

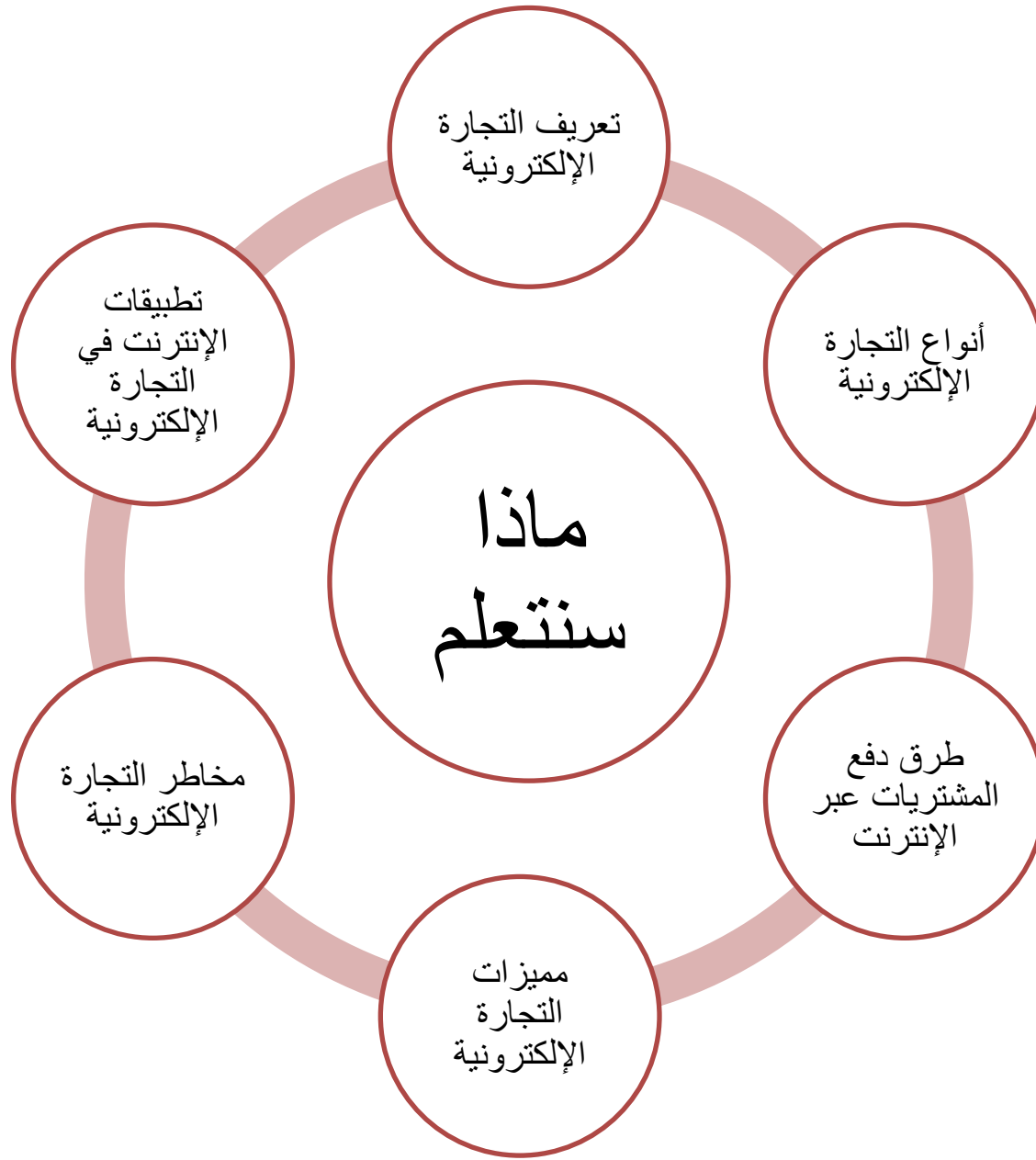


جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر



مقرر مهارات الحاسب ٢
دبلوم الموارد البشرية

التجارة الإلكترونية



أهداف الدرس

1. أن تتعرف الطالبة على مفهوم التجارة الإلكترونية وتعدد أنواعها.
2. أن تتعرف الطالبة على طرق دفع المشتريات عبر الإنترنت وتعدد مميزاتهما.
3. أن تتعرف الطالبة على مميزات التجارة الإلكترونية.
4. أن تعرف الطالبة على المخاطر والصعوبات التي تواجه التجارة الإلكترونية.
5. أن تعدد الطالبة مسئولية نظام المعلومات الخاص بالتجارة الإلكترونية.
6. أن تتعرف الطالبة على تطبيقات الإنترنت فالتجارة الإلكترونية.

تعريف التجارة الإلكترونية (E-Commerce)

التجارة الإلكترونية: هي عبارة عن مجموعة من العمليات التجارية التي تتم بين طرفين أو أكثر باستخدام أجهزة الحاسب المتصلة عبر نوع معين من شبكات الاتصال مثل الشبكة العالمية (الإنترنت), وتشمل هذه التجارة عمليات البيع والشراء والتعاملات المصرفية وعرض المنتجات.

• ما الفرق بين السلعة والخدمة ؟؟؟؟؟

موقع يقدم استشارات طبية مقابل مبلغ مادي اذا هو يقدم خدمه

موقع يقدم حقائب متنوعة للبيع اذا هو يقدم سلعة

mediangels
World's First Online Hospital

Register Now

Email

Password

Login

f t y

WHAT IS MEDIANGELS DOCTORS SERVICES HEALTH A-Z ABOUT US

Search the shop

GO

All

Mens

Shoes

Accessories

Tops

Bottoms

Outerwear

Pants

Shorts

Tees

Tanks

Basics

Swim

Grooming

Sweaters

Lifestyle

Apothecary



Access over 350+ of the **WORLD'S BEST DOCTORS** at a click

- Choose from the **Best Doctors** globally
- **Better doctors drive better outcomes**
- We work with only the **top 1% Specialists**

[Consult Now](#)

Find a specialist or browse by specialty [Search](#)



e-Consult

Share your medical condition & report to get response.



e-Investigation

Get your blood tests done at home by placing an order online.



Video Consult

Video chat with your physician from the comforts of your home.

أنواع التجارة الإلكترونية

➤ التوزيع المباشر Business to Consumers

وهي تتم بين المنتج او الموزع والمستهلك النهائي للبضاعة ويتم السداد فيها من خلال كروت الائتمان او الحسابات الرقمية.

➤ التجارة بين الشركات Business to Business

يتم التعامل فيها بين شركتين من قطاع الأعمال كما يتم السداد من خلال التحويل المباشر او الحسابات الرقمية او البنوك الالكترونية.

➤ التجارة من الحكومة للأفراد Government to Consumer

تتيح للحكومة التعامل مع المستهلك مباشرة, مثل: تجديد رخصة السيارات

➤ التجارة من الحكومة للشركات Government to Business

تتيح للحكومة التعامل مع الشركات مثل: نظام السجل التجاري للشركات و اشراف الحكومة على شركات التأمين

طرق دفع قيمة المشتريات عبر شبكة الإنترنت

1. بطاقات الائتمان (Visa Card, Master Card)

وهي عبارة عن بطاقات يتم إصدارها من البنوك بغرض دفع قيمة المشتريات بواسطتها سواء من المحلات التجارية أو عبر الشبكة العالمية, وتحتوي رصيد محدود متفق عليه بين العميل وبين البنك المصدر للبطاقة, ويتم السحب من رصيد البطاقة عبر شبكة الإنترنت بمجرد إعطاء رقمها الى البائع مع توفير بعض المعلومات (أسم صاحب البطاقة الرمز خلف البطاقة ..)

وحاليا يوجد شركات وسيطة مثل بي بال- PayPal والتي تضمن دفع المبلغ المحدد فقط من رصيد البطاقة ووصولها للبائع.



طرق دفع قيمة المشتريات عبر شبكة الإنترنت

2. الشيكات الإلكترونية

وهي عبارة عن نموذج شبيه بالشيك الورقي يتم التعامل به بين المشتري والبائع مع وجود وسيط بينهما وهو بنك العميل (المشتري) الذي يقوم بتحويل المبلغ الى حساب البائع مباشرة بعد موافقة المشتري.

مميزات التعاملات المصرفية عبر شبكة الإنترنت

1. **توفير وقت العميل**: توفير الوقت الذي يقضيه العميل في الذهاب الى

البنك وأيضا الانتظار بالصفوف لإنجاز العملية المصرفية.

2. **عدم التقيد بأوقات الدوام الرسمي**: لا يستلزم الدخول على الشبكة في

وقت محدد حيث ان الخدمات تتم الكترونيا على مدى 24 ساعة.

3. **إمكانية انجاز الأعمال من أي بلد**: لا يشترط وجود العميل في نفس

البلد التي يتواجد فيها البنك لان الشبكة عالمية ويمكن الدخول اليها من

أي بلد ولا تختلف من بلد لآخر



أنواع الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت

1. خدمة الكشف عن الرصيد المتوفر.
2. خدمة طباعة كشف حساب بجميع العمليات التي أجريت خلال تواريخ محددة.
3. خدمة تحويل المبالغ المالية من حساب لآخر.
4. خدمة سداد الفواتير وأقساط بطاقات الائتمان.
5. خدمة شراء الأسهم أو بيعها.

مميزات التجارة الإلكترونية

1. السوق العالمي: توفر الشبكة العالمية أكبر عرض للمنتجات التجارية بمختلف

أنواعها, فبمجرد دخولك على الشبكة يمكنك التسوق في السوق الأمريكية والأوروبية والاطلاع على كل ما هو جديد في شتى المجالات, ويمكنك مباشرة شراء ما تحتاجه باستخدام بطاقة الائتمان والشيكات الإلكترونية.

2. الوقت المفتوح: يتميز بعدم تقيده بأي وقت حيث يمكنك الاطلاع على المنتجات

والشراء في أي وقت خلال 24 ساعة وذلك لأن انجاز المعاملات التجارية تتم إلكترونياً بواسطة برامج وقواعد بيانات عملاء خاصة بالموقع التجاري.

المخاطر والصعوبات التي تواجه التجارة الإلكترونية

1. مخاطر الدفع: يتمثل هذا النوع في خطورة الإفصاح عن رقم بطاقة الائتمان او

رقم حساب البنك على المواقع التجارية غير الآمنة وذلك لاحتمال اختراق هذه المواقع من قبل المخترقين والكشف عن بيانات زبائنها وبالأخص ارقام بطاقات الائتمان والشيكات الإلكترونية أو رقم التفويض البنكي .

2. مخاطر تسرب المعلومات واعتراضها اثناء النقل: كما ذكر سابقا أي

نظام معلومات يتعرض لخطر اعتراض المعلومات أو البيانات الخاصة بعملاء

النظام أثناء نقلها سواء عبر النماذج الإلكترونية او عبر الرسائل البريدية

الإلكترونية مما يعرضها لخطر تغيير البيانات والمعلومات مثل : تغيير عنوان

المشتري واسمه لتصل المادة المباعة عبر الشبكة إلى شخص آخر.

مسئولية نظام المعلومات الخاص بموقع التجارة الإلكترونية

1. يجب ان يكون الموقع مؤمنا ضد الفيروسات والاختراق وملفات التجسس وذلك بتحميل البرامج المضادة لهذه الاخطار.

2. تجنب نقاط الضعف أو الأخطاء البشرية بزيادة وسائل التحكم بموظفي أو مستخدمي النظام وتحديد صلاحياتهم وعدم التلاعب بكلمات السر التي تستخدم للولوج إليه.



توظيف الإنترنت

تطبيقات الإنترنت في التجارة

يمكن توظيف الإنترنت في التجارة الإلكترونية EC وهي إجراء المعاملات التجارية آليا, وهذا يعني تبادل المعلومات وفق نماذج إلكترونية محددة EDI أو عبر البريد الإلكتروني بين الموردين والموزعين والممولين وشركات النقل والتأمين وغيرها, ويهدف تبادل المعلومات بين الشركاء التجاريين إلى تخفيض التكلفة وزيادة المنافسة وتحسين العلاقة مع الزبائن وسرعة الاستجابة لمتطلبات السوق.

➤ **إنشاء صفحة خاصة بالشركة على الإنترنت** : التعريف بالشركة أو المؤسسة على

مستوى العالم مطلب أساسي ونجد هناك تنافس شديد بين الشركات العالمية في إيجاد الصفحات التعريفية (Home Page) للتعريف بالمنتجات والخدمات التي

تقدمها

توظيف الإنترنت

تطبيقات الإنترنت في التجارة

➤ **ربط الفروع بشبكة واحدة:** وهو أن تقوم الشركة ذات الفروع بتأسيس ما يسمى بالإنترنت يتم من خلالها ربط فروع الشركة بشبكة مستقلة, حيث يسهل الاتصال بين الفروع للاستفسار عن أي شيء دون اللجوء لاستخدام الهاتف, بمعنى آخر تستطيع ان تعرف الموجود في مستودع الدمام من المواد الغذائية وأنت في موقعك الرئيسي بالرياض, كما يمكن ربط أفراد الشركة بمجموعات بما يسمى (News Group) حيث يتم من خلال هذه المجموعة إرسال رسالة لجميع الفروع يتم استلامها خلال 10 ثوان فقط.

➤ **الإعلانات التجارية:** أن تخصص مثلا صفحة معينه باستخدام برنامج معين له خاصية البحث Database Researchable Software ويتم تصميم هذا البرنامج بعد التشاور مع مختصين بالمجال ويتم من خلال هذه الصفحة اعلان أي منتج في السوق السعودي معروض للبيع.. الخ.

توظيف الإنترنت

تطبيقات الإنترنت في التجارة

- **شراء اسهم من شركات الانترنت:** المتتبع لحركة الأسهم في مجال التقنية عامة وفي مجال الحاسب والإنترنت بصفه خاصة يجد انها تزيد بسرعة لامثيل لها في تاريخ البشرية, فخلال ثلاث سنوات زادت أرباح بعض الشركات بنسبة 500% و يبلغ عدد هذه الشركات حوالي 88 شركة
- **البيع والتسويق عبر الإنترنت:** ساعدت التجارة الإلكترونية في تخفيض أسعار المنتجات ووصولها مباشرة من المصنع الى الزبون وقد استفادت شركات الأجهزة الشخصي مثل Dell, Gateway في تخفيض أسعار الأجهزة وذلك بإتباع أسلوب البيع المباشر.

➤ الاستثمار عبر الإنترنت:

1. بلغ عدد مستخدمين شبكة الإنترنت أكثر من مليار مستخدم
2. بلغت المبيعات عبر الإنترنت حوال 52 مليار دولار في عام 2012
3. وفرت الشركات مايقارب 20 مليار دولار في عام 2014 وذلك كقيمة للورق والاقلام والبريد بعد استخدام شبكة افترنت
4. عدد الشركات التي لها مواقع في الإنترنت يبلغ 750000 شركة
5. يتوقع الخبراء ان المملكة العربية السعودية ومصر وتركيا من اكبر دول الشرق الوسط التي سوف تستثمر عبر الإنترنت