

## تبويب أسئلة

### إدارة الأعمال الالكترونية للدكتور عبدالناصر عبدالعال

## المحاضرة الأولى

تزداد أهمية ثقة المستهلكين في المؤسسة في بيئة..... :

١. B2B
٢. **B2C**
٣. G2C
٤. C2G

التجارة الالكترونية هي..... :

١. هي العمليات الالكترونية في المؤسسة.
٢. هي عمليات البيع والشراء بواسطة الأجهزة الالكترونية.
٣. تشمل كافة النشاطات والمعاملات الالكترونية داخل المنظمة وخارجها.
٤. تشمل إدارة العلاقات مع الزبائن.

التخصصات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لا تشمل .....

١. الإدارة
٢. أنظمة المعلومات
٣. المحاسبة والمراجعة
٤. الرياضيات

التجارة الإلكترونية تشمل .....

١. B2B و B2C و C2C
٢. B2G و G2G و C2G و G2B
٣. G2G و C2C و B2B
٤. لاشيء مما سبق

من أمثلة التجارة الالكترونية من أعمال إلى أعمال ( B2B ) :

١. عملية دفع الضرائب إلكترونياً
٢. العمليات التي تتم بين المصانع ومراكز التسويق.
٣. المزادات الالكترونية.
٤. تجارة التجزئة.

الحكومة الالكترونية هي .....

١. B2B و G2C و G2G
٢. G2G و C2G و B2B
٣. G2B و G2G و G2C و B2G
٤. G2G و C2C و B2B

خدمات الحكومة الإلكترونية تشمل .....

١. C2C, G2G, B2B
٢. G2B, G2C, B2B
٣. G2B, G2C, C2B
٤. G2C, G2G, G2B, C2G

هي من عمليات الاعمال الالكترونية التي تركز على العميل..... :

١. التواصل مع الزبون. أو الموردين
٢. التدريب.
٣. الاتصال بين مجموعة العمل.
٤. الجهود الترويجية والتسويق

من عمليات الاعمال الالكترونية الداخلية ...

١. التواصل مع الموردين
٢. التدريب
٣. تحليل الطلب والتنبؤ به
٤. الجهود الترويجية والتسويقية

هي من عمليات الاعمال الالكترونية التي تركز على الإنتاج :

١. تجديد المخزون.
٢. تدريب الموظفين.
٣. الاتصال بين مجموعات العمل.
٤. الجهود الترويجية والتسويقية. أو خيارات اخرى

١. التواصل مع الموردين

٢. التدريب
٣. الاتصال بين مجموعات العمل
٤. الجهود الترويجية و التسويقية

فوائد الاعمال الالكترونية لأرباب الاعمال تشمل:

١. إعطاء العملاء القدرة على تبادل المعلومات.
٢. وفورات في التكلفة بكافة أنواعها
٣. انخفاض الأسعار.
٤. خلق وظائف جديدة.

تجارة التجزئة الإلكترونية تدرج تحت ؟

١. B2C

٢. B2B

٣. B2G

٤. G2G

من فوائد الاعمال الالكترونية للزبائن :

١. جمع المعلومات عن الزبائن واستخدامها في التخطيط
٢. وفورات في تكلفة التسويق
٣. ظهور ما يعرف بالمخازن الخاوية
٤. خلق وظائف جديدة

المجتمعات الالكترونية تصنف ضمن :

١. C2C

٢. B2B

٣. G2G

٤. G2B

عملية دفع الضرائب الكترونيا تعتبر ضمن

١. C2C
٢. B2B
٣. G2C
٤. **B2G**

ملاحظة هامة إذا ذكر بالخيارات C2G  
يعتبر صحيح

تتميز معاملات ..... بان الكميات صغيرة

١. G2B
٢. **C2C**
٣. B2B
٤. B2G

يحتاج مراجعة  
مع الدكتور

هي الأنسب للشركات الصغيرة ومتناهية الصغر

١. B2B
٢. B2G
٣. G2B
٤. **C2C**

يحتاج مراجعة  
مع الدكتور

المعاملات الالكترونية بين تجارة الجملة وتجارة التجزئة تعتبر ؟

١. C2C
٢. G2G
٣. **B2B**
٤. G2C

ذكرها الدكتور في المباشرة

## المحاضرة الثانية

يقصد ب دراسة " تحليل السوق " بأنه .....

١. بيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للأموال والحفاظ على أرباحها مع مرور الوقت.
٢. المنطلق الذي تضعه مؤسسة من أجل خلق وإيصال وامتلاك قيمة.
٣. **دراسة الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات والمخاطر التي تواجهه.**
٤. دراسة الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة.

ليست من أبعاد دراسة تحليل السوق :

١. حجم السوق.
٢. الأرباح المتوقعة.
٣. أهم قنوات التوزيع.
٤. **تحديد القيمة المقترحة أو Proposition Value .**

ابعاد دراسة تحليل السوق لاتشمل .....

١. حجم السوق
٢. **نماذج الأعمال**
٣. هيكل التكاليف
٤. عوامل النجاح واهم قنوات التوزيع

السوق الالكتروني هو..... :

١. مكان يجتمع فيه البائع والمشتري.
٢. **مكان افتراضي يلتقي فيه البائع والمشتري.**
٣. هو برنامج صغير يستخدمه المشتري للبحث في الكتالوج عن المنتج المطلوب.
٤. موقع الكتروني يتم تحديث المحتوى فيه باستمرار وغالبا ما يشمل فيديوهات.

عناصر المتجر الالكتروني لاتشمل .....

١. الكتالوج الالكتروني
٢. سياسة الخصوصية
٣. سلة التسوق ومنطقة الدفع المالي
٤. منطقة شحن وايصال المنتج

من أهم خصائص السوق التقليدي أن .....

١. الإنتاج متخصص حسب رغبة الزبون.
٢. الكتالوج رقمي.
٣. المنتجات الرقمية.
٤. المنتجات حسيه / لمسية

يصنف موقع Mortar – Click ضمن .....

١. المتاجر الخاصة.
٢. المتاجر العامة.
٣. المتاجر المزودة
٤. المتاجر الإقليمية.

تصنف شركة eBay على أنها ضمن أعمال .....

١. الاشتراكات.
٢. الدعاية و الإعلان.
٣. المزادات الالكترونية.
٤. الوسطاء.

موقع أي باي eBay يعتبر:

١. متجر الكتروني مزدوج
٢. متجر الكتروني خاص
٣. متجر الكتروني عام
٤. مجمع تجاري الكتروني

من أهم خصائص السوق التقليدي:

١. الإنتاج المخصص حسب رغبة الزبون.
٢. استخدام الانترنت والموبايل.
٣. الإنتاج شامل وواسع جداً.
٤. الكتالوج الرقمي.

من اهم عناصر السوق :

١. استراتيجية الاعمال
٢. البياعه.
٣. وسائل تأمين عمليات البيع والشراء
٤. المكان الذي يتم فيه البيع والشراء

شركة جوجل تعتبر :

١. احد الوسطاء الالكترونيين.
٢. نموذج للمتاجر الالكترونية
٣. نموذج للمزادات الالكترونية
٤. نموذج للمجمعات الالكترونية

من أهم الخصائص الصديقة للبيئة في الأسواق الإلكترونية.....؟

١. أن الفواتير ورقية
٢. بأنها توفر الوقت
٣. أن الإنتاج مخصص حسب رغبة العميل
٤. الإنتاج شامل واسع جدا

وظائف السوق لا تشمل ...

١. تسهيل التقاء الباعه بالمشتريين وربطهم ببعضهم البعض
٢. تسهيل تدفق المعلومات
٣. تسهيل عملية تصنيع المنتجات
٤. تسهيل انتقال المنتجات والخدمات من البائع للمشتري

من أهم خصائص السوق الإلكتروني أن.....

١. الإنتاج نمطي
٢. ارتفاع التكاليف
٣. المنتجات حسية
٤. أن الإنتاج مخصص حسب رغبات الزبون

الاسواق التقليدية لا تحافظ على البيئة لان ...

١. تكاليف المعاملات مرتفعة
٢. تكاليف المعاملات عالية
٣. الإنتاج نمطي وواسع وشامل
٤. الإنتاج مخصص حسب رغبة الزبون

من اهم خصائص السوق الالكتروني ....

١. الفواتير ورقية
٢. الكتالوج ورقي
٣. استخدام الانترنت والجوال
٤. الإنتاج شامل وواسع جدا

## المجازرة الثالثة

نموذج الأعمال .....

١. هو جزء من خطة التسويق الالكتروني.
٢. هو المنطق الذي تتبعه مؤسسة من أجل اكتساب زبائن.
٣. هو بيان يصف الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة.
٤. هو البيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للأموال والحفاظ على تدفق أرباحها.

مصطلح ..... يشير الى قيام مجموعة من البشر بتوحيد وتنظيم جهودهم بهدف اقتناء الثروة من خلال إنتاج وتوزيع السلع والخدمات ؟

١. بيئة الأعمال
٢. الأعمال
٣. السوق
٤. البنية التحتية للأعمال الالكترونية

من أمثلة قنوات التوزيع المباشرة .....

١. فريق عمل مبيعات تابع للمنشأة.
٢. مركز بيع بالتجزئة مملوكة للشركة.
٣. موقع الكتروني مملوك للشركاء.
٤. محل تجزئة مملوكة للشركة.

- المشاركة في أداء العمل" هي أحد أنواع العلاقات مع العملاء ومن أمثلها :
١. إنشاء الشركة موقع على وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع زبائنهم.
  ٢. تخصيص أحد مندوبي خدمة العملاء "العميل" معين مثل كبار العملاء.
  ٣. تنزيل المستخدمين مقاطع فيديو على موقع اليوتيوب.
  ٤. مساعدة مندوب الزبائن أثناء عملية الشراء.

- العلاقة مع العملاء في الفيسبوك تدرج تحت نموذج ....
١. المساعدة الشخصية الخاصة
  ٢. المشاركة على أداء العمل
  ٣. المساعدة الشخصية
  ٤. المحافظة على العملاء

- نموذج ..... لإدارة العلاقة مع العملاء يعتبر الانجح :
١. تصنيف المساعدة الشخصية
  ٢. تصنيف المساعدة الخاصة
  ٣. الخدمة الذاتية
  ٤. الاعمال

- يوتيوب تصنف ضمن .....
١. C2C
  ٢. B2B
  ٣. C2B
  ٤. كل ما سبق

- يمكن لمؤسسة ما تحقيق " اقتصاديات الحجم الكبير عن طريق.....
١. تطوير سلعة أو خدمة قادرة على المنافسة في السوق.
  ٢. توليد إيرادات إضافية عن طريق التأجير والتراخيص وحقوق الاستخدام.
  ٣. توظيف مزيد من الخبراء وعمال السوق والمهرة.
  ٤. الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى.

- تصنف شركة أي باي eBay على أنها ضمن نموذج أعمال ؟
١. الاشتراكات
  ٢. الدعاية والإعلان
  ٣. المزادات الإلكترونية
  ٤. محركات البحث

- جوجل تعتبر مثال لنموذج :
- تصنف شركة جوجل ضمن:
١. المزادات الإلكترونية.
  ٢. الاشتراكات.
  ٣. الدعاية والإعلان.
  ٤. المجتمع.

- تعتبر مثال لنموذج الدعاية والإعلان :
١. شركة مايكروسوفت
  ٢. شركة جوجل
  ٣. موقع الحراج
  ٤. العملاء المدفوعون بالحاجة

عند تحديد القيمة المقترحة في نموذج الاعمال يجب الاجابة على السؤال ....

١. أي متطلبات العمل سوف تلبى؟
٢. ماهي شريحة العملاء التي نستهدفها؟
٣. كيف نصل الى العملاء؟
٤. ما هو نوع العلاقة المناسبة لعملائنا؟

عند تحديد قنوات التوزيع في نموذج الاعمال يجب الإجابة على السؤال :

١. ماهي القيمة التي سننتجها.
٢. ماهي شريحة العملاء التي نستهدفها.
٣. كيف نصل للعملاء.
٤. ماهي نوع العلاقة المناسب لعملائنا.

قنوات التوزيع المباشرة :

١. هي مواقع الكترونية مملوكة للغير
٢. هي محلات للبيع بالتجزئة المملوكة للشركة
٣. تشمل المواقع الالكترونية المملوكة للشركة.
٤. هي محلات تجزئة تدار مباشرة بواسطة الشركة

الموارد البشرية التي يتطلبها انتاج القيم المقترحة في الشركة تشمل :

١. العلماء والاكاديميين.
٢. لخبراء ورجال البيع المهرة.
٣. العمال..
٤. رؤوس الأموال.

الموارد الفكرية التي يتطلبها انتاج القيم المقترحة تشمل :

١. الموظفين
٢. رجال المبيعات المهرة.
٣. العمال
٤. المباني والتجهيزات

من أهم دوافع عدم الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى:

الشركات تمتنع عن الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى لرغبتها في :

١. تحقيق اقتصاديات الحجم.
٢. الحد من المخاطر وعدم التيقن.
٣. الحصول على موارد وأنشطة معينة.
٤. المحافظة على تميز العلامة التجارية.

من الموارد الفكرية التي يتطلبها إنتاج القيمة المقترحة.....

١. العمال
٢. رؤوس الأموال
٣. مصممي المنتج
٤. المباني والأجهزة

براءات الاختراع تعتبر من الموارد

١. البشرية
٢. الفكرية
٣. المادية
٤. المالية

نظم المعلومات تعتبر موارد :

١. بشرية
٢. فكرية
٣. مادية
٤. مالية

الرواتب والأجور تعتبر؟

١. تكاليف متغيرة
٢. تكاليف ثابتة
٣. تكاليف غارقة
٤. تكاليف مدفوعة بالكلفة

تعتبر تكاليف متغيرة .

١. الرواتب
٢. الإيجارات
٣. المواد الخام
٤. ومرافق التصنيع وتجهيزاته

تستطيع مؤسسة ما تحقيق اقتصاديات الحجم الكبير عن طريق ؟

١. تطوير سلعة او خدمة قادرة على المنافسة في السوق
٢. توليد إيرادات إضافية عن طريق التاجير والتراخيص وحقوق الاستخدام
٣. توظيف مزيد من الخبراء وعمال التسويق المهرة
٤. الدخول في شراكات مع المؤسسات الأخرى

..... لا تميز بين الشرائح المختلفة للعملاء

١. سياسة التنوع
٢. سياسة التمييز
٣. الأسواق المتخصصة
٤. الأسواق الجماهيرية

الأسواق ..... هي الأشد ضررا بالبيئة

١. الجماهيرية
٢. المتخصصة
٣. التي تميز بين الزبائن
٤. التي تنوع في المنتجات

يحتاج مراجعة مع  
الدكتور

شركة ديل DELL تتبع نموذج أعمال .....

١. الوسطاء
٢. المزادات الالكترونية
٣. الاشتراكات
٤. المصنع

## المحاضرة الرابعة

هي البرامج والشبكات والأجهزة والتطبيقات التي تحتاجها الأعمال الالكترونية ؟

١. البنية التحتية للأعمال الالكترونية
٢. نماذج الأعمال
٣. الحوسبة السحابية
٤. حيادية الانترنت

جوجل درايف يقع ضمن طبقة .....

١. الخدمات و التطبيقات
٢. برمجيات النظام
٣. طبقة تخزين البيانات
٤. الاجهزة المادية و الشبكة

من اهم مميزات شبكة الند للند :

١. ان العميل يطلب الخدمة والخدام يقدمها
٢. وجود مركزية في ادارة البيانات
٣. انها شبكة صديقة للبيئة
٤. ان أمن المعلومات افضل

قنوات التوزيع الالكترونية تقع ضمن طبقة .....

١. الخدمات والتطبيقات
٢. برمجيات النظام
٣. طبقة تخزين البيانات
٤. الاجهزة المادية و الشبكة

.....تستخدم في تحديد مواقع المحلات والمستشفيات والجامعات والأماكن المختلفة :

١. نظم المعلومات الجغرافية GPS

٢. الغبار الذكي.
٣. شبكة السيارات اللاسلكية vehicles hoc ad mobile
٤. الشرائح البيولوجية.

من أهم خصائص كابلات الاتصالات الضوئية.....

من أهم مزايا كابلات الاتصالات الضوئية مقارنة بالأقمار الصناعية.....

١. أنها رخيصة.
٢. تتوافر في كل مكان.
٣. لا يحتاج إلى رخص وحقوق امتياز من الحكومات.
٤. تعطي سرعة بيانات كبيرة جداً او بخيارات اخرى

١. انها رخيصة

٢. انها توفر الاتصالات في كل مكان
٣. لا تحتاج الى رخص وحقوق امتياز من الحكومات
٤. انها توفر امن المعلومات اكثر من الأقمار الصناعية

من أهم خصائص شبكة الاكسترانت extranet .....

١. أن الأشخاص غير العاملين في المؤسسة يستطيعون الدخول إليها.
٢. انه غير العاملين في المؤسسة لا يستطيعون الدخول إليها.
٣. أنها أصغر حجما وتكلفة من شبكة الانترنت.
٤. ان الدخول إليها لا يتطلب المستخدم كلمة مرور.

من أهم خصائص وسائل التواصل التقليدية.....

١. ارتفاع التكاليف.
٢. استمرارية عمق العلاقة مع الزبائن .
٣. جودة الخدمة.
٤. سهولة جمع البيانات عن الزبائن.

#### Open DNS هو أحد.....

١. البرامج المضادة للفيروسات.
٢. البرامج المجانية الخاصة بالحوسبة السحابية.
٣. فلاتر الانترنت proxy.
٤. برامج متصفح الانترنت المجانية.

#### شبكة الانترنت:

١. تعتبر أصغر من شبكة الانترنت.
٢. لا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة الدخول عليها.
٣. هي شبكة موجهة لموظفي الشركة فقط.
٤. هي شبكة كبيرة مكونه من عدد كبير جداً من الشبكات.

#### برنامج أفيرا هو أحد :

١. نظم تشغيل الحاسبات.
٢. البرامج المجانية المضادة للفايروسات
٣. فلاتر الانترنت.
٤. برامج تصفح الانترنت.

#### هو أحد البرامج المفتوحة المصدر : او احد التقنيات المفتوحة المصدر:

١. أفاست
٢. نظام التشغيل ويندوز.
٣. كابلات الاتصالات الضوئية.
٤. برنامج نورتن. أو خيارات اخرى

#### ١. AVAST أفاست

٢. متصفح الإنترنت اكسلورر
٣. برنامج نورتن بمكافحة الفيروسات
٤. نظام التشغيل ويندوز أو خيارات اخرى

#### ١. AVAST أفاست

٢. IPSec
٣. نورتن
٤. كاسبر

#### ..... سوف تزيد مخاطر التجسس والجرائم الالكترونيه :

١. نظم المعلومات الجغرافية.
٢. الغبار الذكي.
٣. شبكة السيارات اللاسلكية.
٤. أنية العسل

#### من اهم خصائص الحوسبة السحابية Computing Cloud :

١. انها آمنة وتحافظ علي الخصوصية مقارنة بالحوسبة التقليدية
٢. انها تستهلك طاقة كبيرة مقارنة بالحوسبة التقليدية
٣. انها لا تحتاج الي إنترنت سريع
٤. انها اقل تكلفه في الحوسبة التقليدية.

من أهم مزايا الحوسبة السحابية أنها.....

١. تحقق العدالة بين المستهلكين
٢. أنها تحافظ على خصوصية الأفراد
٣. تحتاج الى إنترنت سريع
٤. أنها تزيد قدرة المستخدمين على الابتكار

تعتبر اهم تطبيق على الانترنت؟

١. الانترنت
٢. الاكسترانت
٣. الشبكة العنكبوتيه او WWW
٤. الخوادم

تقدم وسيلة اتصالات صديقة للبيئة ؟

١. نظم المعلومات الجغرافية
٢. الغيار الذكي
٣. شبكة السيارات اللاسلكية
٤. آنية العسل

شبكة السيارات اللاسلكية mobile ad hoc vehicles.....

١. سوف تزيد مخاطر التجسس
٢. سوف توفر وسيلة اتصالات صديقة للبيئة
٣. سوف تزيد من قدرة المستخدمين على الابتكار
٤. سوف تقدم اتصالات أكثر سرعة وأماناً مقارنة بالإنترنت التقليدي

..... تساعد على نشر المعرفة وثقافة الابتكار في المجتمع؟

١. الأسواق التقليدية
٢. البرامج مفتوحة المصدر
٣. البرامج المرخصة
٤. الحوسبة السحابية. أو بخيارات اخرى
١. الابتكارات المغلقة.
٢. البرامج مفتوحة المصدر.
٣. البرامج المرخصة.
٤. آنية العسل.

من عيوب اتصالات الاقمار الصناعية انها:

١. باهظة التكاليف
٢. لا تستطيع توفير اتصالات في كل مكان
٣. تحتاج الى رخص وحقوق امتياز من الحكومات
٤. تعطي سرعه بيانات اقل من كابلات الالياف الضوئية.

شبكة الانترنت intranet :

١. هي شبكة خارجية تخدم كل اصحاب المصلحة
٢. لا يستطيع الاشخاص من غير العاملين في المؤسسة الدخول اليها.
٣. هي شبكة موجهه للجمهور.
٤. هي شبكة كبيرة مكونة من عدد كبير جدا من الشبكات

من فوائد وسائل التواصل الاجتماعي لأرباب الاعمال انها:

١. توفر وسائل اتصال آمنة بالمقارنة بالوسائل التقليدية.
٢. تعتبر وسيلة مناسبة لجمع المعلومات من الزبائن.
٣. مرتفعة التكاليف
٤. توفر اتصال في اتجاه واحد

✚ من مزايا شبكات الواي فاي مقارنة بالانترنت السلبي او الـدى إس ال انها .....

١. تزيد من خبرات ومهارات المستخدمين

٢. مجال التغطية كبير جدا
٣. شبكة امنه مقارنة بالانترنت الارضي
٤. تتميز بتوفير سرعة بيانات كبيرة

✚ مزايا شبكات الواي فاي لا تشمل :

١. القدرة على زيادة الايرادات
٢. القدرة على تحسين بيئة الاعمال
٣. قدرتها على التكامل مع شبكات الجوال
٤. قوة امن المعلومات

✚ من عيوب شبكات الواي فاي مقارنة بالانترنت السلبي او الـدى إس ال انها.....

١. تزيد من خبرات ومهارات المستخدمين
٢. مجال التغطية محدود
٣. شبكة أمنة مقارنة بالانترنت الأرضي
٤. تتميز بتوفير سرعة بيانات كبيرة

✚ عمل شبكة وأي فاي الي جانب شبكة الانترنت الأرضي تضمن ؟

١. سرية البيانات
٢. توثيق البيانات
٣. الوصول للبيانات
٤. تكامل البيانات

✚ تمكن المستخدمين من كتابة الملفات أو الاستماع للموسيقى أو تحرير الصور ؟

١. نظام التشغيل
٢. التطبيقات
٣. البرامج المساعدة
٤. انية العسل

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

١. برنامج بلاك بورد
٢. برنامج سكايبى
٣. برنامج واتساب
٤. نظام ساهر

✚ من امثلة البرامج التي تعمل بنظام شبكة الند للند Peer-to-peer.....

١. برنامج بلاك بورد
٢. برنامج سكايبى
٣. برنامج البانر
٤. نظام ساهر

✚ من أهم خصائص البرمجيات مفتوحة المصدر.....

١. تزيد دور المجتمع في الابتكار
٢. توفر التكاليف
٣. أنها C2C
٤. كل الاجابات السابقة صحيحة

➤ من أهم مزايا البرمجيات مفتوحة المصدر .....

١. زيادة أمن المعلومات
٢. سهولة الحصول على الدعم الفني الازم
٣. يوجد فيها كل الخصائص المطلوبة
٤. انها تحقق الاستقلالية

➤ من أهم مميزات البرامج مفتوحة المصدر .....

١. أنها توفر الاستقلالية
٢. انها تعتبر امنة مقارنة بالبرامج التجارية
٣. انه من السهل الحصول على الدعم الفني اللازم
٤. وجود كل الخصائص المطلوبة فيها

➤ ..... تساهم في تحقيق وفرة الحوسبة

١. إنترنت الأشياء
٢. الروبوتات
٣. الأقمار الصناعية
٤. كابلات الالياف الضوئية

➤ .....يمكنها مد المناطق النائية والمتطرفة بالانترنت :

١. الأقمار الصناعية
٢. كابلات الالياف الضوئية
٣. أقاست
٤. التطبيقات

➤ من أهم مزايا الأقمار الصناعية....

١. سرعة البيانات
٢. توفر أمن المعلومات مقارنة بكابلات الالياف الضوئية
٣. تحتاج الى رخص و حقوق امتياز من الهيئات أو الحكومات أو المجالس المحلية
٤. قدرتها على مد المناطق النائية و الجبلية بخدمة الانترنت

➤ من اهم عيوب كابلات الاتصالات الضوئية مقارنة بالأقمار الصناعية ...

١. انها رخيصة
٢. انها توفر اتصالات في كل مكان
٣. انها تحتاج الى رخص وحقوق امتياز من الحكومات
٤. انها توفر امن المعلومات

➤ من عيوب الحوسبة السحابية **CLOUD COMPTING** .....

١. انها امنة وتحافظ على الخصوصية مقارنة بالحوسبة التقليدية
٢. تستهلك طاقة كبيرة مقارنة بالحوسبة التقليدية
٣. انها تحتاج الى انترنت سريع
٤. اقل تكلفة من الحوسبة التقليدية

➤ من مزايا الحوسبة السحابية ..

١. لا تواجه اي مشاكل قانونية
٢. توفر الاجهزة و البرمجيات
٣. تحمي خصوصية الأفراد و الاعمال
٤. لا تعتمد على شركة اخرى

من أمثلة خدمات الحوسبة السحابية .....

١. نظام أندرويد
٢. IPSec
٣. تطبيق واتساب
٤. ويكس دوت كوم WIX.COM

حدد العبارة الخاطئة بخصوص انترنت الأشياء :

١. تستخدم في البيوت الذكية وإدارة المخزون والرعاية الصحية والزراعة
٢. سوف تؤدي إلى تلوث في الاشارات
٣. يمكن أن يستخدم في التجسس
٤. توفر وسيلة اتصالات صديقة للبيئة

شبكات الواي فاي تقع ضمن طبقة ..... في نموذج البنية التحتية للأعمال الالكترونية ؟

١. الخدمات والتطبيقات
٢. برمجيات النظم
٣. الأجهزة المادية والشبكة
٤. البيانات والمحتوى

من مزايا تطوير البرامج داخل الشركة ؟

١. انه تم اختيارها على نطاق واسع
٢. سرعة تنزيلها وإدخالها الخدمة
٣. قلته التكاليف
٤. أنها تعطي خدمات وبرامج مخصصة

من مزايا تطوير البرامج والتطبيقات داخل الشركة

١. أنها تعطي وظائف أفضل ومخصصة
٢. أنها توفر في النفقات مقارنة بشرائها جاهزة
٣. أن تطويرها داخل الشركة يوفر مبالغ طائلة
٤. أنها لا تحتاج الى خبرة لتطويرها

من عيوب تطوير البرامج داخل الشركة.....

١. أنه تم اختيارها على نطاق واسع
٢. سرعة تنزيلها وإدخالها الخدمة
٣. ارتفاع التكاليف
٤. أنها تعطي خدمات وبرامج مخصصة

برنامج مكافحة الفيروسات مكافي يعتبر من ..؟

١. تطبيقات الأعمال
٢. نظم التشغيل
٣. البرامج المساعدة
٤. برامج أتمته الصناعات

برامج ضغط البيانات تعتبر ضمن .....

١. التطبيقات
٢. نظم التشغيل
٣. برمجيات أتمته الصناعات
٤. البرامج المساعدة

حدد العبارة الخطأ بخصوص البرامج المجانية؟

١. توفر التكاليف
٢. تشجع على الابتكار وتوفر الاستقلالية
٣. هناك هواجس بخصوص امن المعلومات
٤. من السهل الحصول على الدعم الفني اللازم

نموذج تام TAM يستخدم في ....

١. قياس إنتاجية التقنية
٢. تفسير دوافع اقتناء التكنولوجيا من قبل الافراد
٣. تحليل البيئة الصغرى للأعمال
٤. قياس مدى نجاح الخطة الاستراتيجية

الفوائد الملموسة للأعمال الالكترونية تشمل

١. زيادة رضا الزبائن
٢. زيادة الارباح
٣. تعزيز العلامة التجارية
٤. زيادة الثقة في الخدمات الالكترونية

..... يساهم في تقليل تكاليف الدعاية والإعلان

١. IPSec
٢. A V G
٣. https
٤. IPTV

المشاكل الادارية لبنية الاعمال الالكترونية لاتشمل .....؟

١. إنتاجية التقنية
٢. تصميم البنية الالكترونية للأعمال الالكترونية
٣. اقتناء التكنولوجيا
٤. دراسات الجدوى وسياسات أمن المعلومات وادارة التغيير وغيرها

## المجازرة الخامسة

خصائص بيئة الاعمال الالكترونية لا تشمل ؟

١. الأعمال الالكترونية تحتاج الى تغيير في الثقافة والعمالة وهيكال المنظمة والإدارة
٢. الأسواق الالكترونية تمتد خارج الحدود الوطنية فلها عاداتها وقوانينها وثقافاتها المختلفة
٣. الأعمال الالكترونية تحتاج الى قوانين مختلفة عن قوانين الأعمال التقليدية
٤. المنتجات الرقمية غير ملموسة مما يتعذر فحصها واكتشاف سرقتها

..... تعتبر ضمن البيئة الداخلية للأعمال الالكترونية

١. الموردون
٢. العملاء
٣. صورة الشركة وسمعتها
٤. العوامل الاقتصادية

لا يمكن للمنظمة التحكم في بيئة الأعمال :

١. الخارجية الكلية
٢. الخارجية الصغرى
٣. الداخلية
٤. لا شيء مما سبق

➤ نموذج ..... يستخدم في دراسة البيئة الداخلية والخارجية للأعمال

١. PESTLE

٢. SLEPT

٣. SWOT

٤. SOSTAC

➤ نموذج SWOT يستخدم في ...

١. تجنب الهدر في عمليات الانتاج

٢. عمليات الانتاج الرشيق

٣. تصميم البنية التحتية لأعمال الانترنت

٤. تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر

➤ نموذج SLEPT يصف ...

١. الخطط والتوجيهات المستقبلية للمنظمة

٢. مجموعة من المنظمات التي تشارك في انتاج منتج او خدمة معينة

٣. الشبكات والاجهزة والبرامج والتطبيقات التي تحتاجها الاعمال الالكترونية

٤. عوامل البيئة الخارجية التي تؤثر على نجاح او فشل الاعمال الالكترونية

➤ نموذج سلبية SLEPT لا يشمل .....

١. العوامل الاجتماعية و الاقتصادية

٢. الفرص و التهديدات

٣. البيئة الداخلية

٤. البيئة الخارجية الصغرى

➤ نموذج سلبية SLEPT لا يشمل .....

١. البيئة الخارجية

٢. الفرص و التهديدات

٣. البيئة الداخلية

٤. البيئة الخارجية الصغرى

➤ نموذج PESTLE اشمل من نموذج SLEPT لأنه يتضمن ؟

١. العوامل الاقتصادية

٢. العوامل الاجتماعية

٣. العوامل البيئية والموارد الطبيعية

٤. العوامل الدينية

➤ ..... في بيئة الاعمال الالكترونية يشمل تأثير تصورات المستهلك عن استخدامات الانترنت في مختلف الأنشطة:

١. العامل الأخلاقي.

٢. العامل القانوني.

٣. العامل الاجتماعي

٤. العامل الاقتصادي.

➤ من العوامل الاجتماعية في بيئة الاعمال الالكترونية .....

١. مدى الدعم الحكومي للخدمات الالكترونية

٢. معدل التضخم

٣. عدد شركات الاتصالات في الدولة

٤. ظهور تكنولوجيا جديدة

في بيئة الأعمال الإلكترونية يشمل نسبة مستخدمي الانترنت في المجتمع:

١. العامل الأخلاقي.
٢. العامل القانوني.
٣. العامل الاجتماعي.
٤. العامل الاقتصادي.

من العوامل الاجتماعية في بيئة الاعمال الإلكترونية ..

١. الدعم الحكومي للخدمات الإلكترونية
٢. معدل التضخم
٣. الفجوة الرقمية
٤. معدل الاجور

من العوامل الاجتماعية في بيئة الاعمال الإلكترونية :

١. مدى الدعم الحكومي للخدمات الإلكترونية
٢. معدل التضخم
٣. الفجوة الرقمية
٤. ظهور تكنولوجيا جديدة

عوامل تحديد قرار الاشتراك في الانترنت لا يشمل الآتي :

١. تكلفه الاشتراك
٢. مدى توفر خدمات التجارة الإلكترونية
٣. الفائدة المتوقعة من الانترنت
٤. عامل الأمن

العوامل القانونية والأخلاقية في بيئة الاعمال الإلكترونية تشمل :

١. الضرائب.
٢. القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الإلكترونية.
٣. نموذج الاعمال.
٤. التغييرات التكنولوجية.

العوامل الاقتصادية في بيئة الأعمال الإلكترونية تشمل .....

١. معدل الضرائب
٢. القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الإلكترونية
٣. نماذج الأعمال
٤. التغييرات التكنولوجية

يعتبر من أهم العوامل الاقتصادية في بيئة الاعمال الإلكترونية :

١. حجم السوق.
٢. القوانين المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية.
٣. تبني الحكومة لخدمات الحكومة الإلكترونية.
٤. نسبة أفراد المجتمع المشتركين في الانترنت.

أسعار البترول تعتبر من ضمن العوامل ....

١. السياسية
٢. الاجتماعية
٣. الاقتصادية
٤. التكنولوجية

العوامل الاقتصادية في بيئة الاعمال الالكترونية تشمل .....

١. معدل الضرائب
٢. القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الالكترونية
٣. نماذج الاعمال Business models
٤. التغيرات التكنولوجية

السياحة الدينية تعتبر من .....

١. من العوامل السياسية لبيئة الاعمال الالكترونية
٢. من العوامل الدينية لبيئة الاعمال الالكترونية
٣. من العوامل الاقتصادية لبيئة الاعمال الالكترونية
٤. من العوامل التقنية لبيئة الاعمال الالكترونية

إنشاء المركز الوطني للتصديق الرقمي ....

١. الاقتصادية
٢. السياسية
٣. القانونية
٤. الاجتماعية

العوامل السياسية لبيئة الأعمال الالكترونية تشمل؟

١. الأحزاب السياسية
٢. مدى دعم الحكومة للخدمات الالكترونية
٣. تسعير الانترنت
٤. أسعار الفائدة على رأس المال

من العوامل السياسية في بيئة الأعمال الإلكترونية :

١. الدعم الحكومي للخدمات الالكترونية
٢. معدل التضخم
٣. الفجوة الرقمية
٤. معدل الضرائب

العوامل السياسية في بيئة الاعمال الالكترونية لا تشمل

١. مدى دعم الحكومة لمجتمع المعلومات وبرامج سد الفجوة الالكترونية ، الانترنت السريع
٢. السياسات و البرامج التي تزيد الثقة و الامان بخصوص المعاملات الالكترونية
٣. دور القطاع العام و السياسات الخاصة بالبيئة
٤. سياسة الخصوصية للشركة

مشروع نيوم للتنمية يعتبر من العوامل .....

١. القانونية
٢. السياسية
٣. الحكومية
٤. التكنولوجية

من أهم التأثيرات المستقبلية للحاسوب والانترنت على سوق العمل :

١. أن نسبة العمال الذين يعملون أكثر من ٤٠ ساعة يوميا سوف تزداد بصورة كبيرة.
٢. سوف تتركز الثروة في يد رجال الاعمال.
٣. سوف تقل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يملكونها the have-nots – and haves-tech.
٤. سوف تقل الموارد الاقتصادية المستخدمة في الاعمال بشكل كبير.

حدد العبارة الخطأ بخصوص تأثيرات الحاسوب والانترنت ؟

١. الحاسب والروبوت سينافسان الإنسان في سوق العمل
٢. انتشار كافة العمل من البيت والعمل جزء من الوقت
٣. سوف تزداد أهمية المنظمة ومكان العمل الرسمي وأوقاته الرسمية بشكل كبير
٤. سوف تقل الموارد الاقتصادية المستخدمة في العمل بشكل كبير

العبارة الصحيحة بخصوص مستقبل الثروة الرقمية :

١. سوف تقل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يمتلكونها.
٢. سوف تزداد الموارد الاقتصادية المستخدمة في العمل بشكل كبير.
٣. سوف تزداد الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يمتلكونها.
٤. سوف يزداد رأس المال الاجتماعي.

ترتيب خطوات المسح البيئي لبيئة الاعمال الالكترونية ؟

١. عمل ملف للعناصر و جمع البيانات و تحليل البيانات و تحديد المتغيرات و التنبؤ بالمتغيرات
٢. جمع البيانات و تحديد المتغيرات و تحليل البيانات و التنبؤ بالمتغيرات و عمل ملف للعناصر
٣. تحديد المتغيرات و جمع البيانات و تحليل البيانات و التنبؤ بالمتغيرات و عمل ملف للعناصر
٤. عمل ملف للعناصر و تحديد المتغيرات و جمع البيانات و تحليل البيانات و التنبؤ بالمتغيرات

الاعمال الالكترونية تعتبر صديقة للبيئة بسبب .....

١. دورها في تقليل المخلفات الالكترونية.
٢. دورها في تقليل استهلاك الورق،
٣. دورها في تقليل التكلفة.
٤. بسبب دورها في توفير الوقت والجهد والعمالة.

من اهم الخصائص الصديقة للبيئة في الاسواق الالكترونية:

١. ان الفواتير ورقية
٢. انها توفر الوقت
٣. ان الانتاج مخصص حسب رغبة العميل.
٤. الانتاج شامل وواسع جدا

## المحاضرة السادسة

استراتيجية الاعمال الالكترونية .....

١. تصف المنطق الذي تتبعه الشركة لتعظيم الربح.
٢. توضح كيفية توظيف تقنية المعلومات لتحقيق استراتيجية المنظمة.
٣. تصف الخطط الاستراتيجية والتوجهات المستقبلية للمنظمة.
٤. هي خطة المنظمة لتحقيق مزايا تنافسية أو خيارات اخرى

١. البيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للأموال والحفاظ على تدفق أرباحها مع مرور الوقت
٢. دراسة الفرص المتاحة وديناميكيات سوق معين والتحديات والمخاطر التي تواجهه
٣. استراتيجية الاعمال الالكترونية توضح كيفية توظيف التقنية لتحقيق استراتيجية المنظمة
٤. دراسة الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة

استراتيجية الأعمال :

١. تصف المنطق الذي تبعه مؤسسة ما من أجل خلق وإبصال وامتلاك قيمة.
٢. توضح كيفية توظيف التقنية لتحقيق استراتيجية المنظمة.
٣. تصف الخطط والتوجهات المستقبلية للمنظمة.
٤. توضح الفرص والمخاطر المتعلقة بالتقنية.

لتحديد الأهداف في الاستراتيجية يجب أن تكون SMART وتعني .....

١. محددة **specific** يمكن قياسها **measurable** يمكن تحقيقها **Achievable** ذات علاقة **Relevant** بمواقف معينة **timed**

٢. محددة **specific** يمكن قياسها **measurable** يمكن تحقيقها **Achievable** واقعيه **Relistic** بمواقف معينة. **timed**

٣. محددة **specific** لها معنى **measurable** يمكن تحقيقها **Achievable** ذات علاقة **Relevant** محددة بمواقف معينة. **timed**

٤. صغيرة **small** لها **meaningful** يمكن تحقيقها **Achievable** ذات علاقة **Relevant** محددة بمواقف معينة. **Timed**

استراتيجية "التميز قائمة على تنوع .....

١. الشركاء.

٢. المنتجات.

٣. قنوات التوزيع.

٤. الموردين.

من عيوب استراتيجية ..... ان منافسي الشركة يستفيدون من استثماراتها وخبراتها واخطائها

١. التمييز والتنوع

٢. التركيز

٣. قيادة التكلفة

٤. المبادر الاول

المخازن الخاوية يمكن أن تكون أحد عناصر استراتيجية .....

١. التمييز أو التنوع

٢. بالتركيز

٣. قيادة التكلفة

٤. المبادر

مرحلة التخطيط يحدد

١. ماذا سنعمل ونشرح ما سنفعله

٢. المسؤوليات ( من ) و المكان ( أين )

٣. مواعيد التسليم

٤. الميزانية خيارات أخرى ٩

١. ماذا سنعمل ونشرح ما سنفعله

٢. المسؤوليات ( من ) و المكان ( أين )

٣. مواعيد التسليم المهام (متى) وكيفية التنفيذ

٤. الميزانية بكم وتبعث تحذيرات مبكرة

نظم المعلومات الاستراتيجية تستخدم في

١. أتمته الأعمال

٢. إنهاء المعاملات

٣. تحسين الكفاءة

٤. تحقيق مزايا تنافسية

نظم ..... تحقق مزايا تنافسية

١. اتمته الاعمال

٢. انهاء المعاملات

٣. المعلومات الاستراتيجية

٤. المعلومات الادارية

اهداف نظم المعلومات الاستراتيجية لا تشمل ...

١. زيادة الارباح
٢. فتح اسواق جديدة
٣. تطوير منتجات جديدة
٤. تحسين طرق انهاء المعاملات

..... تتعامل مع شريحة معينة من المستهلكين :

١. استراتيجية التنوع.
٢. استراتيجية التركيز.
٣. المتاجر المزدوجة.
٤. الأسواق الجماهيرية.

استراتيجية قيادة التكلفة تناسب

١. سياسة الشخصنة
٢. سياسة التمييز
٣. الاسواق المتخصصة
٤. الاسواق الجماهيرية

ظاهرة التطفل تعتبر اهم تحديات استراتيجية...

١. الاستغناء عن الوسطاء
٢. التوسع في الاسواق الجديدة
٣. المصادر الاول
٤. التنوع أو شركة إي باى eBay (كلا الخيارين خاطئة)

استراتيجية ..... تنجح عند محدودية المنافسين و تناسب شركات الطيران الداخلية

١. المصادر الاول
٢. التركيز
٣. قيادة التكلفة
٤. التنوع

من أسباب فشل استراتيجية الاعمال الالكترونية :

١. مغادرة بعض العمال المهرة.
٢. المرونة.
٣. الابتكار.
٤. عدم الالتزام بالمواعيد. أو بخيارات أخرى

من اسباب فشل استراتيجيات الاعمال ....

١. ارتفاع التكاليف
٢. شدة المنافسة في السوق
٣. ضياع بعض الفرص
٤. عدم الالتزام بالمواعيد

اختر الهدف الغير ذكي من بين الاهداف الاتية :

١. تقليل الوقت اللازم للبحث عن المنتج بنسبة ٤٠ في المئة بحلول ديسمبر ٢٠٢٠
٢. تقليل الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء من ٢ ساعة الى ١,٥ ساعة بحلول يوليو ٢٠٢٠
٣. زيادة المبيعات بنسبة ٢٠ في المئة خلال عامين
٤. مضاعفة الارباح أو خيارات أخرى

١. تقليل الوقت اللازم للبحث عن المنتج بنسبة ٤٠% بحلول ديسمبر ٢٠٢٠
٢. تقليل الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء من ٢ ساعة إلى ١,٥ ساعة بحلول يوليو ٢٠٢٠
٣. زيادة المبيعات بنسبة ٢٠% خلال عشرة أعوام.
٤. مضاعفة الأرباح بنسبة ٣٠%

أي الاهداف التاليه ذكى ....

١. زيادة الارياح بالنسبه 11% بحلول عام 2117
٢. زيادة الارياح بحلول عام 2117
٣. زيادة الارياح

ليست ضمن خيارات اعاده هيكله المؤسسة :

١. فتح فرع جديد
٢. الاندماج او الانقسام
٣. الشراكة او التكامل الرأسي او الافقي
٤. تطوير منتج جديد

طريقه بطاقة الاداء المتوازن تستخدم في قياس مدى نجاح :

١. نموذج الاعمال
٢. الخطة الاستراتيجيه
٣. البنيه التحتية للإعمال الالكترونية
٤. الحمله التسويقية

حدد العبارة الخاطئة بخصوص المنتجات النمطية :

١. انتاج منتجات نمطية هو احد خيارات استراتيجيه قيادة التكلفة
٢. انتاج منتجات نمطية ضار للبيئة
٣. انتاج منتجات نمطية يؤدي الى زيادة ظاهرة المخازن الخاوية
٤. تطور نظم المعلومات ادى الى تناقص انتاج المنتجات النمطية

استراتيجية .... تهتم بابتكار منتج جديد :

١. الشركة
٢. الاعمال
٣. المستوى الوظيفي
٤. نظم المعلومات

القوة التنافسية لا تشمل ....

١. منافسة المنتجات البديلة
٢. قوة العملاء
٣. قوة الموردين
٤. قوة الشركاء

تحليل ... يركز على تطوير الاعمال الالكترونية

١. مايكل بورتر
٢. ستيج
٣. هيجل
٤. ساوندرز

## المحاضرة السابعة

أغلبية الزبائن الذين يغادرون بسبب..... :

١. تغير السوق.
٢. قوة المنافسة.
٣. رداة المنتج.
٤. سوء الخدمة أو المعاملة.

#### أنشطة إدارة العلاقة مع العملاء لا تشمل.....

١. تصنيف العملاء الى أنواع مختلفة
٢. توقع احتياجات العملاء والتكيف مع تغيرات الأذواق
٣. القيام بخدمة العملاء والعمل على رضاهم
٤. تطوير منتجات جديدة

#### حدد العبارة الخاطئة بخصوص أهمية ادارة العلاقة مع العملاء :

١. دورة حياة المنتج أصبحت طويلة
٢. العملاء اقل دراية ببدايل السلعة والسلع المكمل لها
٣. خدمة العملاء تحقق مزايا تنافسية
٤. العمال لا يغادرون الشركة او البلد بل يغادرون المدير

#### العائد على الاستثمار في العلاقة مع العملاء = .....

١. عائد المبيعات مقسوم على تكاليف ادارة العلاقة مع العملاء
٢. نسبة الارباح نتيجة تحسين العلاقة مع العملاء مقسومة على تكاليف ادارة العلاقة مع العملاء
٣. حجم الاستثمار في العلاقة مع العملاء مقسوم على نسبة الارباح
٤. نسبة الارباح مقسومة على عائد المبيعات

#### حدد العبارة الخطأ بخصوص إدارة العلاقة مع العملاء

١. دورة حياة المنتج أصبحت قصيرة
  ٢. العمال لا يغادرون الشركة أو البلد بل يغادرون المدير
  ٣. تزايد قدرة المنتجين على التحكم في الأسعار
  ٤. أصبح العملاء أكثر قوة وأصبح من الضروري الاحتفاظ بعلاقة طيبة معهم
- أو بخيارات أخرى

١. خدمة العملاء تحقق مزايا تنافسية
٢. دورة حياة المنتج أصبحت قصيرة
٣. العمال لا يغادرون الشركة او البلد بل يغادرون المدير
٤. زادت قدرة المنتجين على التحكم بالاسعار

#### من خصائص العملاء التي تحدد إطار إدارة العلاقة مع العملاء...

١. التركيبة السكانية والسلوك الشرائي
٢. الخطة الاستراتيجية ونمط الإدارة
٣. قدرة الشركة على تحقيق التكامل بين أقسامها المختلفة ونقاط الاتصال مع العملاء
٤. قدرة الشركة على تأمين المعلومات التي تجمع عن العملاء

#### القدرة على استخدام قنوات توزيع متعددة ومتنوعة هي من.....

١. خصائص العملاء
٢. الإمكانيات التكنولوجية
٣. خصائص الأعمال والعمليات
٤. أهداف إطار العلاقة مع العملاء

#### ملف المستخدم (العميل) لا يتضمن معلومات عن؟

١. الاتصال ، المتطلبات ، الأفضليات
٢. السلوكيات والصفات الديموغرافية
٣. الديانة ، العرق ، التوجهات السياسية
٤. التاريخ الشرائي للعميل

لهم دور كبير في التخلص من المخزون الراكد ؟

١. العملاء الاستراتيجيون
٢. عملاء الخصومات
٣. العملاء المندفعون
٤. العملاء المدفوعون بالحاجة

جودة (خدمات الدعم الفني ) تعتبر من اهم الدوات ادارة العلاقة مع العملاء ويصنف ضمن :

١. العوامل الاجتماعية
٢. طبيعة العمليات
٣. الخطة الاستراتيجية
٤. المشاكل السياسية

المحفزات التسويقية لقرار الشراء .....

١. العلامة التجارية.

٢. ثقافة الفرد.

٣. الحالة الاجتماعية.

٤. الحالة الثقافية.

أغلبية الزبائن يغادرون البائع بسبب :

١. تغيير الأنواع.

٢. قوة المنافسة.

٣. رداءة المنتج.

٤. سوء الخدمة أو المعاملة

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة  
السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

هي برامج ينسخها موقع التجارة الإلكترونية على جهاز المستخدم لتسجيل سلوكه على الموقع :

١. الكوكيز.

٢. ملف الأنشطة.

٣. خوارزميات التنقيب على البيانات.

٤. آنية العسل.

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة  
السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

ليست ضمن وسائل جمع البيانات عن الزبائن .....

١. ملف الأنشطة

٢. الكوكيز

٣. بينكوين

٤. برامج

من المتغيرات الفاصلة للنموذج العام لسلوك المستهلك ؟

١. قدرات الشركة

٢. قرار الشراء

٣. السلوك في المتجر

٤. الحالة الاجتماعية

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة  
السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

تتصف معاملات B2C مقارنة بمعاملات B2B :

١. بأن قرار الشراء غير مستقل.

٢. بأن قرار الشراء سريع.

٣. بأن الوحدات المشتراه كبيرة.

٤. بأنها تحتاج إلى لجان خاصة بالمشتريات.

يتميز نموذج B2C عن B2B بأنه .....

١. يوجد بطئ في عملية إتمام الشراء
٢. حجم الوحدات المشتراه كبيرة
٣. يوجد استقلاليته في عملية اتخاذ القرار في الشراء
٤. غالبا ما يتم عن طريق لجان متخصصة

من المتغيرات الديموغرافية للنموذج العام لسلوك المستهلك :

١. قدرات الشركة.
٢. العلامة التجارية.
٣. السلوك في المتجر.
٤. الحالة الاجتماعية

الحلقة الفاضلة لإدارة العلاقة مع الزبون جوهرها....

١. زيادة رضا الزبون يؤدي الى زيادة المبيعات
٢. زيادة رضا الزبون يؤدي الى زيادة الأرباح
٣. زيادة رضا الزبون تؤدي الى مزيد من رضا الزبون
٤. زيادة رضا الزبون يؤدي الى زيادة التدريب

حدد العبارة الصحيحة بخصوص إدارة العلاقة مع العملاء في العصر الحالي :

١. تنوع العملاء بسبب العولمة
٢. ارتفاع معدل دوران العملاء
٣. شدة المنافسة
٤. كل ما سبق

المشاكل الخاصة بحرية " الاطلاع على بيانات الاقسام المختلفة ".....

١. تعتبر من المحددات التكنولوجية لإطار العلاقة مع العملاء
٢. تعتبر من العوامل السياسية لإطار العلاقة مع العملاء
٣. لها علاقة بمدى توفر تكنولوجيا التنبؤ بالطلب
٤. لها علاقة بمدى توفر التكنولوجيا اللازمة لتكامل اقسام الشركة **نفس السؤال تغيرت الصياغة ٩**

المشاكل الخاصة بسرية الاطلاع على بيانات الأقسام المختلفة؟

١. تعتبر من المشاكل التكنولوجية
٢. تعتبر من العوامل السياسية
٣. لها علاقة بمدى توفر تكنولوجيا التنبؤ بالطلب
٤. لها علاقة بتوفر تكنولوجيا اللازمة لتكامل أقسام الشركة

من خصائص الأعمال التي تحدد إطار إدارة العلاقة مع العملاء ..؟

١. التركيبة السكانية والسلوك الشرائي
٢. الخطة الاستراتيجية ونمط الإدارة
٣. قدرة الشركة على تحقيق التكامل بين أقسام الشركة المختلفة ونقاط الاتصال مع العملاء
٤. قدرة الشركة على تأمين المعلومات التي تجمع العملاء

يجب تبني علاقة بزواوية ٣٦٠ درجة مع كل نقاط الاتصال .... نقاط الاتصال مع العملاء لا تشمل ؟

١. فريق الدعم الفني
٢. فريق التسويق وفريق المبيعات
٣. قسم التوريد
٤. قسم خدمة العملاء

شبكات التواصل الاجتماعي تعتبر من وسائل تواصل ...

١. الفرد - الكثير
٢. الكثير - الكثير
٣. الفرد - الفرد
٤. الكثير - الفرد

ملاحظة هامة :

محتوى السؤال من المحاضرة  
السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

الترتيب الصحيح لمراحل إدارة العلاقة مع العملاء ؟

١. اكشف تفصيلات عملاءك وحدد عملائك وحدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم واجعل العلاقة تفاعلية
٢. حدد عملائك و اكشف تفصيلاتهم وحدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم واجعل العلاقة تفاعلية
٣. حدد عملائك و اكشف تفصيلاتهم واجعل العلاقة تفاعلية وحدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم
٤. حدد الموارد اللازمة لتوفير احتياجاتهم وحدد عملائك و اكشف تفصيلاتهم واجعل العلاقة تفاعلية

اهم نموذج لإدارة العلاقة مع العملاء في برنامج التعليم عن بعد هو :

١. المساعدة الشخصية
٢. المساعدة الشخصية الخاصة
٣. الخدمة الذاتية
٤. المجموعات

## المجازرة الثامنة

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

١. التكلفة Cost .
٢. الاتصال Communication
٣. التغطية coverage .
٤. المجتمع Community

الدكتور يكرر السؤال  
ولكن بأحرف مختلفة  
الرجاء حفظها جميعها

أدوات العلاقات العامة تنحصر في حروف الكلمة PENCILS والحرف (s) يشير إلى :

١. القوه
٢. المسؤولية الاجتماعية
٣. الأمن
٤. التوفير

تعتبر شركة.....أكبر شركات الترويج الالكتروني :

١. مكتوب.
٢. جوجل.
٣. ياهو.
٤. مايكروسوفت.

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

١. يقصد بها تحويل النقود الكترونياً .
٢. يقصد بها تحويل الزبون من زبون تقليدي إلى زبون الكتروني.
٣. يقصد بها إتمام عملية الشراء استجابة لحملة التسويق.
٤. يقصد بها تحول الزبون من سلعة إلى سلعة اخرى.

اهم مصدر للحصول على بيانات عن المنتجات ....

اهم مصدر للحصول على بيانات عن المنتجات الالكترونية هو ..

١. التواصل المباشر
٢. الدعايه في القنوات التلفزيونيه
٣. محركات البحث
٤. مواقع مقارنة الأسعار أو الصحف

**ملاحظة هامة :**

المزيج التسويقي أصبح  
P٨ الرجاء الرجوع  
للمحاضرة ٨

يتكون المزيج التسويقي من ( P4 ) وهم .....

المزيج التسويقي يتكون من :

١. الافراد - المنتج - السعر - الترويج - Promotion .
٢. المنتج - السعر - الترويج - Promotion - المكان - Place .
٣. الافراد - المنتج - السعر - الترويج - Promotion - المكان - Place .
٤. الافراد - المنتج - الترويج - Promotion - المكان - Place أو خيارات اخرى ٩

١. المنتج - السعر - المكان - الترويج .

٢. الافراد - المنتج - السعر - المكان .

٣. المنتج - السعر - الترويج - الأرباح .

٤. الافراد - السعر - الترويج - الأرباح . بخيارات اخرى ٩

١. الافراد - المنتج - السعر - الترويج

٢. السلعة - التكلفة - الافراد - قنوات التوزيع

٣. الترويج - المكان - قنوات الاتصال - السوق

٤. السلعة - التكلفة - قنوات الاتصال - قنوات التوزيع

عناصر المزيج التسويقي للخدمات لا تشمل ...

١. العمليات

٢. الزيون

٣. المكان

٤. السعر

نموذج SOSTAC هو ...

١. نموذج لتصميم نماذج الاعمال

٢. نموذج لتخطيط حملات التسويق

٣. نموذج لقياس مدى نجاح الخطة الاستراتيجية

٤. هو نموذج لتحديد مدى ذكاء الاهداف الاستراتيجية

في نموذج SOSTAC الحرف (T) يرمز الى :

١. الوقت المناسب

٢. تكنولوجيا

٣. الأدوات

٤. المخاطر

في نموذج SOSTAC الحرف O يرمز الى .....

١. الخيارات

٢. الأهداف

٣. التنظيم

٤. الفرص

في نموذج SOSTAC الحرف < C > يرمز إلى .....

١. تحليل الوضع الحالي

٢. وضع الاستراتيجية

٣. تحديد الادوات

٤. التحكم

التسويق الالكتروني يعزز من عملية التخطيط لأنه :

١. يساعد على جمع المعلومات.
٢. يقلل التكاليف
٣. يشرك الزبون في التسويق
٤. يجذب الزبون نحو المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة

في نموذج RACE يرمز الحرف C الى :

١. يجمع Collect
٢. التحول conversion
٣. المجتمع community
٤. التعاون collaboration

ملاحظة هامة نموذج RACE  
للتسويق ذكر بالمباشرة ٤  
للتزم الماضي ١/١٤٣٨

خصائص الخدمات الالكترونية لا تشمل

١. تتلائم الإنتاج والاستهلاك
٢. أنها غير قابلة للتخزين
٣. أنها متجانسة
٤. انعدام التكلفة المتغيرة

خصائص الخدمات الالكترونية لاتشمل .....

١. تلازم الإنتاج والاستهلاك
٢. غير قابلة للتخزين
٣. غير ملموسة
٤. ارتفاع التكلفة المتغيرة

«إرسال رسالة تحض على عدم التبرع للمحتاجين» تعتبر....

١. استراتيجية التسويق بالإذن
٢. استراتيجية كمان التسويق
٣. استراتيجية التسويق القائم على التخصيص
٤. استراتيجية التسويق العكسي

تنظيم حملة جمع تبرعات تحت عنوان (لا تعطي أموال للاجئين يعتبر) .....

١. تسويق بالإذن
٢. تسويق موجه
٣. من كمان التسويق
٤. تسويق عكسي

ارسال الصيدليات رسائل لتوعية الحجاج بخصوص العدوى اثناء الحج "يعتبر ..

١. استراتيجية التسويق بالإذن
٢. استراتيجية كمان التسويق
٣. استراتيجية التسويق القائم على التخصيص
٤. استراتيجية التسويق العكسي

.....هي من الأنشطة الغير رئيسية في المنظمة

١. التسويق
٢. الخدمات اللوجستية
٣. الإنتاج
٤. إدارة الموارد البشرية

### معضلة الخصوصية privacy paradox تعنى....

١. كيف يتم التوازن بين الشخصية في التسويق والمحافظة على خصوصية الزبائن
٢. كيف يمكن التوازن بين تكلفة التسويق والعائد على الاستثمار
٣. كيف يمكن التوازن بين الخصوصية وتكلفة التسويق
٤. كيف يمكن التوازن بين الخصوصية وأمن المعلومات

### المشاكل التي تهتم بها إدارة التسويق لا تشمل.....

١. كيف يمكننا تحديد واختيار شريحة سوقية مربحة؟
٢. كيف يمكن إنتاج منتج بأقل الأسعار؟
٣. ما هو الرد المناسب على حملات المنافسين؟
٤. كيف يمكننا إرضاء عملائنا وتعزيز ولاؤهم العلامة التجارية؟

### هي الحقوق الخمسة للمشتري إلكترونياً ...

١. 5R

٢. SLEPT

٣. SOSTAC

٤. SWOT

### حقوق المشتري الخمسة (5R) لا تشمل .....

١. تسليم المنتج المناسب
٢. في المكان المناسب
٣. في البيئة المناسبة
٤. بالجودة المناسبة

### الحقوق الخمسة في الشراء الإلكتروني لا تشمل :

١. الحق في استرجاع السلعة واستبدالها
٢. الحق في شراء الكمية المناسبة
٣. الحق في دفع السعر المتفق عليه
٤. الحق في تسليم السلعة في المكان المناسب

### من خصائص وسائل التواصل الاجتماعي انها .....

١. توفر وسائل اتصال آمنة بالمقارنة بالوسائل التقليدية
٢. تعتبر وسيلة مناسبة لجميع المعلومات عن الزبائن
٣. مرتفعة التكاليف
٤. توفر اتصال في اتجاه واحد

### حدد العبارة الخاطئة بخصوص استخدام البريد الإلكتروني :

١. يجب عدم اغراق الزبون بالرسائل
٢. يجب اعطاء الزبون القدرة على حذف عنوانه البريدي من القائمة
٣. يجب الحفاظ على خصوصية الزبون
٤. يمكن بيع عناوين البريد الإلكتروني كأحد مصادر زيادة الشركات

## المجازرة التاسعة

### حدد العبارات الخاطئة مما يلي :

١. وسائل التوثيق ( authentication ) توفر سلامة المعلومات
٢. وسائل التوثيق ( authentication ) توفر سرية المعلومات.
٣. وسائل التوثيق ( authentication ) تتيح المعلومات للأفراد المسجلين.
٤. وسائل التوثيق ( authentication ) تزيد سرعة الوصول إلى البيانات.

لا تستخدم في اكتشاف المخترقين :

١. أنية العسل (HoneyPot)
٢. ملف تسجيل الأنشطة (Files Log)
٣. خدمة التوثيق (Trail Audit)
٤. IPSec

يستخدم في بناء الشبكات الافتراضية الخاصة VPN :

١. Log file
٢. IPTV
٣. http
٤. IPSec او بخيارات اخرى

١. IPSec
٢. IPTV
٣. انية العسل
٤. متصفح الانترنت اكسلور

يستخدم في إنشاء شبكات افتراضية خاصة :

١. IPSec
٢. Https
٣. Avast
٤. أنية العسل

من عيوب بروتوكول IPSec :

١. يستخدم في إنشاء VPN الشبكات الافتراضية
٢. لا يمكن استخدامه مع وجود جدران نار في طريقة
٣. لا يستطيع تأمين تجارة الاعمال B2B
٤. لا يمكنه تأمين المعاملات بين المؤسسة وفروعها

يجب تحديثها باستمرار :

١. بروتوكولات. https
٢. جدران الحماية الخاصة. walls Fire
٣. البرامج المضادة للفيروسات.
٤. الشبكات الافتراضية. VPN

امن بوابات الجامعة يمكنه المساهمة في الحد من :

١. البرمجيات الخبيثة
٢. التهديدات البيئية
٣. التهديدات الطبيعية
٤. التهديدات البشرية

قسم الموارد البشرية في الشركة يمكنه المساهمة في تخفيض ..... بشكل كبير

١. البرمجيات الخبيثة
٢. التهديدات الطبيعية
٣. التهديدات البيئية
٤. التهديدات البشرية

..... تستخدم في مواجهة الهندسة الاجتماعية

١. النسخ الاحتياطي
٢. التوعية والتدريب
٣. برامج مكافحة البرمجيات الخبيثة
٤. التأمين على الاعمال

من أهم بروتوكولات تأمين التجارة الالكترونية..... :

ملاحظة هامة الاجابة الصحيحة (SSL) Secure

**Socket Layer** لو ذكر من أهم بروتوكولات في حال لم يذكر كلمة أهم الاجابه هي **HTTPS** لانه يعتبر من بروتوكولات تأمين مواقع الويب

Volp

https

http

lptv

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

١. الوجه.

٢. بصمة اليد.

٣. التوقيع

٤. الصوت.

او خيارات اخرى

١. ملامح الوجه.

٢. الحمض النووي.

٣. بصمة الصوت.

٤. التوقيع.

من الوسائل البيولوجية biometrics المتغيرة للتحقق من الشخصية او التوثيق هي:

١. الحمض النووي

٢. بصمة التأمل

٣. بصمة الصوت.

٤. التوقيع الالكتروني

هي أقل وسائل التوثيق قبولاً أو شيوعاً بين المستخدمين :

١. كلمة المرور.

٢. البطاقات الذكية.

٣. الحمض النووي.

٤. التوقيع.

..... هي أكثر أساليب التوثيق تكلفة :

١. كلمة المرور

٢. الحمض النووي

٣. بصمة اليد

٤. البطاقات الذكية

استخدام ..... في التوثيق هو الأكثر تكلفة والأقل شيوعاً:

١. الحمض النووي

٢. بصمة الصوت

٣. ملامح الوجه

٤. التوقيع اليدوي

تشفير الملفات بضمن ....

١. سرية البيانات
٢. توثيق البيانات
٣. ضمان الوصول للبيانات
٤. تكامل البيانات

..... هي أسرع أساليب التوثيق :

١. كلمة المرور
٢. البصمة
٣. التوقيع
٤. بصمة العين

النقطة الأضعف في نظرية امن المعلومات

١. البرمجيات
٢. الأجهزة
٣. المستخدمين
٤. القوانين

أنية العسل هي أحد أنواع :

١. البرامج المضادة للفيروسات.
٢. حواظ الأمان.
٣. بروتوكولات التوثيق.
٤. وسائل كشف المخترقين.

برنامج سباي بوت Spybot هو برنامج :

١. للتسويق الالكتروني
٢. لمكافحة برامج التجسس
٣. للتقيب على البيانات
٤. لتشفير البيانات

..... هو برنامج يستخدم للاختراق و السيطرة على اجهز الحاسوب

١. حسان طروادة
٢. الدودة الخبيثة
٣. ذامبي
٤. برامج الدعاية

استخدام .... في التوثيق لا يناسب التجارة الالكترونية

١. الحمض النووي
٢. بصمة الصوت
٣. ملامح الوجه
٤. التوقيع اليدوي

استخدام ..... في تأمين التجارة الإلكترونية غير عملي وصعب جدا ؟

١. كلمة المرور
٢. البطاقات الذكية
٣. الحمض النووي
٤. التوقيع الإلكتروني

- الحشرات و الزواحف تعتبر من .....  
 ١. تهديد البرامج الخبيثة  
 ٢. التهديدات البيئية  
 ٣. التهديدات البشرية  
 ٤. تهديدات الصناعة

- من أمثلة الهجمات النشطة **Active Attack** .....  
 ١. معرفة عنوان الانترنت للمستخدم  
 ٢. معرفة محتوى الرسالة  
 ٣. تعطيل الموقع الالكتروني للشركة  
 ٤. التجسس

- من أمثلة الهجمات الغير نشطة **Passive Attacks** ...  
 ١. سرقة هوية المستخدمين  
 ٢. سرقة الاجهزة وتخريبها  
 ٣. تعطيل الموقع الالكتروني للشركة  
 ٤. التجسس

- تعتبر احد الهجمات الغير نشطة .....  
 ١. تعطيل الموقع الالكتروني  
 ٢. انتحال الهوية  
 ٣. تحليل السلوك للفرد على الانترنت  
 ٤. الغاء الملفات

- هي احد الوسائل الادارية لامن المعلومات :  
 ١. البرامج المضادة للكمبيوتر  
 ٢. انية العسل  
 ٣. تصنيف الاصول  
 ٤. وسائل التوثيق

- أي الروابط التالية امن .....:  
 ١. <http://forums.fatakat.com>  
 ٢. <https://www.kfu.edu.sa/sites/home/>  
 ٣. <http://www.qu.edu.qa>  
 ٤. <http://www.aljazeera.net/portal>

- حدد العبارة الخاطئة بخصوص أمن الاعمال الالكترونية :  
 ١. القراصنة متقدمين عن خبراء أمن المعلومات و المشرعين  
 ٢. الفشل في الحصول على ثقة الزبائن يزيد من معدل التحول coevcesion rat  
 ٣. من الصعب اكتشاف سرقة المنتجات الرقمية  
 ٤. اذا زادت ثقة الزبائن في الموقع سوف تزداد مشترياتهم

- عمل نسخه احتياطييه من الملفات تضمن :  
 ١. سرية البيانات  
 ٢. خصوصيه البيانات  
 ٣. ضمان الوصول للبيانات  
 ٤. تكامل البيانات

ملاحظة لو استبدلنا  
 كلمة يزيد بينقص  
 تصبح العبارة صحيحة

من وسائل الحماية ضد المخاطر الطبيعية.....

١. استخدام البرامج المضادة للفيروسات
٢. برنامج سباي بوت
٣. التأمين على الاعمال
٤. العدالة بين الموظفين و التأكد من خلفيتهم قبل تعيينهم

من المخاطر التي تواجه الشركة "مغادرة الكوادر والخبرات الأساسية" ويمكن مواجهتها ....

١. بوسائل منع المخترقين
٢. باستخدام الجدار الناري
٣. بتشفير الملفات
٤. باعداد البديل

مدير أمن المعلومات يحرص على توفير " مولد كهربائى احتياطي" لتقديم خدمة

١. سلامة المعلومات
٢. سرية المعلومات
٣. التوثيق
٤. ضمان الوصول

توفير " مولد كهربائى احتياطي " لتقديم خدمة

١. سرية
٢. ضمان الوصول
٣. سلامة
٤. توثيق

..... هي أحد الوسائل الفنية لأمن المعلومات

١. التوعية
٢. أنية العسل
٣. تصنيف الأصول
٤. التدريب

من خصائص بطاقة الهوية.....

من خصائص بطاقة الصراف الالى .....

١. أنها أسرع وسائل التوثيق
٢. أنها تتضمن وسيلتين للتوثيق
٣. أنها أبطأ وسائل التوثيق
٤. أنها غير مناسبة للتجارة الإلكترونية

التجسس على المنافسين يعتبر أحد.....

١. تهديدات البرامج الخبيثة ( مثل الفايروس)
٢. التهديدات البيئية ( الحشرات والقوارض)
٣. التهديدات البشرية ( السرقة والحريق)
٤. تهديدات الصناعة

توظف الشركات قرصنة للتجسس على أحد المنافسين يعتبر أحد ..

١. البرمجيات الخبيثة
٢. تهديدات الطبيعة
٣. تهديدات البيئة والبشرية
٤. تهديدات الصناعة

- مهام ادارة امن تكنولوجيا المعلومات لا تشمل ...
١. تحديد اهداف واستراتيجية وسياسة ومتطلبات امن المعلومات
  ٢. تحديد وتحليل التهديدات الامنية للأصول وتحليلها
  ٣. تطوير منتجات وخدمات جديدة
  ٤. تحديد وتنفيذ الأدوات والاجراءات والسياسات اللازمة لمواجهة هذه المخاطر

➤ سياسة الخصوصية للشركة لا تشمل :

١. أهداف ورسالة الشركة
٢. نوع المعلومات التي تجمعها عنك
  ٣. ماذا تفعل بالبيانات التي تجمعها والطرف الثالث الذي يحصل عليها
  ٤. ما هي الإجراءات التي تتخذها لحماية البيانات

➤ من أمثلة الهجمات الغير نشطة **Active Attack** :

١. معرفة عنوان الإنترنت للمستخدم
٢. إلغاء ملف
  ٣. تعطيل الموقع الإلكتروني للشركة
  ٤. تخريب البرنامج

➤ .....تعتبر احد الهجمات غير النشطة

١. تعطيل الموقع الإلكتروني
٢. معرفة موقع الشخص
٣. انتحال الهوية
٤. الغاء الملفات

➤ من وسائل الحماية ضد الهجمات الداخلية :

١. استخدام البرامج المضادة للفيروسات
٢. برنامج سباي بوت
٣. التأمين على الأعمال
٤. العدالة بين الموظفين والتأكد من خلفيتهم قبل تعيينهم

## المجازرة العاشرة

➤ الترتيب الصحيح للمراحل التي تمر بها المنظمة هو .....

١. أنشطة عشوائية – تركيز الأنشطة – إضفاء الصفة الرسمية – مأسسة المنظمة.
٢. مؤسسة المنظمة – أنشطة عشوائية – تركيز الأنشطة – إضفاء الصفة الرسمية.
٣. أنشطة عشوائية – إضفاء الصفة الرسمية – تركيز الأنشطة – مؤسسة المنظمة.
٤. إضفاء الصفة الرسمية – أنشطة عشوائية – تركيز الأنشطة – مؤسسة المنظمة.

➤ الترتيب الصحيح لدورة حياة عملية إدارة المعرفة هو..... :

١. إنتاج معرفة جديدة – تحديد المعرفة – تخزين المعرفة – نشر المعرفة – استخدام المعرفة.
٢. تحديد المعرفة – إنتاج المعرفة – تخزين المعرفة – نشر المعرفة – استخدام المعرفة.
٣. إنتاج معرفة جديدة – تحديد المعرفة – نشر المعرفة – استخدام المعرفة – تخزين المعرفة.
٤. تحديد المعرفة – إنتاج المعرفة – تخزين المعرفة – استخدام المعرفة – نشر المعرفة.

➤ نموذج الأب – والأم في إدارة التغيير يعني..... :

١. الأب يعرف أكثر والام متعاطفة.
٢. الأب ينفذ والام تتولى التنفيذ.
٣. الأب يوجه والام تشرف على التنفيذ.
٤. الأب يتشاور مع الام في التخطيط والتنفيذ.



**7S تستخدم في .....**

١. تصميم نماذج الاعمال
٢. ادارة المعرفة
٣. ادارة التغيير
٤. ادارة سلاسل التوريد الالكترونية

**ليست ضمن طرق تطوير الشركات.....**

١. طريقة جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعرفة
٢. طريقة ووسائل خدمة العملاء
٣. ابتكار سلع وخدمات وأفكار وعمليات ونماذج أعمال جديدة
٤. طريقة إنهاء المعاملات

**المعرفة الصريحة :**

١. مخزنة في عقول العمال والموظفين.
٢. مخزنة في قواعد البيانات والارشادات المكتوبة.
٣. تذهب مع مغادرة الزبائن للمنتج.
٤. تذهب مع مغادرة الموظفين للشركة.

**تخصص العلوم الإدارية يركز على تطوير المعرفة .....**

١. الضمنية
٢. الصريحة
٣. الأساسية
٤. التطبيقية

**خطب الجمعة تعتبر .....**

١. تحويل المعرفة الضمنية الى ضمنية
٢. تحويل الضمنية الى صريحة
٣. تطوير المعرفة الصريحة
٤. تحويل المعرفة الصريحة الى ضمنية

**تحويل براءات الاختراع الى منتجات جديدة يعتبر**

١. تحويل المعرفة الضمنية الى ضمنية
٢. تطوير المعرفة الصريحة
٣. تحويل المعرفة الضمنية الى صريحة
٤. تحويل المعرفة الصريحة الى ضمنية

**من أدوات تخزين المعرفة..... :**

١. الوتس نوتس.
٢. مراكز المساعده
٣. وسائل خدمة العملاء
٤. غرفة الدردشة

**برنامج " الوتس نوتس " يعتبر احد ....**

١. ادوات إنهاء المعاملات
٢. ادوات تبادل المعلومات
٣. ادوات تخزين المعرفة
٤. الاستراتيجية

من عيوب التعهيد أنه..... :

١. يعوض نقص الخبرات
٢. يزيد التكاليف
٣. يزيد الضرائب
٤. يضر بالعمالة الوطنية.

من مزايا التعهيد أنه :

١. يعوض نقص الخبرات.
٢. يزيد التكاليف والضرائب.
٣. يمنع تسرب التكنولوجيا للخارج.
٤. يشجع العمالة الوطنية

التعهيد الجماعي....

١. هو أحد أشكال الابتكارات المغلقة
٢. يحمي حقوق الملكية الفكرية وحقوق المشاركين
٣. هو أحد نماذج الاعمال
٤. هو أحد طرق الابتكارات المفتوحة

ليست من ضمن عوامل تطور الشركة :

١. طريقة جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعرفة
٢. طريقة ووسائل خدمة العملاء
٣. ابتكار سلع وخدمات وافكار وعمليات ونماذج اعمال جديدة
٤. التعهيد

يمكنه ان يعرض المؤسسة للفشل بشكل كبير :

محفوف بأكثر نسبة مخاطر :

١. أتمته المعلومات
٢. اعادة هندسة المؤسسة
٣. تحسين العمليات
٤. التغيير التعاوني

..... وحده مركزيه لجمع وتخزين المعرفة الداخليه والخارجيه بهدف استغلالها وادارتها من قبل المنظمه :

١. ادارة المعرفة
٢. قاعده البيانات
٣. مستودع المعرفة
٤. المعرفة الضمنية

..... تعتبر من المعرفة الأساسية

١. إطار إدارة العلاقة مع العملاء
٢. إطار إدارة المعرفة
٣. نظام ويندوز
٤. نظرية الجاذبية

من أشكال ..... القيام بتحليل بيانات نظم المعاملات واستخدامها في دعم واتخاذ القرار

١. تحويل المعرفة الضمنية إلى ضمنية
٢. تحويل المعرفة الضمنية الى صريحة
٣. تطوير المعرفة الصريحة
٤. تحويل المعرفة الصريحة الى ضمنية

ترتيب عناصر نموذج لوين لأدارة التغيير هو:

١. التجميد التسييل التغيير
٢. التغيير التسييل التجميد
٣. التسييل التغيير التجميد
٤. التجميد التغيير التسييل

..... هي أحد عمليات تحويل المعرفة الضمنية الى ضمنية (أو تبادل المعرفة)

١. قراءة الكتب (تحويل المعرفة الصريحة إلى ضمنية)
٢. تأليف الكتب (تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة)
٣. دراسة تقارير شكاوى العملاء لإيجاد حلول لمشاكلهم وتطوير المنتجات والخدمات
٤. التثنية الاجتماعية

..... هي أحد الأدوات الاجتماعية لإدارة المعرفة.

١. الويكي
٢. برامج قواعد البيانات
٣. النظم الخبيرة ونظم المحاكاة
٤. استراتيجية إدارة المعرفة

..... يعتبر من أهم خسارات المعارف الضمنية للمنظمة

١. هجمات القرصنة
٢. الديان الخبيثة
٣. وفاة احد الخبراء
٤. التجسس الصناعي

..... موجودة في عقول الافراد وتكتسب بالخبرة والممارسة والتعلم والملاحظة :

١. المعرفة صريحة
٢. المعرفة ضمنية
٣. المعرفة اساسية
٤. المعرفة تطبيقية

يتم حماية المعرفة الضمنية عن طريق .....

١. الجدار الناري
٢. التوعية والحوافز والترغيب والترهيب
٣. التشفير
٤. النسخ الاحتياطي

الشركات تحتاج الى المعرفة اكثر من غيرها لأنها تركز على حل المشاكل

١. الضمنية
٢. الصريحة
٣. الاساسية
٤. التطبيقية

دعائم اقتصاد المعرفة لا تشمل ...

١. القيم والاخلاق
٢. مجتمع المعلومات
٣. إدارة المعرفة
٤. التعليم والابتكار

#### حدد العبارة الخاطئة بخصوص التعهيد:

١. التعهيد هو طريقة جديدة لهيكل المنظمة وتقسيم العمل و توفير المال و الطاقة
٢. ستركز الشركات مستقبلا على احد الانشطة و تتعهد الباقي للشركات الأخرى
٣. التعهيد يعوض نقص الخبرات ويوفر تكاليف و يضمن الوصول الى خبرات نادرة
٤. التعهيد هو احد اشكال التكامل الرأسى

#### الادوات الاجتماعية لإدارة المعرفة لا تشمل

١. تبني استراتيجية لإدارة المعرفة
٢. ابتكار هيكل اداري لإدارة المعرفة
٣. برامج التدريب
٤. نظم المحاكاة

### المحاورة الجارية عشر

#### طبقا للمنتدى العالمي لسلسلة التوريد ، ليست من الأنشطة الرئيسية لسلسلة التوريد:

١. إدارة العلاقة مع العملاء
٢. إدارة خدمة العملاء
٣. إدارة الطلب
٤. إدارة الموارد البشرية

#### ..... هي ( او هو ) الاقصر بين سلاسل التوريد المختلفة :

١. نموذج سحب الطلب
٢. نموذج دفع الطلب
٣. سلسلة التوريد الالكترونية
٤. سلسلة التوريد التقليدية

#### عناصر قياس فعالية ادارة سلسلة التوريد لا تشمل

١. معدل التسليم في الوقت المحدد
٢. معدل تلبية الطلبات في المخزون الحالي
٣. نسبة المرتجع من المبيعات
٤. عدد ايام التخزين

#### من خصائص سلسلة القيمة التقليدية أنها.....:

١. أنها أقل كلفه من سلسلة القيمة المعتمدة على التكنولوجيا.
٢. تنطبق على السلع المحسوبة والسلع غير الملموسة.
٣. سلسلة في اتجاه واحد وتركز على دفع المنتج تجاه المستهلك
٤. أنها سلسلة في اتجاه واحد وتركز على دفع المنتج تجاه المستهلك

#### اللاعب الاساسي في نموذج سحب الطلب

١. مدير ادارة التوريد
٢. المورد
٣. العميل
٤. الوسيط

#### ليست من اهداف ادارة سلسلة التوريد

١. بناء بنية تحتية قادرة على المنافسة
٢. الاستفادة من الخدمات اللوجستية
٣. تطوير منتجات قادرة على المنافسة
٤. مزامنة العرض و الطلب

**المحاكاة لا تستخدم في**

١. تطوير المنتج
٢. تمييز السلع
٣. التنبؤ بالطلب
٤. **تلاحم الشاحنات**

**من اهم الدوات ..... جعل مخرجات قسم مد خلات قسم اخر**

١. **دعم سلسلة القيمة**
٢. التجارة التعاونية
٣. الشراكة الاستراتيجية
٤. التجديد التعاوني

**حدد العبارة الخاطئة بخصوص تصنيف المخزون وترتيبه؟**

١. في السلع المعمرة نسحب آخر سلعة دخلت المخزن
٢. في السلع الغير معمرة نسحب أول سلعة دخلت المخزن
٣. في السلع المعمرة نسحب أي سلعة بصرف النظر عن موعد دخولها
٤. **نسحب السلع المرصوفة في الصفوف الأمامية بصرف النظر عن موعد دخولها**

**من أهم فوائد المنظمات الافتراضية..... :**

١. **تنمية رأس المال البشري. capital human**
٢. تنمية رأس المال الاجتماعي. capital social
٣. وجود آلية قوية لفض المنازعات.
٤. عدم وجود آلية قوية لفض المنازعات

**من المبادئ السبعة لإدارة سلسلة التوريد:**

١. المساواة والعدالة في التوزيع.
٢. عدم التفرقة بين الزبائن.
٣. يجب تناول البيانات بشكل محدود.
٤. **تخطيط الطلب ودقة التنبؤ**

**من خصائص سلسلة التوريد التقليدية أنها :**

١. أنها سلسلة في كل الاتجاهات.
٢. منخفضة التكاليف.
٣. تستفيد من خصائص شبكات القيمة.
٤. **تركز على السلع الحسية.**

**من أهم خصائص سلسلة التوريد التقليدية.....**

١. أنها تستفيد من شبكات القيمة
٢. **أنها تنطبق على السلع التقليدية أو الحسية**
٣. أنها تناسب السلع الرقمية
٤. أنها تقلل التكاليف

**من اهم معوقات سلسلة التوريد الالكترونية**

١. صعوبة الاستفادة من سلسلة القيمة
٢. **الفجوة الرقمية**
٣. ان التدفقات تسير في كل الاتجاهات
٤. انها سلسلة بسيطة و قصيرة

**حدد العبارة الخاطئة بخصوص المنتجات الجديدة**

١. تحقق هامش ربح عالي
٢. **يمكن التنبؤ بالطلب عليها بسهولة**
٣. قصر دورة حياة المنتج
٤. تحتاج سلسلة توريد تركز على السرعة

**ملاحظة هامة :**

محتوى السؤال من المحاضرة السابقة ليس ضمن المحتوى الجديد

- سلسلة التوريد الإلكترونية.....
١. تتعامل مع منتجات رقمية
  ٢. تتميز بزيادة التكاليف
  ٣. تتعامل مع منتجات حسية
  ٤. لا توفر الوقت ولا الجهد

من أهم عيوب المنظمات الافتراضية :

١. تنمية رأس المال الاجتماعي.
٢. تدمير رأس المال الاجتماعي.
٣. وجود آلية قوية لفض المنازعات.
٤. تدمير رأس المال البشري.

من عيوب المنظمات الافتراضية:

١. أنها تحتاج إلى مكان أو مبانى ( حلت مشكلة اختيار المكان
٢. أنها تدمر رأس المال البشري
٣. أنها مناسبة للهيئات العلمية والاستشارية والتنموية
٤. أنها تقلل رأس المال الاجتماعي

من أهم عيوب المنظمات الافتراضية.....

١. عدم الحاجة الى مكان أو مبانى
٢. ضعف آليات فض المنازعات
٣. تنمية المناطق النائية
٤. تبادل المعرفة والخبرات

من عوامل نجاح سلسلة التوريد من وجهه نظر المجتمع:

١. وجود الثقة بين الشركاء
٢. الشفافية في كل مراحل سلسلة التوريد
٣. السرعة وتقليل التكاليف وجودة الانتاج وخدمة العملاء
٤. المحافظة على البيئة

وظيفة ومهام مدير سلسلة التوريد لا تشمل :

١. تحديد طرق اقتصادية للنقل والشحن والتوزيع والتخزين
٢. تصميم منتجات تناسب أذواق المستهلك
٣. تحديد التكاليف وتوقع الطلب و العرض لكل من المواد والسلع المصنعة
٤. إدارة المخزون ومتابعة مواعيد وصول الشحنات

عناصر قياس فعالية إدارة سلسلة التوريد لا تشمل :

١. معدل التسليم في الوقت المحدد
٢. نسبة المبيعات
٣. معدل تلبية الطلبات من المخزون الحالي
٤. عدد ايام التخزين

من سمات سلسلة التوريد التقليدية :

١. تستفيد من شبكات القيمة
٢. أنها طويلة ومعقدة
٣. صديقة للبيئة

حدد الفقرة الخطأ بخصوص عملية تلاحم الشاحنات Cross-docking

١. أحد أساليب التوريد
٢. تزيد السرعة في تلبية طلبات العملاء
٣. تساهم في بناء المنظمات الافتراضية
٤. تساعد في تطوير المنتج

الاستحواذ على مصادر المواد الخام هو احد أشكال :

١. التكامل الخلفي
٢. التكامل الأمامي
٣. القسم السفلي من سلسلة التوريد
٤. القسم الداخلي من سلسلة التوريد

تطوير المنتج يعتبر أحد أنشطة :

١. القسم العلوي من سلسلة التوريد
٢. القسم الداخلي من سلسلة التوريد
٣. القسم السفلي من سلسلة التوريد
٤. الشراء الإلكتروني

إدارة العلاقة مع العملاء تعتبر احد أنشطة ( السؤال مختلف ونفس الخيارات )

١. القسم العلوي من سلسلة التوريد
٢. القسم الداخلي من سلسلة التوريد
٣. القسم السفلي من سلسلة التوريد
٤. الشراء الإلكتروني

يقصد بالإنتاج الرشيق Lean production.....

١. نوع من المنتجات خفيفة الوزن
٢. تجنب أي عمليات أو إضافات لا تخلق قيمة
٣. توظيف عمال يتصفوا بالرشاقة
٤. الاستحواذ على مصادر المواد الخام اللازمة للإنتاج

يقصد بأثر السوط bullwhip ....

١. نقص المعلومات وعدم تماثلها
٢. تعارض الاهداف
٣. بطئ العمليات وكثرة الاخطاء
٤. تذبذب العرض والطلب

من النماذج التقليدية لإدارة المخزون.....

١. التجارة الإلكترونية الخالصة
٢. تلاحم الشاحنات
٣. استخدام نظم المعلومات للتنبؤ بالطلب
٤. أتمته إدارة المخزون

الـ ٧ أشياء المهذورة (7 wastes) لا تشمل.....

١. العمليات الزائدة
٢. الإنتاج الزائد والمخزون الزائد
٣. المواصلات والحركة الزائدة
٤. المعلومات الزائدة

هي أحد الخواص التي تساعد على تقصير سلسلة التوريد الإلكترونية

١. تلازم الإنتاج والاستهلاك
٢. أن السلع أو الخدمات غير متجانسة
٣. أن عملية الإنتاج مؤتمته
٤. انعدام التكلفة المتغيرة في الإنتاج

## المحاضرة الثانية عشر

تستخدم في التحقق من هوية المستخدم :

١. المحافظة الرقمية.

٢. النقود الرقمية.
٣. المنظمات الافتراضية.
٤. شبكات القيمة.

يسهل مقايضة الذهب بقروض :

١. موقع بوانجو.

٢. موقع ثريد أب.
٣. موقع تصفح الأرائك.
٤. المزادات العكسية.

يعتبر وسيلة للتغلب على عوائق الدخول في الصناعة :

١. تجارة التجزئة الإلكترونية الخالصة.

٢. نموذج الطوب والنقرات
٣. سلسلة التوريد التقليديه
٤. استراتيجية التميز

تناسب الصناعات الصغيرة والمتوسطة تقلل عوائق الدخول في الصناعة :

١. تجارة التجزئة الإلكترونية الخالصة.

٢. نموذج الطوب والنقرات.
٣. المخازن الخاوية
٤. استراتيجية التمييز

من فوائد الأعمال الإلكترونية للمجتمع .....

١. جمع المعلومات عن الزبائن واستخدامها في التخطيط
٢. وفورات في تكلفة التسويق
٣. ظهور ما يعرف بالمخازن الخاوية
٤. زيادة الأرباح

يناسب المشروعات الكبيرة ذات الإمكانيات التكنولوجية العالية :

١. نموذج تجارة التجزئة الإلكترونية الخالصة.
٢. نموذج الطوب.
٣. نموذج الطوب والنقرات.
٤. نموذج التجارة التقليدية.

نموذج المخازن الخاوية لا يناسب .....

١. البيع المباشر عن طريق موقع الكتروني مملوك للمصنع
٢. المتاجر الإلكترونية
٣. الاسواق التقليدية.
٤. الاسواق الإلكترونية والإقليمية

يسهل مقايضة الملابس و الالعاب والاجهزة المستعملة

١. موقع بوانجو
٢. موقع ثريدأب
٣. موقع تصفح الارانك
٤. المزادات العكسية

بيتكوين BITCOIN هي.....؟

١. أحد ادوات التجسس
٢. احد البرامج المجانيه
٣. تعتبر ضمن G2C
٤. عملة افتراضيه

من الفوائد البيئية للأعمال الالكترونية .....

١. سهولة جميع المعلومات عن الزبائن واستخدامها في التخطيط
٢. تقليل التكاليف
٣. ظهور مايعرف بالمخازن الخاوية
٤. خلق وظائف جديدة

## المحاضرة الثالثة عشر

من أهم خصائص المدن الصناعية :

١. تنتج منتجات كثيفة العمالة.
٢. تنتج منتجات كثيفة المعرفة.
٣. تركز على انتاج منتج جديد أو تطوير المنتجات.
٤. مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي.

من أهم خصائص اودية التكنولوجيا أنها .....

١. تنتج منتجات كثيفة العمالة
٢. تنتج منتجات كثيفة المعرفة
٣. تركز على إنتاج منتجات تقليدية
٤. غير مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي

من أهم عيوب الابتكارات المغلقة :

١. قلة النزاع على حقوق الملكية الفكرية.
٢. ارتفاع التكاليف.
٣. تقلل تكاليف البحث والتطوير.
٤. تحسن الفرص التسويقية.

من اهم مزايا الابتكارات المغلقة.....

١. قله النزاع على حقوق الملكيه الفكرية.
٢. زيادة تبادل المعرفة
٣. تقلل تكاليف البحث والتطوير والاسعار
٤. تحسن الفرص التسويقيه

لا يساهم في تنمية المجتمع المحلي :

١. مراكز الاتصال المحلية.
٢. شبكات الوايف اي المفتوحة.
٣. المقايضة الالكترونية
٤. التعهيد.

تحقق الاندماج المجتمعي :

١. B2C
٢. G2B
٣. B2B
٤. **G2C**

من اهداف ..... تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية :

١. B2C
٢. B2B
٣. B2G
٤. **G2C**

نظام ساهر لمراقبة الطرق يعتبر .....؟

١. C2C
٢. G2G
٣. B2C
٤. **G2C**

خدمات نظام نور التعليمي يمكن أن تصنف على أنها.....

١. G2C
٢. G2E
٣. G2G
٤. **كل ما سبق**

يحتاج مراجعة مع  
الدكتور

من أهم وسائل توظيف التكنولوجيا في التنمية.....

١. التعليم الإلكتروني
٢. الصحة الإلكترونية
٣. تنمية أودية التكنولوجيا
٤. **كل ما سبق**

خدمات...تساعد على سد الفجوة الرقمية :

١. B2G
٢. B2B
٣. **G2C**
٤. G2B

تم بحمد الله

{ إن أصبت فمن الله ، وإن أخطأت فمن نفسي ، والشيطان }

ولا تنسوني ووالدي من دعواتكم الطيبة

مبيوش ٢ ،،،سومي ،،،نيشا

تم اضافته عام ٢/٢٨ وكتابته من قبل جنوٲ احساس وباسمير

إعادة تنسيق وتبويب كامل الملف والمباشرات

أحلام اليقظة مستعينة بربي وردة جورية شيمي صدى الأمل

كل الشكر لميوش ٢ دعواتكم 😊

تم اضافة الاختبار الصيفي لعام ١٤٣٨ هـ من قبل نور القمر وجنون احساس

شكر لعبد العزيز الصقار ونور القمر كتابة وحل نموذج ١/١٤٣٩ وشكر لميوش ٢ لكتابة نموذج ٢/١٤٣٩

لحديث الملك أحلام اليقظة بتاريخ ١٢/٢٧/١٤٣٩ هـ