



السؤال الأول: وضح الفرق بين التجارة الإلكترونية E-Commerce والأعمال الإلكترونية e-business (06 ن)  
الإجابة:

الأعمال الإلكترونية e-business	التجارة الإلكترونية E-Commerce
<p>هي دمج الوسائل الإلكترونية في عمليات الأعمال لتقليل التكلفة وزيادة الكفاءة والإنتاجية وتعميق العلاقة مع العملاء والشركاء؛ وهو مفهوم يشمل كافة النشاطات وللعاملات الإلكترونية داخل المنظمة وخارجها وتشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عمليات البيع والشراء "التجارة الإلكترونية"؛</li> <li>- إدارة العلاقة مع الزبائن إلكترونيا " CRM=Customer Relations Management" مثل إحتياجات السوق، تفضيلات المستهلك وتوقعاته، إقتراحات وشكاوى المستهلكين ... إلخ؛</li> <li>- التعاون مع الشركاء "Business partnerships" عن طريق استخدام التكنولوجيا في بناء علاقات مع الموردين أو حتى المنافسين من الشركات؛</li> <li>- العمليات الإلكترونية الأخرى في المؤسسة مثل التوظيف، التدريب، تصميم المنتج والسيطرة على الإنتاج، لتحسين تبادل المعلومات وتسهيل عملية نشر المعارف بين الموظفين، ودعم التقارير الإدارية.</li> </ul>	<p>تتمثل في عمليات بيع السلع والخدمات عبر الأنترنت إلى العميل النهائي؛ وتهدف إلى تحقيق أو إتمام عقد البيع.</p>

السؤال الثاني: اشرح الأنواع التالية من التجارة الألكترونية مع تقديم مثال عن كل نوع (04 ن) .

- "business to business" B2B: وهو تبادل تجاري من شركة إلى شركة وهناك العديد من المواقع المخصصة لهذا النوع من التجارة مثل الموقع الأوروبي tradebusiness أو الموقع الهندي tradeindia، أو الموقع الصيني made in china ..... إلخ؛
- "consumer to business" C2B: وهو تبادل تجاري من المستهلك إلى الشركة مثل بيع قلادات ذهبية قديمة لشركة تستغل ذلك لإعادة إخراجها في شكل منتجات جديدة، أو وجود شركات تهتم بشراء المنتجات ذات الصلة بالتراث مباشرة من عند الزبائن؛
- "business to employee" B2E: وهو تبادل تجاري من شركة إلى موظفيها، مثل شركة bmw التي تبيع السيارات بسعر مميز إلى عمال الشركة، والهدف من ذلك هو زيادة مبيعات الشركة وتقديم حوافز للموظفين؛



امتحان مقياس: التجارة الإلكترونية

الشعبة: علوم التسيير

تاريخ الامتحان: 2023/01/10

الدورة: العادية

ساعة ونصف

العلامة:

٠٠٠

رقم التسجيل:

الفوج:

الاسم واللقب:

- Cooperation-Commerce: وتسمى بالتجارة التعاونية، حيث تتعاون شركتين أو أكثر بشكل إلكتروني لتصميم وإنتاج منتج معين، مثل تعاون شركة أمازون وشركة علي بابا لتقديم خدمة مشتركة للمستهلكين؛

السؤال الثالث: حسب رأيك، كيف يمكن لشخص مبتدئ وذو إمكانيات محدودة أن يمارس التجارة الإلكترونية في الجزائر؟ (10ن)

الإجابة:

أهم النقاط الواجب التطرق لها:

- التوريد والمخزون في الجزائر؛
- آليات البيع في الجزائر؛
- التسويق؛
- الدفع وطرق التوصيل؛
- خدمة العملاء قبل وبعد البيع؛
- الجانب القانوني.
- قضية المفاضلة بين المتجر الإلكتروني والمنصات الإلكترونية.

بالتوفيق للجميع