

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

٧ ٥ ٤ ٢

١
٢

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

١ : ٣٠

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: الخميس ٢٠١٩/١/١٧

المبحث : التجارة الإلكترونية / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٣).

السؤال الأول: (٢٢ علامة)

أ (يتكوّن هذا الفرع من (٧) فقرات، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع إشارة (✓) بجانب الفقرة الصائبة، وإشارة (X) بجانب الفقرة الخاطئة: (١٤ علامة)

- ١- تميّز شبكة الإنترنت بالانفتاح (Open) والسيطرة المركزية (Central Control).
- ٢- المصارف التجارية تُدعى بمصارف الودائع حيث تُمثّل الودائع المصدر الأساسي لمواردها.
- ٣- التسويق الإلكتروني يُمثّل عملية شراء لسلعة معينة يقوم بها المشتري من خلال شبكة الإنترنت.
- ٤- النظام العمليّاتي هو جزء مهم من النظام يهدف إلى معالجة المعلومات التي يتم تجميعها عن الزبائن وحاجاتهم والمعاملات التي تمت معهم.
- ٥- غرفة المقاصة عبارة عن غرفة خاصة يلتقي فيها مندوبو المبيعات في الدولة لتبادل الشيكات المسحوبة على كل منهم.
- ٦- إدارة علاقات الزبائن هي مجموعة من النشاطات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة لبناء علاقات تبادلية مع المتعاملين معها.
- ٧- البنوك الافتراضية تعتبر أقل كلفة من البنوك العادية لأنه ليس لها أساس على الأرض.

(٨ علامات)

(ب) ما المقصود بكل ممّا يأتي:

- ١- البنك المركزي.
- ٢- البصمة العضوية.
- ٣- كلمة السر.
- ٤- الاستجابة السلبية.

يتبع الصفحة الثانية/ ...

الصفحة الثانيةالسؤال الثاني: (٢٠ علامة)

أ) يمكن إجراء عملية التسويق الإلكتروني بأربعة طرق، اذكر هذه الطرق. (٨ علامات)

ب) يتكون هذا الفرع من (٦) فقرات، لكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع بجانبها رمز الإجابة الصحيحة: (١٢ علامة)

(١) عملية حماية البيانات ضد التغيير أو التعويض عنها ببيانات أخرى، تُدعى هذه العملية بـ:

- أ- موثوقية التراسل
- ب- سرية التراسل
- ج- سلامة التراسل
- د- عدم القدرة على الإنكار

(٢) إحدى الآتية ليست من وسائل الدفع الإلكترونية:

- أ- الشيكات
- ب- بطاقة ATM
- ج- النقد الرقمي
- د- الاعتماد البنكي (LC)

(٣) تسعى المؤسسات باختلاف أنواعها إلى زيادة عدد الزبائن والمتعاملين معها من خلال:

- أ- الاهتمام بشريحة معينة من الزبائن.
- ب- استقطاب مستهلكين جدد وجذبهم للشبكة وموقعها الإلكتروني.
- ج- التقليل من المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة للمتعاملين.
- د- زيادة المبيعات دون النظر إلى زيادة الأرباح.

(٤) إغراق لصوص الكمبيوتر موقع الويب بالمرور عديم الفائدة، مما يؤدي إلى تعطيل الشبكة، يُعرف بـ :

- أ- انتحال الشخصية
- ب- التنصت
- ج- حجب الخدمة
- د- الاختراق

(٥) إحدى الآتية تعتبر من عمليات النظام التحليلي:

- أ- الاتصال مع الزبائن بالهاتف أو الرسائل القصيرة (SMS).
- ب- متابعة مشتريات الزبائن والتطور الذي يطرأ عليها من حيث الكميات والأنواع.
- ج- عرض السلع وخصائصها وبيان إيجابياتها والإجابة على استفسارات الزبائن.
- د- المساعدة في حل المشاكل التي تواجه الزبائن بعد الشراء وكيفية استخدام البضائع.

(٦) تقوم البنوك الإلكترونية بتوفير الدعم الداخلي لأنظمة بنك الإنترنت، وذلك من خلال:

- أ- الاستثمار في تقديم الخدمات البنكية عبر الهاتف.
- ب- المشاركة مع شركات البرمجيات والتحالف معها.
- ج- تطوير بحوث السوق، وجمع تطورات السوق واتجاهاته وفحصها وتحليلها.
- د- التحقق من هوية المستخدمين للموقع من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور.

يتبع الصفحة الثالثة/ ...

الصفحة الثالثةالسؤال الثالث: (١٨ علامة)

(٦ علامات)

أ) علّل كلاً ممّا يأتي:

- ١- المعلومات العامة لا تحتاج إلى حماية أو سرية.
- ٢- تُفضّل المؤسسات المالية والتجارية استخدام الشيكات كوسيط للدفعات.
- ٣- قيام المؤسسات المالية باستحداث خدمة عكس عملية الدفع.

(٦ علامات)

ب) عدّد ثلاثاً من سلبيات (محدّدات) حواجز العبور.

(٦ علامات)

ج) لتشفير النص الآتي:

THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN

وذلك بطريقة التبديل في مصفوفة مكونة من خمسة صفوف، بحيث تكون الكتابة عمودية مع الاهتمام بموضع الفراغات. (يرمز للفراغ بالرمز ∇).

أجب عن الأسئلة الآتية:

١- كم عدد الأعمدة في المصفوفة؟

٢- ارسم المصفوفة واكتب النص الأصلي بالطريقة العمودية.

٣- اكتب النص المشفر بالطريقة الأفقية.

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي

السؤال الرابع: (٢٠ علامة)

أ) من أسباب نجاح الموقع الإلكتروني في تحقيق أهداف المؤسسة التسويقية الاهتمام بمجموعة من متطلبات النجاح وعوامله، اذكر أربعة منها.

(٨ علامات)

(٦ علامات)

ب) عدّد ثلاثة من أنواع الشبكات المكوّنة لشبكة التحويل المالي.

ج) تهدف الشركة إلى إدامة الاتصال مع الزبائن ويتم المحافظة على هذا الاتصال بعدة طرق، اذكر ثلاثاً من هذه الطرق.

(٦ علامات)

السؤال الخامس: (٢٠ علامة)

أ) عند بناء صورة واضحة لصفات العملاء المحتملين لمنتجات الشركة هناك عدة عناصر يجب تحديدها.

(٦ علامات)

اذكر ثلاثاً منها.

(٨ علامات)

ب) هنالك عدة وسائل للدفع التقليدي. اذكر أربعاً من هذه الوسائل.

ج) إنّ تبني بنوك الإنترنت للمفهوم الحديث للتسويق المصرفي يستلزم أربعة أمور، اذكر ثلاثة منها.

(٦ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / الدورة الشتوية

الإجابة النموذجية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١)

مدة الامتحان : ١٥٠ د
التاريخ : ١٧/١/٢٠١٩ س

المبحث : التجارة الإلكترونية
الفرع : المحاسبة

السؤال الأول: (٢٢ علامة)

(١٤ علامة)

(أ) علامتان لكل فرع

رقم الفقرة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
الإجابة	خطأ	صح	خطأ	خطأ	خطأ	صح	صح
رقم الصفحة	١٦٥	٢١٣	٢٣٢-٢٣٣	٢٦٠	٢١٨	٢٤٣	٢١٥

(٨ علامات)

(ب) علامتان لكل فرع

١- البنك المركزي : وهو يعد قلب الجهاز المصرفي ، ويشرف على النشاط المصرفي بشكل عام ، ويقوم بإصدار أوراق

النقد، ويعمل على استقرار قيمتها ، وهو بنك الحكومة حيث يتولى القيام بالخدمات المصرفية للحكومة.

ص ٢١٣

٢- البصمة العضوية : نظام يهتم بالتحقق من شخصية الفرد استناداً إلى الخصائص الفسيولوجية والسلوكية (مثل: بصمة

ص ١٧٠

الأصابع ، بصمة قزحية العين ، الصوت).

٣- كلمة السر : مجموعة من الحروف والارقام يتم طباعتها عند الدخول للنظام وتظهر كنجوم بالنسبة للشخص.

ص ١٦٩

٤- الاستجابة السلبية : عدم استجابة الزبائن للرسالة التسويقية / عدم رد الزبائن على الرسالة التسويقية.

ص ٢٥٠

ص ٢٣٤-٢٣٧ (٨ علامات)

أ) علامتان لكل إجابة

- ١- بناء موقع الشركة على شبكة الإنترنت (Website).
- ٢- استخدام محركات البحث (Search Engine).
- ٣- الإعلان على المواقع المعروفة على الشبكة (Web Advertisement).
- ٤- البريد الإلكتروني.

(١٢ علامة)

ب) علامتان لكل فرع

رقم الصفحة	الإجابة	رقم الفقرة
١٧٦	ج - سلامة التراسل	١
٢٠٥	أ - الشبكات	٢
٢٤٥-٢٤٤	ب - 'استقطاب مستهلكين جدد وجذبهم للشبكة وموقعها الإلكتروني.	٣
١٦٧	ج - حجب الخدمة	٤
٢٦١	ب- تحليل توجهات الزبائن وذلك من خلال متابعة مشترياتهم.	٥
٢٢٣	د- التحقق من هوية المستخدمين للموقع.	٦

السؤال الثالث: (١٨ علامة)

(٦ علامات)

(أ) ثلاث علامة لكل فرع

المعلومات العامة لا تحتاج إلى حماية أو إلى سرية.

ص ١٧٥

كونها متاحة لاطلاع عامة مستخدمي شبكة الأنترنت دون تحديد.

١- تفضل المؤسسات المالية والتجارية استخدام الشيكات كوسيط للدفعات.

لأن لها تأييد قانوني كامل / أو لأن حامل الشيك يمكن أن يأخذ إجراء قانونياً ضد مانح الشيك في حال عدم

ص ٢٠٢

القدرة على صرف الشيك بسبب عدم كفاية الرصيد.

٢- قيام المؤسسات المالية باستحداث خدمة عكس عملية الدفع.

لتشجيع الأفراد على استخدام البطاقات، بحيث يعطي لحامل البطاقة الحق في استرداد المبالغ التي خصمت

ص ٢٠١

على حسابه إذا لم يقرأها أو اعترض على صحتها.

(٦ علامات)

ص ١٧٣

(ب) علامتان لكل إجابة

١- لا تمنع الفيروسات.

٢- لا تستطيع منع المستخدم الداخلي من تحميل البرامج على الحواسيب الشخصية.

٣- لا تستطيع الحماية بناء على محتوى حزم البيانات.

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي

www.awa2el.net

(٦ علامات)

ص ١٧٧

(ج) علامتان لكل فرع

عدد الصفوف = ٥

١- عدد الحروف = ٣١

عدد الأعمدة = $5 \div 31 = 6,2$ إذن عدد الأعمدة = ٧

-٢

T	A	I	I	M	J	N
H	S	T	N	▽	O	▽
E	H	E	G	O	R	▽
▽	E	▽	D	F	D	▽
H	M	K	O	▽	A	▽

TAIIMJNHSTN▽O▽EHEGOR▽▽E▽DFD▽HMKO▽A▽

٣- النص المشفر:

السؤال الرابع: (٢٠ علامة)

(أ) علامتان لكل إجابة

١- محتوى الموقع.

٢- تصميم واجهة الموقع.

٣- سياسة الشركة في تحديد الأسعار.

٤- قياس نسبة الانتشار في السوق الإلكتروني.

ص ٢٣٥ (٨ علامات)

(٦ علامات)

ص ٢١٧

(ب) علامتان لكل إجابة. (تعتمد أول ثلاثة إجابات)

١- شبكات الصراف الآلي (ATM).

٢- شبكة نقاط البيع (EPOS).

٣- شبكة المقاصة الآلية (ACH).

٤- شبكة التحويل الدولية (SWIFT).

ص ٢٥٤، ٢٥٥ (٦ علامات)

(ج) علامتان لكل إجابة. (تعتمد أول ثلاثة إجابات)

١- إرسال الرسائل الإلكترونية إلى الزبائن بشكل منتظم ودوري.

٢- توزيع النشرات الإخبارية الدورية عن الشركة على الزبائن الدائمين.

٣- تقديم العروض الخاصة بالزبائن الدائمين، وتشمل العروض والخصومات الموسمية والخصومات المرتبطة بكميات الشراء التي نفذها المستهلك.

٤- دعوة الزبائن باستمرار لزيارة موقع الشركة الإلكتروني وإخبارهم بأي إضافات عليه أو أي تحديث له.

٥- تقديم الخدمات المتنوعة والمفيدة للمستهلك على الموقع.

السؤال الخامس: (٢٠ علامة)

- (أ) علامتان لكل إجابة. (تعتمد أول ثلاثة إجابات)
- ١- قدرات المستهلك المالية والشرائية.
- ٢- التوزيع الجغرافي للمستهلكين.
- ٣- طريقة أو طرائق الشراء المفضلة لدى المستهلك.
- ٤- ثبات المستهلك في علاقته مع المزودين.
- ٥- البعد الثقافي.

- (ب) علامتان لكل إجابة.
- ١- الدفع نقداً
- ٢- الدفع عن طريق البطاقات.
- ٣- الدفع عن طريق الشيكات.
- ٤- التحويل المالي.



- (ج) علامتان لكل إجابة. (تعتمد أول ثلاثة إجابات)
- ١- استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم.
- ٢- تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء.
- ٣- تطوير بحث السوق، وجمع تطورات السوق واتجاهاته وفحصها وتحليلها.
- ٤- مراقبة المعلومات التي تتضمن قياس انطباعات العملاء عم مزيج الخدمات المقدمة.