

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

السنة الثانية ماستر تسويق الخدمات

السنة الجامعية: 2024/2023

اللقب:

الاسم:

رقم التسجيل:

20

امتحان السداسي الثالث - الدورة العادية- مادة التسويق الإلكتروني للخدمات

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

1- الانترنت (Intranet) عبارة عن:	6- في زهرة الخدمات الإلكترونية تشمل خدمات التسهيل الإلكترونية:
- شبكة اتصال عامة - شبكة اتصال عابرة للحدود - شبكة اتصال خاصة داخلية - شبكة اتصال خاصة خارجية	- خدمة الأسئلة المتكرر (FAQ) - خدمة المخاطبة (Chatting) - الدفع الإلكتروني - 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) - (G to C)	- الخدمات الحالية والأسواق الجديدة والتكنولوجيا الجديدة - الخدمات الجديدة والأسواق الحالية والتكنولوجيا الحالية - الخدمات الجديدة والأسواق الحالية والتكنولوجيا الجديدة - 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 - 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 - 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.O" (الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة في خدمة الإنسانية):
- الموقع الإلكتروني - إعلانات الولاية - الكوبونات - إعلانات الرعاية	- الترنند - الشات بوت (Chatbots) - البرند - 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	- اختبار تجربة المستخدم - زهرة الخدمة الإلكترونية - الاستماع الاجتماعي الإلكتروني - المزادات العلنية الإلكترونية

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

1- أنظمة الدفع الإلكترونية المدعمة في المعاملات التجارية الإلكترونية، غالباً ما تكون لا مركزية ولا تتطلب وجود جهة مركزية.

- 2- تمر دورة حياة الخدمة الإلكترونية، غالبًا بأربع مراحل: التقديم ثم النمو ثم النضج ثم التدهور.....
- 3- إعلانات البانر، هي إعلانات إلكترونية تدعم حدثًا أو محتوى عبر الإنترنت.....
- 4- خدمات التسهيل، مطلوبة لتقديم الخدمة الإلكترونية أو المساعدة في استخدام الخدمة الأساسي.....
- 5- الخصوصية في المزيج التسويقي الإلكتروني الخدمي تهتم بحماية بيانات العملاء، بينما الأمن الإلكتروني يهتم بمنح صلاحيات الوصول إليها.....

السؤال الثالث: حدد المفاهيم التالية: (4 ن)

- 1-: عبارة عن عالم افتراضي ثلاثي الأبعاد يتيح للأشخاص التفاعل في بيئة افتراضية مع بعضهم البعض باستخدام تقنيات متقدمة مثل الواقع الافتراضي والواقع المعزز.
- 2-: شبكة اتصال خاصة خارجية تستخدم عادة الإنترنت للاتصال بين المنظمة وأطراف خارجية مثل الموردين والشركاء التجاريين والعملاء.
- 3-: تطبيقات أو خدمات عبر الإنترنت تتيح للمستخدمين تخزين الأموال واستخدامها للدفع مقابل المنتج، من أمثلتها PayPal، Apple Pay، Google Pay.
- 4-: تلك الجماعات التي تتكون عبر الإنترنت في صيغة من صيغ شبكات التواصل الاجتماعي كالفيس بوك مثلاً، وتكون لها أهدافاً واهتمامات مشتركة.

السؤال الرابع: الإدارة التسويقية لم تعد قادرة اليوم على صناعة قرارات التسعير بالاعتماد على محددات السعر التقليدية وخاصة في مجال الخدمات الإلكترونية، حيث برزت عوامل أخرى جديدة لا بد من مراعاتها في اتخاذ هذه القرارات. أذكر أربع (04) منها: (4 ن)

السؤال الخامس: هناك العديد من الأساليب التي يعتمدها المسوقون ومنظمات الأعمال في دراسة وتحليل سلوك مستهلك الخدمة الإلكترونية. أذكر أربع (4) منها (دون شرح): (2 ن)