

أسئلة من مجهودي لمقرر التسويق الالكتروني الجزئية الفصل الأول المحاضرة الاول والثانية والثالثة والرابعة والخامسة.

السؤال الأول / تعريف التسويق : هو عملية اكتشاف رغبات وحاجات المستهلكين وترجمتها الى سلع وخدمات ثم اتاحة استهلاكها الى اكبر عدد ممكن من المستهلكين.

الجواب : صواب

خطا.

السؤال الثاني / تعريف التسويق الالكتروني : هو عملية تفاعلية بين طرفين أو أكثر يتم من خلالها تبادل المنتجات والمعلومات،

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / تبادل البيانات والمعلومات.**

السؤال الثالث / تعريف السوق : هو المكان الذي يتلقى فيه جانبا العرض بالنسبة لسلعة أو خدمة معينة.

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / جانب العرض والطلب.**

السؤال الرابع / تعريف السوق : هو مجموعة من المشترين الحاليين والمرقبين لسلعة أو خدمة معينة.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الخامس / تعريف السوق الالكتروني : هو المكان الذي يقوم فيه البائعون والمشترون بتبادل البيانات والمعلومات والأموال بطريقة الكترونية.

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / بتبادل المنتجات والمعلومات**

السؤال السادس / الشق الأول التسويق " هو معروف لدينا يعبر عن الأنشطة التي يتم من خلالها تداول السلع والخدمات فيما بين الفئات المختلفة وتحكمه مجموعة من القواعد والقوانين والنظم.

الجواب : صواب

خطا

السؤال السابع / الشق الثاني الالكترونية " ويقصد به هنا أداء الانشطة السابقة في الشق الاول باستخدام الاساليب الالكترونية والتي تعبر شبكة الإنترنت فيها من أهم هذه الوسائل.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الثامن / ويتكون السوق الالكتروني من المكونات الرئيسية التالية :

العملاء

البائعون

المنتجات

الجواب : جميع ما سبق صحيح

السؤال العاشر / من مكونات السوق الالكتروني الرئيسية :

الوسطاء

الواجهات

البنية التحتية للسوق الالكتروني

الجواب : جميع ما سبق صحيح

السؤال الحادي عشر / يعد خدمات الدعم والشركاء التجاريون الآخرون من مكونات السوق الالكتروني الرئيسية :

الجواب : صواب

خطا

السؤال الثاني عشر / العملاء وهنا يسعى العملاء في السوق الالكتروني الى الحصول على أكبر منفعة ممكنة من البيانات وبأفضل الأسعار.

صواب

الجواب : خطأ

التصحيح / و أكبر منفعة ممكنة من المنتجات .

السؤال الثالث عشر / البائعون وهم أصحاب الشركات أو المنظمات الالكترونية والذين يعرضون منتجاتهم من خلال مواقعهم المتواجدة على شبكة الإنترنت.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الرابع عشر / المنتجات : في السوق الالكتروني يمكن أن تكون منتجات مادية ملموسة أو منتجات غير رقمية.

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / منتجات مادية ملموسة أو منتجات رقمية.**

السؤال الخامس عشر / البنية التحتية للسوق الالكترونية : وهي عبارة عن البرمجيات والشبكات اللازمة لإتمام العمليات التجارية.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال السادس عشر / الواجهات : وهي التي يتم من خلالها التفاعل بين البائعين والمشتريين للسلع والخدمات المختلفة وتتكون من : الموقع الفهرس - عربة التسوق - محركات البحث.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال السابع عشر / الأقسام الخلفية : وهي تشمل كافة أنشطة إدارة المخزون والعمليات المحاسبية والمالية.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال الثامن عشر / الوسطاء : وهم الطرف الثالث لعملية البيع والشراء حيث يعملون كطرف ثالث بين البائع والمشتري من خلال عرض خدماتهم على مواقعهم الخاصة.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال التاسع عشر / الشركاء التجاريون الآخرون : وتكون وظيفتهم القيام بعمليات التغليف والشحن والتأمين.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال العشرون / خدمات الدعم : وهي شركات تقدم خدمات الاعتماد والتوثيق وضمان وحماية وتزويد المعرفة.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال الحادي وعشرون / القوى الرئيسية التي تشكل عصر الانترنت :

- التقنيات الرقمية واليات التواصل.
- النمو الهائل في استخدام شبكة الإنترنت.
- الأنماط الجديدة من الوسطاء.
- تفصيل العروض التسويقية بواسطة البائع وتفصيلها بواسطة المستهلك.
- **الجواب : جميع ما سبق صحيح.**

السؤال الثاني وعشرون / حيث تحولت الآن الأجهزة والأنظمة من العمل بالنظام الغير رقمي الى العمل بالنظام الرقمي.

**الجواب : صواب**

خطا

السؤال الثالث وعشرون / التقنيات الرقمية واليات التواصل تأتي كخلايا ثنائية من أرقام واحد او يسمى بالنظام الثنائي.

صواب

**الجواب : خطأ**

**التصحيح / تأتي كخلايا ثنائية من أصفار واحد أو يسمى بالنظام الثنائي.**

السؤال الرابع وعشرون / شبكة الإنترنت : هي شبكة تربط عدد هائل من الحاسبات الالية في شتى أنحاء العالم بحيث يمكن من خلالها تبادل البيانات فيما بين هذه الحاسبات في اي مكان في العالم بشكل الكتروني.

**الجواب : صواب**

خطا

السؤال الخامس وعشرون / شبكة الانترنت : وهي عبارة عن شبكة واحدة أو مجموعة من الشبكات الخاصة بإحدى الشركات أو الهيئات وقد تكون هذه الشبكة داخلية محدودة داخل هذه المنشآت أو قد تكون مجموعة شبكات خارج نطاق هذه المنشأة بحيث ترتبط ببعضها البعض.

**الجواب صواب**

خطا

السؤال السادس وعشرون / شبكة الانترنت ترتبط هذه الشبكات ببعضها باستخدام الحاسب الي واحد رئيسي.

**الجواب : صواب**

خطا

**السؤال السابع وعشرون / شبكة الاكسترانت :** وهي عبارة عن شبكة خاصة بشركة أو هيئة معينة بحيث يمكن إيصالها بشبكة الإنترنت وهي تعتبر جزء من شبكة الانترانت ومنها يستطيع عملاء وموردي الشركة الاتصال بهذه الشبكة رغبة في تبادل البيانات واجراء المعاملات التجارية والمالية فيما بينهم وبين هذه المنشآت.

**الجواب : صواب**

خطا

**السؤال الثامن وعشرون / الهدف من شبكة الاكسترانت :** هو العمل على تسهيل تبادل البيانات داخل هذه المنشآت بالإضافة إلى تسهيل الاتصال بين الأفرع المختلفة لهذه المنشآت كما تسهل عقد المؤتمرات عن بعد.

صواب

**الجواب : خطأ**

**التصحيح / الهدف من شبكة الانترانت.**

**السؤال التاسع وعشرون /** وتتميز هذه شبكة الانترانت. بدرجة أمن عالية حيث تستخدم فيها حوائط النيران والوسائل التشفيرية الأخرى رغبة في الحفاظ على سرية البيانات المتواجدة بالمنشأة وأيضاً الحفاظ على أموال العملاء والموردين والمنشأة في ان واحد.

صواب

**الجواب : خطأ**

**التصحيح / الشبكة الاكسترانت**

**السؤال الثلاثون /** حدث تطور هائل في استخدام شبكة الانترانت حيث بلغ عدد مستخدمي شبكة الانترانت على مستوى العالم 2.5 مليار مستخدم تقريبا .

**الجواب : صواب**

خطا

**السؤال الحادي وثلاثون /** ساهم هذا الانتشار بشكل كبير في احداث ثورة في مجالات شتى منها تمكين منظمات الاعمال من الاتصال والتفاعل مع أعداد هائلة من الفئات المستهدفة في وقت قصير وبأقل التكاليف.

**الجواب : صواب**

خطا

**السؤال الثاني وثلاثون /** ساهم ذلك في تقليل دور الوسطاء التقليديين من خلال إمكانية الاتصال غير المباشر مع الفئات المستهدفة وفي نفس الوقت ظهر نوع جديد من الوسطاء الالكترونيين.

صواب

**الجواب : خطأ**

**التصحيح / من خلال إمكانية الاتصال المباشر مع الفئات المستهدفة.**

السؤال الثالث وثلاثون / أتاحت لهذه المنظمات إمكانية تفصيل العروض التسويقية للمستهلكين المستهدفين بناء على هذه المعلومات ولا يتوقف الأمر على جمع المعلومات فقط وإنما استطاعت هذه المنظمات أن تتواصل مع عملائها وتتفاعل معهم من خلال شبكات التواصل الخاصة.

الجواب : صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / من خلال شبكات التواصل المختلفة.**

السؤال الرابع وثلاثون / يتحول المستهلكين من مجرد متلقين للسلعة الى شركاء في عمليات التصميم والانتاج والخدمات.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال الخامس وثلاثون / أن عملية بناء إستراتيجية التسويق في العصر الرقمي الجديد تحتاج الى المام المنظمات بكافة التحولات والاجراءات الجديدة المتعلقة بهذا العصر.

الجواب : صواب .

خطأ

السؤال السادس وثلاثون / أن عملية بناء إستراتيجية التسويق في العصر الرقمي الجديد لا تحتاج إلى اعتناق المديرين لمجموعة من القواعد وأنماط التفكير الجديدة التي تتناسب مع هذا الغرض.

صواب

الجواب : خطأ

التصحيح / تحتاج إلى اعتناق المديرين لمجموعة من القواعد وأنماط التفكير الجديدة التي تتناسب مع هذا الغرض.

السؤال السابع وثلاثون / وتعد شبكة الانترنت على وجه الخصوص ثورة في العلاقات بين الاطراف ذات المالح مثل الموزعين والموردين والمستهلكين بل أنها تمثل بالفعل ثورة تسويقية جديدة في هذا العصر.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال الثامن وثلاثون / وتستهدف إستراتيجية التسويق في العصر الرقمي الجديد تحقيق الاتي :-

- توفير الراحة للمستهلكين في تسوق مختلف السلع والخدمات.
- تحقيق عنصر السرعة في انجاز معاملات الشراء والبيع.
- زيادة قدرات المستهلكين على اجراء المقارنات اللازمة بين الاسعار التي تعرض بها بدائل المنتجات .
- زيادة حجم المعلومات التي ستتوافر عن السلع والخدمات التي تقدمها الشركات لعملائها.
- تنمية طريقة تفكير جديدة للمستهلك بصدد جميع الخطوات أو المراحل التي يمر بها عند قيامه بشراء اي نوع من السلع والخدمات.
- الجواب : جميع ما سبق صحيح.

السؤال التاسع وثلاثون / من أشهر خدمات شبكة الإنترنت WWW ,Wed, Woeld.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الأربعون / الأعمال الالكترونية هي عبارة عن ادارة جميع أعمال الشركات والمؤسسات باستخدام الوسائل الالكترونية والحاسبات الالية وذلك بهدف زيادة كفاءة الاداء في هذه الشركات.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الحادي الأربعون / التجارة الالكترونية هي ذلك المجال الذي يسمح بالأداء المباشر فقط للعمليات المرتبطة بالبيع والشراء وتوزيع السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكات العمل المتصلة بالحاسب الالي مثل شبكة الإنترنت.

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / بالأداء المباشر وغير المباشر للعمليات المرتبطة بالبيع والشراء...**

السؤال الثاني والأربعون / وتشمل إدارة الأعمال الالكترونية إدارة البيانات والمعلومات المتداولة داخل الشركات والمؤسسات بصورة الكترونية سواء كانت هذه المعلومات داخلية أو خارجية فيما يختص بالعملاء والموردين.

وتشمل ادارة الاعمال الالكترونية ادارة العلاقات المتبادلة بين المنشأة و عملائها أو مورديها بصورة الكترونية من حيث تبادل البيانات.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الثالث والأربعون / ويهدف العمل على تحويل ادارة الاعمال من الصورة التقليدية الى الصورة الالكترونية الى الاتي :-

- رفع مستوى الأداء للإعمال التي تتم داخل المنشآت من خلال تحقيق السرعة والدقة في الاداء.
- القضاء على الروتين في انجاز الاعمال وتبسيط اجراءات العمل.
- تحسين صورة المنشأة أمام العملاء المحليين والخارجيين.
- الجواب :جميع ما سبق صحيح.

السؤال الرابع والأربعون / ويهدف العمل على تحويل ادارة الاعمال من الصورة التقليدية الى الصورة الالكترونية الى تقليل التكاليف التشغيلية الى أدنى مستوى ممكن . وتكوين قاعدة بيانات داخل المنشآت عن العملاء والموردين من جانب وعن الأعمال التي تتم داخل المنشأة من جانب آخر.

الجواب: صواب

خطا

السؤال الخامس والأربعون / وتنقسم عملية إدارة الأعمال بصورة الالكترونية إلى ثلاثة انواع :

- ادارة اعمال البيع.
- ادارة اعمال الداخلية
- ادارة اعمال المشتريات
- الجواب : جميع ما سبق صحيح

السؤال السادس والأربعون / إدارة أعمال الداخلية : وهذا يختص بإدارة كافة الأعمال المتعلقة بعمليات البيع داخل الشركات بصورة الكترونية.

صواب

الجواب : خطأ

التصحيح / إدارة أعمال البيع

السؤال الخامس والأربعون / إدارة الأعمال الداخلية : وذلك فيما يختص بإدارة جميع الأنشطة بين الاقسام والإدارات المختلفة داخل المنشآت بصورة الكترونية.

الجواب : صواب

خطأ

السؤال السادس والأربعون / إدارة أعمال البيع: وهي تختص بإدارة جميع الأعمال الخاصة بعمليات الشراء من مستندات وتداول بيانات بصورة الكترونية.

صواب

الجواب : خطأ

التصحيح / إدارة أعمال المشتريات.

السؤال السابع والأربعون / مزايا التسويق الالكتروني لرجال التسويق ( البائعون ):

- يتمكن رجال التسويق من التفاعل مع العملاء من خلال التسويق الالكتروني وذلك من خلال إمكانية التحدث اليهم بشكل فوري ومعرفة ردود افعالهم.
- يتمكن رجال التسويق من الوصول الى اسواق مختلفة ومتباعدة في وقت قصير.
- إمكانية القيام ببحوث التسويق من خلال شبكة الإنترنت.
- ليس هناك تحديد لمساحة الاعلانات مقارنة بالوسائل المطبوعة والوسائل الاذاعية.
- الجواب : جميع ما سبق صحيح.

**السؤال الثامن والأربعون / مزايا التسويق الالكتروني لرجال التسويق ( البائعون ) :**

- تكلفة أقل حيث يمكن إيصال الرسالة الاعلانية الى شريحة أكبر بأقل الاسعار
- إمكانية إيصال الرسالة الإعلانية في وقت قصير
- إمكانية إيصال الرسالة الاعلانية في إي وقت حيث لا يحتاج ذلك إلى استهداف وقت معين فالرسالة الإعلانية تنتظر العميل للاطلاع عليها في الوقت المناسب.
- استخدام اساليب ترويجية تفاعلية مع العملاء ، حيث ان الاعلان الالكتروني عبر الانترنت يعد من أكثر وسائل الترويج جاذبية وانتشارا في ظل الاتجاه نحو التسويق الالكتروني.
- تقديم السلع والخدمات وفقا لحاجات العملاء حيث يجد المسوقون فرصة اكبر لتكييف منتجاتهم طبقا لحاجات العملاء بصورة الكترونية ، بشكل يلبي توقعات العملاء ويتلاءم مع خصوصياتهم.
- **الجواب : جميع ما سبق صحيح.**

**السؤال التاسع والأربعون / التحديات والمخاطر التي تواجه التسويق الالكتروني :**

- المخاطر المتعلقة بعملية البيع
- المخاطر المتعلقة بالمستهلك
- المخاطر الناشئة عن تكامل العمليات.
- **الجواب جميع ما سبق صحيح**

**السؤال الخمسون / التحديات والمخاطر التي تواجه التسويق الالكتروني : مخاطر نظم المعلومات والتحديات التنظيمية :**

**الجواب : صواب**

خطا

**السؤال الحادي وخمسون / المخاطر المتعلقة بعملية البيع وتتمثل في الاتي :-**

- مدى التزام المنظمة التي تنشئ لها موقعا على شبكة الإنترنت بتنفيذ ما يرد إليها من أوامر توريد من سلع أو خدمات كما يطلب منها تماما
- عدم توافر عنصر التأكد من المنتجات المعروضة مما يخلق نوعا من القلق لدى المستهلك وشعوره بعدم الرضا.
- المخاطر المتعلقة بماركة المنتج المعروض على الموقع الالكتروني حيث تلجأ بعض المواقع لعرض منتجات ذات ماركات مجهولة.
- وجود منتجات غير قابلة للبيع من خلال شبكة الانترنت
- **الجواب : جميع ما سبق صحيح.**

**السؤال الثاني وخمسون / مخاطر المتعلقة بالمستهلك :**

- مخاطر ضياع الوقت : وهي تنشأ من إمكانية ضياع وقت العميل في حالة تداخل المواقع الموجودة على شبكة الإنترنت.
- مخاطر متعلقة بتعرض المستهلكين لحالات غش.
- أن معظم المنظمات التي تباع عبر شبكة الإنترنت لا تتخذ سياسة الإرجاع إذا لم يستحوذ المنتج على رضا العميل.
- عوائق اللغة والثقافة
- قد يحدث أن يفاجأ المستهلك بعدم جودة المنتجات التي قام بشرائها عندما يتسلم المنتج.
- **الجواب : جميع ما سبق صحيح.**

السؤال الثالث وخمسون / يجب مراعاة العوائق الثقافية والعادات والتقاليد والقيم بحيث تكون عائقاً أمام استخدام المواقع التجارية.

الجواب : صواب

خطا

**التصحيح / بحيث لا تكون عائقاً أمام استخدام المواقع التجارية**

السؤال الرابع وخمسون / المخاطر الناشئة عن تكامل العمليات وتتمثل في الآتي :-

- إمكانية تعرض العميل لفقد أو تغيير البيانات أو وضعها بطريقة غير سليمة.
- قد ينشأ عدم الرضا من جانب العميل نتيجة أساليب التوثيق والاثبات التي تطلب منه أثناء تعامله مع مواقع المنظمات.
- عدم إمكانية مقابلة البائعين وجها لوجه مع العملاء : مما يؤدي الى فقدان عملية التفاعل التام بين البائعين والعملاء والتي تؤدي في كثير من الأحيان لإقناع العملاء بالمنتجات ومن ثم قيامهم بشرائها.
- الجواب : جميع ما سبق صحيح.

السؤال الخامس وخمسون / وتعد المخاطر الأمنية من المخاوف التي تقلق المتعاملين في الخدمات الالكترونية.

الجواب : صواب

خطا

السؤال السادس وخمسون / مخاطر نظم المعلومات : وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي :

- مخاطر البيئية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- مخاطر تطبيق تكنولوجيا المعلومات الخاصة بأعمال المنظمة.
- ارتفاع تكاليف إقامة المواقع الالكترونية
- الجواب جميع ما ذكر صحيح

السؤال السابع وخمسون / حيث أن تصميم وإنشاء وتطوير المواقع الالكترونية لا يحتاج إلى خبراء متخصصين وعلى درجة عالية من الكفاءة ،

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / يحتاج إلى خبراء متخصصين وعلى درجة عالية من الكفاءة،**

السؤال الثامن وخمسون / لا يجب أن يكون الموقع مؤهلاً لتقديم قيمة إضافية للعميل مما يحقق للمنظمة ميزة تنافسية عن المنظمات المنافسة الأخرى

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / يجب أن يكون الموقع مؤهلاً لتقديم قيمة إضافية ..**

السؤال التاسع وخمسون / حيث أن تنمية الأعمال من خلال الأعمال الالكترونية تحتاج الى أحداث تغييرات جوهرية في البنية التحتية في الهيكل والمسار والفلسفة التنظيمية للمنظمات ،

صواب

الجواب : خطأ

**التصحيح / من خلال التسويق الالكتروني تحتاج إلى أحداث تغييرات جوهرية في البنية التحتية ...**

السؤال الستون / التسويق والتجارة الالكترونية بين مستهلكين ومستهلكين آخرين وهي تحدث بين الافراد ذوي الاهتمامات المشتركة ، حيث تتيح بعض المواقع امكانية اجراء عمليات التبادل أو البيع والشراء بين الافراد وكذلك اجراء المزادات للعديد من السلع المادية والغير المادية .

الجواب : صواب

خطا

السؤال الثاني وستون / التسويق والتجارة الالكترونية بين المستهلكين والحكومة. بتقديم الخدمات التي يحتاجها المواطنين من خلال الإنترنت ويتمثل ذلك في نشر وتوضيح التعليمات الخاصة باستخراج الشهادات المختلفة وبطاقات الهوية والضرائب والتأمينات سداد فواتير الكهرباء والتليفونات والغاز والخدمات البنوك من خلال الإنترنت.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الثالث وستون / التسويق والتجارة بين منظمات الأعمال والحكومة يتمثل دوره في جميع المعاملات التي تتم بين الحكومة والشركات مثال ذلك دفع الضرائب والجمارك والتأمينات المفروضة على الشركات من قبل الدولة ،

الجواب : صواب

خطا

السؤال الرابع وستون / التسويق والتجارة الالكترونية بين منظمات الأعمال ومنظمات الاعمال الاخرى : هي العمليات التجارية التي تتم بين التجار وبعضهم البعض وايضا بين منظمات الاعمال وبعضها البعض من خلال شبكة الانترنت.

الجواب : صواب

خطا

السؤال الخامس وستون / التسويق والتجارة الالكترونية بين المنظمات الاعمال والمستهلك : يعتبر هذا النوع من انواع التسويق الالكتروني من اكثر الاشكال أو الأنواع انتشارا على مستوى العالم ، حيث أنها تكون عبارة عن سلع استهلاكية صغيرة كما يحدث بين محلات المأكولات والمشروبات والسوبر ماركت وبين عملائها .

الجواب : صواب

خطا

(عمل وأعداد / طيف الموادع - عبدالله العيسى / بأشراف الطالب X - الحمودان - الوسيط المعتمد - عبق أنثوية -

.(MEM01