



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

اسم المقرر  
إدارة الأعمال الإلكترونية  
E-Business

استاذ المقرر

د/ عبدالناصر عبدالعال  
قسم نظم المعلومات  
كلية إدارة الأعمال



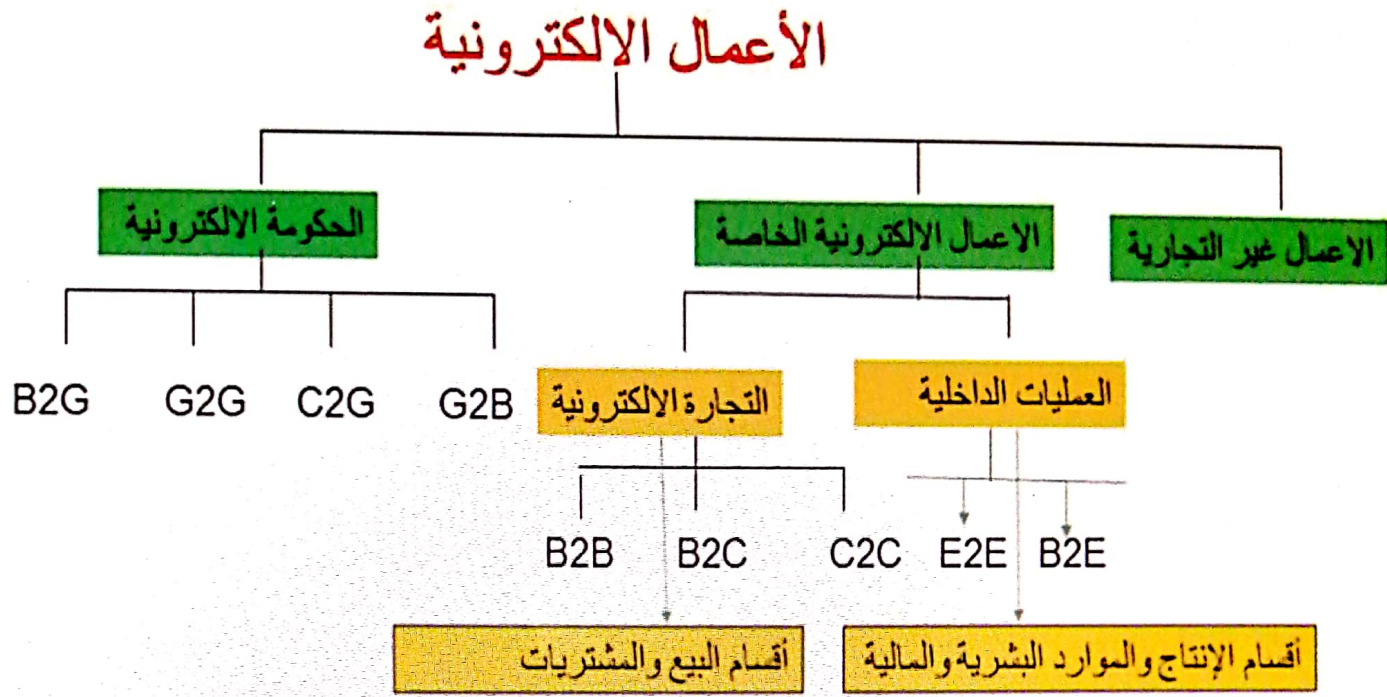
جامعة الملك فيصل  
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

# المحاضرة المباشرة الأولى

## مراجعة على الأربعة محاضرات الأولى



# أشكال الاعمال الالكترونية





## أشكال الاعمال الالكترونية

- من أعمال إلى مستهلك (B2C) : مثل تجارة التجزئة الإلكترونية (مواقع إكسترا وجريز) وخدمة العملاء، الصيرفة الإلكترونية. تركز على أذواق واتجاهات العملاء والنمو السريع
- من أعمال إلى أعمال (B2B) : مثل العمليات التي تتم بين المصانع وشركات البيع بالجملة والتجزئة، العمليات التي تتم بين الشركة والموردين والوسطاء والشركاء. وحجمها أكبر من B2C. أشهر المواقع موقع «على بابا» لتجارة الجملة
- من مستهلك إلى مستهلك (C2C) : تشمل المزادات الإلكترونية مثل إيباي e-bay، موقع الحراج، البيع على الشبكات الاجتماعية، مقاطع يوتيوب وفيس بوك وويكيبيديا. هي محرك للعمل الخيري وتشجع المشروعات الصغيرة لكن يصعب جمع الضرائب منها لأنه ضمن الاقتصاد غير الرسمي.
- من الحكومة إلى المستهلك (G2C) : مثل عملية دفع الضرائب والذكاة الكترونيا وكافة الخدمات الحكومية مثل تراخيص السيارات ورخص القيادة والتأشيرات والجمارك والتعليم عن بعد وخدمات الحج الإلكترونية وغيرها. هذه الخدمات تعتبر أدوات تستخدمها الدولة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومحاربة الفقر والبطالة.
- من الموظف للموظف (E2E) : المعاملات الداخلية والتعاون وتبادل المعلومات بين الموظفين

## الأعمال الإلكترونية في وظائف الأعمال

- الإدارة: تمكن المدير من إدارة أكثر من مشروع وتقلل المستويات الإدارية فيما يعرف بالادارة المسطحة، ومراقبة الأداء وقياسه
- الإنتاج والعمليات: تستخدم في شراء مستلزمات الإنتاج وأتمته الإنتاج، وإدارة المشاريع، وتطوير وتصميم المنتج، والتواصل بين فرق العمل، وتحسين الجودة وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاج وتقدير دورته، وإدارة المخزون والأمن والسلامة
- المالية والمحاسبة: جمع وتخزين وتوزيع البيانات والدفع الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية للنقدية، وأتمته المكتب الخلفي، المصرفية المنزلية، تداول الأسهم الإلكترونية، والتدقيق
- الموارد البشرية: نظم جلب وتوظيف الموظفين، ودفع المرتبات وقياس الأداء، والتدريب وإدارة المعرفة، والتعلم عن بعد، والخدمة الذاتية

• البيع والتسويق: الغاء الوسطاء وإنشاء الوسطاء والبيع والتسويق الإلكتروني



# معوقات الأعمال الإلكترونية

- مشكلة اللغة: معظم المواقع الإلكترونية تدعم لغة أو اثنتين فقط
- الفجوة الرقمية **Digital Divide**: نسبة الذين لا يملكون حاسبات ولا اشتراك في الانترنت
- ارتفاع التكاليف الثابتة: تحتاج الى شبكات وأجهزة وبرامج وتطبيقات وأخصائيين وتدريب
- العائد على الاستثمار: يجب أن تكون المنافع المتولدة عن الاستثمار فيها يفوق التكلفة
- مشاكل الانترنت: انخفاض السرعة ورداءة أمن المعلومات وارتفاع أسعار الانترنت والجوال
- قلة الثقة: بسبب عدم وجود علاقة مباشرة بين الأطراف واختلاف التشريعات وضعف آليات
- فض المنازعات التغيير المستمر: الحواسيب والجوالات والتطبيقات تتغير باستمرار
- المخلفات الإلكترونية: هناك مخلفات غير صلبة (حاسبات وجوالات وطابعات) وغير صلبة (ثاني أكسيد الكربون والتلوث الإشعاعي)
- التكامل: هناك مشكلة في تكامل وتوافق الأجهزة والتطبيقات والبرمجيات
- قلة الدعم الحكومي: تحتاج من الحكومة أن تصدر تشريعات وتضع سياسات ومبادرات خاصة
- إعادة هندسة الأعمال ومقاومة التغيير: تحتاج الى إعادة هيكلة العمالة وأقسام الشركة والوسطاء





## الفوائد المحتملة للأعمال الالكترونية

فوائد لأرباب الأعمال	المنافع التي يحصل عليها العملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ زيادة الإنتاجية</li> <li>❖ وفورات في التكلفة بكافة أنواعها</li> <li>❖ زيادة الأرباح</li> <li>❖ حضور عالمي ووصول للأسواق العالمية</li> <li>❖ وضع تنافسي أفضل</li> <li>❖ تفصيل السلع والخدمات حسب العميل</li> <li>❖ تقصير أو إلغاء سلاسل التوريد</li> <li>❖ زيادة فرص الابتكار والتعلم وتبادل المعرفة</li> <li>❖ تقليل المخاطر والخسائر</li> <li>❖ تسهيل جمع المعلومات عن الزبائن</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ الحصول على خيارات وأنواق عالمية</li> <li>❖ توفير الوقت والجهد والموارد</li> <li>❖ زيادة جودة الخدمات ولاسيما الحكومية</li> <li>❖ الاستجابة السريعة للحاجات والأفضليات</li> <li>❖ تخفيضات هائلة على الأسعار</li> <li>❖ خدمات شخصية منفصلة حسب حاجة العميل</li> <li>❖ زيادة مهارات العملاء وخلق وظائف جديدة</li> <li>❖ تعطي العملاء القدرة على تبادل المعلومات</li> </ul>



# نموذج للبنية التحتية للأعمال الإلكترونية

الطبقة	البرامج والأجهزة والشبكات
1. الخدمات والتطبيقات	تطبيقات العلاقة مع العملاء وسلسلة التوريد والتنقيب عن البيانات وإدارة المحتوى
2. برمجيات النظام	نظم التشغيل والمعايير، وبرامج الشبكات وبرامج قواعد البيانات
3. طبقة الأجهزة المادية والشبكة	حاسبات وأجهزة اتصالات وأجهزة وكابلات الشبكة ونوع الشبكة وخصائصها
4. طبقة تخزين البيانات	وسائط التخزين المختلفة والنسخة الاحتياطي والحوسبة السحابية
5. طبقة البيانات والمحتوى	محتوى الموقع الإلكتروني وتبادل البيانات والمواقع الداخلية والخارجية

المصدر: [http://psut.jo/sites/raad/eBusiness\\_notes/Chapter%2003.pdf](http://psut.jo/sites/raad/eBusiness_notes/Chapter%2003.pdf)

طريقة عمل هذا النموذج: عندما يريد طالب تسجيل المواد فإنه يريد الوصول الى نظام البانر ( طبقة 1)؛ ولكي يصل الى نظام البانر فإنه يحتاج الى برامج مثل ويندوز ( نظام تشغيل) وإكسلورر (متصفح للإنترنت) (طبقة 2)؛ ثم يحتاج الى شبكة معينة إنترنت أو إكسترنانت بما فيها موجه بيانات وجدار نارى ( طبقة 3)؛ للوصول الى البيانات المخزنة في قواعد البيانات القبول والتسجيل ( طبقة التخزين 4)، وبعدها يمكن إدخال بياناته وتسجيل المواد التي يحتاجها ( طبقة البيانات والمحتوى 5)





# 1. الخدمات والتطبيقات الالكترونية

- ❖ الخدمات الالكترونية: هي استخدام تنقية المعلومات لتقديم الخدمات إلكترونياً في التجارة (التجارة الالكترونية أو الحكومة ( مثل التعليم الإلكتروني) أو قطاع المنظمات غير الهادفة للربح
- ❖ قنوات التوصيل: تشمل شبكة الانترنت والجوال ومراكز الاتصال والتلفاز والجي بي إس وغيرها
- ❖ على المدراء أن يفاضلوا بين:
  - تطوير البرامج داخل الشركة: تعطي وظائف أفضل ومخصصة، لكنها مكلفة وتحتاج لخبرة ووقت لتطويرها
  - أو شرائها جاهزة: تم اختبارها لسنوات، سرعة تنزيلها، تحكم شركة التقنية في البرنامج
- ❖ على المدراء أن يفاضلوا بين:
  - تحميل البرنامج على كل جهاز (شبكة الند للند Peer-to-peer): الحاسب يعمل كعميل وخادم في نفس الوقت ( مثل برنامج سكايب ) ، مناسب لعدد صغير من المستخدمين وقليل التكاليف، والمستخدم يتحكم في الموارد، ويشارك موارده مع الآخرين
  - أو تخصيص خادم له (شبكة الخادم والعميل Client-server): العميل يطلب الخدمة والخادم يقدمها ( مثل الدخول على نظام البانر) ويتميز بإدارة مركزية للبيانات وأمن المعلومات أفضل،



## 2. برمجيات النظام

1. برمجيات النظام: هي برامج تخدم برامج أخرى ومكونات الحاسب المختلفة، وتشمل:
  - نظم التشغيل: وظيفتها ربط التطبيقات بمكونات الجهاز المختلفة ( الذاكرة، الفأرة، الميكروفون) ومنها ويندوز ولينوكس (مفتوح) وأندرويد (مفتوح) وماكينتوش
  - الحوسبة العلمية **Computational science** : تستخدم في حل مشاكل معقدة في الطب والأحياء والفيزياء والاجتماع والإدارة وغيرها. ومن أمثلتها برامج المحاكاة
  - برمجيات أتمته الصناعات: تركز على أتمته الإنتاج ومراقبته والتحكم في الجودة وتدفق الموارد
  - محركات الألعاب **game engines**: تستخدم في تطوير ألعاب الحاسب والجوال
2. التطبيقات: هي برامج تمكن المستخدمين من كتابة الملفات أو الاستماع للموسيقى أو تحرير الصور أو تصفح الانترنت أو نقل البيانات والوصول إليها
3. برامج مساعدة: تحسن أداء الحاسب وتحافظ عليه، مثل برامج الحماية من الفيروسات والنسخ الاحتياطي وضغط البيانات وبرامج التشفير وغيرها



# استخدام التطبيقات والأجهزة والشبكات

VoIP

TVIP

كابلات الألياف الضوئية والاقمار الصناعية

شبكات الواى فاى

الحوسبة السحابية

البرامج المفتوحة المصدر

ونظام الند للند والخادم والعميل





## أسئلة للمراجعة

(1) من مزايا استخدام جوجل درايف في الأعمال .....

- (أ) لا يواجه أى مشاكل قانونية
- (ب) يوفر الأجهزة والبرمجيات
- (ج) يحمى خصوصية الأفراد والأعمال
- (د) لا يعتمد على شركة أخرى

(2) ..... هي من عمليات الأعمال الإلكترونية التي تركز على العميل

- (أ) التواصل مع الموردين
- (ب) تجديد المخزون
- (ج) الاتصال بين مجموعات العمل
- (د) الجهود الترويجية والتسويقية



## أسئلة للمراجعة (2)

(3) تحويل براءات الاختراع الى منتجات جديد:

- أ- تحويل المعرفة الضمنية الى صريحه
- ب- تحويل الضمنية الى ضمنية
- ج- تحويل الصريحه الى ضمنية
- د- تطوير المعرفة الصريحه

(4) تعتبر من المعرفة الاساسيه :

- أ- اطار اداره العلاقه مع العملاء
- ب- اطار اداره المعرفة
- ج- نظام ويندوز
- د- نظريه الجاذبيه





## 5. المشاكل الفنية لبنية الأعمال الإلكترونية لا تشمل

قياس إنتاجية التقنية ودراسة أسباب إقْتناء التكنولوجيا

(b) تصميم البنية الإلكترونية للأعمال الإلكترونية

(c) تأمين البنية الإلكترونية للأعمال

(d) المفاضلة بين البرامج المجانية والغير مجانية



## أسئلة للمراجعة (4)

6. من أمثلة البرامج التي تعمل بنظام الخادم والعميل.....

أ- برنامج بلا كورد

ب- برنامج سكايبى

ج- برنامج واتساب

د- نظام ساهر

7. خطب الجمعه تعتبر:

أ- تحويل المعرفة الضمنية الى ضمنية

ب- تحويل الضمنية الى صريحه

ج- تطوير المعرفة الصريحة