



١	١	-
٣	٢	٣

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الشتوية

(وثيقة مضمونة)

مدة الامتحان : ٣٠ دقيقة

اليوم والتاريخ : السبت ٢٠١٣/١/٥

المبحث : التجارة الإلكترونية / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول : (٢٤ علامة)

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

- ١) لوجت الإنترنت نوعاً جديداً من الجرائم أطلق عليه الجرائم الإلكترونية.
- ٢) يوفر موجه الممارات حماية بسيطة للمؤسسة.
- ٣) التشفير ترميز النص بطريقة مفهومة بناءً على خوارزمية معينة عند الطرف المرسل.
- ٤) موثوقية الترامل هي عدم قدرة الشخص الذي قام بإرسال رسالة إلكترونية في ظروف اتصال آمنة وإنكار قيامه بهذا الفعل.
- ٥) لكي يتقبل التاجر البطاقات الائتمانية يجب أن يفتح حساباً خاصاً له في البنك يُسمى حساب التاجر.
- ٦) الدفع بضمنان طرف ثالث من وسائل الدفع الإلكتروني التي تحتاج إلى استخدام بيانات البطاقة الائتمانية للمشتري عند الدفع.
- ٧) البنوك الافتراضية تعتبر أقل كلفة من البنوك العادية لأنها ليس لها أساس على الأرض.
- ٨) تقتصر عضوية شبكة السويفت على البنوك.
- ٩) التسويق الإلكتروني يشمل جميع النشاطات التي يقوم بها المشتري على الإنترنت للشراء الإلكتروني.
- ١٠) أظهرت الكثير من الدراسات أن الأسباب الرئيسية لتسرب الزبائن من شركة إلى أخرى يعود أساساً إلى عدم توفير الشركة الأولى للخدمات الأساسية التي تراقق الشراء.
- ١١) يمتاز البريد الإلكتروني بانتشاره الواسع لسهولة استعماله رغم كلفته العالية.
- ١٢) إدارة علاقات الزبائن هي مجموعة النشاطات والأعمال التي يقوم بها المستهلك لبناء علاقات مميزة مع الشركة.

الصفحة الثانية

السؤال الثاني : (١٧ علامة)

أ) هناك مجموعة من الأساليب المستخدمة للتحقق من هوية المستخدمين الذين يحاولون الدخول إلى خادم الويب. اذكر ثلاثة من هذه الأساليب.

(٦ علامات)

ب) تقسم أنواع البيانات/المعلومات المتبادلة إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت إلى أربعة أنواع. اذكرها.

(٨ علامات)

ج) استخدم طالب التشفير بطريقة التبدل في مصفوفة ذات ثلاثة صفوف لتشفير النص الآتي:

Welcome to Jordan، اكتب النص المشفر مع مراعاة وضع الرمز (∇) للدلالة على الفراغ.

(٣ علامات)

السؤال الثالث : (١٥ علامة)

أ) يُعد الدفع المالي عنصراً متمماً للتجارة سواء التقليدية أم الإلكترونية وتستخدم وسائل متعددة للدفع في التجارة التقليدية، عدد ثلاثاً من هذه الوسائل.

(٦ علامات)

ب) تقدم المصارف التجارية بعض الخدمات المصرفية لعملائها سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات وشركات. اذكر ثلاثاً من هذه الخدمات.

(٦ علامات)

ج) يمكن تقسيم مواقع البنوك الإلكترونية على الإنترنت حسب الخدمات التي توفرها إلى ثلاثة مستويات. اذكرها.

(٣ علامات)

السؤال الرابع : (٢٠ علامة)

أ) قارن بين الدفع نقداً والدفع بالبطاقات من حيث :
١) القبول المالي لدى التجار. ٢) الأمن. ٣) الحاجة إلى معرفة هوية المشتري.

(٦ علامات)

ب) لضمان نجاح بنوك الإنترنت وإنجاح الأعمال البنكية الإلكترونية وبناء ميزة تنافسية لا بد من تحقيق مجموعة من الجوانب. اذكر ثلاثة من هذه الجوانب.

(٦ علامات)

ج) من أسباب نجاح الموقع الإلكتروني للشركة في تحقيق أهدافها التسويقية الاهتمام بمجموعة من متطلبات النجاح وعوامله عند تطويره وإدارته. اذكر هذه العوامل.

(٨ علامات)

السؤال الخامس : (٢٤ علامة)

أ) لنجاح الحملة التسويقية التي تعتمد على الرسائل الإلكترونية لا بد من التخطيط المناسب لهذه الحملة، وتشمل ثلاثة أمور. اذكرها.

(٦ علامات)

ب) تؤدي متابعة الشركة لعملية البيع إلى شعور المستهلك بالارتياح والاطمئنان على مصالحه. اذكر الإجراءات والمعاملات المتعلقة ببيع المطعة.

(١٠ علامات)

ج) النظام التفاعلي مع الزبائن يتيح الفرصة للتفاعل مع الزبائن مباشرة وتبادل الاتصال معهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة اذكر أربعاً من هذه الوسائل.

(٨ علامات)

(انتهت الأسئلة)



مدة الامتحان : $\frac{2}{3}$ ساعة
التاريخ : ١٤/٥/٢٠١٢

المبحث : التجزئة الإلكترونية / ٢٢
الفرع : الإحصاء المتقدمة

الإجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب

Awa2el.net

السؤال الأول (٤٤ علامة) علامتان لكل نقطة صحيحة

رقم الصفحة	الإجابة	رقم الفرع
١٦٥	✓	١
١٧٢	✓	٢
١٧٧	X	٣
١٧٦	X	٤
٢٠٠	✓	٥
٢٠٧	X	٦
٢١٥	✓	٧
٢٢٠	✓	٨
٢٢٢	X	٩
٢٥٤	✓	١٠
٢٧٧	X	١١
٢٥٤	X	١٢

ملاحظة : تعتمد اجابته الطالب X على اني اجابته
مأظنة وتصحيح

Awa2el.net

رقم الصفحة
في الكتاب

Awa2el.net

اجابة السؤال (الثاني) (١٧ علامة)

(١) (١ علامة) (١) علامتان لكل اجابة صحيحة

١٦٩ ١. كلمة السر أو Password (اسم الرقود اياه خالطه)

٢. البطاقة الذكية أو Smart card

٣. البصمة العنقودية أو Biometric / ايه منك يتبلي مثل

بصمة الاصبع / تزعيد العين / السمك / البصمة

(٢) (٨ علامات) علامتان لكل اجابة صحيحة

١. بيانات / معلومات عامة أو Public

١٧٥ ٢. بيانات / معلومات مملوكة أو Copyright

٣. بيانات / معلومات خاصة أو Privacy

٤. بيانات / معلومات سرية أو Confidentiality

(٣) (٣ علامات) جزأه اربع

١٧٨ Wceooaeo qqrnlmtjd

ملاحظة: تقبل الامتحان الكبير والمعلم

كل كلمة علامة والرموز ٢٥ علامة

Awa2el.net

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع (٠ علامة)

(٦ علامات) علامتان لكل مقارنته ويتحقق باحداها
لتدل على الاخرى انما عكس الميزة

المعيار	الدعم نقداً	الدعم بالبطاقات
القبول لدى دفع الثمن	تتطلب بالقبول لدى	لا تتطلب بالقبول لدى
الامن	أقل الأمان	أكثر الأمان
الحاجه بحاجته	لا تحتاج	تحتاج
صديقه بالشرعة		

(٧ علامات) علامتان لكل إجابة صحيحة مع املا تزيد عن ٦ علامات

١. تصنيف الخدمات والمنتجات التي تقدمها

٢. تبني مفهوم الحديث للتسويق المصري

٣. توفير الدعم الداخلي لأظمة مثل الانترنت

٤. بكفاءة خدمات الانترنت مع الانترنت

٥. الاهتمام بحماية البيانات وأمنها

Awa2el.net

(٨ علامات) علامتان لكل إجابة صحيحة

١. مستوى الموقع

٢. تصميم واجهة الموقع أو موقع جذاب

٣. سياسة الشركة في تحديد الأسعار

٤. سياسة الشركة الانتشار في السوق الإلكتروني

أو سياسة خدمة العملاء للموقع

تم اعتماد أي إجابات صحيحة للإجابة بغير التكرار

التقييم لدرجته صيغة السؤال لم تجد دلاله

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثالث (١٥) علامة

(٦ علامات) علامته على انه لا يزيد عن ٦ علامات

Awa2el.net

١. الدفع نقدًا

٢. الدفع عن طريق البطاقات (إذا ذكر الطالب أي نوع أو نوعين)

من البطاقات تميل إلى

ذكر أكثر من نوع اجابة واحدة

٣. الدفع عن طريق الشيكات (لا يشكك في الإجابة)

٤. التحويل المالي

(٦ علامات) علامته لكل اجابه صحه على ان لا يزيد عن ٦ علامات

١. الإيداع

٢١٢

٢. السحب

٣. الفروض

٤. صرف العملة الأجنبية

٥. تعتمد أي خدمة أخرى للبنوك التجارية.

٦. تسديد الفوائد

(٣ علامات) علامته لكل اجابه صحه .

٩١٥

١. موقع خدمات المعلومات أو Information

٢. الموقع التفاعلي أو communicative

٣. موقع خدمة العملاء أو Transactional

Awa2el.net

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الخامس (٩٤) علامة .

(٩) (٦ علامات) علامتان لكل اجابة صحيحة

١. تحديد محتوى الرسالة

٢. تحديد وقت ارسالها

٣. تحديد الجمهور المستهدف من الحملة

Awa2el.net

(١٠) (١٠ علامات) علامتان لكل نقطة .

١. ارسال المستقلة للبعد او حصوله عن الخدمة المطلوبة

٢. توصيل الخدمة في وقت مناسب

٣. التأكد من سلامة الخدمة عند تسليمها

٤. تزويد المستقلة بالمعلومات الضرورية للاستخدام الصحيح

٥. اخبار المستقلة باجراءات تحميل ثمن الخدمة من حساب

(١١) (٨ علامات) علامتان لكل اجابة .

١. الاتصال مع الزبائن بالهاتف أو الرسائل القصيرة SMS

٢. الرسائل الالكترونية E-Mail أو بريد الانترنت

٣. مواقع الانترنت Websites

٤. المؤتمرات المصورة Video Conferencing

أو المؤتمرات المرئية

أو المؤتمرات الفيديوية

تم اعتماد ايمى اجابان صحية للاطراف بغض النظر

عن الترتيب ، للاف صيغة السؤال لم تعد زلا .