



الجمهورية العربية السعودية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

١١١٦

٢
١
٢٥

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١١ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : السبت ٢٥/٦/٢٠١١

المبحث : التجارة الإلكترونية / المستوى الثالث
الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول)

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٦)، علماً بأن عدد الصفحات (٢).

السؤال الأول: (٢٠ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (١٠) فقرات، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع إشارة (✓) بجانب الفقرة الصائبة، وإشارة (×) بجانب الفقرة الخاطئة.

- (١) تُعدّ الشهادات الإلكترونية الصادرة عن طرف ثالث موثوق من أقوى وسائل الحماية في التجارة الإلكترونية.
- (٢) التشفير غير المتمثل يستخدم مفتاحاً للتشفير ومفتاحاً آخر لفك التشفير.
- (٣) الدفع عن طريق البطاقات في التجارة التقليدية يتم في حال قبول التاجر لهذا النوع من الدفع.
- (٤) تكلفة معالجة الشيكات الورقية أقل بكثير من تكلفة معالجة الشيكات الإلكترونية.
- (٥) للتمكن من استخدام البطاقة الذكية (Smart Card) لا بد من استخدام قارئ خاص لها.
- (٦) غرفة المقاصة عبارة عن غرفة خاصة يلتقي فيها مندوبو المبيعات في الدولة لتبادل الشيكات المسحوبة على كل منهم.
- (٧) التسويق الإلكتروني غير محدد بزمان أو مكان ولكنه يتطلب انتقال المشتري إلى مكان البائع.
- (٨) من أسباب يسرب الزبائن من شركة إلى أخرى بطء استجابة الشركة إلى طلبات المستهلك.
- (٩) خدمة الزبائن تقوم على بناء العلاقة الدائمة مع الزبون للمحافظة عليه وتعميق ولائه للمؤسسة.
- (١٠) الاستجابة السلبية تعني قيام الزبائن بالرد على الرسالة الإلكترونية بعدم الرغبة في التعرف على الشركة.

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

- (أ) اذكر أربعاً من القضايا الإدارية التي يجب على مديري الشبكات المعنيين بتصميم حواجز (٨ علامات) العبور الاهتمام بها.
- (ب) عدّد أنواع البيانات / المعلومات المتبادلة إلكترونياً عبر شبكة الانترنت. (٤ علامات)
- (ج) للتوقيع الإلكتروني عدة فوائد، اذكر ثلاثاً منها. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٤ علامة)

أ) لديك النص الآتي: G∇K∇OL∇AOUTLDCOL والذي تم تشفيره باستخدام التبدل بأربعة صفوف، والنص ناتج من القراءة الأفقية، جد النص الأصلي. (٤ علامات)

ب) اذكر ثلاثاً من المشكلات التي تعاني منها وسائل الدفع التقليدية. (٦ علامات)

ج) النقد الرقمي من وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في نموذج شركة إلى مستهلك، عدد المتطلبات الواجب توافرها في البائع والمشتري للتعامل بهذا النقد. (٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

أ) اذكر أربع وظائف من وظائف البنوك المركزية. (٨ علامات)

ب) علل كلاً مما يأتي: (٤ علامات)

- ١- يُعد بناء موقع للشركة على شبكة الانترنت أول الحلول التي تقررها الشركة لتسويق نفسها إلكترونياً.
- ٢- اهتمام الشركات بقياس مدى رضا الزبائن عن المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

السؤال الخامس: (٢٠ علامة)

أ) عدد أربعة من أنواع الشبكات المكونة لشبكة التحويل المالي الإلكتروني (EFT). (٨ علامات)

ب) اذكر ثلاثة من أهداف التسويق الإلكتروني. (٦ علامات)

ج) تتضمن الرسالة الإلكترونية المرسله للمستهلكين في الحملات التسويقية مجموعة من المعلومات الهامة، اذكر ثلاثاً من هذه المعلومات. (٦ علامات)

السؤال السادس: (١٦ علامة)

أ) تحقق الشركات فوائد عديدة من إدارة علاقاتها بالزبائن، عدد أربعاً من هذه الفوائد. (٨ علامات)

ب) اذكر أربعة من الإجراءات والمعاملات التي تقوم بها الشركة لمتابعة عمليات البيع. (٨ علامات)

انتهت الأسئلة



بسم الله الرحمن الرحيم
امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١١ (الدورة الصيفية)

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : الإدارة العامة
الفرع : الإدارة العامة

مدة الامتحان : ٢٠

التاريخ : ٢٥ / ٦ / ٢٠١١

رقم الجلوس
الرقم

السؤال الأول : (٢٠ علامة)

رقم الفقرة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
الإجابة	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا
رقم الصفحة	١٨٥	١٨١	٢٠٠	٢٠٤	٢٠٨	٢١٨	٢٢٢	٢٥٤	٢٢٢	٢٥٠

لكل فقرة صيغة علامتان -

السؤال الثاني (١٨ علامة)

١- اذكر اربعاً من العناوين الإدارية التي يجب على مدراء الشكايا المعنيين بتقييم حواجز العبور الاحكام بها :
(١) تحديد سياسات عمل حواجز العبور من حيث اسي قبول تقديم خدمات للمستخدمين او رفضها بأجر أو مجاناً.

٢) تحديد برامج حواجز العبور والخدمات التي يسمع بها أو يرفضها وهي اي ارباب خدوا

٣) تحديد أي انواع الحواجز المناسبة لاستخدامات الشركة.

٤) تحديد فيما إذا كان سيتم شراء الحواجز ام سيتم بناؤه برمجياً . (نقطتان لكل علامة)

ب) انواع الاستفادة / المعلومات المتكاملة

١. بيانات / معلومات عامة.

٢. بيانات / معلومات ملوكة.

٣. بيانات / معلومات خاصة.

٤. بيانات / معلومات سرية.

(اربعاً انواع لكل نوع مبيحة علامة)

ج) فئات التوقيع الالكتروني

(٦ علامات)

١. ايثان صحة الوثائق المتبادلة عبر الانترنت.

٢. التحقق من هوية الطرف المرسل للرسالة.

٣. عدم انكار المرسل للرسالة.

د) على الخاصة صيغة علامتان

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثالث (٤١ علامة)

١٧٨

٢. لا تنسى انفسك

(٤١ علامة)

g	∇	K	∇
o	L	∇	a
o	u	t	L
d	c	o	L

انفسك الالهة هو

good LUCK To all

علامة لكل كلمة

٤.٢

١. من مميزات وسائل النقل التقليدية

(٤١ علامة) ١. تكاليف الصيانة العالية

٢. الحاجة لقوة بشرية كبيرة

٣. عائق الحدود الجغرافية

٥.٩

٢. مميزات التأمين بالتقدير الرأسمالي

(٤١ علامة) ١. حساب عملي يندرج تحت التأمين بالتقدير الرأسمالي

٢. التمييز مع توقع للحصول على

المحسنة. إلا أنك قد تبتعد

رقم الصفحة في الكتاب	العنوان الرابع (١٣٠ علاقه)
٢١٣	٢. حفظ صف السؤل المراكزية
	١. الاشراف على النشاط المصروف في بشك عام
	٣. امدار اولاه النقد ٣. المخانقة عن استقرار قيمة النقد
	٤. القيام بالتدابير المبرمجة للحكومة ٥. المشاركة في رسم السياسات المالية
	٦. ايجاد المقاييس بينة السؤل
	أى أربعة نظام احمية لكل نقطة علامان
	٧. على كلاً مما يلي :-
٢٤٤	١- و ذلك للوقوف على السؤل المحدود الى العالمية
	أد حابد على المعنى
٢٥٧	(٢) لا يعرف هذا الرئاسة بحد الشركة في تعديل
	اي فليل ، أد اي مشاكل تواجه عملها .
	أد حابد على هذا المعنى

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الخامس (ب. علامه)

٢١٧ (المعلومات) P. انواع الشبكات المكونة لشبكة التحويل المالي

الالكتروني (FFT) التي ترتبط بها البنوك

١ شبكة الصراف الآلي (ATM)

٢ شبكة نقاط البيع Epos

٣ شبكة القاصة الآلية ACH

٤ شبكة التحويل الدولي Swift

لكل نقطة صحیحه علامتان

٢٢٣

(اعدوان) ب. أهداف التسويق الالكتروني

١- إعادة تشكيل استراتيجيات وأدوات التسويق

٢- تخفيض تكاليف معالجة وتنفيذ الافكار

٣- ابتكار تقنيات تتيح بحاجات المستهلكين الفرديه

وإحداث المؤسسات المتعلقه

لكل هلاق صحیح علامتان

٢٢٨

علامات هـ المعلومات التي تتضمنها الرسالة المرسله له - هو كمن

١- عرض مناسب تكلفه معقوله ومنافه

٢- اظهار سوله انجام عمليات الشراء وتوصيل الضائع

٣- اقتراح الزبائن بفعلو اضرار من المعلومات بالسهه

٤- توفير الكفاله له مقال لتسهيل كمناله تزويد بالسهه

٥- توفير معلومات كامله عن السلع المروده

٦- توفير امكانيه الامانه عن ر الخلال الزبائن

٧- توفير خدمه ما بعد البيع

المطلوب املانه فقل لكل نقطه علامتان

السؤال السادس (١٦ علامة)

٥٥٩
٥٦٠

(٨ علامتان) . عوائد ادارة علامتا الريان

١. انخفاض تكلفة جهود التسويق

٢. المحافظة على عملاء الشركة الزبائن

٣. توسيع قاعدة الريان

٤. زيادة المبيعات

٥. زيادة ربحية العمليات التجارية

٦. تصحيح حلال الريان للشركة .

٧. توفير معلومات حديثة ودقيقة عن الريان

المطلوب اربع نواتج لكل علامة احسب علامتان

٥٥٦

٨. الاجراءات والمعاملات التي تقوم بها الشركة

كثافة عمليات البيع

(٨ علامتان)

١. استلام المسترسل للسلعة أو الخرجة المطلوبة

٢. توفير السلعة في وقت مناسب وفترة عليه

٣. التأكد من سلامة السلعة عند الاستلام

٤. تزويد المسترسل بالمعلومات الضرورية

للاستخدام الصحيح للسلعة .

٥. اهبار المسترسل بالاجراءات التي يحصل عنده السلعة

من صاحبها .

مطلوب اربع نواتج فقط احسب علامتان