



## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٦ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ د  
١ س

اليوم والتاريخ : الأحد ٢٠١٦/١/١٠

المبحث : التجارة الإلكترونية / المستوى الثالث  
الفرع : الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول : ( ٢٢ علامة )

(١٠ علامات)

أ) ما المقصود بكل مما يأتي:

- ١- الجرائم الإلكترونية.
- ٢- نظام الدفع (حسب تعريف المصرف المركزي الأوروبي).
- ٣- الشيكات الإلكترونية.
- ٤- قياس مدى رضا الزبائن.
- ٥- التوسع في العلاقة مع الزبائن.

(٦ علامات)



ب) ممّ يتكون نظام الحاسب الآلي؟

ج) وضح دور إدارة علاقة الزبائن في التفاعل المستمر بين الشركة والمتعاملين معها للتسويق التقليدي.

(٦ علامات)

السؤال الثاني : ( ٢٢ علامة )

(١٠ علامات)

أ) علّل لكل مما يأتي:

- ١- تتعرض الشركات المتصلة بالانترنت للاحتيال والدخول غير الشرعي لغير المخول لهم بذلك.
- ٢- قيام بعض المؤسسات المالية المصدرة باستحداث خدمة عكس عملية الدفع.
- ٣- يُطلق على البنك المركزي بنك البنوك.
- ٤- يُطلق على المصارف التجارية مصارف الودائع.
- ٥- تُفضّل المؤسسات المالية والتجارية استخدام الشيكات كوسيط للدفعات.

(٦ علامات)

ب) ما هي محددات (سلبيات) حواجز العبور؟

ج) يُستخدم البريد الإلكتروني كأحد أشكال التسويق الإلكتروني لأسباب عدة، اذكر ثلاثة من هذه الأسباب. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

## الصفحة الثانية

السؤال الثالث : (٢٠ علامة)

أ) لديك النصّ الآتي: GoodVMorning والمطلوب تشفيره بطريقة التبدیل بمصفوفة مكونة من ثلاثة صفوف (ملاحظة: يُمثّل رمز ∇ فراغ واحد)، أجب عن الأسئلة الآتية: (٦ علامات)

١- كم عدد الأعمدة في المصفوفة؟

٢- ارسم المصفوفة المطلوبة مبيّناً طريقة التشفير.

٣- اكتب النصّ المشفّر الناتج من القراءة الأفقية.

ب) لنجاح شركة في تحقيق هدفها والاتصال مع الزبائن لا بد أن يكون محتوى الرسالة التي يتم إرسالها للمستهلك مناسبة وتتضمن معلومات مقنعة، اذكر أربعاً من هذه المعلومات. (٨ علامات)

ج) تقسم مواقع البنوك الإلكترونية على الانترنت حسب الخدمة التي توفرها إلى ثلاثة مستويات.

انقل إلى دفتر إجابتك الجدول الآتي مبيّناً موقع المستوى والخدمات التي يقدمها. (٦ علامات)

المستوى	الموقع	الخدمات التي يقدمها
الأول		
الثاني		
الثالث		

السؤال الرابع : (١٨ علامة)

أ) انقل إلى دفتر إجابتك الجدول الآتي الذي يتضمّن المقارنة بين التسويق التقليدي والتسويق الإلكتروني في مجالات عدة ، مبيّناً وجه المقارنة حسب ما هو مطلوب: (١٠ علامات)

المجال	التسويق التقليدي	التسويق الإلكتروني
١- التكلفة		
٢- الزمان والمكان		
٣- وسائل الإعلام		
٤- التواصل مع الزبائن		
٥- المعاينة للبضاعة		

ب) هناك وسائل متعددة للدفع في التجارة التقليدية منها بطاقة الخصم (الدّين)، اذكر أربعاً من خصائص هذه البطاقة. (٨ علامات)

يتبع الصفحة الثالثة/،،،،

### الصفحة الثالثة

#### السؤال الخامس : ( ١٨ علامة)

أ) تسعى إدارات البنوك والمؤسسات المالية الراغبة في إنشاء بنوك انترنت تحقيق مجموعة جوانب لضمان نجاح وبناء ميزة تنافسية، اذكر أربعة من هذه الجوانب. (٨ علامات)

ب) وضّح الفرق بين الاستجابة الإيجابية والاستجابة السلبية لردّة فعل الزبائن على رسائل الشركة التسويقية. (٦ علامات)



ج) من أنواع حواجز العبور (برنامج حاسوبي بسيط) بيّن كيف يعمل واذكر ثلاثة من وظائف هذا البرنامج. (٤ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

الدارة الامتحانات والاختبارات



المبحث : تجارة الالكترونية ص / ٢  
الفرع : الادارة والمعلوماتية

مدة الامتحان : ٢٠ د  
التاريخ : ١٠ / ١١ / ٢٠١٦

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية:
	السال الأول (٤٤ علامة)
١٦٥	٢ (٤) المتعدد عددا ما يأتي: [ علامته تلك اعامة صححة ] (١٠ علامات) ١. الجاهل بالالكترونية: [ هي جرائم التي أوجهها شركة الانترنت ] أو التي تنوعت كسرة ارتسام بطاقات الائتمان للترار من الانترنت (أو) سرة كلمات مرور الخاصة بالمرور الى مواقع معينة (أو) عمليات لسرقة البيانات ومعدلات لشكة مباشرة على [ عمليات لدمها من سوار كائنه من وافل لشبكة أو من خارجها ] (علاوة على ذلك فوج من الجرائم الالكترونية)
٢٠٤	٣ نظام لرفع: مجموعة من وسائل وادوات التي تسهل عملية لتبادل التحول عبر وسائل لرفع / طيل لا لتواصل التي تنتج عن نشاطات لرفع AWAZEL LEARN 2 BE
٢٠٤	٣. التيكات الالكترونية: هي سائل للترقية حوكمه ومؤمنة برسلا مصدر لتسهل في مستلم لتسهل (معالجة) [ أو ] على الجاهل والالكتروني لتسهل لرفع
٢٥٧	٤. ماسب مدى رضا الزبائن: [ نظام لشكات بالعرف على مدى رضا الزبائن ] عبر لمنتجات طبعه لهما [ لخدمات لخدمه طبعه ] من هذلك معلومات تعملوه عليها من الزبائن لساند لشكة / لشكات من اي شعور لمنتجاتها أو سائل تواجده على شها .
٢٥٨	٥. لتوسع في علاقته مع الزبائن: لتوسع في علاقته معني اطالة زمه وهو لعلزم لتقيد زطول فترة مكنة / وزيادة لمنتجات التي يتعم بها لمنتجات
١٦٨	(ب) تنظيم نظام الجاسب للزبائن: [ علامته تلك اعامة صححة ] (٦ علامات) ١. كخدمة / كادارة / كبرهان / كاعلمة
٢٤٢	٦. دور ادارة علاقة الزبائن في لفعال [ علامته تلك اعامة صححة ] (٦ علامات) ١. تقوم لشكة بعرض منتجاتها الشوية ٢. توفر لشكة لمنتجات للزبائن التي تتاحها لتماما لتماما ٣. مزود الزبون لشكة بالمقابل بمعلومات صالحة سوار عند استفادته من سلة او فدية ما / أو ليه امور اخرى .

إذا كتبت نصي معي احموا لبقا  
من طرارة لهن

الاجابة النموذجية

رقم الصفحة  
في الكتاب

السؤال الثاني (٢٢) علامة (٤)

(٤) حمله كمرحاضاً قديماً [ علامته مكررة بكل اجابة موقفة ] (العلامات)

١٦٥ ٠١٢ لأنه شبكة الانترنت تتميز بالانتعاش ، وان نظام السيطرة المركزية كامل

٢٠١ وذلك لتجميع المزارع على استخدام البطاقات ، بحيث يعطى لعدة لقطه ليعمل

(عناصر البطاقات) ، واستعداد المبالغ التي قدمت على حسابها اذا لم يقربها ، او  
المقترض على حسابها / حسابات تحت م عمليات التحليل ٢٠٨

٢١٢ ٠٣٢ حمله لعموله لأنه تم تنفيذ لسيارات (حسابات) ليعرف لربح ، ولتتبع

باجراءات المتقدمة كامل

٢١٣ ٠٤٢ صيانة المزارع ، للاطلاع على المزارع في المزارع (اف) تتبع

تتبع احوال المزارع التي تم تنفيذها لطلب او بعد فترة من الزمن .

٢٠٤ ٠٥٢ تنفيذ المزارع التجارية ، ولتتبع استخدام السيارات ، لأنه لها تأثير قانوني كامل

١٧٤ (٥) محركات (سيارات) هو من المزارع [ علامته مكررة بكل اجابة موقفة ] (العلامات)

٢٠١ ٠١٢ لتتبع (هو من المزارع) لقرودسات ، وذلك حسب استخدام المزارع

مضارة للقرودسات .

٢٠٢ ٠٢٢ هو من المزارع لتتبع منع استخدام المزارع من تشغيل المزارع على المزارع

الاستخدام في الشبكة لتتبع

٢٠٣ ٠٣٢ هو من المزارع لتتبع المزارع المزارع المزارع المزارع

٢٢٧ (٥) البريد الإلكتروني . [ علامته مكررة بكل اجابة موقفة ] (العلامات)

٢٠٤ ٠٤٢ سهولة الاستخدام

٢٠٥ ٠٥٢ السرعة التي تتميز بها

٢٠٦ ٠٦٢ التكلفة المعدنية مضارة مع الوسائل التي تتميز بها

(اي معنى)

رقم الصفحة  
في الكتاب

السؤال الثالث (٢٠ علامة)

١٧٨ (١) كتبه لي Good Morning [ علامة لكل اجابة صحيحة ] (٦ علامات)

١. عدد الحروف = عدد الحروف والعلامات = ١٣ - ٤ = ٩  
عدد الحروف

كبيره او صغيره  
اي الحروف التي تكون في  
الاول



G	d	o	i
o	r	n	
o	M	n	g

٢. لي كتبه Good morning

٣٢٥ (٥) ١. عرفني مناسف تكونه معنونه ومناصف لما تقدمه لثيرة لتعليبه

٢. اظها صولة اناز علامت لثراء وتصيل لثناع في لثريه

٣. اصناع لثريان ونصاينه امارات اسمه لثلصات لثريه

٤. توثير الكفايه/لثريه لثريه كفايه تزويده بالسلفه

٥. توثير صلوات كاطلة عمه لثريه لثريه

٦. توثير املايه للاصايه عمه ايه لثريه لثريه

٧. توثير لثريه لثريه لثريه

٨. علامت : علامت لثريه لثريه لثريه

[ علامت : علامت لثريه لثريه لثريه ]

(٦ علامت)

(٥)

٢١٥ (٥) (٤) (١) الذات التي تقدم

لثريه لثريه لثريه لثريه لثريه لثريه

لثريه لثريه لثريه لثريه لثريه لثريه

لثريه لثريه لثريه لثريه لثريه لثريه

اي حركة في صابه

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال البرزخ (١٨ علامة) (P) [ علامته بكل اجابة صحيحة ] ( ١٠ علامات )	
	استوي لتقدير	استوي لتقدير
٢٢٩	عالية	متوسطة / قليلة
٢٢٢	عدد	عدد / قليل
٢٢٣	لصنف / الجود / التفرد	تعدد / الجود / التفرد
٢٢٤	المعاني والقيم	القيم والصفات
٢٢٥	الصفات	الصفات
٢٢٦	الصفات	الصفات
٢٢٧	الصفات	الصفات
٢٢٨	الصفات	الصفات
٢٢٩	الصفات	الصفات



(ب) مبادئ بطاقة الخصم (البرزخ) [ علامته بكل اجابة صحيحة ] ٨ علامات ٢٥٠٠ - ٢٠١

١. يكون إصدار هذا النوع من البطاقات مشروطاً بفتح الحساب المصرفي لدى البنك، أو ايداع مبلغ لدى المؤسسة المالية المصرفية للبطاقة

٢. تتصلب من المشتري اذ فاك رشي خاص بالبطاقة من فندك جهاز نقاط البيع.

٣. لا يسع باتمام عملية الشراء اذا قل الرصيد عند قيمة الشراء.

٤. كلما استعمل العميل البطاقة - يتقدم لبنكه بمصدر بالسياسة مباشرة من صانه/البراد قيمة الفاتورة الواردة منه كما في

رقم الصفحة  
في الكتاب

السؤال الخامس (الاعلان)

٢٠٢٢٢٢٢

(٥) [ عمل مذموم لانه اجابة صحيحة ] (٨ علامات)

١. تمييز الخصال الحسنة والسيئة في القصة

٢. تبني المهذب الرتبة للصدق والمصطفى.

٣. توضيح الدعوى الداعية لذكره على الترتيب

٤. مناقشة عذرات الراكف مع الدائرة



٢٥٠

(ب) الضمير عند الاستجابة والسيئة لسيئة (٨ علامات)

الاستجابة لسيئ

الاستجابة للسيئة

١. يتم اعتماد الزمان لانه

١. يتم اعتماد الزمان لانه كما هو

لم يتصوروا للرسالة والالتزام

الالتزام على الرسالة والالتزام

٢. يتم الاتصال مع الزمان

٢. يتم الاتصال مع الزمان

الانذار لم يتصوروا للرسالة والالتزام

٣. يتم الاتصال معهم

٣. يتم الاتصال معهم

٣. يتم الاتصال معهم

(٤) لانه لم يتصوروا في عمليات الافاء

٤. يتم الاتصال معهم

و تعبا

١٧٢

(ج) عواقب اليوم (شراخ و سولج و سولج)

١. عواقب اليوم (شراخ و سولج و سولج)

٢. عواقب اليوم (شراخ و سولج و سولج)

٣. عواقب اليوم (شراخ و سولج و سولج)

٤. عواقب اليوم (شراخ و سولج و سولج)

٥. عواقب اليوم (شراخ و سولج و سولج)

٦. عواقب اليوم (شراخ و سولج و سولج)

[ علامة لعمارة وتلاوة علامات للوظائف ] (٤ علامات)