

تم تحميل هذا الملف من موقع المناهج البحرينية



\* للحصول على أوراق عمل لجميع الصفوف وجميع المواد اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh>

\* للحصول على أوراق عمل لجميع مواد الصف الثاني عشر اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/12>

\* للحصول على جميع أوراق الصف الثاني عشر في مادة متنوعة وجميع الفصول, اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/12other>

\* للحصول على أوراق عمل لجميع مواد الصف الثاني عشر في مادة متنوعة الخاصة بـ الفصل الأول اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/12other1>

\* لتحميل كتب جميع المواد في جميع الفصول للـ الصف الثاني عشر اضغط هنا

<https://almanahj.com/bh/grade12>

\* لتحميل جميع ملفات المدرس أحمد السيد مجيد السيد علي اضغط هنا

[almanahjbhbot/me.t//:https](https://t.me/almanahjbhbot)

للتحدث إلى بوت على تلغرام: اضغط هنا

## الفصل الثاني

### التجارة الإلكترونية

١ - أكتب التعريف المناسب لكل مما يأتي:

| المصطلح                           | التعريف   |
|-----------------------------------|---|
| نظام تبادل البيانات الإلكترونية   | عبارة عن مجموعة من المراسلات الإلكترونية القياسية التي يتم تبادلها بين أجهزة الحاسب بدلا من المعاملات بالطريقة التقليدية. |
| التجارة الإلكترونية               | مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.  |
| التجزئة الإلكترونية               | تجارة الشركة أو الأعمال التجارية مع المستهلك.   |
| الإنترنت                          | يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.   |
| الأنظمة والتشريعات القانونية      | مهمتها الأساسية ضبط العمليات التجارية وتنظيمها بشكل مقبول من جانب المنتجين والمستهلكين.                                   |
| مقدمي الخدمات الأمنية الإلكترونية | تعزيز الأمن الإلكتروني لضمان سرية العمليات التجارية وتكاملها.   |
| مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني      | عملية تسهيل الدفع الإلكتروني.   |
| الأسواق الإلكترونية               | مكان التقاء المنتجين والمستهلكين إلكترونياً.  |
| المتجر من النوع البسيط            | يكون على هيئة موقع مصمم ليتمكن الزبائن من الحصول على معلومات عن السلع مع صور لها في بعض الأحيان.                          |
| النقود الإلكترونية                | المدفوعات التي تتم من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية مثل الإنترنت.  |

٢ - متى بدأ العمل في وضع المواصفات القياسية لهذه المراسلات إلكترونياً؟

بدأ في عام ١٩٧٩م من خلال لجنة القياس X12 ليكون أساساً للمراسلات التجارية إلكترونياً.

٣ - ما هو دور لجنة القياس في العمليات التجارية؟

تقوم بإصدار قياسات تمكن المنشآت من تفعيل التبادل الإلكتروني في عملياتها التجارية.

٤ - بماذا تتميز شبكة النسيج العالمية (www)؟

تتميز بسهولة الاستخدام والوصول - الاتساع والتحمل - القبول العالمي على العديد من المستويات.

٥ - للتجارة الإلكترونية أنواع عديدة أهمها :

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| § الشركة مع الشركة أو مع الأعمال التجارية. (B2B) | § الشركة مع المستهلك. (B2C)      |
| § المستهلك مع المستهلك. (C2C)                    | § الحكومة مع قطاع الأعمال. (G2B) |
| § الحكومة مع المستهلك. (G2C)                     | § الحكومة مع الحكومة. (G2G)      |

| وجه المقارنة | تجارة الشركة مع الشركة (B2B)  | تجارة الشركة مع المستهلك (B2C)  |
|--------------|---|---|
| التعريف      | يعد امتداداً طبيعياً وتطويراً للنظام التقليدي لتبادل البيانات إلكترونياً وفيه نجد شركات على جميع أطراف العملية الإلكترونية.                                       | يقوم على أن أحد أطراف العملية التجارية شركة أو أكثر ويكون الطرف الآخر شخص عادي (مستهلك).  |
| حجم التبادل  | يقدر حجم التبادل من بحوالي ٨٥% من حجم التجارة الإلكترونية الإجمالية في الوقت الحاضر.  | يقدر حجم التبادل بحوالي ١٥% من حجم التجارة الإلكترونية الإجمالية في الوقت الراهن.   |
| التكاليف     | استخدام الانترنت في نظام التبادل إلكترونياً <u>خفض</u> من تكاليفه بما يعادل ١٥٠ ضعفاً.  | يوفر للمستهلك في <u>الولايات المتحدة الأمريكية</u> ما بين ١٠% إلى ٥٠% من تكلفة السلعة.  |
| مثال تطبيقي  | يمكن أن تطلب شركة طلبات عروض شراء بعض السلع أو الخدمات أعداد كبيرة من الشركات عن طريق الإنترنت ويتم دراسة العروض ومقارنتها إلكترونياً مما يوفر الكثير من النفقات. | يمكن أن يقوم شخص ما بإتمام عملية شراء وهو في بيته وذلك على مدار الساعة وفي أي يوم من أيام الأسبوع مثل: قيام أحد الأشخاص بشراء كتب، مجلات، برامج، أدوات منزلية... الخ وذلك من خلال شركة تنتج هذه السلع والخدمات أو توزعها. |

٧ - ما هي مزايا تجارة الشركة مع المستهلك من التجارة الإلكترونية؟

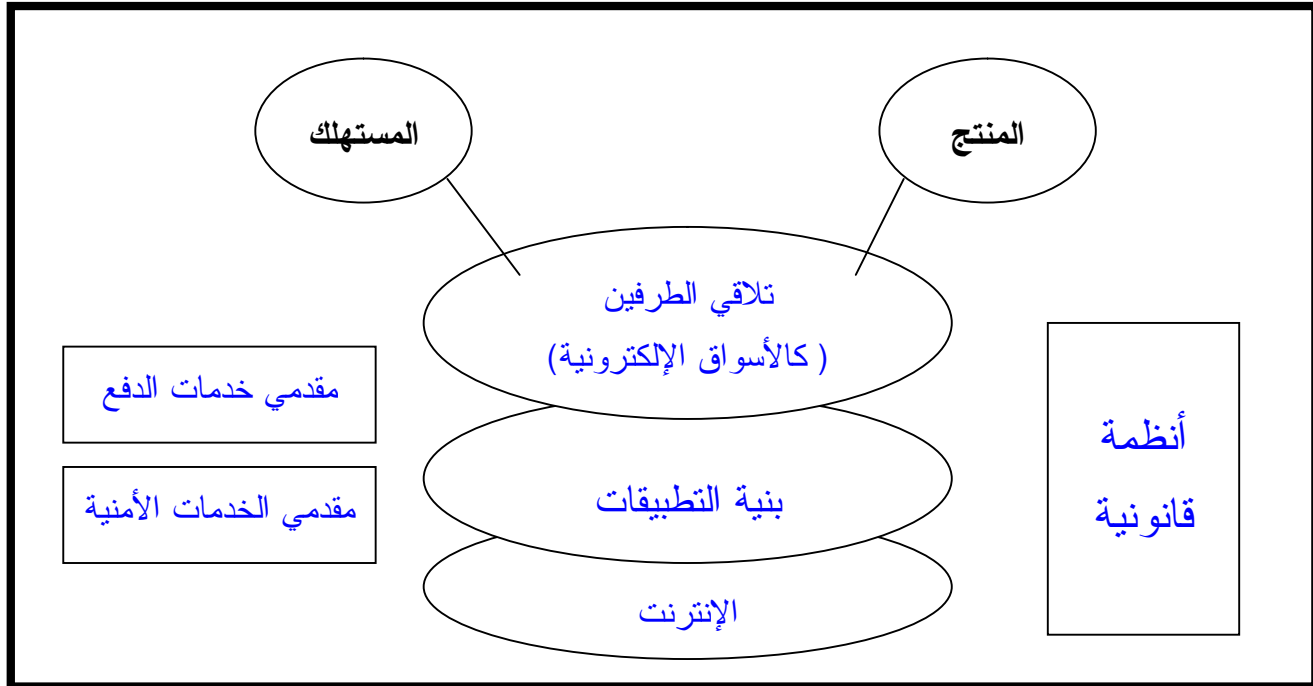
- § سهولة الوصول إلى السلع أو الخدمات التي يرغب في الحصول عليها.
- § توفير المعلومات للسلع والخدمات ومقارنتها بالسلع والخدمات المشابهة لها.
- § التوفير.

٨ - تواجه تجارة الشركة مع المستهلك من التجارة الإلكترونية عوائق كثيرة. أذكر ٥ منها.

- § عدم وجود نظم كافية مطمئنة لحماية المستهلك.
- § يتطلب هذا النوع أن يقوم المستهلك بإعطاء بيانات شخصية مما قد يجعل المستهلك متخوفاً كم انتهاك خصوصياته وعدم احترامها.
- § حقوق الملكية يمثل عائقاً للمنتجين.
- § أمن المعلومات والشبكات حيث يعتبر مطلباً أساسياً للتجارة الإلكترونية.
- § قد تكون الاتصالات الإلكترونية وأنظمة البريد والشحن غير متوافرة أو باهظة التكاليف أو بطيئة أو غير مضمونة خصوصاً للأشخاص العاديين.

٩ - علل: حقوق الملكية تشكل عائقاً للمنتجين فقد يصعب حماية المنتجات.

لسهولة عمل نسخ كثيرة منها ومن ثم بيعها أو توزيعها بالمجان.



١١ - من خلال الجدول التالي أذكر وظيفة كل من مكونات التجارة الإلكترونية:

| اسم الجزء             | وظيفة  |
|-----------------------|--|
| الإنترنت              | يمثل البنية التحتية أو العمود الفقري للتجارة الإلكترونية                                 |
| البرامج والتطبيقات    | تبادل البيانات والمعلومات.   |
| الأسواق الإلكترونية   | مكان التقاء المنتجين والمستهلكين إلكترونياً لإتمام العمليات التجارية بنجاح.              |
| الأنظمة والقوانين     | وظيفتها الأساسية ضبط العمليات التجارية وتنظيمها بشكل مقبول من جانب المنتجين والمستهلكين. |
| مقدمي خدمات الدفع     | لتسهيل عملية الدفع إلكترونياً.   |
| مقدمي الخدمات الأمنية | تعزيز الأمن الإلكتروني لضمان سرية العمليات التجارية وتكاملها.                            |

١٢ - ما هي مراحل تنفيذ الصفقات من خلال التجارة الإلكترونية؟

§ توفير المعلومات. § عقد الصفقات. § التبادل التجاري. § النقود الإلكترونية

١٣ - كيف تتم عملية التبادل التجاري؟

تتم وفقاً للمعلومات المتوفرة عالمياً عن جميع الأسواق وليس السوق المحلية فقط فيتم مع أي سوق تتوافر فيها السلعة أو الخدمة الأقل ثمناً وذات الجودة الأعلى وبذلك يؤدي توافر المعلومات على شبكة الإنترنت بهذا الكم الهائل إلى قيام التبادل التجاري وعقد الصفقات بمختلف أنواعها.

١٤ - ما هي مميزات عقد الصفقات؟

§ استخدام كل أنواع من الأجهزة. § نقل وإرسال جميع الأوراق والعقود القانونية. § تتم المراسلات بين الأطراف المختلفة § خفض التكلفة والوقت من خلال البريد الإلكتروني § الحفاظ على سرية المراسلات.

## **إعداد وطباعة: السيد احمد السيد مجيد السيد علي** **مقرر: فن البيع ( بيم ٣١١ )**

١٥ - علل: تتجه العديد من الدول الصناعية نحو التوسع في استخدام النقود الإلكترونية من خلال الإنترنت. لأنها تؤدي إلى سرعة وسهولة تسوية المدفوعات ، وتقليل الحاجة إلى النقود السائلة.

١٦ - أذكر ٦ نقاط من فوائد التجارة الإلكترونية.

١. تسهل عمليات التبادل.

٢. تمثل فرصا كبيرة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في تخفيف تكلفتها.

٣. سوف تحدث ثورة كبيرة حيث يمكن القيام بالعمليات المصرفية من بيع وشراء وتحويلات ..الخ من المنزل.

٤. تفتح للبائع منفذ تسويقي عالمي يعمل خلال ٢٤ ساعة يوميا.

٥. تفتح للمشتري المجال للمقارنة والاختيار بين مختلف المنتجات والأسلوب المناسب وطرق الشحن وخلافه.

٦. تساعد في إسراع عجلة التقدم البشري.

١٧ - ما هي عوائق التجارة الإلكترونية؟

§ البنية التحتية § التقبل الاجتماعي § القوانين والأنظمة § أمن المعلومات § حماية المستهلك

§ الملكية الفكرية § عدم توافر الوسائل الفنية اللازمة لحماية المجتمع من الغش التجاري والإلكتروني.

١٨ - أذكر ٦ نقاط من متطلبات التوسع في التجارة الإلكترونية.

١. ضرورة التركيز على أهمية إتباع أسلوب التجارة الإلكترونية في نشاطات الغرف التجارية والصناعية.

٢. ضرورة اهتمام الحكومات العربية في المنطقة بتوعية الجمهور وتعميق ثقة المستهلك في معاملات الإلكترونية.

٣. فتح المجال أمام القطاع الخاص والعمل على مساعدة الوحدات الاقتصادية الصغيرة.

٤. ضرورة اهتمام البنوك والمؤسسات المالية بالتجارة الإلكترونية.

٥. إدخال تدريس علوم الحاسب الآلي في العملية التعليمية منذ البداية وحتى نهايتها.

٦. جعل الإنترنت وسيطاً وخالياً من التعريفات الجمركية.

١٩ - علل لكل مما يأتي:

• ضرورة التنسيق والتعاون بين القطاعين الحكومي والخاص.

لتحقيق الأهداف المرجوة من إتباع أسلوب التجارة الإلكترونية مع وضع التشريعات القانونية لتنظيم هذه التجارة.

• ضرورة اهتمام مؤسسات الاتصال في المنطقة العربية بزيادة خطوط الإنترنت.

لمواجهة الزيادة الهائلة المتوقعة في الطلب على هذه الخطوط.

• ضرورة تعريب المواقع العربية على شبكة المعلومات الدولية ((الإنترنت)).

ليتسنى للجمهور العربي استخدام الشبكة على نطاق واسع مما يسهل عملية نمو التجارة الإلكترونية وما يتبعها من خدمات.

• توفير خدمة الإنترنت بتكلفة زهيدة حيث تقدم الخدمة بسعر التكلفة فقط.

لأن هذا المجال حيوي لتنمية المجتمع ويجب على الحكومة ألا تسعى إلى تحقيق المكسب حيث أن مكسبها الحقيقي هو العائد التنموي والثقافي للمجتمع مع انتشار استخدام الإنترنت،

## إعداد وطباعة: السيد احمد السيد مجيد السيد علي

## مقرر: فن البيع (بيع ٣١١)

٢٠ - الخطوة الأولى في التفكير لعمل تجاري إلكتروني على الإنترنت هي:

§ فهم خصائص سوق الإنترنت.

§ تحديد المنتجات الرائجة حالياً والمنتجات المتوقع رواجها في المستقبل القريب والمستقبل البعيد.

§ تحديد عدد ونوعيات العملاء الموجودين على الإنترنت.

§ معرفة كيفية الوصول للعملاء.

٢١ - أذكر عوامل نجاح شركات التجارة الإلكترونية.

§ توفير البضاعة الجيدة بسعر مناسب.

§ توفير البضاعة للعميل حيثما يريد.

§ التنظيم الإداري المرن القادر على الانفتاح والتكيف مع التطورات التكنولوجية.

§ البحث عن العملاء والاسترشاد بمؤشرات السوق للعمل على إرضائهم

§ توفر الدعم الفني واستخدام نظم المعلومات.

٢٢ - ما هي التغيرات التي ستحدثها التجارة الإلكترونية في الشركات الحالية؟

١. اختفاء إدارات التسويق بالمعنى التقليدي.

٢. اختفاء وظيفة رجل البيع التقليدي لتحل محله مواقع الإنترنت.

٣. قلة الحاجة إلي المباني الضخمة في الشركات.

٤. التعامل مع أنواع متعددة من البضائع.

٥. قلة عدد الموظفين.

٦. آلية التعامل مع العميل والمورد والمنتج.

٢٣ - قارن بين :

| الخدمات التي يتيحها المتجر الإلكتروني البسيطة                                   | الخدمات التي يتيحها المتجر الإلكتروني الكبير  |
|---|---|
| § مصمم ليتمكن الزبائن من الحصول على معلومات عن السلع مع صور لها في بعض الأحيان. | § توفر للزائر فرصة التعرف على منتجات أخرى وتصنيفات من السلع التي تتوافر لديها.      |
| § إمكانية قيام الزائر بشراء السلعة التي يريد على موقع الشبكة على الويب.         | § خدمات إضافية مثل توفير بيانات مراكز تدريب ومعلومات قطع الغيار وأماكن توفرها ...   |
| § إمكانية اختيار طريقة شحن البضاعة، طريقة الحساب الإجمالي للسلع التي اختارها.   | § احتفاظ بسجل عن عدد الزوار الذين يزورون الموقع والترحيب بهم في حالة تكرار زيارتهم. |

٢٤ - أذكر اثنين من العوامل التي لا يمكن إغفالها عند تقدير الاحتياجات لبناء متجر إلكتروني.

١. عدم القدرة على تحديد العائد المتوقع.

٢. سرعة التطور الفني في مجال الحاسب واستخدامه.

٢٥ - علل لما يأتي:

§ لا يمكن تحديد المدة النهائية بدقة تامة لإنشاء موقع إلكتروني لمتجر.

بسبب وجود الكثير من العمليات التي لا تعتمد على التقديرات الفنية والاحتمالات منها التدريب ووجود أو عدم

وجود كوادرات فنية مدربة على استخدام البرنامج؟

§ عدم القدرة على تحديد التكلفة الفعلية.

بسبب تغير الأسعار واختلاف أسعار البرامج المطلوبة لبناء المتجر الافتراضي.

٢٦ - ما هي الأشياء المطلوبة لإنشاء متجر إلكتروني؟

- § جهاز خدمة رئيسي وخط مستقل مستأجر للاتصال يعملان طوال فترة ٢٤ ساعة على الدوام.
- § برنامج إدارة الخدمة الرئيسي وإدارة واجهة المتجر الإلكتروني على صفحة ويب عادية.
- § برامج التأمين التي تعمل على ضمان أمن معلومات المؤسسة الداخلية وتأمين معلومات الزبائن المالية.
- § برامج ربط واجهة المتجر مع قواعد بيانات المتجر لإدارة الاتصال بين برنامج واجهة المتجر وبين قواعد البيانات المختلفة في النظام.

٢٧ - قارن بين :

| تكلفة إنشاء المتاجر الإلكترونية البسيطة                              | تكلفة إنشاء المتاجر الإلكترونية المتوسطة والمتطورة       |
|--|--|
| § شراء جهاز كمبيوتر مناسب وطابعة وتوفير خط اتصال هاتف.               | § مواقع تراوحت تكلفتها من ٣٠٠ ألف دولار إلى مليون دولار. |
| § تكلفة الاتصال الهاتفي.   | § مواقع تراوحت تكلفتها من مليون إلى ٥ ملايين دولار.      |
| § تكلفة الاشتراك لدى مزود خدمة شاملة.                                | § مواقع تراوحت من ٢٥ مليون دولار كمواقع مميزة            |
| § تكلفة أجر شخص أو أكثر للعمل  |  |
| § تكلفة برنامج واجهة المتجر عن طريق الشراء أو التأجير من مزود الخدمة |  |

٢٨ - ما هي المعايير أو الاشتراطات التعامل مع مواقع التجارة الإلكترونية؟

- § يجب أن يقدم الموقع خدمة الدفع بواسطة بطاقة الائتمان.
- § يجب أن يقدم الموقع خدمة شحن آمنة ومضمونة.
- § يجب أن يعلن الموقع عن سياسته تجاه عملائه ويلتزم بما فيه من الأمان والسرية والخصوصية.
- § يجب أن يكون بالموقع قسم لخدمة العملاء قبل البيع وخدمة ما بعد البيع.
- § يجب أن يعلن الموقع بوضوح عن صفته الرسمية.

٢٩ - اذكر مخاطر الشراء من مواقع التجارة الإلكترونية.

- § إذا توافرت الاشتراطات السابقة السابق ذكرها في موقع تجارة إلكترونية.
- § إذا خلا الموقع من بعض هذه الاشتراطات ترتفع نسبة المخاطر إلى أكثر من ٥٠% لعدم احترافية الموقع.
- § إذا خلا الموقع من جميع الاشتراطات فأنت حتما وبالتأكيد داخل الموقع مجهول الهوية.
- § دائما وأبداً لا تضع بيانات بطاقة الائتمان في موقع غير مشفر.