



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٤ / الدورة الصيفية

(وليقة عمية/محدود)

س ١

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : الأربعاء ١٨/٦/٢٠١٤

المبحث : التجارة الإلكترونية / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول : (١٨ علامة)

(١٢ علامة)



أ) عرّف كلاً من المفاهيم والمصطلحات الآتية:

١- الفيروسات.

٢- الاستجابة السلبية.

٣- البنوك الافتراضية.

٤- التنصت.

ب) للتحقق من هوية المستخدمين الذين يحاولون الدخول إلى شبكات الحاسوب، تُستخدم مجموعة

(٦ علامات)

من الأساليب، اذكرها.

السؤال الثاني : (٢٢ علامة)

أ) هناك مجموعة من أنواع البيانات / المعلومات المتبادلة إلكترونياً عبر شبكة الانترنت،

(٨ علامات)

حدّد نوع البيانات / المعلومات التي تتوافق مع الأمثلة الآتية :

١- أرقام حسابات العملاء في البنوك.

٢- معلومات يجب حمايتها لضمان عدم استغلالها أو نسخها بطريقة غير شرعية.

٣- معلومات تحتاج إلى الحماية من التغيير أو التشويه أو العبث.

٤- السيرة المرضية.

ب) يُعتبر الدفع عن طريق البطاقات إحدى الوسائل المتعددة للدفع في التجارة التقليدية، ومنها بطاقة

(٨ علامات)

التسجيل على الحساب (Charge Card)، اذكر خصائص هذه البطاقة.

ج) يتميز موقع بنك ما على الانترنت عن مواقع البنوك الأخرى من حيث الاهتمام بجذب العملاء

(٦ علامات)

إليه بسهولة، من خلال مجموعة من الإجراءات، اذكرها.

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثالث : (١٨ علامة)

أ) علّل كلاً ممّا يأتي :

(١٢ علامة)

- ١- يُعدّ التشفير بالبرمجيات أقلّ حماية من التشفير بالأجهزة.
- ٢- يُطلق على البنك المركزي ببنك الحكومة.
- ٣- قيام المؤسسات المالية باستحداث خدمة عكس عملية الدفع.
- ٤- يتم توصيل حاجز العبور في المنطقة الفاصلة بين شبكة الانترنت وشبكة الشركة الخاصة.

ب) هناك وسائل دفع إلكتروني متنوعة في انموذج شركة إلى مستهلك (B2C) ،

اذكر ثلاثاً منها.

(٦ علامات)

السؤال الرابع : (٢٢ علامة)

أ) من أسباب نجاح الموقع الإلكتروني في تحقيق أهداف المؤسسة التسويقية، الاهتمام بمجموعة من

متطلبات النجاح وعوامله، اذكرها.

(٨ علامات)

ب) يحتاج بناء موقع للشركة على الشبكة إلى تحديد استراتيجيات الشركة التسويقية، اذكرها.

(٦ علامات)

ج) يسعى نظام إدارة علاقات الزبائن إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، اذكرها.

(٨ علامات)

السؤال الخامس : (٢٠ علامة)

أ) هناك مجموعة من الأسباب التي تؤدي إلى تسرب الزبائن من شركة إلى أخرى، اذكر أربعة منها.

(٨ علامات)

ب) اذكر ثلاثة من الأمور التي يُعتمد عليها في تحضير الرسالة الإلكترونية المُستخدمة في الحملة التسويقية.

(٦ علامات)

ج) ما المشكلات التي تعاني منها وسائل الدفع التقليدية ؟

(٦ علامات)

انتهت الأسئلة

د س

مدة الامتحان : ٢٠

التاريخ : ١٨ / ٦ / ٢٠١٤

المبحث : التجارة الإلكترونية / ٢٣

الفرع : أدلة للمعلمين

الإجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب



السؤال الأول (١٨ علامة)

أ) ١٤ علامة (٢ علامات لكل تعريف صحيح)

١٦٦ ١. القيود : برامج أمدتها استخراجه هدف تحريم مستخدمين لها
من ذاكرة الحاسوب وهي مبرمجة بحيث تعمل من خلال برنامج آخر
ولها القدرة على نسخ ذاتها.

٢. الاستجابة السريعة : اعتماد الزبائن للخدمة لم يستجيب للخدمة الإلكترونية
رغم الاتصال بهم ويتم الاحتفاظ بمعلوماتهم في ملفات
الاتصال.

٣. التسوية الافتراضية : هي التسوية التي ليس لها أحاسيس على الأرض
وهي أقل كلفة أكثر من فروع الحقيقة الجسدية بالتجارة.

١٦٧ ٤. التنصت : مراقبة حركة المعلومات على شبكة من خلال برنامج
لحالة المعلومات المحلية من أي مكان على الشبكة
(بحسب أي تعريف صحيح)



ب) ٦ علامات (علامة لكل إجابة)

الرسائل

كلمات مفتاحية

١٧٠ + ١٦٩

١. كلمة السر (Password)

٢. البطاقة الذكية (Smart Card) لتأمين الحروف والمهم

٣. البصمة الحيوية (Biometric)

مرفق حرام باللف الخلية
يعتبر منه

السؤال الثاني (٢٢ علامة)

١٧٥

(أ) ٨ علامات (علامة لكل اجابة صحيحة)

١. أرقام حسابات العملاء في البنوك (بيانات معلومات سرية)
٢. معلومات يجب حمايتها لضمان عدم فقدانها أو نسخها بطريقة غير شرعية (بيانات معلومات معلومة)
٣. معلومات تحتاج إلى الحماية من التغيير أو التزوير أو العبث (بيانات معلومات عامة)
٤. السيرة المرضية (بيانات معلومات خاصة)

٢٠١

(ب) ٨ علامات (علامة لكل اجابة صحيحة)

١. بطاقة عيني بها نسك المصدر حامل البطاقة ^١ قرضاً في حدود معينة ^١ ولزمنه ^١ معين.
٢. يجب تجديد البطاقة كل فترة من وقت محدد تنقذ عليه عند إصدار البطاقة.
٣. تتمتع على حاملها لدى تأخير السداد دفع غرامة مالية.
٤. تتقاضى البنوك رسوماً على إصدار البطاقة وعلى تجديدها.

٢٢٢

(ج) ٦ علامات (علامة لكل اجابة صحيحة)

١. المشاركة مع شركات لبرمجيات وتكاليفها.
٢. ابتكار وتطوير منتجات وخدمات / تقنية / كبروتية مباشرة.
٣. تنمية مزايا ومواصفات الخدمات والمنتجات وتطويرها.
٤. لها فائدة على العملاء.

عمل

السؤال الثالث (١٨ علامة)

(أ) ١٢ علامة (٣ علامات لكل اجابة صحيحة)

١. التشفير بالبرمجيات اقل حماية من الأجهزة ، وذلك
لسهولة اختراقها عن طريق الفيروسات .

٢. لأنه يتولى إتمام العمليات المصرفية للمستهلك دون الحاجة
إلى حسم النقود النقدية والمالية .

٣. لتتجنب الأفراد عن استخدام البطاقات ، بحيث يعطى لهم
شيك يعمل (حامل بطاقة) ثم يترواد الشيك إلى جهة
على صاحبها إذا لم يقرضه ، أو العكس على صاحبها ، وتتم
بالتالي من صاحب الشيك .

٤. (لأنه يعتبر المحرر الوحيد) بين شبكة لشبكة شبكة
البنوك .

الأوائل
www.owo2el.net

(ب) ٦ علامات (علامة لكل اجابة صحيحة)

١. بطاقات : Cards أي شئ من البطاقات ٥.٧ + ٥.٦
٢. الدفع بضمان الطرف الثالث .
٣. شيكات الدفع (checks)
٤. البطاقة الذكية .

Visa

ma shen

Charge

ملاحظة : ~~لا تقبل على حساب~~

الدين
المستحق

ملاحظة

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع (٢٢ علامة)

٢٢٥

(أ) ٨ علامات (علامتان لكل اجابة صحيحة)

١. محتوى المرقع .
٢. تصميم واجهة المرقع .
٣. سياسة الشركة في تحديد الاسعار .
٤. مبادئ نسبة الاستثمار في السونو لادكتروني .

٢٢٦

(ب) ٦ علامات (علامتان لكل اجابة صحيحة)

١. دراسة حالات المؤسسة لتوزيعية ، وأهدافها ، وطبيعتها .
٢. منتجاتها .
٣. خدماتها لعملائها التي يتم الوصول إليها .
٤. طبيعة التزامات الشركة تجاه عملائها وامتيازهم .
٥. استثمار منتجاتها .

٢٢٧

(ج) ٨ علامات (علامتان لكل اجابة صحيحة)

١. أهداف نظام ادارة علاقات الزبائن .
٢. استراتيجيات مستوياته / محاوره وهدفه للشركة وسمعتها .
٣. الامتيازات .

٤. المحافظة على الزبائن / الحاليين وجمعهم ولائتهم واستثمارهم .
٥. استراتيجية استثمار أعمالهم معها وشراء منتجاتها .
٦. توسيع من العلاقات مع الزبائن (زيادة مشتريات الزبائن من منتجات الشركة) .

٧. توسيع قاعدة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة للمتعاملين معها .



السؤال الخامس (٣٠ علامة)

٢٥٩

(أ) الأسباب التي تؤدي إلى بطلان الإجازة : (٨ علامات / علامة)

١. كراهية صهيبة (رتبهم أول أربع إجابات)

٢. عدم توافر الخدمة التي يحتاجها المستهلك .

٣. النقص في الخدمات التي تقدمها الشركة لعملائها .

٤. سوء نوعية الخدمة التي تقدمها الشركة .

٥. صعوبات التي يواجهها المستهلك في التعرف على الجهة ذات الاهتمام

في الشركة ، التي عليه أن يطلب منها الخدمة .

٦. بطء استجابة الشركة في طلب المستهلك أو بطء الرد على استفساراته

٢٥٨ + ٢٥٧

(ب) ٦ علامات (علامة لكل إجابة صحيحة) تقدم أول ثلاث إجابات

١. عرض محتوى الرسالة بشكل مناسب أو بطريقة هادئة .

٢. أن يكون طول الرسالة معقولا ، ولا يتجاوز عنه رسائل مفتوحة .

٣. اختيار الزبائن المحتملين بعناية .

٤. اختيار العروض المناسبة لمناسبة في رسالة .

٥. تفهم لرسالة ومعلومات كافية عن الشركة .

٦. تشجيع الزبائن على الرد على رسالة .

٧. اختيار التوقيت المناسب لإرسال رسالة لاكتساب ثقة .

٢٠٢

(ج) ١٠ علامات التي تعاني منها رسائل يدفع لبقليتي

(٦ علامات ، علامة لكل إجابة صحيحة)

١ - تكاليف لصناعة عالية .

٢ - حاجة لخدمة سريعة كبيرة للتفصيل

٣ - عائقه لعدم الحضارية

