

من الخيارات أمام كل سؤال اختر الإجابة الصحيحة ثم ظلل في ورقة الإجابة (يرجى استخدام القلم الرصاص في التظليل)

(1) يستخدم من أجل التعرف على الفرص ونقاط القوة والضعف والتحديات التي قد تواجه المنظمات في بيئة العمل:

أ- S.W.Q.T

ب- S.W.O.T

ج- S.O.W.T

د- S.Q.W.T

(2) للتجارة الإلكترونية عدة فوائد تعود على المنظمات من أهمها :

أ- الأمان

ب- سهولة الاستخدام

ج- السرعة

د- زيادة أعداد الشركاء

(3) تستخدم الشركات مبدأ WYSIWYG ويقصد به :

أ- سرعة في الحصول على المنتج

ب- لتبسيط ربط أنظمة التجارة الإلكترونية مع أنظمة المنظمة الداخلية

ج- اقناع الزبون والتأكيد له بحصوله على المنتج الذي اشتراه

د- أحد المعايير الدولية للشراء باستخدام البطاقات البنكية عبر التجارة الإلكترونية

(4) المستخدم في عملية صنع قرار الشراء هو :

أ- ذلك الشخص الذي يؤثر على صنع قرار الشراء أو جزء منه بغرض استخدام السلعة أو الخدمة

ب- ذلك الشخص المبادر الذي يطلق فكرة استخدام أو شراء المنتج أو الخدمة

ج- ذلك الشخص المستخدم للسلعة أو الخدمة

د- ذلك الشخص الذي يشتري المنتج أو السلعة أو الخدمة بغرض استخدامها

(5) تتميز الـ Web 2.0 بتوفر اليات متنوعة منها :

أ- سوق الكتروني

ب- الملتيميديا

ج- كتالوج الكتروني

د- ليس مما سبق

(6) لاتعتبر من ضمن عوامل نجاح الدفع المالي الالكتروني :

أ- السرعة

ب- الرسوم

ج- الدقة

د- الأمان

(7) يعتبر اليوم هو Portal الأشهر على شبكة الأنترنت :

أ- Google

ب- Hotmail

ج- Yahoo

د- Freefind

(8) من أهم فوائد Auctions للزبون :

أ- الراحة

ب- اختيار المنتج المناسب

ج- تكرار عملية البيع والشراء

د- السرعة

(9) تختلف المنظمات التقليدية والمنظمات الرقمية بشأن:

أ- العملاء الأذكاء أو ما يطلق عليهم Smart Shoppers

ب- طرق سداد قيمة السلع

ج- وجود المزادات

د- السلع والخدمات الرقمية

(10) يعاب على استخدام المزادات الإلكترونية :

أ- محدودية المشاركة

ب- انعدام الأمان

ج- أ + ب

د- ليس مما سبق

(11) البيانات هي :

أ- المعلومات قبل معالجتها

ب- المعلومات بعد معالجتها

ج- المعلومات قبل تحولها الى قرارات

د- ليس مما سبق

(12) جودة الخدمات المقدمة من قبل الحكومات والشركات هي من أهم فوائد تطبيق التجارة الإلكترونية :

أ- للدولة

ب- للزبائن

ج- للمنظمات

د- ليس مما سبق

(13) الانتقال من السكن لمقر العمل وبالعكس يسمى :

أ- Telecommuting

ب- Teleconferencing

ج- Telemoving

د- None of the above

(14) لا يعتبر من من أوجه القصور الغير التقنية للتجارة الإلكترونية :

- أ- فقدان المرونة
- ب- عدم توفر معايير للجودة
- ج- عدم توفر الأمان
- د- انعدام الخصوصية

(15) تعد الأكثر بيوعاً على الإنترنت :

- أ- خدمات السفر والسياحة
- ب- الأدوات
- ج- المجلات والأحذية
- د- خدمات المصارف

(16) Learning Organizations هي منظمات تتميز :

- أ- هيكل تنظيمية ضخمة وفق البات عمل متطورة.
- ب- تتوفر قواعد بيانات شاملة ومتنوعة.
- ج- هيكل تنظيمية صغيرة وتقنيات متقدمة.
- د- ليس مما سبق

(17) تقع حاجة التفكير في هرم مازلو للحاجات في المستوى :

- أ- الأول
- ب- الثاني
- ج- الثالث
- د- الرابع

(18) تتوفر لديه مهارات عاليه في مجال الحاسب والانترنت ولايقوم باختراق الأجهزة يقصد التفسير والتخريب

أو المارقة :

- أ- الـ Cracker
- ب- الـ Blogger
- ج- الـ Skater
- د- الـ Hacker

(19) يقصد بتجزئة السوق :

- أ- التحكم والسيطرة على السوق
- ب- دمج الأسواق الصغيرة بهدف خلق أسواق أكبر
- ج- تقسيم السوق وفق معايير محددة.
- د- إدارة السوق بناء على حجم السوق وموقعه الجغرافي

(20) خدمة المواطن تتم عبر الوسائط الالكترونية ومنها الانترنت من خلال :

- أ- الوزارات الالكترونية
- ب- الحكومات الالكترونية
- ج- البوابات الالكترونية
- د- التجارة الالكترونية

(21) يقصد بالـ 4Ps :

أ- Product, Price, Place, People

ب- Product, Promotion, Place, Price

ج- Place, Product, Price, Partnerships

د- Place, Price, Private Market, Promotion

(22) عندما تجري المنافسة في المزاد على كمية من منتج واحد حتى يتم البيع فيعرف هذا النوع من المزادات :

أ- المزاد الأمريكي

ب- المزاد الهولندي

ج- المزاد الانجليزي

د- المزاد الكندي

(23) خدمات الدعم والمساندة تعتبر من:

أ- عناصر البنى التحتية التقنية للأسواق

ب- عناصر المزادات الإلكترونية

ج- عناصر الأسواق الإلكترونية

د- كل ما سبق

(24) يبدأ المستهلك بالبحث وجمع المعلومات في عملية صنع قرار الشراء وهي تأتي في المستوى :

أ- الأول

ب- الثاني

ج- الثالث

د- الرابع

(25) بطاقة الصراف الآلي التي تقدمها البنوك السعودية لعمالها تسمى :

أ- Debit Card

ب- Charge Card

ج- Credit Card

د- Check Card

(26) تعتبر احدى خصائص المنتج ضمن نموذج سلوك المستهلك الإلكتروني:

أ- الاتجاهات

ب- السياسات المتبعة في السوق

ج- السعر

د- سمعة المنتج

(27) من مؤشرات نجاح خدمة العميل الإلكتروني هي :

أ- قلة خطوات اتمام عملية الشراء

ب- بطء التحميل للحصول على المحتوى

ج- عدم توفر الأمان

د- كل ما سبق

(28) من الضغوط والتحديات البيئية والاجتماعية التي تتعرض لها وتواجهها المنظمات :
أ- انخفاض أجور العمالة في بعض البلدان .
ب- التحولات الاقتصادية العالمية.
ج- المنافسة العالمية.
د- تغير وتنوع القوى العاملة.

(29) المتجر الإلكتروني الذي يقدم الكثير من الخدمات والمنتجات والسلع :
أ- Store front
ب- Consortia
ج- Shopping Center
د- Electronic Mall

(30) من العناصر التي تساعد الزبائن في اتمام عمليات الشراء عند زيارتهم للمتاجر الإلكترونية :
أ- سلة التسوق
ب- الكتالوج الإلكتروني
ج- خدمات العملاء
د- كل ما سبق

(31) يقصد Customization في التجارة الإلكترونية :
أ- قدرة الزبون على امتلاك منتج مختلف تماما عن المنتجات الأخرى
ب- قدرة الزبون امتلاك منتج يشعره بأنه مختلف ومتميز عن الآخرين
ج- قدرة الزبون على بناء المنتج حسب رغباته واحتياجاته
د- قدرة المنظمة على صنع منتج مختلف مما يجعلها في موقع تنافسي أفضل

(32) يعد النموذج الأكثر انتشارا في الأسواق الإلكترونية :
أ- C2B
ب- C2C
ج- B2C
د- B2B

(33) موقع الكتروني يقدم للعميل مجموعة من الخدمات والمعلومات المتنوعة من خلال قنوات :
أ- Portel
ب- Portal
ج- Portul
د- Portol

(34) يعرف بمفهوم " السعر التفاعلي " وهو أحد أهم مزايا :
أ- المتجر الإلكتروني
ب- الأسواق الإلكترونية الخاصة
ج- الكتالوجات الإلكترونية
د- المزادات الإلكترونية

(35) بشكل البنية القانونية التنظيمية للبائع والمشتري هو :

- أ- السوق الإلكتروني
- ب- المزاد الإلكتروني
- ج- المزاد الإلكتروني
- د- ليس مما سبق

(36) لتأكيد جودة المنتج المباع على الأنترنت، تقوم العديد من الشركات :

- أ- تزويد العملاء بعينات مجانية قبل الشراء
- ب- اصلاح المنتج اذا كان به أي تلف
- ج- ائتمان العميل بعدم ارجاع المنتج مهما كان الزمن
- د- كل ما سبق

(37) يصعب ربطه مع أنظمة المخزون بالشركة :

- أ- الكاتالوج الإلكتروني
- ب- كاتالوج البوابة الإلكترونية
- ج- الـ ERP
- د- الكاتالوج الورقي

(38) من أهم نماذج الأعمال المطبقة في التجارة الإلكترونية :

- أ- مبيعات الجملة
- ب- الاعلانات
- ج- المزادات
- د- التخفيضات الموسمية

(39) إدارة خدمة العملاء / إدارة علاقات العملاء :

- أ- المفهوم الثاني أشمل من المفهوم الأول
- ب- المفهوم الأول أشمل من المفهوم الثاني
- ج- لا يوجد فرق بينهما
- د- لا توجد مفاهيم بهذه المسميات.

(40) يعتبر أكثر أنواع المزادات انتشارا :

- أ- American Auctions
- ب- English Auctions
- ج- Forward Auctions
- د- Reverse Auctions

(41) تعتبر من عيوب تطبيق المزادات التقليديه :

- أ- عدم كفاية الوقت لفحص السلعة او المنتج بشكل جيد.
- ب- دفع اسعار قد تكون مبالغ فيها لبعض السلع.
- ج- صعوبة نقل بعض المنتجات الى موقع المزاد.
- د- ليس مما سبق

الفصل الرابع: 437-439

ثورة الاتصال الإلكترونية

(42) الخدمات التي يتعامل معها المشتري الإلكتروني من خلال موقع الشركة الإلكترونية :

أ- Customer Services

ب- First End

ج- Front End

د- Back End

(43) يتميز بسهولة استخدامه وتعليمه بقرائه من ارتفاع تكلفة تصميمه :

أ- منطقة / بوابة البيع المتلى

ب- محرك البحث

ج- الموقع الإلكتروني

د- البوابة الإلكترونية

(44) يلعب الوسيط الإلكتروني أدواراً هامة باستثناء :

أ- توفير تكاليف البحث

ب- توزيع المنتجات

ج- حصر مخاطر التعاقد مع الآخرين

د- التعداد الخصوصية

(45) يسمى نموذج العمل Business Model والذي يتداخله التعاون مع الشركات الإلكترونية :

أ- Subscription Fees

ب- Transaction Fees

ج- Affiliation

د- Sales

(46) سوق تمتلكه شركة واحدة يسمح فقط بالمشاركة فيه تسويقاً مع حصة من الزبائن المقيمين في :

الشركة المالكة ويسمى :

أ- Private Market

ب- Public Market

ج- Regional Market

د- Global Market

(47) يقصد بمصطلح B2B في التجارة الإلكترونية :

أ- البيع من الشركات للزبائن

ب- البيع من الزبائن للشركات

ج- البيع من الزبائن للزبائن

د- البيع من الشركات على الشركات

(48) تعتبر مستقبل وثورة الاتصال الإلكترونية :

أ- M-Advertising

ب- M-Commerce

ج- E-Tailing

د- M-Banking

(49) يطلق على أي شركة تلتفد أعمالها في السوق التقليدي وليس على الإنترنت :

أ- Pure Online Organization

ب- Click - and - Mortar

ج- Brick - and - Mortar

د- Click - and - Employees

(50) يرجع الكثير من الخبراء أسباب الهيار العديد من شركات العالم الافتراضي إلى :

أ- انعدام التخطيط الاستراتيجي الجيد

ب- ضعف رؤوس الأموال المستثمرة لدى هذه الشركات

ج- الصعوبات التقنية والأمنية التي تعرضت لها هذه الشركات

د- دخول شركات غير مؤهلة في الأسواق الافتراضية

مع التعليلات الطيبة بالتوافق