

بسم الله الرحمن الرحيم
ادارة الأعمال الالكترونية - محاضرة 7 و 8 و 9 و 10

1) مايكل هامر هو أستاذ يعمل في معهد MIT بالولايات المتحدة الأمريكية هو أول من تطرق إلى مفهوم
BPR -
- KBR
- FCR

2) تعني BPR:
- Business Production Re-engineering
Business Process Re-engineering -
- Business Process Engineering

3) إن مفهوم (BPR) قام بالتخلص من الإدارة الوسطى بغرض
- التخلص من الموظفين الغير فاعلين
- تصريف الموظفين الموشكين على التقاعد
- تقليل التكلفة من حيث عدد الرواتب الموظفين

4) Downsizing تعني:
- تصغير حجم الاجراءات
- تصغير حجم المؤسسات
- تصغير حجم المنظمات

5) مستوى الادارة التي تعني بالتشغيل هي:
- العليا
- الوسطى
- الدنيا

6) مفهوم BPR قام بالغاء احدى المستويات الادارية وهي:
- العليا
- الوسطى
- الدنيا

7) وهي أن يكون هناك قدرة للعميل لبناء منتج حسب ما لديه من رغبات واحتياجات وأن لا يكون المنتج
مبني أو جاهز يباع للعميل
Customization -
- Learning Organizations

8) أصبحت الشركات والمنظمات قادرة على توجيه حملات إعلانية مخصصة لما يحتاجه العميل ، وتخطب حاجته، وذلك بفعل

- الرندرة

- التسويق المباشر

- اعادة الهندسة

9) المقصود بها أنها تأخذ بالجديد والحديث وتوظيف الأفراد أصحاب المهارات وخصوصاً في مجالات الحاسب الآلي ، وموظفين لديهم ثقافة ويقدمون الجديد ولديهم القدرة لتعلم كل ما هو جديد وحديث .

- Tele-Commuting

Learning Organizations Knowledge -

- Ordering System

10) الانتقال من مكان الإقامة أو السكن إلى مكان آخر لغرض العمل:

Tele-Commuting -

- Tele-Comunication

- Tele-Trasportation

11) ما هي الأكثر مبيعا على الانترنت

- السفريات

- التذاكر

- حجوزات السفر

12) ما التي في المركز الثاني مبيعا على الانترنت

- قطع غيار السيارات

- السيارات

- الكمبيوتر

13) القطاع البنكي و التأمين و الفنادق تأتي تحت

- الخدمات الحكومية

- الخدمات

- التجارة المختلطة

14) Amazon.com هي مثال ناجح

- التسويق المباشر

- التسويق الحر

- التسويق المختلط

15) هي احدى نماذج العمل

- الاعلانات

- المعاملات البنكية

- كلاهما صحيح

16) التعليم تأتي تحت احد من العناصر التالية لنموذج سلوك المستهلك

- خصائص البيئة التي يعيش فيها الزبون

- خصائص المستهلك

- خصائص المنتج / الوسيط

17) خصائص البيئة التي يعيش فيها الزبون هي:

- العمر ، الجنس ، التعليم ، نمط وأسلوب الحياة الشخصية ، العادات ، الاتجاهات

- الثقافة ، التأثير البيئي ، الأنظمة والقوانين

- نوع المنتج - الخدمة ، حجم المنتج ، لون المنتج ، جودة المنتج ، السعر

18) من الخصائص التي لا يمكن التحكم بها

- خصائص المستهلك

- خصائص البيئة

- كل الاجابتين صحيح

19) تعني CRM

- خدمات العملاء فيما بعد البيع

- خصائص المنتج / الوسيط

- خصائص المستهلك (سمات)

20) عملية صنع قرار الشراء تأخذ عدة مراحل ، عددها:

5 -

6 -

7 -

21) عملية صنع قرار الشراء تأخذ عدة مراحل ، المرحلة رقم 2 هي:

- التقييم بعد الشراء

- البحث عن المعلومات Information

- التقييم Evaluation

22) عملية صنع قرار الشراء تأخذ عدة مراحل ، المرحلة رقم 3 هي:

- التقييم بعد الشراء

- التقييم Evaluation

- (23) تحدث عملية الشراء الفعلية ضمن الخطوة رقم من خطوات عملية صنع قرار الشراء
- 4 -
 - 5 -
 - 3 -

(24) المرتبة 2 من هرم ماسلو للحاجات هي:

- الحاجة للتقدير
- الحاجة للأمان
- الحاجة للانتماء والعلاقات الاجتماعية

(25) الحاجة للانتماء والعلاقات الاجتماعية تأتي في المرحلة من هرم ماسلو للحاجات

- 3 -
- 4 -
- 5 -

(26) مستويات هرم ماسلو عددها هو :

- 4 -
- 5 -
- 6 -

(27) الحاجة رقم 4 من هرم ماسلو للحاجات هي:

- الحاجة للانتماء والعلاقات الاجتماعية
- الحاجة للتقدير
- الحاجة للأمان