

إدارة تكنولوجيا المعلومات

الدكتور
خضر مصباح الطيطي



المحتويات

الصفحة

الموضوع

13

تمهيد

الفصل الأول

19

إدارة المؤسسات الرقمية

22

1-1 ما هو نظام المعلومات؟

29

2-1 لماذا نحتاج لأنظمة المعلومات ؟

38

3-1 الشركات الرقمية

39

4-1 تدفق العمل الكترونياً

40

5-1 العملاء الجدد

الفصل الثاني

43

تكنولوجيا الانترنت

45

1-2 الانترنت والاكسترانت

47

1-1-2 فوائد الانترنت

48

2-1-2 لماذا تحتاج الشركات إلى الانترنت؟

49

2-2 البنية التحتية للتقنية

49

3-2 أساسيات الخادم/عميل

51

4-2 تخطيط الانترنت

56

5-2 البريد الالكتروني والانترانت

57

6-2 ما هي الاكسترانت؟

58

7-2 نقاط يجب أخذها بعين الاعتبار

الفصل الثالث

إدارة الأعمال والتجارة الالكترونية

- 63
65 1-3 الانترنت
72 2-3 الشبكة العنكبوتية- الويب
74 3-3 ما هي التجارة الالكترونية وما هي فوائدها وأهميتها؟
77 4-3 ما هي الأعمال الالكترونية؟
79 5-3 حوافز التجارة الالكترونية
81 6-3 فوائد التجارة الالكترونية
84 7-3 عوائق التجارة الالكترونية
86 8-3 دور الإستراتيجية في التجارة الالكترونية
88 9-3 تصنيفات التجارة الالكترونية
89 10-3 نماذج التجارة الالكترونية
90 11-3 المعرفة والوعي

الفصل الرابع

الوظائف الإدارية وأساسيات إدارة المشاريع

- 93
95 1-4 مقدمة عامة
98 2-4 منهج إدارة المشاريع
102 3-4 بحوث العمليات
105 4-4 المحاكاة والنمذجة
108 5-4 مهام الإدارة

الفصل الخامس

إدارة التغيير

- 123
125 1-5 الحاجة إلى الحوسبة
128 2-5 مراحل اختيار النظام المناسب
137 3-5 مراحل تنفيذ النظام الجديد

الفصل السادس

إدارة الجودة

- 141
143 1-6 ما هي الجودة؟
144 2-6 تكلفة الجودة
145 3-6 نموذج ضمان الجودة للمشاريع
146 4-6 التخطيط للجودة
149 5-6 مراقبة الجودة
149 6-6 المراجعات التقنية الرسمية
152 7-6 المقاييس والمعايير المتبعة لقياس الجودة
155 8-6 عملية القياس

الفصل السابع

استخدام تقنية المعرفة في تحسين إدارة التغيير

- 159
161 1-7 مقدمة
161 2-7 إدارة المعرفة والبحث العلمي
165 3-7 الذكاء الصناعي: تعريف ومنظور تاريخي
167 4-7 الأنظمة المبنية على المعرفة
170 5-7 الأنظمة المبنية على المعرفة من وجهات نظر مختلفة
170 1-5-7 وجهة نظر المستخدم النهائي للنظام المبني على المعرفة
172 2-5-7 وجهة نظر المطورين للنظام المبني على المعرفة

الفصل الثامن

التعليم الإلكتروني

- 175
177 1-8 مقدمة إلى التعليم الإلكتروني
178 2-8 فوائد ومخاطر التعليم الإلكتروني

180	3-8 تقنيات التعليم الالكتروني والبنية التحتية
181	4-8 التعليم عن بعد والجامعات الالكترونية
182	5-8 محفزات التعليم الالكتروني
184	6-8 التعليم عبر الهاتف النقال
184	7-8 الحاسبات النقالة
186	8-8 الأجهزة اللاسلكية
188	9-8 الدخول إلى الانترنت لاسلكيا
189	10-8 التجارة عبر الهاتف الخليوي
190	11-8 الفوائد
190	12-8 الحدود
191	13-8 الشبكات اللاسلكية المحلية
192	14-8 تقنيات الأقمار الصناعية
193	15-8 بروتوكولات التطبيقات اللاسلكية
194	16-8 أهمية الحماية والأمن

الفصل التاسع

195	التسويق عبر الانترنت
197	1-9 إيجابيات وسلبيات التسويق عبر الانترنت
200	2-9 تقنيات التسويق عبر الانترنت
201	3-9 التسويق عبر البريد الالكتروني
203	4-9 الترويج
204	5-9 الإعلانات اللاسلكية
206	6-9 مكائن البحث
208	7-9 برامج الانتساب
209	8-9 تقسيم السوق
211	9-9 اجراء الأبحاث المتعلقة بسوق التجارة الالكترونية

- 214 9-10 دورة التسويق عبر الانترنت
- 220 9-11 التسويق المباشر (تخصيص التسويق)
- 221 9-12 التحضير للتسويق والترويج لموقع الويب
- 225 9-13 اختلاف العادات والثقافات

الفصل العاشر

- 229 إدارة سلسلة الامداد
- 231 10-1 ما هي إدارة سلسلة الإمداد
- 233 10-2 استخدام التقنيات الحديثة لدعم سلسلة الإمداد
- 235 10-3 أجزاء سلسلة الإمداد
- 236 10-4 مشاكل وحلول سلسلة الإمداد
- 237 10-5 ما هي السوقيات
- 238 10-6 نموذج بسيط لسلسلة الإمداد
- 239 10-7 التجارة التعاونية وإدارة المعرفة
- 240 10-8 معوقات التجارة الالكترونية
- 242 10-9 أساسيات التجارة التعاونية
- 243 10-10 بوابات الانترنت التعاونية :
- 243 10-11 أنواع البوابات التعاونية في الانترنت

الفصل الحادي عشر

- 251 إدارة العلاقة مع الزبائن إلكترونياً
- 253 11-1 مقدمة
- 254 11-2 اكتساب الزبائن
- 255 11-3 الحفاظ على الزبائن
- 255 11-4 تعقب وتحليل البيانات
- 256 11-5 أهمية جمع المعلومات عن الزبائن
- 258 11-6 طرق جمع المعلومات

260	7-11 تحليل المعلومات
261	8-11 سلوك العملاء
264	9-11 عملية اتخاذ القرار من قبل العميل
268	10-11 مراكز الاتصال مع الزبائن
270	11-11 أتمتة عمليات البيع
271	12-11 التسويق واحد إلى واحد
271	13-11 ولاء الزبون
272	14-11 فوائد وحدود إدارة علاقة الزبائن

الفصل الثاني عشر

إدارة أنظمة أمن الحاسوب

279	1-12 مقدمة عامة
281	2-12 المكونات الأساسية لأمن الحاسوب ونظامه
286	3-12 التهديدات
294	4-12 أهداف الأمن
298	5-12 الحاجة إلى الأمن
298	6-12 القضايا الأساسية للأمن على الإنترنت
300	7-12 أنواع التهديدات والهجوم عبر الحاسوب والإنترنت
307	8-12 الأنواع المختلفة للتهديدات والهجمات
309	9-12 قرصنة رفض الخدمة الموزعة
311	10-12 الكود الفيروسي الإرهابي (الدودة وأحصنة طروادة)
313	11-12 النقل الإلكتروني الأمن SET وطبقة المنفذ الأمن SSL
316	12-12 بروتوكولات نقل النصوص المتشعبة الأمنية
318	13-12 الشهادات الرقمية
319	14-12 أنظمة الكشف عن الدخلاء IDS والشبكات الخاصة الافتراضية VPN
320	15-12 ضبط كلمات المرور
321	

الفصل الثالث عشر

المسائل القانونية والأخلاقية في الأعمال الدولية والإلكترونية

1-13 التحديات القانونية في الأعمال الدولية والإلكترونية

2-13 القضايا القانونية في ضوء مراحل التجارة الإلكترونية.

3-13 المسائل القانونية والقضايا الأخلاقية

4-13 شيفرة الأخلاقيات

5-13 القضايا القانونية والأخلاقية الرئيسية في التجارة الإلكترونية

6-13 حقوق الملكية الفكرية

1-6-13 حقوق الطبع

2-6-13 حقوق العلامات التجارية

3-6-13 حقوق أسماء المجالات

4-6-13 براءة الاختراع

الفصل الرابع عشر

القانون الدولي للتجارة الإلكترونية

1-14 مقدمة

2-14 أسس الأعمال الإلكترونية

3-14 التعريف التشريعي للأعمال الإلكترونية

4-14 العقد الإلكتروني

5-14 أدلة الإثبات الإلكترونية

6-14 تطبيق قانون الأعمال الإلكتروني