساعدة ذوى الاحتياجات الخاصة

بعض المناقشات المتغيرة

ماهو نوع البيانات التي تجمعها الشركات عن زبائنها وكيف يتم تجميعها ومافائدة هذه البيانات ؟

جمع بيانات عن الزبائن. 2-تحليل البيانات.3-عمل برنامج وتنفيذه-1

يحتاج الى الوسائل التاليه:

موقع لتكوين علاقة مع الزبائن وتشجيعهم من خلاله على الشراء-1

قائمة عناوين بريدية للزبائن واستخدامها في التسويق-2

. استخدام برامج التنقيب على البيانات لدراسة خصائص الزبائن واذواقهم-3

.استخدام الشخصنة والاتصال الجماهيري-4

تبني وسائل الكترونية لخدمة العملاء (الاسئلة الشائعة,غرف الردشه,مراكز الاتصال)-5

الالتزام بمعايير الجودة وخدمة العملاء لتشجيع الزبون على العودة مرة اخرى -6

.استخدام اكثر من قناة للاتصال بالزبون -7

.اخذ اذن الزبون والمحافظة على خصوصياته-8

الفائدة:

للمحافظة على الزبائن لان المحافظه عليهم اقل كلفة من اجتذاب زبائن جدد-1

.لان الوسائل الالكترونية تطوي المسافات بين الزبائن والبائع-2

.الوسائل الالكترونية تساعد على اكتشاف الفرص التسويقيه المواتية-3

. تساهم قرارات المتعلقة بتجزئة السوق واختيار القطاعات المربحه-4

. تساعد على الاستجابة السريعه للتغيرات في حاجات وخصائص المستهلكين-5

.تساعد على تطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها الشركات لعملائها-6

. التأثير في الاتجاهات النفسيه للمستهلكين وحثهم على العودة مرة اخرى-7

.مراعات التقاليد والقيم السائدة في المجتمع عند اعداد الاستراتيجيات التسويقيه-8

.التعرف على العوامل الشرائية المؤثرة في قرار الشراء والقوة الشرائية للزبائن-9

(8) المناقشة

قارن بين التسويق التقليدي والتسويق الإلكتروني؟

وجه المقارنة من حيث التكلفة : التسويق الإلكتروني تكلفة اقل اما التسويق التقليدي تكلفة عالية (صحف – مجلات – إعلانات طريقية – تلفزيون – راديو ...)

وجه المقارنة من حيث سهولة معاينة المنتجات : التسويق الإلكتروني صعوبة معاينة أو الحصول على عينة عينية اما التسويق التقليدي يمكن معاينة المنتجات سلة جداً

وجه المقارنة من حيث طرائق التواصل مع الزبائن: التسويق الإلكتروني التواصل سهل وسريع اما التسويق التقليدي صعب ومحدد بزمان ومكان وغير تفاعلي

وجه المقارنة من حيث حجم الشريحة : التسويق الإلكتروني عدد الزبائن كبير جداً لأنه محلي + عالمي اما التسويق التقليدي عدد الزبائن قليل لأنه يخدم شريحة معينة

وجه المقارنة من حيث سهولة التحكم بوقت الحملة : التسويق الإلكتروني بأي وقت ترغب أن تبدأ اما التسويق التقليدي مرتبط بالجهة المستضيفة

وجه المقارنة من حيث متابعة ردود الفعل: التسويق الإلكتروني سهل جدا فيما يعرف بمعدل التحويل

اما التسويق التقليدي صعب نسبيا

وجه المقارنة من حيث كلفة التواصل مع الزبائن : التسويق الإلكتروني منخفضة نسبيا لاعتمادها على مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني اما التسويق التقليدي مرتفعة بسبب حاجتها إلى كوادر كثيرة و موارد اتصالات

وجه المقارنة من حيث جمع البيانات: التسويق الإلكتروني تستطيع التفاعل مع الزبائن و جمع معلوماتهم اما التسويق التقليدي لا يمكن ذلك

وجه المقارنة من حيث متابعة الطلبات : التسويق الإلكتروني يمكن تلقى طلب الشراء مباشرة اما التسويق التقليدي غير ممكن بشكل مباشر

(10) المناقشة

اقترح اليات لزيادة المعرفة في شركة ما ؟

لزيادة المعرفة داخل المنظمات او الشركات لكي تزيد المعرفة فعليا أن نعمل على إيجاد نظام وهيكل متكامل بين الأقسام المختلفة والذي يساعد على سرعة انتشار هذه المعرفة بين الأقسام المختلفة والذي يساعد على سرعة انتشار هذي المعارف بين الاقسام والتكنولوجيا تلعب دور فاعل بل اصبح الان في الوقت الراهن رئيسي لسرعة تدفق المعارف وزيادة توسعها وانتشارها في مختلف اجزاء الشركة وايضا بما ان هناك معارف كامنة وهي في عقل الانسان ومعارف صريحة فعلى الشركة ان تسعى عن طريق الحوافز والمكافآت والدورات لاجراج هذي المعارف الكامنة من عقول الخبراء والموظفين الماهر الى مختلف الاقسام والموظفين وعليها الموازنة بين نشر المعارف ولمن تنشر وبين عدم نشرها وهناك اليات اخرى مثل الدورات التدريبية والاجتماعات العروض التقديمية وغيرها من اليات

1. قد تكون عن طريق تبسيط وخفض التكاليف-

2. عن طريق التخلص من الاجراءات المطولة -

3. تفعيل المعرفة وراس المال الفكري-

4. تكوين مصدر موحد للمعرفة-

المناقشة 13

قارن بين اودية التكنولوجيا والمدن الصناعية ؟

المدن الصناعية تنتج منتجات كثيفة العمالة ورأس المال والمواد الخام

و تنتج منتجات قديمة وتقليدية غير مرتبطة بالجامعات

ومراكز البحث العلمي

اما اودية التكنولوجيا

تنتج منتجات كثيفة المعرفة و تركز على إنتاج منتج جديد

أو تطوير المنتجات الحالية و الشركات مرتبطة

بالجامعات ومراكز البحث العلمي