

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة٢
2020-٩

١

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة / الدورة الصيفية لعام ٢٠٠٩

(وثيقة محمية)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : الخميس ٢٥/٦/٢٠٠٩

المبحث : التجارة الإلكترونية/المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية/المسار الأول

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٦)، علماً بأن عدد الصفحات (٣).

السؤال الأول (١٦ علامة).

أ) تتم حماية شبكة خادم الويب والبيانات المخزنة من خلال التحقق من هوية المستخدمين الذين يحاولون

(٦ علامات) الدخول إلى تلك الشبكات باستخدام أساليب متنوعة، عدد ثلاثة منها.

ب) وضح المقصود بالمصطلحات الآتية: (١٠ علامات)

١. سرية التواصل.

٢. موثوقية التراسل.

٣. حاجز العبور.

٤. الفيروسات.

٥. التشفير.

السؤال الثاني (٢٠ علامة).

أ) تقنية التوقيع الإلكتروني مشابه للتوقيع العادي المستخدم في توثيق وتأصيل الوثائق المستخدمة في العمليات

(٦ علامات) التجارية، ويستفاد منه في عدة أمور، أذكرها.

ب) هنالك مجموعة من القضايا المهمة في التشفير والحماية يجب الانتباه لها عند تصميم وتطبيق وإدارة التشفير

(٨ علامات) وتقنياته في التجارة الإلكترونية، عدد أربعاً من هذه القضايا.

ج) هناك أنواع مختلفة من البطاقات تتفق جميعاً في أنها أدوات مقبولة لتسوية المدفوعات الشخصية، عدد ثلاثاً

(٦ علامات) من هذه البطاقات.

السؤال الثالث (٢٠ علامة).

أ) المشتري الذكي من يقوم بحماية بطاقة الائتمان من الاحتيال عبر الإنترنت عند قيامه بالتسوق باتخاذ مجموعة

(٨ علامات) من الإجراءات، عدد أربعة منها.

يتبع الصفحة الثانية ،،،،،

الصفحة الثانية

(ب) انقل إلى دفتر إجابتك الرقم وأحد رموز نماذج التجارة الإلكترونية الآتية [(B-C)، (B-B)، (C-B)]،
[(C-C)] التي تحقق وسائل الدفع الإلكتروني المبينة في الجدول الآتي: (٦ علامات)

الرقم	وسائل الدفع الإلكتروني	أنموذج التجارة الإلكتروني
١	شبكات التحويل المالي الإلكتروني EFT	
٢	البطاقات	
٣	النقد الإلكتروني من خلال أنظمة تسمح بالتبادل المالي بين الأفراد مثل نظام Paypal	

(ج) يمكن تقسيم مواقع البنوك الإلكترونية على الإنترنت حسب الخدمات التي توفرها إلى ثلاثة مستويات،
أذكرها. (٦ علامات)

السؤال الرابع (١٤ علامة).

- يتكون السؤال من سبع فقرات، أنقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة مما يلي:
- أشار مكتب التحقيقات الفدرالي FBI أن أكثر الأخطار التي تتعرض لها أنظمة الحاسوب على الإنترنت هي:
أ) الفيروسات ب) التنصت ج) الاختراق د) حجب الخدمة
 - الملفات الشخصية في المؤسسة تعتبر معلومات:
أ) عامة ب) مملوكة ج) شخصية د) سرية
 - تتم معرفة المواقع الإلكترونية التي تستخدم بروتوكول SSL بالشكل الآتي:
أ) <https://www.yahoo.com> ب) <http://www.yahoo.com>
ج) <SSL://www.yahoo.com> د) رؤية القفل أعلى شاشة المتصفح
 - إحدى الآتية ليست من وسائل الدفع الإلكترونية.
أ) بطاقة ATM ب) الشيكات ج) الاعتماد البنكي (LC) د) النقد الرقمي
 - إحدى الآتية ليست من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها من الأفراد والمؤسسات والشركات.
أ) إصدار أوراق النقد ب) القروض ج) صرف العملات الأجنبية د) السحب
 - إحدى الآتية يعتبر من مكونات نظام علاقات الزبائن المحسوب.
أ) نظام إدارة الزبائن ب) النظام العملياتي ج) النظام الإعلامي د) النظام التكنولوجي
 - من الأمثلة على التسويق الإلكتروني.
أ) التسويق عبر المحلات التجارية الكبيرة ب) التسويق عبر البريد العادي
ج) التسويق عبر الرسائل القصيرة SMS د) التسويق من خلال الباعة المتجولين

يتبع الصفحة الثالثة،،،،،

الصفحة الثالثة

السؤال الخامس (١٦ علامة).

أ) لقد ازداد اهتمام الشركات والمؤسسات باختلاف أنشطتها الاقتصادية والتجارية بإدارة العلاقات مع الزبائن، حيث بدأ العديد منها بإدخال ودمج النظم الإلكترونية الملائمة لذلك في أنظمتها العاملة وسياساتها. ويعود تزايد هذا الاهتمام إلى عدة عوامل، عدد أربعة منها. (٨ علامات)


ب) من أسباب نجاح الموقع في تحقيق أهداف المؤسسة التسويقية الاهتمام بمجموعة من متطلبات وعوامل النجاح، أذكرها. (٨ علامات)

السؤال السادس (١٤ علامة).

أ) عدد أربعة من الأسباب التي تؤدي إلى تسرب الزبائن من شركة إلى أخرى. (٨ علامات)

ب) يهتم النظام العمليتي بالعمليات الأساسية التي يتم إنجازها ضمن العلاقة مع الزبائن. عدد ثلاثاً منها. (٦ علامات)

انتهت الأسئلة

<p>بسم الله الرحمن الرحيم امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٠٩ (الدورة الصيفية). صفحة رقم (١)</p>	 <p>وزارة التربية والتعليم إدارة الامتحانات والاختبارات قسم الامتحانات العامة</p>
<p>مدة الامتحان : ٣٠ د التاريخ : ٢٥ / ٦ / ٢٠٠٩</p>	<p>المبحث : التجارة الالكترونية / ٢٢ الفرع : الإدارة المعلوماتية / المسار الأول</p>
<p>رقم الصفحة فهر الكتاب</p>	<p>الإجابة النموذجية :</p>

السؤال الأول : (١٦ علامة)

ص ١٦٩

أ) (٦ علامات) لكل نقطة علامتان

١. كلمة السر (Password).
٢. البطاقة الذكية (Smart card).
٣. البصمات العضوية (Biometric) : أو بصمة الأصابع أو بصمة قزحية العين أو الصوت.

ص ١٧٦

ب) (١٠ علامات) علامتان لكل نقطة

١. سرية التراسل: أي عدم الإطلاع على البيانات أو المعلومات المتراسلة عبر الإنترنت من قبل طرف ثالث.
(عبر البريد الإلكتروني / عرف البريد الإلكتروني)

٢. موثوقية التراسل: أي أن يكون لدى كل من طرفي تبادل البيانات القدرة على التحقق من هوية الطرف الآخر والتعريف بنفسه.

ص ١٧٦

٣. حاجز العبور: برنامج أو جهاز يسمح بمرور الرسائل الخاصة بالمستخدمين الخارجيين إلى شبكة المؤسسة المحلية (Intranet) أو مواقعها على الإنترنت (Web Sites) ، فقط إذا توفرت فيهم خصائص معينة.

ص ١٧١

٤. الفيروسات: : برامج أعدها أشخاص بهدف التخريب و شطب البيانات من ذاكرة الحاسوب.

ص ١٦١

٥. التشفير: ترميز النص بطريقة غير مفهومة بناء على خوارزمية معينة عند الطرف المرسل.

ص ١٦٦

السؤال الثاني (٢٠ علامة) .

ص ١٨٢

(أ) (٦ علامات) توزع حسب الآتي:

- إثبات صحة وأصولية الوثائق المتراسلة عبر الانترنت.
- التحقق من هوية الطرف المرسل للرسالة.
- عدم إنكار المرسل لعملية الإرسال

(ب) (٨ علامات) علامتان لكل نقطة من الآتي على أن لا تزيد عن ٨ علامات.

ص ١٨٨-١٨٧

١. التشفير بالأجهزة أم بالبرمجيات
٢. إدارة مفاتيح التشفير
٣. مراعاة قوانين التصدير والتبادل التجاري
٤. قضايا تجارية
٥. قضايا قانونية.

(ج) (٦ علامات) علامتان لكل نقطة صحيحة

ص ٢٠١-٢٠٠

- أ. بطاقة الخصم (الدين) Debit Card
- ب. بطاقات الائتمان Credit Card
- ج. بطاقة التسجيل على الحساب Charge Card

السؤال الثالث (٢٠ علامة).

ص ٢١١

(أ) (٨ علامات) علامتان لكل إجابة صحيحة.

١. احتفظ بنسخة من أمر الشراء في كل مرة تشتري بها عبر الشبكة.
٢. لا تعط أبداً تفاصيل وبيانات أرقام بطاقتك الائتمانية عبر البريد الإلكتروني أو عبر غرف المحادثة.
٣. تذكر أن تقوم شهرياً بمراجعة الكشف الخاص ببطاقة الائتمان لعمليات الشراء التي تتم عبر شبكة الانترنت.
٤. استعمل بطاقة ائتمانية واحدة فقط للشراء عبر الانترنت.

(ب) (٦ علامات) علامتان لكل إجابة صحيحة.

الرقم	أنموذج التجارة الإلكترونية
١	(B-B)
٢	(B-C)
٣	(C-C)

ص ٢٠٤ - ٢٠٧

(ج) (٦ علامات) علامتان لكل نقطة

١. موقع خدمات المعلومات (Informational).
٢. الموقع التفاعلي (Communicative).
٣. موقع خدمة الحركات المالية (Transactional).

ص ٢١٥

السؤال الرابع (١٤ علامة).

(١٤ علامة) علامتان لكل إجابة صحيحة.

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
الإجابة	أ	د	ب	ب	أ	ب	ج
رقم الصفحة	١٦٦	١٧٥	١٨٧	٢٠٥	٢١٤	٢١٥	٢٦٠

السؤال الخامس (١٤ علامة).

ص ٢٤٢-٢٤٣

(أ) (٨علامات) علامتان لكل نقطة.

- ١- التقدم المطرد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات..
- ٢- انتشار استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال سهلة وسريعة.
- ٣- ازدياد رغبة الزبائن أنفسهم في الحصول على المعلومات عن المنتجات والخدمات الأخرى التي تقدمها الشركات وتوجههم إلى استخدامات التقنيات الحديثة من إنترنت وغيرها للحصول على هذه المعلومات
- ٤- ازدياد التنافس بين الشركات واستخدامها للتقنيات الحديثة بما فيها شبكة الإنترنت للوصول إلى العملاء.

ص ٢٣٥

(ب) (٨ علامات) علامتان لكل نقطة من الآتي بحد أعلى أربع نقاط .

- أ. محتوى الموقع.
- ب. تصميم واجهة الموقع.
- ج. سياسة الشركة في تحديد الأسعار.
- د. قياس نسبة الانتشار في السوق الإلكتروني.

السؤال السادس (١٤ علامة).

ص ٢٥٤

(أ) (٨ علامات) علامتان لكل نقطة صحيحة.

١. عدم توفر الخدمة التي يحتاجها المستهلك
٢. النقص في الخدمات التي تقدمها الشركة لعملائها
٣. سوء نوعية الخدمة التي تقدمها الشركة.
٤. الصعوبات التي يلقاها المستهلك في التعرف على الجهة داخل الشركة التي يمكن أن يطلب منها الخدمة في الشركة.
٥. بطء استجابة الشركة إلى طلبات المستهلك والبطء في الرد على استفساراته.

(ب) (٦ علامات) علامتان لكل نقطة صحيحة.

ص ٢٦١

١. التسويق.
٢. المبيعات.
٣. خدمة ما بعد البيع