



الاعمال الالكترونية

المحاضرة الرابعة عشر

مراجعة على المادة

الدفعة الماسية

١- الشبكات الاجتماعية تعتبر

C2C (a)

C2B (b)

B2B (c)

G2G (d)

٢- نظام البلاك بورد

B2C (a)

B2B (b)

G2C (c)

(d) كل ما سبق صحيح

٣- هي شركات تتعامل مع المستهلك من خلال بيع بعض المنتجات من خلال شبكة الإنترنت

C2B (a)

B2B (b)

C2C (c)

B2C (d)

(٤) فوائد إدارة الأعمال الإلكترونية لأرباب الأعمال تشمل

(أ) إعطاء العملاء القدرة على تبادل المعلومات

(ب) وفورات في التكلفة بكافة أنواعها

(ج) انخفاض الأسعار

(د) خلق وظائف جديدة

(٥) الحكومة الالكترونية تشمل

(أ) G2G و G2C و B2C

(ب) G2G و C2G و B2B

(ج) B2G و G2G و C2G و G2B

(د) G2G و C2C و B2B

(٦) من أهم عناصر السوق

(أ) القوانين واللوائح التي تحكم البيع والشراء

(ب) الباعة

(ج) الموقع الإلكتروني الذي يروج للسلع

(د) المكان الذي يتم فيه البيع والشراء

(٧) من أهم دوافع عدم الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى

(a) تحقيق اقتصاديات الحجم

(b) الحد من المخاطر وعدم التيقن

(c) الحصول على موارد وأنشطة معينة

(d) المحافظة على تميز العلامة التجارية

(٨) هي من عمليات الأعمال الإلكترونية التي تركز على الإنتاج

(a) التواصل مع الموردين

(b) التدريب

(c) الاتصال بين مجموعات العمل

(d) الجهود الترويجية والتسويقية

(٩) يمكن تعريف الأمية الرقمية بأنها

(a) نسبة من يملكون الحاسب في المجتمع

(b) مهارات الحاسب عند أفراد المجتمع

(c) نسبة مستخدمي الإنترنت في مجتمع ما

(d) قدرة الأفراد على تصفح الإنترنت وجمع المعلومات

(١٠) تساعد على نشر المعرفة وثقافة الابتكار في المجتمع

- (أ) الشبكات الاجتماعية
- (ب) البرامج مفتوحة المصدر
- (ج) المنظمات الافتراضية
- (د) كل ما سبق

(١١) " المساعدة الشخصية الخاصة " هي أحد أنواع العلاقة مع العملاء ومن أمثلتها.....

- (أ) إنشاء الشركة موقع على وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع زبائنها
- (ب) تخصيص أحد مندوبي خدمة العملاء لعميل معين مثل كبار العملاء
- (ج) تنزيل المستخدمين مقاطع فيديو على موقع يوتيوب
- (د) مساعدة المندوب الزبائن أثناء عملية الشراء

(١٢) شركة ديل تتبع نموذج أعمال

- (أ) مجتمع community
- (ب) الدعاية والاعلان
- (ج) المزايدات الالكترونية
- (د) المصنع

(١٣) من أهم خصائص الأقمار الصناعية أنها.....

- (أ) أنها تعطى اتصالات آمنة
 - (ب) تعطى إنترنت سرعتها كبيرة
 - (ج) لتحتاج الى رخص وحقوق استعمال
 - (د) يمكنها توفير الاتصالات في كل مكان
- (١٤) قد تستخدم (أو يستخدم) على نطاق واسع في التجسس

- (أ) نظم المعلومات الجغرافية
- (ب) الغبار الذكي
- (ج) شبكة السيارات اللاسلكية mobile ad hoc vehicles
- (د) أنية العسل

(١٥) من خصائص سلسلة القيمة الإلكترونية أنها.....

- (أ) أنها أكثر كلفة من سلسلة القيمة التقليدية
- (ب) تنطبق على السلع المحسوسة
- (ج) سلسلة في اتجاه واحد وتركز على دفع المنتج تجاه المستهلك
- (د) أنها تستفيد من شبكات القيمة value networks

(١٦) مرحلة هي أولى مراحل تطور المنظمة

(أ) الأنشطة العشوائية

- (ب) تركيز الأنشطة
- (ج) إضفاء الصفة الرسمية
- (د) مأسسة المنظمة

(١٧) المدخل في التغيير يؤدي الى الابتكار والتطوير

(أ) التعاوني

- (ب) القسري
- (ج) التوجيهي
- (د) الهرمي

(١٨) تركز على خدمة شريحة معينة من المستهلكين

- (أ) استراتيجية التمييز
- (ب) إستراتيجية قيادة التكلفة
- (ج) إستراتيجية التركيز
- (د) إستراتيجية الابتكار

- (١٩) يجب مراعاة الآتي في البرامج المضادة للفيروسات
(أ) ان نستخدم البرامج المجانية مثل أفاست وإيه في جى
(ب) أن يتم تحديثها باستمرار
(ج) أن نعتمد عليها اعتماد كلي في مكافحة البرامج الخبيثة والمخترقين
(د) كل ما سبق صحيح
(٢٠) من أهم الوسائل البيولوجية (biometrics) المتغيرة للتحقق من الشخصية أو التوثيق هي.....

- (أ) الوجه
(ب) بصمة اليد
(ج) الحمض النووي
(د) حدقة العين
(٢١) الموارد البشرية التي بتطلبها إنتاج القيم المقترحة تشمل.....
(أ) العلماء
(ب) الخبراء ورجال المبيعات الماهرة
(ج) العمال
(د) كل ما سبق

(٢٢) الحلقة الفاضلة Virtuous Circle تخلص الى أن

- (أ) رضا الزبائن يؤدي الى مزيد من رضا الزبائن
(ب) ارتفاع المبيعات يؤدي الى رضا المدراء
(ج) رضا الزبائن يؤدي الى زيادة في تدريب الموظفين
(د) أن زيادة رضا الموظفين يؤدي الى مزيد من رضا الزبائن

(٢٣) يوتيوب تصنف ضمن

- (أ) C2C
(ب) B2B
(ج) C2B
(د) كل ما سبق

(٢٤) عوامل المنافسة في التجارة الإلكترونية تشمل.....

- (أ) ارتفاع تكلف البحث عن المعلومات
(ب) منع الزبون من المقارنة السريعة بين المنتجات
(ج) الاختلاف والتخصيص
(د) الدخول في شراكات

(٢٦) التسويق القائم على التشخيص.....

- (أ) يعامل كل العملاء بطريقة فريدة من نوعها
(ب) يعتمد على تحديد مواصفات السلعة بدقة
(ج) يعتمد على الأشخاص وليس الإنترنت في التسويق
(د) يعتمد على المتغيرات الفاصلة في التسويق

(٢٧) وأصحاب المصلحة (stakeholders) هم.....

- (أ) كل من يؤثر ويتأثر بالشركة
(ب) كل من يستفيد من الشركة
(ج) كل من يتضرر من الشركة
(د) الموردون والزبائن

(٢٨) هي الملفات التي تشرح على جهازك وتسجل بها أنشطتك على الموقع

- (أ) اللافتات الاعلانية
(ب) الكوكيز
(ج) ملف تخزين الأنشطة
(د) أنية العسل

(٢٩) التسويق الإلكتروني يعزز عملية التخطيط لأنه

(أ) يساعد على جمع المعلومات

(ب) يقلل التكاليف

(ج) يشرك الزبون في التسويق

(د) يجذب الزبون نحو المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة

(٣٠) برامج للدعاية adware يمكن إزالتها بواسطة

(أ) IPsec

(ب) سباي بوت Spybot

(ج) الكوكيز

(د) آنية العسل

(٣١) حرف "C" في استراتيجية التسويق سوستاك SOSTAC يشير الى

(أ) التكلفة cost

(ب) المجتمع community

(ج) التغطية coverage

(د) التحكم control

(٣٢) من أهم مزايا التسويق التقليدي

(أ) من السهل جمع البيانات

(ب) يمكن فحص السلعة

(ج) معدل التحويل مرتفع

(د) يمكن إشراك الزبون في التسويق

(٣٣) أدوات العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS. والحرف "P" يرمز الى..

(أ) الأفراد people

(ب) المكان place

(ج) المطبوعات Publication

(د) المنتج

(٣٤) جمع معلومات عن الزبائن يكون من خلال

(أ) نموذج الأعمال الإلكترونية

(ب) استراتيجية الأعمال الإلكترونية

(ج) حملة التسويق الإلكتروني

(د) عملية البحث والتطوير

(٣٥) من أهم عيوب المنظمات الافتراضية

(أ) تدمير رأس المال الاجتماعي

(ب) زيادة المخلفات بأنواعها المختلفة

(ج) زيادة تكاليف الأعمال

(د) قلة الحاجة لمكان أو مباني أو تجهيزات كبيرة

(٣٦) عوامل نجاح التغيير لا تشمل

(أ) توظيف خبرات إدارية من خارج المؤسسة

(ب) إدارة كفاءة للمشروع وتمليك عملية التغيير للموظفين

(ج) الاستعانة بأفضل الموظفين من داخل وخارج المؤسسة

(د) الاستعانة بعنصر المفاجئة لمنع مقاومة التغيير

(٣٦) محفوفة بأكثر مستوى من المخاطر

(أ) إعادة هندسة عمليات الأعمال

(ب) تحسين العمليات

(ج) أتممة العمليات

(د) إحلال الكمبيوتر محل العامل

(٣٧) نحتاج الى الحكومة الإلكترونية

(أ) لتحقيق الاندماج المجتمعي

(ب) لتمكين المرأة وذوى الاحتياجات الخاصة وتحقيق العدالة الرقمية

(ج) لتشجيع الاستثمار

(د) كل ما سبق

(٣٨) العوامل المحددة للتغيير تشمل

(أ) حجم التغيير المطلوب و نظريات التغيير

(ب) القوى التي ستشارك في التغيير أو المؤيدة له

(ج) العامل الثقافي

(د) كل ما سبق

(٤٠) المعرفة الصريحة

المعرفة الضمنية

- (أ) مخزنة في عقول الأفراد
(ب) تذهب مع العمال والزبائن
(ج) مخزنة في قواعد البيانات والإرشادات
(د) تكتسب بالخبرة

(٤١) عوامل نجاح عملة التغيير تشمل.....

- (أ) استمع جيداً للتوقعات وجدول الأعمال وطلبات كل المعنيين بالتغيير
(ب) تأكد من القيادة مستمرة في الدعم العلني والعملية التغيير
(ج) شرح وتوضيح الغرض والهدف من التغيير
(د) كل ما سبق

(٤٢) من عيوب التعهيد

- (أ) يعوض نقص الخبرات
(ب) يزيد التكاليف
(ج) يضر بالعمالة الوطنية
(د) يزيد الضرائب

(٤٣) رأس المال الإجتماعي هو.....

أ) رصيد المجتمع من العلاقات والقيم الاجتماعية الحميدة

رأس المال البشري

- (ب) هو رصيد الفرد من المهارات والخبرات والثقافة والصحة
(ج) هو الأدوات والأجهزة التي تستخدم في عملية الإنتاج
(د) هو رصيد المجتمع من الموارد الطبيعية

(٤٤).....تناسب الصناعات الصغيرة والمتوسطة وتقلل عوائق الدخول في الصناعة

أ) تجارة تجزئة إلكترونية خالصة

- (ب) نموذج الطوب والنقرات
(ج) بالمخازن الخاوية
(د) نموذج بيع المصنع
(٤٥) من فوائد مواقع المقايضة الإلكترونية

- (أ) تركز على الاقتصاد المحلي
(ب) توفر تكاليف الشحن وتحافظ على البيئة
(ج) تمنع تسرب الثروة خارج المجتمع المحلي
(د) كل ما سبق

(٤٦).....تحقق «الاندماج المجتمعي»

- (أ) G2G
(ب) G2B
(ج) B2B
(د) G2C

(٤٧) من أهم خصائص المدن الصناعية

أ) المنتجات كثيفة العمالة

- (ب) المنتجات كثيفة المعرفة
(ج) تركز على إنتاج منتج جديد أو تطوير المنتجات
(د) مرتبط بالجامعات

(٤٨) من أهم مزايا الابتكارات المغلقة

أ) قلة النزاع على حقوق الملكية الفكرية

- (ب) تبادل المعرفة
(ج) تقلل تكاليف البحث والتطوير والأسعار
(د) تحسن الفرص التسويقية

ب، ج، د، مزايا الابتكارات المفتوحة

(٤٩) عناصر الجاهزية الإلكترونية لدولة ما لا تشمل

(أ) خطوط التليفونات

(ب) نسبة المشتركين في الإنترنت

(ج) نسبة من يملكون حاسوب

(د) الميزانية المخصصة لبرامج الحكومة الإلكترونية

(٥٠).....لا تساهم في تنمية المجتمع المحلي

(أ) مراكز المجتمع

(ب) شبكات الواي فاي المفتوحة

(ج) المقايضة الإلكترونية

(د) التعهيد

المباشرة الأولى

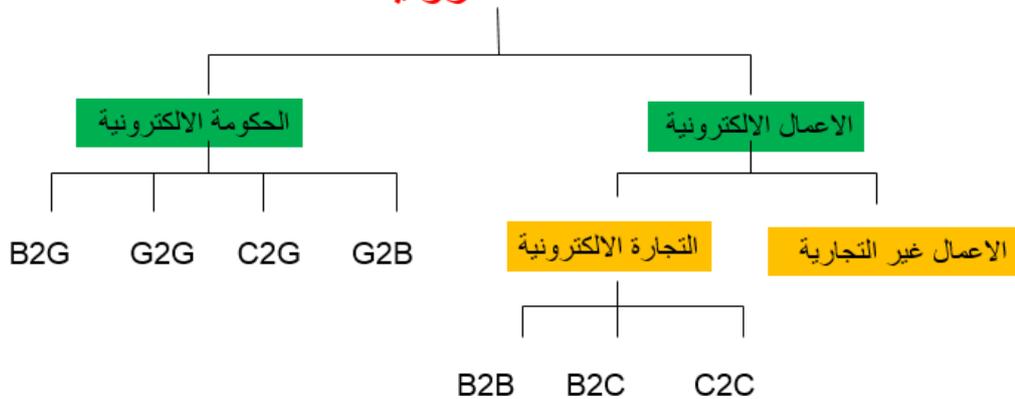
مراجعة على الأربعة محاضرات الأولى

الاعمال الإلكترونية e-business

- هي استخدام تقنية المعلومات في عمليات الأعمال بهدف تحقيق مزايا تنافسية عن تقليل التكلفة وزيادة الكفاءة والإنتاجية وتعميق العلاقة مع العملاء والشركاء.
- هذا المفهوم أوسع من التجارة الإلكترونية ، يشمل كافة النشاطات والمعاملات الإلكترونية داخل المنظمة وخارجها وتشمل:
- عمليات البيع والشراء أو التجارة الإلكترونية e-commerce
- إدارة العلاقات مع الزبائن (CRM) customer relations management
- التعاون مع الشركاء business partnerships
- العمليات الإلكترونية في المؤسسة electronic transactions within an organization

أشكال الأعمال الإلكترونية

الاعمال الإلكترونية



أشكال الأعمال الإلكترونية

- تجارة الكترونية من أعمال إلى مستهلك Business to consumer (B2C) - تجارة التجزئة/المفرد الكترونيا

• **تجارة الكترونية من اعمال الى اعمال (B2B) Business to business**

➤ مثل العمليات التي تتم بين المصانع ومراكز التسوق

• **تجارة الكترونية من مستهلك إلى مستهلك (C2C) Consumer to Consumer**

➤ مثل المزادات الإلكترونية **online Auctions** و موقع الحراج **haraj.com.sa** والمنتديات الاجتماعية وغيرها

• **(C2G , G2C) من الحكومة الى المستهلك (E-government)**

➤ مثل عملية دفع الضرائب الكترونيا وكافة الخدمات الحكومية مثل تراخيص السيارات ورخص القيادة والتأشيرات والجمارك وغيرها.

الفوائد المحتملة للأعمال الالكترونية

فوائد لأرباب الأعمال	المنافع التي يحصل عليها العملاء
❖ زيادة الإنتاجية	❖ الحصول على خيارات وأذواق عالمية
❖ وفورات في التكلفة بكافة أنواعها	❖ توفير الوقت والجهد والموارد
❖ حضور عالمي ووصول للأسواق العالمية	❖ زيادة جودة الخدمات ولاسيما الحكومية
❖ وضع تنافسي أفضل	❖ الاستجابة السريعة للحاجات والأفضليات
❖ تفصيل السلع والخدمات حسب العميل	❖ تخفيضات هائلة على الأسعار
❖ تقصير أو إلغاء سلاسل التوريد	❖ خدمات شخصية منفصلة حسب حاجة العميل
❖ زيادة فرص الابتكار والتعلم وتبادل المعرفة	❖ زيادة مهارات العملاء وخلق وظائف جديدة
❖ تقليل المخاطر والخسائر	❖ تعطي العملاء القدرة على تبادل المعلومات
❖ تسهيل جمع المعلومات عن الزبائن	

السوق الإلكتروني

- يسهل التقاء الباعة بالمشتريين وربطهم ببعضهم البعض. (من أهم الوظائف).
- تسهيل العمليات التي تتم في السوق. مثل: تدفق المعلومات، انتقال المنتجات والخدمات من البائع إلى المشتري.
- عناصر السوق: الباعة، المشترون، السلعة، واجهة السوق، خلفية السوق، البنية التحتية، الوسطاء، والشركاء، وخدمات الدعم

الفرق بين الأسواق التقليدية والأسواق الرقمية

الأسواق الرقمية	الأسواق التقليدية
البيع الإلكتروني Online	البيع التقليدي (السوق) عن طريق التعامل المباشر
المنتجات رقمية Digital	المنتجات حسية / لمسية
كتالوج إلكتروني	كتالوج ورقي
استخدام الإنترنت والموبايل	استخدام طرق التواصل العادية
الفواتير الإلكترونية	الفواتير ورقية
الإنتاج مخصص حسب رغبة الزبون (صديقة للبيئة)	الإنتاج شامل وواسع جدا

الوسطاء الإلكترونيون online Intermediaries

- بوابة الكترونية web portal: وهي موقع يعرض معلومات من مصادر متعددة مثل بوابات الحكومة لالكترونية
- بلوغرز Blogs: ويتم تحديث المحتوى باستمرار وغالبا ما يشمل فيديوهات
- محركات البحث: تعتبر أهم وسيط الكتروني لأهميتها في الوصول الى مواقع الشركات المختلفة. ٩٠% من الزبائن يستخدمونها للبحث عن المنتجات
- المزادات الالكترونية: مثل ebay
- مواقع مقارنة الأسعار: مثل موقع kayak الذي يقارن أسعار التذاكر وموقع www.pricerunner.co الذي يقارن أسعار اللابتوب
- وهناك وسطاء كثيرون مثل مواقع التواصل الاجتماعي واليوتيوب

نموذج الأعمال

هو بيان يوضح طريقة جلب الشركة للأموال أو خلق قيمة

يشمل تصميم نموذج الأعمال تصميم ووصف البنود التالية الخاصة بالشركة:

- (١) القيمة المقترحة value proposition
- (٢) شريحة العملاء المستهدفين
- (٣) قنوات التوزيع (مباشرة، غير مباشرة، أو مملوكة للشركاء)
- (٤) العلاقات مع العملاء (شخصية، شخصية خاصة، مجموعات، المشاركة في أداء العمل، خدمة ذاتية)
- (٥) الأنشطة الرئيسية (التوريد، الإنتاج، التوزيع)
- (٦) الموارد الرئيسية (عينية، وبشرية، ومالية، وفكرية)
- (٧) تحديد شبكة الشركاء
- (٨) بيان هيكل التكاليف (التكاليف الثابتة والمتغيرة)
- (٩) تحديد مصادر الإيرادات

أهم نماذج الأعمال الإلكترونية electronic business models on the Web

- الوسطاء brokers: يسهلون التقاء البائع بالمشتري مثل موقع orbitz لبيع التذاكر
- المزادات الإلكترونية: مثل eBay
- الاشتراكات subscription
- مجتمع community: مثل جماعات مطوري البرامج مفتوحة المصدر، منتدى جامعة الملك فيصل، منتدى فتكات
- الدعاية والاعلان: مثل جوجل وياهو و craigslist
- محركات البحث هي أهم وسيلة للحصول على بيانات عن المنتجات

نموذج للبنية التحتية للأعمال الإلكترونية

الطبقة	البرامج والأجهزة والشبكات
١. الخدمات والتطبيقات	تطبيقات العلاقة مع العملاء وسلسلة التوريد والتنقيب عن البيانات وإدارة المحتوى
٢. برمجيات النظام	نظم التشغيل والمعايير، وبرامج الشبكات وبرامج قواعد البيانات
٣. طبقة الأجهزة المادية والشبكة	حاسبات وأجهزة اتصالات وأجهزة وكابلات الشبكة ونوع الشبكة وخصائصها
٤. طبقة تخزين البيانات	وسائط التخزين المختلفة والنسخة الاحتياطي والحوسبة السحابية
٥. طبقة البيانات والمحتوى	محتوى الموقع الإلكتروني وتبادل البيانات والمواقع الداخلية والخارجية

طريقة عمل هذا النموذج: عندما يريد طالب تسجيل المواد فإنه يريد الوصول الى نظام الباتر (طبقة ١)؛ ولكي يصل الى نظام الباتر فإنه يحتاج الى برامج مثل ويندوز (نظام تشغيل) وإكسيلور (متصفح للإنترنت) (طبقة ٢)؛ ثم يحتاج الى شبكة معينة إنترنت أو إكسترنانت بما فيها موجه بيانات وجدار نارى (طبقة ٣)؛ للوصول الى البيانات المخزنة في قواعد البيانات القبول والتسجيل (طبقة التخزين ٤)، وبعدها يمكن إدخال بياناته وتسجيل المواد التي يحتاجها (طبقة البيانات والمحتوى ٥)

(١)يمكنها مد المناطق النائية والمتطرفة بالإنترنت

- (أ) الأقمار الصناعية
- (ب) كابلات الألياف الضوئية
- (ج) أفاست
- (د) التطبيقات

(٢) هي من عمليات الأعمال الإلكترونية التي تركز على العميل

- (أ) التواصل مع الموردين
- (ب) تجديد المخزون
- (ج) الاتصال بين مجموعات العمل
- (د) الجهود الترويجية والتسويقية

(٣) من الموارد الفكرية التي يتطلبها إنتاج القيمة المقترحة.....

(أ) العمال

(ب) رؤس الأموال

(ج) مصممي المنتج

(د) المباني والأجهزة

(٤) من أهم خصائص السوق الإلكتروني أن.....

(أ) الإنتاج نمطي

(ب) ارتفاع التكاليف

(ج) المنتجات حسية

(د) أن الإنتاج مخصص حسب رغبات الزبون

(٥) من أهم مزايا الحوسبة السحابية أنها.....

(أ) تحقق العدالة بين المستهلكين

(ب) أنها تحافظ على خصوصية الأفراد

(ج) تحتاج الى إنترنت سريع

(د) أنها تزيد قدرة المستخدمين على الابتكار

(٦) من أهم خصائص البرمجيات مفتوحة المصدر.....

(أ) تزيد دور المجتمع في الابتكار

(ب) توفر التكاليف

(ج) أنها C2C

(د) كل الإجابات السابقة صحيحة

(٧) شبكة السيارات اللاسلكية mobile ad hoc vehicles.....

(أ) سوف تزيد مخاطر التجسس

(ب) سوف توفر وسيلة اتصالات صديقة للبيئة

(ج) سوف تزيد من قدرة المستخدمين على الابتكار

(د) سوف تقدم اتصالات أكثر سرعة وأماناً مقارنة بالإنترنت التقليدي

حلول صمتي كلام وتحديد المحاضرة والصفحة من ملخصي انا وتركي

جزاه الله كل خير

المحاضرة ١٤			
1	C2C	-----	لأنها مجرد تواصل بين افراد لا يوجد شركات او حكومة
2	G2C	المحاضرة ١٣ ص ٩٠	
3	B2C	المحاضرة ١ ص ٣ (المحاضرة ١٢ امثله)	
4		المحاضرة ١ ص ٤	الجدول مهم وفقرات في التكلفة بكافة انواعها
5	G2B,C2G,G2G,B2G	المحاضرة ١ ص ٣	رمز الحكومة G يعني اي شيء فيه G
6	الباعة	المحاضرة ٢ ص ٨	
7	المحافظة على تميز العلامة التجارية	المحاضرة ٣ ص ١٥	لم يذكر بالنص في المحاضرات باقي الاختيارات هي من واقع الدخول في شركات
8	التواصل مع الموردين	المحاضر ١ ص ٤	مهمة والاهم معرفة جميع العمليات لكل قسم
9	نسبة مستخدمي الانترنت في المجتمع		
10	كل ما سبق	المحاضرة ٤ ص ٢٠ (البرامج) مقتوحة المصدر) المحاضرة ١١ ص ٧٧ (المنظمات الافتراضية) المحاضرة ٤ ص ٢٢ (الشبكات الاجتماعية)	الشبكات الاجتماعية لم تذكر بالنص تستخدمها المنظمات لاخذ اراء العملاء.
11	تخصيص احد مندوبي خدمة العملاء لعميل معين مثل كبار الشخصيات	المحاضرة ٣ ص ١٤	مهم معرفة جميع نماذج العلاقة مع العملاء (للتوضيح الجواب أ المجموعات ، ب خاصة ، ج مشاركة في اداء العمل ، د مساعدة شخصية)
12	المصنع	المحاضرة ٣ ص ١٦	
13	يمكنها توفير الاتصالات في كل مكان	المحاضرة ٤ ص ٢٠	
14	الغبار الذكي	المحاضرة ٤ ص ٢٢	
15	انها تستفيد من شبكات القيمة	المحاضرة ١١ ص ٧٩	الجدول مهم
16	الانشطة العشوائية	المحاضرة ١٠ ص ٦٧	مهمة معرفتها بالترتيب (الانشطة العشوائية - تركيز الانشطة - اضافة الصفة الرسمية - ماسسة المنظمة)
17	التعاوني	المحاضرة ١٠ ص ٦٦	
18	استراتيجية التركيز	المحاضرة ٦ ص ٣٩	
19	ان يتم تحديثها باستمرار	المحاضرة ٩ ص ٦٣	
20	الوجه	المحاضرة ٩ ص ٦٠	الجدول مهم للتفريق بين المتغيرة والثابتة

21	العمال	المحاضرة ٣ ص ١٤	مهمة (المالية، الفكرية، المالية، البشرية)
22	رضا الزبائن يؤدي الى مزيد من رضا الزبائن	المحاضرة ٧ ص ٤٩	
23	كل ماسبق		
24	الاختلاف والتخصيص		
25	لا يوجد		
26	يعامل كل العملاء بطريقة فريدة من نوعها	المحاضرة ٧ ص ٤٨	
27	كل من يؤثر ويتأثر بالشركة	المحاضرة ١ ص ٢	
28	الكوكيز	المحاضرة ٧ ص ٤٦	
29	يساعد على جمع المعلومات		
30	سبات بوت Spybot	المحاضرة ٨ ص ٥١	
31	التحكم control	المحاضرة ٨ ص ٥٠	مهمة ويجب معرفة كل حرف ايش يعني
32	يمكن فحص السلعة	المحاضرة ٨ ص ٥٢	الجدول مهم
33	الطبومات PUBlication	المحاضرة ٥ ص ٥٤	مهمة ويجب معرفة كل حرف ايش يعني
34	حملة التسويق الالكتروني		
35	تدمير رأس المال الاجتماعي	المحاضرة ١١ ص ٧٧	
36	الاستعانة بعنصر المفاجئة لمنع مقاومة التغيير	المحاضرة ١٠ ص ٦٥	
36	اعادة هندسة عمليات الاعمال	المحاضرة ١٠ ص ٦٥	الجدول مهم معرفة كل مستوى ومستوى المخاطر
37	كل ما سبق	المحاضرة ١٣ ص ٨٩	
38	كل ما سبق	المحاضرة ١٠ ص ٦٦	
40	مخزونة في قواعد البيانات والارشادات	المحاضرة ١٠ ص ٦٨	
41	كل ما سبق	المحاضرة ١٠ ص ٦٥	
42	يضر العمال الوطنية	المحاضرة ١٠ ص ٦٧	
43	رصيد المجتمع من العلاقات والقيم الاجتماعية والحميدة		(أ رأس المال الاجتماعي) (ب رأس المال البشري مهارات وخبرات) (ج رأس المال العيني أدوات وأجهزه) (د رأس المال الطبيعي)
44	تجارة تجزئة الكترونية خالصة	المحاضرة ١٢ ص ٨٤	
45	كل ما سبق	المحاضرة ١٢ ص ٨٧	
46	G2C	المحاضرة ١٣ ص ٨٩	
47	المنتجات كثيفة العمالة	المحاضرة ١٣ ص ٩١	الجدول مهم

48	قلة النزاع على حقوق الملكية الفكرية	المحاضرة ١٣ ص ٩٢
49	الميزانية المخصصة لبرامج الحكومة الالكترونية	
50	التعهد	لان المنتج ينتج خارج المجتمع المحلي فلا يحدث تنمية في المجتمع المحلي
المباشرة الاولى		
1	الاقمار الصناعية	المحاضرة ٤ ص ٢٠
2	الجهود الترويجية والتسويقية	المحاضر ١ ص ٤
3	مصممي المنتج	المحاضرة ٣ ص ١٤
4	الانتاج مخصص حسب رغبات الزبون	المحاضرة ٢ ص ٨
5	تحقق العدالة بين المستهلكين	المحاضرة ٤ ص ٢٣
6	كل ما سبق	المحاضرة ٤ ص ٢٠
7	شبكات السيارات اللاسلكية ماله جواب ولا له شرح	المحاضرة ٤ ص ٢٠
اسئلة ذكرها في المباشرة الاولى وماهي موجودة في المحتوى يرجى اضافتها		
	تحتاج الي سرعة بيانات اكبر ولديها قدرة اكبر على تحمل الخطأ: أ- المحادثات الهاتفية على الانترنت ب- مقاطع الفيديو ج- الملفات د- الصور الجواب (ب- مقاطع الفيديو)	المحاضرة ٤ ص ٢٤
	تصنف من برمجيات النظام: أ- نظام التشغيل ب- الحوسبة السحابية ج- الجدار الناري د- نظام البانر الجواب (أ- نظام التشغيل)	المحاضرة ٤ ص ١٩
	تعتبر B2C : أ- تجارة تجزئة ب- دفع الضرائب الكترونيا ج- نظام البانر د- المجتمعات الحكومية الجواب (أ- تجارة تجزئة)	المحاضرة ١ ص ٣
	تعتبر دفع الضرائب الكترونيا ((C2G)) من المستهلك للحكومة ونظام البانر يعتبر ((G2C)) تعليم الكتروني	

تغيير في المحاضره الخامسة
محاضرة إدارة التغيير وإدارة المعرفة
محاضره لم يحددها الدكتور بعد

١- إعمال حكومية ،اعمال إلكترونيه أقسامهم
التجاره إلكترونيه ومميزاتها تناول الخبر تقليل الخسائر
تبادل المعلومات ،توفير الوقت زيادة جودة الخدمات الحكومية
انخفاض الأسعار

٢-البنيه التحتيه ،برمجيات النظم
شبكات الجوال جزء من الشبكات
طبقة البيانات مثل البائر

٣-مزيا وعيوب الشبكات والبرمجيات

٤-الأقمار الصناعيه والكابلات
العمليات إلكترونيه والموارد البشرية

٥- إسالة في نهاية المحاضره
نماذج لإسالة الدكتور بالامتحانات
وليست طبق الأصل

بالتوفيق

Neecha

المحاضرة المباشرة الثانية

١/ ماهي عيوب هدف الاتي "المحافظة على البيئه بنسبه ١٠% خلال ١٠ سنوات":

أ- يصعب قياسه. ✓

ب- غير محدد بوقت معين.

ج- غير واقعي

د - غير محدد

٢/ أدوات العلاقات العامه تنحصر في حروف كلمة PENCILS والحرف " Sيشير إلى:

أ- القوة

ب- المسؤولية الاجتماعيه. ✓

ج- الأمن

د- التوفير

٣/ يتميز نموذج B2C عن نموذج B2B بأنه:

أ- يوجد بطئ في عملية الشراء

ب- حجم وحدات المشتراه كبيره

ج- يوجد استقلالية في عملية اتخاذ القرار في الشراء ✓

د- غالباً ما يتم عن طريق لجان متخصصة

٤/ في نموذج SOSTAC الحرف " C"يرمز الى:

أ- تحليل الوضع الحالي

ب- وضع الاستراتيجيه

ج- تحديد الادوات

د- التحكم. ✓

تمنياتى لكم بالتوفيق (helm)

٥/ من اسباب فشل استراتيجيه الاعمال الالكترونيه:

أ- ارتفاع التكاليف

ب- شدة المنافسه في السوق

ج- ضياع بعض الفرص

د- عدم الالتزام بالمواعيد. ✓

٦/ استراتيجيه الاعمال الالكترونيه:

أ- البيان الذي يوضح طريقة جلب شركه للاموال و الحفاظ على تدفق ارباحها مع مرور الوقت

ب- دراسه الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات و المخاطره التي تواجهه

ج- استراتيجيه الاعمال الالكترونيه توضح كيفية توظيف التقنيه لتحقيق الإستراتيجيه المنظمه. ✓

د- دراسة الخطط و التوجيهات المستقبليه للمنظمه

المحاضرة المباشرة الثالثة

مراجعة على المحاضرات 9,10,11

تنبيه: المحاضرة للمراجعة فقط والاختبار سيأتي من المنهج كله

مخاطر التجارة الإلكترونية

- ١- الهندسة الاجتماعية
- ٢- الاطّيات الإلكترونية
- ٣- هجوم رجل-في-الوسط
- ٤- هجوم إعادة الإرسال
- ٥- سرقة بيانات وسائل الدفع المالي.
- ٦- هجمات القرصنة والمخترقين
- ٧- البرامج الخبيثة وبرامج الدعاية والاعلانات غير المرغوب فيها
- ٨- تأخير إرسال معلومات مفيدة أو إعادة إرسالها بعد تغييرها
٩. هناك هجمات نشطة وأخرى غير نشطة وخدمات من الداخل وأخرى من الخارج

وسائل حماية التجارة الإلكترونية

- (مثل سبأى بوت) أفاست وأفيرا) والتجسس ١- برامج مضادة للفيروسات (مثل وإعداده جيداً ٢- استخدام الجدار الناري
- ٣- عمل نسخ احتياطية للملفات
- ٤- استخدام بروتوكولات تأمين التجارة الإلكترونية
- ٥- إنشاء شبكات افتراضية خاصة (باستخدام آى بى سىك IPsec)
- ٦- استخدام وسائل لاكتشاف ومنع المخترقين مثل ملفات الأنشطة وملفات التدقيق وأنية العسل
- ٧- استخدام وسائل التوثيق والتوقيع الإلكتروني
- ٨- استخدام وسائل التشفير
- ٩- التدريب والتوعية ووضع سياسات لأمن المعلومات

وسائل التوثيق Authentication

وسائل التوثيق: للتحقق من أصل رسالة معينة أو برنامج معين أو هوية المستخدم.

١. أشياء يعرفها: مثل كلمة المرور، والرمز السري أو إجابة سؤال معين :

➤ ينصح بتغييرها باستمرار والا تقل عن ٨ حروف وتشمل أرقام ورموز.

- وهى الأكثر شيوعا وإستخداما بين المستخدمين
- ٢. بيانات المستخدم: البصمة الأصبع، الحمض النووي، التوقيع، بصمة الصوت
- بعضها غير مقبول من المجتمع (الحمض النووي)
- هى بطيئة ومكلفة
- تحتاج الى أجهزة خاصة
- ٣. أشياء يملكها: مثل بطاقة الهوية وبطاقة الصراف أو شريحة خاصة أو المفتاح.
- مكلفة بالمقارنة بكلمة المرور وقد تضيع أو تتلف أو تسرق
- وسائل التوثيق تقدم عناصر المعلومات الثلاثة: سرية وسلامة وضمان الوصول للمعلومات

الاسلوب	نوعها
شبكة العين	ثابتة
حدقة العين	ثابتة
شكل اليد	متغيرة
بصمة الاصبع	ثابتة
الحمض النووي	ثابت
التوقيع اليدوي	متغيرة
بصمة الصوت	متغيرة

إدارة التغيير والمعرفة

- التحول الى الأعمال الإلكترونية يحتاج تغيير في المنظمة والإدارة والعمالة والثقافة وطريقة تدفق المعلومات والأوامر وغيرها
- أمثلة لأشكال التغيير:

➤ تحديث هيكل المنظمة ويجب مراعاة مراحل تطورها

✓ من أهم أشكالها هو التحول الى المنظمات الافتراضية

➤ إعادة هيكلة العمالة وتوظيف مبرمجين ومديري شبكات وأخصائيين في تحليل النظم

التعهد: يعتبر أحد أشكال التغيير وهو إسناد بعض الأنشطة لشركات أخرى

- التغيير يجب الاستماع للآخر وتمليك عملية التغيير للموظفين والزبائن وشرح فوائده ومراعاة البعد الثقافي والاجتماعي والحصول على دعم القيادة العليا واستخدام المنهج الأنسب للتغيير

مداخل إدارة التغيير

- تعاوني Collaborative: يتطلب تعاون جميع الموظفين ويمكن أن ينتج عنه أفكار جديدة ولكنه يحتاج وقت ومجهود
- استشاري Consultative : الإدارة تستشير أصحاب الشأن لكنها تأخذ القرار النهائي وهو وسط بين التعاوني والتوجيهي
- توجيهي Directive: الإدارة هي التي تتخذ القرارات لذلك يتطلب تواصل دائم وتعويض المتضررين أو من يقاومون التغيير أو نموذج paternal-maternal approach الأب – والأم في الإدارة (الأب يعرف أكثر والأم متعاطفة)
- قسري Coercive: الإدارة تتخذ القرارات ويحتاج قوة للتنفيذ، ودور الموظفين محدود جداً وهو صادم وعليه تحفظات أخلاقية لكنه مطلوب عند الضرورة ولا سيما عدم وجود وقت كافي
- ويمكن اتباع بدائل أخرى مثل نقل العامل لفرع ثاني أو الإعلان عن إفلاس الشركة وإعادة إنشائها مرة أخرى بالموظفين المتميزين فقط.

مستويات التغيير

المخاطر	الفائدة المتوقعة	نسبة التحسن المتوقعة	المستوى
احتمال الفشل كبير جداً	١٠٠% تحسن في الأداء	تشمل كل أنشطة وعلميات الأعمال	إعادة هندسة عمليات الأعمال
الخطر متوسط	٥٠% تحسن في الأداء	تشمل إعادة تصميم العمليات الأساسية	تحسن العمليات
المخاطر قليلة	٢٥% تحسن في الأداء	تشمل بعض العمليات	أتممة العمليات

- التعاهد outsourcing هو استخدام واستئجار كفاءات وقوى وأفراد ووسائل وخدمات من مؤسسات أو شركات أو جهات ثالثة (أجنبية أو محلية) للقيام بأحد أنشطة المنظمة. وهو طريقة جديدة لهيكله المنظمة وتقسيم العمل وتوفير المال والطاقة
- التعاهد يعرض نقص الخبرات وقد يوفر التكاليف أو الضرائب ويزيد الجودة ويضمن الوصول الى خبرات نادرة لكنه يضر بالعمالة الوطنية.

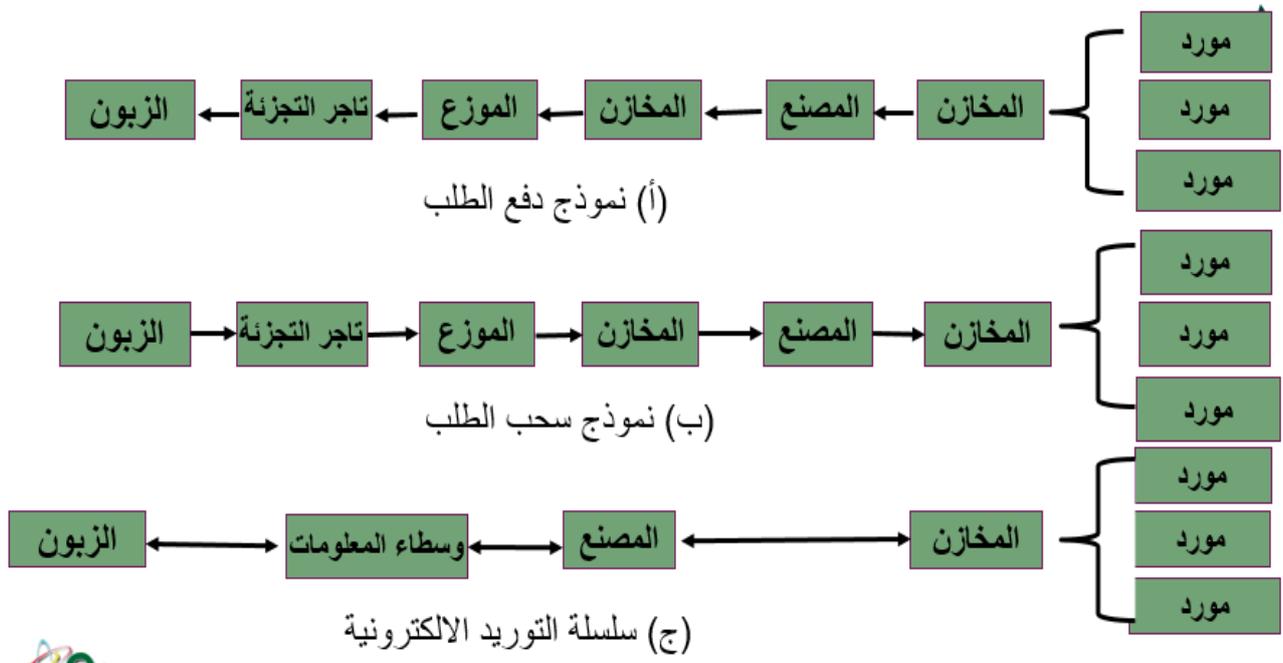
إدارة المعرفة في المؤسسة

- المعرفة هي الخبرات والثقافة والوعي والمعلومات لدى الموظفين والزبائن والشركاء والمخزنة في الإرشادات وقواعد البيانات والملفات وغيرها.
- المعرفة لها دور كبير في نجاح التغيير
- يجب على المنظمة أن يكون عندها خطة لتحديد المعرفة المطلوبة وإنتاجها وتخزينها ثم تبادلها مع الموظفين والزبائن والشركاء ثم استخدام هذه المعرفة.
- أهداف إدارة المعرفة تشمل زيادة الأرباح والمحافظة على الخبرات والزبائن وتقليل التكاليف وتطوير منتجات جديدة
- أدوات نقل المعرفة هي التعامل اليومي المباشر والتدريب والايميلات ووسائل التواصل الإجتماعي وقواعد البيانات والفيديو كونفرانس ومراكز المساعدة والنظم المتخصصة
- ويعتبر برنامج لوتس نوتس من أشهر برامج تخزين المعرفة

إدارة سلسلة التوريد إلكترونياً

- سلسلة التوريد هي سلسلة تدفق المواد الخام والأفراد، والمعلومات والخدمات ورأس المال من الموردين الى المصنع ثم المخازن إنتهاءً بالعملاء
- نجاح المنظمة يعتمد على قدرتها في إدارة تدفق الموارد والمعلومات والأموال الى الداخل وبين أقسامها وموظفيها وخارج المنظمة
- سلسلة التوريد الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة هذه السلسلة.
- أهدافها: تقليل التكاليف، التوظيف الأمثل للموارد، زيادة المبيعات، زيادة القوة التنافسية، زيادة الابتكار، زيادة رضا الزبائن

سلاسل التوريد



مقارنة سلسلة التوريد التقليدية بالإلكترونية

سلسلة التوريد الإلكترونية	سلسلة التوريد التقليدية
منتجات إلكترونية وخدمات	غالباً السلع محسوسة
انخفاض التكاليف	ارتفاع التكاليف
المستهلك يجذب السلعة demand-pull	المنتج يدفع السلعة الى السوق demand-push
كل التدفقات تسير في اتجاهين	سلسلة المعلومات والأموال والسلع تسير في اتجاه واحد
تستفيد من شبكات القيمة	لا تستفيد من شبكات القيمة
تستفيد من التجارة التعاونية	لا تستفيد من التجارة التعاونية
سلسلة طويلة وبسيطة بسبب قلة الوسطاء وطبيعة المنتجات	سلسلة طويلة ومعقدة بسبب كثرة الوسطاء
صديقة للبيئة لأنها توفر المكان والعمالة والورق والمواصلات	غير صديقة للبيئة

- معوقات إدارة سلسلة التوريد: أمن المعلومات والخصوصية، التردد في تبادل المعلومات، نقص المهارات، مشاكل متعلقة بالثقة بين الشركاء والصلاحيات

نماذج إدارة سلسلة التوريد الإلكترونية

1. الشراء الإلكتروني : هو استخدام نظم المعلومات والاتصالات في عمليات شراء المواد الخام ونصف المصنعة ومستلزمات الإنتاج والحصول على المهارات
2. التخطيط التعاوني : الموردون والمنتجين وتجار التجزئة يتعاونون في التنبؤ بالطلب والتخطيط بهدف تحسين تدفق المواد عبر سلسلة التوريد.

٣. التصميم التشاركي: إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية تصميم المنتج

٤. إدارة دورة حياة المنتج (PLM): استراتيجية الأعمال التي تمكن الشركات المصنعة من تبادل البيانات ذات الصلة بالمنتج مع الشركاء كجزء من التصميم التعاوني للمنتج وجهود تنميته

٤. التجديد التعاوني : تجديد المخزون والمواد عن طريق تعاون الموردين والمنتجين والموزعين وتجار التجزئة باستخدام نظم المعلومات وذلك بهدف زيادة رضا الزبائن. مثال: قيام المورد بإدارة مخزون تجار التجزئة بمتابعة العرض والطلب

٥. التجارة الالكترونية: أخذ الطلبات، إنهاء الطلبات، الدفع الإلكتروني، تقليل المخزون التجارة التعاونية

٦. الخدمات اللوجستية الالكترونية : هي مجموعة الخدمات التي تستخدم تقنيات الحوسبة والاتصالات لتحويل العمليات اللوجستية الرئيسية الى عمليات قائمة على تبادل البيانات والمعرفة والمعلومات مع الشركاء بهدف نيل رضا العميل.

٧. الشراكة الاستراتيجية: استخدام تقنية المعلومات لتسهيل تعاون اثنين أو أكثر من الشركات . التجارة التعاونية: هي استخدام التقنية لتمكين الشركة من البحث والتطوير والتخطيط، وتصميم المنتج، وإدارة عملية الإنتاج، وإدارة المخزون والتسويق بشكل تعاوني مع الشركاء والموردين والزبائن.

٩. دعم وتكامل سلسلة القيمة : تقسم أنشطة المنظمة الى رئيسية (التوريد والإنتاج والتوزيع وغير رئيسية (الموارد البشرية والمالية). وتستخدم تقنية المعلومات في تحقيق التكامل فيما بينها:

١٠. المنظمات الافتراضية Virtual organizations: هي منظمات تعمل في الواقع الافتراضي وتعتمد على تقنية المعلومات في أداء وظائفها بدون حدود وموقع مكاني معين. تناسب الخدمات الاستشارية وتصميم البرامج والنشر الإلكتروني والمنظمات الخيرية والتنموية والخدمات الالكترونية

• فوائدها:

➤ عدم الحاجة الى مكان أو مباني (حلت مشكلة اختيار المكان)

➤ الاعتماد على التقنية والمعرفة والحاسبات بدل العمالة

➤ العمالة الجواله والدوام ٢٤ ساعة والزبائن جزأ من قوة العمل

➤ المرونة في العمل وقلة ضغط العمل والإدارة المشتركة أو المسطحة

➤ المحافظة على البيئة وتنمية المناطق النائية لأن الإدارة أو العمل يمكن أن يكون عن بعد

➤ تنمية رأس المال البشرى human capital عن طريق تبادل المعرفة والخبرات

➤ مناسبة للهيئات العلمية والاستشارية والتنمية وقاطني المناطق النائية وذوى الاحتياجات الخاصة

عيوبها: ارتفاع تكاليف البنية الالكترونية، والاعتماد على التكنولوجيا والإنترنت، وتحتاج الى الثقة، وضعف آليات فض المنازعات وتقلل رأس المال الاجتماعي social capital بسبب العزلة الاجتماعية.

أسئلة للمراجعة: ١

(١)يساعد على خلق أفكار جديدة

A. التغيير القسرى

B. التغيير التعاونى

C. التغيير الإستشارى

D. التغيير التوجيهى

(٢) سلسلة التوريد الإلكترونية.....

A. تتعامل مع منتجات رقمية

B. تتميز بزيادة التكاليف

C. تتعامل مع منتجات حسية

D. لا توفر الوقت ولا الجهد

(٣) من أهم خصائص سلسلة التوريد التقليدية.....

A. أنها تستفيد من شبكات القيمة

B. أنها تنطبق على السلع التقليدية أو الحسية

C. أنها تناسب السلع الرقمية

D. أنها تقلل التكاليف

(٤) يستخدم في إنشاء شبكات افتراضيه خاصة

A. IPsec

B. https

C. Avast

D. أنية العسل

(٥) هي أكثر أساليب التوثيق تكلفة

A. كلمة المرور

B. الحمض النووي

C. بصمة اليد

D. البطاقات الذكية

(٦) هي أسرع أساليب التوثيق

A. كلمة المرور

B. البصمة

C. التوقيع

D. بصمة العين

(٧) من أمثلة الهجمات النشطة **Active Attack**

أ- معرفة عنوان الانترنت للمستخدم

ب- معرفة محتوى الرسالة

ج- تعطيل الموقع الإلكتروني للشركة

د- التجسس

(٨) من عوامل نجاح سلسلة التوريد من وجهة نظر المجتمع.....

أ- وجود الثقة بين الشركاء

ب- الشفافية في كل مراحل سلسلة التوريد

ج- السرعة وتقليل التكاليف وجودة الإنتاج وخدمة العملاء

د- المحافظة على البيئة

المحاضرة المباشرة الرابعة

مراجعة على خدمات التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

الفصل ١٢ و ١٣

مقدمة

- وتشير الإحصائيات إلى أن حجم مبيعات تجارة التجزئة الإلكترونية حوالى ١,٣ تريليون دولار عام ٢٠١٤ بزيادة ٢٢% عن عام ٢٠١٣.

- وصلت ١٥ مليار دولار في الدول العربية في عام ٢٠١٤ منها ٤,٣ مليار في المملكة
- التجارة الإلكترونية تناسب الشباب العربي والنساء والمجتمعات النائية وذوى الاحتياجات الخاصة

التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية لها مستقبل باهر في الوطن العربي بسبب ظروفه الخاصة ومزاياها المتنوعة
نماذج تجارة التجزئة الإلكترونية

١- الشراء عن طريق البريد Mail-order

يضع المشتري طلبه عن طريق المكالمات الهاتفية أو عن طريق موقع الإنترنت، ويتم تسليم المنتجات إلى العملاء عن طريق البريد حسب العنوان الذي يحدده المستهلك.

٢. البيع المباشر عن طريق المصنع:

حيث يقوم المصنع بالبيع للزبائن مباشرة عن طريق الانترنت

٣- تجارة تجزئة الكترونية خالصة Pure-play

هي الشركات التي تباع بشكل مباشر للمستهلكين عن طريق الإنترنت دون أن تحتفظ بقنوات بيع تقليدية.

٤- نموذج الطوب والنقرات Bricks and clicks retailers

- هم تجار التجزئة الذي يبيعون في الأسواق التقليدية وكذلك الأسواق الإلكترونية

تقييم الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية العربية

الدولة	ترتيب ٢٠١٤	ترتيب ٢٠١٢	مقدار التغيير
البحرين	١٨	٣٦	↑ 18
الامارات	٣٢	٢٨	٤
السعودية	٣٦	٤١	↑ ٥
قطر	٤٤	٤٨	↑ ٤
عمان	٤٨	٦٤	↑ ١٦
الكويت	٤٩	٦٣	↑ ١٤
تونس	٧٥	١٠٣	↑ ٢٨
مصر	٨٠	١٠٨	↑ ٢٨
المغرب	٨٢	١٢٠	↑ ٣٨
لبنان	٨٩	٨٠	↑ ٩
ليبيا	١٢١	١٩١	↑ ٧٠
اليمن	١٥٠	١٦٧	↑ ١٧

أودية التكنولوجيا Technology Parks

- تهدف الى توطين التقنية وتحقيق التنمية الاقتصادية والالتحاق بركب التقدم. يوجد في الولايات المتحدة ٧٢ أشهرها وادي السيليكون. ويوجد ٥ في كوريا الجنوبية و ٥ في ماليزيا و ٢٣ في اليابان و ٨٠ في الصين و ١٣ في كندا. وفي فنلندا ٣٠ وادي للتكنولوجيا ومركز للتميز مرتبطة بـ ٢٠ جامعة بالرغم من أن مساحتها تبلغ حوالى ثلث مساحة مصر وسكانها يزيدون قليلاً عن ٥ مليون نسمة أى ٦ % من سكان مصر.

- أشهرها في المملكة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتكنولوجيا و مدينة المعرفة الاقتصادية

• متطلبات نجاح وادي للتكنولوجيا: توفير الإنترنت والبنية الأساسية وعوامل الجذب السكاني وبرامج التدريب وتشجيع الاستثمار وعشاق التكنولوجيا والمبتكرين وتوفير القيادة والشراكة مع القطاع الخاص وربطه بالجامعات.

• تحتاج الدول العربية إلى الاستثمار في أودية التكنولوجيا لاستغلال الفوائد المالية وطاقات الشباب والتغلب على مشكلة ندرة الموارد الطبيعية ولا سيما المياه والمراعي والغابات

المدن الصناعية	أودية التكنولوجيا
تنتج منتجات كثيفة العمالة ورأس المال والمواد الخام	تنتج منتجات كثيفة المعرفة
تنتج منتجات قديمة وتقليدية	تركز على إنتاج منتج جديد أو تطوير المنتجات الحالية
غير مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي	الشركات مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي

استخدام تقنية المعلومات في التنمية IT4D

- يشير الى استخدام تقنية المعلومات في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية. وأهم أبعاده
- محاربة الفقر: التدريب، دعم المشروعات الصغيرة، وكوبونات الدعم الذكية وأتممه نظم الضمان الاجتماعي (مثل برنامج ساند السعودي، وبطاقات توزيع الوقود المدعم في مصر)
- تنمية الريف: أخبار الطقس، وإدارة موارد المياه وتوفير معلومات عن أسعار المنتجات الزراعية، والمعاملات البنكية والتجارة والحكومة الالكترونية والتعليم عن بعد.
- تنمية المجتمع المحلي: مواقع إنترنت، برامج تدريب، ومراكز الاتصال المحلية Community centers وبناء شبكات لاسلكي وقناة تليفزيونية ورايو لخدمة المجتمع
- تمكين المرأة ودعم نوى الاحتياجات الخاصة: برامج ومبادرات ومنتديات لدعم المرأة والأمومة والطفولة ومساعدة نوى الاحتياجات الخاصة Assistive technology
- دعم اللاجئين وضحايا الكوارث: شبكات الانترنت والجوال وخرائط جوجل ونظم الإنظار المبكر والحاسبات تستخدم على نطاق واسع في برامج الإغاثة.
- المنظمات غير الهادفة للربح Nonprofit e-Business: وسائل التواصل الاجتماعي ويوتيوب والمواقع الإلكترونية

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- وجود التوعية والطلب على الخدمات ووجود قطاعات اقتصادية رائدة
- وجود رؤية أو استراتيجية ورقابة فعالة على جودة الخدمات
- توفر خدمة الإنترنت السريع والجوال بأسعار ميسرة
- النجاح في إدارة التغيير (إعادة هيكلة الوزارات والجامعات والخدمات الحكومية)

- توفير التمويل الكافي
- ارتفاع الجاهزية الإلكترونية المتمثلة في عدد الحاسبات والجوالات وخطوط الهاتف ومهارات الحاسوب والمحتوى والتطبيقات
- وجود الرغبة السياسية وتأييد نخبة المجتمع ورجال الأعمال

الابتكارات المفتوحة Open Innovations

- الابتكارات المفتوحة تعنى أن الشركة تستخدم أفكارها الداخلية وأفكار من الخارج في تطوير منتجاتها. أي مشاركة أكثر من شركة (وربما الأفراد) في تطوير المنتج. أهمها البرامج والشبكات والأجهزة
- الابتكارات المغلقة: التكنولوجيا اخترعت وأنتجت وأحضرت للسوق بواسطة الشركة المبتكرة
- مزايا الابتكارات المفتوحة: تبادل المعرفة وتقلل تكاليف البحث والتطوير والأسعار وتحسن الفرص التسويقية
- عيوبها: احتمال النزاع على حقوق الملكية الفكرية وفقدان الشركة لمزاياها التنافسية

أسئلة للمراجعة

(١) يوتيوب تصنف ضمن

(أ) C2C

(ب) B2B

(ج) C2B

(د) كل ما سبق

(٢) خدمات الحكومة الإلكترونية تشمل.....

(أ) C2C, G2G, B2B

(ب) G2B, G2C, B2B

(ج) G2B, G2C, C2B

(د) G2C, G2G, G2B, C2G

(٣) من أهم وسائل توظيف التكنولوجيا في التنمية.....

(أ) التعليم الإلكتروني

(ب) الصحة الإلكترونية

(ج) تنمية أودية التكنولوجيا

(د) كل ما سبق

(٤) من أهم عيوب المنظمات الافتراضية.....

أ- عدم الحاجة الى مكان أو مباني

ب- ضعف آليات فض المنازعات

ج- تنمية المناطق النائية

د- تبادل المعرفة والخبرات

(٥) حدد العبارة الخاطئة بخصوص أمن الأعمال الإلكترونية

أ- الفشل في الحصول على ثقة الزبائن يزيد معدل التحول conversion rate

ب- القراصنة متقدمين عن خبراء أمن المعلومات والمشرعين

ج- من الصعب اكتشاف سرقة المنتجات الرقمية

د- إذا زادت ثقة الزبائن في الموقع سوف تزداد مشترياتهم

(٦) يقصد بالإنتاج الرشيق **Lean production**.....

أ- نوع من المنتجات خفيفة الوزن

ب- تجنب أي عمليات أو إضافات لا تخلق قيمة

ج- توظيف عمال يتصفوا بالرشاقة

د- الاستحواذ على مصادر المواد الخام اللازمة للإنتاج

(٧) من النماذج التقليدية لإدارة المخزون.....

أ- التجارة الإلكترونية الخالصة

ب- تلاحم الشاحنات

ج- استخدام نظم المعلومات للتنبؤ بالطلب

د- أتمته إدارة المخزون

اللي نزل بالمباشرة ٤

غير

اطلعوا عليها اسفل

نموذج التسويق الإلكتروني RACE

- نموذج يستخدم في التسويق الإلكتروني ويمثل دورة حياة العميل Customer life cycle
- الوصول (Reach): الوصول الى العميل من خلال الوسائل الإلكترونية وغير الإلكترونية
- التفاعل InterAct: عن طريق الإيميل الجوال، وسائل التواصل الإجتماعي
- التحول Convert: إقناعه بشراء السلعة سواء إلكترونياً أو من المتجر
- الدمج Engage: ربطه بالموقع والعلامة التجارية عن طريق عروض ونقاط ومشاركة المحتوى معه بالبريد أو الرسائل أو الشبكات الاجتماعية
- تتميز إدارة العلاقة مع العملاء في العصر الحالي بتنوع العملاء بسبب العولمة، ارتفاع معدل دوران العملاء وشدة المنافسة، وارتفاع تكلفة جذب

1. وظيفة ومهام مدير سلسلة التوريد لا تشمل.....
تحديد طرق اقتصادية للنقل والشحن والتوزيع والتخزين
تصميم منتجات تناسب أذواق المستهلكين
تحديد التكاليف وتوقع الطلب والعرض لكل من المواد والسلع المصنعة.
إدارة المخزون ومتابعة مواعيد وصول الشحنات
2. عناصر قياس فعالية إدارة سلسلة التوريد لا تشمل
a. معدل التسليم في الوقت المحدد
b. نسبة المبيعات
c. معدل تلبية الطلبات من المخزون الحالي
d. عدد أيام التخزين
3. من سمات سلسلة التوريد التقليدية.....
a. تستفيد من شبكات القيمة
b. أنها طويلة ومعقدة
c. صديقة للبيئة

1. من عيوب المنظمات الافتراضية
a. أنها تحتاج الى مكان أو مباني (حلت مشكلة اختيار المكان)
b. أنها تدمر رأس المال البشرى
c. أنها مناسبة للهيئات العلمية والاستشارية والتنموية
d. أنها تقلل رأس المال الاجتماعي
2. حدد الفقرة الخطأ بخصوص عملية تلاحم الشاحنات Cross-docking
a. أحد أساليب التوريد
b. تزيد السرعة في تلبية طلبات العملاء
c. تساهم في بناء المنظمات الافتراضية
d. تساعد في تطوير المنتج
3. الاستحواذ على مصادر المواد الخام هو أحد أشكال.....
a. التكامل الخلفي
b. التكامل الأمامي
c. القسم السفلى من سلسلة التوريد

لقسم الداخلي من سلسلة التوريد

١. الـ ٧ أشياء المهذورة wastes 7 لا تشمل.....

a. العمليات الزائدة

b. الإنتاج الزائد والمخزون الزائد

c. المواصلات والحركة الزائدة

d. المعلومات الزائدة

٢. تطوير المنتج يعتبر أحد أنشطة.....

a. القسم العلوى من سلسلة التوريد

b. القسم الداخلى من سلسلة التوريد

c. القسم السفلى من سلسلة التوريد

d. الشراء الإلكتروني

٣. هي أحد عمليات تحويل المعرفة الضمنية الى ضمنية (أو تبادل المعرفة)

a. قراءة الكتب

b. تأليف الكتب

c. دراسة تقارير شكاوى العملاء لإيجاد حلول لمشاكلهم وتطوير المنتجات والخدمات

d. التنشئة الاجتماعية

a.

١. هي أحد الأدوات الاجتماعية لإدارة المعرفة.

a. الويكي

b. برامج قواعد البيانات

c. النظم الخبيرة ونظم المحاكاة

d. استراتيجيات إدارة المعرفة

٢. موجودة في عقول الأفراد وتكتسب بالخبرة والممارسة والتعلم والملاحظة.

a. المعرفة صريحة

b. المعرفة ضمنية

c. المعرفة أساسية

d. المعرفة تطبيقية

٣. سياسة الخصوصية للشركة لا تشمل.....

a. أهداف ورسالة الشركة

b. نوع المعلومات التي تجمعها عنك

c. ماذا تفعل بالبيانات التي تجمعها والطرف الثالث الذي يحصل عليها

ما هي الإجراءات التي تتخذها لحماية البيانات

١. مهام إدارة أمن تكنولوجيا المعلومات لا تشمل.....

a. تحديد أهداف واستراتيجية وسياسة ومتطلبات أمن المعلومات

b. تحديد وتحليل التهديدات الأمنية للأصول وتحليلها

c. تطوير منتجات وخدمات جديدة

d. تحديد وتنفيذ الأدوات والإجراءات والسياسات اللازمة لمواجهة هذه المخاطر

٢. توظف الشركات قرصنة للتجسس على المنافسين يعتبر أحد.....

a. البرمجيات الخبيثة

b. تهديدات الطبيعة

c. تهديدات البيئة وبشرية

d. تهديدات الصناعة

٣. مدير أمن المعلومات يحرص على توفير " مولد كهربائي احتياطي " لتقديم خدمة

a. سلامة المعلومات

b. سرية المعلومات

c. التوثيق

ضمان الوصول

١. من المخاطر التي تواجه الشركة "مغادرة الكوادر والخبرات الأساسية" ويمكن مواجهتها

- a. بوسائل منع المخترقين
- b. باستخدام الجدار الناري
- c. بتشفير الملفات
- d. بإعداد البديل

٢. من العوامل الاجتماعية في بيئة الأعمال الإلكترونية.....

- a. مدى الدعم الحكومي للخدمات الإلكترونية
- b. معدل التضخم
- c. الفجوة الرقمية
- d. ظهور تكنولوجيا جديدة

٣. طريقة "بطاقة الأداء المتوازن" تستخدم في قياس مدى نجاح.....

- a. نموذج الأعمال
- b. الخطة الاستراتيجية
- c. البنية التحتية للأعمال الإلكترونية
- d. الحملة التسويقية

١. في نموذج RACE يرمز الحرف «C» الى.....

- a. يجمع Collect
- b. التحول Conversion
- c. المجتمع Community
- d. التعاون collaboration

٢. حدد العبارة الصحيحة بخصوص إدارة العلاقة مع العملاء في العصر الحالي:

- a. تنوع العملاء بسبب العولمة
- b. ارتفاع معدل دوران العملاء
- c. شدة المنافسة
- d. كل ما سبق

١. من أمثلة البرامج التي تعمل بنظام شبكة الند للند Peer-to-peer

- a. برنامج بلا كورد
- b. برنامج سكايب
- c. برنامج البانر
- d. نظام ساهر

٢. اختر الهدف الغير ذكي من بين الأهداف الآتية:

- a. تقليل الوقت اللازم للبحث عن المنتج بنسبة ٤٠ في المئة بحلول ديسمبر ٢٠٢٠
- b. تقليل الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء من ٢ ساعة إلى ١,٥ ساعة بحلول يوليو ٢٠١٨
- c. زيادة المبيعات بنسبة ٢٠ في المئة خلال عامين
- d. مضاعفة الأرباح

٣. التعهيد الجماعي.....

- a. هو أحد أشكال الابتكارات المغلقة
- b. يحمي حقوق الملكية الفكرية وحقوق المشاركين
- c. هو أحد نماذج الأعمال
- d. هو أحد طرق الابتكارات المفتوحة

١. أي الروابط التالية آمن.....

a. <http://forums.fatakat.com>

b. <https://www.kfu.edu.sa/sites/Home/>

c. <http://www.qu.edu.qa>

d. <http://www.aljazeera.net/portal>

٢. حدد العبارة الخاطئة بخصوص إنترنت الأشياء:

a. تستخدم في البيوت الذكية وإدارة المخزون والرعاية الصحية والزراعة

b. سوف تؤدي الى تلوث في الإشارات

c. يمكن أن يستخدم في التجسس

d. توفر وسيلة اتصالات صديقة للبيئة

٣. هي أحد الوسائل الإدارية لأمن المعلومات

a. البرامج المضادة للفيروسات

b. أنية العسل

c. تصنيف الأصول

وسائل التوثيق

١. يقصد بلإنتاج الرشيق **Lean production**

a. نوع من المنتجات خفيفة الوزن

b. تجنب أي عمليات أو إضافات لا تخلق قيمة

c. توظيف عمال يتصفوا بالرشاقة

d. الاستحواذ على مصادر المواد الخام اللازمة للإنتاج

٢. من النماذج التقليدية لإدارة المخزون.....

a. التجارة الالكترونية الخالصة

b. تلاحم الشاحنات

c. استخدام نظم المعلومات للتنبؤ بالطلب

d. أتمته إدارة المخزون

١. من أهم عيوب الابتكارات المغلقة.....

٣/ الدكتور قال نحلل السؤال ونخليه اهم مزايا
و الجواب تقليل النزاع على الحقوق الملكية
اما باقي الخيارات من الابتكارات المفتوحة

(أ) النزاع على حقوق الملكية الفكرية

(ب) زيادة تبادل المعرفة

(ج) تقلل تكاليف البحث والتطوير والأسعار

تحسن الفرص التسويقية

١. من أمثلة الهجمات الغير نشطة **Active Attack**

(a) معرفة عنوان الانترنت للمستخدم

(b) إلغاء ملف

(c) تعطيل الموقع الإلكتروني للشركة

(d) تخريب البرنامج

٢. من وسائل الحماية ضد الهجمات الداخلية الطبيعية

(a) استخدام البرامج المضادة للفيروسات

(b) برنامج سباي بوت

(c) التأمين على الأعمال

(d) العدالة بين الموظفين والتأكد من خلفيتهم قبل تعيينهم

٢ / الدكتور قال نشيل كلمه الطبيعية
والجواب العدالة بين الموظفين

الواجبات

الأول

الافتراضي والبلاك نفس بعض

من أمثلة التجارة الكترونية من اعمال الى اعمال (B2B)

عمليات دفع الضرائب الكترونيا

العمليات التي تتم بين المصانع ومراكز التسوق

المزادات الإلكترونية

جماعات تطوير البرمجيات مفتوحة المصدر

من أهم خصائص السوق الإلكتروني.....

القواتير ورقية

الكتلوج ورقى

الإنتاج مخصص حسب رغبة الزبون

الإنتاج شامل وواسع جدا

جوجل تعتبر مثال لـ.....

للوسطاء الإلكترونيين

لنموذج المجتمع

لنموذج الدعاية والإعلان

لنموذج الاشتراكات

الواجب الثاني الافتراضي نفس البلاك

أختر الهدف الغير ذكي من بين الأهداف الآتية:

- تقليل الوقت اللازم للبحث عن المنتج بنسبة 40 في المئة بحلول ديسمبر 2020
- تقليل الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء من 2 ساعة إلى 1.5 ساعة بحلول يوليو 2018.
- زيادة المبيعات بنسبة 20 في المئة خلال عامين
- مضاعفة الأرباح

من مزايا شبكات الواي فاي مقارنة بالإنترنت السلكي أو الـ دي إس إل أنها.....

- تزيد من خبرات ومهارات المستخدمين
- مجال التغطية كبير جدا
- شبكة آمنة مقارنة بالإنترنت الأرضي
- سرعة البيانات كبيرة

1. السياحة الدينية في المملكة يمكن أن تصن ضمنفي نموذج SLEPT

- العوامل الدينية
- العوامل الاقتصادية
- العوامل السياحية
- العوامل الاجتماعية

الواجب الثالث

الافتراضي

من عيوب التعهيد

- يعوض نقص الخبرات
- يزيد التكاليف والضرائب
- يضر بالعمالة الوطنية
- يقلل التكاليف والضرائب

المعرفة الصريحة

- مخزنة في عقول الأفراد
- تذهب مع العمال والزبائن
- مخزنة في قواعد البيانات والإرشادات
- تكتسب بالخبرة

من التهديدات البيئية لنظم المعلومات

- البرامج الخبيثة
- الحشرات والقوارض
- الزلازل والبراكين والفيضانات
- أخطاء المستخدمين

من مزايا الابتكارات المقلقة

- (أ) أنها أقل تكلفة من الابتكارات المفتوحة
- أنها تقلل النزاع على حقوق الملكية الفكرية
- أنها تحسن الفرص التسويقية
- أنها تستفيد من شبكات القيمة value networks

البلاك بورد

اخلاف في السؤال ٣+٤

السؤال 3

من خصائص سلسلة القيمة التقليدية أنها.....

- سلسلة في إتجاه واحد وتركز على دفع المنتج تجاه المستهلك
- تنطبق على السلع غير الملموسة
- أنها أقل كلفة من سلسلة القيمة المعتمدة على التكنولوجيا
- أنها تستفيد من شبكات القيمة value networks

السؤال 4

من مزايا الابتكارات المخلفة

- أنها تنقل النزاع على حقوق الملكية الفكرية
- أنها أقل تكلفة من الابتكارات المفتوحة
- أنها تحسن الفرص التسويقية
- أنها تستفيد من شبكات القيمة value networks



مصطلحات الإدارة الإلكترونية اللازمة

openDNC	هو أحد فلاتر الإنترنت proovica التي يمكنها جلب الصور ومقاطع الفيديو التي لا تتفق مع القيم و الثقافة المحلية
IPsec	هو بروتوكول الإنترنت الآمن و هو يشفر الرسالة المرسله و يستخدم في بناء الشبكات الافتراضية الخاصة VPN
log files	هو ملف تسجيل الأنشطة
ssl	هو أشهر بروتوكول على الإطلاق يستخدم حاليا على الإنترنت لأغراض تأمين التجارة الإلكترونية حيث انه يشفر الرسالة و يتحقق من هوية المستخدم
IPTV	هو بروتوكول يسمح بالبحث بالتلفزيون على الإنترنت و أصبح يستخدم على نطاق واسع من قبل من المجتمعات المحلية و الجامعات و المستشفيات و الفنادق الكبيرة
http	بروتوكول لنقل البيانات و الصفحات عبر الشبكة المنكوتية و هو بروتوكول غير آمن
AVG	هو برنامج مجاني لمكافحة الفيروسات
macafee	هو برنامج غير مجاني لمكافحة الفيروسات
AVAST	هو برنامج مجاني لمكافحة الفيروسات
NORTEN	هو برنامج غير مجاني لمكافحة الفيروسات
https	هو التي تظهر فيه صورة القفل في أعلى أو أسفل الصفحة . غير أنه بطيء
mobile ad hoc vehicles	هي السيارات تمل بالإنترنت و متصلة بها و قد لا تحتاج الى سائق و سوف تكون عامود فقري ثالث للإنترنت و سوف توفر فرص أعمال كبيرة حيث انها ستوفر الطاقة و سوف توفر الشبكة و الشحنة و سمات التخزين و مكان لينة الإتصالات
spybot	هو أحد أشهر البرامج المجانية لمراقبة التجسس
assistive technology	هي التكنولوجيا المساعدة للفوي الإحتياجات الخاصة
aram surgery 2	هي لعبة مجانية ضمن عشرات اللعب التعليمية تهدف إلى تعليم الأطفال العمليات الجراحية و جذبهم لتخصص الطب

GHAYDA

تم التجميع المحاضرات ١٤ + المباشرات (١+٢+٣+٤) + الواجبات (١+٢+٣) + المصطلحات

أشكر صمتي، حلم . يوسف، هديل، GHAYDA ، Neecha وكل من زودنا بمعلومة لو بحرف

الملاذ

مع تحيات

الفريق الإداري للدفعة الماسية