

## المباشرة الأولى لمادة إدارة الأعمال الالكترونية لعام ١٤٤٠هـ الفصل الثاني

للدكتور عبدالناصر عبد العال

أهم النقاط التي ستشملها المباشرة :

١. مراجعة سريعة للأربع المحاضرات الأولى
٢. نماذج لأسئلة الاختبار وإجابة أسئلة الطلاب

### المحاضرة الأولى

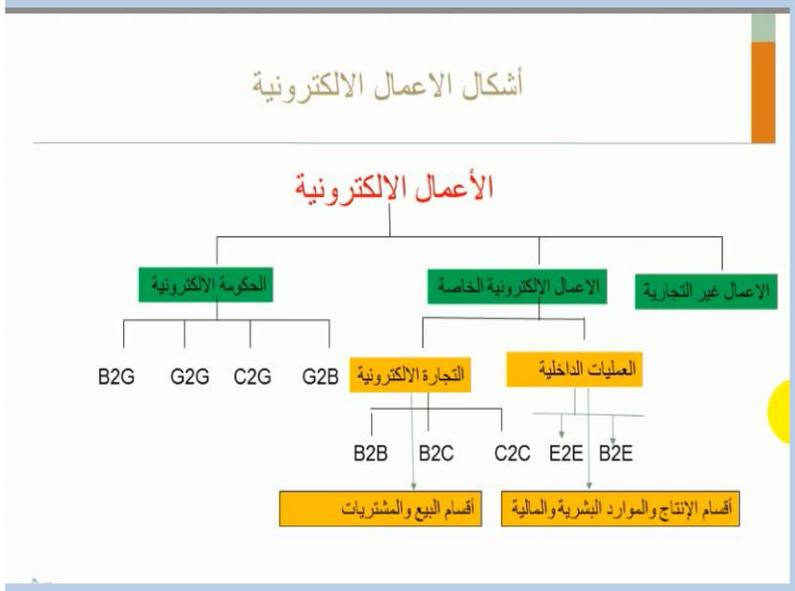
مقدمة عن المادة وعن موضوع الأعمال الالكترونية وهي تشمل العمليات الداخلية والتجارة الإلكترونية التي تشمل المشتريات وهي تشمل الشراء الإلكتروني المناقصات الالكترونية والحصول على المادة الخام ومستلزمات الانتاج وكذلك البيع الإلكتروني والمعاملات مع تجار الجملة وتجار التجزئة وخدمات ما بعد البيع وقبل البيع والتسويق الإلكتروني والعلاقات مع العملاء وخدمة العملاء

### بالنسبة للحكومة الالكترونية

تنقسم الى عدة انواع منها خدمات مقدمة للشركات وبعضها للمجموعات الحكومية وهناك خدمات مقدمة للمواطنين وهي G2C وهذا القطاع الغالب التعليم الإلكتروني حكومة الكترونية أبشر وساهر وخدمات الحج الإلكتروني والضمان الاجتماعي وكل الخدمات المقدمة من الحكومة بين الحكومة والمواطن تعتبر حكومة الكترونية كما في الرسم المقابل

### تقسم الاعمال الالكترونية الى:

١. تجارة تجزئة وهي B2C
٢. تجارة جملة وهي B2B
٣. من مستهلك الى مستهلك C2C هي عمليات عشوائية وهي بذرة الاعمال مثل الباعة المتجولون وهي الخطوة الاولى لإنشاء الاعمال والشركات
٤. من الحكومة الى المستهلك G2C
٥. من الموظف الى الموظف E2E



## تم ذكرها مفصلة وضرب أمثلة عليها الرجاء الرجوع للمحاضرة الاولى وأشكال الاعمال الالكترونية ( مهم )

### أشكال الاعمال الالكترونية

- من أعمال إلى مستهلك (B2C) : مثل تجارة التجزئة الإلكترونية (مواقع إكسترا وجريز) وخدمة العملاء، الصيرفة الإلكترونية. تركز على أدواق واتجاهات العملاء والنمو السريع
- من أعمال إلى أعمال (B2B): مثل العمليات التي تتم بين المصانع وشركات البيع بالجملة والتجزئة، العمليات التي تتم بين الشركة والموردين والوسطاء والشركاء. وحجمها أكبر من B2C. أشهر المواقع موقع «على بابا» لتجارة الجملة
- من مستهلك إلى مستهلك (C2C) : تشمل المزادات الإلكترونية مثل إيباي e-bay، موقع الحراج، البيع على الشبكات الاجتماعية، مقاطع يوتيوب وفيس بوك وويكيبيديا. هي محرك للعمل الخيري وتشجع المشروعات الصغيرة لكن يصعب جمع الضرائب منها لأنه ضمن الاقتصاد غير الرسمي.
- من الحكومة إلى المستهلك (G2C) : مثل عملية دفع الضرائب والذكاة الكترونيا وكافة الخدمات الحكومية مثل تراخيص السيارات ورخص القيادة والتأشيرات والجمارك والتعليم عن بعد وخدمات الحج الالكترونية وغيرها. هذه الخدمات تعتبر أدوات تستخدمها الدولة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومحاربة الفقر والبطالة.
- من الموظف للموظف (E2E): المعاملات الداخلية والتعاون وتبادل المعلومات بين الموظفين

### العلماء يقسمون الاعمال إلى وظائف أساسية وهي

### الأعمال الإلكترونية في وظائف الأعمال

- الإدارة: تمكن المدير من إدارة أكثر من مشروع وتقلل المستويات الإدارية فيما يعرف بالادارة المسطحة، ومراقبة الأداء وقياسه
- الإنتاج والعمليات: تستخدم في شراء مستلزمات الإنتاج وأتمته الإنتاج، وإدارة المشاريع، وتطوير وتصميم المنتج، والتواصل بين فرق العمل، وتحسين الجودة وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاج وتقصير دورته، وإدارة المخزون والأمن والسلامة
- المالية والمحاسبة: جمع وتخزين وتوزيع البيانات والدفع الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية للنقدية، وأتمته المكتب الخلفي، المصرفية المنزلية، تداول الأسهم الإلكترونية، والتدقيق
- الموارد البشرية: نظم جلب وتوظيف الموظفين، ودفع المرتبات وقياس الأداء، والتدريب وإدارة المعرفة، والتعلم عن بعد، والخدمة الذاتية
- البيع والتسويق: إلغاء الوسطاء وإنشاء الوسطاء والبيع والتسويق الإلكتروني

١. الإدارة
٢. الإنتاج والعمليات
٣. المالية والمحاسبة
٤. الموارد البشرية
٥. البيع والتسويق

### تكلنا عن الابتكار في الأعمال الالكترونية وأخذنا الفروقات بين

### أساسيات الابتكار

- الفكرة: هي أطروحة لم يتم التحقق من صحتها حول طريقة لحل مشكلة معينة
- الاختراع: إنتاج آلة أو جهاز أو أسلوب أو خطة أو عملية أو نموذج جديد ومتفرد ومعترف به.
- الابتكار: تحويل الاختراع إلى منتج له قيمة اقتصادية أو اجتماعية من وجهة نظر المستهلك.
- أهداف الابتكار: تحقيق النمو، غزو الأسواق، إطلاق صناعات، تخفيض التكلفة، وتحسين الجودة.
- ريادة الأعمال: تحويل الابتكار إلى فرصة للأعمال غالباً ما تتخذ شكل شركة ناشئة واعدة.
- أنواع الابتكارات:
  - المنتجات: ابتكار الحاسوب والجوال وكاميرات التصوير
  - الخدمات: خدمة التجارة والحكومة الإلكترونية ونظام الحج الإلكتروني والخدمة الذاتية في ماكينات الصراف.
  - أسواق جديدة: شركات العثيم والمراعي والعربية للعود والراجحي فتحت فروع جديدة في الدول العربية
  - الابتكار في المنظمات: مثل إنشاء منظمات افتراضية وإدارة الجودة وإدارة المعرفة
  - نماذج أعمال جديدة: موقع إبي باي ابتكر الوساطة الإلكترونية وموقع على بابا ابتكر تجارة الجملة الإلكترونية
- تشير الدراسات أن ابتكار نماذج أعمال أكثر ربحية من ابتكار منتجات وخدمات وعمليات

- الفكرة
- الاختراع
- الابتكار
- ريادة الأعمال

## ملاحظات هامة :

هناك اعتقاد خاطيء وشائع أن الابتكار هو اختراع منتج جديد فقط وهذا خطأ

هناك عدة أشكال للابتكار منها تقديم خدمة جديدة مثل التعليم الالكتروني الخدمة الذاتية بماكينه الصراف الالي غزو أسواق جديدة مثل السوق الهندي الأوروبي وغيرها من الاسواق يعتبر ابتكار

عندما تقدم المنتج لشريحة لم تعرفه من قبل يعتبر ابتكار وتوليد قاعدة زبائن جديدة

**الابتكار في المنظمات الافتراضية** منظمة افتراضية جديدة او تعمل اقسام جديدة بالمنظمات مثل التعليم الالكتروني إدارة الجودة ادارة المعرفة أو التطوير وغيرها هذا يعتبر تطوير في هيكل المنظمة

**الابتكار في نماذج الأعمال :** نموذج جديد مثل الفيس بوك أمازون الحراج دوت كوم نموذج اعمال فريد من نوعه في تدوير المخلفات الالكترونية

ابتكار نموذج اعمال جديد ربحيته تعادل خمسه اضعاف ابتكار منتج جديد مايعتقده العلماء

مثل علي بابا والفيس بوك جوجل نموذج اعمال للبحث كلها أمثلة

ونموذج ePAY نموذج اعمال في المزادات الألكترونية وأشهر موقع

**عناصر نموذج الأعمال ( مهمة جدا) :** تم شرحها بالتفصيل الرجوع للمباشرة

### عناصر نموذج الأعمال

يشمل تصميم نموذج الأعمال تصميم ووصف البنود التالية الخاصة بالشركة:

1. القيمة المطروحة value proposition
2. شريحة العملاء المستهدفين
3. قنوات التوزيع
4. العلاقات مع العملاء
5. الأنشطة الرئيسية
6. الموارد الرئيسية
7. تحديد شبكة الشركاء
8. بيان هيكل التكاليف
9. تحديد مصادر الإيرادات

أعظم نموذج أعمال ابتكره العرب وعرفته الإنسانية هو نموذج رحلتى الشتاء والصيف بوحى من الله الذى حمى قريش من الجوع والخوف ومكنتها من التربع على عرش الجزيرة العربية.

**الفرق بين نموذج الاعمال وخطة الاعمال مهمة جدا**

**تم تطرق لمعوقات الاعمال الالكترونية** وتم شرحها النقاط الموضحة بالصورة

## معوقات الأعمال الإلكترونية

- مشكلة اللغة: معظم المواقع الإلكترونية تدعم لغة أو إثنين فقط
- الفجوة الرقمية **Digital Divide**: نسبة الذين لا يملكون حاسبات ولا اشتراك في الإنترنت
- ارتفاع التكاليف الثابتة: تحتاج الى شبكات وأجهزة وبرامج وتطبيقات وأخصائيين وتدريب
- العائد على الاستثمار: يجب أن تكون المنافع المتولدة عن الاستثمار فيها يفوق التكلفة
- مشاكل الإنترنت: انخفاض السرعة ورداءة أمن المعلومات وارتفاع أسعار الإنترنت والجوال
- قلة الثقة: بسبب عدم وجود علاقة مباشرة بين الأطراف واختلاف التشريعات وضعف آليات
- فض المنازعات التغيير المستمر: الحواسيب والجوالات والتطبيقات تتغير باستمرار
- المخلفات الإلكترونية: هناك مخلفات غير صلبة (حاسبات وجوالات وطابعات) وغير صلبة (ثاني أكسيد الكربون والتلوث الإشعاعي)
- التكامل: هناك مشكلة في تكامل وتوافق الأجهزة والتطبيقات والبرمجيات
- قلة الدعم الحكومي: تحتاج من الحكومة أن تصدر تشريعات وتضع سياسات ومبادرات خاصة
- إعادة هندسة الأعمال ومقاومة التغيير: تحتاج الى إعادة هيكلة العمالة وأقسام الشركة والوسطاء

هناك فوائد للأعمال الإلكترونية ومنها فوائد للمجتمع وتأتي عادة بالاختبار وهي موضحة أمامكم بالشريحة التالية :

## الفوائد المحتملة للأعمال الإلكترونية

فوائد لأرباب الأعمال	المنافع التي يحصل عليها العملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ زيادة الإنتاجية</li> <li>❖ وفورات في التكلفة بكافة أنواعها</li> <li>❖ زيادة الأرباح</li> <li>❖ حضور عالمي ووصول للأسواق العالمية</li> <li>❖ وضع تنافسي أفضل</li> <li>❖ تفصيل السلع والخدمات حسب العميل</li> <li>❖ تقصير أو إلغاء سلاسل التوريد</li> <li>❖ زيادة فرص الابتكار والتعلم وتبادل المعرفة</li> <li>❖ تقليل المخاطر والخسائر</li> <li>❖ تسهيل جمع المعلومات عن الزبائن</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ الحصول على خيارات وأذواق عالمية</li> <li>❖ توفير الوقت والجهد والموارد</li> <li>❖ زيادة جودة الخدمات ولاسيما الحكومية</li> <li>❖ الاستجابة السريعة للحاجات والأفضليات</li> <li>❖ تخفيضات هائلة على الأسعار</li> <li>❖ خدمات شخصية منفصلة حسب حاجة العميل</li> <li>❖ زيادة مهارات العملاء وخلق وظائف جديدة</li> <li>❖ تعطي العملاء القدرة على تبادل المعلومات</li> </ul>

المحاضرة الرابعة تناقش البنية التحتية للأعمال الإلكترونية:

## نموذج للبنية التحتية للأعمال الإلكترونية

البرامج والأجهزة والشبكات	الطبقة
تطبيقات العلاقة مع العملاء وسلسلة التوريد والتقيب عن البيانات وإدارة المحتوى	1. الخدمات والتطبيقات
نظم التشغيل والمعايير، وبرامج الشبكات وبرامج قواعد البيانات	2. برمجيات النظام
حاسبات وأجهزة اتصالات وأجهزة وكابلات الشبكة ونوع الشبكة وخصائصها	3. طبقة الأجهزة المادية والشبكة
وسائط التخزين المختلفة والنسخة الاحتياطي والحوسبة السحابية	4. طبقة تخزين البيانات
محتوى الموقع الإلكتروني وتبادل البيانات والمواقع الداخلية والخارجية	5. طبقة البيانات والمحتوى

المصدر: [http://psut.jo/sites/raad/eBusiness\\_notes/Chapter%2003.pdf](http://psut.jo/sites/raad/eBusiness_notes/Chapter%2003.pdf)

**طريقة عمل هذا النموذج:** عندما يريد طالب تسجيل المواد فإنه يريد الوصول الى نظام البائز ( طبقة 1)؛ ولكي يصل الى نظام البائز فإنه يحتاج الى برامج مثل ويندوز ( نظام تشغيل) وإكسلورر (متصفح للإنترنت) (طبقة 2)؛ ثم يحتاج الى شبكة معينة إنترنت أو إكسترنانت بما فيها موجه بيانات وجدار نارى ( طبقة 3)؛ للوصول الى البيانات المخزنة في قواعد البيانات القبول والتسجيل ( طبقة التخزين 4)، وبعدها يمكن إدخال بياناته وتسجيل المواد التي يحتاجها ( طبقة البيانات والمحتوى 5)

## 1. الخدمات والتطبيقات الالكترونية

- ❖ **الخدمات الالكترونية:** هي استخدام تنقية المعلومات لتقديم الخدمات إلكترونياً في التجارة (التجارة الالكترونية) أو الحكومة (مثل التعليم الإلكتروني) أو قطاع المنظمات غير الهادفة للربح
- ❖ **قنوات التوصيل:** تشمل شبكة الانترنت والجوال ومراكز الاتصال والتلفاز والجي بي إس وغيرها
- ❖ **على المدراء أن يفاضلوا بين:**
  - تطوير البرامج داخل الشركة: تعطي وظائف أفضل ومخصصة، لكنها مكلفة وتحتاج لخبرة ووقت لتطويرها
  - أو شرائها جاهزة: تم اختبارها لسنوات، سرعة تنزيلها، تحكم شركة التقنية في البرنامج
- ❖ **على المدراء أن يفاضلوا بين:**
  - تحميل البرنامج على كل جهاز (شبكة الند للند Peer-to-peer): الحاسب يعمل كعميل وخادم في نفس الوقت (مثل برنامج سكايب)، مناسب لعدد صغير من المستخدمين وقليل التكاليف، والمستخدم يتحكم في الموارد، ويشارك موارده مع الآخرين
  - أو تخصيص خادم له (شبكة الخادم والعميل Client-server): العميل يطلب الخدمة والخادم يقدمها (مثل الدخول على نظام البانر) ويتميز بإدارة مركزية للبيانات وأمن المعلومات أفضل،

## 2. برمجيات النظام

1. **برمجيات النظام:** هي برامج تخدم برامج أخرى ومكونات الحاسب المختلفة، وتشمل:
  - نظم التشغيل: وظيفتها ربط التطبيقات بمكونات الجهاز المختلفة (الذاكرة، الفأرة، الميكروفون) ومنها ويندوز ولينوكس (مفتوح) وأندرويد (مفتوح) وماكينتوش
  - الحوسبة العلمية **Computational science**: تستخدم في حل مشاكل معقدة في الطب والأحياء والفيزياء والاجتماع والإدارة وغيرها. ومن أمثلتها برامج المحاكاة
  - برمجيات أتمته الصناعات: تركز على أتمته الإنتاج ومراقبته والتحكم في الجودة وتدقق الموارد
  - محركات الألعاب **game engines**: تستخدم في تطوير ألعاب الحاسب والجوال
2. **التطبيقات:** هي برامج تمكن المستخدمين من كتابة الملفات أو الاستماع للموسيقى أو تحرير الصور أو تصفح الانترنت أو نقل البيانات والوصول إليها
3. **برامج مساعدة:** تحسن أداء الحاسب وتحافظ عليه، مثل برامج الحماية من الفيروسات والنسخ الاحتياطي وضغط البيانات وبرامج التشفير وغيرها

## استخدام التطبيقات والأجهزة والشبكات

- VoIP
- TVIP
- كابلات الألياف الضوئية والاقمار الصناعية
- شبكات الواي فاي
- الحوسبة السحابية
- البرامج المفتوحة المصدر
- ونظام الند للند والخادم والعميل

## أسئلة مهمة :

### أسئلة للمراجعة

(1) من مزايا استخدام جوجل درايف في الأعمال .....

ب

- (أ) لا يواجه أى مشاكل قانونية
- (ب) يوفر الأجهزة والبرمجيات
- (ج) يحمى خصوصية الأفراد والأعمال
- (د) لا يعتمد على شركة أخرى

(2) ..... هي من العمليات الداخلية

أ

- (أ) تطوير منتج جديد
- (ب) مناقصات شراء المواد الخام
- (ج) المعاملات مع تجار الجملة
- (د) خدمة العملاء

### أسئلة للمراجعة (2)

(3) أم عبدالله تصنع خلطة لزيادة كثافة وطول الشعر وتهديها لصديقاتها

ب

- أ- هذه الخلطة تعتبر فكرة جديدة
- ب- هذه الخلطة تعتبر إبتكار
- ج- هذه الخلطة تعتبر إختراع
- د- هذه الخلطة تعتبر مشروع ريادي

(4) البرامج تشمل.....

د

- أ- التطبيقات
- ب- نظم التشغيل
- ج- البرامج المساعدة
- د- كل ما سبق

### أسئلة للمراجعة (3)

5. المشاكل الفنية لبنية الأعمال الإلكترونية لا تشمل.....

أ

- (a) قياس إنتاجية التقنية ودراسة أسباب إقتناء التكنولوجيا
- (b) تصميم البنية الإلكترونية للأعمال الإلكترونية
- (c) تأمين البنية الإلكترونية للأعمال
- (d) المفاضلة بين البرامج المجانية والغير مجانية

## أسئلة للمراجعة (4)

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

- أ- برنامج بلا كورد
- ب- برنامج سكايبى
- ج- برنامج واتسأب
- د- نظام ساهر

أ

7. الذكاء الصناعى يعد أحد سمات الثورة الصناعية.....

- أ- الرابعة
- ب- الخامسة
- ج- الثالثة
- د- الثانية

أ

ب د  
هنا إجابتين صحيحة

8. تعتبر عملية دفع الضرائب.....

- أ- G2C
- ب- C2G
- ج- B2B
- د- B2G

9. برنامج الباتر يعتبر ضمن.....

- أ- التطبيقات
- ب- نظم التشغيل
- ج- برمجيات أتمته الصناعات
- د- البرامج المساعدة

أ

الرجاء الأستماع للمحاضرة ومراجعتها لما أشتملت عليه من مواضيع هامة  
وشرح للأسئلة

تلخيص / أحلام اليقظة دعواتكم وتمنياتى لكم بالتوفيق