

المحاضرة الاولى :

21- تزداد أهمية ثقة المستهلكين في المؤسسة في بيئة

ص3

- أ- B2B
- ب- **B2C**
- ج- G2C
- د- C2G

26- التجارة الالكترونية هي

ص2

- أ- هي العمليات الالكترونية في المؤسسة .
- ب- **هي عمليات البيع والشراء بواسطة الأجهزة الالكترونية**
- ج- تشمل كافة النشاطات والمعاملات الالكترونية داخل المنظمة وخارجها .
- د- تشمل إدارة العلاقات مع الزبائن .

27- من أمثلة التجارة الالكترونية من أعمال إلى أعمال (B2B)

ص3

- أ- عملية دفع الضرائب الكترونياً .
- ب- **العمليات التي تتم بين المصانع ومراكز التسوق**
- ج- المزادات الالكترونية .
- د- تجارة التجزئة .

28- الحكومة الالكترونية هي

ص3

- أ- B2C و G2C و G2G .
- ب- G2G و C2G و B2B .
- ج- **B2G و G2G و C2G و G2B**
- د- G2G و C2C و B2B .

29- هي من عمليات الاعمال الالكترونية التي تركز علي العميل

ص4

- أ- التواصل مع الزبون .
- ب- التدريب .
- ج- الايصال بين مجموعة العمل .
- د- **الجهود الترويجية والتسويق .**

المحاضرة الثانية :

31 - يقصد بـ " تحليل السوق " بأنه

- أ- التباين الذي يوضح طريقة جلب الشركة للاموال والحفاظ علي أرباحها مع مرور الوقت.
- ب- المنطلق الذي تضعه مؤسسة من أجل خلق وايصال وإملاك قيمة.
- ج- دراسة الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات والمخاطر التي تواجهه
- د- دراسة الخطط والتوجيهات المستقبلية للمنظمة .

ص 7

32-ليست من أبعاد دراسة تحليل السوق

- أ- حجم السوق .
- ب- الارباح المتوقعة .
- ج- أهم قنوات التوزيع .
- د- تحديد القيمة المقترحة أو Value Proposition .

ص 7

33 - السوق الالكتروني هو.....

- أ- مكان يجتمع فيه البائع والمشتري .
- ب- مكان افتراضي يلتقي فيه البائع والمشتري
- ج- هو برنامج صغير يستخدمه المشتري للبحث في الكتالوج عن المنتج المطلوب .
- د- موقع الكتروني يتم تحديث المحتوى فيه باستمرار وغالبا ما يشمل فيديوهات .

ص 7

34- من أهم خصائص السوق التقليدي أن

- أ- الانتاج متخصص حسب رغبة الزبون .
- ب- الكتالوج رقمي .
- ج- المنتجات الرقمية .
- د- المنتجات حسية/ لمسية

ص 8

35- يصنف موقع Click- Mortar ضمن

- أ- المتاجر الخاصة.
- ب- المتاجر العامة .
- ج- المتاجر المزدوجة.
- د- المتاجر الاقليمية.

ص 10

40- تصنف شركة ebay على أنها ضمن أعمال ..

- أ- الاشتراكات.
- ب- الدعاية والاعلان .
- ج- المزادات الالكترونية
- د- الوسطاء.

ص 11

الوسطاء الإلكترونيون :

• بوابة الكترونية Web portal

• بلوغرز Blogs

• محركات البحث

• المزادات الالكترونية مثل ebay

المحاضرة الثالثة :

36- نموذج الاعمال

- أ- هو جزء من خطة التسويق الالكتروني .
- ب- هو المنطق الذي تتبعه مؤسسة من أجل اكتساب زبائن .
- ج- هو بيان يصف الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة .
- د- هو البيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للاموال والحفاظ على تدفق أرباحها

ص 12

37- من أمثلة قنوات التوزيع المباشرة

أ- فريق عمل مبيعات تابع للمنشأة

ص 13

- ب- مركز بيع بالتجزئة مملوكة للشركة
- ج- موقع الكتروني مملوك للشركة
- د- محل تجزئة مملوك للشركة .

38- "المشاركة في أداء العمل" هي أحد أنواع العلاقات مع العملاء ومن أمثلها :

- أ- إنشاء الشركة موقع علي وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع زبائنهم .
- ب- تخصيص أحد مندوبي خدمة العملاء "لعميل" معين مثل كبار العملاء .
- ج- تنزيل المستخدمين مقاطع فيديو على موقع اليوتيوب .
- د- مساعدة مندوب الزبائن أثناء عملية الشراء .

ص 14

39 - يمكن لمؤسسة ما تحقيق " اقتصاديات الحجم الكبير" عن طريق

- أ- تطوير سلعة أو خدمة قادرة علي المنافسة في السوق .
- ب- توليد إيرادات اضافية عن طريق التأجير والتراخيص وحقوق الاستخدام .
- ج- توظيف مزيد من الخبراء وعمال السوق المهرة .
- د- الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى .

ص 15

المحاضرة الرابعة :

1-.....تستخدم في تحديد مواقع المحلات والمستشفيات والجامعات والاماكن المختلفة:

ص 19

- أ- نظم المعلومات الجغرافية.
- ب- الغبار الذكي .
- ج- شبكة السيارات اللاسلكية mobile ad hoc vehicles .
- د- الشرائح البيولوجية.

41- من أهم خصائص كابلات الاتصالات الضوئية.....

- أ- أنها رخيصة .
- ب- تتوفر في كل مكان .
- ج- لا تحتاج إلى رخص وحقوق امتياز من الحكومات .

ص 17

د- تعطى سرعة بيانات كبيرة جدا.

42 - من أهم خصائص شبكة الاكسترنات extranet.....

ص 18

أ- أن الاشخاص غير العاملين في المؤسسة يستطيعون الدخول إليها .

- ب- انه غير العاملين في المؤسسة لا يستطيعوا الدخول إليها .
- ج- أنها أصغر حجما وتكلفة من شبكة الانترنت.
- د- ان الدخول إليها لا يتطلب المستخدم كلمة مرور.

43- أمن أهم خصائص وسائل التواصل التقليدية.....

ص 19

أ- ارتفاع التكاليف .

- ب- استمرارية عمق العلاقة مع الزبائن .
- ج- جودة الخدمة .
- د- دسهولة جمع البيانات عن الزبائن.

44- OpenDNS هو أحد

- أ- البرامج المضادة للفيروسات .
- ب- البرامج المجانية الخاصة بالحواسيب السحابية .
- ج- فلاتر الانترنت proxie .
- د- برامج متصفح الانترنت المجانية .

ص 20

45- من أهم مزايا البرامج المجانية أنها

- أ- تعتبر منافس للبرامج المرخصة .
- ب- برامج أقوى مقارنة بالبرامج المرخصة .
- ج- توفر الدعم الفني الكافي للمستخدمين .
- د- برامج توفر الطاقة مقارنة بالبرامج مدفوعة الثمن.

ص 20

46- من أهم عيوب الحوسبة السحابية أنها

- أ- تقدم خدمات رديئة .
- ب- تستهلك طاقة كبيرة مقارنة بالحواسيب التقليدية .
- ج- تحتاج إلى انترنت سريع .
- د- أنها مكلفة مقارنة بالحواسيب التقليدية .

ص 20

المحاضرة الخامسة :

2-الاعمال الالكترونية تعتبر صديقة للبيئة بسبب :

- أ-دورها في تقليل المخلفات الالكترونية .
- ب- دورها في تقليل استهلاك الورق.
- ج- دورها في تقليل التكلفة .
- د- بسبب دورها في توفير الوقت والجهد والعمالة .

ص 27

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

- أ-العامل الاخلاقي .
- ب- العامل القانوني .
- ج- العامل الاجتماعي
- د- العامل الاقتصادي .

ص 23

49-.....يعتبر من أهم العوامل الاقتصادية في بيئة الاعمال الالكترونية .

ص 24

- أ-حجم السوق .
- ب- القوانين المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية .
- ج- تبني الحكومة لخدمات الحكومة الالكترونية .
- د- نسبة أفراد المجتمع المشتركين في الانترنت.

50 - من أهم التأثيرات المستقبلية للحاسوب والانترنت علي سوق العمل

أ- أن نسبة العمال الذين يعملون أكثر من 40 ساعة يوميا سوف تزداد بصورة كبيرة .
ب- سوف تتركز الثروة في يد رجال الاعمال .

ج- سوف تقل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يملكونها-tech-haves and the have-nots .

ص 26

د- سوف تقل الموارد الاقتصادية المستخدمة في الاعمال بشكل كبير.

المحاضرة السادسة :

3- استراتيجيات الاعمال الالكترونية :

أ- تصف المنطق الذي تتبعه الشركة لتعظيم الربح .

ص 28

ب- توضح كيفية توظيف تقنية المعلومات لتحقيق استراتيجية المنظمة.

ج- تصف الخطط الاستراتيجية والتوجهات المستقبلية للمنظمة .

د- هي خطة المنظمة لتحقيق مزايا تنافسية.

ص 32

4- لتحديد الاهداف في الاستراتيجية يجب أن تكون SMART وتعني :

أ- محدودة specific ، يمكن قياسها measurable ، يمكن تحقيقها Achievable ، ذات علاقة Relevant ،

بمواقيت معينة timed .

ب- محدودة specific ، يمكن قياسها measurable ، يمكن تحقيقها Achievable ، واقعية Relistic ، محددة

بمواقيت معينة timed .

ج- محدودة specific ، لها معنى measurable ، يمكن تحقيقها Achievable ، ذات علاقة Relevant ، محددة

بمواقيت معينة timed .

د- صغيرة small ، لها معنى meaningful ، يمكن تحقيقها Achievable ، ذات علاقة Relevant ، محددة بمواقيت معينة

timed .

16- استراتيجية " التميز " قائمة على تنوع

أ- الشركاء .

ص 30

ب- المنتجات .

- ج- قنوات التوزيع .
- د- الموردين.

المحاضرة السابعة :

17-أغلبية الزبائن الذين يغادرون بسبب.....

- أ- تغير السوق.
- ب- قوة المنافسة .
- ج- رداءة المنتج .
- د- سوء الخدمة أو المعاملة.

ص 35

18- المحفزات التسويقية لقرار الشراء

- أ- العلامة التجارية
- ب- ثقافة الفرد
- ج- الحالة الإجتماعية
- د- الحالة الثقافية.

ص 37

19- المجتمعات الالكترونية تصنف ضمن

- أ- C2C.
- ب- B2B
- ج- G2G

ص 39

المحاضرة الثامنة :

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

- أ- التكلفة Cost .
- ب- الاتصال Communication .
- ج- التغطية Control .
- د- المجتمع Community .

ص 44

8- تعتبر شركة أكبر شركات الترويج الالكتروني :

- أ- مكتوب .
- ب- جوجل .
- ج- ياهو .
- د- مايكروسوفت .

ص 44

9- يتكون المزيج التسويقي من (4p) وهم

- أ- الافراد People - المنتج Product - السعر Price - الترويج Promotion
- ب- المنتج Product - السعر Price - الترويج Promotion - المكان Place
- ج- الافراد People - السعر Price - الترويج Promotion - المكان Place
- د- الافراد People - المنتج Product - الترويج Promotion - المكان Place

ص 41

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

ص 42

- أ- يقصد بها تحويل النقود الكترونيا .
- ب- يقصد بها تحول الزبون من زبون تقليدي إلي زبون الكتروني .
- ج- يقصد بها إتمام عملية الشراء استجابة لحملة التسويق .
- د- يقصد بها تحول الزبون من سلعة إلى سلعة .

المحاضرة التاسعة :

5- حدد العبارة الخاطئة مما يلي :

- أ- وسائل التوثيق (authentication) توفر سلامة المعلومات .
- ب- وسائل التوثيق (authentication) توفر سرية المعلومات .
- ج- وسائل التوثيق (authentication) تتيح المعلومات للأفراد المسجلين .
- د- وسائل التوثيق (authentication) تزيد سرعة الوصول إلى البيانات .

ص 46

6- لا تستخدم في اكتشاف المخترقين :

- أ- أنية العسل (Honeypot) .
- ب- ملف تسجيل الانشطة (Log Files) .
- ج- خدمة التوثيق (Audit Trail) .

ص 48

IPsec د-

20- يستخدم في بناء الشبكات الافتراضية الخاصة VPN

أ- Log file

ب- IPTV

ج- http

د- IPsek

ص 47

22- يجب تحديثها باستمرار

أ- بروتوكولات https .

ب- جدران الحماية الخاصة Fire walls .

ج- البرامج المضادة للفيروسات .

د- الشبكات الافتراضية VPN .

ص 48

24- من أهم بروتوكولات تأمين التجارة الالكترونية

أ- VoIP

ص 47

ب- <https>

ج- http

د- IPTV

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

أ- الوجه

ص 47

ب- بصمة اليد

ج- التوقيع

د- الصوت

المحاضرة العاشرة :

ص 52

12- الترتيب الصحيح للمراحل تمر بها المنظمة هو

أ- أنشطة عشوائية- تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية - مؤسسة المنظمة .

ب- مؤسسة المنظمة- أنشطة عشوائية- تركيز الأنشطة - إضفاء الصفة الرسمية .

ج- أنشطة عشوائية - إضفاء الصفة الرسمية- تركيز الأنشطة- مؤسسة المنظمة .

د- إضفاء الصفة الرسمية-أنشطة عشوائية- تركيز الأنشطة - مؤسسة المنظمة.

ص 53

13- الترتيب الصحيح لدورة حياة إدارة المعرفة هو

أ- إنتاج معرفة جديدة- تحديد المعرفة- تخزين المعرفة- نشر المعرفة- استخدام المعرفة .

ب- تحديد المعرفة- إنتاج المعرفة-تخزين المعرفة-نشر المعرفة- استخدام المعرفة .

ج- إنتاج معرفة جديدة - تحديد المعرفة- نشر المعرفة- استخدام المعرفة-تخزين المعرفة.

د- تحديد المعرفة- إنتاج المعرفة - تخزين المعرفة- استخدام المعرفة- نشر المعرفة.

14- نموذج الاب - والام في إدارة التغير يعني

ص 51

أ- الاب يعرف أكثر والام متعاطفة.

ب- الاب ينفذ والام تتولي التنفيذ .

ج- الاب يوجه والام تشرف علي التنفيذ .

د- الاب يتشاور مع الام في التخطيط والتنفيذ.

15- المدخل في إدارة التغير هو الافضل عند الظروف الطارئة والحاجة إلي قرارات سريعة :

ص 51

أ- التعاوني .

ب- القسري .

ج- التوجيهي .

د- الديمقراطي.

30- أتممة العمليات هي من مستويات عملية التغير وهي محفوفة بمخاطر

أ- كبيرة جدا

ب- متوسطة

ص 50

ج- قليلة

د- كبيرة لدرجة لا يمكن تحملها

المحاضرة الحادية عشر :

10- من خصائص سلسلة القيمة التقليدية أنها

أ- أنها أقل كلفة من سلسلة القيمة المعتمدة علي التكنولوجيا.

ب- تنطبق على السلع المحسوبة والسلع غير الملموسة.

ص 56

ج- سلسلة في أنتجة واحد وتركز علي دفع المنتج تجاه المستهلك .

د- أنها تستفيد من شبكات القيمة Value networks

23- من أهم فوائد المنظمات الافتراضية

أ- تنمية رأس المال البشري human capital

ب- تنمية رأس المال الاجتماعي social capital.

ج- وجود آلية قوية لفض المنازعات.

د- عدم وجود آلية قوية لفض المنازعات.

48- من المبادئ السبعة لإدارة سلسلة التوريد :

- أ- المساواة والعدالة في التوزيع .
- ب- عدم التفرقة بين الزبائن .
- ج- يجب تناول البيانات بشكل محدود .
- د- تخطيط الطالب ودقة التنبؤ.

ص 56

ملاحظة :

المحاضرة الثانية عشرة
والمحاضرة الثالثة عشرة لم يرفق منها أسئلة

حل وتدقيق اعضاء الورشة



الدفعه الماسية