



جامعة القدس المفتوحة  
كلية العلوم الإدارية والاقتصادية

الملحق العملي  
لمقرر الأعمال الالكترونية  
"4215"

إعداد

أ. أنيس ربايعة

2018

# الفهرس

الصفحة	الموضوع
<u>2</u>	مقدمة
<u>3</u>	أهداف الجانب العملى
<u>4</u>	القسم الأول : نشأة الانترنت وتطورها
<u>4</u>	القسم الثانى : أنواع الأعمال الالكترونية
<u>13</u>	القسم الثالث : التسويق الالكترونى
<u>14</u>	القسم الرابع : مصفوفة تسويق المنتجات عبر الانترنت
<u>17</u>	القسم الخامس : تسويق الخدمات على الانترنت
<u>18</u>	القسم السادس : مقارنات الأسعار عبر الانترنت والمزادات
<u>18</u>	القسم السابع : تصميم موقع المتجر الالكترونى
<u>21</u>	القسم الثامن : التوزيع الالكترونى :
<u>21</u>	القسم التاسع : الترويج عبر الانترنت
<u>22</u>	القسم العاشر : المجتمعات الافتراضية وانشاء حساب فيسبوك وانشاء صفحة تجارية
<u>31</u>	القسم الحادى عشر : التخصيص والايحاء
<u>33</u>	القسم الثانى عشر : الخصوصية
<u>34</u>	القسم الثالث عشر : أمن الأعمال الالكترونية
<u>36</u>	القسم الرابع عشر : أدوات خدمة الزبون وعمليات التسوق الالكترونى
<u>38</u>	مقترح الامتحان العملى
<u>40</u>	نموذج غلاف التقرير
<u>41</u>	تعليمات هامة حول التقرير :
<u>42</u>	معايير تحليل موقع الاعمال الالكترونية :

## مقدمة :

تعرف الأعمال الالكترونية بأنها مجموعة متميزة من حالات الأعمال التي تجري ممارستها بصورة رقمية عبر الانترنت فهي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم كافة أنشطة الأعمال التجارية كما أنها توفر أساليب تمكن الشركات من ربط أنظمة معالجة البيانات الداخلية والخارجية بكفاءة ومرونة وذلك للعمل بكفاءة مع الموردين والشركاء، وأيضا لتلبية احتياجات وتطلعات عملائها ، وتسعى الأعمال الالكترونية إلى تحقيق مجموعة واسعة من الأهداف أهمها زيادة كفاءة وفاعلية وإنتاجية عمليات الإنتاج والتسويق والبيع في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ والرقابة ، وتهدف أيضا إلى تخفيض تكاليف العمليات التشغيلية وتساعد المؤسسة في الوصول إلى الميزة التنافسية ، كما أن الأعمال الالكترونية تهدف إلى انجاز الأعمال التشغيلية والتسويقية والبيعية والمالية في اقل وقت ممكن كما أنها تهدف إلى عمل اتصالات فعالة وسريعة بالمشتريين وتمكن المنظمة من تحقيق الدعم اللازم لهم من خلال شبكة الانترنت .

كما تسعى الأعمال الالكترونية إلى تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مختلف العمليات التي تقوم بدعمها حيث من المعروف أن الأعمال الالكترونية بوسائلها تستطيع تقليل تكاليف المدخلات وزيادة الإنتاجية.

## أهداف الجانب العملي

الهدف العام : ربط الجانب النظري لمقرر الأعمال الالكترونية بالجانب العملي التطبيقي.

وينبثق من هذا الهدف الأهداف التالية :

- 1- ان نستكشف مفهوم الانترنت وتاريخ نشوئها وتطورها.
- 2- التعرف على كافة أنواع الأعمال الالكترونية بأمتلة عملية من خلال الدخول إلى هذه المواقع وكيفية ممارستها لهذه الأعمال.
- 3- التعرف على أنماط الأعمال الالكترونية ( b2c ,b2b,g2c )
- 4- التعرف على ماهية التسويق الالكتروني وعناصر المزيج التسويقي الالكتروني والتعرف على مصفوفة تسويق المنتجات عبر الانترنت .
- 5- أن نوضح أهم الخدمات الشائعة عبر الانترنت والتي يجري تسويقها.
- 6- التعرف على مفهوم المزادات ومقارنة الأسعار وكيفية عملها.
- 7- أن نوضح كيفية تصميم المتاجر الالكترونية وعناصر تصميم الصفحات وتقييمها.
- 8- التعرف على مفهوم التوزيع عبر الانترنت.
- 9- التعرف على بعض أدوات الترويج المستخدمة عبر الانترنت.
- 10- التعرف على مفهوم المجتمعات الافتراضية وكيفية انشاء حساب عبر موقع فيسبوك وانشاء صفحة تجارية وترويجها.
- 11- ان نوضح مفهوم التخصيص والايضاء مع أمثلة عملية .
- 12- التعرف على مفهوم الخصوصية.
- 13- التعرف على وسائل الأمن في الأعمال الالكترونية وطرق التحقق منها.
- 14- ان نبين كيفية استخدام أدوات المحافظة على الزبائن وكيفية ممارسة عملية التسوق الالكتروني.
- 15- التعرف على الرؤية المقترحة للامتحان العملي الخاص بالمقرر وإجراءات عمله والتعرف على نموذج الغلاف الخاص بالتقرير والتعليمات الخاصة بالتقرير ومعايير تحليل الموقع.

## القسم الأول : نشأة الانترنت وتطورها :



تدريب 1 : قم بالدخول إلى محرك البحث جوجل عبر الرابط :

[www.google.com](http://www.google.com)

ثم ابحث عن "نشأة الانترنت" لتتعرف على تاريخ وتطور شبكة الانترنت.

تدريب 2 : قم بالرجوع إلى القرص المرفق الخاص بالملحق العملي وشاهد ملف الفيديو " قصة اختراع الانترنت" وتعرف على كيفية نشوء شبكة الانترنت وماهيتها.

او قم بالدخول الى موقع يوتيوب وابحث عن " تيم بيرنرز الرجل الذي اخترع

الانترنت – اعظم اختراعات البشرية "

## القسم الثاني : أنواع الأعمال الالكترونية



أولاً : التجارة الالكترونية ( E-Commerce)

تدريب 1 : قم بالدخول إلى موقع : [www.mikshati.com](http://www.mikshati.com) ثم تعرف على ماهية هذا الموقع واذكر خمسة من المنتجات المباعة ، وتعرف على وسيلة الدفع خلال هذا

الموقع ثم سمّ وسيلة الكترونية واحدة تسهل عملية الشراء والتسوق؟

ثانياً : الصيرفة الالكترونية :

تدريب 2 : قم بالدخول إلى موقع بنك فلسطين المحدود [www.bop.ps](http://www.bop.ps) وتعرف

على مدى وجود صيرفة الكترونية داخلية مبينا ثلاث خدمات الكترونية مقدمة

للأفراد؟

مثال : قم بالدخول إلى موقع البنك العربي [www.arabbank.ps](http://www.arabbank.ps) وتعرف على خدمة عربي أون لاين والتي يمكن الدخول إليها عبر قائمة "طرق التعامل مع البنك" ومن ثم اختيار "عربي أون لاين" والصورة التالية توضح الخدمات الالكترونية المقدمة في هذه الخانة.

### عربي أون لاين

تمتع بأقصى درجات المرونة والأمان في معاملتك المصرفية و ابقى على تواصل دائم مع حساباتك في أي وقت ومن أي مكان مع الخدمة المصرفية عبر الانترنت عربي أون لاين.

من خلال خدمة عربي أون لاين، والمتوفرة باللغتين العربية والإنجليزية، يمكنك القيام بما يلي:

- الاطلاع على أرصدة وتفاصيل حساباتك
- الحصول على كشف حساب تفصيلي فوري
- إنشاء أوامر تغطية لأي من حساباتك لتسديد أي التزامات أو سحبات عليها
- إنشاء حوالات مستقبلية وحوالات متكررة
- فتح حسابات فرعية
- الاطلاع على أرصدة وتفاصيل بطاقتك الائتمانية وتسديد أية مستحقات قائمة
- تسديد أية مستحقات قائمة على بطاقات ائتمانية أخرى صادرة عن البنك العربي
- التحويل بين حساباتك، أو لحسابات أخرى لدى البنك العربي أو لبنوك محلية ودولية
- [شحن الخط الخليوي \(المشركي جوال\)](#)
- تسديد فواتير الخدمات العالية أو المستقبلية (الاتصالات، جوال وجامعة بيرزيت)
- الاطلاع على اخر أسعار صرف العملات الأجنبية
- إرسال بريد إلكتروني آمن للبنك
- التقديم لأي من الخدمات التالية:
  - طلب دفتر شيكات
  - طلب شهادة رصيد أو شهادة عمولات وفوائد
  - طلب بطاقات ائتمانية أو قروض
  - التسجيل الفوري لخدمة "هلا عربي" الخدمة المصرفية الهاتفية
  - إرسال تعليمات خاصة

التسحبا، فه، الخدمة بغاية السهولة. اذا كان لديك بطاقة فذا الكنهن والقه السدى الخاص، بها، يمكنك التسحبا.

- الصرافات الآلية
- عربي أون لاين
- دليل المستخدم
- الاطلاع على النظام
- الشروط والاحكام
- ارشادات أمنية
- [هلا عربي](#)
- [SMS اكسبريس](#)
- [مركز الخدمة الهاتفية](#)
- [شبكة الصراف الأتم](#)
- [شبكة القروض](#)
- [قريبة، المسعجات المباشرة](#)

ثالثا : التعليم الالكتروني :

تدريب 3 :

قم بالدخول إلى موقع جامعة القدس المفتوحة [www.qou.edu](http://www.qou.edu) وادخل على حسابك الجامعي ثم تعرف على أهم خدمات التعليم الإلكتروني المطبقة (خدمة المراسلات بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ، المقررات الإلكترونية ومحتوياتها ، لمحة عن الصفوف الافتراضية المستخدمة) رابعا : النشر والبحث الإلكتروني :

تدريب 4 : قم بالدخول إلى موقع الدوريات والنشرات العلمية [www.Jitta.org](http://www.Jitta.org) ثم اجب عما يلي :

- 1- ما هو الهدف الرئيس لهذا الموقع ؟
- 2- من خلال الدخول إلى الأسئلة الأكثر تكرارا في الموقع FAQ تعرف على شروط وإجراءات نشر بحث او ورقة علمية في مؤتمر ضمن هذا الموقع.
- 3- هل يمكن البحث عن إصدار معين عبر هذا الموقع؟

تدريب 5 : قم بالدخول إلى الموقع <http://www.dohainstitute.org>

- 1- ما هي الخدمات التي يوفرها الموقع
- 2- هل يقوم الموقع بنشر أبحاث بشكل الكتروني ضمن الموقع؟
- 3- ما هي شروط النشر؟

خامسا : اعمال المضاربة الالكترونية ( E-Trading or E-brokering )

تدريب 6 قم بالدخول إلى موقع بورصة فلسطين [www.pse.ps](http://www.pse.ps) ثم اجب عما يلي :

- 1- متى تأسست بورصة فلسطين للأوراق المالية ومكان وجودها؟
- 2- وضح رسالة وأهداف البورصة؟
- 3- تعرف على كيفية مراقبة التداول في البورصة؟
- 4- اذكر خدمتين من الخدمات الالكترونية التي تقدمها البورصة؟

سادسا : اعمال السفر الالكترونية E-travel

أولا : الحجوزات الفندقية

تدريب 7 : قم بالدخول إلى الموقع التالي : [/http://ar.hotels.com](http://ar.hotels.com)

- وهو موقع مخصص للحجوزات الفندقية في كثير من الدول :
- 1- ادخل إلى خانة البحث عن فندق وتحديد البلد والمدينة وأيضا قم بتحديد تاريخ الوصول والمغادرة ثم تحديد عدد الغرف وتحديد طبيعة النزلاء .
  - 2- ما هي المعلومات التي يعطيها الموقع عند إظهار نتائج البحث .
  - 3- بعد اختيارك لأي عرض فما هو مدى توفر المعلومات التالية التي سيزودنا بها الموقع ؟

البند	متوفر/ غير متوفر
صور الغرفة	
سعر الإقامة في الليلة	
خريطة موقع الفندق	
تقييم النزلاء للفندق	
اختيار نوع الغرفة	
معلومات أخرى	

- 4- عند اختيارك لغرفة معينة فما هي المعلومات التي سيطلبها الفندق لحجز الإقامة .
- 5- ما هي وسائل الدفع المتاحة في هذا الموقع ، وهل يوجد وسائل حماية في هذا الموقع؟

\*موقع آخر للحجوزات الفندقية موقع [www.agoda.com](http://www.agoda.com)

موقع آخر [/https://www.yamsafer.me](https://www.yamsafer.me)

موقع آخر : [www.booking.com](http://www.booking.com)

ثانيا : حجز تذاكر طيران

مثال : قم بالدخول الى الموقع التالي :

[https://www.youtube.com/watch?v=EUtM\\_c2sZ5E](https://www.youtube.com/watch?v=EUtM_c2sZ5E)



او قم بالدخول الى موقع يوتيوب وابحث عن حجز تذاكر الطيران عن طريق الانترنت  
Google Flights

### سابعا : اعمال المزادات الالكترونية E-auctioning

تدريب 8 :

قم بالدخول إلى موقع ebay.com الشهير  
واختر مجموعة معينة من المنتجات واختر منتجا معيناً ثم قم بالاطلاع على  
المزاد المعروض Bid ثم صف المعلومات المعروضة؟  
مثال : قم بالدخول الى موقع الوطنية للمزادات عبر الرابط

[www.alwataneya.ae](http://www.alwataneya.ae)

ثم قم بالدخول الى خانة جميع مزادات السيارات

- 1- سم ثلاثاً من بعض المزادات المعروضة ؟
- 2- ما هي المعلومات التي تتوفر حول كل منتج معروض في المزاد ؟
- 3- قم بالدخول الى خانة "حول الوطنية" وتعرف على طبيعة عمل الموقع.
- 4- ما هي الوسائل وطرق التواصل والاتصال بزبائن الموقع ؟
- 5- هل يقوم الموقع بتحديث صفحاته ويدعم جميع المتصفحات ؟
- 6- هل تتوفر في الموقع خدمات الدفع الالكترونية ؟ سم اثنين منها ؟

### ثامنا : الادلة ( الفهارس الالكترونية ) E-directories

تدريب 9 : من الأمثلة على الأدلة والفهارس الالكترونية " دليل الصفحات  
الصفراء Yellow pages قم بالدخول إلى دليل الصفحات الصفراء في فلسطين

عبر الرابط [/http://www.yellowpages.com.ps](http://www.yellowpages.com.ps)

- 1- ما هي طبيعة عمل هذا الموقع والخدمات التي يقدمها ؟
- 2- من هي الجهة المشرفة على عمل هذا الموقع ومتى بدأت في الشروع بالعمل  
في فلسطين؟

3- عدد خمسا من الخدمات التي يقدمها Yellow pages ؟

4- هل يمكن أدرج اسم شركة ضمن الدليل بشكل مجاني وما هي المعلومات التي ستقوم بتعبئتها؟

5- ما هي خيارات البحث والعرض خلال هذا الموقع ؟

6- هل يهتم هذا الموقع بموضوع الخصوصية؟

أنماط الاعمال الالكترونية :

اولا : الاعمال الالكترونية الموجهة للمستهلكين

تدريب 10 : من الأمثلة على المجمعات الالكترونية الموجهة للمستهلك B2C وهو

من احد أنماط الأعمال الالكترونية موقع Jumia.com.

والمطلوب الدخول الى الموقع والاجابة عن الاسئلة التالية :

1- ما اسم الموقع وطبيعة عمله و جنسية الموقع ؟

2- هل يتوفر في الموقع فهرس الكتروني ، وما هي اهم المنتجات التي يتعامل بها الموقع ، وهل هي رقمية ام مادية؟

3- ما هو نوع الأعمال الالكترونية التي ينتمي لها هذا الموقع ؟

4- اكتب خطوات الشراء في الموقع ؟

5- اكتب 4 من وسائل(طرق) الدفع في هذا الموقع وهل تقترح طرق أخرى للدفع ؟

6- هل يوجد سلة للشراء ، حاول استخدامها ان وجدت وبين مكوناتها ؟

7- من خلال وجهة نظرك بين اربعة من عوامل نجاح الموقع ونقاط قوته؟

من الأمثلة على متاجر أخرى مشهورة :

[Walmart](#)

[SHOP](#)

[SEARS](#)

[spilsbury](#)

[Target](#)

[eBay](#)

[Kmart](#)

[BHS](#)

## ثانيا : الاعمال الالكترونية التي تستهدف الاسواق الصناعية والتجارية B2B

تدريب 11 : من أنماط الأعمال الالكترونية ما يسمى ب B2B أي الأعمال الموجهة للأعمال ومن المواقع التي لها علاقة بهذا النمط موقع [www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com) بعد دخولك عزيزي الطالب إلى هذا الموقع قم بالإجابة عما يلي :

1- بين اصناف المنتجات التي يتعامل بها الموقع ؟

2- هل يوجد خدمة لتعقب الطلبيات في الموقع ؟

ثالثا : الاعمال الالكترونية بين الحكومة والمواطن :

تدريب 12 : من أنماط الأعمال الإلكترونية الأعمال الموجهة من الحكومة إلى المواطن (G2C) ومثال عليها حكومة دبي الذكية ، قم بالدخول إلى الموقع عبر الرابط [/http://www.dubai.ae](http://www.dubai.ae)

ثم قم بما يلي :

1- أعط لمحة موجزة عن حكومة دبي الذكية وما تقدمه للمواطنين؟

2- اذكر سبع خدمات من خدمات الدفع الالكتروني التي توفرها هذه البوابة؟

3- هل يوجد خدمات خاصة بالشركات (الأعمال) ؟ موضحا طبيعة هذه

الخدمات؟

4- عدد خمسا من مجموعات الخدمات الالكترونية ومحتوياتها المتوفرة للزوار

عبر هذه البوابة؟

تاسعا : المراسلات الالكترونية :

تدريب 13 – من أنواع الأعمال الالكترونية المراسلات الالكترونية، والبريد

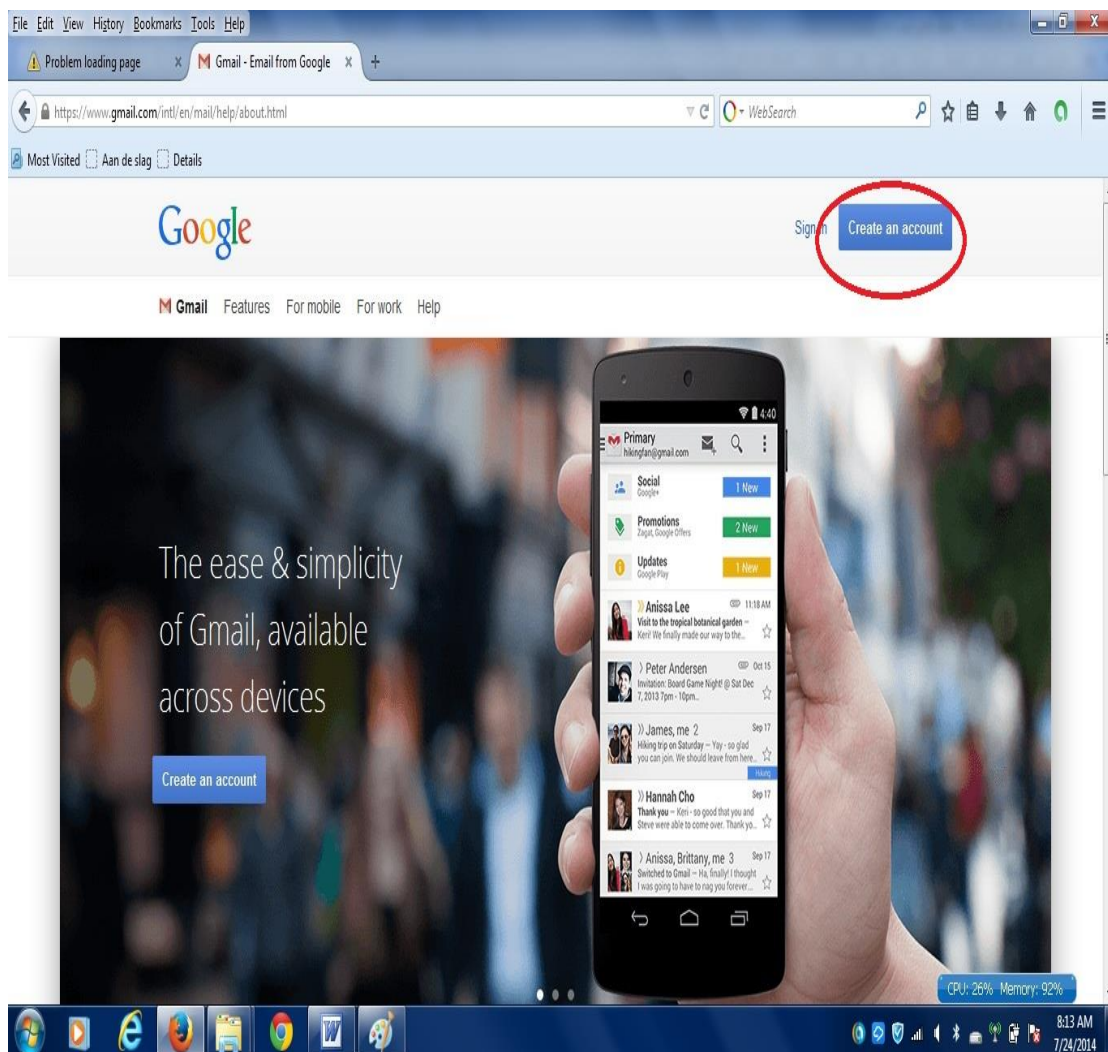
الالكتروني خير مثال على ذلك ، ومن مواقع البريد الالكتروني موقع

gmail.com التابع لشركة جوجل. وفيما يلي توضيح لكيفية تسجيل حساب

جديد :

أولا : نقوم بالدخول إلى الموقع : [www.gmail.com](http://www.gmail.com) ثم نضغط على أيقونة

"Create an account" كما في الصورة



ثانيا : تعبئة البيانات المطلوبة للتسجيل كما هو موضح في الصورة :

- بعد القيام بعملية تسجيل حساب جديد المطلوب الدخول إلى البريد الالكتروني وذلك بالدخول إلى خانة "sign in" عند الدخول للموقع والقيام بما يلي :
- 1- الاطلاع على البريد الوارد Inbox .
  - 2- القيام بإرسال رسالة إلى صديق عبر Compose وتحديد المستقبل للرسالة وإرفاق ملف أو صورة عبر الرسالة عبر إشارة المشبك attach file

- 3- القيام بتنسيق الرسالة قبل إرسالها عبر إشارة A الموجودة أسفل الرسالة
- 4- الدخول إلى خانة sent لرؤية الرسالة التي قمت بإرسالها.
- 5- الانتقال إلى خانة label وعمل مجموعات لتصنيف ووضع الرسائل داخلها  
كأن ننشئ خانة " الأصدقاء " و خانة " الزملاء " و خانة " العائلة "
- 6- الذهاب إلى خانة Inbox مرة أخرى واختيار رسالة عبر وضع إشارة على المربع المحاذي للرسالة ثم الانتقال إلى خانة move to ووضعها في أي مجموعة قمنا بإنشائها عبر labels.
- 7- لرؤية الرسائل الخاصة بكل مجموعة نضغط على خانة circle الموجود في يسار الشاشة فتظهر أسماء المجموعات التي تم إنشائها وبالضغط على أي مجموعة تظهر الرسائل الواردة من هذه المجموعة.
- 8- يجب الملاحظة انه يمكن عمل chat مباشر مع قائمة المضافين على بريدك الالكتروني وإرسال رسائل مباشرة لهم ويمكن معرفة إن كانوا على الخط أم لا.

ومن مواقع البريد الالكتروني الأخرى : البريد الخاص بموقع ياهو والبريد الخاص ب hotmail والبريد الخاص بموقع مكتوب ، الخ

### القسم الثالث : التسويق الالكتروني



تدريب 1 : من مراحل دورة التسويق الالكتروني مرحلة ما بعد البيع والتي ينبغي للمنظمة ان لا تكتفي بإجراء عملية البيع بل من الضروري ان تحافظ على علاقاتها مع زبائنها حيث لا بد من الاحتفاظ والمحافظة على هؤلاء الزبائن وتستخدم المنظمات في ذلك وسائل الكترونية عديدة من أهمها : مجتمعات

افتراضية ( مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر ، الخ...) وغرف محادثة ( Chat ) ، بريد الكتروني ، قائمة الأسئلة الأكثر تكرارا FAQ وخدمات الدعم والتحديث.

واليك عزيزي الطالب بعضا من المواقع والمطلوب هو بيان وسائل المحافظة على الزبائن في هذه المواقع.

تدريب : موقع مستعمل <http://www.mstaml.com> والمطلوب هو :

1- ما هي طبيعة عمل هذا الموقع؟

2- ما هي وسائل التواصل مع الزبائن عبر هذا الموقع؟

3- هل يمكن متابعة إعلانات هذا الموقع وأخباره عبر مواقع التواصل

الاجتماعي؟

- من عناصر المزيج التسويقي الالكتروني ( تصميم الموقع ، الأمن ، المنتج وتصنيفه ، الترويج ، المجتمعات الافتراضية ، التوزيع ، خدمات الزبائن ، السعر ، الخصوصية ، التخصص ) والتي سيتم تغطيتها بتمارين وتدرجات لاحقة في هذا الملحق.

القسم الرابع : مصفوفة تسويق المنتجات عبر الانترنت

تدريب 1 : عزيزي الطالب قم بالدخول إلى موقع جريدة الأيام عبر الرابط التالي

<http://www.al-ayyam.com> أو جريدة القدس

[www.alquds.com](http://www.alquds.com) ومن خلال دراستك في الفصل الخامس للمصفوفة الرباعية

التي تطرح مجموعة من الخيارات لاستخدام الانترنت في عملية تسويق المنتجات

والتوسع في الأسواق وبعد اطلاعك على هذا الموقع :

1- كيف تصنف خيار طرح جريدة الأيام أو القدس عبر هذا الموقع ضمن هذه

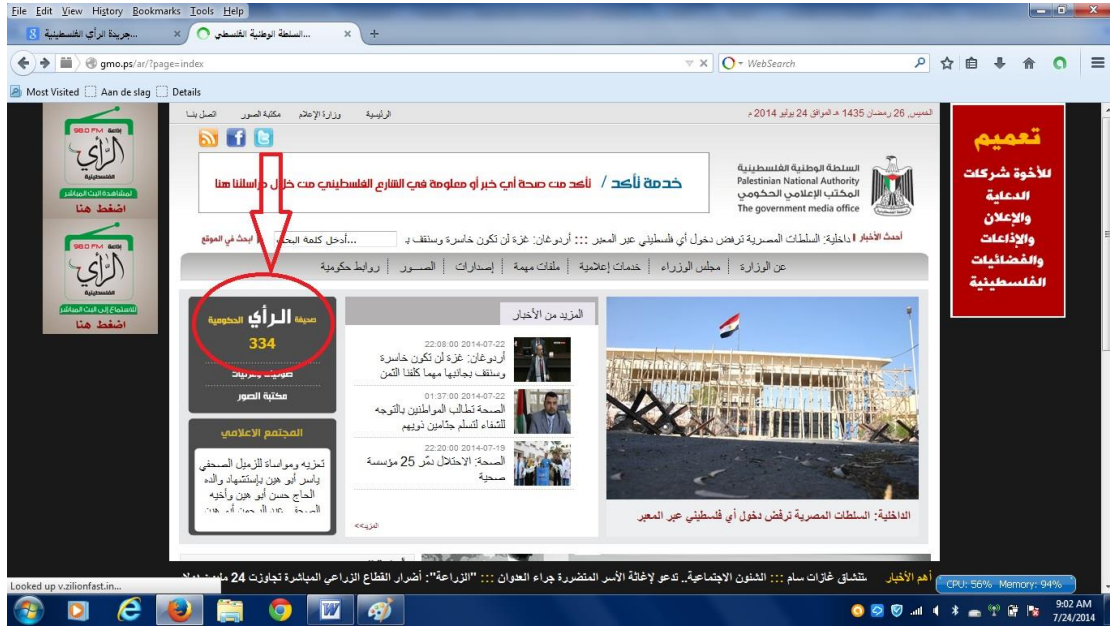
المصفوفة مبينا أهمية هذا الخيار في ظل الظروف التي يعيشها الشعب

الفلسطيني؟

3- ما هو نمط الملف الذي تعرض فيه الصحيفة على الموقع (PDF , doc ,txt)

4- هل يوجد خدمة بحث داخل هذه الصحف المصورة ؟ هل يتوفر أرشيف كامل لهذه النسخ؟

5- ما هي الاقتراحات التي يمكن أن تبديها لتطوير هذه الخدمة؟  
مثال : عزيزي الطالب قم بالدخول إلى جريدة الرأي الحكومية عبر الرابط التالي : [www.gmo.ps](http://www.gmo.ps) والتابعة للمكتب الإعلامي للسلطة الوطنية الفلسطينية ثم ادخل إلى الصفحة الإلكترونية المصورة كما في الصورة التالية :



بعد الدخول إلى الأيقونة والتي تشير إلى آخر عدد تم إصداره ، تأتي بعد ذلك صفحة خاصة بالإصدارات الحالية والسابقة ونلاحظ وجود أرشيف للسنوات السابقة لهذه الصحيفة ، وللدخول إلى أي عدد نقوم بالضغط عليه كما في الصورة :





بعد الدخول للعدد المطلوب نلاحظ ان الصحيفة تعرض بنمط ملف pdf ويمكن عمل تحميل لهذا الملف كما ويمكن طباعة الصفحات ويمكن التكبير والتصغير ولكن لا يتوفر ميزة البحث داخل الصفحات والصورة توضح ذلك :



## القسم الخامس : تسويق الخدمات على الانترنت



**تدريب 1** : من الخدمات الشائعة التي يجري تسويقها وبيعها عبر الانترنت الخدمات التعليمية وهناك مؤسسات كثيرة تقدم خدمات تعليمية عبر شبكة الانترنت ومنها جامعات الانترنت والمطلوب الدخول إلى الموقع التالي :

اجب عما يلي : [www.cityu.edu](http://www.cityu.edu)

1- أعط نبذة مختصرة عن الجامعة ( سنة تأسيسها ، جنسيتها ، عدد طلبتها ، الخدمات التي تقدمها)

2- ابحث داخل الموقع عن خيارات **FLEXIBLE STUDY OPTIONS** و اختر

online : ما هي الدرجات التي تمنحها ثم سم بعضا من التخصصات المطروحة؟

**تدريب 2** : من الخدمات الشائعة عبر الانترنت خدمات التأمين قم بالدخول إلى الموقع

[/http://www.axa-gulf.com](http://www.axa-gulf.com)

ثم اجب عما يلي :

1- ما هو مجال عمل الموقع؟

2- ما هي الدول التي تغطيها هذه الشركة بخدماتها؟

3- ما هي الحلول الشخصية التي يقدمها هذا الموقع؟

4- عند دخولك إلى تأمين السيارات ما هي الخدمات الالكترونية التي تقدمها هذه الشركة

عبر الانترنت؟

## القسم السادس : مقارنات الأسعار عبر الانترنت والمزادات



تقوم كثير من المواقع بعرض مجموعة متنوعة من المنتجات مع أسعار هذه المنتجات لمجموعة من الشركات التي تقوم ببيعها عبر الانترنت.

**تدريب 1 :**

قم بالدخول الى موقع برايسنا [www.pricena.com](http://www.pricena.com)

والمطلوب :

1- قم بالدخول للموقع وحاول استخدام شريط البحث عن منتج معين وليكن مثلا **iphone**.7

2- ما هي المعلومات التي ظهرت نتيجة البحث السابق.

3- هل هنالك مقارنة اسعار للمنتج السابق في متاجر مختلفة.

4- سم اثنين من تلك المتاجر التي تباع هذا المنتج.

5- ما هي اصناف المنتجات الرئيسة في الموقع.

ومن المواقع المشهورة موقع **AMAZON.COM** و **ebay.com** وموقع **onsal** وموقع **cityauction**.

## القسم السابع : تصميم موقع المتجر الالكتروني



يعتبر تصميم الموقع عنصر من عناصر المزيج التسويقي الالكتروني

**تدريب 1 :** قم بالدخول إلى موقع [www.amazon.com](http://www.amazon.com) أو أي موقع يراه عضو هيئة

التدريس مناسباً واجب عما يلي :

1- قيم تصميم الموقع كما هو موضح في الجدول أدناه :

<u>درجة التقييم</u>					<u>البند</u>
<u>ضعيف</u>	<u>مقبول</u>	<u>جيد</u>	<u>جيد جدا</u>	<u>ممتاز</u>	
					<u>القسم الأول : تقييم عناصر تصميم الموقع ويشمل:</u>
					<u>أولا : تصميم الصفحة الرئيسية</u>
					<u>ثانيا : تصميم وترتيب باقى صفحات الموقع وتشمل :</u>
					1- الخطوط والألوان ووضوحها
					2- الرسومات وأحجامها
					2- الصور وأحجامها 3- استخدام المؤثرات الصوتية والحسية 4- الأزرار المستخدمة في ربط الصفحات الفرعية مع الرئيسية
					<u>ثالثا : شريط الاستكشاف والبحث</u>
					<u>رابعا : سهولة وإمكانية الاستخدام وتشمل الآتى :</u>
					1- العرض الفاعل للمنتجات والقدرة على إحداث مستوى فاعل من الجذب. 2- سهولة القيام بعملية الشراء بسهولة وبسلاسة. 3- سهولة التنقل بين صفحات الموقع 4- إمكانية تعقب الطلبية بعد الشراء من الانترنت
					<u>خامسا : اختبار مستوى سهولة الموقع وقابليته للاستخدام ويشمل</u>

					<u>السرعة في تحميل الصفحة.</u>
					<u>سادسا : استخدام أدوات ونظم تسهل</u> <u>عملية البيع والشراء وتشمل :</u> 1- <u>وجود عربة تسوق</u> 2- <u>وجود نظم خاصة بانجاز</u> <u>الطلبات.</u> 3- <u>نظم الدعم المالي.</u> 4- <u>نظام التوزيع المستخدم.</u>
					<u>القسم الثاني : العناصر المهمة في</u> <u>تصميم المتجر الالكتروني وتشمل :</u> 1- <u>سهولة التنقل ضمن الموقع.</u> 2- <u>التحقق الآلي من بطاقة</u> <u>الائتمان وصلاحياتها عند</u> <u>الدفع.</u> 3- <u>أناقة التصميم.</u> 4- <u>توضيح طريقة الدفع.</u> 5- <u>كتابة السعر لكل منتج</u> 6- <u>قابلية البحث</u> 7- <u>الأمان في الموقع</u> 8- <u>توفر مخازن منتشرة في</u> <u>العالم وقريبة من المشترين.</u>

### حجز نطاق موقع على شبكة الانترنت

تدريب : يتعلق هذا التدريب بكيفية إنشاء وحجز نطاق لموقع على شبكة الانترنت والمطلوب الدخول إلى موقع [www.godaddy.com](http://www.godaddy.com) والقيام بحجز نطاق ( domain ) كما يمكنك الاطلاع على فيديو مسجل حول هذا الموضوع في القرص المرفق مع الملحق العملي.



## القسم الثامن : التوزيع الالكتروني :



حيث تعد من الوظائف الأساسية لتنفيذ إطار ومحتوى إستراتيجية الأعمال الالكترونية.  
تدريب 1 - قم بالدخول إلى متجر الشرق الأوسط للألات الموسيقية عبر الرابط :

<http://www.mid-east.com>

- 1- هل يعتبر هذا المتجر محلي النطاق او عالمي النطاق (يوزع المنتجات على نطاق العالم)؟
- 2- ما هي سنة تأسيس هذا الموقع؟
- 3- حاول اختيار آلة معينة ، ما هي المعلومات المعروضة عن المنتج؟
- 4- هل يوجد سلة مشتريات في الموقع ؟ ما هي محتويات هذه السلة بعد اختيار المنتج
- 5- ما هي المعلومات الخاصة بالتوزيع التي يطلبها الموقع ؟ وهل يحسب الموقع الضريبة على المنتج وتكلفة الشحن؟
- 6- ما هي طرق الدفع في الموقع؟
- 7- هل يشترط التسجيل في الموقع لإتمام عملية الشراء؟

## القسم التاسع : الترويج عبر الانترنت



من الأدوات الترويجية في عالم الأعمال الالكترونية الإعلان الالكتروني عبر الانترنت  
مثال : موقع شو بديك من فلسطين : [www.shobiddak.com](http://www.shobiddak.com)

- 1- اعط نبذة عن الموقع تتعلق بطبيعة عمله وسنة تأسيسه
  - 2- قم بتصفح الموقع مبينا تصنيف الخدمات فيه.
  - 3- قم بالدخول الى خانة السيارات ومن ثم معرض السيارات.
  - 4- حاول البحث عن سيارة معينة ، ما هي معايير البحث عن الاعلان المتعلق بالسيارة؟
  - 5- هل يوفر الموقع للفرد ميزة الاعلان المجاني ؟
  - 6- هل يتوفر بالموقع خدمة دفع الكتروني مع ذكر هذه الخدمة ان وجدت ؟
- وسوف يتم الحديث عن الترويج الالكتروني عبر موقع التواصل الاجتماعي Facebook في القسم التالي.

#### القسم العاشر : المجتمعات الافتراضية وانشاء حساب فيسبوك وانشاء صفحة تجارية



لقد شاع مفهوم المجتمع الافتراضي في الآونة الأخيرة والذي يتضمن تجمع اجتماعي ينبثق عبر الانترنت ويتوافر عدد من الأشخاص ضمن هذا التجمع ويجرون نقاشات حول موضوعات محددة لفترات زمنية طويلة ، ويتخلل هذه النقاشات أجواء من المشاعر الإنسانية التي تضيء على هذا المجتمع طابعا خاصا ومن أهم الاستخدامات الهامة والتي تخص هذا المقرر ، استخدام المجتمعات الافتراضية من جانب الزبائن والمؤسسة ضمن اهتمامات مشتركة قد تكون هذه الاهتمامات تسويقية وإعلانية وإعلامية ومن المواقع التي شاع استخدامها في عصرنا اليوم موقع التواصل الاجتماعي facebook وموقع Twitter وغيرها من المواقع المشهورة.

وتستخدم معظم الشركات في عصرنا الحاضر موقع الفيسبوك كمثال للتواصل مع المجتمع المحيط وللافتتاح العالمي على الأسواق والتواصل مع زبائنهم واطلاعهم

على آخر الخدمات والمنتجات المطروحة وطرح إعلانات خاصة بالمؤسسة والاستفادة من التغذية العكسية الواردة من الزبائن حول منتجاتها وغير ذلك من الأهداف وحتى يتسنى لنا الدخول إلى الفيسبوك لا بد ان نقوم بإنشاء حساب جديد كما يلي :

مثال : إنشاء حساب جديد في موقع facebook

اولا : نقوم بالدخول إلى الموقع بكتابة اسم الموقع في شريط المستعرض كما يلي

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)

ثانيا بعد الدخول إلى الصفحة الرئيسية تأتي الشاشة التالية :

The screenshot shows the Facebook website interface. At the top, there's a navigation bar with the Facebook logo and a search bar. Below that, there are two input fields: 'Email or Phone' and 'Password', with a 'Log In' button to the right. A red arrow points to the 'Log In' button. Below the login section, there's a 'Sign Up' button circled in red. To the right of the 'Sign Up' button, there's a link that says 'تستخدم لإنشاء حساب جديد'. Below the 'Sign Up' button, there's a form with several fields: 'First name', 'Last name', 'Email', 'Re-enter email', 'New password', 'Birthday' (with dropdowns for Month, Day, and Year), and 'Gender' (with radio buttons for Female and Male). There are also some links and text in Arabic, such as 'يتم اكمال اسم المستخدم (البريد الالكتروني) وكلمة السر في حقله ثم التسجيل (من قبل)'. At the bottom of the page, there's a system tray showing the time as 9:11 PM on 7/30/2014 and system resources like CPU: 4% and Memory: 53%.

نقوم بتعبئة البيانات المطلوبة كما هو موضح في الصورة تحت خانة sign up كما يلي :



File Edit View History Bookmarks Tools Help

Welcome to Facebook - Log I...

https://www.facebook.com

WebSearch

Most Visited Aan de slag Details

facebook

Email or Phone Password

Log In

Keep me logged in [Forgot your password?](#)

## Sign Up

It's free and always will be.

anees.h rabaya

aneesrabaya@gmail.com

aneesrabaya@gmail.com

••••••••

**Birthday**

May 25 1979 Why do I need to provide my birthday?

Female  Male

By clicking Sign Up, you agree to our [Terms](#) and that you have read our [Data Use Policy](#), including our [Cookie Use](#).

Sign Up

CPU: 15% Memory: 57%

9:25 PM  
7/30/2014

وبعد ذلك يتم الدخول للموقع ويطلب الموقع معلومات تعريفية عامة **profile** والاهتمامات ومعلومات كثيرة اختيارية.

تدريب 1-

عزيزي الطالب قم بالدخول إلى موقع التواصل الاجتماعي Facebook.com  
وادخل على حسابك الشخصي ثم قم بالأمر التالية :

1- حاول البحث عن بعض الشركات الفلسطينية ولناخذ على سبيل المثال لا

الحصر قطاع الاتصالات مثل شركة جوال ، الوطنية موبايل ، شركة

الاتصالات الفلسطينية وادخل إلى هذه الصفحات وإضافتها إلى صفحتك

بالضغط على إشارة like على صفحة الشركة التي قمت بالدخول إليها.

2- حاول وصف ما هو معروض على هذه الصفحة بشكل مختصر.

3- ما هي أهداف هذه الصفحة وفوائدها للزبون وللشركة.

4- من خلال دراستك لمفهوم التسويق الفيروسي وأهميته وفوائده ، هل تستطيع

الشركة من خلال مشركي الصفحة ممارسته ضمن هذه الصفحة وكيف يتم

ذلك.

التسويق الفايروسي : التسويق بواسطة الزبون حيث يطلب منه مشاركة منشور

على صفحته الشخصية وكل شخص مضاف في قائمة اصدقاء الزبون يصله

المنشور ويمكن لكل صديق ان يشارك المنشور وهكذا .

لمزيد من التوضيح : يوجد تسجيل فيديو حول هذا الموضوع في القرص

المرفق مع الملحق العملي



### انشاء صفحة لمؤسسة اعمال عبر الفيس بوك

الهدف : انشاء صفحة ( Page ) تقوم المؤسسة من خلالها بعرض منتجاتها وترويجها بوسائل

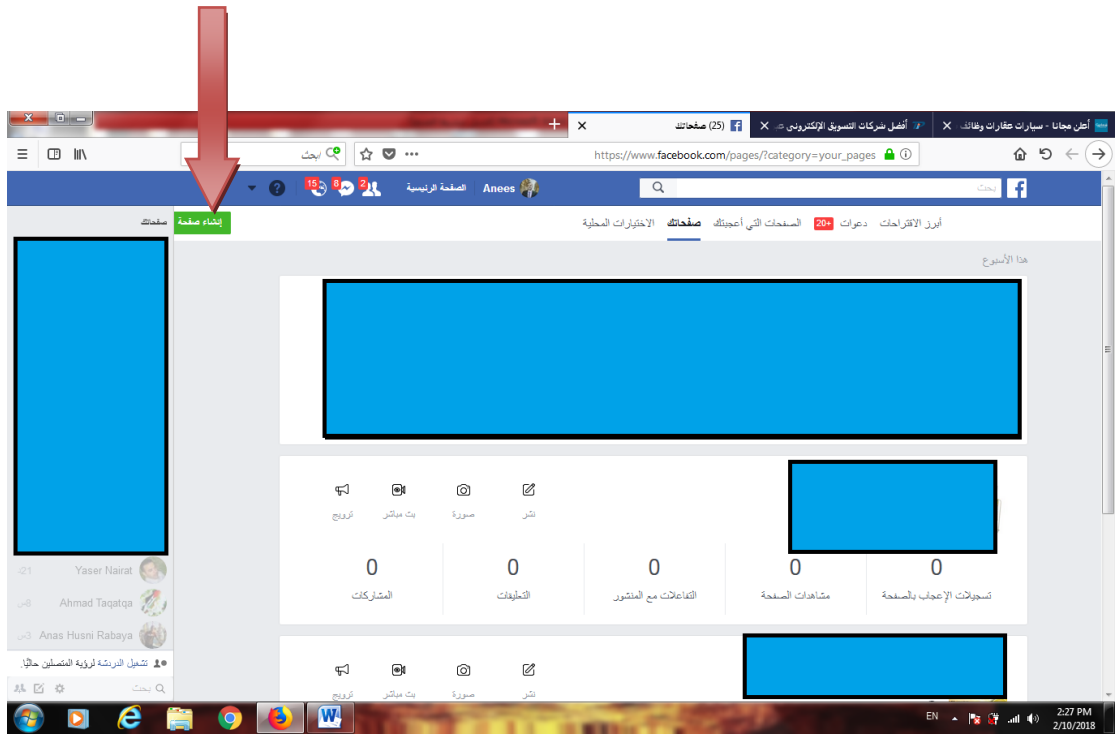
مختلفة و محاولة الوصول الى اكبر عدد من المتابعين والحصول على عدد كبير من الاعجابات

للصفحة عن طريق الاعلانات الممولة او المدفوعة.

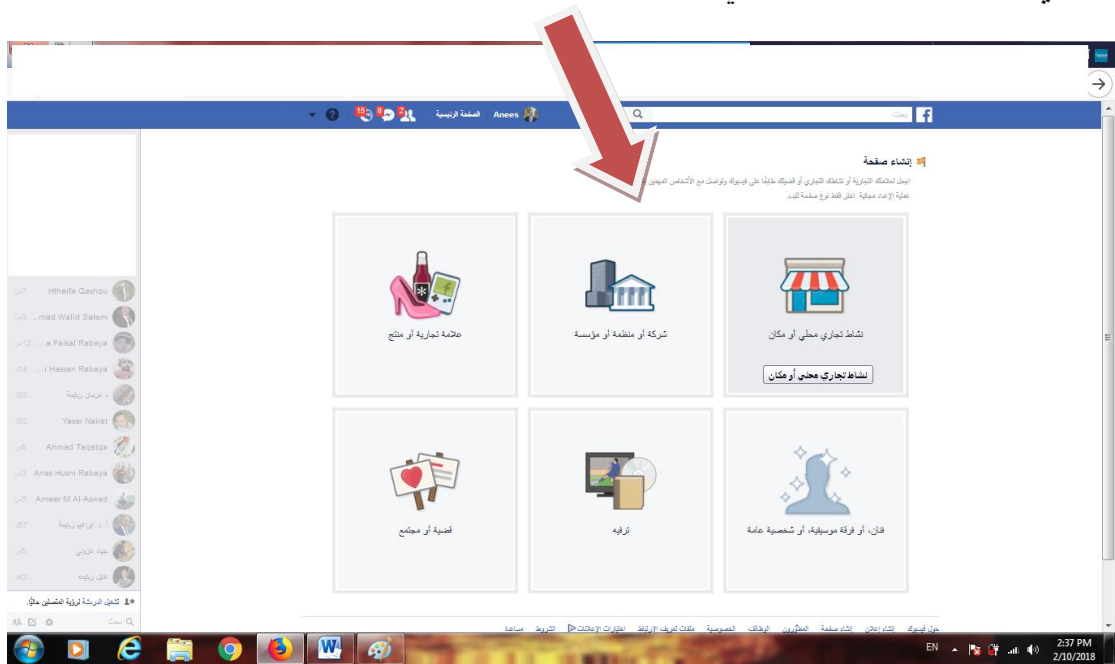
مثال :

الخطوة الاولى : عزيزي الطالب قم بالدخول الى حسابك في موقع التواصل الاجتماعي ثم ادخل

الى خانة صفحات pages ضمن القائمة الرئيسية

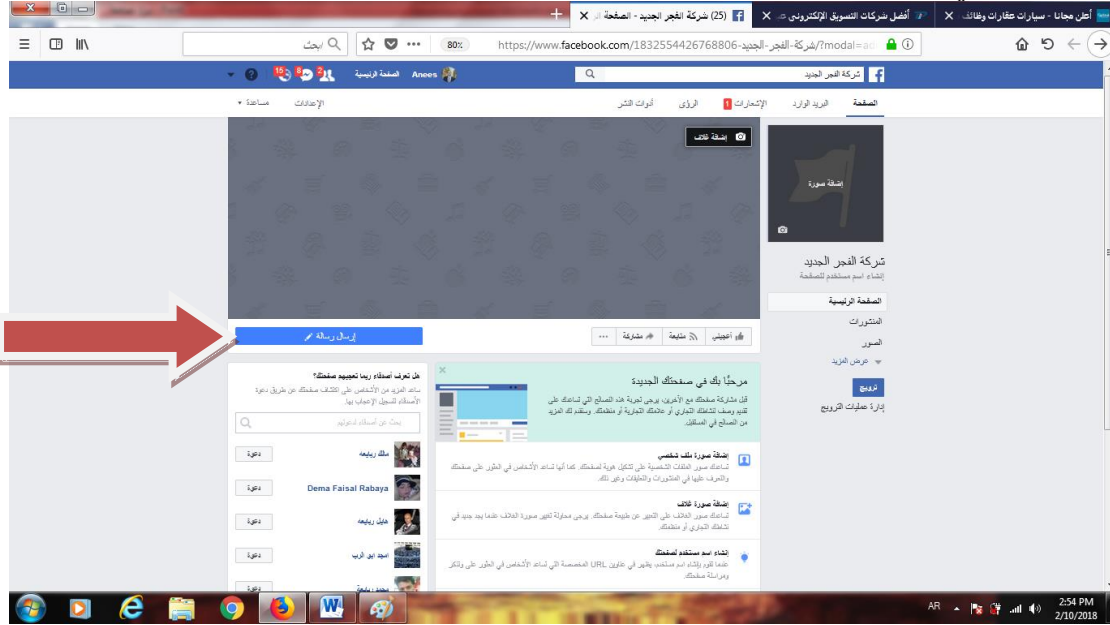


الخطوة الثانية : الضغط على خانة انشاء صفحة ( create page )  
 ملاحظة : مكان المربعات الزرقاء تظهر اسماء الصفحات التي قام المستخدم بإنشائها ويديرها  
 حاليا ويعرض عدد الاعجابات والتعليقات والمشاهدات والتفاعلات مع الصفحة الخاصة به  
 الخطوة الثالثة : اختيار نوع الصفحة ويتم اختيار نوع شركة او منظمة او مؤسسة او محل  
 تجاري حسب طبيعة العمل كالتالي :



الخطوة الرابعة : عند اختيار نوع مؤسسة او شركة فان هنالك سهم يظهر ليعرض طبيعة نوع الشركة فيتم اختيار مجال عمل الشركة (تجارة تجزئة مثلا) ويتم كتابة اسم الشركة كاسم للصفحة ( شركة الفجر الجديد مثلا).

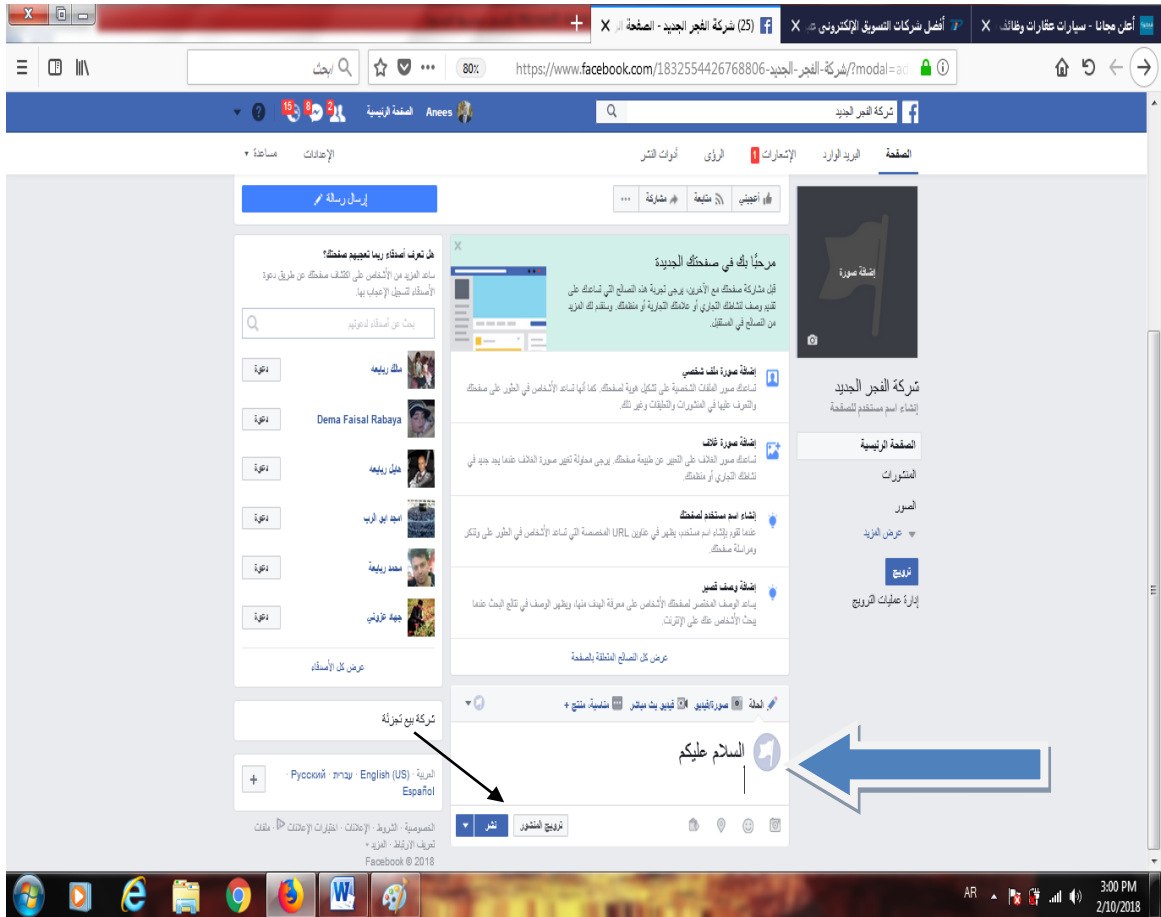
الخطوة الخامسة : يقوم الموقع بطلب صورة ملف شخصي profile picture تعبر عن المؤسسة كادراج صورة للمؤسسة او شعارها والخطوة اللاحقة تحديد صورة الغلاف حيث تأخذ الصفحات التي لها غلاف اعجابات اكثر من غيرها.  
فتظهر الصفحة كالتالي :



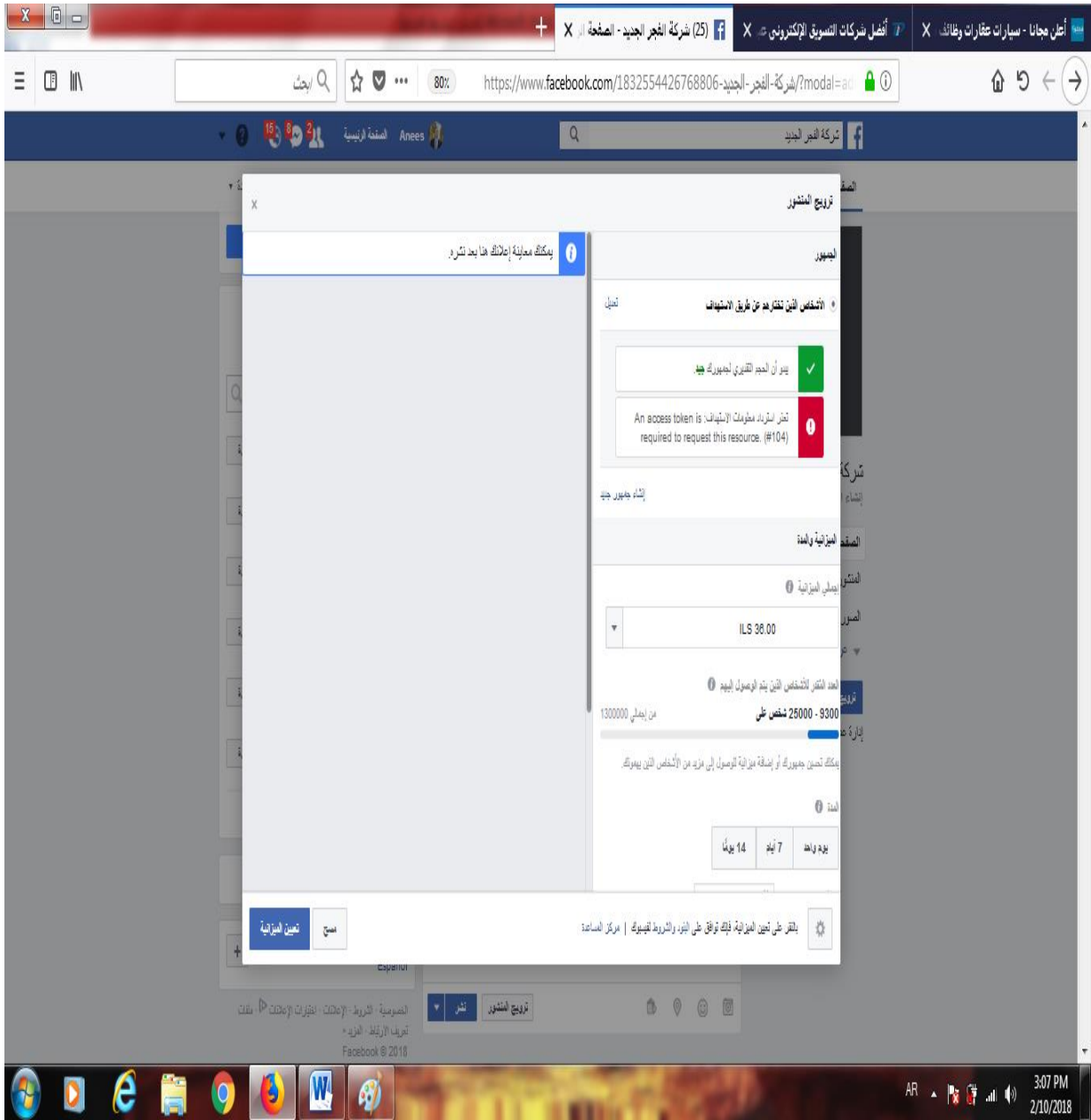
الخطوة السادسة : يمكن تعبئة البيانات الناقصة من خلال الصفحة كإضافة الصور والغلاف الخ..

ترويج الصفحة او منشور في الصفحة  
الخطوة الاولى في ترويج الصفحة تبدأ بدعوة الاصدقاء لانضمامهم للصفحة كما هو موضح بالسهم اعلاه.

ولعمل منشور كما هو في الصفحة التالية:

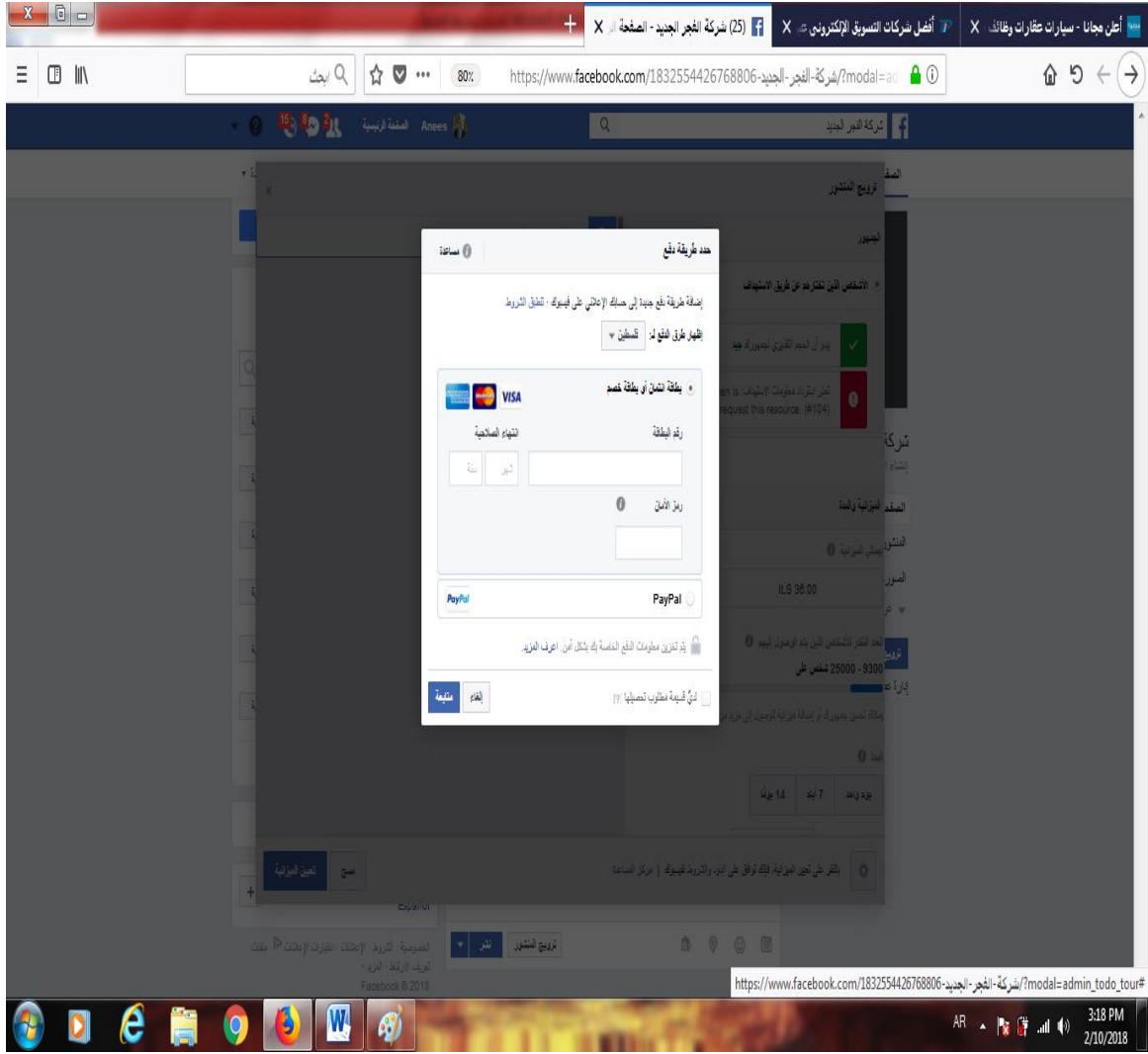


بعد كتابة المنشور والذي قد يكون نصا او صورة او فيديو يتعلق بالمنتج او الخدمة المراد ترويجها ، يمكن النشر كما هو مشار له بالسهم الازرق ويوجد خيارين ، اما النشر لمجموعة اصدقاء الصفحة الذين تم دعوتهم وقاموا بالإعجاب بالصفحة سابقا او الدخول الى خيار ترويج المنشور وفي هذا البند يكون هنا الاعلان الممول والمدفوع كما في الصفحة التالية :



يمكن من الشكل السابق اختيار الجمهور المستهدف كتحديد الجنس ( ذكر ، انثى) وتحديد المدى العمري للذين سوف يتلقوا الاعلان حول المنشور وتحديد المنطقة المستهدفة بواسطة خانة "تعديل" حيث يمكن ادخال اسم الدولة والمدينة ليتم الترويج في نطاقها وتحديد الموازنة اللازمة للوصول الى عدد محدد فمثلا يمكن دفع 36 ش لمدة يومين والعدد المتوقع ان يصل اليه المنشور من 9300 الى 25000 مستخدم ويمكن زيادة مدة عرض الاعلان ولكن تزيد التكلفة تبعا لعدد الايام وهكذا.

بعد اعتماد والموافقة على الموازنة يتم الانتقال تلقائيا الى صفحة الدفع كما يلي :



حيث يتم تحديد نوع بطاقة الائتمان ورقمها ورمز الامان وتاريخ الصلاحية والدولة او يمكن الدفع بواسطة موقع Paypal.

بعد ذلك يبدأ الموقع بترويج المنشور لدى شريحة تتراوح ضمن المدى الذي تم الاتفاق عليه وضمن الموازنة والمدة المحددة ، حيث ان عملية الحصول على اعجابات وزيادة عدد المتابعين تزيد من فرصة وصول اعلاناتك التجارية الى عدد كبير وتزيد مبيعات وارباح المؤسسة.

كما يمكن الترويج للصفحة وادارتها بشكل تفصيلي عن طريق الدخول الى خانة ترويج ( ادارة عمليات الترويج) كما في الصورة التالية :



## القسم الحادي عشر : التخصيص والايحاء

EACH VISITOR RECEIVES A MESSAGE SPECIFIC TO THEM



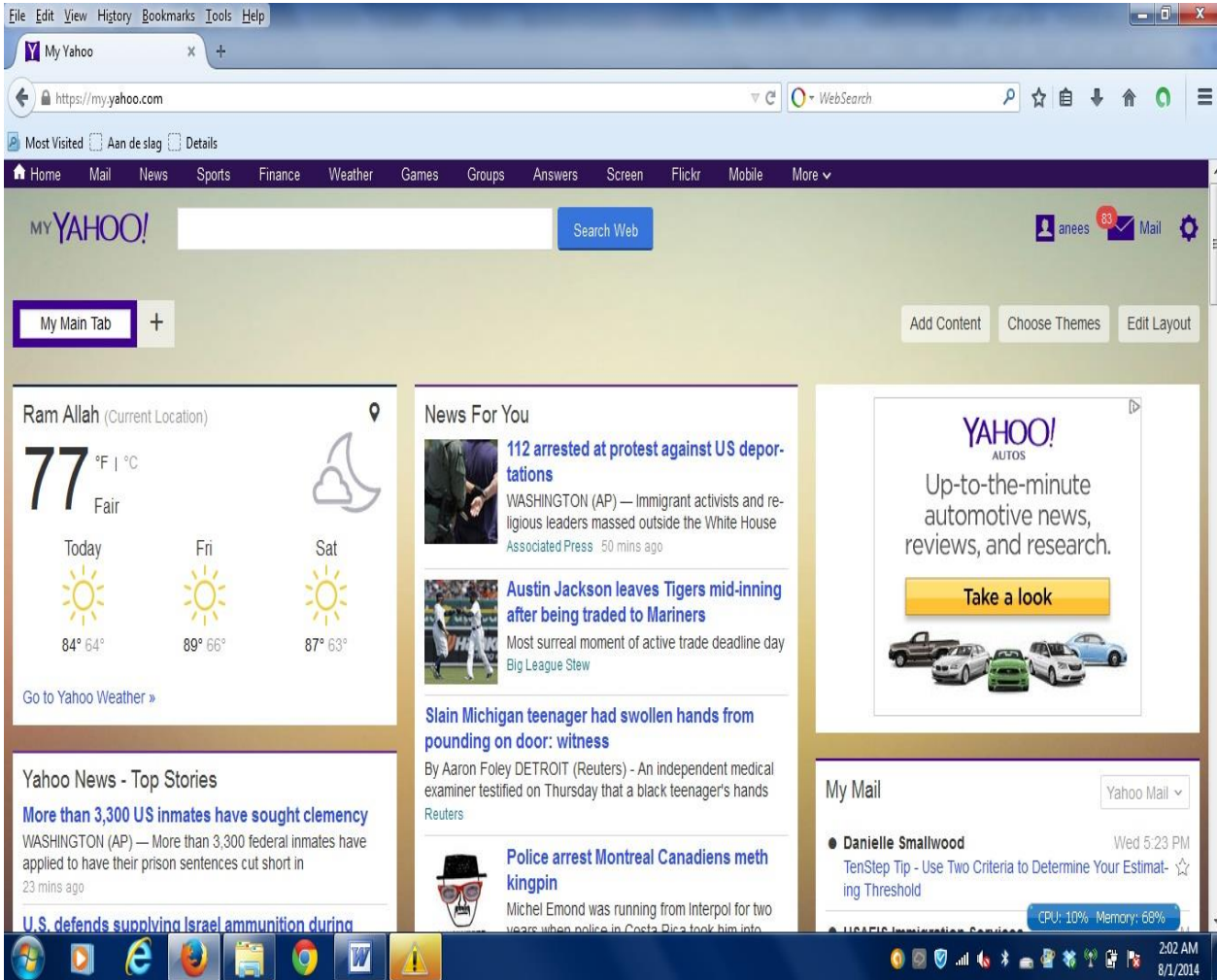
اولا : التخصيص :

يتضمن التخصيص جمع وتخزين البيانات التي تتعلق بزوار الموقع الالكتروني وتحليل هذه البيانات من اجل تقديم المنتج الذي ينسجم مع تفضيلات المستخدم في المحتوى والشكل وهي تسعى بذلك إلى تحقيق رضا الزبون وزيادة مستوى ولائه لمنظمة الأعمال الالكترونية ومنتجاتها من خلال بناء علاقات فردية بين المتجر الالكتروني وزبائنه وعملية التخصيص يتم تحقيقها بصورة آلية من خلال أدوات تقنية متخصصة ترصد وتسجل وتحلل جميع التعاملات السابقة التي تجري بين الزبون والمتجر الالكتروني بينما الايحاء يستخدم ليصف الخصائص المتداخلة للمنتج والتي بإمكان الزبون أن يتحكم بها ويسيطر عليها ويشكلها وفقا لتفضيلاته وحاجاته ورغباته.

مثال : خدمة MY yahoo ضمن موقع الياهو التي من خلالها نختار ما نريد من تشكيلة متنوعة من الخدمات التي يقدمها الموقع ضمن صفحة خاصة بهذا الزبون وللدخول إلى هذه الخدمة نقوم بكتابة الرابط التالي <https://my.yahoo.com> في شريط المستعرض ونقوم بإدخال اسم المستخدم وكلمة السر في خانة sign in وعند الدخول لأول مرة فان الموقع



سيعرض عليك الاهتمامات التي تريد ادراجها في صفحتك كنشرة الطقس ، الاخبار ، flickrs ، العملات والاسهم ، البريد الالكتروني ، السياحة ، وغيرها من المجموعات الموجودة ضمن الفهرس الالكتروني في موقع ياهو وفيما يلي صورة لاحد الصفحات الخاصة :



نلاحظ في الصورة أعلاه مجموعة الخدمات التي يمكنك الدخول إليها في صفحة واحدة ، ونلاحظ وجود خدمة الطقس حسب المدينة التي تقوم باختيارها ، كما يمكنك تحديد الخلفية والنمط (theme) وكذلك يمكن اختيار عدد الأعمدة في الصفحة الواحدة في خانة edit layout ويمكن نقل أي مجموعة على الشاشة الرئيسية إلى مكان آخر بسحبها إلى مكان آخر في نفس الشاشة ، كما يمكن فتح صفحة أخرى عبر الأيقونة + الموجودة بجانب my main tab ، ونلاحظ وجود البريد الالكتروني والرسائل التي ترد في الشاشة الرئيسية ، كما يمكن إضافة محتوى جديد للصفحة عبر أيقونة add content ونلاحظ وجود شريط البحث الخاص بياهو ، فهو باختصار وضع جميع الخدمات التي يحتاجها ويرغب بها المستخدم في صفحة واحدة .

## ثانيا : الايحاء : Customization

يستطيع المشتري او الزبون عبر الانترنت ان يحدد التفاصيل الدقيقة للمنتج الذي يريد شراءه عبر معايير اختيار دقيقة توفرها كثير من المواقع المتطورة ، فعلى سبيل المثال وفي موقع امازون عندما نريد شراء جهاز حاسوب ، وبعد اختيار مجموعة الحواسيب ، تظهر لدينا الى جهة اليسار مجموعة معايير اختيار كنوع الجهاز ونوع ومقدار الذاكرة ولون الجهاز ونوع الشاشة ودقتها وحجم القرص الصلب والمعالج واسم الماركة والمتجر والسعر وغيرها من المعايير.

تدريب : قم بالدخول إلى موقع [www.amazon.com](http://www.amazon.com) ثم قم بالأمر التالية :

- 1- ادخل إلى مجموعة الالكترونيات electronics ثم اختر من القائمة فئة cameras
  - 2- عند اختيار مجموعة معينة من الكاميرات ستظهر هنالك معايير للبحث على يسار الشاشة عن منتجات بمواصفات أكثر تحديدا ما هي تلك المعايير ، ثم حاول استخدامها؟
  - 3- هل يحقق هذا الموقع عملية الايحاء؟
- للمزيد من التفاصيل شاهد الفيديو الخاص بموقع تويوتا في القرص المرفق في الملحق العملي.



## القسم الثاني عشر : الخصوصية



وهي تعني حق الزبون في ان يسمح للأخرين بالوصول إلى البيانات والمعلومات الخاصة به والاطلاع عليها او استخدامها وخصوصية الزبون تعني حق الزبون في ان يتحكم بالبيانات الشخصية التي تتعلق وتقرن بهويته الشخصية.

ومن الشركات المستقلة على الانترنت والتي تهتم بتحقيق الخصوصية والامن و التي تمنح شهادات ثقة لمواقع الانترنت شركة TRUSTE والتي يمكن الدخول إلى موقعها عبر الرابط التالي : <http://www.truste.org> / حيث تعني هذه الشهادة لزبائن الموقع ان الموقع الذي يحمل هذه الشهادة ويضع شعارها ضمن الصفحة الرئيسية للمتجر الالكتروني بأنه يحمي

البيانات الشخصية والخصوصية لزيائنه ومن الشروط التي تضعها هذه الشركة (TRUSTE) للحصول على شهادة ثقة ما يلي :

- 1- توضيح سياسة الخصوصية ونشرها في مكان بارز من الموقع.
  - 2- الالتزام بما يرد في سياسة الخصوصية من وعود والتزامات بخصوص التعامل مع بيانات الزبائن.
  - 3- ان تكون سياسة الخصوصية متفقة مع اهداف الموقع(المتجر الالكتروني).
  - 4- الالتزام بوضع نظام امن فاعل للبيانات التي يدلي بها الزبون للموقع.
  - 5- تمكين الزبون من قبول او عدم قبول استخدامات البيانات الشخصية التي يقدمها هذا الزبون إلى الموقع.
  - 6- العمل على تحديث وتعديل البيانات بصورة مستمرة.
- تدريب 1 – قم عزيزي الطالب بالدخول إلى موقع سوق عبر العنوان التالي :

[www.souq.com](http://www.souq.com)

- 1- ما هي طبيعة المنتجات التي يبيعهها هذا الموقع؟
- 2- ابحث عن سياسة للخصوصية في هذا الموقع ؟ وان وجدت ما هي بنودها ؟
- 3- هل يحقق هذا الموقع شروط شركة Truste في تحقيق الخصوصية ؟

### القسم الثالث عشر : أمن الأعمال الالكترونية



من الوسائل البديهية التي يمكن رؤيتها في مواقع التجارة الالكترونية والتي تدل على ان هذه المواقع محمية وتستخدم بروتوكولات حماية وتقنيات تشفير خلال تعاملاتها المالية مع المشترين والبائعين هو ما يعرف بالقفل الذي يظهر في شريط المستعرض بجانب عنوان الموقع الالكتروني او ظهور حرف s مع كلمة https لتدل على كلمة secured او عن طريق قراءة نشرة خاصة بالحماية تكون موجودة داخل الموقع ويمكن معرفة تقنية التشفير في متصفح internet explorer على سبيل المثال بان نضغط زر اليمين في الماوس واختيار خصائص وقراءة المعلومات المعروضة.

واليك التوضيح التالي بالصور حيث توضح هذه الشاشة مرحلة إدخال اسم المستخدم وكلمة السر عند إتمام عملية الشراء وقبل البدء في عملية الدفع في موقع أمازون حيث نلاحظ حرف s ونلاحظ إشارة القفل وإذا أردنا معرفة تقنية الأمان وسياسة التشفير والشركة المانحة لشهادة الثقة فما علينا إلا أن نضغط زر اليمين ونختار عرض معلومات الصفحة(متصفح chrome) كما في الصورة الثانية.

The screenshot shows the Amazon sign-in page in a Chrome browser. The address bar contains the URL: [https://www.amazon.com/ap/signin?\\_encoding=UTF8&openid.assoc\\_handle=amazon\\_checkout\\_us&openid.claimed\\_id=http%3A%2F%2Fspecs.openid.net%2Fauth%2F](https://www.amazon.com/ap/signin?_encoding=UTF8&openid.assoc_handle=amazon_checkout_us&openid.claimed_id=http%3A%2F%2Fspecs.openid.net%2Fauth%2F). A red circle highlights the 'https' in the address bar, labeled 'حرف s' (letter s). Another red circle highlights the green lock icon in the address bar, labeled 'رمز القفل' (lock icon). The page content includes the Amazon logo, navigation links (SIGN IN, SHIPPING & PAYMENT, GIFT OPTIONS, PLACE ORDER), and a sign-in form. The form has a text input for 'Enter your e-mail address' and two radio buttons: 'I am a new customer. (You'll create a password later)' and 'I am a returning customer, and my password is:'. Below the radio buttons is a text input for the password. A red circle highlights the 'Sign in using our secure server' button. Below the button are links for 'Forgot your password? Click here' and 'Has your e-mail address changed since your last order?'. At the bottom of the page, there are links for 'Conditions of Use' and 'Privacy Notice', and a copyright notice: '© 1996-2014, Amazon.com, Inc. or its affiliates'. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screenshot, showing the time as 3:06 AM on 6/2/2014.

The screenshot shows the Amazon.com Sign In page. The main content includes the Amazon logo, navigation links (SIGN IN, SHIPPING & PAYMENT, GIFT OPTIONS, PLACE ORDER), and the Sign In section. The sign-in form asks for an email address and provides options for new and returning customers. A security warning overlay is present, circled in red, with the following text:

الهوية متعلق منها  
الأدوات اتصال  
تم التحقق من هوية موقع الويب هذا من قبل VeriSign  
لكن ليس لديه سجلات Class 3 Secure Server CA - G3  
تدقيق عام.  
مشروبات الشهادة  
الاتصال بالموقع www.amazon.com محمي بنظام  
تشفير من 128 بت.  
الاتصال يستخدم TLS 1.0.  
تم تشفير الاتصال باستخدام RC4\_128 مع SHA1  
لتشفير الرسالة وRSA كالتبادل الرئيسية.  
معلومات موقع الويب  
لم يسيق لك زيارة هذا الموقع.  
ماذا تعني هذه الأقسام?

## القسم الرابع عشر : أدوات خدمة الزبون وعمليات التسوق الالكتروني



تعد خدمات الزبون من العناصر الأساسية للمزيج التسويقي الالكتروني والهدف منها تعظيم رضا الزبون وزيادة مستوى ولائه للمنظمة وموقعها ومنتجاتها. ومن هذه الأدوات استخدام نماذج البريد الالكتروني التي تربط الزبون مع إدارة الموقع وتوجد هذه الأداة بمسميات عديدة مثل مساعدة help و اتصل بنا contact us وقسم الخدمات والدعم service and support

وأرسل رسالتك send your message . ومن الأدوات أيضا قائمة بالأسئلة الأكثر تكرارا  
FAQ. ومن الأدوات أيضا استخدام أسلوب غرف المحادثة لتدعيم العلاقة مع الزبائن وكذلك  
إمكانية متابعة الموقع عبر الفيس بوك او تويتر وغيرها.

تدريب 1- قم بالدخول إلى موقع أمازون [www.amazon.com](http://www.amazon.com) ثم قم بعملية تصفح سريعة  
للموقع واختر مجموعة معينة من المنتجات ثم اختر صنفا محددًا ثم قم بإضافته إلى عربة  
التسوق cart ثم اختر صنفا آخر وأضفه لعربة التسوق ، ثم استعرض ما بداخل العربة ومجموع  
ثمن الأصناف المختارة ، واصل عملية تأكيد الشراء بدءًا بعملية إدخال اسم مستخدم وكلمة سر  
أو إنشاء حساب جديد حتى تصل إلى صفحة الدفع ثم تأمل معلومات الدفع المطلوب تعبئتها.  
هل يوجد أدوات خدمة للزبائن في الموقع ، وما هي هذه الأدوات إن وجدت؟  
للمزيد : يوجد فيديو مصور حول القيام بعملية تسوق





## مقترح الامتحان العملي

يخصص للجانب العملي في مقرر الأعمال الالكترونية 30% من علامة المقرر الكلية ويقسم الجانب العملي إلى قسمين :

أولاً : 20% تعطى للامتحان النهائي العملي والذي يعقد قبل الامتحانات النهائية النظرية بأسبوع

مدة الامتحان العملي : ساعة واحدة

مكان انعقاد الامتحان : في مختبرات الحاسوب في الجامعة شرط توفر خدمة الانترنت على أجهزة الكمبيوتر.

طبيعة الامتحان العملي : يقوم عضو هيئة التدريس في كل فرع تعليمي بإعداد الامتحان العملي الخاص بطلبته بحيث يراعى الأمور التالية :

1- يتم تسليم الطالب ورقة أسئلة تتضمن عدد من الأسئلة ( حسب ما يراه عضو هيئة التدريس مناسباً) تتضمن الدخول إلى مواقع يعطى عنوانها ويطلب الإجابة على مجموعة من الأسئلة ضمن كل موقع وتكون الإجابة بخط اليد في نفس ورقة الأسئلة وتعاد ورقة الأسئلة حينما ينهي الطالب إجابته مع التأكد من كتابة الطالب للاسم والرقم الجامعي ورقم الشعبة.

2- يراعى في الأسئلة عدداً من المفاهيم العملية التي تم تناولها في هذا الملحق وتكون الإجابة بعد ان يتصفح الطالب هذه المواقع ومن هذه المفاهيم على سبيل المثال لا الحصر المعلومات العامة عن كل موقع (المنتجات ، سنة تأسيس الموقع وجنسيته ، مكان عمله ، الجهة المشرفة على عمله ، مدى وجود عربة تسوق) ، تحديد نوع الأعمال الالكترونية التي يتبع لها الموقع ، نمط الأعمال الالكترونية التي يتبع لها الموقع ، وسائل الدفع في الموقع ، سياسة الشحن والارجاع ووسائل الحفاظ على الزبائن ، تمييز انواع الخدمات الشائعة التي يجري تسويقها عبر الانترنت ، التعرف على مواقع المزادات الالكترونية ومحتوياتها ، والتعرف على خدمة مقارنة الأسعار ، تقييم عناصر تصميم الصفحات ، حجز النطاقات ، التعليق على عنصر التوزيع ، التعرف على بعض أدوات

الترويج ، التعرف على المجتمع الافتراضي ومواقفه ، التخصيص ومدى تحقيق الايحاء ، مدى وجود نص للخصوصية وتقييمها ، مدى وجود وسائل حماية وطرق التحقق منها ، وأية أسئلة أو مفاهيم يراها عضو هيئة التدريس مناسبة للطلبة والتي تتوفر ضمن هذا الموقع.

ثانيا : يتألف القسم الثاني من مشروع (تقرير مطبوع) يقوم الطالب بإعداده خلال الفصل ويخصص له 10 % ويتم تسليمه قبل الامتحان العملي بأسبوع ويتم مناقشته من قبل عضو هيئة التدريس في الامتحان العملي ويتضمن المشروع اختيار الطالب لموقع أعمال الكترونية يراعي فيه شمولية المفاهيم التي وردت في الامتحان العملي حيث يقوم الطالب بدراسة الموقع وتحليله و ابراز المفاهيم السابقة من خلاله ونخص من هذه المفاهيم على سبيل المثال المعلومات العامة عن الموقع (المنتجات ، سنة تأسيس الموقع وجنسيته ، مكان عمله ، الجهة المشرفة على عمله ، مدى وجود عربة تسوق) : تحديد نوع الأعمال الالكترونية التي يتبع لها الموقع ، نمط الأعمال الالكترونية التي يتبع لها الموقع ، وسائل الدفع في الموقع ، سياسة الشحن والارجاع ، وسائل الحفاظ على الزبائن ، تقييم تصميم الصفحات كما ورد في قسم التصميم من الملحق ، التعليق على عنصر التوزيع ، الإشارة إلى أدوات الترويج ، التعرف على المجتمع الافتراضي ان وجد ، التخصيص ومدى تحقيق الايحاء ، مدى وجود نص للخصوصية وتقييمها ، مدى وجود وسائل حماية وطرق التحقق منها وأية مفاهيم يراها الطالب ضرورية.

● مرفق نماذج مع الملحق

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق

والله الموفق

اعداد : أ.أنيس ربايعة



## نموذج غلاف التقرير

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس المفتوحة

فرع .....

كلية .....

تخصص .....

اسم الموقع : .....

www.

إعداد الطلبة:

-1

-2

-3

إشراف :

الدكتور :

قدم هذا التقرير استكمالاً للجانب العملي لمقرر الأعمال الالكترونية

الفصل الدراسي ..

**2018**

## الفهرس :

### تعليمات هامة حول التقرير :

- 1- يجوز ان يشترك في اعداد التقرير ثلاثة طلاب كحد اقصى.
- 2- يتم اختيار موقع اعمال الكترونية باللغة العربية او الانجليزية ويراعى ان يتضمن الموقع عربية شراء الكترونية.
- 3- الخط المستخدم في النصوص simplified Arabic حجم 14 وللعناوين 16 وبخط غامق.
- 4- ان لا تتجاوز صفحات التقرير عن 12 صفحة بما فيها الغلاف والفهرس.
- 5- يمكن ارفاق صور توضيحية صغيرة من الموقع " Screen capture "
- 6- يسلم التقرير مطبوعا بشكل واضح ومنسقا بشكل جيد مع ضرورة مراعاة وجود الغلاف والفهرس ويسلم باليد لعضو هيئة التدريس قبل الامتحان النهائي النظري بأسبوع على الأقل .
- 7- يقوم الطالب بتحليل الموقع حسب المعايير المرفقة ادناه ان وجدت في الموقع الذي تم اختياره ، وذلك بوضع المعيار كعنوان جانبي والابتعاد عن صيغة سؤال وجواب.
- 8- اي محاولة للنسخ عن زميل خارج المجموعة او اللجوء لشراء التقرير جاهز يعرض الطالب لعلامة الصفر في العملي واتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة.

## معايير تحليل موقع الاعمال الالكترونية :

يرجى مراعاة المعايير التالية في التقرير المطلوب عند تحليل الموقع الذي تم اختياره ان وجدت :

- 1- المعلومات العامة عن كل موقع (المنتجات ، سنة تأسيس الموقع وجنسيته ، مكان عمله ، الجهة المشرفة على عمله ، مدى وجود عربة تسوق) .
- 2- نوع الأعمال الالكترونية التي يتبع لها الموقع.
- 3- نمط الأعمال الالكترونية التي يتبع لها الموقع .
- 4- وسائل الدفع الالكترونية في الموقع.
- 5- سياسة الشحن والارجاع.
- 6- وسائل الحفاظ على الزبائن
- 7- تقييم عناصر تصميم الصفحات ( على شكل جدول كما في الملحق العملي).
- 8- التعليق على عنصر التوزيع.
- 9- أدوات الترويج.
- 10- المجتمع الافتراضي ( مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة من قبل الموقع )
- 11- التخصيص ومدى تحقيق الايحاء.
- 12- سياسة الخصوصية وتقييمها .
- 13- وسائل الحماية (الامان) وطرق التحقق منها (مع ارفاق صورة).

مع تمنياتي لكم بالتوفيق

أ. أنيس ربايعة