

تصحيح امتحان الدورة العادية مادة الوحدة الأساسية التسويق الإلكتروني للخدمات (2024/2023)

الجواب الأول: اختر الإجابة الصحيحة من الإجابات التالية بوضع علامة X أمام الصحيحة منها: (5 ن)

1- الانترانت (Intranet) عبارة عن:	6- في زهرة الخدمات الإلكترونية تشمل خدمات التسهيل الإلكترونية:
- شبكة اتصال عامة - شبكة اتصال عابرة للحدود - شبكة اتصال خاصة داخلية X - شبكة اتصال خاصة خارجية	- خدمة الأسئلة المتكرر (FAQ) - خدمة المخاطبة (chatting) - الدفع الإلكتروني X - لا شيء مما سبق
2- دفع فواتير الكهرباء والمياه والغاز عبر الإنترنت، هي عملية تجارية إلكترونية ضمن:	7- حسب مصفوفة النمو التكنولوجي تطبق المنظمة إستراتيجية التغيير في حالة:
- (B to G) - (G to B) - (C to G) X - (G to C)	- الخدمات الحالية والأسواق الجديدة والتكنولوجيا الجديدة - الخدمات الجديدة والأسواق الحالية والتكنولوجيا الحالية - الخدمات الجديدة والأسواق الحالية والتكنولوجيا الجديدة X - الخدمات الحالية والأسواق الحالية والتكنولوجيا الجديدة
3- تصنف ضمن العملات الرقمية المشفرة:	8- تسعى الإستراتيجية الأمثلية إلى دفع المنظمة إلى استغلال:
- Samsung Pay - WeChat Pay - Ethereum X - MasterCard	- الإبداع التكنولوجي في السوق الجديد من أجل تصريف خدماتها الموجودة - الإبداع التكنولوجي في السوق الجديد من أجل تصريف خدماتها الجديدة - الإبداع التكنولوجي في السوق الموجود من أجل تصريف خدماتها الموجودة X - التكنولوجيا الموجودة في السوق الجديد من أجل تصريف خدماتها الجديدة
4- من بين أهم أشكال تنشيط المبيعات الإلكتروني للخدمات:	9- من تكتيكات الجيل الخامس للتسويق -7T's- "Marketing 5.0" (الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة في خدمة الإنسانية):
- الموقع الإلكتروني - إعلانات الراية - الكوبونات X - إعلانات الرعاية	- الترنند - الشات بوت (Chatbots) - البرند X - التسويق الفيروسي
5- يضم المزيج الترويجي الإلكتروني الخدمي:	10- من طرق تسعير الخدمة الإلكترونية:
- الإعلان الإلكتروني - الترويج المباشر الإلكتروني - تنشيط المبيعات الإلكتروني - كل ما سبق X	- اختبار تجربة المستخدم - زهرة الخدمة الإلكترونية - الاستماع الاجتماعي الإلكتروني - المزادات العلنية الإلكترونية X

الجواب الثاني: أجب بصحيح أو خطأ على الأسئلة التالية، وصحح الخطأ في حالة وجوده: (5ن)

- 1- أنظمة الدفع الإلكترونية المدعومة في المعاملات التجارية الإلكترونية، غالبًا ما تكون لا مركزية ولا تتطلب وجود جهة مركزية. خطأ
 - أنظمة الدفع الإلكترونية المدعومة في المعاملات التجارية الإلكترونية تحكمها جهة مركزية مثل البنوك أو الحكومات.
 - أو أنظمة الدفع الإلكترونية غير المدعومة في المعاملات التجارية الإلكترونية غالبًا ما تكون لامركزية ولا تتطلب وجود جهة مركزية.
- 2- تمر دورة حياة الخدمة الإلكترونية، غالبًا بأربع مراحل: التقديم ثم النمو ثم النضج ثم التدهور. خطأ
 - تمر دورة حياة المنتج بأربع مراحل: الانطلاق ثم النمو ثم النضج ثم الزوال.
 - تمر دورة حياة الخدمة الإلكترونية غالبًا بمرحلتين: التقديم والتدهور (دورة حياة مختزلة).

3- إعلانات البانر، هي إعلانات إلكترونية تدعم حدثاً أو محتوى عبر الإنترنت. خطأ

- إعلانات الرعاية هي إعلانات إلكترونية تدعم حدثاً أو محتوى عبر الإنترنت.

- إعلانات الراية أو البانر هي إعلانات إلكترونية تظهر في شكل شريط على صفحات الويب.

4- خدمات التسهيل، مطلوبة لتقديم الخدمة الالكترونية أو المساعدة في استخدام الخدمة الأساسي. خطأ

- خدمات التعزيز مطلوبة لتقديم الخدمة الالكترونية، أو المساعدة في استخدام الخدمة الأساسي.

- خدمات التسهيل وهي الخدمات التي تضيف قيمة متميزة للعملاء.

5- الخصوصية في المزيج التسويقي الإلكتروني الخدمي تهتم بحماية بيانات العملاء، بينما الأمن الإلكتروني يهتم بمنح صلاحيات الوصول إليها. خطأ

- في المزيج التسويقي الإلكتروني الخدمي الأمن الإلكتروني يهتم بحماية البيانات، بينما الخصوصية تهتم بمنح صلاحيات الوصول إليها.

الجواب الثالث: حدد المفاهيم التالية: (4 ن)

1- تقنية الميتافيرس (Metaverse): عبارة عن عالم افتراضي ثلاثي الأبعاد يتيح للأشخاص التفاعل في بيئة افتراضية مع بعضهم البعض باستخدام تقنيات متقدمة مثل الواقع الافتراضي والواقع المعزز.

2- الإكسترنات (Extranet): هي شبكة اتصال خاصة خارجية تستخدم عادة للانترنت للاتصال بين المنظمة وأطراف خارجية مثل الموردين والشركاء التجاريين والعملاء.

3- المحافظ الرقمية: هي تطبيقات أو خدمات عبر الإنترنت تتيح للمستخدمين تخزين الأموال واستخدامها للدفع مقابل المنتجات. من أمثلتها PayPal، Apple Pay، Google Pay.

4- المجتمعات الافتراضية: تلك الجماعات التي تتكون عبر الانترنت في صيغة من صيغ شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك مثلاً وتكون لها أهدافاً واهتمامات مشتركة.

الجواب الرابع: الإدارة التسويقية لم تعد قادرة اليوم على صناعة قرارات التسعير بالاعتماد على محددات السعر التقليدية وخاصة في مجال

الخدمات الالكترونية، حيث برزت عوامل أخرى جديدة لا بد من مراعاتها في اتخاذ هذه القرارات. أذكر أربع (04) منها (دون شرح)؟ (4 ن)

- توفر الخدمات الإلكترونية المدعمة (المكملة).

- مدى القيام بعمليات التطوير والتحسين للخدمات الإلكترونية.

- ظروف السوق الإلكترونية المتغيرة.

- الجوانب القانونية المتعلقة بالأسواق الإلكترونية.

- هامش الربح الذي يحدده البائع الإلكتروني...

الجواب الخامس: هناك العديد من الأساليب التي يعتمدها المسوقون في تحليل ودراسة سلوك مستهلك الخدمة الإلكترونية. أذكر أربع (4) منها (دون شرح): (2 ن)

- الاستماع الاجتماعي الإلكتروني.

- الاستطلاعات الإلكترونية للعملاء.

- اختبار المستخدم (اختبار تجربة المستخدم).

- المشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

- التخصيص على نطاق واسع.

- الشات بوت (Chatbots).

- التحليلات التنبؤية....