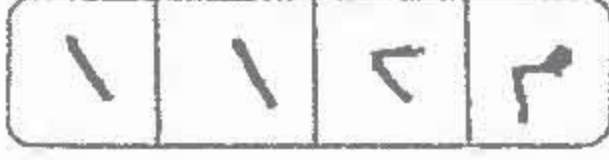
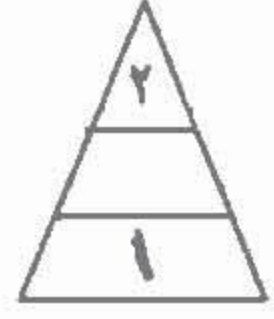




الجمهورية العربية السورية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٢ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

المبحث : التجارة الالكترونية / المستوى الثالث

اليوم والتاريخ : الثلاثاء ١٧ / ١ / ٢٠١٢

الفرع : الإدارة المعلوماتية

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٦) ، علماً بأن عدد الصفحات (٤) .

السؤال الأول : (١٠ علامات)

يتكوّن هذا السؤال من (١٠) فقرات، أنقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع إشارة (✓) بجانب الفقرة الصائبة، وإشارة (✗) بجانب الفقرة الخاطئة:

١- تتميز شبكة الإنترنت بالانفتاح والسيطرة المركزية.

٢- تعمل حواجز العبور في الشبكات على منع الفيروسات وتستطيع منع المستخدم الداخلي من تحميل البرامج.

٣- التشفير باستخدام البرمجيات يُعد أقل كلفة وأقل حماية من التشفير بالأجهزة.

٤- عند استخدام التوقيع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية يستطيع المرسل إنكار عملية الإرسال.

٥- البطاقة التي تتقاضى البنوك رسوماً على إصدارها وتجديدها هي بطاقة التمجيد على الحساب (Charge Card).

٦- تزداد أهمية التسويق بازياد التنافس بين الشركات في السوق.

٧- تُعدّ سرية التراسل من المخاطر الأمنية لتكنولوجيا المعلومات وتعني الاطلاع على البيانات أو المعلومات المتراسلة من قبل طرف ثالث.

٨- شبكة أجهزة الصراف الآلي تُمكن العميل من سحب مبالغ مالية من أجهزة صراف آلي تابعة لبنوك أخرى.

٩- يُشارك البنك المركزي الحكومة في رسم سياساتها المالية والنقدية.

١٠- يُعدّ اتصال البريد الإلكتروني مع المستهلك الخطوة الأخيرة في عملية التسويق الإلكتروني الناجح.

يتبع الصفحة الثانية...

الصفحة الثانية

السؤال الثاني: (٤ اعلامة)

يتكوّن هذا السؤال من (٧) فقرات، لكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح. انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع بجانبها رمز الإجابة الصحيحة:

١- تُعتبر أرقام حسابات العملاء في البنك مثلاً على:

- (أ) البيانات والمعلومات السريّة
(ب) البيانات والمعلومات الخاصة
(ج) البيانات والمعلومات المملوكة
(د) البيانات والمعلومات العامة.

٢- إعادة النص إلى وضعه الأصلي باستخدام مفتاح أو خوارزمية معينة عند الطرف المستقبل تعرف بـ:

- (أ) الشهادة الرقمية
(ب) التشفير
(ج) فك التشفير
(د) التصديق الإلكتروني.

٣- طريقة الدفع المفضلة لدى أغلبية التجار هي:

- (أ) الدفع عن طريق البطاقات
(ب) الدفع نقداً
(ج) الدفع عن طريق الشيكات
(د) التحويل المالي.

٤- أدى التطور في تكنولوجيا التجارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات إلى:

- (أ) دخول شركات ومؤسسات غير بنكية إلى سوق الخدمات البنكية والمالية.
(ب) طول الفترة الزمنية اللازمة لتطوير خدمات جديدة.
(ج) عدم التزام البنك بالمحافظة على خصوصية معلومات العميل وسريتها.
(د) زيادة كلف التشغيل في البنوك.

٥- الشبكة التي تُعدّ البنية الأساسية المعتمدة في تبادل الرسائل المصرفية والمالية وتعمل على نقل التعليمات

من بنك لآخر بسرعة فائقة هي:

- (أ) شبكة الصراف الآلي (ATM)
(ب) شبكة نقاط البيع (EPOS)
(ج) شبكة المقاصة الآلية (ACH)
(د) شبكة التحويل الدولية (SWIFT)

٦- تسعى المؤسسات باختلاف أنواعها إلى زيادة عدد الزبائن والمعاملين معها من خلال:

(أ) استقطاب مستهلكين جدد وجذبهم للشبكة وموقعها الإلكتروني.

(ب) زيادة المبيعات دون النظر إلى زيادة الأرباح.

(ج) الاهتمام بشريحة معينة من الزبائن.

(د) التقليل من المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة للمتعاملين معها.

٧- التحديث المستمر للمعلومات والخدمات المتوافرة على الموقع الإلكتروني للشركة يهدف إلى:

(أ) الاهتمام بزبائن جدد وعدم الاهتمام بالزبائن السابقين.

(ب) الاكتفاء بالتقييم الداخلي وعدم الأخذ بالتغذية الراجعة من المستهلك.

(ج) المحافظة على المستهلك بإيقائه لأطول فترة ممكنة عند زيارته للموقع الإلكتروني.

(د) الاكتفاء بالتوزيع الجغرافي للمستهلكين الجدد فقط.

يتبع الصفحة الثالثة...

الصفحة الثالثة

السؤال الثالث: (٨ علامة)

أ) تعتبر الفيروسات أحد التهديدات الأكثر شيوعاً في أنظمة الشبكات المتصلة بالإنترنت، اذكر أربعة تهديدات أخرى. (٨ علامات)

ب) تستخدم عدة مؤسسات تجارية في بلدان مختلفة أحد أساليب يوليوس قيصر في تشفير محتوى الرسالة المتراسلة عبر شبكة الإنترنت كما في الجدول الآتي، ادرس الجدول، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه: (١٠ علامات)

T	C	I	O
H	E	F	U
E	∇	T	S
∇	I	Y	A
P	S	∇	N
R	∇	T	D
I	F	H	

٢- اكتب النص بعد التشفير.

١- اكتب النص الأصلي قبل التشفير.

٤- هل تمّ التشفير باستخدام الصفوف أم الأعمدة؟

٣- ما نوع التشفير المستخدم؟

السؤال الرابع: (٢٢ علامة)

أ) عرف المفاهيم والمصطلحات الآتية:

١- الفيروسات.

٢- الجرائم الإلكترونية.

(٦ علامات)

ب) أكمل الجدول الآتي والذي يُمثل مقارنة بين التسويق التقليدي والتسويق الإلكتروني: (٨ علامات)

التسويق الإلكتروني	التسويق التقليدي	وجه المقارنة
		التكلفة (منخفضة / عالية)
		الزمان والمكان (محدد / غير محدد)
		المعاينة المباشرة للسلع (ممكنة / غير ممكنة)
		التواصل مع الزبائن (مباشر / غير مباشر)

ج) ترغب إحدى الشركات في بناء موقع لها على شبكة الإنترنت؛ لتسويق نفسها ومنتجاتها. اذكر أربعة

متطلبات تساعد الشركة على إنجاح موقعها الإلكتروني وتزيد من عوامل تطويره. (٨ علامات)

يتبع الصفحة الرابعة.....

الصفحة الرابعة

السؤال الخامس: (١٨ علامة)

- أ) يمكن تقسيم مواقع البنوك الإلكترونية على شبكة الإنترنت حسب الخدمات التي توفرها، إلى ثلاثة مستويات من المواقع، اذكر هذه المستويات. (٦ علامات)
- ب) هناك عدة جوانب يجب أن يقوم بها البنك لضمان نجاح أعماله البنكية الإلكترونية وبناء ميزة تنافسية، اذكر ثلاثة من هذه الجوانب. (٦ علامات)
- ج) يُعتبر النموذج (مستهلك إلى مستهلك) الذي يدل عليه الاختصار (C2C)، أحد نماذج التجارة الإلكترونية، اذكر ثلاثة نماذج أخرى مع ذكر الاختصار الدال على كل منها. (٦ علامات)

السؤال السادس: (١٨ علامة)

- أ) اذكر ثلاثة إجراءات يجب أن يتخذها حاملو بطاقات الائتمان لحمايتهم من الاحتيال عند الشراء عبر الإنترنت. (٦ علامات)
- ب) يتكوّن نظام علاقات الزبائن المُحوسَب من ثلاثة أنظمة فرعية هي: (النظام العمليّ، النظام التفاعلي، النظام التحليلي)، انقل الجدول الآتي إلى دفتر إجابتك، ثم قم بتعبئة العمود الثاني بالنظام الفرعي المناسب مقابل العمليات أو الوسائل في العمود الأول: (١٢ علامة)

العمليات أو الوسائل	النظام الفرعي
١) تحليل مشتريات الزبائن والتطور الذي يطرأ عليها من حيث الكميات والأنواع.	
٢) مواقع الإنترنت.	
٣) المساعدة في حل المشاكل التي تواجه الزبائن بعد الشراء.	
٤) الاتصال مع الزبائن بالرسائل القصيرة.	
٥) عرض السلع وخصائصها وبيان إيجابياتها.	
٦) التعرف على الشرائح السكانية الأكثر تعاملًا مع الشركة.	

انتهت الأسئلة



بسم الله الرحمن الرحيم
امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٢ (الدورة الشتوية).

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث: التجارة الإلكترونية - المستوى الثالث
الفرع: الإدارة المعلوماتية

مدة الامتحان: ١٥٠ دقيقة
التاريخ: ١٧ / ١ / ٢٠١٢

الإجابة النموذجية:

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الأول:		
١٦٥	أو خطأ	أو لا	X - ١
١٧٣	خطأ	لا	X - ٢
١٨٧	صحيح	نعم	✓ - ٣
١٨٣	خطأ	لا	X - ٤
٢٠١	صحيح	نعم	✓ - ٥
٢٣٢	صحيح	نعم	✓ - ٦
١٧٦	خطأ	لا	X - ٧
٢١٧	صحيح	نعم	✓ - ٨
٢١٣	صحيح	نعم	✓ - ٩
٢٣٧	خطأ	لا	X - ١٠
كل إجابة صحيحة علامة واحد أعلى ١٠ علامات			

السؤال الثاني:

١٧٥	البيانات والمعلومات السرية	أو	P - ١
١٧٧	فكر السفر		C - ٢
٢٠٢	الرفع نقدًا		B - ٣
٢١٤	دعوات شركات ومؤسسات غير نزيهة		P - ٤
٢٢٥	سحابة التخزين السحابية (SWIFT)		D - ٥
٢٤٥	استقلاب مستهلكين جديدين		P - ٦
٢٤٧	الحافلات المستقلة بإبقاء لأطول فترة ممكنة		C - ٧
(كل إجابة صحيحة علامة واحد أعلى ١٠ علامات)			

الإجابة النموذجية:

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثالث : تعتمد اول اربع اجابات

ولا تعتمد الفدرسات كاجابة

١- الافتراق

٢- احوال البطاقة الائتمانية الاجابة بالالفه لثلاثين ١٦٧

٣- احوال الشخصية

مقدمة

٤- حيب الحروف

٥- التنصت

٦- الوصول غير المخول من قبل الراجلين

﴿ لا يجوز اربع اطراف - صحيحة لكل واجابة صحيحة ﴾

علامات وحيد أعلى A. علامات

٧

١- THE PRICE IS FIFTY THOUSAND

لا يعتمد بلثنتي لثلاثين لاصلي (٣ علامات لا يجزأ)

٨

TCTOHEFUEVTSDIYAPSONRVTDIHFH

ملاحظة: لو كانت الكتابة لثلاثين الاصل وانها لا تفرع عن الترميز
ط وبعده بصيغة صحيحة فتم اعتماد الاجابة

(٣ علامات لا يجزأ)

٣- التبديل (علامتان)

٤- الصفوف (علامتان)

(الحمد لله كل لعلامات لهذا الفرع ١٠ علامات)

الإجابة النموذجية:

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع:

١٦٦

١- العنصرات: برامج أئدها أصحاب الهدف التخصيب
وتحليل البيانات من أجهزة الحاسوب
(معلومات) × تجزأ

١٦٥

٢- الجرائم الإلكترونية:
نوع جديد من الجرائم أو حدثا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
(الانترنت) تمثل بسرقة البيانات والمعلومات
ومصادر المورد وأرقام بطاقات الائتمان وعزلها، (معلومات)
بالمعنى
علاوة على ذلك:
أي ما جابة أفرى تدل على المعنى الصحيح تعتمد
الحداثة على لعلاقات هذا الفرع هو ٦ علاقات

ب	وجه المقارنة	السوق التقليدي	السوق الإلكتروني
٢٣٣	التكلفة	عالية	منخفضة
٢٣٩	الزحام والمخاطر	محدود	غير محدود
٢٣٢	المعاملة المباشرة للسلع	ممكن	غير ممكن
٢٣٢ منه مشكل	التواصل مع الزبائن	مباشر	غير مباشر

لكل علاقة صفحة واحدة واحدة وجد أعلى ٨ علاقات

(٢٣٤)

(٢٣٥)

١) محتوى الموقع

٢) تصميم واجهة الموقع

٣) سياسة الشركة في تحديد الأسعار

٤) قياس نسبة الانتشار في السوق الإلكتروني

ملاحظة: علامتان لكل علاقة واحدة وجد أعلى ٨ علاقات

ولا تستط الإجابة كما للتدرب الأداة، وتعد كل إجابة تدل المعنى

الإجابة النموذجية:

السؤال الخامس: ١٨ علامة

رقم الصفحة
في الكتاب

<10

- (٢) ١- موقع خدمات المعلومات أو Informational
٢- الموقع التفاعلي أو Communicative
٣- موقع خدمات المبيعات للمالحة أو Transactional
(علامة واحدة لكل إجابة صحيحة ويجزأ كل ٦ علامات)

<٢٢

- (٣) ١- تميز الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك.
٢- تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي.
٣- توفير الدعم الداخلي لأنظمة بنك الإنترنت.
٤- معالجة خدمات الراجف مع الإنترنت.

<٢٣

ملاحظة: يتم اعتماد أي ثلاث إجابات صحيحة، علامة واحدة لكل إجابة صحيحة ويجزأ كل ٦ علامات

٢٠٣

١ - مستهلك إلى شركة C2B

٢٠٤

١ - شركة إلى مستهلك B2C

٢٠٦

١ - شركة إلى شركة B2B

٢٠٧

١ - الحكومة إلى المستهلك G2C

٢٠٨

ملاحظة: * يعتمد هذه الإجابة كإجابة من الإجابات
الصحيحة لأنها وردت في كتاب صحت أكادوب
الستوى الثالث للفروع الأكاديمية وهو عبارة
صحيحة وردت في صفحة ١٦٣ من كتاب الحاسوب.
* لكل إجابة صحيحة علامة واحدة ويجزأ كل ٦ علامات
علامة للنوع وعلامة للترتيب ~~من كتاب الحاسوب~~

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية: السؤال السادس:
	١- الاحتفاظ بنسخة من أمر الشراء
١١١	٢- عدم إعطاء تفاصيل أرقام البطاقة عبر البريد الإلكتروني أو عبر غرف المحادثة.
١١٢	٣- المراجعة الشهرية لحسابات الشراء الخاصة بالبطاقة الائتمانية.
	٤- استعمال بطاقة الائتمانية واحدة فقط للشراء عبر الإنترنت.
	ملاحظة: ((يتم امتداد أي ثلاث اجابات صحيحة، وتعد اجابة صحيحة علاصتان وكبد أي ٦ علاقات))
١٦٠	١- محلي أو نظام محلي أو محلي
١٦٧	٢- محلي أو نظام محلي أو محلي
	٣- محلي أو نظام محلي أو محلي
	٤- محلي أو نظام محلي أو محلي
	٥- محلي أو نظام محلي أو محلي
	٦- محلي أو نظام محلي أو محلي
	تعد واجابة صحيحة علاصتان وكبد أي ٣ علاقات