الإجابة النموذجية لامتحان ابتكار وتطوير الخدمات

ضع علامة (X) أمام العبارة الصحيحة في كل مما يلي:

ملاحظة هامة: الإجابة تكون من خلال اختيار واحد (01) فقط من بين الثلاث (03) خيارات، الإجابة على السؤال بأكثر من إجابة (أي أكثر من اختيار) ينقط بصفـر (00).

<p>1- إتباع أساليب البحث العلمي</p> <p>2- تحويل النتائج المتوصل إليها إلى أفكار</p> <p>3- تطوير الأفكار والابتكار فيها.</p>	<p>1- تتضح عملية اقتراح وظيفة البحث والتطوير بالابتكار التكنولوجي من خلال ما يلي:</p>
<p>1- التقليد</p> <p>2- الجمود</p> <p>3- الريادة</p>	<p>2- نقيض الابتكار هو:</p>
<p>1- أعمال تجريبية أو نظرية تتعلق بظواهر وأحداث تم ملاحظتها دون أي نية في تطبيقها أو استعمالها بل لحيازة معارف جديدة فقط؛</p> <p>2- الأعمال المنجزة لخصر التطبيقات الممكنة والناجمة عن البحث الأساسي أو من أجل إيجاد حلول جديدة.</p> <p>3- الاستخدام المنظم للمعرفة العلمية بغرض استحداث أو تحسين منتجات أو طرق أو نظم.</p>	<p>3- يقصد بالتطوير الذي تقوم به منظمات سواء كانت دوافعها منه الربح أو غيره:</p>
<p>1- يؤدي إلى تأثيرات على مستوى المستهلك والمؤسسة والصناعة والمجتمع</p> <p>2- يمكن انتقال الابتكارات بسهولة إلى الداخل والخارج بين المؤسسات فيما بينها فقط</p> <p>3- يركز فقط على المؤسسة، ولا يشمل المستهلكين المبدعين ومجتمعات المستخدمين المبتكرين</p>	<p>4- الابتكار المفتوح Open innovation له عدة خصائص، أهمها:</p>
<p>1- الوصول إلى منتجات كانت موجودة في السوق</p> <p>2- إدخال تعديلات أو إضافات سواء جذرية أو محدودة على المنتجات الحالية</p> <p>3- تحسين المنتجات بحيث لا تختلف عن المنتجات الحالية بدرجة أو بأخرى.</p>	<p>5- الابتكار في مجال المنتج هو:</p>
<p>1- عمق المعرفة والخبرة في محاسبة المنتجات</p> <p>2- المعرفة والخبرة في إدارة الجودة الشاملة بالمنظمات</p> <p>3- المعرفة والخبرة في دعم تكنولوجيا المعلومات</p>	<p>6- تتمثل الخصائص الرئيسية للجهات الفاعلة الرئيسية للابتكار فيما يلي:</p>
<p>1- تعزيز فكر عصر المعلومات information age تجاه الابتكار</p> <p>2- تحكم المؤسسة في الإنتاج والتسويق والتوزيع والصيانة والتمويل والدعم</p> <p>3- عدم التعارض مع فكر السرية</p>	<p>7- استخدم مصطلح "الابتكار المفتوح" من أجل:</p>
<p>1- عدم القدرة على التفاعل مع العملاء</p> <p>2- توفر وقت العملاء من خلال تجنب الحاجة إلى السفر</p> <p>3- لا تستبعد استخدام المتاجر التقليدية</p>	<p>8- تتميز ابتكارات العمليات بما يلي:</p>
<p>1- الشيء الفيزيائي الذي يتم خلقه</p> <p>2- المصدر الذي يمكن من خلاله الحصول على الشكل الفيزيائي</p> <p>3- مجموعة من الخطوات المتسلسلة</p>	<p>9- من أجل خلق مفهوم الخدمة الجديدة، يجب أن تتوفر فيه عناصر رئيسية، وفي آن واحد، أهمها:</p>

<p>1- اكتساب سلوك جديد وتنفيذه</p> <p>2- فعل الشخص شيئاً لا يختلف عما كان عليه سابقاً</p> <p>3- قيام الفرد باتخاذ قرار باستخدام الابتكار بطريقة غير مستمرة</p>	<p>10 التنبؤ، هو:</p>
<p>1- خلق خدمة جديدة تماماً</p> <p>2- تغييرات طفيفة في أداء الخدمات الحالية</p> <p>3- تغييرات جذرية في أداء الخدمات الحالية</p>	<p>11- يؤدي تحسين الخدمة الحالية، سواء كانت أساسية أو جانبية، إلى:</p>
<p>1- تؤدي إلى أي تغييرات في العملية le processus</p> <p>2- تؤدي إلى أي تغييرات في الأداء la performance</p> <p>3- غالباً ما تكون مرئية للغاية، وتجذب الاهتمام</p>	<p>12- يمثل التغيير في النمط le style أبسط أنواع التحسين، فهي:</p>
<p>1- يعمل على تحقيق حلول لم يفكر فيها المستهلك</p> <p>2- يوجه لتحديد الحاجات المعلنة والعمل على إشباعها</p> <p>3- يهتم بما يمكن أن يحتاجه الزبائن في المستقبل القريب</p>	<p>13- التسويق الإبتكاري، هو الذي:</p>
<p>1- الحاجات المتميزة لفئات مميزة من شريحة سوقية</p> <p>2- المنتج الجديد والخدمة الجديدة والأسلوب الجديد والتقنية الأخيرة</p> <p>3- الجودة والتنوع</p>	<p>14- زبون الابتكار، هو الذي يركز على:</p>
<p>1- عدم اعتبار القدرات الابتكارية شرطاً لشغل الوظائف</p> <p>2- إلحاق العاملين في التسويق بدورات تدريبية في مجال التسويق الإبتكاري فقط</p> <p>3- وجود نظام فعال للتحفيز على الابتكار</p>	<p>15- تتطلب إدارة الأفراد العاملين بالتسويق توافر عدد من العناصر من أهمها ما يلي:</p>
<p>1- لا يحتاجون إلى معلومات لإقناعهم بالتغيير</p> <p>2- قصص نجاح وأدلة على فعالية الابتكار</p> <p>3- معلومات حول عدد الأشخاص الآخرين الذين جربوا الابتكار وتبنوه بنجاح</p>	<p>16- تستخدم المنظمات استراتيجيات ترويجية مختلفة لجذب فئة المبكرين المتبنين للابتكار، وهي:</p>
<p>1- الاقتصار على مجال تسويقي معين</p> <p>2- إيجاد الفكرة ووضعها موضع التطبيق العملي</p> <p>3- استغلال الأفكار القديمة بنجاح</p>	<p>17- يتميز التسويق الإبتكاري بما يلي:</p>
<p>1- عدم حاجته إلى معلومات عن احتياجات المستخدمين</p> <p>2- كشف المستخدمين عما طوروه بمقابل</p> <p>3- حاجته إلى معلومات تقنية لتطوير الحل</p>	<p>18- تتمثل أهم الخصائص الرئيسية لابتكار المستخدم User innovation، في:</p>
<p>1- المنتجات الجديدة من المرجح أن يكون لها "عمر المنتج"، أي مرحلة البدء</p> <p>2- زيادة بطيئة في الإيرادات</p> <p>3- وفي نهاية الأمر ارتفاع في الإيرادات</p>	<p>19 - يستمد منحى s أي منحى الانتشار diffusion curve من افتراض أن:</p>
<p>1- الابتكار من خلال الاستفادة من إبداع أقل عدد ممكن من الأفراد</p> <p>2- زيادة الوعي بالعلامة التجارية</p> <p>3- اختيار الأفضل من بين مجموعة غير واسعة من الاختيارات</p>	<p>20- يتيح "التعهيد الجماعي crowdsourcing" للمؤسسة الوصول إلى الأهداف التالية:</p>

بالتوفيق