



الجمهورية العربية السعودية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

E | 1 | ec | 3 |

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٠ / الدورة الصيفية
(وثيقة محمية/محدود)

٢
٣

د
س

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٢/٦/٢٠١٠

المبحث : التجارة الإلكترونية / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول)

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

السؤال الأول: (١٦ علامة)

يتكون هذا السؤال من (٨) فقرات، أنقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع إشارة (√) بجانب الفقرة الصائبة، وإشارة (×) بجانب الفقرة الخاطئة.

١. انتحال الشخصية (Spoofing): هي الإساءة بالتكرار كشخص آخر أو استعمال عناوين البريد الإلكتروني المزيفة.
٢. يتكون نظام الحاسب من البرامج والمعلومات والأجهزة.
٣. سرية التراسل (Confidentiality) تتحقق بأن يكون لدى كل من طرفي تبادل البيانات القدرة على التحقق من هوية الطرف الآخر والتعريف بنفسه.
٤. من القضايا المهمة في التشفير والحماية مراعاة قوانين التصدير والتبادل التجاري.
٥. حساب التاجر (Merchant Account) هو الحساب الذي تفتحه الشركات والبنوك والمؤسسات المالية المصدرة للبطاقات الإلكترونية.
٦. خدمة عكس عملية الدفع (Chargeback) تُعطي الحق لبنك العميل (حامل البطاقة)، في استرداد المبالغ التي خصمت على حسابه إذا لم يقرها أو اعترض على صحتها وتخصم بالتالي من حساب التاجر.
٧. شخصنة الخدمات تتمثل بإعطائها المستهلك فرصة تحديد المواضيع والمعلومات التي يرغب في إظهارها على النسخة الخاصة به من الموقع الإلكتروني.
٨. الاستجابة السلبية: هي اعتماد الزبائن الذين استجابوا للرسالة الإلكترونية بالرفض ويستمر الاتصال بهم ويتم الاحتفاظ بمعلوماتهم في ملفات الاتصال.

يتبع الصفحة الثانية...

الصفحة الثانية

السؤال الثاني: (٢٠ علامة)

أ) تتطلب حماية الشبكات المتصلة بالإنترنت في نمو التجارة الإلكترونية عدد من إجراءات الحماية. اذكر ثلاثة من متطلبات الحماية. (٦ علامات)

ب) تقسم المعلومات المتراسلة إلكترونياً إلى أربع أنواع أنقل إلى دفتر إجابتك رقم الصفة من الجدول أدناه واكتب مقابله نوع المعلومات المتراسلة إلكترونياً. (٨ علامات)

نوع المعلومات المتراسلة إلكترونياً	صفة المعلومات المتراسلة إلكترونياً	الرقم
	معلومات متاحة لاطلاع عامة مستخدمى شبكة الإنترنت دون تحديد ولا تحتاج إلى الحماية أو السرية.	١.
	معلومات ليست سرية إنما لا يحق لأحد نسخها أو تغييرها أو إعادة استخدامها لغاية غير التي تحددها الجهة المالكة دون أخذ موافقتها.	٢.
	معلومات وجودها ومحتواها من أسرار المؤسسة يجب حمايتها دائماً وحصر الوصول إليها وتوثيق عمليات الوصول إليها ورصد محاولات الوصول إليها.	٣.
	معلومات ذات طبيعة شخصية من حيث المحتوى وليس الوجود، ويجب حمايتها من وصول جهات غير مخولة أو مسموح لها الوصول إليها. كالمعلومات المرضية، وطلبات الشراء الخاصة بالمؤسسة.	٤.

ج) استخدم الطالب احمد أسلوب التشفير باستخدام مصفوفة ذات ثلاث صفوف. أدرس المصفوفة الآتية وأجب عن الأسئلة التي تليها: (٦ علامات)

J	A	B	A	L
A	L	A	∇	A
B	∇	B	T	L

١. اكتب النص الأصلي.

٢. أكتب النص المشفر.

٣. ما نوع التشفير المستخدم في هذا النص؟

يتبع الصفحة الثالثة...

الصفحة الثالثة

السؤال الثالث: (٢٠ علامة)

أ) يمثل الجدول الآتي المقارنة بين بروتوكول SSL وبروتوكول SET في الجوانب المشار إليها أدناه: انقل الجدول إلى دفتر إجابتك وأكمل تعبئة جوانب المقارنة. (٦ علامات)

بروتوكول SET	بروتوكول SSL	أوجه المقارنة
		الأطراف التي يتحقق من هويتها
		التحقق من حصول الأطراف على الشهادة الرقمية

ب) عدد نماذج التجارة الإلكترونية التي تشترك في وسيلتي الدفع الإلكترونية (النقد الإلكتروني والشيكات الإلكترونية). (٦ علامات)

ج) عدد أربعاً من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات أو شركات. (٨ علامات)

السؤال الرابع: (٢٠ علامة)

أ) من عوامل إنجاح البنوك الإلكترونية الاهتمام بدرجة كبيرة بالحماية والأمن للمعلومات المتراسلة عبر النظام الإلكتروني من خلال عدة أمور. عدد ثلاث منها (٦ علامات)

ب) يعيش أحمد موظف في قرية صغيرة من قرى العقبة أقرب بنك يبعد عن مكان سكنه ٤٠ كم ، ينتهي دوامه في القرية الساعة الثالثة يمتلك بطاقة صراف آلي ، أقرب جهاز صراف آلي يبعد عن مكان سكنه ١٠ كم ولكنه لبنك آخر ، أحياناً عندما يراجع البنك يبلغه الصراف أن الراتب لم يصل بعد للحساب. أيهما أنسب لأحمد البنك الإلكتروني أم البنك التقليدي ؟ علل إجابتك. (٦ علامات)

ج) عدد طرق التسويق الإلكتروني. (٨ علامات)

السؤال الخامس: (١٦ علامة)

أ) ما هو الدافع الاقتصادي من استغلال الإنترنت للبيع والتسويق الإلكتروني ؟ (٤ علامات)

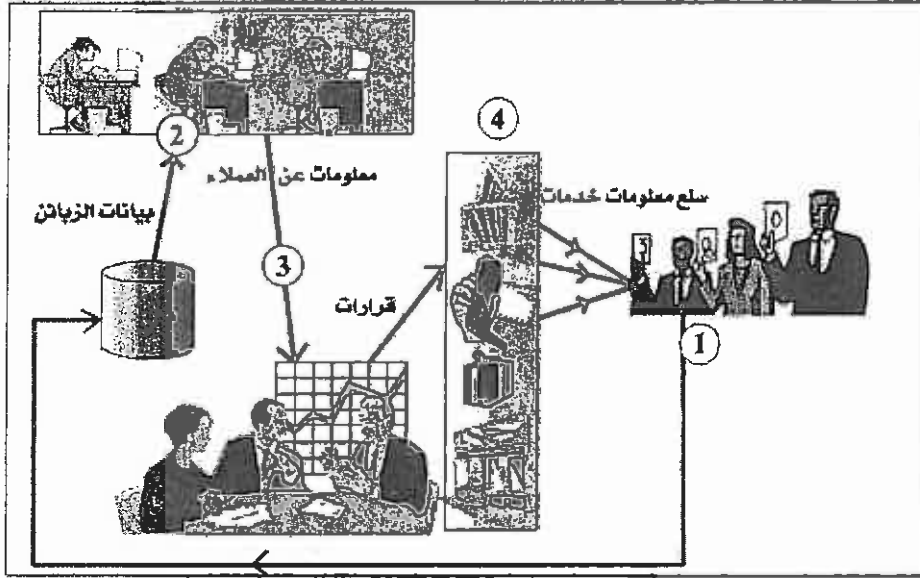
ب) من المراحل الأولى لبناء نظام لإدارة العلاقات مع الزبائن تحديد صورة واضحة لصفات وخصائص العملاء المحتملين. عدد أربع خصائص للزبائن المحتملين. (٨ علامات)

ج) أذكر موقعين من المواقع الإلكترونية التي تضيف اللمسة الشخصية للعلاقة مع المستهلك (٤ علامات)

يتبع الصفحة الرابعة...

السؤال السادس: (٨ علامات)

يُمثل الشكل الآتي عناصر إدارة علاقات الزبائن وإجراءاتها. أنقل إلى دفتر إجابتك الإجراءات من ١ إلى ٤ للظاهرة أسفل الصورة مكملاً الفراغ.
(٨ علامات)



- 1 الزبائن يزودون الشركة بمعلومات.....
- 2 المختصون في الشركة.....
- 3 تتخذ الإدارة في الشركة القرارات بخصوص.....
- 4 تنفذ سياسات الشركة في.....

انتهت الأسئلة



السؤال الأول : (١٦ علامة) (بواقع علامتان لكل اجابة صحيحة)

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
الاجابة	√	√	×	√	×	√	√	×

ص ١٦٨

السؤال الثاني : (٢٠ علامة).

أ) (٦ علامات) لكل نقطة علامتان

١. حماية خادم الويب و البيانات المخزنة فيه
٢. حماية البيانات المتراسلة بين خادم الويب والمستخدم:
٣. حماية حاسوب المستخدم والأجهزة المستخدمة للاتصال بالإنترنت

ص ١٧٥

ب) (٨ علامات) علامتان لكل نقطة صحيحة

١. معلومات عامة (Public)
٢. معلومات مملوكة (Copyright)
٣. معلومات سرية (Confidentiality)
٤. معلومات خاصة (Privacy)

ص ١٧٧

ج) (٦ علامات): علامتان لكل اجابة صحيحة.

١. النص الأصلي: JABAL BABA TALAL
٢. أكتب النص المشفر: JABALALA∇AB∇BTL
٣. ما نوع التشفير المستخدم في هذا النص؟ بالتبديل

السؤال الأول : (١٦ علامة) (بواقع علامتان لكل اجابة صحيحة)

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
الاجابة	✓	✓	×	✓	×	✓	✓	×

السؤال الثالث (٢٠ علامة).

ص ١٨٧

أ (٦ علامة) علامة لكل اجابة صحيحة.

بروتوكول SET	بروتوكول SSL	أوجه المقارنة
١. التاجر. $\frac{1}{2}$ علامة ٢. حامل بطاقة الإعتقاد.	١. الخادم. $\frac{1}{2}$ علامة ٢. المستخدم (المخدوم).	الأطراف التي يتحقق من هويتها
يتحقق $\frac{1}{2}$ علامة	لا يتحقق $\frac{1}{2}$ علامة	يتحقق من حصول الأطراف على الشهادة الرقمية
ملاحظة: تكفي اجابة واحدة في عملية التحقق ويأخذ علامتان		

٩ ٣ علامة

ب) (٨ علامات) علامتان لكل اجابة صحيحة من الآتي:

١. انودج شركة إلى مستهلك (B - C)

٢. انودج مستهلك إلى شركة (C - B).

٣. انمودج مستهلك إلى مستهلك (C - C).

ج) (٨ علامات) علامتان لكل اجابة صحيحة من الآتي:

١. الإيداع

٢. السحب

٣. القروض

٤. صرف العملة الأجنبية

٥. تسديد فواتير الخدمات مثل الهاتف، الكهرباء، الماء.

ص ٢٠٦-٢١٢

ص ٢١٥

السؤال الأول : (١٦ علامة) (بواقع علامتان لكل اجابة صحيحة)

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
الاجابة	√	√	×	√	×	√	×	×

السؤال الرابع : (٢٠ علامة).

ص ٢٢٥

(أ) (٦ علامات) علامتان لكل اجابة صحيحة من الآتي بحد أعلى ٦ علامات:

١. استخدام التحقق من هوية المستخدمين للموقع.
٢. التأكد من صلاحيات استخدامهم للخدمات البنكية باستخدام كلمة مرور إضافية لبعض الخدمات.
٣. استخدام التشفير بالمفتاح العام والخاص لحماية البيانات المتراسلة.
٤. الاهتمام بالحماية المادية للشبكة الداخلية للبنك بتطبيق سياسة أمنية صارمة.
٥. استخدام حواجز العبور (Firewall) .

ص ٢٠٤ - ٢١١

(ب) (٦ علامات) ثلاث علامات وثلاث علامات للتعليل.

الإجابة: البنك التقليدي أفضل.

التعليل: بعد المسافة عن الصراف الآلي وتكرار المراجعة.

ص ٢٣٤ - ٢٣٧

(ج) (٨ علامات) علامتان إجابة صحيحة من الآتي:

- ١- بناء موقع الشركة على شبكة الانترنت (Websites)
- ٢- استخدام محركات البحث (Search Engine)
- ٣- الإعلان على المواقع المعروفة على الشبكة (Web Advertisement)
- ٤- البريد الإلكتروني (Electronic Mail e-mail)

السؤال الأول : (١٥ علامة) (بواقع علامة ونصف لكل اجابة صحيحة)

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
الاجابة	x	√	√	x	√	√	x	√	√	x

السؤال الخامس (١٦ علامة).

أ) (٤ علامات) توزع حسب الآتي:

بأنها تغطي شريحة كبيرة من الزبائن وبأقل تكلفة.

علامتان علامتان

ب) (٨ علامات) علامتان لكل اجابة صحيحة بحد أعلى ٨ علامات.

خصائص العملاء المحتملين:

١. القدرة المالية والشرائية.

٢. التوزيع الجغرافي.

٣. طريقة الشراء.

٤. ثبات المستهلك في علاقاته مع المزودين.

٥. البعد الثقافي.

ج) (٤ علامات) علامتان لكل موقع ويكتفى باسم الموقع باللغة الإنجليزية ولا يقبل بالعربي

١. yahoo.com

٢. excite.com

السؤال السادس (٨ علامات).

ص ٢٤٨

ص ٢٥٤

ص ٢٤٦

(٨ علامات) علامتان لكل اجابة صحيحة.

- ١ الزبائن يزودون الشركة بمعلومات عنهم وعن تقييمهم للشركة ومنتجاتها وخدماتها
- ٢ المختصون في الشركة يحللون المعلومات التي تم تزويدهم بها من الزبائن
- ٣ تتخذ الإدارة في الشركة القرارات بخصوص تعديل المنتجات والمنتجات الجديدة
- ٤ تنفذ سياسات الشركة في الإنتاج ويقوم التسويق بوضع الخطط التسويقية