

تبويب أسئلة

إدارة الأعمال الالكترونية للدكتور عبدالناصر عبدالعال

المحاضرة الأولى

تزداد أهمية ثقة المستهلكين في المؤسسة في بيئة

١. B2B
٢. **B2C**
٣. G2C
٤. C2G

التجارة الالكترونية هي

- ١- هي العمليات الالكترونية في المؤسسة.
- ٢- هي عمليات البيع والشراء بواسطة الأجهزة الالكترونية.
- ٣- تشمل كافة النشاطات والمعاملات الالكترونية داخل المنظمة وخارجها.
- ٤- تشمل إدارة العلاقات مع الزبائن.

التخصصات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لا تشمل

١. الإدارة
٢. أنظمة المعلومات
٣. المحاسبة والمراجعة
٤. الرياضيات

التجارة الإلكترونية تشمل

١. **B2B و B2C و C2C**
٢. B2G و G2G و G2B و C2G
٣. G2G و C2C و B2B
٤. لا شيء مما سبق

من أمثلة التجارة الالكترونية من أعمال إلى أعمال (B2B) :

- ١- عملية دفع الضرائب إلكترونياً
- ٢- العمليات التي تتم بين المصانع ومراكز التسويق.
- ٣- المزادات الالكترونية.
- ٤- تجارة التجزئة.

الحكومة الالكترونية هي

- ١- B2B و G2C و G2G
- ٢- B2B و C2G و G2G
- ٣- **G2B و G2G و G2C و B2G**
- ٤- B2B و C2C و G2G

خدمات الحكومة الإلكترونية تشمل.....

١. C2C, G2G, B2B
٢. G2B, G2C, B2B
٣. G2B, G2C, C2B
٤. **G2C, G2G, G2B, C2G**

هي من عمليات الاعمال الإلكترونية التي تركز على العميل..... :

- ١- التواصل مع الزبون. أو الموردين
- ٢- التدريب.
- ٣- الاتصال بين مجموعة العمل.
- ٤- **الجهود الترويجية والتسويق**

من عمليات الاعمال الإلكترونية الداخلية ...

١. التواصل مع الموردين
٢. **التدريب**
٣. تحليل الطلب والتنبؤ به
٤. الجهود الترويجية والتسويقية

هي من عمليات الاعمال الإلكترونية التي تركز على الإنتاج :

- ١- **تجديد المخزون.**
- ٢- تدريب الموظفين.
- ٣- الاتصال بين مجموعات العمل.
- ٤- الجهود الترويجية والتسويقية. أو خيارات اخرى

١. **التواصل مع الموردين**

٢. التدريب
٣. الاتصال بين مجموعات العمل
٤. الجهود الترويجية و التسويقية

فوائد الاعمال الإلكترونية لأرباب الاعمال تشمل:

- ١- إعطاء العملاء القدرة على تبادل المعلومات.
- ٢- **وفورات في التكلفة بكافة أنواعها**
- ٣- انخفاض الأسعار.
- ٤- خلق وظائف جديدة.

تجارة التجزئة الإلكترونية تندرج تحت ؟

- ١- **B2C**
- ٢- B2B
- ٣- B2G
- ٤- G2G

من فوائد الاعمال الإلكترونية للزبائن :

- ١- جمع المعلومات عن الزبائن واستخدامها في التخطيط
- ٢- وفورات في تكلفة التسويق
- ٣- ظهور ما يعرف بالمخازن الخاوية
- ٤- **خلق وظائف جديدة**

المجتمعات الإلكترونية تصنف ضمن :

١. C2C
٢. B2B
٣. G2G
٤. G2B

عملية دفع الضرائب إلكترونياً تعتبر ضمن

ملاحظة هامة إذا ذكر بالخيارات C2G
يعتبر صحيح

١. C2C
٢. B2B
٣. G2C
٤. B2G

المعاملات الإلكترونية بين تجارة الجملة وتجارة التجزئة تعتبر ؟

ذكرها الدكتور في المباشر

١. C2C
٢. G2G
٣. B2B
٤. G2C

المحاضرة الثانية

يقصد ب دراسة " تحليل السوق " بأنه..... :

- ١- بيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للأموال والحفاظ على أرباحها مع مرور الوقت.
- ٢- المطلق الذي تضعه مؤسسة من أجل خلق وإيصال وامتلاك قيمة.
- ٣- دراسة الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات والمخاطر التي تواجهه.
- ٤- دراسة الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة.

ليست من أبعاد دراسة تحليل السوق :

- ١- حجم السوق.
- ٢- الأرباح المتوقعة.
- ٣- أهم قنوات التوزيع.
- ٤- تحديد القيمة المقترحة أو Proposition Value .

ابعاد دراسة تحليل السوق لاتشمل

١. حجم السوق
٢. نماذج الاعمال
٣. هيكل التكاليف
٤. عوامل النجاح واهم قنوات التوزيع

السوق الإلكتروني هو..... :

١. مكان يجتمع فيه البائع والمشتري.
٢. مكان افتراضي يلتقي فيه البائع والمشتري.
٣. هو برنامج صغير يستخدمه المشتري للبحث في الكتالوج عن المنتج المطلوب.
٤. موقع إلكتروني يتم تحديث المحتوى فيه باستمرار وغالبا ما يشمل فيديوهات.

عناصر المتجر الالكتروني لاتشمل

١. الكتالوج الالكتروني
٢. سياسة الخصوصية
٣. سلة التسوق ومنطقة الدفع المالي
٤. منطقة شحن وإيصال المنتج

من أهم خصائص السوق التقليدي أن

- ١- الإنتاج متخصص حسب رغبة الزبون.
- ٢- الكتالوج رقمي.
- ٣- المنتجات الرقمية.
- ٤- المنتجات حسيه / لمسية

يصنف موقع Mortar – Click ضمن

- ١- المتاجر الخاصة.
- ٢- المتاجر العامة.
- ٣- المتاجر المزدوجة.
- ٤- المتاجر الإقليمية.

تصنف شركة eBay على أنها ضمن أعمال

- ١- الاشتراكات.
- ٢- الدعاية و الإعلان.
- ٣- المزادات الالكترونية.
- ٤- الوسطاء.

موقع أي بي eBay يعتبر:

١. متجر الكتروني مزدوج
٢. متجر الكتروني خاص
٣. متجر الكتروني عام
٤. مجمع تجاري الكتروني

من أهم خصائص السوق التقليدي:

- ١- الإنتاج المخصص حسب رغبة الزبون.
- ٢- استخدام الانترنت والموبايل.
- ٣- الإنتاج شامل وواسع جداً.
- ٤- الكتالوج الرقمي.

من اهم عناصر السوق :

- ١- استراتيجية الاعمال
- ٢- الباعه.
- ٣- وسائل تأمين عمليات البيع والشراء
- ٤- المكان الذي يتم فيه البيع والشراء

شركة جوجل تعتبر :

١. أحد الوسطاء الإلكترونيين.
٢. نموذج للمتاجر الإلكترونية
٣. نموذج للمزادات الإلكترونية
٤. نموذج للمجمعات الإلكترونية

من أهم الخصائص الصديقة للبيئة في الأسواق الإلكترونية.....؟

١. أن الفواتير ورقية
٢. بأنها توفر الوقت
٣. أن الإنتاج مخصص حسب رغبة العميل
٤. الإنتاج شامل وواسع جدا

وظائف السوق لا تشمل ...

- ١- تسهيل التقاء الباعه بالمشتريين وربطهم ببعضهم البعض
- ٢- تسهيل تدفق المعلومات
- ٣- تسهيل عملية تصنيع المنتجات
- ٤- تسهيل انتقال المنتجات والخدمات من البائع للمشتري

من أهم خصائص السوق الإلكتروني أن.....

١. الإنتاج نمطي
٢. ارتفاع التكاليف
٣. المنتجات حسية
٤. أن الإنتاج مخصص حسب رغبات الزبون

الاسواق التقليدية لا تحافظ على البيئة لان ...

- ١- تكاليف المعاملات مرتفعة
- ٢- تكاليف المعاملات عالية
- ٣- الإنتاج نمطي وواسع وشامل
- ٤- الإنتاج مخصص حسب رغبة الزبون

من اهم خصائص السوق الإلكتروني

- ١- الفواتير ورقية
- ٢- الكتالوج ورقي
- ٣- استخدام الانترنت والجوال
- ٤- الإنتاج شامل وواسع جدا

المحاضرة الثالثة

نموذج الأعمال..... :

١. هو جزء من خطة التسويق الإلكتروني.
٢. هو المنطق الذي تتبعه مؤسسة من أجل اكتساب زبائن.
٣. هو بيان يصف الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة.
٤. هو البيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للأموال والحفاظ على تدفق أرباحها.

مصطلح يشير الى قيام مجموعة من البشر بتوحيد وتنظيم جهودهم بهدف اقتناء الثروة من خلال إنتاج وتوزيع السلع والخدمات ؟

- ١- بيئة الأعمال
- ٢- الأعمال
- ٣- السوق
- ٤- البنية التحتية للأعمال الالكترونية

من أمثلة قنوات التوزيع المباشرة

١. فريق عمل مبيعات تابع للمنشأة.
٢. مركز بيع بالتجزئة مملوكة للشركة.
٣. موقع الكتروني مملوك للشركاء.
٤. محل تجزئة مملوكة للشركة.

"المشاركة في أداء العمل" هي أحد أنواع العلاقات مع العملاء ومن أمثالها :

١. إنشاء الشركة موقع على وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع زبائنهم.
٢. تخصيص أحد مندوبي خدمة العملاء "لعميل" معين مثل كبار العملاء.
٣. تنزيل المستخدمين مقاطع فيديو على موقع اليوتيوب.
٤. مساعدة مندوب الزبائن أثناء عملية الشراء.

العلاقة مع العملاء في الفيسبوك تندرج تحت نموذج

١. المساعدة الشخصية الخاصة
٢. المشاركة على أداء العمل
٣. المساعدة الشخصية
٤. المحافظة على العملاء

يوتيوب تصنف ضمن

١. C2C
٢. B2B
٣. C2B
٤. كل ما سبق

يمكن لمؤسسة ما تحقيق " إقتصاديات الحجم الكبير" عن طريق.....

١. تطوير سلعة أو خدمة قادرة على المنافسة في السوق.
٢. توليد إيرادات إضافية عن طريق التاجير والتراخيص وحقوق الاستخدام.
٣. توظيف مزيد من الخبراء وعمال السوق والمهرة.
٤. الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى.

تصنف شركة أي باي ePay على أنها ضمن نموذج أعمال ؟

- ١- الاشتراكات
- ٢- الدعاية والإعلان
- ٣- المزادات الإلكترونية
- ٤- محركات البحث

جوجل تعتبر مثال لنموذج :

تصنف شركة جوجل ضمن:

١. المزادات الالكترونية.
٢. الاشتراكات.
٣. الدعاية والاعلان.
٤. المجتمع.

نظم المعلومات تعتبر موارد :

١. بشرية
٢. فكرية
٣. مادية
٤. مالية

عند تحديد القيمة المقترحة في نموذج الاعمال يجب الاجابة على السؤال

١. أى متطلبات العمل سوف تلبى ؟
٢. ماهي شريحة العملاء التي نستهدفها ؟
٣. كيف نصل الى العملاء ؟
٤. ما هو نوع العلاقة المناسبة لعملائنا ؟

عند تحديد قنوات التوزيع في نموذج الاعمال يجب الإجابة على السؤال :

١. ماهي القيمة التي سننتجها.
٢. ماهي شريحة العملاء التي نستهدفها.
٣. كيف نصل للعملاء.
٤. ماهي نوع العلاقة المناسب لعملائنا.

قنوات التوزيع المباشرة :

١. هي مواقع الكترونية مملوكة للغير
٢. هي محلات للبيع بالتجزئة المملوكة للشركة
٣. تشمل المواقع الالكترونية المملوكة للشركة.
٤. هي محلات تجزئة تدار مباشرة بواسطة الشركة

الموارد البشرية التي يتطلبها انتاج القيم المقترحة في الشركة تشمل :

١. العلماء والاكاديميين.
٢. لخبراء ورجال البيع المهرة.
٣. العمال..
٤. رؤوس الأموال.

الموارد الفكرية التي يتطلبها انتاج القيم المقترحة تشمل :

١. الموظفين
٢. رجال المبيعات المهرة.
٣. العمال
٤. المبانى والتجهيزات

من أهم دوافع عدم الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى:

الشركات تمتنع عن الدخول في شراكات مع المؤسسات الاخرى لرغبتها في :

١. تحقيق اقتصاديات الحجم.
٢. الحد من المخاطر وعدم التيقن.
٣. الحصول على موارد وأنشطة معينة.
٤. المحافظة على تميز العلامة التجارية.

من الموارد الفكرية التي يتطلبها إنتاج القيمة المقترحة.....

١. العمال
٢. رؤوس الأموال
٣. مصمم المنتج
٤. المباني والأجهزة

الرواتب والأجور تعتبر؟

- ١- تكاليف متغيرة
- ٢- تكاليف ثابتة
- ٣- تكاليف غارقة
- ٤- تكاليف مدفوعة بالكلفة

تستطيع مؤسسة ما تحقيق اقتصاديات الحجم الكبير عن طريق ؟

- ١- تطوير سلعة او خدمة قادرة على المنافسة في السوق
- ٢- توليد إيرادات إضافية عن طريق التأجير والتراخيص وحقوق الاستخدام
- ٣- توظيف مزيد من الخبراء وعمال التسويق المهرة
- ٤- الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى

..... لا تميز بين الشرائح المختلفة للعملاء

- ١- سياسة التنويع
- ٢- سياسة التمييز
- ٣- الأسواق المتخصصة
- ٤- الأسواق الجماهيرية

المحاضرة الرابعة

هي البرامج والشبكات والأجهزة والتطبيقات التي تحتاجها الأعمال الالكترونية ؟

- ١- البنية التحتية للأعمال الالكترونية
- ٢- نماذج الأعمال
- ٣- الحوسبة السحابية
- ٤- حيادية الانترنت

جوجل درايف يقع ضمن طبقة

١. الخدمات و التطبيقات
٢. برمجيات النظام
٣. طبقة تخزين البيانات
٤. الاجهزة المادية و الشبكة

من اهم مميزات شبكة الند للند :

١. ان العميل يطلب الخدمة والخادم يقدمها
٢. وجود مركزية في ادارة البيانات
٣. انها شبكة صديقة للبيئة
٤. ان امن المعلومات افضل

.....تستخدم في تحديد مواقع المحلات والمستشفيات والجامعات والأماكن المختلفة :

١. نظم المعلومات الجغرافية.GPS
٢. الغيار الذكي.
٣. شبكة السيارات اللاسلكية vehicles hoc ad mobile
٤. الشرائح البيولوجية.

من أهم خصائص كابلات الاتصالات الضوئية.....
من أهم مزايا كابلات الاتصالات الضوئية مقارنة بالأقمار الصناعية.....

١. أنها رخيصة.
٢. تتوافر في كل مكان.
٣. لا يحتاج إلى رخص وحقوق امتياز من الحكومات.
٤. تعطي سرعة بيانات كبيرة جداً. او بخيارات اخرى ٩

١. انها رخيصه
٢. انها توفر الاتصالات في كل مكان
٣. لا تحتاج الى رخص وحقوق امتياز من الحكومات
٤. انها توفر امن المعلومات اكثر من الأقمار الصناعيه

..... من أهم خصائص شبكة الاكسترانت extranet

١. أن الأشخاص غير العاملين في المؤسسة يستطيعون الدخول إليها.
٢. انه غير العاملين في المؤسسة لا يستطيعون الدخول إليها.
٣. أنها أصغر حجماً وتكلفة من شبكة الانترنت.
٤. ان الدخول إليها لا يتطلب المستخدم كلمة مرور.

..... من أهم خصائص وسائل التواصل التقليدية

١. ارتفاع التكاليف.
٢. استمرارية عمق العلاقة مع الزبائن .
٣. جودة الخدمة.
٤. سهولة جمع البيانات عن الزبائن.

.....Open DNS هو أحد

١. البرامج المضادة للفيروسات.
٢. البرامج المجانية الخاصة بالحوسبة السحابية.
٣. فلاتر الانترنت . proxe
٤. برامج متصفح الانترنت المجانية.

شبكة الانترنت:

١. تعتبر أصغر من شبكة الانترنت.
٢. لا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة الدخول عليها.
٣. هي شبكة موجهة لموظفي الشركة فقط.
٤. هي شبكة كبيرة مكونه من عدد كبير جداً من الشبكات.

برنامج أفيرا هو أحد :

١. نظم تشغيل الحاسبات.
٢. البرامج المجانية المضادة للفايروسات
٣. فلاتر الانترنت.
٤. برامج تصفح الانترنت.

هو أحد البرامج المفتوحة المصدر : او احد التقنيات المفتوحة المصدر:

١. أفاست
٢. نظام التشغيل ويندوز.
٣. كابلات الاتصالات الضوئية.
٤. برنامج نورتون. أو بخيارات اخرى ٩

١. AVAST أفاست
٢. متصفح الإنترنت اكسلورر
٣. برنامج نورتن بمكافحة الفيروسات
٤. نظام التشغيل ويندوز أو خيارات اخرى ٩

١. AVAST أفاست
٢. IPsec
٣. نورتون
٤. كاسبر

..... سوف تزيد مخاطر التجسس والجرائم الالكترونيه :

١. نظم المعلومات الجغرافية.
٢. الغيار الذكي
٣. شبكة السيارات اللاسلكية.
٤. أنية العسل

من اهم خصائص الحوسبه السحابية **Computing Cloud** :

١. انها أمنه وتحافظ على الخصوصيه مقارنة بالحوسبة التقليدية
٢. انها تستهلك طاقة كبيرة مقارنة بالحوسبة التقليدية
٣. انها لا تحتاج الى إنترنت سريع
٤. انها اقل تكلفه في الحوسبة التقليدية.

من أهم مزايا الحوسبة السحابية أنها.....

١. تحقق العدالة بين المستهلكين
٢. أنها تحافظ على خصوصية الأفراد
٣. تحتاج الى إنترنت سريع
٤. أنها تزيد قدرة المستخدمين على الابتكار

تعتبر اهم تطبيق على الانترنت؟

١. الانترنت
٢. الاكسترات
٣. الشبكة العنكبوتيه او WWW
٤. الخوادم

تقدم وسيلة اتصالات صديقة للبيئة ؟

١. نظم المعلومات الجغرافية
٢. الغيار الذكي
٣. شبكة السيارات اللاسلكية
٤. أنية العسل

شبكة السيارات اللاسلكية **mobile ad hoc vehicles**.....

١. سوف تزيد مخاطر التجسس
٢. سوف توفر وسيلة إتصالات صديقة للبيئة
٣. سوف تزيد من قدرة المستخدمين على الابتكار
٤. سوف تقدم اتصالات أكثر سرعة وأماناً مقارنة بالإنترنت التقليدي

..... تساعد على نشر المعرفة وثقافة الابتكار في المجتمع؟

١. الأسواق التقليدية
٢. البرامج مفتوحة المصدر
٣. البرامج المرخصة
٤. الحوسبة السحابية. أو بخيارات اخرى
١. الابتكارات المغلقة.
٢. البرامج مفتوحة المصدر.
٣. البرامج المرخصة.
٤. آنية العسل.

من عيوب اتصالات الاقمار الصناعية انها:

١. باهظة التكاليف
٢. لا تستطيع توفير اتصالات في كل مكان
٣. تحتاج الى رخص وحقوق امتياز من الحكومات
٤. تعطي سرعه بيانات اقل من كابلات الالياف الضوئية.

شبكة الانترنت intranet :

١. هي شبكة خارجية تخدم كل اصحاب المصلحة
٢. لا يستطيع الاشخاص من غير العاملين في المؤسسة الدخول اليها.
٣. هي شبكة موجهه للجمهور.
٤. هي شبكة كبيرة مكونة من عدد كبير جدا من الشبكات

من فوائد وسائل التواصل الاجتماعي لأرباب الاعمال انها:

١. توفر وسائل اتصال آمنة بالمقارنة بالوسائل التقليدية.
٢. تعتبر وسيلة مناسبة لجمع المعلومات من الزبائن.
٣. مرتفعة التكاليف
٤. توفر اتصال في اتجاه واحد

من مزايا شبكات الواي فاي مقارنة بالانترنت السلكي او الـ دى إس ال انها

١. تزيد من خبرات ومهارات المستخدمين
٢. مجال التغطية كبير جدا
٣. شبكة امنه مقارنة بالانترنت الارضي
٤. تتميز بتوفير سرعه بيانات كبيرة

مزايا شبكات الواي فاي لا تشمل

١. القدرة على زيادة الايرادات
٢. القدرة على تحسين بيئة الاعمال
٣. قدرتها على التكامل مع شبكات الجوال
٤. قوة امن المعلومات

من عيوب شبكات الواي فاي مقارنة بالانترنت السلكي او الـ دى إس ال انها.....

١. تزيد من خبرات ومهارات المستخدمين
٢. مجال التغطية محدود
٣. شبكة آمنة مقارنة بالانترنت الأرضي
٤. تتميز بتوفير سرعه بيانات كبيرة

عمل شبكة وأي فاي الي جانب شبكة الانترنت الأرضي تضمن ؟

١. سرية البيانات
٢. توثيق البيانات
٣. الوصول للبيانات
٤. تكامل البيانات

تمكن المستخدمين من كتابة الملفات أو الاستماع للموسيقى أو تحرير الصور ؟

١. نظام التشغيل
٢. التطبيقات
٣. البرامج المساعدة
٤. انية العسل

من أمثلة البرامج التي تعمل بنظام الخادم والعميل.....

١. برنامج بلاك بورد
٢. برنامج سكايب
٣. برنامج واتساب
٤. نظام ساهر

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

١. برنامج بلاك بورد
٢. برنامج سكايب
٣. برنامج البانر
٤. نظام ساهر

من أهم خصائص البرمجيات مفتوحة المصدر.....

١. تزيد دور المجتمع في الابتكار
٢. توفر التكاليف
٣. أنها C2C
٤. كل الإجابات السابقة صحيحة

من أهم مزايا البرمجيات مفتوحة المصدر

١. زيادة أمن المعلومات
٢. سهولة الحصول على الدعم الفني الازم
٣. يوجد فيها كل الخصائص المطلوبة
٤. انها تحقق الاستقلالية

.....يمكنها مد المناطق النائية والمتطرفة بالانترنت :

١. الأقمار الصناعية
٢. كابلات الألياف الضوئية
٣. أفاست
٤. التطبيقات

من أهم مزايا الأقمار الصناعية....

١. سرعة البيانات
٢. توفر أمن المعلومات مقارنة بكابلات الالياف الضوئية
٣. تحتاج الي رخص و حقوق امتياز من الهيئات أو الحكومات أو المجالس المحلية
٤. قدرتها على مد المناطق النائية و الجبلية بخدمة الانترنت

من اهم عيوب كابلات الاتصالات الضوئية مقارنة بالأقمار الصناعية ...

١. انها رخيصة
٢. انها توفر اتصالات في كل مكان
٣. انها تحتاج الى رخص وحقوق امتياز من الحكومات
٤. انها توفر امن المعلومات

من عيوب الحوسبة السحابية **CLOUD COMPTING**

١. انها أمنه وتحافظ على الخصوصية مقارنة بالحوسبة التقليدية
٢. تستهلك طاقة كبيرة مقارنة بالحوسبة التقليدية
٣. انها تحتاج الى انترنت سريع
٤. اقل تكلفة من الحوسبة التقليدية

من مزايا الحوسبة السحابية ..

١. لا تواجه اي مشاكل قانونية
٢. توفر الاجهزة و البرمجيات
٣. تحمي خصوصية الافراد و الاعمال
٤. لا تعتمد على شركة اخرى

حدد العبارة الخاطئة بخصوص انترنت الأشياء :

١. تستخدم في البيوت الذكية وإدارة المخزون والرعاية الصحية والزراعة
٢. سوف تؤدي إلى تلوث في الاشارات
٣. يمكن أن يستخدم في التجسس
٤. توفر وسيلة اتصالات صديقة للبيئة

شبكات الواي فاي تقع ضمن طبقة في نموذج البنية التحتية للأعمال الالكترونية ؟

- ١- الخدمات والتطبيقات
- ٢- برمجيات النظم
- ٣- الأجهزة المادية والشبكة
- ٤- البيانات والمحتوى

من مزايا تطوير البرامج داخل الشركة ؟

١. انه تم اختيارها على نطاق واسع
٢. سرعة تنزيلها وإدخالها الخدمة
٣. قلة التكاليف
٤. أنها تعطي خدمات وبرامج مخصصة

برنامج مكافحة الفيروسات مكافى يعتبر من ..؟

١. تطبيقات الأعمال
٢. نظم التشغيل
٣. البرامج المساعدة
٤. برامج أتمته الصناعات

حدد العبارة الخطأ بخصوص البرامج المجانية ؟

١. توفر التكاليف
٢. تشجع على الابتكار وتوفر الاستقلالية
٣. هناك هواجس بخصوص امن المعلومات
٤. من السهل الحصول على الدعم الفنى اللازم

نموذج تام TAM يستخدم في

- ١- قياس إنتاجية التقنية
- ٢- تفسير دوافع اقتناء التكنولوجيا من قبل الأفراد
- ٣- تحليل البيئة الصغرى للاعمال
- ٤- قياس مدى نجاح الخطة الاستراتيجية

من عيوب تطوير البرامج داخل الشركة.....

١. أنه تم اختبارها على نطاق واسع
٢. سرعة تنزيلها وإدخالها الخدمة
٣. ارتفاع التكاليف
٤. أنها تعطي خدمات وبرامج مخصصة

الفوائد الملموسة للاعمال الالكترونية تشمل

١. زيادة رضا الزبائن
٢. زيادة الأرباح
٣. تعزيز العلامة التجارية
٤. زيادة الثقة في الخدمات الالكترونية

المشاكل الادارية لبنية الاعمال الالكترونية لاتشمل؟

١. إنتاجية التقنية
٢. تصميم البنية الالكترونية للاعمال الالكترونية
٣. اقتناء التكنولوجيا
٤. دراسات الجدوى وسياسات أمن المعلومات وإدارة التغيير وغيرها

المجازرة الخامسة

الاعمال الالكترونية تعتبر صديقة للبيئة بسبب

١. دورها في تقليل المخلفات الالكترونية.
٢. دورها في تقليل استهلاك الورق،
٣. دورها في تقليل التكلفة.
٤. بسبب دورها في توفير الوقت والجهد والعمالة.

العوامل الاقتصادية في بيئة الأعمال الالكترونية تشمل

١. معدل الضرائب
٢. القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الالكترونية
٣. نماذج الأعمال
٤. التغييرات التكنولوجية

العوامل السياسية في بيئة الاعمال الالكترونية لا تشمل

١. مدى دعم الحكومة لمجتمع المعلومات وبرامج سد الفجوة الالكترونية ، الانترنت السريع
٢. السياسات و البرامج التي تزيد الثقة و الامان بخصوص المعاملات الالكترونية
٣. دور القطاع العام و السياسات الخاصة بالبيئة
٤. سياسة الخصوصية للشركة

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

١. العامل الأخلاقي.
٢. العامل القانوني.
٣. العامل الاجتماعي
٤. العامل الاقتصادي.

..... يعتبر من أهم العوامل الاقتصادية في بيئة الاعمال الالكترونية :

١. **حجم السوق.**
 ٢. القوانين المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية.
 ٣. تبنى الحكومة لخدمات الحكومة الالكترونية.
 ٤. نسبة أفراد المجتمع المشتركين في الانترنت.
- من أهم التأثيرات المستقبلية للحاسوب والانترنت على سوق العمل :
١. أن نسبة العمال الذين يعملون أكثر من ٤٠ ساعة يوميا سوف تزداد بصورة كبيرة.
 ٢. سوف تتركز الثروة في يد رجال الاعمال.
 ٣. سوف تقل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يمتلكونها **the have- – and haves-tech**

.nots

٤. **سوف تقل الموارد الاقتصادية المستخدمة في الاعمال بشكل كبير.**

العبارة الصحيحة بخصوص مستقبل الثروة الرقمية :

١. سوف تقل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يمتلكونها.
٢. سوف تزداد الموارد الاقتصادية المستخدمة في العمل بشكل كبير.
٣. **سوف تزداد الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يمتلكونها.**
٤. سوف يزداد رأس المال الاجتماعي.

حدد العبارة الخطأ بخصوص تأثيرات الحاسوب والانترنت ؟

- ١- الحاسب والروبوت سينافسان الإنسان في سوق العمل
- ٢- انتشار كافة العمل من البيت والعمل جزء من الوقت
- ٣- **سوف تزداد أهمية المنظمة ومكان العمل الرسمي وأوقاته الرسمية بشكل كبير**
- ٤- سوف تقل الموارد الاقتصادية المستخدمة في العمل بشكل كبير

في بيئة الأعمال الالكترونية يشمل نسبة مستخدمي الانترنت في المجتمع:

١. العامل الأخلاقي.
٢. العامل القانوني.
٣. **العامل الاجتماعي.**
٤. العامل الاقتصادي.

العوامل القانونية والأخلاقية في بيئة الاعمال الالكترونية تشمل :

١. الضرائب.
٢. **القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الالكترونية.**
٣. نموذج الاعمال.
٤. التغييرات التكنولوجية.

العوامل السياسية لبيئة الأعمال الالكترونية تشمل؟

١. الأحزاب السياسية
٢. **مدى دعم الحكومة للخدمات الالكترونية**
٣. تسعير الانترنت
٤. أسعار الفائدة على رأس المال

من اهم الخصائص الصديقة للبيئة في الاسواق الالكترونية:

١. ان الفواتير ورقية
٢. انها توفر الوقت
٣. **ان الانتاج مخصص حسب رغبة العميل.**
٤. الانتاج شامل وواسع جدا

لا يمكن للمنظمة التحكم في بيئة الأعمال :

١. الخارجية الكلية
٢. الخارجية الصغرى
٣. الداخلية
٤. لا شيء مما سبق

نموذجيستخدم في دراسة البيئة الداخلية والخارجية للأعمال

١. PESTLE
٢. SLEPT
٣. SWOT
٤. SOSTAC

نموذج **SWOT** يستخدم في ...

١. تجنب الهدر في عمليات الانتاج
٢. عمليات الانتاج الرشيق
٣. تصميم البنية التحتية لاعمال الالكترونية
٤. تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر

نموذج **SLEPT** يصف ...

١. الخطط والتوجيهات المستقبلية للمنظمة
٢. مجموعة من المنظمات التي تشارك في انتاج منتج او خدمة معينة
٣. الشبكات والاجهزة والبرامج والتطبيقات التي تحتاجها الاعمال الالكترونية
٤. عوامل البيئة الخارجية التي تؤثر على نجاح او فشل الاعمال الالكترونية

نموذج سليبب **SLEPT** لا يشمل

١. العوامل الاجتماعية و الاقتصادية
٢. الفرص و التهديدات
٣. البيئة الداخلية
٤. البيئة الخارجية الصغرى

من العوامل السياسية في بيئة الأعمال الإلكترونية :

١. الدعم الحكومي للخدمات الالكترونية
٢. معدل التضخم
٣. الفجوة الرقمية
٤. معدل الضرائب

من العوامل الاجتماعية في بيئة الاعمال الالكترونية ..

١. الدعم الحكومي للخدمات الالكترونية
٢. معدل التضخم
٣. الفجوة الرقمية
٤. معدل الاجور

العوامل الاقتصادية في بيئة الاعمال الالكترونية تشمل

١. معدل الضرائب
٢. القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الالكترونية
٣. نماذج الاعمال Business models
٤. التغيرات التكنولوجية

السياحة الدينية تعتبر من

١. من العوامل السياسية لبيئة الاعمال الالكترونية
٢. من العوامل الدينية لبيئة الاعمال الالكترونية
٣. من العوامل الاقتصادية لبيئة الاعمال الالكترونية
٤. من العوامل التقنية لبيئة الاعمال الالكترونية

من العوامل الاجتماعية في بيئه الاعمال الالكترونيه

١. مدى الدعم الحكومي للخدمات الالكترونيه
٢. معدل التضخم
٣. الفجوه الرقيه
٤. ظهور تكنولوجيا جديده

نموذج PESTLE اشمل من نموذج SLEPT لانه يتضمن ؟

- ١- العوامل الاقتصادية
- ٢- العوامل الاجتماعية
- ٣- العوامل البيئية والموارد الطبيعية
- ٤- العوامل الدينية

خصائص بيئة الاعمال الالكترونية لا تشمل ؟

- ١- الأعمال الالكترونية تحتاج الى تغيير في الثقافة والعمالة وهيكل المنظمة والإدارة
- ٢- الأسواق الالكترونية تمتد خارج الحدود الوطنية فلها عاداتها وقوانينها وثقافتها المختلفة
- ٣- الأعمال الالكترونية تحتاج الى قوانين مختلفة عن قوانين الاعمال التقليدية
- ٤- المنتجات الرقمية غير ملموسة مما يتعدى فحصها واكتشاف سرقتها

ترتيب خطوات المسح البيئي لبيئة الاعمال الالكترونية ؟

- ١- عمل ملف للعناصر و جمع البيانات و تحليل البيانات و تحديد المتغيرات و التنبؤ بالمتغيرات
- ٢- جمع البيانات و تحديد المتغيرات و تحليل البيانات و التنبؤ بالمتغيرات و عمل ملف للعناصر
- ٣- تحديد المتغيرات و جمع البيانات و تحليل البيانات و التنبؤ بالمتغيرات و عمل ملف للعناصر
- ٤- عمل ملف للعناصر و تحديد المتغيرات و جمع البيانات و تحليل البيانات و التنبؤ بالمتغيرات

المجازرة السادسة

استراتيجية الاعمال الالكترونية

١. تصف المنطق الذي تتبعه الشركة لتعظيم الربح.
٢. توضح كيفية توظيف تقنية المعلومات لتحقيق استراتيجية المنظمة.
٣. تصف الخطط الاستراتيجية والتوجهات المستقبلية للمنظمة.
٤. هي خطة المنظمة لتحقيق مزايا تنافسية أو بخيارات اخرى
١. البيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للأموال والحفاظ على تدفق أرباحها مع مرور الوقت
٢. دراسة الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات والمخاطر التي تواجهه
٣. استراتيجية الاعمال الالكترونية توضح كيفية توظيف التقنية لتحقيق إستراتيجية المنظمة
٤. دراسة الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة

استراتيجية الأعمال :

١. تصف المنطق الذي تبعه مؤسسة ما من أجل خلق وإيصال وامتلاك قيمة.
٢. توضح كيفية توظيف التقنية لتحقيق استراتيجية المنظمة.
٣. تصف الخطط والتوجيهات المستقبلية للمنظمة.
٤. توضح الفرص والمخاطر المتعلقة بالتقنية.

لتحديد الأهداف في الاستراتيجية يجب أن تكون SMART وتعني

١. محددة specific يمكن قياسها measurable يمكن تحقيقها Achievable ذات علاقة Relevant بمواقيت معينة timed
٢. محددة specific يمكن قياسها measurable يمكن تحقيقها Achievable واقعيه Relistic بمواقيت معينة. timed
٣. محددة specific لها معنى measurable يمكن تحقيقها Achievable ذات علاقة Relevant محددة بمواقيت معينة. timed
٤. صغيرة small لها meaningful يمكن تحقيقها Achievable ذات علاقة Relevant محددة بمواقيت معينة. Timed

استراتيجية "التميز" قائمة على تنوع

١. الشركاء.
٢. المنتجات.
٣. قنوات التوزيع.
٤. الموردين.

من عيوب استراتيجية ان منافسي الشركة يستفيدون من استثماراتها وخبراتها واطنائها

١. التمييز او التنوع
٢. التركيز
٣. قيادة التكلفة
٤. المبادر الاول

المخازن الخاوية يمكن أن تكون أحد عناصر استراتيجية

١. التمييز أو التنوع
٢. بالتركيز
٣. قيادة التكلفة
٤. المبادر

مرحلة التخطيط تحدد

١. ماذا سنعمل و نشرح ما سنفعله
٢. المسؤوليات (من) و المكان (أين)
٣. مواعيد التسليم
٤. الميزانية

نظم المعلومات الاستراتيجية تستخدم في

١. أتمته الأعمال
٢. إنهاء المعاملات
٣. تحسين الكفاءة
٤. تحقيق مزايا تنافسية

نظم تحقق مزايا تنافسية

١. اتمتة الاعمال
٢. انتهاء المعاملات
٣. المعلومات الاستراتيجية
٤. المعلومات الادارية

اهداف نظم المعلومات الاستراتيجية لا تشمل ...

١. زيادة الارباح
٢. فتح اسواق جديدة
٣. تطوير منتجات جديدة
٤. تحسين طرق انتهاء المعاملات

..... تتعامل مع شريحة معينة من المستهلكين :

١. استراتيجية التنوع.
٢. استراتيجية التركيز.
٣. المتاجر المزدوجة.
٤. الأسواق الجماهيرية.

استراتيجية قيادة التكلفة تناسب

١. سياسة الشخصنة
٢. سياسة التمييز
٣. الاسواق المتخصصة
٤. الاسواق الجماهيرية

ظاهرة التطفل تعتبر اهم تحديات استراتيجية...

١. الاستغناء عن الوسيط
٢. التوسع في الاسواق الجديدة
٣. المبادر الاول
٤. التنوع

استراتيجية تتج عند محدودية المنافسين و تناسب شركات الطيران الداخلية ..

١. المبادر الاول
٢. التركيز
٣. قيادة التكلفة
٤. التنوع

من أسباب فشل استراتيجية الاعمال الالكترونية :

١. مغادرة بعض العمال المهرة.
٢. المرونة.
٣. الابتكار.
٤. عدم الالتزام بالمواعيد. او بخيارات اخرى

من اسباب فشل استراتيجيات الاعمال

١. ارتفاع التكاليف
٢. شدة المنافسة في السوق
٣. ضياع بعض الفرص
٤. عدم الالتزام بالمواعيد

اختر الهدف الغير ذكي من بين الاهداف الاتية :

١. تقليل الوقت اللازم للبحث عن المنتج بنسبة ٤٠ في المئة بحلول ديسمبر ٢٠٢٠
٢. تقليل الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء من ٢ ساعة الى ١,٥ ساعة بحلول يوليو
٣. زيادة المبيعات بنسبة ٢٠ في المئة خلال عامين
٤. **مضاعفة الأرباح أو بخيارات أخرى**

١. تقليل الوقت اللازم للبحث عن المنتج بنسبة ٤٠% بحلول ديسمبر ٢٠٢٠
٢. تقليل الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء من ٢ ساعة إلى ١,٥ ساعة بحلول يوليو ٢٠٢٠
٣. زيادة المبيعات بنسبة ٢٠ في المئة خلال عشرة أعوام
٤. **مضاعفة الأرباح بنسبة ٣٠%**

أي الاهداف التاليه ذكي

١. **زيادة الأرباح بالنسبه 11% بحلول عام 2117**
٢. زيادة الأرباح بحلول عام 2117
٣. زيادة الأرباح

ليست ضمن خيارات اعادة هيكلة المؤسسة :

١. فتح فرع جديد
٢. الاندماج او الانقسام
٣. الشراكة او التكامل الرأسي او الافقي
٤. **تطوير منتج جديد**

طريقه بطاقة الاداء المتوازن تستخدم في قياس مدى نجاح

١. نموذج الاعمال
٢. **الخطة الاستراتيجية**
٣. البنية التحتية للاعمال الالكترونيه
٤. الحمله التسويقيه

حدد العبارة الخاطئة بخصوص المنتجات النمطية

١. انتاج منتجات نمطية هو احد خيارات استراتيجية قيادة التكلفة
٢. انتاج منتجات نمطية ضار للبيئة
٣. **انتاج منتجات نمطية يؤدي الى زيادة ظاهرة المخازن الخاوية**
٤. تطور نظم المعلومات ادى الى تناقص انتاج المنتجات النمطية

استراتيجية تهتم بابتكار منتج جديد

١. الشركة
٢. الاعمال
٣. **المستوى الوظيفي**
٤. نظم المعلومات

القوة التنافسية لا تشمل ...

١. منافسة المنتجات البديلة
٢. قوة العملاء
٣. قوة الموردين
٤. **قوة الشركاء**

تحليل ... يركز على تطوير الاعمال الالكترونية

١. مايكل بورتر
٢. **ستيج**
٣. هيجل
٤. ساوندرز

المجازرة السابعة

أغلبية الزبائن الذين يغادرون بسبب..... :

١. تغير السوق.
٢. قوة المنافسة.
٣. رداءة المنتج.
٤. سوء الخدمة أو المعاملة.

أنشطة إدارة العلاقة مع العملاء لا تشمل.....

١. تصنيف العملاء الى أنواع مختلفة
٢. توقع احتياجات العملاء والتكيف مع تغيرات الأذواق
٣. القيام بخدمة العملاء والعمل على رضاهم
٤. تطوير منتجات جديدة

حدد العبارة الخاطئة بخصوص أهمية ادارة العلاقة مع العملاء :

١. دورة حياة المنتج أصبحت طويلة
٢. العملاء أقل دراية ببدائل السلعة والسلع المكمل لها
٣. خدمة العملاء تحقق مزايا تنافسية
٤. العمال لا يغادرون الشركة او البلد بل يغادرون المدير

العائد على الاستثمار في العلاقة مع العملاء =

١. عائد المبيعات مقسوم على تكاليف ادارة العلاقة مع العملاء
٢. نسبة الارباح نتيجة تحسين العلاقة مع العملاء مقسومة على تكاليف ادارة العلاقة مع العملاء
٣. حجم الاستثمار في العلاقة مع العملاء مقسوم على نسبة الارباح
٤. نسبة الارباح مقسومة على عائد المبيعات

حدد العبارة الخطأ بخصوص إدارة العلاقة مع العملاء

١. دورة حياة المنتج أصبحت قصيرة
٢. العمال لا يغادرون الشركة أو البلد بل يغادرون المدير
٣. تزايد قدرة المنتجين على التحكم في الأسعار
٤. أصبح العملاء أكثر قوة وأصبح من الضروري الاحتفاظ بعلاقة طيبة معهم

أو بخيارات أخرى ٩

١. خدمة العملاء تحقق مزايا تنافسية
٢. دورة حياة المنتج أصبحت قصيرة
٣. العمال لا يغادرون الشركة او البلد الام بل يغادرون المدير
٤. زادت قدرة المنتجين على التحكم بالاسعار

من خصائص العملاء التي تحدد إطار إدارة العلاقة مع العملاء...

١. التركيبة السكانية والسلوك الشرائية
٢. الخطة الاستراتيجية ونمط الإدارة
٣. قدرة الشركة على تحقيق التكامل بين أقسامها المختلفة ونقاط الاتصال مع العملاء
٤. قدرة الشركة على تأمين المعلومات التي تجمع عن العملاء

القدرة على استخدام قنوات توزيع متعددة ومتنوعة هي من.....

١. خصائص العملاء
٢. الإمكانيات التكنولوجية
٣. خصائص الأعمال والعمليات
٤. أهداف إطار العلاقة مع العملاء

ملف المستخدم (العميل) لا يتضمن معلومات عن؟

١. الاتصال ، المتطلبات ، الأفضليات
٢. السلوكيات والصفات الديموقرافية
٣. الديانة ، العرق ، التوجهات السياسية
٤. التاريخ الشرائي للعميل

لهم دور كبير في التخلص من المخزون الراكد ؟

١. العملاء الاستراتيجيون
٢. عملاء الخصومات
٣. العملاء المندفعون
٤. العملاء المدفوعون بالحاجة

جودة (خدمات الدعم الفني) تعتبر من اهم ادوات ادارة العلاقة مع العملاء ويصنف ضمن :

١. العوامل الاجتماعية
٢. طبيعة العمليات
٣. الخطة الاستراتيجية
٤. المشاكل السياسية

المحفزات التسويقية لقرار الشراء

١. العلامة التجارية
٢. ثقافة الفرد.
٣. الحالة الاجتماعية.
٤. الحالة الثقافية.

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

أغلبية الزبائن يغادرون البائع بسبب :

١. تغيير الأذواق.
٢. قوة المنافسة.
٣. رداءة المنتج.
٤. سوء الخدمة أو المعاملة

هي برامج ينسخها موقع التجارة الكترونية على جهاز المستخدم لتسجيل سلوكه على الموقع :

١. الكوكيز.
٢. ملف الأنشطة.
٣. خوارزميات التنقيب على البيانات.
٤. آنية العسل.

ليست ضمن وسائل جمع البيانات عن الزبائن

١. ملف الأنشطة
٢. الكوكيز
٣. بينكوين
٤. برامج

من المتغيرات الفاصلة للنموذج العام لسلوك المستهلك ؟

١. قدرات الشركة
٢. قرار الشراء
٣. السلوك في المتجر
٤. الحالة الاجتماعية

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

تنتصف معاملات B2C مقارنة بمعاملات B2B :

١. بأن قرار الشراء غير مستقل.
٢. بأن قرار الشراء سريع.
٣. بأن الوحدات المشتراه كبيرة.
٤. بأنها تحتاج إلى لجان خاصة بالمشتريات.

يتميز نموذج B2C عن B2B بأنه

١. يوجد بطئ في عملية إتمام الشراء
٢. حجم الوحدات المشتراه كبيرة
٣. يوجد استقلاليه في عملية اتخاذ القرار في الشراء
٤. غالبا ما يتم عن طريق لجان متخصصة

من المتغيرات الديموغرافية للنموذج العام لسلوك المستهلك :

١. قدرات الشركة.
٢. العلامة التجارية.
٣. السلوك في المتجر.
٤. الحالة الاجتماعية

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

الحلقة الفاضلة لإدارة العلاقة مع الزبون جوهرها....

١. زيادة رضا الزبون يؤدي الى زيادة المبيعات
٢. زيادة رضا الزبون يؤدي الى زيادة الأرباح
٣. زيادة رضا الزبون تؤدي الى مزيد من رضا الزبون
٤. زيادة رضا الزبون يؤدي الى زيادة التدريب

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

- ١- تنوع العملاء بسبب العولمة
- ٢- ارتفاع معدل دوران العملاء
- ٣- شدة المنافسة
- ٤- كل ماسبق

المشاكل الخاصة بحرية " الاطلاع على بيانات الأقسام المختلفة ".....

١. تعتبر من المحددات التكنولوجية لإطار العلاقة مع العملاء
 ٢. تعتبر من العوامل السياسية لإطار العلاقة مع العملاء
 ٣. لها علاقة بمدى توفر تكنولوجيا التنبؤ بالطلب
 ٤. لها علاقة بمدى توفر التكنولوجيا اللازمة لتكامل أقسام الشركة
- نفس السؤال تغيرت الصياغة

المشاكل الخاصة بسرية الاطلاع على بيانات الأقسام المختلفة؟

١. تعتبر من المشاكل التكنولوجية
٢. تعتبر من العوامل السياسية
٣. لها علاقة بمدى توفر تكنولوجيا التنبؤ بالطلب
٤. لها علاقة بتوفر تكنولوجيا اللازمة لتكامل أقسام الشركة

من خصائص الأعمال التي تحدد إطار إدارة العلاقة مع العملاء ..؟

١. التركيبة السكانية والسلوك الشرائي
٢. الخطة الاستراتيجية ونمط الإدارة
٣. قدرة الشركة على تحقيق التكامل بين أقسام الشركة المختلفة ونقاط الاتصال مع العملاء
٤. قدرة الشركة على تأمين المعلومات التي تجمع العملاء

يجب تبني علاقة بزاوية ٣٦٠ درجة مع كل نقاط الاتصال نقاط الاتصال مع العملاء لا تشمل ؟

١. فريق الدعم الفني
٢. فريق التسويق وفريق المبيعات
٣. قسم التوريد
٤. قسم خدمة العملاء

شيكات التواصل الاجتماعي تعتبر من وسائل تواصل ...

١. الفرد - الكثير
٢. الكثير - الكثير
٣. الفرد - الفرد
٤. الكثير - الفرد

الترتيب الصحيح لمراحل إدارة العلاقة مع العملاء ؟

- ١- اكشف تفصيلات عملائك وحدد عملائك وحدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم واجعل العلاقة تفاعلية
- ٢- حدد عملائك و اكشف تفصيلاتهم وحدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم واجعل العلاقة تفاعلية
- ٣- حدد عملائك و اكشف تفصيلاتهم واجعل العلاقة تفاعلية وحدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم
- ٤- حدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم وحدد عملائك و اكشف تفصيلاتهم واجعل العلاقة تفاعلية

اهم نموذج لادارة العلاقة مع العملاء في برنامج التعليم عن بعد هو :

١. المساعدة الشخصية
٢. المساعدة الشخصية الخاصة
٣. الخدمة الذاتية
٤. المجموعات

المجازرة الثامنة

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

الدكتور يكرر السؤال
ولكن بأحرف مختلفة
الرجاء حفظها جميعها

١. التكلفة Cost .
٢. الاتصال Communication
٣. التغطية coverage .
٤. المجتمع Community

أدوات العلاقات العامة تنحصر في حروف الكلمة PENCILS والحرف (s) يشير إلى :

١. القوه
٢. المسؤولية الاجتماعية
٣. الأمن
٤. التوفير

تعتبر شركة.....أكبر شركات الترويج الالكتروني :

١. مكتوب.
٢. جوجل.
٣. ياهو.
٤. مايكروسوفت.

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

١. يقصد بها تحويل النقود الكترونياً .
٢. يقصد بها تحويل الزبون من زبون تقليدي إلى زبون الكتروني.
٣. يقصد بها إتمام عملية الشراء استجابة لحملة التسويق.
٤. يقصد بها تحول الزبون من سلعة إلى سلعة أخرى.

اهم مصدر للحصول على بيانات عن المنتجات
اهم مصدر للحصول على بيانات عن المنتجات الالكترونية هو ..

١. التواصل المباشر
٢. الدعايه في القنوات التلفزيونيه
٣. محركات البحث
٤. مواقع مقارنة الأسعار أو الصحف

يتكون المزيج التسويقي من (P4) وهم

المزيج التسويقي يتكون من :

١. الافراد **People** - المنتج **Product** - السعر **Price** - الترويج **Promotion** .
٢. المنتج **Product** - السعر **Price** - الترويج **Promotion** - المكان **Place** .
٣. الافراد **People** - السعر **Price** - الترويج **Promotion** - المكان **Place** .
٤. الافراد **People** - المنتج **Product** - الترويج **Promotion** - المكان **Place** أو بخيارات اخرى ٩

ملاحظة هامة :

المزيج التسويقي اصبح
P8 الرجاء الرجوع
للمحاضرة ٨

١. المنتج - السعر - المكان - الترويج.
٢. الافراد - المنتج - السعر - المكان.
٣. المنتج - السعر - الترويج - الأرباح.
٤. الافراد - السعر - الترويج - الأرباح. بخيارات اخرى ٩

١. الافراد - المنتج - السعر - الترويج
٢. السلعه - التكلفة - الافراد - قنوات التوزيع
٣. الترويج - المكان - قنوات الاتصال - السوق
٤. السلعه - التكلفة - قنوات الاتصال - قنوات التوزيع

عناصر المزيج التسويقي للخدمات لا تشمل ...

- ١- العمليات
- ٢- الزبون
- ٣- المكان
- ٤- السعر

نموذج SOSTAC هو ...

١. نموذج لتصميم نماذج الاعمال
٢. نموذج لتخطيط حملات التسويق
٣. نموذج لقياس مدى نجاح الخطة الاستراتيجية
٤. هو نموذج لتحديد مدى ذكاء الاهداف الاستراتيجية

في نموذج SOSTAC الحرف (T) يرمز الى :

١. الوقت المناسب
٢. تكنولوجيا
٣. الأدوات
٤. المخاطر

في نموذج SOSTAC الحرف O يرمز الى

١. الخيارات
٢. الأهداف
٣. التنظيم
٤. الفرص

في نموذج SOSTAC الحرف < C > يرمز إلى

١. تحليل الوضع الحالي
٢. وضع الاستراتيجية
٣. تحديد الأدوات
٤. التحكم

التسويق الالكتروني يعزز من عملية التخطيط لأنه :

١. يساعد على جمع المعلومات.
٢. يقلل التكاليف
٣. يشرك الزبون في التسويق
٤. يجذب الزبون نحو المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة

في نموذج RACE يرمز الحرف C الى :

١. يجمع Collect
٢. التحول conversion
٣. المجتمع community
٤. التعاون collaboration

ملاحظة هامة نموذج RACE
للتسويق ذكر بالمباشرة ٤
للتزم الماضي ١/١٤٣٨

خصائص الخدمات الالكترونية لا تشمل

١. تلازم الإنتاج والاستهلاك
٢. أنها غير قابلة للتخزين
٣. أنها متجانسة
٤. انعدام التكلفة المتغيرة

خصائص الخدمات الالكترونية لا تشمل

١. تلازم الإنتاج والاستهلاك
٢. غير قابلة للتخزين
٣. غير ملموسة
٤. ارتفاع التكلفة المتغيرة

«إرسال رسالة تحض على عدم التبرع للمحتاجين» تعتبر....

١. استراتيجية التسويق بالإذن
٢. استراتيجية كمان التسويق
٣. استراتيجية التسويق القائم على التخصيص
٤. استراتيجية التسويق العكسي

تنظيم حملة جمع تبرعات تحت عنوان (لا تعطي أموالاً للجانبيين يعتبر)

- ١- تسويق بالإذن
- ٢- تسويق موجه
- ٣- من كمان التسويق
- ٤- تسويق عكسي

ارسال الصيدليات رسائل لتوعية الحجاج بخصوص العدوى اثناء الحج "يعتبر ..

١. استراتيجية التسويق بالإذن
٢. استراتيجية كمان التسويق
٣. استراتيجية التسويق القائم على التخصيص
٤. استراتيجية التسويق العكسي

.....هي من الأنشطة الغير رئيسية في المنظمة

١. التسويق
٢. الخدمات اللوجستية
٣. الإنتاج
٤. إدارة الموارد البشرية

معضلة الخصوصية **privacy paradox** تعنى....

١. كيف يتم التوازن بين الشخصية في التسويق والمحافظة على خصوصية الزبائن
٢. كيف يمكن التوازن بين تكلفة التسويق والعائد على الاستثمار
٣. كيف يمكن التوازن بين الخصوصية وتكلفة التسويق
٤. كيف يمكن التوازن بين الخصوصية وأمن المعلومات

المشاكل التي تهتم بها إدارة التسويق لا تشمل.....

١. كيف يمكننا تحديد واختيار شريحة سوقية مريحة؟
٢. كيف يمكن إنتاج منتج بأقل الأسعار؟
٣. ما هو الرد المناسب على حملات المنافسين؟
٤. كيف يمكننا إرضاء عملائنا وتعزيز ولاؤهم العلامة التجارية؟

هي الحقوق الخمسة للمشتري إلكترونياً

١. **5R**
٢. SLEPT
٣. SOSTAC
٤. SWOT

حقوق المشتري الخمسة (5R) لا تشمل

- ١- تسليم المنتج المناسب
- ٢- في المكان المناسب
- ٣- في البيئة المناسبة
- ٤- بالجودة المناسبة

من خصائص وسائل التواصل الاجتماعي انها

١. توفر وسائل اتصال آمنة بالمقارنة بالوسائل التقليدية
٢. تعتبر وسيلة مناسبة لجميع المعلومات عن الزبائن
٣. مرتفعة التكاليف
٤. توفر اتصال في اتجاه واحد

حدد العبارة الخاطئة بخصوص استخدام البريد الإلكتروني :

١. يجب عدم اغراق الزبون بالرسائل
٢. يجب اعطاء الزبون القدرة على حذف عنوانه البريدي من القائمة
٣. يجب الحفاظ على خصوصية الزبون
٤. يمكن بيع عناوين البريد الإلكتروني كأحد مصادر زيادة الشركات

المجازرة التاسعة

حدد العبارات الخاطئة مما يلي :

١. وسائل التوثيق (authentication) توفر سلامة المعلومات
٢. وسائل التوثيق (authentication) توفر سرية المعلومات.
٣. وسائل التوثيق (authentication) تتيح المعلومات للأفراد المسجلين.
٤. وسائل التوثيق (authentication) تزيد سرعة الوصول إلى البيانات.

..... لا تستخدم في اكتشاف المخترقين :

١. أنية العسل (Honeypot)
٢. ملف تسجيل الأنشطة (Files Log)
٣. خدمة التوثيق (Trail Audit)
٤. IPSec

..... يستخدم في بناء الشبكات الافتراضية الخاصة VPN :

١. Log file
٢. IPTV
٣. http
٤. IPSec او بيارات اخرى ٩

١. IPSec
٢. IPTV
٣. انية العسل
٤. متصفح الانترنت اكسبلور

يستخدم في إنشاء شبكات افتراضية خاصة :

١. IPSec
٢. Https
٣. Avast
٤. أنية العسل

يجب تحديثها باستمرار :

١. بروتوكولات https
٢. جدران الحماية الخاصة walls Fire
٣. البرامج المضادة للفيروسات.
٤. الشبكات الافتراضية VPN

قسم الموارد البشرية في الشركة يمكنه المساهمة في تخفيض بشكل كبير

١. البرمجيات الخبيثة
٢. التهديدات الطبيعية
٣. التهديدات البيئية
٤. التهديدات البشرية

..... تستخدم في مواجهة الهندسة الاجتماعية

١. النسخ الاحتياطي
٢. التوعية والتدريب
٣. برامج مكافحة البرمجيات الخبيثة
٤. التأمين على الاعمال

من أهم بروتوكولات تأمين التجارة الالكترونية..... :

ملاحظة هامة الاجابة الصحيحة (SSL) Secure Socket Layer
 لو ذكر من أهم بروتوكولات في Socket Layer
 حال لم يذكر كلمة أهم الاجابه هي HTTPS لانه يعتبر من
 بروتوكولات تأمين مواقع الويب

١. Volp
٢. https
٣. http
٤. lptv

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

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

١. الوجه.
٢. بصمة اليد.
٣. التوقيع
٤. الصوت. او خيارات اخرى

١. ملامح الوجه.
٢. الحمض النووي.
٣. بصمة الصوت.
٤. التوقيع.

من الوسائل البيولوجية biometrics المتغيرة للتحقق من الشخصية او التوثيق هي:

١. الحمض النووي
٢. بصمة التأمل
٣. بصمة الصوت.
٤. التوقيع الالكتروني

هي أقل وسائل التوثيق قبولاً أو شيوعاً بين المستخدمين :

١. كلمة المرور.
٢. البطاقات الذكية.
٣. الحمض النووي.
٤. التوقيع.

..... هي أكثر أساليب التوثيق تكلفة :

١. كلمة المرور
٢. الحمض النووي
٣. بصمة اليد
٤. البطاقات الذكية

استخدام في التوثيق هو الأكثر تكلفة

١. الحمض النووي
٢. بصمة الصوت
٣. ملامح الوجه
٤. التوقيع اليدوي

تشفير الملفات بضمن

١. سرية البيانات
٢. توثيق البيانات
٣. ضمان الوصول للبيانات
٤. تكامل البيانات

.....هي أسرع أساليب التوثيق :

١. كلمة المرور
٢. البصمة
٣. التوقيع
٤. بصمة العين

أنية العسل هي أحد أنواع :

١. البرامج المضادة للفيروسات.
٢. حوائط الأمان.
٣. بروتوكولات التوثيق.
٤. وسائل كشف المخترقين.

برنامج سباي بوت Spybot هو برنامج :

١. للتسويق الالكتروني
٢. لمكافحة برامج التجسس
٣. للتعقب على البيانات
٤. لتشفير البيانات

استخدام في التوثيق لا يناسب التجارة الالكترونية

١. الحمض النووي
٢. بصمة الصوت
٣. ملامح الوجه
٤. التوقيع اليدوي

استخدام في تأمين التجارة الإلكترونية غير عملي وصعب جدا ؟

١. كلمة المرور
٢. البطاقات الذكية
٣. الحمض النووي
٤. التوقيع الإلكتروني

الحشرات و الزواحف تعتبر من

١. تهديد البرامج الخبيثة
٢. التهديدات البيئية
٣. التهديدات البشرية
٤. تهديدات الصناعة

من أمثلة الهجمات النشطة Active Attack.....

١. معرفة عنوان الانترنت للمستخدم
٢. معرفة محتوى الرسالة
٣. تعطيل الموقع الإلكتروني للشركة
٤. التجسس

من أمثلة الهجمات الغير نشطة Passive Attacks...

١. سرقة هوية المستخدمين
٢. سرقة الأجهزة وتخريبها
٣. تعطيل الموقع الإلكتروني للشركة
٤. التجسس

..... تعتبر احد الهجمات الغير نشطة

١. تعطيل الموقع الالكتروني
٢. انتحال الهوية
٣. تحليل السلوك للفرد على الانترنت
٤. الغاء الملفات

هي احد الوسائل الادارية لامن المعلومات :

١. البرامج المضادة للكمبيوتر
٢. انية العسل
٣. تصنيف الاصول
٤. وسائل التوثيق

أي الروابط التالية امن

١. <http://forums.fatakat.com>
٢. <https://www.kfu.edu.sa/sites/home/>
٣. <http://www.qu.edu.qa>
٤. <http://www.aljazeera.net/portal>

حدد العبارة الخاطئة بخصوص أمن الاعمال الالكترونية :

١. القراصنة متقدمين عن خبراء أمن المعلومات و المشرعين
٢. الفشل في الحصول على ثقة الزبائن يزيد من معدل التحول coevcesion rat
٣. من الصعب اكتشاف سرقة المنتجات الرقمية
٤. اذا زادت ثقة الزبائن في الموقع سوف تزداد مشترياتهم

عمل نسخه احتياطي من الملفات تضمن :

١. سرية البيانات
٢. خصوصية البيانات
٣. ضمان الوصول للبيانات
٤. تكامل البيانات

من وسائل الحماية ضد المخاطر الطبيعية

١. استخدام البرامج المضادة للفيروسات
٢. برنامج سباي بوت
٣. التأمين على الاعمال
٤. العدالة بين الموظفين و التأكد من خلفيتهم قبل تعيينهم

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

١. بوسائل منع المخترقين
٢. باستخدام الجدار الناري
٣. بتشفير الملفات
٤. باعداد البديل

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

١. سلامة المعلومات
٢. سرية المعلومات
٣. التوثيق
٤. ضمان الوصول

ملاحظة لو استبدلنا
كلمة يزيد بينقص
تصبح العبارة صحيحة

..... هي أحد الوسائل الفنية لأمن المعلومات

١. التوعية
٢. آلية العسل
٣. تصنيف الأصول
٤. التدريب

من خصائص بطاقة الهوية.....

من خصائص بطاقة الصراف الآلي

١. أنها أسرع وسائل التوثيق
٢. أنها تتضمن وسيلتين للتوثيق
٣. أنها أبطأ وسائل التوثيق
٤. أنها غير مناسبة للتجارة الإلكترونية

التجسس على المنافسين يعتبر أحد.....

١. تهديدات البرامج الخبيثة (مثل الفايروس)
٢. التهديدات البيئية (الحشرات والقوارض)
٣. التهديدات البشرية (السرقة والحريق)
٤. تهديدات الصناعة

توظف الشركات قرصنة للتجسس على أحد المنافسين يعتبر أحد ..

١. البرمجيات الخبيثة
٢. تهديدات الطبيعة
٣. تهديدات البيئة والبشرية
٤. تهديدات الصناعة

مهام ادارة امن تكنولوجيا المعلومات لا تشمل ...

١. تحديد اهداف واستراتيجية وسياسة ومتطلبات امن المعلومات
٢. تحديد وتحليل التهديدات الامنية للأصول وتحليلها
٣. تطوير منتجات وخدمات جديدة
٤. تحديد وتنفيذ الادوات والاجراءات والسياسات اللازمة لمواجهة هذه المخاطر

سياسة الخصوصية للشركة لا تشمل :

١. أهداف ورسالة الشركة
٢. نوع المعلومات التي تجمعها عنك
٣. ماذا تفعل بالبيانات التي تجمعها والطرف الثالث الذي يحصل عليها
٤. ما هي الإجراءات التي تتخذها لحماية البيانات

من أمثلة الهجمات الغير نشطة **Active Attack**:

١. معرفة عنوان الإنترنت للمستخدم
٢. إلغاء ملف
٣. تعطيل الموقع الإلكتروني للشركة
٤. تخريب البرنامج

من وسائل الحماية ضد الهجمات الداخلية :

١. استخدام البرامج المضادة للفيروسات
٢. برنامج سباي بوت
٣. التأمين على الأعمال
٤. العدالة بين الموظفين والتأكد من خلفيتهم قبل تعيينهم

المجازرة العاشرة

الترتيب الصحيح للمراحل التي تمر بها المنظمة هو

١. أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية - مأسسة المنظمة.
٢. مؤسسة المنظمة - أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية.
٣. أنشطة عشوائية - إضفاء الصفة الرسمية - تركيز الأنشطة - مؤسسة المنظمة.
٤. إضفاء الصفة الرسمية - أنشطة عشوائية - تركيز الأنشطة - مؤسسة المنظمة.

الترتيب الصحيح لدورة حياة عملية إدارة المعرفة هو..... :

١. إنتاج معرفة جديدة - تحديد المعرفة - تخزين المعرفة - نشر المعرفة - استخدام المعرفة.
٢. تحديد المعرفة - إنتاج المعرفة - تخزين المعرفة - نشر المعرفة - استخدام المعرفة.
٣. إنتاج معرفة جديدة - تحديد المعرفة - نشر المعرفة - استخدام المعرفة - تخزين المعرفة.
٤. تحديد المعرفة - إنتاج المعرفة - تخزين المعرفة - استخدام المعرفة - نشر المعرفة.

نموذج الأب - والام إدارة التغيير يعني..... :

١. الأب يعرف أكثر والام متعاطفة.
٢. الأب ينفذ والام تتولى التنفيذ.
٣. الأب يوجه والام تشرف على التنفيذ.
٤. الأب يتشاور مع الام في التخطيط والتنفيذ.

المدخل في إدارة التغيير هو الفضل عند الظروف الطارئة والحاجة إلى قرارات سريعة :

١. التعاوني.
٢. القسري.
٣. التوجيهي.
٤. الديمقراطي.

أتمة العمليات هي من مستويات عملية التغيير وهي محفوفة بمخاطر..... :

١. كبيرة جداً.
٢. متوسطة.
٣. قليلة
٤. كبيرة لدرجة لا يمكن تحملها.

نموذج الاب - الام في إدارة التغيير يستخدم مع التغيير:

١. التعاوني.
٢. الاستشاري.
٣. القسري.
٤. التوجيهي.

المدخل في إدارة التغيير هو الأفضل في الظروف الطارئة وعند القرارات السريعة :

١. التعاوني.
٢. القسري.
٣. التوجيهي.
٤. الديموقراطي.

استراتيجية الـ 7S في إدارة التغيير لا تشمل.....

١. هيكل المنظمة
٢. الاستراتيجية
٣. النظم
٤. القيمة المقترحة

الـ 7S تستخدم في

١. تصميم نماذج الاعمال
٢. ادارة المعرفة
٣. ادارة التغيير
٤. ادارة سلاسل التوريد الالكترونية

ليست ضمن طرق تطوير الشركات.....

١. طريقة جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعرفة
٢. طريقة ووسائل خدمة العملاء
٣. ابتكار سلع وخدمات وأفكار وعمليات ونماذج أعمال جديدة
٤. طريقة إنهاء المعاملات

المعرفة الصريحة :

١. مخزنة في عقول العمال والموظفين.
٢. مخزنة في قواعد البيانات والارشادات المكتوبة.
٣. تذهب مع مغادرة الزبائن للمنتج.
٤. تذهب مع مغادرة الموظفين للشركة.

تخصص العلوم الادارية يركز على تطوير المعرفة

١. الضمنية
٢. الصريحة
٣. الاساسية
٤. التطبيقية

خطب الجمعة تعتبر

١. تحويل المعرفة الضمنية الى ضمنية
٢. تحويل الضمنية الى صريحة
٣. تطوير المعرفة الصريحة
٤. تحويل المعرفة الصريحة الى ضمنية

من ادوات تخزين المعرفة..... :

١. الوتس نوتس.
٢. مراكز المساعده
٣. وسائل خدمه العملاء
٤. غرفة الدردشه

برنامج " الوتس نوتس " يعتبر احد

١. ادوات انتهاء المعاملات
٢. ادوات تبادل المعلومات
٣. ادوات تخزين المعرفة
٤. الاستراتيجيات

من عيوب التعهيد انه..... :

١. يعوض نقص الخبرات
٢. يزيد التكاليف
٣. يزيد الضرائب
٤. يضر بالعمالة الوطنية.

من مزايا التعهيد أنه :

١. يعوض نقص الخبرات
٢. يزيد التكاليف والضرائب.
٣. يمنع تسرب التكنولوجيا للخارج.
٤. يشجع العمالة الوطنية

يمكنه ان يعرض المؤسسة للفشل بشكل كبير :
محفوظ بأكبر نسبة مخاطر :

١. أتمته المعلومات
٢. اعاده هندسه المؤسسة
٣. تحسين العمليات
٤. التغيير التعاوني

التعهيد الجماعي....

١. هو أحد أشكال الابتكارات المغلقة
٢. يحمي حقوق الملكية الفكرية وحقوق المشاركين
٣. هو أحد نماذج الاعمال
٤. هو أحد طرق الابتكارات المفتوحة

ليست من ضمن عوامل تطور الشركة :

١. طريقة جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعرفة
٢. طريقة ووسائل خدمة العملاء
٣. ابتكار سلع وخدمات وافكار وعمليات ونماذج اعمال جديدة
٤. التعهيد

المنهج التعاوني في التغيير:

١. يمكن ان ينجم عنه افكار جديدة
٢. هو الاقل تكلفه
٣. هو الاسرع
٤. عليه تحفظات اخلاقيه

.....يساعد على خلق أفكار جديدة

١. التغيير القسري
٢. التغيير التعاوني
٣. التغيير الإستشاري
٤. التغيير التوجيهي

المنهج القسري في التغيير

١. يمكن ان ينجم عنه افكار جديدة
٢. يزيد رضا الموظفين عن الادارة
٣. هو الاسرع في اتخاذ القرار
٤. يشرك فريق العمل في اتخاذ القرارات

نموذج الاب - والام في ادارته التغيير يستخدم مع التغيير

١. القسري
٢. التعاوني
٣. الاستشاري
٤. التوجيهي

..... وحده مركزية لجمع وتخزين المعرفة الداخلية والخارجية بهدف استغلالها وادارتها من قبل المنظمة :

١. ادارته المعرفة
٢. قاعده البيانات
٣. مستودع المعرفة
٤. المعرفة الضمنية

من أشكال القيام بتحليل بيانات نظم المعاملات واستخدامها في دعم واتخاذ القرار

١. تحويل المعرفة الضمنية إلى ضمنية
٢. تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة
٣. تطوير المعرفة الصريحة
٤. تحويل المعرفة الصريحة إلى ضمنية

ترتيب عناصر نموذج لوين لادارته التغيير هو:

١. التجميد التسييل التغيير
٢. التغيير التسييل التجميد
٣. التسييل التغيير التجميد
٤. التجميد التغيير التسييل

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

١. قراءة الكتب (تحويل المعرفة الصريحة إلى ضمنية)
٢. تأليف الكتب (تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة)
٣. دراسة تقارير شكاوى العملاء لإيجاد حلول لمشاكلهم وتطوير المنتجات والخدمات
٤. التنشئة الاجتماعية

..... هي أحد الأدوات الاجتماعية لإدارة المعرفة.

١. الويكي
٢. برامج قواعد البيانات
٣. النظم الخبيرة ونظم المحاكاة
٤. استراتيجية إدارة المعرفة

.....موجود في عقول الافراد وتكتسب بالخبرة والممارسة والتعلم والملاحظة :

١. المعرفة صريحة
٢. المعرفة ضمنية
٣. المعرفة اساسية
٤. المعرفة تطبيقية

يتم حماية المعرفة الضمنية عن طريق

١. الجدار الناري
٢. التوعية والحوافز والترغيب والترهيب
٣. التشفير
٤. النسخ الاحتياطي

الشركات تحتاج الى المعرفة اكثر من غيرها لأنها تركز على حل المشاكل

- ١- الضمنية
- ٢- الصريحة
- ٣- الاساسية
- ٤- التطبيقية

دعائم اقتصاد المعرفة لا تشمل ...

- ١- القيم والاخلاق
- ٢- مجتمع المعلومات
- ٣- إدارة المعرفة
- ٤- التعليم والابتكار

حدد العبارة الخاطئة بخصوص التعهيد:

١. التعهيد هو طريقة جديدة لهيكل المنظمة وتقسيم العمل و توفير المال و الطاقة
٢. ستركز الشركات مستقبلا على احد الانشطة و تتعهد الباقي للشركات الأخرى
٣. التعهيد يعوض نقص الخبرات ويوفر تكاليف و يضمن الوصول الى خبرات نادرة
٤. التعهيد هو احد اشكال التكامل الرأسى

الادوات الاجتماعية لادارة المعرفة لا تشمل

١. تبنى استراتيجية لادارة المعرفة
٢. ابتكار هيكل اداري لادارة المعرفة
٣. برامج التدريب
٤. نظم المحاكاة

المحاضرة الحادية عشر

..... هي (او هو) الاقصر بين سلاسل التوريد المختلفة :

١. نموذج سحب الطلب
٢. نموذج دفع الطلب
٣. سلسلة التوريد الالكترونية
٤. سلسلة التوريد التقليدية

عناصر قياس فعالية ادارة سلسلة التوريد لا تشمل

١. معدل التسليم في الوقت المحدد
٢. معدل تلبية الطلبات في المخزون الحالي
٣. نسبة المرتجع من المبيعات
٤. عدد ايام التخزين

من خصائص سلسلة القيمة التقليدية أنها..... :

١. أنها أقل كلفة من سلسلة القيمة المعتمدة على التكنولوجيا.
٢. تنطبق على السلع المحسوبة والسلع غير الملموسة.
٣. سلسلة في اتجاه واحد وتركز على دفع المنتج تجاه المستهلك.
٤. أنها سلسلة في اتجاه واحد وتركز على دفع المنتج تجاه المستهلك

اللاعب الاساسي في نموذج سحب الطلب

١. مدير ادارة التوريد
٢. المورد
٣. العميل
٤. الوسيط

ليست من اهداف ادارة سلسلة التوريد

١. بناء بنية تحتية قادرة على المنافسة
٢. الاستفادة من الخدمات اللوجستية
٣. تطوير منتجات قادرة على المنافسة
٤. مزامنة العرض و الطلب

المحاكاة لا تستخدم في

١. تطوير المنتج
٢. تمييز السلع
٣. التنبؤ بالطلب
٤. تلاحم الشاحنات

من اهم ادوات جعل مخرجات قسم مدخلات قسم اخر

١. دعم سلسلة القيمة
٢. التجارة التعاونية
٣. الشراكة الاستراتيجية
٤. التجديد التعاوني

حدد العبارة الخاطئة بخصوص تصنيف المخزون وترتيبه؟

- ١- في السلع المعمرة نسحب آخر سلعة دخلت المخزن
- ٢- في السلع الغير معمرة نسحب أول سلعة دخلت المخزن
- ٣- في السلع المعمرة نسحب أي سلعة بصرف النظر عن موعد دخولها
- ٤- نسحب السلع المرصوفة في الصفوف الأمامية بصرف النظر عن موعد دخولها

من أهم فوائد المنظمات الافتراضية..... :

١. تنمية رأس المال البشري. capital human
٢. تنمية رأس المال الاجتماعي. capital social
٣. وجود آلية قوية لفض المنازعات.
٤. عدم وجود آلية قوية لفض المنازعات

من المبادئ السبعة لإدارة سلسلة التوريد:

١. المساواة والعدالة في التوزيع.
٢. عدم التفرقة بين الزبائن.
٣. يجب تناول البيانات بشكل محدود.
٤. تخطيط الطلب ودقة التنبؤ

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

من خصائص سلسلة التوريد التقليدية أنها :

١. أنها سلسلة في كل الاتجاهات.
٢. منخفضة التكاليف.
٣. تستفيد من خصائص شبكات القيمة.
٤. تركز على السلع الحسية.

من أهم معوقات سلسلة التوريد الالكترونية

١. صعوبة الاستفادة من سلسلة القيمة
٢. الفجوة الرقمية
٣. ان التدفقات تسير في كل الاتجاهات
٤. انها سلسلة بسيطة و قصيرة

حدد العبارة الخاطئة بخصوص المنتجات الجديدة

١. تحقق هامش ربح عالي
٢. يمكن التنبؤ بالطلب عليها بسهولة
٣. قصر دورة حياة المنتج
٤. تحتاج سلسلة توريد تركز على السرعة

من أهم خصائص سلسلة التوريد التقليدية.....

١. أنها تستفيد من شبكات القيمة
٢. أنها تنطبق على السلع التقليدية أو الحسية
٣. أنها تناسب السلع الرقمية
٤. أنها تقلل التكاليف

سلسلة التوريد الإلكترونية.....

١. تتعامل مع منتجات رقمية
٢. تتميز بزيادة التكاليف
٣. تتعامل مع منتجات حسية
٤. لا توفر الوقت ولا الجهد

من أهم عيوب المنظمات الافتراضية :

١. تنمية رأس المال الاجتماعي.
٢. تدمير رأس المال الاجتماعي.
٣. وجود آلية قوية لفض المنازعات.
٤. تدمير رأس المال البشري.

من عيوب المنظمات الافتراضية:

- ١- أنها تحتاج إلى مكان أو مباني (حلت مشكلة اختيار المكان)
- ٢- أنها تدمر رأس المال البشري
- ٣- أنها مناسبة للهيئات العلمية والاستشارية والتنموية
- ٤- أنها تقلل رأس المال الاجتماعي

من أهم عيوب المنظمات الافتراضية.....

١. عدم الحاجة الى مكان أو مباني
٢. ضعف آليات فض المنازعات
٣. تنمية المناطق النائية
٤. تبادل المعرفة والخبرات

من عوامل نجاح سلسلة التوريد من وجهة نظر المجتمع:

١. وجود الثقة بين الشركاء
٢. الشفافية في كل مراحل سلسلة التوريد
٣. السرعة وتقليل التكاليف وجودة الانتاج وخدمة العملاء
٤. المحافظة على البيئة

وظيفة ومهام مدير سلسلة التوريد لا تشمل :

١. تحديد طرق اقتصادية للنقل والشحن والتوزيع والتخزين
٢. تصميم منتجات تناسب أذواق المستهلك
٣. تحديد التكاليف وتوقع الطلب و العرض لكل من المواد والسلع المصنعة
٤. إدارة المخزون ومتابعة مواعيد وصول الشحنات

عناصر قياس فعالية إدارة سلسلة التوريد لا تشمل :

١. معدل التسليم في الوقت المحدد
٢. نسبة المبيعات
٣. معدل تلبية الطلبات من المخزون الحالي
٤. عدد ايام التخزين

من سمات سلسلة التوريد التقليدية :

١. تستفيد من شبكات القيمة
٢. أنها طويلة ومعقدة
٣. صديقة للبيئة

حدد الفقرة الخطأ بخصوص عملية تلاحم الشاحنات Cross-docking

- ١- أحد أساليب التوريد
- ٢- تزيد السرعة في تلبية طلبات العملاء
- ٣- تساهم في بناء المنظمات الافتراضية
- ٤- تساعد في تطوير المنتج

الاستحواذ على مصادر المواد الخام هو احد أشكال :

- ١- التكامل الخلفي
- ٢- التكامل الأمامي
- ٣- القسم السفلي من سلسلة التوريد
- ٤- القسم الداخلي من سلسلة التوريد

تطوير المنتج يعتبر أحد أنشطة :

- ١- القسم العلوي من سلسلة التوريد
- ٢- القسم الداخلي من سلسلة التوريد
- ٣- القسم السفلي من سلسلة التوريد
- ٤- الشراء الإلكتروني

يقصد بالإنتاج الرشيق Lean production.....

١. نوع من المنتجات خفيفة الوزن
٢. تجنب أي عمليات أو إضافات لا تخلق قيمة
٣. توظيف عمال يتصفوا بالرشاقة
٤. الاستحواذ على مصادر المواد الخام اللازمة للإنتاج

يقصد باثر السوط bullwhip

١. نقص المعلومات وعدم تماثلها
٢. تعارض الاهداف
٣. بطئ العمليات وكثرة الاخطاء
٤. تذبذب العرض والطلب

من النماذج التقليدية لإدارة المخزون.....

١. التجارة الالكترونية الخالصة
٢. تلاحم الشاحنات
٣. استخدام نظم المعلومات للتنبؤ بالطلب
٤. أتمته إدارة المخزون

الـ ٧ أشياء المهذورة (7 wastes) لا تشمل.....

١. العمليات الزائدة
٢. الإنتاج الزائد والمخزون الزائد
٣. المواصلات والحركة الزائدة
٤. المعلومات الزائدة

هي أحد الخواص التي تساعد على تقصير سلسلة التوريد الإلكترونية

١. تلازم الإنتاج والاستهلاك
٢. أن السلع أو الخدمات غير متجانسة
٣. أن عملية الإنتاج مؤتمته
٤. انعدام التكلفة المتغيرة في الإنتاج

المحاضرة الثانية عشر

تستخدم في التحقق من هوية المستخدم :

١. المحافظة الرقمية
٢. النقود الرقمية.
٣. المنظمات الافتراضية.
٤. شبكات القيمة.

..... يسهل مقايضة الذهب بقروض :

١. موقع يوانجو.
٢. موقع ثريد أب.
٣. موقع تصفح الأرائك.
٤. المزادات العكسية.

يعتبر وسيلة للتغلب على عوائق الدخول في الصناعة :

١. تجارة التجزئه الالكترونيه الخالصة.
٢. نموذج الطوب والنقرات
٣. سلسلة التوريد التقليديه
٤. استراتيجية التميز

تناسب الصناعات الصغيرة والمتوسطة تقلل عوائق الدخول في الصناعة :

١. تجارة التجزئه الالكترونيه الخالصة.
٢. نموذج الطوب والنقرات.
٣. المخازن الخاوية
٤. استراتيجية التمييز

من فوائد الأعمال الالكترونية للمجتمع

١. جمع المعلومات عن الزبائن واستخدامها في التخطيط
٢. وفورات في تكلفة التسويق
٣. ظهور ما يعرف بالمخازن الخاوية
٤. زيادة الأرباح

..... يناسب المشروعات الكبيرة ذات الإمكانيات التكنولوجية العالية :

١. نموذج تجارة التجزئة الالكترونية الخاصة.
٢. نموذج الطوب.
٣. نموذج الطوب والنقرات.
٤. نموذج التجارة التقليدية.

نموذج المخازن الخاوية لا يناسب

١. البيع المباشر عن طريق موقع الكتروني مملوك للمصنع
٢. المتاجر الإلكترونية
٣. الاسواق التقليدية.
٤. الاسواق الإلكترونية والإقليمية

الحقوق الخمسة في الشراء اللالكتروني لا تشمل :

١. الحق في استرجاع السلعه واستبدالها
٢. الحق في شراء الكمية المناسبه
٣. الحق في دفع السعر المنفق عليه
٤. الحق في تسليم السلعه في المكان المناسب

حقوق المشتري الخمسة (5R) لاتشمل

١. تسليم المنتج المناسب
٢. في المكان المناسب
٣. في البيئة المناسبة
٤. بالجودة المناسبة

يسهل مقايضة الملابس و الالعاب والالجهزة المستعملة

١. موقع بوانجو
٢. موقع ثريدأب
٣. موقع تصفح الارائك
٤. المزادات العكسية

بيتكوين BITCOIN هي.....؟

١. أحد ادوات التجسس
٢. احد البرامج المجانيه
٣. تعتبر ضمن G2C
٤. عملة افتراضيه

من الفوائد البيئية للاعمال الالكترونية

١. سهولة جميع المعلومات عن الزبائن واستخدامها في التخطيط
٢. تقليل التكاليف
٣. ظهور ما يعرف بالمخازن الخاوية
٤. خلق وظائف جديدة

المحاضرة الثالثة عشر

١/ من أهم خصائص المدن الصناعية :

١. تنتج منتجات كثيفة العمالة.
٢. تنتج منتجات كثيفة المعرفة.
٣. تركز على إنتاج منتج جديد أو تطوير المنتجات.
٤. مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي.

من أهم خصائص اودية التكنولوجيا أنها

١. تنتج منتجات كثيفة العمالة
٢. تنتج منتجات كثيفة المعرفة
٣. تركز على إنتاج منتجات تقليدية
٤. غير مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي

من أهم عيوب الابتكارات المغلقة :

١. قلة النزاع على حقوق الملكية الفكرية.
٢. ارتفاع التكاليف.
٣. تقلل تكاليف البحث والتطوير.
٤. تحسن الفرص التسويقية.

من اهم مزايا الابتكارات المغلقة.....

١. قله النزاع على حقوق الملكية الفكرية.
٢. زيادة تبادل المعرفة
٣. تقلل تكاليف البحث والتطوير والاسعار
٤. تحسن الفرص التسويقية

لا يساهم في تنمية المجتمع المحلي :

١. مراكز الاتصال المحلية.
٢. شبكات الوايف اي المفتوحة.
٣. المقايضة الالكترونية
٤. التعهد.

تحقق الاندماج المجتمعي :

١. B2C
٢. G2B
٣. B2B
٤. G2C

من اهداف تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية :

١. B2C
٢. B2B
٣. B2G
٤. G2C

نظام ساهر لمراقبة الطرق يعتبر؟

١. C2C
٢. G2G
٣. B2C
٤. G2C

خدمات نظام نور التعليمي يمكن أن تصنف على أنها.....

يحتاج مراجعة مع
الدكتور

١. G2C
٢. G2E
٣. G2G
٤. كل ما سبق

من أهم وسائل توظيف التكنولوجيا في التنمية.....

١. التعليم الإلكتروني
٢. الصحة الإلكترونية
٣. تنمية أودية التكنولوجيا
٤. كل ما سبق

خدمات....تساعد على سد الفجوة الرقمية :

١. B2G
٢. B2B
٣. G2C
٤. G2B

تم بحمد الله

{ إن أصبت فمن الله ، وإن أخطأت فمن نفسي ، والشيطان }
ولا تنسوني ووالدي من دعواتكم الطيبة
ميووش ٢ ،،،سومي ،،،نيشا

تم اضافته عام ٢/٢٨ وكتابته من قبل جنون احساس وياسمين

إعادة تنسيق وتبويب كامل الملهد والمباشرات

أحلام اليقظة مستهينة بربي وردة جورية شيمي صدى الأمل

كل الشكر لميووش ٢ دعواتكم ☺

تم اضافة الاختبار الصيفي لعام ١٤٣٨ من قبل نور القمر و جنون احساس

شكر عبدالعزیز الصقار ونور القمر كتابة وحل نموذج ١/١٤٣٩

تحديث الملهد أحلام اليقظة بتاريخ ١٤٣٩/٤/٢٦هـ