



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٢ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١ س  
اليوم والتاريخ : الخميس ٢٠١٢/٦/٢١

المبحث : التجارة الالكترونية / المستوى الثالث  
الفرع : الإدارة المعلوماتية

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٣).

السؤال الأول : (٢٤ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (١٢) فقرة، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع إشارة (✓) بجانب الفقرة الصائبة، وإشارة (x) بجانب الفقرة الخاطئة:

- ١- تُبنى طريقة التوقيع الإلكتروني على استخدام المفتاح السريّ الوحيد في التشفير.
- ٢- تُعتبر بصمة قزحية العين من البصمات العضوية المستخدمة للتحقق من هوية المستخدمين.
- ٣- حصان طروادة هو برنامج يقوم بتكرار نفسه.
- ٤- تُمثّل الودائع المصدر الأساسي لموارد المصارف التجارية.
- ٥- للتعامل بالنقد الإلكتروني يجب على كل من المشتري والبائع أن يكون لكل منهما حساب في بنك يتعامل بالنقد الإلكتروني.
- ٦- يُعدّ الدفع المالي عنصراً متمماً للتجارة سواءً التقليدية أو الإلكترونية.
- ٧- إنّ ضياع البطاقة الذكية (ذات القيمة المخزونة) لا يؤدي إلى خسارة المبلغ المخزن فيها.
- ٨- يتضمّن الخط الممغنط أسفل الشيك بيانات مشفرة تُمثّل رقم الشيك وقيّمته.
- ٩- يُعطي استخدام التقنيات الحديثة ميزة تنافسية للمؤسسة لا يمكن تجاهلها.
- ١٠- تُعدّ إدارة استقطاب الزبائن عنصراً هاماً وأساسياً في إدارة علاقات الزبائن.
- ١١- استمرارية تعامل المستهلك مع الشركة دليل على رضاه عن الشركة ومنتجاتها وخدماتها.
- ١٢- أهداف التسويق الإلكتروني تختلف عن أهداف التسويق التقليدي.



الصفحة الثانية

السؤال الثاني: (٢٠ علامة)

- (أ) اذكر ثلاثة من الشروط الواجب توافرها في السجلات الإلكترونية ليصبح لها حُجِّيَّة الوثائق الورقية. (٦ علامات)
- (ب) لحماية الشبكات المتصلة بالإنترنت لا بُدَّ من توافر مجموعة من المتطلبات، اذكر اثنين منها. (٤ علامات)
- (ج) الجدول الآتي يوضِّح أحد أساليب التشفير التي تستخدمها المؤسسات التجارية في تشفير (١٠ علامات)
- محتوى الرسائل المتراسلة عبر شبكة الإنترنت. ادرس الجدول، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

N	A	V	H	V	N
O	I	W	O	P	S
V	N	I	U	A	V
G	S	T	T	I	V

١- اذكر أسلوب التشفير المُستخدَم.

٢- ما نوع التشفير المُستخدَم ؟

٣- اكتب النص الأصلي قبل التشفير.

٤- هل تم التشفير باستخدام الصفوف أم الأعمدة ؟

[www.awa2el.net](http://www.awa2el.net)

السؤال الثالث: (١٧ علامة)

- (أ) عدِّد ثلاثاً من البطاقات المقبولة لتسوية المدفوعات الشخصية. (٣ علامات)
- (ب) أكمل الجدول الآتي والذي يُمثِّل مقارنة بين طريقة الدفع باستخدام النقد الرقمي وطريقة الدفع بضمان طرف ثالث:

وجه المقارنة	النقد الرقمي	الدفع بضمان طرف ثالث
الحاجة لبرمجيات خاصة (يحتاج/لا يحتاج)		
مستوى الأمن (حماية كبيرة/حماية قليلة)		
المبلغ المدفوع (أقل من ١٠ دولار/أكبر من ١٠ دولار)		

- (ج) عدِّد أربعة من أنواع الشبكات المُكوِّنة لشبكة التحويل المالي الإلكتروني. (٨ علامات)

يتبع الصفحة الثالثة ...



## السؤال الرابع: (١٨ علامة)

- أ) اذكر ثلاثة من الأسباب التي جعلت من البريد الإلكتروني الوسيلة الأكثر استخداماً لتحقيق الاتصال مع الجمهور وتسويق المنتجات. (٦ علامات)
- ب) هناك مجموعة من المعلومات التي يجب توافرها على موقع الشركة تعزز من خدمة ما بعد البيع. اذكر ثلاثاً من هذه الخدمات. (٦ علامات)
- ج) يسعى نظام إدارة علاقات الزبائن إلى تحقيق مجموعة من الأهداف. اذكر ثلاثة منها. (٦ علامات)

## السؤال الخامس: (٢١ علامة)

- أ) عتل كلاً مما يأتي :

- ١- طريقة التشفير باستخدام مفتاح سرّي وحيد لم تعد فعالة في وقتنا الحاضر.
- ٢- تفضّل بعض المؤسسات التجارية والمالية استخدام الشيكات كوسيط للدفعات.
- ٣- تختلف الفوائد التي يمكن الحصول عليها من إدارة علاقات الزبائن من شركة إلى أخرى.
- ب) القائمة (أ) تحتوي تعريفات لمجموعة من المصطلحات والمفاهيم، والقائمة (ب) تحتوي على مجموعة من المصطلحات والمفاهيم. انقل إلى دفتر إجابتك رقم التعريف من القائمة (أ) واكتب بجانبه الرمز المناسب له من القائمة (ب).

(١٢ علامة)

## القائمة (ب)

أ-	مراكز الاتصال
ب-	شخصنة الخدمات
ج-	النظام التحليلي
د-	التنصت
هـ-	إدارة علاقات الزبائن
و-	خدمة عكس عملية الدفع
ز	الشهادة الرقمية

## القائمة (أ)

١-	مراقبة حركة المعلومات على الشبكة من خلال برنامج لسرقة المعلومات المملوكة من أي مكان على الشبكة.
٢-	نوع خاص من المستندات الإلكترونية تعمل على توفير الثقة والضمان بأن المفتاح العام والخاص والتوقيع الإلكتروني خاص بالشخص المذكور اسمه في الشهادة.
٣-	خدمة تُعطي الحق لبنك العميل (حامل البطاقة) في استرداد المبالغ التي خصمت على حسابه إذا اعترض عليها.
٤-	تقديم خدمات بنكية عبر الهاتف.
٥-	إعطاء المستهلك فرصة تحديد المواضيع والمعلومات التي يرغب في إظهارها على النسخة الخاصة به من الموقع الإلكتروني.
٦-	جزء مهم من نظام علاقات الزبائن المحوسب يهدف إلى معالجة المعلومات التي يتم تجميعها عن الزبائن وحاجاتهم والمعاملات التي تمت معهم.

انتهت الأسئلة