

## أسئلة محلولة على الفصل الأول

س ١: و: نفقة عملية الشراء الالكترونية اقل من الشراء التقليدي (تكلفة خدمة الاتصال بالانترنت

ج ١: لأن عملية زيارة الشركات في موقعها الجغرافي من اجل المقارنة اكثر صعوبة من تكلفة خدمة الاتصال بالانترنت

س ٢: قارن بين السلع الرقمية والسلع المادية من حيث طريقة الحصول عليهما بعد عملية الشراء الالكترونية

مبيناً مثال عليها

ج ٢: السلعة الرقمية (الكتب الالكترونية والبرمجيات يتم الارسال مباشرة من الموقع خلال عملية التنزيل

السلع المادية (الكتب الورقية أو الاجهزة أو الالعاب) : يتم ارسالها بوسائط النقل التقليدية خلال مدة تعتمد

على البعد الجغرافي بين البائع والمشتري وطبيعة وسيلة النقل

س ٣: عرف التجارة الالكترونية؟

ج ٣: هى مجموعة متكاملة من عمليات التسويق والإنتاج والتوزيع والبيع للسلع والخدمات باستخدام شبكة الانترنت.

س ٤ : كيف بدأت تطبيقات التجارة الالكترونية؟

ج ٤: بدأت تطبيقات التجارة الالكترونية بالتحويلات الالكترونية للأموال.

س ٥: ما هو العامل الرئيسي الذي أدى إلى توسيع تطبيقات التجارة الالكترونية؟

ج ٥: العامل الرئيسي الذي أدى إلى توسيع تطبيقات التجارة الالكترونية هو التبادل الالكتروني للبيانات.

س ٦: أذكر بعض من الفوائد العديدة التي قدمتها التجارة الالكترونية للبائع والمشتري ؟

ج ٦: فوائد التجارة الالكترونية للبائع : -

أ- تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح

ب- توسيع الأسواق بالوصول إلى الأسواق العالمية.

ج- الدقة المتناهية والسرعة في نقل المعلومات.

### فوائد التجارة الالكترونية للمشتري :-

أ- الدخول إلى الأسواق العالمية الالكترونية في أي وقت.

ب- إتاحة خيارات أفضل وتكلفة أقل.

ج- الحصول على عينات مجانية للمنتجات الرقمية.

د- سهولة عملية التسوق وسرعتها.

هـ- التفاعل بين الزبائن.

### س٧: ماهي الأسباب السادت التجارة الالكترونية إلى زيادة أرباح البائع ؟

ج٧: أ- تكلفة إعداد متجر الكتروني أقل من بناء متجر فعلي وصيانتته، كما أنه يتطلب عدداً أقل من الموظفين.

ب- كلفة المعاملات المستخدمة أقل بسبب الاستغناء عن المعاملات الورقية ومعالجتها وتوزيعها وحفظها

واسترجاعها.

### س٨: تعمل التجارة الالكترونية على خفض تكلفة شراء السلع وذلك للأسباب الآتية: -

ج٨: أ- تكلفة المتجر الالكتروني أقل من تكلفة بناء متجر فعلي وصيانتته.

ب- المتاجر الالكترونية تحتاج إلى أقل عدد من الموظفين.

ج- تخفيض كلفة المعاملات المتعلقة من خلال الاستغناء عن المعاملات الورقية ومعالجتها وتوزيعها وحفظها

واسترجاعها.

د- وجود خيارات عديدة ومنافسات كثيرة. (تعتمد أي إجابة أخرى معقولة)

س٩: ما المقصود بكل من (التجارة الالكترونية عبر الهاتف المحمول & عربة التسوق الالكترونية:

ج٩: - التجارة الالكترونية عبر الهاتف المحمول: التجارة الالكترونية التي تستخدم الهاتف المحمول المجهز بطريقة مناسبة.

- عربة التسوق الالكترونية: عربة افتراضية يستخدمها زبائن المتاجر الافتراضية في جمع البضائع بغرض الشراء، فيضعون فيها البضائع إلى حين الانتهاء من عملية التسوق.

س١٠: ما هي وظيفة كل من الآتي في التجارة الالكترونية (الموقع الالكتروني & الشبكات) :-  
ج١٠:

- الموقع الالكتروني : لعرض المنتجات أو الخدمات.

- الشبكات: نقل المعلومات باتجاهين.

س١١: ما هي المتطلبات الأساسية للتجارة الالكترونية؟

ج١١:

١. أجهزة حاسوب. ٢. شبكات اتصال.

٣. مواقع الكترونية. ٤. برمجيات خاصة بالتجارة الالكترونية.

س١٢: أذكر بعض من المميزات التي تتمتع بها مواقع التجارة الالكترونية؟

ج١٢:

أ- التصميمات الجذابة.

ب- الواجهات الأمامية الالكترونية بلغات مختلفة.

ج- توفر معلومات تفصيلية عن المنتجات والخدمات على شكل أدلة الكترونية.

د- توظف تقنيات حديثة لتلبية الطلبات التجارية ومعالجة عمليات الدفع المالي.

هـ- توفر عربات الكترونية للتسوق عبر الانترنت.

س١٣: ما هو دور شبكة الانترنت في التجارة الالكترونية؟

ج١٣:

أ- لا وجود للتجارة الالكترونية دون وجود شبكة الانترنت.

ب- يمكن من خلال شبكة الانترنت البحث عن البضائع أو الخدمات والوصول إليها بكل سهولة.

ج- يمكن الحصول على المنتجات الرقمية بسرعة وسهولة من خلال شبكة الانترنت.

د- معظم وسائل الدفع في التجارة الالكترونية تتم من خلال الانترنت.

هـ- تتيح شبكة الانترنت عرض المنتجات على المواقع الالكترونية بطريقة جذابة.

س١٤: على ما يعتمد حجم نمو التجارة الالكترونية وانتشارها؟

ح١٤: يعتمد حجم نمو التجارة الالكترونية وانتشارها على مدى توافر البنى التحتية واستكمال المتطلبات الأساسية

اللازمة لها.

س١٥: المقصود بكل من التسويق الالكتروني & التسوق الالكتروني؟

ج١٥:

- التسويق الالكتروني: عملية ترويج البضائع والخدمات عن طريق شبكة الانترنت وذلك من خلال مواقع

الالكترونية تحتوى على صور البضائع والخدمات المراد تسويقها أو من خلال الإعلان عن الموقع وما يحتويه

على المواقع الالكترونية الأخرى.

- التسوق الإلكتروني: أن يشتري الشخص حاجياته عن طريق مواقع الكترونية مخصصة، توفر له خيارات عديدة من خلال الوصول إلى منتجات وشركات في أي مكان من العالم، وتمكنه من مقارنة الجودة والأسعار بكل سهولة ويسر.

س١٦: من وسائل التسويق التقليدي (أي أربعة من الآتية أو غيرها):-

ج١٦:

- أ. الصحف. ب. المجلات. ج. التلفاز. د. المذيع. هـ. المعارض المحلية. و. مندوبي المبيعات المتجولين.

س١٧: من النصائح التي تجعل عملية الشراء عبر الانترنت آمنة؟

ج١٧:

- أ- تصفح المواقع المختلفة التي تعرض السلعة المطلوبة لتحصل على أفضل المواصفات وأنسب الأسعار.  
ب- اشتر دائماً من موقع آمن (Secure Website)، حيث تحافظ مثل هذه المواقع على سرية البيانات والأرقام الخاصة بالبطاقة الائتمانية، وتعمل على حمايتها من السرقة أو إساءة الاستخدام.  
ج- تأكد من صحة البيانات والأرقام الخاصة بقيمة المشتريات وتفاصيل البطاقة الائتمانية، قبل تخزين معلوماتك في الموقع الذي ستشتري منه.  
د- لا ترسل تفاصيل البطاقة الائتمانية وبيانات أرقامها عبر البريد الإلكتروني أو عبر غرف المحادثة أبداً.  
هـ- استخدم محركات بحث متخصصة للبحث عن السلع ومواصفاتها ومقارنة الأسعار في مواقع مختلفة، لأنها تعطي نتائج البحث عن سلعة ما في عدد كبير من المواقع التجارية، وتكون تلك النتائج مرتبة حسب السعر.

س١٨: من وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية: -

ج ١٨ : ١. البطاقة الائتمانية. ٢. الشيكات الالكترونية. ٣. النقد الرقمي الالكتروني.

س ١٩ : من علامات الموقع الآمن: -

ج ١٩ :

أ- ظهور علامة قفل معدني صغير على شريط الحالة في نافذة الموقع.

ب- يبدأ الموقع الآمن عادة بأحرف (https) بدلاً من أحرف (http) حيث يشير حرف (s) إلى

كلمة (Secure).

س ٢٠ : أذكر بعض النصائح التي تجعل الشراء عبر الانترنت مجدياً وممتعاً ؟

ج ٢٠ :

أ- ينصح بتصفح المواقع المختلفة التي تعرض السلعة المطلوبة للحصول على أفضل المواصفات وأنسب الأسعار.

ب- لا ينصح بإرسال تفاصيل البطاقة الائتمانية وبيانات أرقامها عبر البريد الالكتروني أو عبر غرف

المحادثة حتى لا تتعرض للقرصنة والاستيلاء عليها من قبل الغير.

س ٢١ : قارن بين التسويق التقليدي و التسويق الإلكتروني ؟

ج ٢١ : التسويق التقليدي يتم بأدوات ووسائل تقليدية مثل الصحف والمجلات والتلفاز والمذياع ومندوبي المبيعات

والمعارض، كما أنه ذو تكلفة مرتفعة وانتشار محدود. بينما يتم التسويق الإلكتروني باستخدام مواقع الكترونية

تعرض صور البضائع والمنتجات والخدمات، كما أنه يتم بتكلفة منخفضة وانتشار واسع.

س ٢٢ : من مميزات التعامل مع المنتجات الرقمية: -

ج ٢٢ :

أ- سرعة وسهولة الحصول عليها.

ب- يمكن لطرفي العلاقة استبدال المعلومات وإرسالها في آن واحد.

س ٢٣: من أنواع التجارة الالكترونية حسب هوية طرفي العملية التجارية (أي أربعة من الآتية):-

ج ٢٣:

أ- شركة إلى شركة Business to Business – B2B

ب- شركة إلى المستهلك Business to Customer – B2C

ج- شركة إلى الحكومة Business to Government– B2G

د- المستهلك إلى الحكومة Customer to Government – C2G

هـ- المستهلك إلى الشركة Customer to Business– C2B

و- مستهلك إلى مستهلك Customer to Customer – C2C

س ٢٤: كيف يمكن للفرد أن يحقق أرباحاً من خلال التجارة الالكترونية ؟

ج ٢٤:

أ- يستخدم الفرد الانترنت لعرض خدماته وبيع بضائعه للمؤسسات.

ب- يمكن الفرد البحث عن متاجر تقدم مناقصات على البضائع والخدمات التي يحتاجها.

ج- يستطيع الفرد وضع إعلانات على المواقع الشخصية في الانترنت بهدف بيع الأغراض الشخصية أو بيع

الخبرات للآخرين.

د- يعرض الفرد موارده في المزاد (Auction) على الانترنت، ليتم التفاوض على سعر السلع والخدمات بين

البائع والمشتري.

س ٢٥: ما نوع التجارة الالكترونية الذي يتم فيه: -

ج ٢٥:

أ- دفع الضرائب ورسوم الترخيص والجمارك وتخليص البضائع باستخدام الانترنت: هو "الشركة إلى الحكومة".

ب- بيع الأغراض الشخصية والخبرات للآخرين باستخدام الانترنت: هو "المستهلك إلى المستهلك".

س ٢٦: عرف التجارة الالكترونية البحتة؟

ج ٢٦: هي التي يتم فيها إنجاز العملية التجارية بالكامل من خلال الانترنت.

س ٢٧: أذكر مثال على التجارة الالكترونية البحتة؟

ج ٢٧: تجارة البرمجيات والكتب الالكترونية.

س ٢٨: حدد نوع التجارة الالكترونية التالية المستخدمة (بحة أو جزئية) حسب المنتج:

ج ٢٨:

المنتج	تجارة الكترونية بحة	تجارة الكترونية جزئية
شراء كتب لغة إنجليزية		✓
شراء مجلات علمية مختلفة		✓
استخدام مواقع تعليمية وتنزيلها على أجهزة الحاسوب في المدرسة	✓	
مراسلة إحدى المؤسسات التعليمية العالمية للسماح لطلابها بالتقدم لامتحانات تلك المؤسسة عن بعد مقابل رسوم معينة.	✓	



برمجيات تعليمية مخزنة على أقراص مدمجة	✓
---------------------------------------	---

س٢٩: عرف المصطلحات المناسبة للعبارات الآتية: -

ج٢٩:

الفرع	العبرة	المصطلح المناسب
أ	الترويج لبضاعة أو خدمة باستخدام وسائل مؤثرة تستجلب الزبائن وتقنعهم بالشراء عبر الانترنت.	التسويق الالكتروني
ب	التجارة الالكترونية التي تدار بالكامل أو جزئياً في البيئة اللاسلكية.	التجارة الالكترونية عبر الهاتف الخليوي (Mobile Commerce)
ج	لا تتم التجارة الالكترونية إلا بوجودها لتتيح تناقل المعلومات باتجاهين.	شبكات الاتصال
د	يتم هذا النوع من التجارة الالكترونية بين الشركات والمؤسسات.	تجارة الكترونية نوع الشركة إلى الشركة (B2B)

س٣٠: ما الفرق بين التجارة الالكترونية من نوع المستهلك إلى الحكومة (C2G) ونوع المستهلك إلى

المستهلك (C2C) ؟

ج٣٠:

المستهلك إلى الحكومة	المستهلك إلى المستهلك
----------------------	-----------------------

<p>يتم هذا النوع بين مستهلك ومستهلك آخر، حيث يسمح بعملية البيع والشراء من خلال وضع إعلانات على المواقع الشخصية في الانترنت بهدف بيع الأغراض الشخصية أو بيع الخبرات للآخرين، ويشمل ذلك المزايدات الالكترونية التي تتم فيها التعاملات التجارية بين الأفراد، حيث تسمح الكثير من مواقع المزايدات للأفراد بعرض موادهم في المزايد (Action) على الانترنت، ليتم التفاوض على سعر السلع والخدمات بين البائع والمشتري.</p>	<p>يتم هذا النوع بين مستهلك وحكومة، حيث يستطيع المواطن إنجاز معاملاته الحكومية عن طريق الانترنت، مثل تجديد رخصة السيارة دون الحاجة للذهاب إلى دائرة الترخيص، حيث يقوم بتعبئة نموذج خاص ويدفع الرسوم المقررة عن طريق الانترنت، ثم يتم إرسال الرخصة الجديدة إليه عن طريق البريد العادي.</p>
---	---

س٣١: ما هي خطوات شراء منتج عبر الانترنت؟

ج٣١:

١. البحث عن المنتج.
٢. تعبئة نموذج معلومات.
٣. تحديد طريقة الدفع.
٤. إرسال رسالة التأكيد.

س٣٢: ما هو المعيار الذي صنفت التجارة الالكترونية على أساسه إلى تجارة الكترونية بحتة أو جزئية ؟

ج٣٢: هو حسب استخدام الانترنت.

س٣٣: أذكر أربعة من محددات التجارة الالكترونية ؟

ج٣٣:

- أ- محدودية قدرات ومهارات مستخدمي الانترنت، والدخول إلى المواقع الالكترونية وإجراء العمليات التجارية.
- ب- قلة الإمكانيات المادية عند عامة الناس، مما يمنعهم من شراء توافر أجهزة حاسوب والالتزام بالدفعات الشهرية المترتبة على استخدام الانترنت.
- ج- صعوبة مواكبة التطورات المتسارعة في البرمجيات والتقنيات الالكترونية.
- د- عدم توافر بيئة قانونية وتشريعية ذات مواصفات عالمية لتطبيق التعامل التجاري الالكتروني بشكل يتناسب مع واقع المجتمع وبين الدول.
- هـ- اختفاء العادات والتقاليد المتبعة عند الشراء، مثل الاستمتاع بالتسوق، والتفاوض على السعر، والتعامل مع البائع وجهاً لوجه. كما أن بعض الزبائن لا يثقون بالباعة المجهولين الذي لا يرونهم، ولا يثقون بالمعاملات غير الورقية ولا بالنقد الالكتروني.
- و- عدم القدرة على فحص السلع قبل شرائها، والتأكد من جودة المنتجات ومطابقتها للمواصفات العالمية.
- ز- إمكانية تعرض بعض عمليات التجارة الالكترونية للتزوير والاحتيال نتيجة لأعمال القرصنة الالكترونية.
- س ٣٤: لماذا ينصح بالشراء من موقع آمن أثناء عملية التسوق الالكتروني؟
- ج ٣٤: لأن المواقع الآمنة تحافظ على سرية البيانات والأرقام الخاصة بالبطاقة الائتمانية، وتعمل على حمايتها من السرقة أو إساءة الاستخدام.