



اسم المادة : التجارة الالكترونية

تجمع طلبة كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية - جامعة القدس المفتوحة

acadeclub.com

وُجد هذا الموقع لتسهيل تعلمنا نحن طلبة كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية وغيرها من خلال توفير وتجميع **كتب وملخصات وأسئلة سنوات سابقة** للمواد الخاصة بالكلية, بالإضافة لمجموعات خاصة بتواصل الطلاب لكافة المواد:

للوصول للموقع مباشرة اضغط **هنا**

وفقكم الله في دراستكم وأعانكم عليها ولا تنسوا فلسطين من الدعاء

1	المجتمعات الإلكترونية هي مواقع الكترونية تتضمن أعداد كبيرة من المتاجر الإلكترونية المستقلة .	صح
2	التصنيف .com يدل علي شركات وتنظيمات غير ربحية .	خطأ
3	يعتبر مفهوم التجارة الإلكترونية أكثر شمولاً من مفهوم الأعمال الإلكترونية .	خطأ
4	روبوتات التسوق هي عبارة عن برامج ذكية تتنقل في شبكة الانترنت للبحث عن منتج أو خدمة بمواصفات محددة .	صح
5	(TCP/IP) عبارة عن مجموعة من البروتوكولات المسنولة عن عنوان أسماء مواقع الانترنت .	خطأ
6	المقايضة الإلكترونية يقصد بها مبادلة المنتجات والخدمات بدون استخدام النقود .	صح
7	القيمة المقترحة أو المعروضة هي المنافع الملموسة أو غير الملموسة التي سيحصل عليها الزبائن نتيجة شراء منتجات أو الحصول علي خدمات من أحد المواقع .	صح
8	الاعتمادية تعني قدرة الموقع أن يعمل ضمن أي نظام تشغيل .	خطأ
9	من مزايا التجارة الإلكترونية لمنظمات الأعمال تحسين الإنتاجية .	صح
10	زمن الاستجابة يقصد به الفترة المستغرقة منذ إرسال الطلب حتى وصول إشعار من الموقع باستلام الطلب .	صح
11	Peer to Peer تمكن الحواسيب من اقتسام المعلومات ومعالجتها من خلال أجهزة ال Servers .	خطأ
12	تستخدم لغة XML لتركيب محتويات الصفحة بشكل هرمي بحيث يسهل معالجتها وفهرستها .	صح
13	الاعتمادية تعني بالمحافظة علي العمليات وحالة معلومات الموقع الصحيحة في كل المراحل .	صح
14	تستخدم البوابات المعرفية من قبل موظف الشركة لإدارة أنشطتهم الوظيفية المختلفة .	خطأ
15	يصف التصميم المنطقي كيفية سير العمليات وتدقيق البيانات في موقع التجارة الإلكترونية .	صح
16	مواقع التحقق من الثقة هي مواقع منظمات متخصصة مهمتها مساعدة الزبائن في تقييم المتاجر والتأكد من مصداقيتها وتحصل المتاجر علي شهادات من هذه المنظمات تنشرها في مواقعها .	صح
17	Customization تعني تفصيل المنتج وفقاً لرغبة الزبائن .	صح
18	زمن الاستجابة Download Time يقصد به الفترة المستغرقة منذ إرسال الطلب حتى وصول إشعار من الموقع باستلام الطلب .	خطأ
19	إدارة العلاقة مع شركات PRM أسلوب تستخدمه منظمات الأعمال لتأسيس علاقات وثيقة مع المنظمات المتشاركة معها .	صح
20	الأقسام الخلفية Back End هي التي يتم التفاعل بين الزبائن والفضاء السوقي وتتضمن فهارس الكترونية وعربات تسوق ومحركات بحث .	خطأ
21	المقايضة الإلكترونية هي طريقة في التجارة الإلكترونية تقوم من خلالها منظمات الأعمال بمبادلة منتجات ليست بحاجة لها مقابل منتجات بحاجة لها .	صح
22	نموذج توفير المحتوى هو أحد نماذج الأعمال والمقصود به توفير الصحف والمجلات والكتب الإلكترونية والأفلام للزبائن داخل الموقع الإلكتروني .	صح
23	سلسلة التوريد المساعدة تهتم بعمليات التوزيع والتخزين والنقل والخدمات ما بعد البيع وهي تشمل جميع الأنشطة المتصلة بتوزيع منتجات الشركة إلى الزبائن .	خطأ
24	في المزادات الإلكترونية يقوم البائع بالإعلان عن نيته بيع منتجات أو خدمات معينة يعرض صفاتها وكمياتها .	صح
25	أي موقع الكتروني امتداده .com هو موقع حكومي .	خطأ
26	تقسم الفهارس الإلكترونية حسب درجة التفصيل وفقاً لرغبة المستهلك إلى ساكنة أو ديناميكية .	خطأ
27	الفهارس الإلكترونية ليست من أدوات الأسواق الإلكترونية .	خطأ
28	يستخدم الوسيط في الأسواق الإلكترونية لتقليل تكلفة البحث عن المعلومات .	صح
29	تعتبر بروتوكولات التحكم بتراسل البيانات (TCP) أحد مكونات شبكة الانترنت .	صح
30	تعتبر لغة التأشير المعمم القياسية SGML مثال علي لغات برمجة تطبيقات الويب .	خطأ
31	يقوم التاجر الافتراضي علي شبكة الانترنت بيع المنتجات مباشرة من مخازنه للزبائن .	خطأ
32	تعتبر الخصائص الشخصية للمستهلكين من المتغيرات المستقلة التي لا يمكن التحكم بها عبر شبكة الانترنت .	صح
33	إستراتيجية شفافية التعامل مع الزبائن من الاستراتيجيات الناجحة في التجارة الإلكترونية بين البائع والمستهلك .	صح
34	تعتبر المناقصات الإلكترونية من أهم الطرق المستخدمة في التجارة الإلكترونية بين منظمات الأعمال .	صح
35	يقصد بالمقايضة الإلكترونية E-Bartering أنها مبادلة المنتجات والخدمات باستخدام النقود .	خطأ
36	يعتبر مفهوم التجارة الإلكترونية E-Commerce أكثر شمولاً من مفهوم الأعمال الإلكترونية E-Business .	خطأ
37	في التجارة الإلكترونية التعاونية يتم الاتصال بين الأفراد أو المجموعات وفرق العمل بشكل مباشر لأداء	صح

	المهام الموكلة إليهم .	
38	الواجهات Front-End هي بوابة البائع حيث يتم من خلالها التفاعل بين الزبائن والفضاء السوقي .	صح
39	يقوم المشتري في نموذج البحث عن أفضل سعر باقتراح السعر الذي يرغب في دفعه لشراء سلعة أو خدمة ما .	خطأ
40	يعتبر نموذج المقايضة من النماذج التي تتيح للشركات محاولة بيع المنتجات الزائدة عن حاجتها .	صح
41	يمكن استخدام لغة HTML في وصف بيانات موظف في شركة ما .	خطأ
42	مرحلة النشر هي المرحلة التي يتم فيها نقل البرامج والأنظمة من الحاسوب التجريبي إلي الحاسوب الحقيقي .	صح
43	الشركات التي تقوم ببيع أسطوانات الأغاني تعتبر شركات تسلية تفاعلية .	خطأ
44	للمشتري أن يقوم بمتابعة عملية شراء منتج ما ومتابعة تنفيذ الطلبات الخاصة به من خلال تقنية المتابعة الذاتية Self Tracking .	صح
45	يستخدم الفهرس الالكتروني E-Catalog من قبل الزبائن للبحث عن المنتجات والخدمات .	صح
46	البوابة هي نقطة خروج يستخدمها متصفحو الشبكة لتسهيل عليهم الوصول إلي البيانات أو المعلومات المطلوبة .	خطأ
47	تقنية المعلومات مصطلح شامل يطلق علي تقنيات الحواسيب والاتصالات بشقيها البرمجي والمادي .	صح
48	يقوم بروتوكول (TCP) قبل بدء عملية الإرسال بإرسال رسالة إلى الحاسوب المستقبل مستفسرا عن إمكانية إرسال البيانات .	صح
49	يمكن التسجيل في أسماء المواقع الالكترونية (.com,.net,.org) للجميع سواء كانوا أفراد أو شركات في الولايات المتحدة أو في غيرها .	صح
50	توجد حدود واضحة تفصل بين تطبيقات تجارة التجزئة الالكترونية وتطبيقات التجارة الالكترونية بين المنظمات .	خطأ
51	تحصل المتاجر الالكترونية التي تعتمد علي مواقع التحقق من الثقة (Trust Verification) علي شهادة تضعها في جميع صفحات موقعها .	صح
52	المقايضة الالكترونية يقصد بها مبادلة المنتجات والخدمات دون استخدام النقود .	صح
53	من مساوئ التزود الالكتروني تقليل المشتريات الطارئة أو الفورية .	خطأ
54	أي موقع الكتروني امتداده .net هو موقع حكومي .	خطأ
55	احد أنواع العضوية في السوق الالكتروني هي العضو المراقب والعضو الذي يحق له التجول في السوق دون القيام بأي عملية تجارية .	صح
56	تقسم الفهارس الالكترونية حسب درجة تكاملها مع العمليات الإدارية إلى ساكنة أو ديناميكية .	خطأ
57	من حسنات لغة SGML قدرتها علي العمل في أنظمة مختلفة بغض النظر عن البرنامج المستخدم في كتابتها .	صح
58	في المزايدات الالكترونية العكسية (المنافصات) يقوم البائع بالإعلان عن نيته بيع منتجات أو خدمات معينة يعرض صفاتها وكمياتها .	خطأ
59	من أدوات العمل الجماعي والتعاوني المؤتمرات البعيدة المستندة إلي شبكة الويب .	صح
60	المقايضة الالكترونية E-Bartering تعني بيع موجودات أو سلع أو تجهيزات ليست بحاجة إليها إلي شركات أخرى بسعر متدني .	خطأ
61	الاعتمادية تعني قدرة الموقع أن يعمل ضمن أي نظام تشغيل أو أي بيئة لتكنولوجيا المعلومات .	خطأ
62	القيمة المقترحة أو المعروضة هي المنافع الملموسة و غير الملموسة التي سيحصل عليها الزبائن نتيجة شراء منتجات أو الحصول علي خدمات من أحد المواقع .	صح
63	لا يمكن لمشروع التجارة الالكترونية الواحد استخدام أكثر من نموذج أعمال واحد .	خطأ
64	التجارة الالكترونية بين المنظمات B2B تشمل عمليات مبيعات التجزئة الالكترونية للمنتجات والخدمات من منظمات الأعمال إلي المستهلكين .	خطأ
65	زمن الاستجابة Response Time يقصد به الفترة المستغرقة منذ إرسال الطلب حتى وصول إشعار من الموقع باستلام الطلب .	صح
66	من مزايا التجارة الالكترونية لمنظمات الأعمال تحسين الإنتاجية .	صح
67	شركات التسلية غير التفاعلية تمكن المستخدم من التفاعل مع الألعاب واتخاذ القرارات وتبادل المعلومات مع المستخدمين الآخرين مثل استخدام ألعاب الانترنت .	خطأ
68	روبوتات التسوق هي برامج ذكية يستخدمها الزبائن للبحث عن سلعة أو خدمة ذات مواصفات محددة .	صح
69	عمليات التجارة الالكترونية الداخلية تشمل التجارة الالكترونية الداخلية بين موظفي الشركة .	صح

خطأ	70	يطلق مفهوم الأعمال الإلكترونية علي تسويق المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال الشبكة .
صح	71	يقصد بالتخصيص Specialization توفير المعلومات وعرض الصفحات لكل زبون وفقا لاهتماماته واحتياجاته وتفضيلاته .
خطأ	72	WAN تعني الشبكات المحلية الموسعة .
صح	73	SGML, HTML, Netscape من لغات تصميم صفحات الويب .
صح	74	My SQL, Oracle من نظم قواعد البيانات .
صح	75	Amazon.com من أكثر مواقع تجارة التجزئة شهرة في العالم .
صح	76	تعتبر إستراتيجية التخصيص من أهم المزايا التي توفرها تجارة التجزئة الإلكترونية .
خطأ	77	DNS هي شبكة محلية تغطي مساحة بنائية واحدة تقريبا .
صح	78	B2C من أكثر أنواع التجارة الإلكترونية شيوعا واستخداما .
خطأ	79	سوق المنظمة البائعة هي إحدى أنواع أسواق التبادل العامة .
صح	80	E-Procurement يعني التزود الإلكتروني .
صح	81	الوصول العالمي من مزايا التجارة الإلكترونية .
صح	82	الأعمال الإلكترونية هي أكثر شمولاً من التجارة الإلكترونية .
خطأ	83	تصنف الأعمال الإلكترونية حسب الزبائن والمنتجات .
خطأ	84	من مزايا التجارة الإلكترونية بالنسبة للشركات تحسين الخدمات العامة للمواطنين .
صح	85	من وظائف السوق توفير بنية تحتية مؤسسية تمثل الإطار التشريعي .
خطأ	86	الفهارس الإلكترونية عبارة عن قاعدة بيانات يتم فيها تخزين المعلومات عن المنتجات التي يتم بيعها .
صح	87	المجموعات التجارية هي عبارة عن فضاء سوقي كبير يتم فيه بيع تشكيلة واسعة من الخدمات .
صح	88	الوظائف أو الخدمات التي يمكن أن يقدمها الوسطاء في السوق الإلكتروني المحافظة علي الخصوصية .
خطأ	89	لغة HTML هي نظام ذو معايير مقبولة عالميا تستخدم لتخزين وتشكيل وعرض المعلومات وتعمل في بيئة شبكات الحاسوب .
صح	90	الطريقة العميقة الضيقة تمتاز بقلة الخيارات علي الصفحة .
صح	91	بعض العناوين الإلكترونية تشير إلي اسم البلد الموجود فيها الموقع .
صح	92	تجارة التجزئة الإلكترونية هي بيع المنتجات والخدمات إلي المستهلكين الأفراد من خلال شبكة الإنترنت فقط .
خطأ	93	شركات خدمات التسلية التفاعلية مثل حجز وبيع بطاقات الحفلات والمسارح .
خطأ	94	Cookies هي إحدى أهم البرامج الداعمة في تصميم صفحات الويب .
صح	95	الاكسترانت توفر قنوات الاتصال اللازمة لربط المنظمات الموجودة ضمن سلسلة التوريد .
صح	96	تلعب DATA MINING دورا استراتيجيا في العمليات التعاونية .
خطأ	97	المواقع الدليلية وبوابات المعلومات تعتبر من التقنيات المستخدمة في مرحلة التقييم والتفاوض والاختبار .
صح	98	سوق البائع والمشتري هو أحد أنواع السوق الإلكترونية المستخدمة في التجارة الإلكترونية بين منظمات الأعمال .
صح	99	المشتريات الجماعية من تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع منظمات الأعمال .
خطأ	100	من مزايا التجارة الإلكترونية بالنسبة للزبائن العمل علي مدار الساعة .
صح	101	المجموعات الإلكترونية مواقع إلكترونية تتضمن أعداد كبيرة من المتاجر الإلكترونية المستقلة .
خطأ	102	في نموذج البيع المباشر يقوم الموقع بتوفير خدمة الوساطة التجارية بين الأطراف البائعة والمشتري .
خطأ	103	مهمة فريق البرمجة المستخدم في إنشاء الموقع الاهتمام بتحسين واجهة الموقع من حيث الألوان .
صح	104	يتم استخدام المزادات الإلكترونية في سوق المنظمة البائعة .
خطأ	105	في الترتيب السفلي العلوي يبدأ المصمم بالصفحة الرئيسية ثم صفحة المستوى الأول فالثاني وهكذا .

1	من لغات تصميم صفحات الويب .
	أ - SGML
	ب - PASCAL
	ج - HTML
	د - + ج
2	لتوفير الاتصال في تطبيقات السوق الإلكترونية الموجهة للمستهلكين يتم استخدام شبكة .
	أ - الإنترنت
	ب - الاكسترانت

	ج- الانترانت	د- جميع ما ذكر
3	يمكن تصنيف أسواق التبادل الخاصة إلى .	
	أ- سوق المنظمة البائعة	ب- سوق الجملة
	ج- سوق المنظمة المشتري	د- أ+ ج
4	تصنف الفهارس الالكترونية حسب .	
	أ- التفاصيل حسب رغبة الزبون	ب- طريقة عمل المعلومات
	ج- التكامل مع العمليات الإدارية	د- جميع ما ذكر
5	مطابقة الخدمات والمنتجات والمحتوى الإعلانى لرغبات واهتمامات كل زبون .	
	أ- Personalization	ب- Customization
	ج- Customer Loyalty	د- غير ذلك
6	الاهتمام بالأمن والحماية والخصوصية من أهم المعوقات التي تعيق استخدام تطبيقات التجارة الإلكترونية .	
	أ- التقنية	ب- التنظيمية
	ج- البيئية	د- التنظيمية والبيئية
7	تعتبر لغة ASP.net لغة خاصة بإنشاء .	
	أ- تطبيقات خادم الويب	ب- معالجة النصوص والصور
	ج- صفحات الويب	د- لا شيء مما ذكر
8	يعتبر البيع المباشر للمستهلكين نموذج لـ .	
	أ- التجارة الالكترونية بين منظمات الأعمال	ب- التجارة الالكترونية بين المنتج والمستهلك
	ج- التجارة الالكترونية داخل منظمات الأعمال	د- الحكومة الكترونية
9	كلها من فوائد التجارة الإلكترونية بين منظمات الأعمال ما عدا	
	أ- تخفيض النفقات الإدارية	ب- تخفيض تكاليف البحث عن المنتجات وزمنه
	ج- تقصير دور العمليات التجارية	د- تخفيض إنتاجية العاملين في إدارات المشتريات والبيع
10	يمكن تنفيذ المزادات الالكترونية من خلال	
	أ- موقع الشركة البائع	ب- موقع الوسطاء التجاريون
	ج- أ+ ب	د- مواقع بيع المستهلكين
11	المصطلح إلي يطلق علي تفصيل المنتج أو الخدمة حسب رغبة الزبون هو .	
	أ- CRM	ب- Specialization
	ج- Mass Customization	د- Customization
12	عند شراء نسخة الكترونية من كتاب ما بحيث تكون كل أجزاء عملية الشراء إلكترونية فإن هذا النوع من التجارة الإلكترونية يسمى .	
	أ- تجارة إلكترونية جزئية	ب- تجارة إلكترونية بين المنظمات
	ج- تجارة إلكترونية بحتة	د- تجارة إلكترونية بين المنظمة والمستهلك

13	الموقع التالي www.cars.com.ps هو موقع .	
	أ- تجاري فلسطيني	ب- تعليمي فلسطيني
	ج- تجاري مصري	د- عسكري فلسطيني
14	التصميم الذي يصف كيفية سير العمليات وتدفق البيانات في موقع التجارة الكترونية .	
	أ- التصميم الفيزيائي	ب- التصميم المنطقي
	ج- تصميم الصفحة	د- تصميم الموقع
15	عملية التنقيب في كمية ضخمة من البيانات لاكتشاف أنماط معينة تسمى .	
	أ- Data Warehouse	ب- Date Mining
	ج- Data Analysis	د- Data Transfer
16	من أسباب تردد بعض الشركات الدخول للسوق الالكترونية .	
	أ- السلعة لا تناسب البيع من خلال الشبكة	ب- لأنه لا يتناسب مع سياسة الشركة
	ج- ضعف الأمن	د- جميع ما ذكر
17	لتوفير الاتصال في تطبيقات السوق الإلكترونية الموجهة للمستهلكين يتم استخدام شبكة .	
	أ- الانترنت	ب- الانترنت
	ج- الاكسبرانت	د- جميع ما ذكر
18	روبوتات التسوق هي برامج ذكية يستخدمها الزبون في .	
	أ- التنقل ضمن شبكة الويب للبحث عن منتج	ب- المقارنة بين الشركات
	ج- معالجة الدفعة	د- لا شيء مما ذكر
19	توفير المعلومات من مزايا التجارة الالكترونية بالنسبة .	
	أ- لمنظمات الأعمال	ب- الزبائن
	ج- المجتمع	د- جميع ما سبق
20	من خطوات عملية التزود الإلكتروني .	
	أ- الشراء بمناقصة الكترونية	ب- تقييم الموردين
	ج- تقليل الأسعار	د- جميع ما سبق
21	من الخدمات التي توفرها البنوك الافتراضية .	
	أ- الطلب الإلكتروني للمنتجات	ب- التوصيل حسب الطلب
	ج- دفع الفواتير من الحسابات	د- جميع ما سبق
22	من وظائف بروتوكول (TCP/IP) .	
	أ- تجزئة البيانات لحزم صغيرة	ب- ترقيم الحزم

ج- التصفح		د- أجب
23		
لتقليل الخطوات التي تلزم للوصول للمعلومات مع كثر الخيارات علي الصفحة يتم استخدام .		
أ- الطريقة العميقة الضيقة		ب- الطريقة السطحية الواسعة
ج- الفهرسة المنظمة		د- أجب
الرقم	المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الانجليزية
1	أدارة سلسلة التوريد (التوريد)	Supply Chain Management
2	مزادات الانترنت	Internet Auctions
3	الفهارس الإلكترونية	E-Catalogs
4	الأعمال المصرفية الإلكترونية	E-Banking
5	عربة التسوق الإلكترونية	E-Shopping Cart
6	جامعات الانترنت	Internet University
7	شبكة التبادل الآلي للبيانات	Internet Data Interchange(EDI)
8	الحكومة الإلكترونية	E-Government
9	التجارة الإلكترونية البحتة	Pure E-Commerce
10	التجارة الإلكترونية التعاونية	Collaborative EC
11	تصميم الموقع	Web Design
12	البنية التحتية للسوق الإلكترونية	E-Marketplace Infrastructure
13	خدمات التأمين الالكتروني	E-Insurance Services
14	إدارة العلاقة مع الزبائن	Customer Relationship Management (CRM)
15	المزادات العكسية الإلكترونية	E- reverse auctions
16	التخصيص	Specialization
17	مزايد إلكتروني	E-Auction
18	خادم ويب	IIS
19	النص المترابط	Hypertext
20	تجارة التجزئة الإلكترونية	E-Tailing
21	التنقيب في البيانات	Data Mining
22	تطبيقات الحكومة الالكترونية مع منظمات الأعمال	G2B
23	تفصيل المنتج علي حسب طلب الزبائن (التخصيص)	Customization
24	روبوتات التسوق	Shopping Robots
25	التجارة الإلكترونية داخل المنظمة	Intrabusiness EC
26	هي التجارة التي يمكن أن تتم باستخدام تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية (الأجهزة الخلوية)	M-Commerce
27	لغة التأشير الممتدة (لغة التأشير القابلة للتوسع)	XML
28	عربة التسوق الالكترونية	E-shopping Carts
29	لغة النص المترابط وتستخدم لتصميم الصفحات	HTML
30	لغة تمتاز بقدرتها علي العمل في أنظمة مختلفة بغض النظر عن البرنامج المستخدم في كتابتها	SGML
31	قدرة الموقع أن يعمل ضمن أي نظام تشغيل أو أي بيئة لتكنولوجيا المعلومات	Compatibility
32	الأعمال الالكترونية	E-Business
33	الفهرس الالكتروني	إحدى أدوات التجارة الالكترونية التي تستخدم في البحث عن المنتجات والخدمات والمعلومات
34	مزايد عكسي	R-Reverse Auction
35	تطبيقات الحكومة الالكترونية	G2G
36	تجارة الكترونية من المواقع إلي المستهلكين مباشرة	Virtual E-Tailor
38	تقنية لتحسين قدرة خادم الويب علي الاتصال بقواعد البيانات	GCI
39	بروتوكول التحكم بتراسل البيانات	TCP
40	انترانت	مجموعة شبكات لمؤسسة واحدة تستخدم بروتوكولات الانترنت
43	تطبيقات التجارة الالكترونية بين النظراء	P2P

- 1- اذكر معايير تصنيف أعمال التجارة الإلكترونية مع التوضيح ؟
 - طبيعة المنتجات و الخدمات (يمكن أن تكون منتجات مادية ملموسة أو منتجات رقمية ، أي يمكن تحويلها إلى شكل إلكتروني وإرسالها إلى الزبائن عبر شبكات الاتصالات كالبرمجيات والتسجيلات الصوتية والفيديو وغيرها) .
 - طريقة أداء العمليات (يمكن أن تكون مادية أو رقمية تتم عبر المواقع الإلكترونية ومن خلال الشبكة) .
 - طريقة توصيل المنتجات والخدمات للزبائن (يمكن أن تتم بطريقة مادية أي تشحن بواسطة شركات النقل أو رقمية من خلال شبكات الاتصالات) .
- 2- اذكر ثلاثة من مزايا التجارة الإلكترونية للمجتمع ؟
 - العمل عن بعد .
 - تحسين مستوى المعيشة .
 - توفير فرص عمل .
 - تحسين الخدمات العامة للمواطنين .
- 3- اذكر مراحل عملية تطوير مواقع التجارة الإلكترونية ؟
 - تحديد الاحتياجات .
 - مرحلة التحليل والتخطيط .
 - مرحلة التصميم .
 - مرحلة إنشاء الموقع وإدامته .
 - أدوات إنشاء الموقع .
 - مرحلة نشر الموقع علي الشبكة .
- 4- ما هي خطوات عملية اتخاذ القرار الشرائي في السوق الإلكتروني موضحا التقنيات المستخدمة ؟
 - تحديد الاحتياجات (الإعلانات الإلكترونية ، صفحات المعلومات ، مجموعات المناقشة) .
 - تجميع المعلومات (الفهارس الإلكترونية ، محركات البحث ، المواقع الدليلية ، بوابات المعلومات) .
 - التقييم والتفاوض والاختيار (المجموعات الإخبارية ، أدوات المقارنة بين المجموعات ، الأسئلة الأكثر تكرار) .
 - الشراء والدفع والتوصيل (البنوك الإلكترونية ، النقود الإلكترونية ، طرق الدفع الآمنة ، طريقة التوصيل ، تتبع الطلبات) .
 - خدمة ما بعد الشراء (مجموعات المناقشة ، البريد الإلكتروني ، إدارة علاقات الزبائن) .
- 5- اذكر خمسة فوائد للتجارة الإلكترونية بين منظمات الأعمال ؟
 - تخفيض النفقات الإدارية والاستغناء عن المعاملات الورقية .
 - تقصير دور العمليات التجارية .
 - تخفيض تكاليف البحث عن المنتجات .
 - زيادة إنتاجية العاملين .
 - تقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات .
 - تقليل مستوى المخزون .
 - دعم أسلوب الإنتاج الكبير .
- 6- عدد مكونات نظام الشراء الإلكتروني E procurement ؟
 - وحدة إدارة الفهارس .
 - وحدة تخطيط العمليات التعاونية .
 - وحدة الشراء من خلال الشبكة .
 - وحدة معالجة طلبات الشراء .
 - وحدة خدمة الوثائق .
 - وحدة تقييم الأداء .
 - وحدة خدمة المعلومات .
 - وحدة إدارة النظام .
- 7- ما هي أهم أدوات العمل الجماعي التعاوني Groupware ؟
 - أنظمة الاجتماعات الإلكترونية .
 - أنظمة دعم القرارات الجماعية .
 - المؤتمرات البعيدة المستندة إلي الويب .
 - أدوات التعاون ضمن الوقت الحقيقي .
- 8- اذكر المكونات الأساسية لشبكات الانترنت ؟
 - شبكات الحاسوب .
 - شبكات الهاتف .

- بروتوكولات التحكم بتراسل البيانات TCP/IP.
- نظام العنونة وأسماء المواقع الالكترونية .
- أجهزة ووسائل الربط مع الانترنت .

9- وضح مزايا التجارة الالكترونية بالنسبة للشركات (منظمات الأعمال) ؟

- الوصول العالمي .
- تخفيض تكاليف الأعمال .
- تحسين الإنتاجية .
- العمل علي مدار الساعة .
- تفصيل المنتج أو الخدمة حسب رغبة كل زبون .
- استخدام نماذج أعمال جديدة .
- تسريع زمن وصول المنتجات والخدمات إلي السوق .
- دعم العمل التعاوني .
- تحسين كفاءة عمليات الشراء .
- تحسين العلاقة مع الزبائن .
- توفير معلومات حديثة للزبائن بصورة مستمرة .

10- تحدث عن نماذج الأعمال في التجارة الالكترونية بين المنظمات ؟

- نموذج سوق الجهة البائعة ومنها .
- البيع المباشر من خلال الفهرس الالكتروني .
- البيع من خلال المزادات الالكترونية .
- نموذج الشركة المشترية ومنها .
- التوريد الالكتروني .
- المناقصات أو المزادات العكسية الالكترونية .

11- اذكر مكونات الخادم / والمخدوم مع الشرح ؟

- الخادم (Server) : هو حاسوب يخزن فيه صفحات الويب .
- المخدوم (Client) : هو حاسوب يطلب من الخادم بعض الخدمات المتوفرة (صفحات الويب) بهدف تقديمها للمستخدم .

12- عدد أدوات مساعدة المستهلك في اتخاذ قرار الشراء ؟

- مواقع بوابات التسوق .
- روبوتات التسوق .
- مواقع تقييم الشركات .
- مواقع التحقق من الثقة .
- مواقع الخدمات التسويقية .

13- عدد مقاييس أداء الخدمات المستخدمة في أسلوب إدارة علاقات الزبائن عبر الانترنت ؟

- زمن الاستجابة .
- زمن التنزيل .
- حداثة معلومات الموقع .
- كفاءة الطلب في الوقت المطلوب .
- سياسة الإعادة .
- السرية والخصوصية .
- عدد الساعات التي يكون خلالها الموقع متاح لدخول الزبائن .

14- تصنف التجارة الالكترونية حسب طبيعة العمليات أو العلاقات بين الأطراف المشتركة إلى عدة أصناف أذكر ستة منها ؟

- بين المنظمات B2B .
- بين المنظمات والمستهلكين B2C .
- بين المستهلكين C2C .
- بين النظراء P2P .
- الخلوية M-Commerce .
- داخل المنظمات Intrabusiness .
- داخل التعاونية Collaborative EC .
- الحكومة الالكترونية E-Government .

15- عند بناء المواقع الالكترونية عموما ومواقع التجارة الالكترونية خصوصا فانه لا بد من الأخذ بعين الاعتبار معايير هامة ، أذكرها ؟

- الإستخدامية .
- الاعتمادية .
- الديمومة .
- إمكانية الزيادة .
- التوافقية .
- الانسجام أو الموائمة وتماسك المحتوي .

16- هناك عدة أساليب للعمل علي ترويج الموقع الالكتروني ، أذكرها ؟

- الإعلان في المواقع المعروفة مثل Yahoo.
- الانضمام إلي الفهارس والكتالوجات المشهورة أو علي الصفحات الالكترونية الصغراء .
- استخدام محركات البحث وذلك من خلال تسجيل الموقع في مواقع مثل Google.

17- عدد أهم الخدمات التي توفرها البنوك الالكترونية ؟

- الاطلاع علي الحسابات المصرفية .
- الاطلاع علي عمليات بطاقة الائتمان .
- دفع الفواتير من الحسابات .
- تنزيل المعلومات المتعلقة بحركة الحسابات .
- إرسال رسائل الكترونية إلي البنك للاستفسار .

18- لضمان نجاح مشاريع المواقع الالكترونية في التجارة الالكترونية يجب الاهتمام بعدة عوامل ، أذكرها ؟

- الوصول المبكر إلي عدد كاف من المشتركين في السوق .
- الاختيار الصحيح للمالكين .
- الإدارة الصحيحة .
- انفتاح السوق .
- توفير جميع الخدمات اللازمة لعمل السوق .
- ربط المواقع .

19- اذكر مراحل تطوير مشاريع الحكومة الالكترونية ؟

- توفير المعلومات .
- توفير عمليات تفاعلية في الاتجاهين بين المواطنين وإدارة حكومية واحدة .
- بوابات متعددة الأغراض .
- البوابات المخصصة .
- تجميع الخدمات العامة .
- التكامل التام .

20- تحدث عن نماذج الأعمال في تجارة التجزئة الالكترونية ؟

- البيع المباشر من قبل الشركة المصنعة .
- التاجر الافتراضي .
- التاجر المادي الذي من خلال الشبكة .
- المجتمعات الالكترونية .
- وساطة العمليات .

21- وضح دور الوسيط في التجارة الالكترونية ؟

- تقليل تكاليف البحث عن المعلومات .
- المحافظة علي الخصوصية .
- توفير معلومات كاملة عن المنتج أو الخدمة .
- أخطار العقد .
- عدم كفاءة عملية التسعير .

22- اذكر خمسة من المعوقات التنظيمية والبيئية للتجارة الالكترونية ؟

- الاهتمام بالأمن والحماية والخصوصية .
- عدم توفر الثقة في عمليات التجارة الالكترونية .
- عدم حل العديد من القضايا المتعلقة بالسياسات القانونية والعامة كالضرائب .
- القوانين الحكومية والدولية أحيانا تشكل عائق أمام استخدام تطبيقات التجارة الإلكترونية .
- عدم وجود منهجيات واضحة لتقييم فوائد التجارة الإلكترونية .

- أنماط الشراء لدي العديد من المستهلكين .

23- اذكر أربعة من تطبيقات التجارة الإلكترونية ؟

- تطبيقات السوق الإلكترونية الموجهة للمستهلكين .
- تطبيقات التجارة الإلكترونية بين المنظمات .
- تطبيقات التجارة الإلكترونية داخل المنظمات .
- تطبيقات أخرى الحكومة الإلكترونية ، تطبيقات بين المستهلكين ، تطبيقات التجارة الخلوية .

24- اذكر أربعة من مزايا خدمات التشغيل وسوق العمل الإلكترونية بالنسبة للباحثين عن العمل ؟

- سرعة أكبر في البحث عن الوظائف .
- معلومات أكثر عن الوظائف .
- اتصال أسرع مع الشركات .
- أدوات اتصال متنوعة .
- تعريف سريع للمتقدم علي مستوى جغرافي واسع .

25- عدد الطرق التي تحدد التجول في المواقع (Site Navigation) مع ميزة كل منها ؟

- الطريقة العميقة الضيقة :- تمتاز هذه الطريقة بقلّة الخيارات علي الصفحة ولكن يلزم أكثر من خطوة للوصول إلى المعلومة .
- الطريقة السطحية الواسعة :- تمتاز هذه الطريقة بقلّة الخطوات التي تلزم للوصول إلى المعلومات ولكن الخيارات علي الصفحة تكون كثيرة .

26- اذكر خمسة طرق بحوث السوق في التجارة الإلكترونية مع المستهلك ؟

- المسموحات التي تتم من خلال الشبكة ويمكن أن تكون فاعلة .
- جماعات التركيز .
- الاستماع المباشر من الزبائن من خلال تحفيزهم .
- سيناريوهات الزبون وتهدف إلى أن يضع الباحث نفسه مكان الزبون .
- متابعة حركات الزبائن .
- إنشاء سجل عمليات .
- برمجيات Cookies والبرامج الذكية Web Bugs والبرامج الاستخباراتية .

27- اذكر أربعة مشاكل تجارة التجزئة الإلكترونية ؟

- طبيعة السلع التي تتعامل معها قد لا تناسب البيع من خلال الشبكة .
- قد لا ترى الشركة في التجارة فرصة هامة لها .
- التكاليف الإضافية .
- التقنية المستخدمة في التجارة الإلكترونية .
- البيع من خلال الشبكة قد لا يتماشى مع سياسات المنظمة .

28- اذكر أربعة طرق للشراء الإلكتروني ؟

- الشراء من الشركات المصنعة وتجار الجملة أو التجزئة وأحيانا التفاوض .
- الشراء من خلال فهارس الشركات الوسيطة .
- الشراء المباشر من المورد .
- الشراء عن طريق المناقصات الإلكترونية .
- الشراء من مواقع المزادات العامة أو الخاصة .
- الانضمام إلى نظام شراء جماعي .
- المقايضة الإلكترونية .

29- اذكر أربعة من الأنواع الأساسية لنماذج الأعمال ؟

- نموذج البيع المباشر .
- نموذج الوساطة التجارية .
- نموذج توفير المحتوى نموذج تقديم الخدمات .
- نموذج استخدام بنية تحتية مشتركة .
- نماذج تكامل شبكة القيمة .
- نموذج المجتمع الافتراضي .
- نموذج توفير الخدمات المتكاملة .

30- اذكر تصنيفات عمليات التجارة الإلكترونية الداخلية ؟

- العمليات بين المنظمات وموظفيها .
- تجارة الكترونية داخلية بين وحدات الأعمال في المنظمة .
- تجارة الكترونية داخلية بين موظفي الشركة .

31- أذكر تصنيفات شركة التسلية العاملة علي الويب ؟

- شركات التسلية التفاعلية .
- شركات خدمات التسلية الغير تفاعلية .

32- تعريف إدارة العلاقة مع الزبائن من خلال الانترنت وما هي مستوياتها ؟

- استخدام الانترنت الاكسترنال والانترنت لتنفيذ عمليات خدمة الزبائن .
- المستويات :- (مستوى الخدمات الأساسية ، مستوى التركيز علي الزبون ، مستوى خدمات قيمة مضافة) .

33- اشرح مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن E-CRM موضعا أهم التطبيقات والأدوات المستخدمة لإدارة هذه العلاقة ؟

إدارة العلاقة مع الزبائن يقصد بها استخدام الانترنت والانترنت الاكسترنال في تنفيذ عمليات خدمة الزبائن لتكون أكثر كفاءة وفعالية ويركز هذا المفهوم علي بناء علاقات ثابتة وطويلة الأجل معهم حيث أن نجاح المنظمة يعتمد علي الإدارة الفاعلة بينها وبين زبائنهم . وعليه تستخدم هذه الأساليب لدراسة احتياجات الزبائن ورغباتهم وتلبيتها في الوقت المناسب والسعي لجذب زبائن جدد والحفاظ علي الزبائن الحاليين وتحقيق الرضا لديهم وصولا إلي مستوى الولاء ومن أهم التطبيقات المستخدمة : (مراكز تلقي الاتصالات ، الرد الآلي علي البريد الالكتروني ، أتمتة عمل موظفي المبيعات ، صفحات الويب المتخصصة ، تطبيقات الخدمات الذاتية علي الويب ، المتابعة الذاتية ، تطبيقات تحليل البيانات والتتقيب عن المعرفة) .

34- وضع الفرق بين ما يلي :-

- الشراء الفوري والتزويد الاستراتيجي في التجارة الالكترونية بين المنظمات .

الشراء الفوري يقصد به شراء المنتجات والخدمات عند الحاجة إليها بالأسعار السائدة لحظة الشراء .

التزويد الاستراتيجي هي عملية الشراء التي تتم وفق عقود متوسطة وطويلة الأجل ويتم التوصل لهذه العقود بعد المفاوضات .

- شركات التسلية التفاعلية وشركات خدمات التسلية غير التفاعلية .

شركات التسلية التفاعلية تتيح إمكانية التفاعل مع الألعاب واتخاذ القرارات وتبادل المعلومات مع المستخدمين الآخرين مباشرة من خلال الموقع الالكتروني ومن أشكال التسلية التفاعلية استخدام ألعاب الانترنت ومواقع تشاركيه ومكتبات الكترونية .

شركات خدمات التسلية غير التفاعلية تستخدم الانترنت للقيام بأنشطة تتعلق بالتسلية ومن أهم الخدمات حجز وبيع بطاقات الحفلات وحجز الحفلات والدعوات في المطاعم وإمكانية تنزيل الأغاني وغيرها .

- الطريقة السطحية الواسعة والطريقة العميقة الضيقة .

السطحية الواسعة : هيكل الصفحات يكون واسعا وليس عميق الخيارات علي السح كثيرة وخطوات أقل .

العميقة الضيقة : الخيارات علي السطح قليلة وتحتاج خطوات أكثر للتنقل ويكون هيكل الصفحات مرتبا بشكل عمودي بحيث يكون ضيقا وعميقا .

- التاجر الافتراضي والتاجر المادي الذي يبيع من خلال الشبكة .

التاجر الافتراضي : هو تاجر موجود علي شبكة الانترنت ويقوم بعمليات البيع المباشر ولا يتطلب وجود مخازن مادية ومن الأمثلة علي ذلك أمازون .

التاجر المادي : الذي يبيع من خلال الشبكة ويمثل شركات التجزئة التقليدية التي قامت بتوسيع قنوات توزيعها لبيع منتجاتها من خلال مواقع الكترونية خاصة بها عبر الشبكة .

35- عرف الحكومة الالكترونية ، ثم أذكر مراحل تطوير مشاريع الحكومة الالكترونية ؟

الحكومة الالكترونية هي استخدام تقنيات المعلومات والتبادل الالكتروني لتمكين المواطنين والمنظمات من الوصول إلي المعلومات والخدمات وتوصيل الخدمات العامة إلي المواطنين والمؤسسات والشركاء التجاريين وكذلك إلي الموظفين العاملين في الحكومة .

المراحل هي :

المرحلة الأولى :- توفير المعلومات .

المرحلة الثانية :- توفير عمليات تفاعلية في الاتجاهين بين المواطنين وإدارة حكومية واحدة .

المرحلة الثالثة :- بوابات متعددة الأغراض .

المرحلة الرابعة :- البوابات المخصصة .

المرحلة الخامسة :- تجميع الخدمات العامة .

المرحلة السادسة :- التكامل التام .

36- عرف شبكة الانترنت ومن ثم عدد المكونات الرئيسية لها ؟

- يمكن تعريف الانترنت أنها شبكة الشبكات حيث تربط مجموعة كبيرة من شبكات الحاسوب الواسعة التي تنتشر في شتى أنحاء العالم وترتبط مع بعضها البعض بوسائل اتصالات سلكية ولاسلكية أو عبر الأقمار الصناعية وتمثل كل شبكة جهة مستقلة مثل الجامعات ومراكز الأبحاث والشركات التجارية والهيئات الحكومية والعسكرية والدولية وشركات تقديم خدمة الانترنت .
- وتتكون من الآتي :-
 - شبكات الحاسوب .
 - شبكات الهاتف .
 - بروتوكولات التحكم بتراسل البيانات (TCP/IP) .
 - نظام العنونة وأسماء المواقع الإلكترونية .
 - أجهزة ووسائل الربط مع الانترنت .
 - مزودو خدمة الاتصالات بالانترنت .

37- وضح ما المقصود بكل من الفهارس الساكنة والفهارس الديناميكية ؟

- الفهارس الساكنة (Static Categories) هي الفهارس التي تعرض المعلومات بشكل نصوص وصور ثابتة .
- الفهارس الديناميكية (Dynamic Categories) هي تلك الفهارس التي تستخدم الصور المتحركة والنصوص .

38- اشرح مع التوضيح الفرق بين التصميم العلوي السفلي والتصميم السفلي العلوي ؟

- في التصميم السفلي العلوي يبدأ المصمم بتصميم الصفحات الفرعية ثم يصعد مستوي واحد ويصمم صفحات ذلك المستوى وهكذا حتى يصل إلي الصفحة الرئيسية . من مميزات هذه الطريقة عدم التقيد بشكل الصفحة الرئيسية ونمطها .
- أما التصميم العلوي السفلي يبدأ المصمم بالصفحة الرئيسية ثم صفحات المستوى الأول (التي تم استدعاؤها من الصفحة الرئيسية) ثم المستوى الثاني وهكذا حتى ينتهي من تصميم كل الصفحات . من مميزات هذه الطريقة البدء بالحد الأدنى لعناصر الصفحة ثم زيادتها حسب الحاجة وتعطي المصمم إمكانية السيطرة علي الصفحات من حيث الشكل والقالب .

39- ميز بين نموذج التسويق عبر الشركات ونموذج التسويق التسلسلي في التجارة الإلكترونية ؟

- نموذج التسويق عبر الشركات :-
 - يعتمد هذا النموذج علي ترتيب معين يقوم فيه شريك تسويقي غالبا شركة افتراضية بوضع إعلان في الموقع الخاص بها ويمكن من خلاله الوصول إلي موقع الشركة البائعة أي أن وظيفة الإعلان تحويل الزبائن إلي موقع الشركة البائعة ويحصل الشريك التسويقي لقاء ها التحويل علي رسم أو مبلغ ما .
 - نموذج التسويق التسلسلي :-
- وفقا لهذا النموذج يمكن للمنظمة زيادة درجة اهتمام المستهلك بالعلامة التجارية التي يجري تسويقها من خلال جعل الزبائن يبعثون رسائل الكترونية إلي أشخاص يعرفونهم مثل جيرانهم للترويج للعلامة التجارية للشركة .

40- وضح أنواع الأنشطة التي تتضمنها إدارة العلاقة مع الزبائن في التجارة الإلكترونية ؟

- الأنشطة العملياتية :- وتتعلق بوظائف منظمات الأعمال كخدمة الزبائن وإدارة الطلبات والفاتورة .
- الأنشطة التحليلية :- تتضمن الأنشطة التي يتم من خلالها تجميع البيانات للزبائن وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها وتفسيرها وتلخيصها .
- الأنشطة التعاونية :- يقصد بها تلك الأنشطة الخاصة بأجراء الاتصالات الضرورية والتنسيق والتعاون بين الزبائن والشركة .

41- وضح مفهوم الاكسترانت (Extranet) ؟

- لكي تتمكن منظمات الأعمال من الاتصال المباشر مع بعضها البعض يجب ان تؤسس شبكة اتصالات آمنة لتبادل الرسائل والوثائق فيما بينها .
- عندما يتم تأسيس شبكة علي تقنية وبروتوكولات الانترنت ، التسمية من كلمتين Extended و Internet أي الشبكة الداخلية الموسعة لتشمل الشركات والموردين والجهات الأخرى التي يرتبط عملها بالمنظمة . أي أن وظيفتها توفير قنوات الاتصال اللازمة لربط المنظمات الموجودة ضمن سلسلة التوريد .

42- ما وظائف الأسواق الإلكترونية التبادلية ؟

- جميع منظمات الأعمال البائعة مع منظمات الأعمال التي ترغب في الشراء ضمن موقع إلكتروني واحد .
- توفير الأدوات والخدمات اللازمة لإدارة العمليات التجارية .
- وضع وتطبيق السياسات والبنية التحتية المؤسسية اللازمة لعملية السوق .

43- الفرق بين المزادات الإلكترونية والمناقصات الإلكترونية ؟

- المزادات الإلكترونية عرض البائعين المنتجات ومن ثم يزداد المشترون بالسعر حيث يبيع البائع بأعلى سعر ويتم ذلك عبر شبكة الانترنت .
- المناقصات الإلكترونية يعلن المشترون رغبتهم بشراء منتجات ومن ثم يعرض البائعون أسعارهم ويشترى المشتري بأقل سعر ويتم ذلك عبر شبكة الانترنت .

44- أذكر أهم المتطلبات الأساسية لنجاح تجارة التجزئة الإلكترونية ؟

- توفير إمكانات تفاعلية تتيح للمستخدم القيام بمعايينة السلع المعروضة للبيع والتعرف على خصائصها ومواصفاتها .
- توفير أنظمة فعالة لمعالجة الدفعات وتنفيذ الطلبات ومتابعتها وعمليات الإمداد والتزويد وإدارة المخزون ومجموعة الخدمات المساعدة الأخرى .
- تمكين الزبائن من الوصول إلى الطلبات الخاصة بهم ، ومتابعة تنفيذها وشرحها وتوصيلها إليهم .
- شفافية التعامل مع الزبائن .
- بناء الثقة مع الأفراد أو الجماعات الذين يرغبون في التعامل المشترك للوصول إلى هدف مخطط .
- تعزيز ودعم الزبون بتوفير إمكانية القيام بالوظائف المختلفة بصورة تفاعلية وفي أي وقت .

45- تعتبر المناقصات الإلكترونية أو ما تسمى بالمزادات العكسية من أهم الطرق المستخدمة في التجارة الإلكترونية بين منظمات الأعمال والتي يتم من خلالها التزود بكميات أو متطلبات المنظمات ولضمان نجاح هذه المناقصات يجب أن تمر بسلسلة منظمة من الخطوات تكلم عن تلك الخطوات بإيجاز مراعي تسلسلها ؟

- يمكن تنفيذ المناقصات أو المزادات العكسية بشكل إلكتروني بإتباع الخطوات التالية :
- تقوم المنظمة المشتركة بتجميع المعلومات عن المنتجات والخدمات التي ستقوم بشرائها وذلك من خلال الحصول عليها من موارد المعلومات المتوفرة على شبكة الويب .
- تقوم المنظمة المشترية بالإعلان من خلال الشبكة عن طلب تقديم عروض لتوريد المنتجات والخدمات وتحدد فيه المواصفات الفنية لها وكمياتها ومواعيد تسليمها أو يمكنها أن ترسل هذا الإعلان إلى موردين مختارين من خلال الشبكة .
- يقوم الموردون بالحصول على المواصفات بشأن العروض المطلوبة من خلال الشبكة ثم يعدون عروضهم بما يتناسب مع احتياجات المنظمة المشترية .
- ترسل العروض إلكترونياً إلى المنظمة المشترية .
- تستلم الشركة المشترية العروض المرسله من الموردين وتقوم بتقييمها وتجري الاتصالات اللازمة للحصول على التوضيحات حول النقاط الموجودة في العرض ويمكنها التفاوض عن طريق الشبكة للحصول على أفضل عرض ممكن .
- تنظم الشركة المشترية العقد الإلكتروني وترسله إلى المورد لمناقشته من خلال الشبكة .
- يتم الاتفاق على صيغة العقد بين الشركة المشترية والموردة بحيث يشكل أي شرط خاص بالتوريد أو الدفع .

46- تكلم عن الخدمات التي تقدمها السياحة والسفر الإلكترونية ؟

- البيع المباشر لتذاكر السفر من خلال الانترنت أو الهاتف ويسمى ذلك "التذاكر الإلكترونية".
- تقديم نصائح واقتراحات خاصة يتم تجميعها من الأشخاص الذين قاموا بهذه الرحلات سابقا نتيجة لمواقف وحالات معينة حدثت لهم مثل مشاكل في الحصول على التأشيرات أو الطقس وغير ذلك .
- مجالات إلكترونية عن السياحة وإمكانيات لمقارنة تكاليف الرحلات المختلفة وآلات حاسبة لتحويل العملات .
- تزويد الزبائن بمعلومات عبر البريد الإلكتروني حول فترة تخفيض أجور الرحلات من وإلى المدن والأماكن المفضلة فيها .
- تقديم معلومات عن الأعمال التجارية الدولية كالمعارض والمؤتمرات ومواعيدها وإمكانياتها .
- تضمين مواقع هذه الشركات الافتراضية متاجر إلكترونية نبيع حاجيات السفر والكتب وغيرها .
- بث الأخبار السياحية وتوفير خرائط تفصيلية تغطي معظم دول العالم للمسافرين الذين يرغبون في السفر بسياراتهم .
- توفير خدمة الحوار chat واللوحات الإلكترونية ومعلومات عن المزادات الإلكترونية المتعلقة بالسياحة والسفر وإمكانية التفاوض حول أسعار الرحلات .

47- تكلم عن نماذج الأعمال في تجارة التجزئة الإلكترونية ؟

- البيع المباشر من قبل الشركة المصنعة :-
- تقوم العديد من الشركات الصناعية مثل Dell و Sony بتسويق منتجاتها من خلال الانترنت بصورة مباشرة إلى المستهلكين ولا يحتاجها النموذج إلى خدمات الوسيط ويتم التعامل بشكل مباشر بين البائع والمستهلك .

- التاجر الافتراضي :-
وهي متاجر موجودة على شبكة الانترنت وتقوم بعمليات البيع المباشر ولا تتطلب وجود مخازن مادية ومن الأمثلة على هذا النموذج موقع أمازون ، وتسمى الشركات التي تعتمد هذا النموذج شركات التجارة الإلكترونية البحتة .
- التاجر المادي :-
الذي يبيع من خلال الشبكة ويمثل شركات التجزئة التقليدية التي قامت بتوسيع قنوات توزيعها لبيع منتجاتها من خلال مواقع إلكترونية خاصة بها عبر الشبكة .
- المجتمعات الإلكترونية :-
تحتوي أعداد كبيرة من المتاجر الإلكترونية المستقلة .

48- تعتبر الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية حجر الأساس في التجارة الإلكترونية . وضح ذلك ؟

- لقد وفرت الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية الكثير من الخدمات التي أدت إلى انتشار التجارة الإلكترونية بشكل سريع وكبير ، وتعتبر البنوك الإلكترونية من أهم الخدمات حيث يتمكن المستخدمون من الاطلاع على الحسابات المصرفية بأنواعها ومعرفة الحركات المالية التي تجري على رصيده على مدار الساعة مما يساعد في تحديد احتياجاته وينظم عملية مشترياته ونفس الأمر ينطبق على الشركات كما وفرت خدمة دفع الفواتير الكترونيا من خلال بطاقات الائتمان وهو الأمر الذي ساعد في نجاح التجارة الإلكترونية بشكل أساسي . أما الخدمات المالية فقد وفرت أدوات ساعدت الشركات والزبائن على وضع خططهم المالية مما شجع الزبائن والشركات لدخول هذا النوع من التجارة لذلك كان له الخدمات الدور الأساسي في نجاح التجارة الإلكترونية .

49- عند رغبة شركة معينة ببيع منتجاتها من خلال المزادات الإلكترونية ، فكيف يمكنها بيع منتجاتها إذا لم يكن لها موقع إلكتروني ؟

- يمكن لهذه الشركة الاستعانة بمواقع الوسطاء حيث يتم بيعها إما على الموقع الإلكتروني للشركة الوسيطة أو الأسواق الإلكترونية العامة وهذه هي عبارة عن جهة ثالثة يمكنها تقديم هذه الخدمات .

50- عند محاولتك شراء جهاز تلفاز وجدت الجهاز الذي ترغب بشرائه موجود على الموقعين التاليين www.electronics.com و www.electronic.com.ps و بنفس السعر فمن أي موقع تفضل الشراء ولماذا ؟

- أفضل الشراء من الموقع www.electronic.com.pc لأن هذا الموقع يخضع لضمان وجود الذات القانونية ، مما يضمن حقوق المشتري حيث تسجيل الموقع مسمى تابع للدولة يلزمه بإظهار السجل التجاري وعنوان الشركة الدائم عند حجز اسم الموقع الإلكتروني وبهذه الطريقة لا يوجد خوف لدى المشتري من أن تكون الشركة شركة وهمية .

51- إذا كان لديك شركة إلكترونية وتحتاج إلى تبادل المعلومات بشكل إلكتروني مع شركات إلكترونية أخرى ، ما هي الشبكة الأنسب لاستخدامها ولماذا ؟

- لكي أتمكن من تبادل المعلومات بين شركتي الإلكترونية والشركات الإلكترونية الأخرى يجب أن أستخدم الشبكة الداخلية الموسعة الأكسترا نت ، حيث توفر هذه الشبكة إمكانية تبادل المعلومات والبيانات بين الشركات الإلكترونية المختلفة .

والسبب الرئيسي لاستخدام هذا النوع من الشبكات وعدم استخدام الإنترنت هو أنها توفر شبكة اتصالات آمنة لتبادل المعلومات والبيانات كما أنها تسمح فقط لمناطق معينة من الشبكة الداخلية حيث يقوم بتحديد الشركة ، تقوم الشركة بتحديد المناطق التي يمكن الوصول إليها من قبل الشركات الأخرى .

52- ما هي دلالات أسماء المواقع التالية :-

- .ORG (المنظمات غير التجارية) .
- .NET (شركات ومنظمات الشبكات) .
- .PS (مجال فلسطين عبر الانترنت) .
- .COM.JO (موقع تجاري في الأردن) .
- .EDU (موقع تعليمي) .

53- نظرا لان استقطاب الزبائن والمحافظة عليهم هما عاملا نجاح هاما لجميع شركات الأعمال . فمن الضروري جدا فهم سلوكهم أثناء تسويقهم من خلال الشبكة . وتركز معظم النماذج المستخدمة لدراسة سلوك المستهلكين في مجموعة من المتغيرات ، أذكرهما مع التوضيح ؟

- المتغيرات المستقلة :-

وهي التي لا يمكن التحكم بها وتتمثل في :-

- أ- الخصائص الشخصية للمستهلك وتتضمن العمر والجنس والمستوى التعليمي والثقافي والمعرفي وغيرها .
- ب- المتغيرات البيئية وتتمثل في المتغيرات الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه المستهلك والتشريعات والقوانين النازمة لها .
- ت- المتغيرات التي يمكن للبايع التحكم بها كالسعر والإعلانات وخطط الترويج والجودة ، وخدمات ما بعد البيع والدعم الفني وغيرها .

- المتغيرات التابعة :-
وتتمثل في قرار الشراء ، إذ يتخذ الزبون قرار الشراء كمتغير تابع للمتغيرات المستقلة ، والمتغيرات التي يمكن التدخل فيها وتعديلها .

54- ان وجود فريق تصميم صفحة الموقع من داخل المؤسسة نفسها يحمل في طياته العديد من المزايا والسلبيات .وضح ذلك مع ذكر هذه المزايا والسلبيات .

- الميزات :-
 - أ- القدرة علي التغيير السريع لصفحة الويب .
 - ب- بناء موقع يخدم الأهداف الحقيقية التي يبنى فعلا من اجلها .
- السلبيات :-
 - أ- الكلفة العالية .
 - ب- خطورة الفشل لعدم التخصص .
 - ت- طول الفترة التي يحتاجها المتخصصون من داخل المنظمة لبناء الموقع .

55- ما هي الاعتبارات الأساسية التي يجب الاهتمام بها عند تخطيط مشاريع تجارة التجزئة الالكترونية لمواجهة المشاكل التي يمكن أن تعيق عمل هذه المشاريع ؟

- الاهتمام بالربح كمحرك أساسي للمشروع .
- الإدارة الواعية للمخاطر .
- عدم البدء في المشروع بدون أموال كافية .
- يلبي الموقع حاجة الزبائن .
- المتعة والشعور بالأهمية عند زيارة الموقع .

56- عرف المفاهيم الآتية : مواقع التحقق من الثقة Trust Verification ، ومواقع الخدمات التسويقية ، أعطي اسم موقع كمثال علي كل منهما ؟

- مواقع التحقق من الثقة :-
فمع تزايد أعداد المتاجر الإلكترونية يصبح من الصعب جدا أن يتأكد الزبون من مصداقية أي منها .ولذلك ظهرت منظمات متخصصة مهمتها مساعدة الزبائن في تقييم هذه المتاجر والتأكد من مصداقيتها ، وتحصيل المتاجر الإلكترونية التي تعتمد على هذه المنظمات علي شهادة تضعها في جميع صفحات موقعها . (www.verisign.com)
- مواقع الخدمات التسويقية :-
نوفر الكثير من المواقع تسهيلات أو دعما في معالجة الدفعات ، وتقديم رسائل الضمانات اللازمة للعمليات التجارية ، وكذلك تقدم الرأي والمشورة حول المنتجات التي تباع في سوق التجزئة الإلكترونية ، ومن هذه المواقع Opinion.com الذي يحوي معلومات عن آلاف المنتجات .

57- تحدث عن المعوقات التقنية والتنظيمية التي تعيق تطبيق التجارة الإلكترونية في فلسطين ، وما هي أسباب إحجام الكثيرين عن الاستفادة من المزايا التي تقدمها ؟

- أولا المعوقات التقنية :-
 - أ- مشاكل الحماية والأمن : خصوصا فيما يتعلق بالأرقام السرية للبطاقات الإلكترونية .
 - ب- سرعة الاتصالات ما تزال غير كافية لمتطلبات تطبيقات التجارة الإلكترونية : حيث أنها ما زالت دون المستوى المطلوب عالميا .
 - ت- أدوات تطوير برمجيات التجارة الإلكترونية ما زالت في مراحلها الأولى .
 - ث- الصعوبة التقنية المتصلة بتكامل تقنيات الانترنت وبرمجيات التجارة الإلكترونية مع الأنظمة المستخدمة حاليا علي نطاق واسع كقواعد البيانات وغيرها .
 - ج- التكلفة العالية لمشاريع التجارة الإلكترونية والتي لا يمكن للشركات الصغيرة تحملها .
 - ح- الوصول إلى الإنترنت ما زال مكلفا أو غير مناسب لتطبيقات التجارة الإلكترونية .
- المعوقات التنظيمية :-
 - أ- عدم حل العديد من القضايا المتعلقة بالسياسات القانونية والعامة كالضرائب وغيرها .
 - ب- القوانين الحكومية والدولية تشكل أحيانا عائقا أمام تطبيقات التجارة الإلكترونية ، ولكون البيئة القانونية في معظم دول العالم الثالث ما تزال قاصرة عن مواكبة التطورات التقنية في هذا المجال .
 - ت- عدم وجود منهجيات واضحة لتقييم وقياس فوائد التجارة الإلكترونية .
- أسباب إحجام الكثيرين :-

أ- عدم توفر الثقة في عمليات التجارة الإلكترونية لكون البائع والمشتري لا يتعاملان مع بعضهما البعض بشكل مباشر وإنما من خلال الشبكة .

ب- أنماط الشراء لدى العديد من المستهلكين والتي تفضل لمس المنتج وتحسسه قبل شرائه بالإضافة إلى مقاومة المستهلكين لعمليات التحول من المتجر المادي إلى المتجر الافتراضي وللتحول من العمليات الورقية إلى العمليات الإلكترونية .

58- ضع تعريفاً مناسباً للتجارة الإلكترونية ؟

هي عملية تسويق وبيع وشراء وتبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال الشبكات الحاسوبية والإنترنت .

59- علي فرض طلب منك تطوير موقع لتجارة إلكترونية جزئية ، المطلوب :

- ضع اسماً كاملاً مقترحاً لهذا الموقع ؟
- حدد الهدف من إنشاء الموقع ؟
- من هم زوار الموقع المحتملون ؟
- ضع رؤية للموقع الإلكتروني ؟
- اقترح رسالته ؟
- أذكر القيم لهذا الموقع ؟

معايير التصحيح :

أ- يجب أن يكون اسم الموقع كاملاً مثال : <http://www.xxxxxx.com> وقد يأخذ أشكالاً أخرى .

ب- الهدف من الموقع يجب أن يصاغ بصيغة المضارع ، تقديم خدمات ومنتجات ومعلومات كاملة لزيائنا .

ت- يجب أن تحدد الفئات بوضوح .

ث- من خلال الهدف والزوار يمكن اقتراح الرؤية مثال علي رؤية موقع : التميز في تقديم خدمات ومعلومات كاملة لزيائنا .

ج- مقال علي الرسالة : تتمثل رسالة الموقع في تعزيز التجارة الإلكترونية إلى درجة التميز ، مع التركيز علي تجارة التجزئة .

ح- مثال علي القيم :

أ- التميز في الأداء : نسعى إلى تحقيق الامتياز في كل عمل نؤديه .

ب- تطوير العمل : نطور موظفينا إلى أقصى الحدود لتقديم خدمات مميزة .

ت- العدل والنزاهة : نلتزم بالعدل ورفع المعايير الأخلاقية في كل تعاملاتنا .