

1. مرحلة التخطيط تحدد .....  
 أ- ماذا سنفعل وتشرح لماذا سنفعله  
 ب- المسؤوليات ( من؟ ) والمكان ( أين؟ )  
 ج- مواعيد تسليم المهام ( متى؟ ) وكيفية التنفيذ ( كيف؟ )  
 د- الميزانية ( بكم؟ ) وتبعث تحذيرات مبكرة
2. نموذج سليب SLEPT لا يشمل .....  
 أ- العوامل الاجتماعية والاقتصادية  
 ب- الفرص والتحديات  
 ج- البيئة الداخلية  
 د- البيئة الخارجية الصغرى
3. العوامل السياسية في بيئة الأعمال الإلكترونية لا تشمل .....  
 أ- مدى دعم الحكومة لمجتمع المعلومات وبرامج سد الفجوة الرقمية والانترنت السريع  
 ب- السياسات والبرامج التي تزيد الثقة والأمان بخصوص المعاملات الإلكترونية  
 ج- دور القطاع العام والسياسات الخاصة بالبيئة  
 د- سياسة الخصوصية للشركة
4. الـ 7s تستخدم في .....  
 أ- تصميم نماذج الأعمال  
 ب- إدارة المعرفة  
 ج- إدارة التغيير  
 د- إدارة سلاسل التوريد الإلكترونية
5. حدد العبارة الخاطئة بخصوص إدارة العلاقة مع العملاء  
 أ- خدمة العملاء تحقق مزايا تنافسية  
 ب- دورة حياة المنتج أصبحت قصيرة  
 ج- العمال لا يغادرون الشركة أو البلد بل يغادرون المدير  
 د- زادت قدرة المنتجين على التحكم في الأسعار
6. العائد على الاستثمار في العلاقة مع العملاء = .....  
 أ- عائد المبيعات مقسوم على تكاليف إدارة العلاقة مع العملاء  
 ب- نسبة الأرباح نتيجة تحسين العلاقة مع العملاء مقسومة على تكاليف إدارة العلاقة  
 ج- حجم الاستثمار في العلاقة مع العملاء مقسوم على نسبة الأرباح  
 د- نسبة الأرباح مقسومة على عائد المبيعات
7. نظم ..... تحقق مزايا تنافسية  
 أ- أتمته الأعمال  
 ب- إنهاء المعاملات  
 ج- المعلومات الاستراتيجية  
 د- المعلومات الإدارية
8. أهداف نظم المعلومات الاستراتيجية لا تشمل .....  
 أ- زيادة الأرباح  
 ب- فتح أسواق جديدة  
 ج- تطوير منتجات جديدة  
 د- تحسين طرق إنهاء المعاملات

9. حدد العبرة الخاطئة بخصوص المنتجات النمطية

- أ- إنتاج منتجات نمطية هو أحد حوارات استراتيجيات قيادة التكلفة  
 ب- إنتاج منتجات نمطية يعتبر صبار للبيئة  
 ج- إنتاج منتجات نمطية يؤدي إلى زيادة مطاوعة المخازن الخارجية  
 د- تطور نظم المعلومات أدى إلى تداخس إنتاج المنتجات النمطية

## 10. ظاهرة "التطفل" تعتبر أهم تحديات استراتيجية.....

- أ- الاستعانة عن الوسطاء  
 ب- التوسع في الأسواق الجديدة  
 ج- المساندر الأول  
 د- التوزيع

## 11. إستراتيجية..... تتجح عند محدودية المنافسة وتناسب شركات الطيران الداخلية

- أ- المساندر الأول  
 ب- التركيز  
 ج- قيادة التكلفة  
 د- التوزيع

## 12. استراتيجية..... تهتم بابتكار منتج جديد

- أ- الشركة  
 ب- الأعمال  
 ج- المستوى الوظيفي  
 د- نظم المعلومات

## 13. القوى التنافسية لا تشمل.....

- أ- منافسة المنتجات البديلة  
 ب- قوة العملاء  
 ج- قوة الموردين  
 د- قوة الشركاء

## 14. تحليل..... يركز على تطوير الأعمال الإلكترونية

- أ- مايكل بورتر  
 ب- ستيج  
 ج- هيجل  
 د- ساوندرز

## 15. جودة "خدمات الدعم الفني" تعتبر من أهم أدوات إدارة العلاقة مع العملاء ويصنف ضمن...

- أ- العوامل الاجتماعية  
 ب- طبيعة العمليات  
 ج- الخطة الاستراتيجية  
 د- المشاكل السياسية

## 16..... لهم دور كبير في التخلص من المخزون الراكد

- أ- العملاء الاستراتيجيون  
 ب- عملاء الخصومات  
 ج- العملاء المندفعون  
 د- العملاء المدفوعون بالحاجة

17. هدف النمذجة لا يتكسر معلومات عن.....

- أ- التعرف على المتغيرات المستقلة
- ب- استراتيجيات وخصائص النموذج
- ج- تحديد مخرجات النموذج المستهدفة
- د- تكاثرية النموذج المستهدف

18. عند إدارة المنظمة ينبغي التركيز

- أ- على المخرجات وليس على المدخلات
- ب- على المخرجات وليس على المدخلات والعمليات
- ج- على المدخلات وليس على المخرجات والعمليات
- د- على المدخلات والمخرجات والعمليات

19. الامتياز لا يعتمد على إدارة نموذج الأعمال.....

- أ- فهو ليس نموذج إدارة نموذج
- ب- من شأنه حصر إدارة نموذج
- ج- هو مزيج من كل ما سبق
- د- فهو يعتمد على

20. مزايا شبكات لوائح هي لا تشمل.....

- أ- نظرة نحو زيادة الأرباح
- ب- نظرة نحو تحسين جودة الأعمال
- ج- قهرته نحو التمازج مع شبكات لوائح
- د- قوة أمر للمعلومات

21. تصنف شركة جوجل ضمن نموذج أعمال.....

- أ- الاشتراكات
- ب- لندعية والاعمال
- ج- لمرات الإلكترونية
- د- المعتمدين

22. نظم المعلومات الإدارية تعتبر موارد.....

- أ- بشرية
- ب- فكرية
- ج- مادية
- د- مالية

23. امترابجية قيادة التكلفة تناسب.....

- أ- سياسة التخصصة
- ب- سياسة التمييز
- ج- الأسواق المتخصصة
- د- الأسواق الجماهيرية

24. أهم نموذج لإدارة العلاقة مع العملاء في برنامج التعليم عن بعد هو.....

- أ- المساعدة الشخصية
- ب- المساعدة الشخصية الخاصة
- ج- الخدمة الذاتية
- د- المجموعات

25. نموذج تام TAMI يستخدم في.....

- أ- قياس إنتاجية التقنية
- ب- تفسير دوافع اقتناء التكنولوجيا من قبل الأفراد
- ج- تحليل البيئة الصغرى للأعمال
- د- قياس مدى نجاح الخطة الاستراتيجية.

26. تخصص العلوم الإدارية يركز على تطوير المعرفة.....

- أ- الضمنية
- ب- الصريحة
- ج- الأساسية
- د- التطبيقية

27. المشاكل الخاصة حرية " الاطلاع على بيانات الأقسام المختلفة".....

- أ- تعتبر من المحددات التكنولوجية لإطار العلاقة مع العملاء.
- ب- تعتبر من العوامل السياسية لإطار العلاقة مع العملاء.
- ج- لها علاقة بمدى توفر تكنولوجيا التنبؤ بالطلب
- د- لها علاقة بمدى توفر التكنولوجيا اللازمة لتكامل أقسام الشركة

28. اللاعب الأساسي في نموذج سحب الطلب في إدارة سلسلة التوريد هو.....

- أ- مدير إدارة التوريد
- ب- العميل
- ج- المورد
- د- الوسيط

29..... ليست من أهداف إدارة سلسلة التوريد.

- أ- بناء بنية تحتية قادرة على المنافسة
- ب- الاستفادة من الخدمات اللوجستية
- ج- تطوير منتجات قادرة على المنافسة
- د- مزامنة العرض والطلب

30. نظم المحاكاة لا تستخدم في.....

- أ- تطوير المنتج
- ب- تمييز السلع
- ج- التنبؤ بالطلب
- د- تلاحم الشاحنات

31. من أهم أدوات..... جعل مخرجات قسم مدخلات لقسم آخر

- أ- دعم سلسلة القيمة
- ب- التجارة التعاونية
- ج- الشراكة الاستراتيجية
- د- التجديد التعاوني

32. من أهم معوقات سلسلة التوريد الإلكترونية.....

- أ- صعوبة الاستفادة من سلسلة القيمة
- ب- الفجوة الرقمية
- ج- أن التدفقات تسير في كل الاتجاهات
- د- أنها سلسلة بسيطة وقصيرة

33. حدد العبارة الخاطئة بخصوص المنتجات الجديدة

- أ- تحقق معدل ربح أعلى
- ب- يمكن التسويع بالتحف عليها بسهولة
- ج- فسر دورة حياة المنتج
- د- تحتاج سلسلة توريد تركز على السرعة

34. عناصر قياس فعالية إدارة سلسلة التوريد لا تشمل.....

- أ- معدل التمثيم في الوقت المحدد
- ب- معدل تلبية الطلبات من المخزون الحالي
- ج- نسبة المرتجع من المبيعات
- د- عدد أيام التخزين

35. التخصصات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لا تشمل.....

- أ- الإدارة
- ب- أنظمة المعلومات
- ج- المحاسبة والمراجعة
- د- الرياضيات

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

- أ- برنامج بلا كورد
- ب- برنامج سكايب
- ج- برنامج الشتر
- د- نظام ساهر

37. اختر الهدف الغير ذكي من بين الأهداف الآتية:

- أ- تقليل الوقت اللازم للبحث عن المنتج بنسبة 40 في المئة بحلول ديسمبر 2020
- ب- تقليل الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء من 2 ساعة إلى 1.5 ساعة بحلول يوليو 2020
- ج- زيادة المبيعات بنسبة 20 في المئة خلال عشرة أعوام
- د- مضاعفة الأرباح بنسبة 30%

38. من فوائد الأعمال الإلكترونية للمجتمع.....

- أ- جمع المعلومات عن الزبائن واستخدامها في التخطيط
- ب- وفورات في تكلفة التسويق
- ج- ظهور ما يعرف بالمخازن الخاوية
- د- زيادة الأرباح

39. العوامل الاقتصادية في بيئة الأعمال الإلكترونية تشمل،.....

- أ- معدل الضرائب
- ب- القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الإلكترونية
- ج- نماذج الأعمال Business Models
- د- التغييرات التكنولوجية

40. يتم حماية المعرفة الضمنية عن طريق.....

- أ- الجدار الناري
- ب- التوعية والحوافز والترغيب والترهيب
- ج- التشفير
- د- النسخ الاحتياطي.

41. الحشرات والزواحف تعتبر من.....

- أ- تهديدات البرامج الخبيثة
- ب- التهديدات المبنية
- ج- التهديدات البشرية
- د- تهديدات الصناعة

42. خطب المساجد تعتبر.....

- أ- تحويل المعرفة الصمينة الى صمينة
- ب- تحويل المعرفة الصمينة الى صريحة
- ج- تطوير المعرفة الصريحة
- د- تحويل المعرفة الصريحة الى صمينة

43. قسم الموارد البشرية في الشركة يمكنه المساهمة في تخفيض..... بشكل كبير

- أ- الترميزات الخبيثة
- ب- التهديدات الضمنية
- ج- التهديدات السنية
- د- التهديدات البشرية

44. تعتبر أحد الهجمات غير النشطة

- أ- تعطيل الموقع الإلكتروني
- ب- انتحال الهوية
- ج- تحليل سلوك الفرد على الإنترنت
- د- إلغاء الملفات

45. تستخدم في مواجهة الهندسة الاجتماعية

- أ- النسخ الاحتياطي
- ب- التوعية والتدريب
- ج- برامج مكافحة البرمجيات الخبيثة
- د- التأمين على الأعمال

46. "جوجل درايف" يقع ضمن طبقة..... في نموذج البنية التحتية لأعمال الإلكترونية

- أ- الخدمات والتطبيقات
- ب- برمجيات النظام
- ج- طبقة تخزين البيانات
- د- الأجهزة المادية والشبكة

47. من أهم مميزات شبكة الند للند (Peer-to-peer) .....

- أ- أن العميل يطلب الخدمة والخادم يقدمها
- ب- وجود إدارة مركزية للبيانات
- ج- أنها شبكة صديقة للبيئة
- د- أن أمن المعلومات أفضل

48. المشاكل الإدارية لبنية الأعمال الإلكترونية لا تشمل.....

- أ- إنتاجية التقنية
- ب- تصميم البنية الإلكترونية للأعمال الإلكترونية
- ج- اقتناء التكنولوجيا
- د- دراسات الجدوى وسياسات أمن المعلومات وإدارة التغيير وغيرها

## إدارة الأعمال الإلكترونية

الفصل الأول 438

49. الفوائد الملموسة للأعمال الإلكترونية تشمل.....

- أ- زيادة رضا الزبائن
- ب- زيادة الأرباح
- ج- تعزيز العلامة التجارية
- د- زيادة الثقة في الخدمات الإلكترونية

50. من مزايا الحوسبة السحابية أنها.....

- أ- لا تواجه أى مشاكل قانونية
- ب- توفر الأجهزة والبرمجيات
- ج- تحمي خصوصية الأفراد والأعمال
- د- لا تعتمد على شركة أخرى