



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٥ / الدورة الشتوية

(ورقة عمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ دقيقة

اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٣٠/١٢/٢٠١٤

المبحث : التجارة الالكترونية / المستوى الثالث
الفرع : الإدارة المعلوماتية

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥) ، علماً بأن عدد الصفحات (٢) .

السؤال الأول : (١٨ علامة)

(٥ علامات)

أ) عند خمسة من التهديدات الأكثر شيوعاً في أنظمة الشبكات المتصلة بالانترنت.

(١٠ علامات)



ب) ما المقصود بكل مما يأتي:

- كلمة السر.
- للبصمة العضوية.
- موثوقية التراسل.
- التسويق بمفهومه التقليدي.
- البطاقة الذكية.

ج) من أنواع حواجز العبور موجهة للمسارات وتنقية (فلتر) الحزم. عدد الوظائف التي يقوم بها هذا الحاجز.

(٣ علامات)

السؤال الثاني : (٢٠ علامة)

(٨ علامات)

أ) في مجال جرائم الحاسوب عالج القانون الأردني جرائم الحاسوب من عدة نواحي.
عدد أربعة من الأمور التي عالجها القانون الأردني في هذا المجال.

(٦ علامات)

ب) هناك وسائل دفع الكتروني في أنموذج التجارة الالكترونية شركة إلى شركة (B TO B) .
عدد هذه الوسائل.

ج) يمكن تقسيم مواقع البنوك الالكترونية على الانترنت حسب الخدمات التي توفرها إلى ثلاثة مستويات.

(٦ علامات)

عدد هذه المستويات الثلاثة وبيّن ما يتم في كل مستوى من عمليات.

يتبع الصفحة الثانية/،،،،،

الصفحة الثانية

السؤال الثالث : (٢٠ علامة)

أ) يمكن استخدام وسيلة الدفع لأكثر من نوع من أنواع التجارة الالكترونية اعتماداً على عدة معايير. انكر هذه للمعايير. (٦ علامات)

ب) إن تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي يُعد مهماً لضمان نجاح الأعمال البنكية ويستلزم القيام بعدة أمور للتحوّل إلى كيان تسويقي، انكر ثلاثة منها. (٦ علامات)

ج) تتكوّن شبكة التحويل المالي الالكتروني التي ترتبط بها البنوك من مجموعة من الشبكات، عدّد هذه الشبكات. (٨ علامات)



السؤال الرابع : (٢٢ علامة)

أ) علّل كلاً ممّا يأتي: (٨ علامات)

- ١- من الضروري حماية خادم الويب والبيانات المُخزّنة وذلك لحماية الشبكات في نمو التجارة الالكترونية.
- ٢- يُعد البنك المركزي قلب الجهاز المصرفي.
- ٣- يُعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال إدارة العلاقة مع الزبائن من العوامل الأساسية لنجاح الشركة في بناء علاقة جيدة.
- ٤- تسعى الشركات لقياس رضا المستهلكين عن التعامل معها وتحليل آرائهم في الخدمات التي توفرها لهم.

ب) زاد اهتمام الشركات والمؤسسات بإدارة العلاقة مع الزبائن ويعود ذلك إلى عدة عوامل، انكر ثلاثة منها. (٦ علامات)

ج) عند بناء صورة واضحة لصفات العملاء المحتملين لمنتجات الشركة هناك عدّة عناصر يجب تحديدها. انكر أربعة منها. (٨ علامات)

السؤال الخامس : (٢٠ علامة)

أ) هناك معلومات يجب توافرها على موقع الشركة تُعزّز خدمات ما بعد البيع، انكر أربعة منها. (٨ علامات)

ب) عدّد الشرائح المختلفة من الزبائن التي تستهدفها إدارة المحافظة على الزبائن. (٦ علامات)

ج) يتضمّن النظام التحليلي في نظام إدارة علاقات الزبائن المحوسب مجموعة من العمليات، عدّها. (٦ علامات)

مدة الامتحان : ١١٤ / ١٢ / ٢٠
التاريخ : ٢٠ / ١٢ / ٢٠١٤

المبحث : التجارة الإلكترونية
الفرع : الإدارة المعلوماتية

اجابة السؤال الأول ١٨ علامة

الفرع (أ)

التحديات الأكثر شيوعا في أنظمة الشبكات المتصلة بالانترنت خمس علامات علامة لكل نقطة صحيحة من

ص ١٦٦-١٦٧

النقاط الاجابة

- ١- الفيروسات التقليدية والبرامج الخبيثة
- ٢- الاختراق / الهكر
- ٣- احتيال البطاقة الائتماني
- ٤- انتحال الشخصية
- ٥- حجب الخدمة
- ٦- التنصت / التجسس
- ٧- الوصول غير المخول من قبل الداخليين

أول خمسة



الفرع (ب)

ما المقصود بكل مما يأتي : عشرة علامات علامتان لكل اجابة صحيحة

كلمة السر : مجموعة من الحروف والارقام تتم طباعتها عند الدخول الى النظام
البصمة العضوية : نظام يهتم بالتحقق من شخصية الفرد استنادا الى الخصائص الفسيولوجية والسلوكية كبصمة العين والصوت

ص ١٦٩

ص ١٧٠

موثوقية التراسل: ان يكون لدى طرفي تبادل البيانات القدرة على التحقق من هوية الطرف الاخر والتعريف بنفسه

ص ١٧٦

التسويق بمفهومه التقليدي : جميع النشاطات التي يقوم بها البائع بهدف التأثير على المشتري وسلوكياته واقناعه بشراء سلعة

البطاقة الذكية: بطاقة تستخدم شريحة مدمجة او معالج دقيق لها القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها ص ٢٠٨

الفرع (ج)

الوظائف التي يقوم بها حاجز العبور موجه المسارات وتقنية (فلتر) الحزم

ص ١٧٢

٣ علامات علامة لكل اجابة صحيحة من الاتي

- ١- تصفية حزمة البيانات الواردة الى شبكة المؤسسة الداخلية
- ٢- تحديد المسار الذي سيتم توجيه الحزم له فيما لو سمح لها بعبور الحاجز
- ٣- يوفر حماية بسيطة للمؤسسة ولكنها رخيصة ولا تعيق اداء الشبكة



أول أربع نقاط

الفرع (أ)

أربعة من الأمور التي عالجها القانون الأردني في مجال جرائم الحاسوب ٨ علامات

علامتان لكل إجابة صحيحة من الآتي تؤخذ أول أربع إجابات للطلاب ص ١٨٩-١٩٠

- ١- يعاقب بالحبس أو بالغرامة أو بكلا العقوبتين كل من ينشئ شهادة توثيق (الشهادة الرقمية) لغرض الاحتيال
- ٢- يعاقب من يقدم معلومات غير صحيحة لجهة توثيق المستندات الالكترونية لغايات إصدار شهادة توثيق أو إلغاؤها بالحبس أو بالغرامة
- ٣- تعاقب جهة توثيق المستندات الالكترونية بالغرامة اذا قدمت معلومات غير صحيحة أو إفشاء أسرار احد عملائها
- ٤- كل من يرتكب فعلا مجرما في القانون مثل الاحتيال باستخدام الوسائل الالكترونية يعاقب بالحبس أو الغرامة
- ٥- حماية المشتري وأمان عمليات الدفع الالكتروني من واجب المؤسسة المالية التي تمارس عمليات التحويل والدفع الالكتروني
- ٦- حجبية العقود الالكترونية والاعتراف بالمعاملات الالكترونية
- ٧- الضرائب حيث لم تحدد ضريبة على المعاملات الالكترونية
- ٨- التوثيق حيث تم وضع بعض القواعد اللازمة لضمان إعطاء التوقيع الالكتروني فعالية التوقيع اليدوي

الفرع (ب)

وسائل دفع الكتروني في نموذج التجارة الالكترونية شركة الى شركة B TO B

٦ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي : ص ٢٠٤

- ١- شبكات التحويل المالي الالكتروني electronic fund transfer
- ٢- الاعتماد البنكي letter of credit
- ٣- الشيكات الالكترونية E-checks

تعتمد اللغة الانجليزية لوحدها إذا كانت الإجابة صحيحة وخالية من الأخطاء الإملائية

الفرع (ج)

مستويات تقسيم مواقع البنوك الالكترونية على الانترنت حسب الخدمات التي توفرها

٦ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي : ص ٢١٥

- ١- موقع الخدمات : حيث يقدم البنك معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية
- ٢- الموقع التفاعلي: بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل والاتصال بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة الطلبات
- ٣- موقع خدمة الحركات المالية: حيث يسمح البنك فيه للعميل بالوصول الى حساباته وإدارتها

اجابة السؤال الثالث ٢٠ علامة

الفرع (أ)

معايير استخدام وسيلة الدفع لأكثر من نوع من أنواع التجارة الالكترونية

ص ٢١١

ثلاثة معايير ٦ علامات لكل نقطة صحيحة من الآتي:

شبا زل حاك

١- طبيعة عملية التبادل الالكتروني

٢- اسلوب حماية عملية الدفع

٣- طريقة التسوية او المقاصة

٤- المخاطرة المتعلقة بعملية الدفع الالكتروني والتزوير والاحتيال

الفرع (ب)

ان تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي يعد مهما لضمان نجاح الاعمال البنكية ويستلزم القيام بعدة أمور

للتحول إلى كيان تسويقي

ص ٢٢٢-٢٢٣

ثلاثة معايير ٦ علامات لكل نقطة صحيحة من الآتي:

١- استخدام ادوات التكنولوجيا الحديثة في نشر ادوات التسويق المصرفي/حول العالم مثل استخدام شبكة

الانترنت في الدعاية للبنك

٢- تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم/من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع

المصرفي

٣- تطوير بحوث السوق أو جمع تطورات السوق واتجاهاته وفحصها وتحليلها

٤- مراقبة المعلومات التي تتضمن قياس انطباع العملاء عن مزيج الخدمات المقدمة

الفرع (ج)

الشبكات التي تتكون منها شبكة التحويل المالي الالكتروني التي ترتبط بها البنوك

ص ٢١٧

٨ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي:

١- شبكات الصراف الآلي ATM

٢- شبكة نقاط البيع أو Electronic Point of Sale

٣- شبكة المقاصة الآلية ACH

٤- شبكة التحويل الدولية Swift

Epos

الفرع (أ)

علل ٨ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي وتجزأ الإجابة:

- ١- من الضروري حماية خادم الويب؛ حتى يستمر الخادم بعمله ولا يتمكن من الوصول للبيانات إلا الأشخاص المخولين ولا يتمكن من تغيير البيانات إلا الذين لديهم صلاحيات
- ٢- يعد البنك المركزي قلب الجهاز المصرفي؛ لأنه يشرف على النشاط المصرفي بشكل عام ويقوم بإصدار أوراق النقد ويحتمل على استقرار قيمتها
- ٣- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال إدارة العلاقة مع الزبائن .. لانها توفر قدرة كبيرة على جمع البيانات وتخزينها ويمكن باستخدامها استخراج معلومات مفيدة في التعرف على الزبائن ومتابعة طلباتهم والإصاح عن رغبتهم ..
- ٤- تسعى الشركات لقياس رضى المستهلكين عن التعامل لأن رضى المستهلك عن الشركة ومنتجاتها يفود إلى ثبات تعامله مع الشركة واستمرار العلاقة معها وتفضيله للشراء منها/ ص ٢٥٧-٢٥٨

الفرع (ب)

زاد اهتمام الشركات والمؤسسات بإدارة العلاقة مع الزبائن ويعود ذلك إلى عدة عوامل، اذكر ثلاثة منها

ص ٢٤٣

٦ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي

- ١- التقدم المطرد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات
- ٢- انتشار استخدام شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سهلة
- ٣- ازدياد رغبة الزبائن أنفسهم في الحصول على المعلومات عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات وتوجههم لاستخدام الانترنت
- ٤- ازدياد التنافس بين الشركات واستخدامها للتقنيات الحديثة للوصول الى الانترنت

الفرع (ج)

أربعة من العناصر يجب تحديدها عند بناء صورة واضحة لصفات العملاء المحتملين لمنتجات الشركة

ص ٢٤٧

٨ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي

- ١- قدرات المستهلك المالية والشرائية
- ٢- التوزيع الجغرافي للمستهلكين
- ٣- طريقة او طرق الشراء المفضلة لدى المستهلك
- ٤- ثبات المستهلك في علاقته مع المزودين
- ٥- البعد الثقافي

الفرع (أ)

أربع معلومات يجب توافرها على موقع الشركة تعزز خدمات ما بعد البيع،

٨ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي تؤخذ أول أربع إجابات للطلب ص ٢٥٧

١- إعطاء العميل مدة من الزمن لإلغاء عملية البيع واسترجاع ما دفعه من ثمن

٢- الاستجابة لأي استفسار من العميل عن السلعة واستخدامها

٣- الإسراع في الرد على أية رسالة يرسلها العميل فيها ملاحظات عن السلعة التي قام بشرائها

٤- الاهتمام بالعميل شخصيا

٥- توفير خدمة الأسئلة المكررة على الموقع

٦- المساعدة في تكوين المجتمعات الالكترونية

FAO

الفرع (ب)

الشرائح المختلفة من الزبائن التي تستهدفها إدارة المحافظة على الزبائن

ص ٢٥٣-٢٥٤

٦ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي

١- المحافظة على الزبائن الذين سبق لهم التعامل مع الشركة وقاموا بعمليات شراء مباشر من منتجاتها	المحافظة على الزبائن الذين سبق لهم التعامل مع الشركة وقاموا بعمليات شراء مباشر من منتجاتها
٢- المحافظة على الزبائن الذين قاموا بزيارة موقع الشركة على الشبكة اكثر من مرة	المحافظة على الزبائن الذين قاموا بزيارة موقع الشركة على الشبكة اكثر من مرة
٣- المحافظة على الزبائن الذين استجابوا للرسائل الالكترونية التي أرسلتها الشركة إليهم	المحافظة على الزبائن الذين استجابوا للرسائل الالكترونية التي أرسلتها الشركة إليهم

الفرع (ج)

العمليات التي يتضمنها النظام التحليلي في نظام إدارة علاقات الزبائن المحوسب

ص ٢٦١

٦ علامات علامتان لكل نقطة صحيحة من الآتي

١- تحليل معلومات الزبائن المختلفة ويشمل المناطق السكنية والقدرة الشرائية

٢- تحليل توجهات الزبائن من خلال متابعة مشترياتهم

٣- تحليل آراء الزبائن فيما تبيعه الشركة