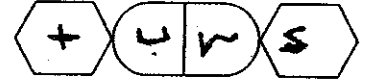


بسم الله الرحمن الرحيم



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



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

مدة الامتحان: ٣٠ : ١ س
اليوم والتاريخ: الاثنين ٢٤/٦/٢٠١٩

(وثيقة محمية/محمود)

المبحث: التجارة الإلكترونية / ٣ م
الفرع: الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول: (٢٠ علامة)

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

- ١- الشيكات المالية هي أمر مكتوب لحاملها لدفع مبلغ محدد من البنك المسحوب عليه ولها تأييد قانوني كامل.
- ٢- أوجدت الإنترنت نوعاً جديداً من الجرائم أطلق عليه الجرائم الإلكترونية.
- ٣- البنوك الافتراضية هي إحدى فروع البنوك التجارية الوهمية وتم إنشاؤها للتعامل مع شبكة الإنترنت.
- ٤- التشفير هو ترميز النص بطريقة غير مفهومة بناءً على خوارزمية معينة عند الطرف المرسل.
- ٥- تمنع حواجز العبور الفيروسات من الدخول إلى الشبكة.
- ٦- الاعتماد البنكي هو اتفاقية مكتوبة من قبل البنك يدفع بمقتضاها المشتري للبنك من حساب البائع مبلغ من المال بناءً على الوثائق المقدمة.
- ٧- يوفر موجه المسارات حماية بسيطة للمؤسسة.
- ٨- تجتمع البنوك الأردنية مرتين كل أسبوع لتسوية أرصدة البنوك يدوياً.
- ٩- PROXY هو برنامج حاسوب يعمل كوسيط يُستخدم لحماية الشبكات.
- ١٠- تعتبر الشيكات وسيلة الدفع المفضلة لدى الأفراد.

السؤال الثاني: (١٩ علامة)

أ) يتم حماية شبكات خادم الويب والبيانات المخزنة عليه من خلال التحقق من هوية المستخدمين الذين يحاولون الدخول إلى الشبكة باستخدام أساليب متنوعة، اذكر ثلاثة من هذه الأساليب. (٣ علامات)

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

ب) العمود الأول فيما يلي يحتوي أسماء الأنظمة الفرعية لنظام علاقات الزبائن المحوسب، والعمود الثاني يحتوي الخدمات والوسائل التي تستخدم في هذه الأنظمة، اختر لكل فقرة في العمود الثاني ما يناسبها من العمود الأول، وذلك بكتابة رمز النظام في العمود الثالث.

رمز النظام (أ ، ب ، ج)	الخدمات والوسائل	الأنظمة الفرعية
	١ - تحليل معلومات الزبائن	أ- النظام العملياتي
	٢ - مواقع الإنترنت	ب- النظام التفاعلي
	٣ - التسويق	ج- النظام التحليلي
	٤ - الرسائل الالكترونية	
	٥ - خدمة ما بعد البيع	

ج) استخدم الطالب أسلوب قيصر في تشفير البيانات في الجدول الآتي، ادرس الجدول ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

(٦ علامات)

M	I	R	O	E	C	I
I	S	Y	F	D	A	O
N	T	V	V	U	T	N

١- اكتب النص الأصلي.

٢- اكتب النص المشفر.

٣- ما نوع التشفير المستخدم؟

السؤال الثالث: (٢٠ علامة)

(٦ علامات)

أ) اذكر أنموذج التجارة الإلكترونية الذي يستخدم وسائل الدفع الإلكترونية الآتية:

١- البطاقات الذكية.

٢- الاعتماد البنكي.

٣- الدفع بضمان طرف ثالث.

ب) هناك أسباب تؤدي إلى تسرب الزبائن من شركة إلى أخرى، اذكر أربعة من هذه الأسباب. (٨ علامات)

ج) تقسم مواقع البنوك الإلكترونية على الإنترنت حسب الخدمات التي توفرها إلى مستويات ثلاث، اذكر هذه المستويات.

(٦ علامات)

يتبع الصفحة الثالثة ...

الصفحة الثالثةالسؤال الرابع: (٢٣ علامة)

أ) اكمل العمود الثالث في الجدول أدناه من أسماء الفيروسات الآتية: (٦ علامات)
(الدودة ميليسيا ، أحصنة طروادة ، الدودة WORM).

الرقم	طبيعة عمل الفيروس	اسم الفيروس
١	يحذف الملفات	
٢	يصيب وثائق معالج النصوص	
٣	يستخدم للتجسس	

ب) عطل كلاً مما يأتي: (٩ علامات)

١- تعدد وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية.

٢- يُعتبر الاعتماد البنكي (LC) أحد وسائل الدفع التي تعطي البائع درجة أمان عالية.

٣- يطلق على المصارف التجارية مصارف الودائع.

ج) يتم بناء قاعدة بيانات الزبائن من خلال جمع المعلومات عن طريق الاستمارة الإلكترونية ليتم تصنيف العملاء إلى مجموعات مختلفة ، اذكر هذه المجموعات. (٨ علامات)

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي

السؤال الخامس: (١٨ علامة)

أ) عملت إدارات البنوك على بناء فروع إلكترونية لها على الإنترنت لتقديم خدمات مالية متنوعة لعملائها، اذكر أربعاً من هذه الخدمات. (٤ علامات)

ب) هنالك عدة أمور يُعتمد عليها لتحضير الرسالة الإلكترونية المستخدمة في إنجاح الحملة التسويقية، اذكر أربعاً من هذه الأمور. (٨ علامات)

ج) زاد اهتمام الشركات والمؤسسات بإدارة العلاقة مع الزبائن ويعود ذلك إلى عدة عوامل، اذكر ثلاثة من هذه العوامل. (٦ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩



الجمهورية الفلسطينية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١)

مدة الامتحان: ٣٠ دقيقة
التاريخ: ١٩/٨/٢٠١٩المبحث: تجارة الكهربية م ٢
الفرع: معلوماتية

السؤال الأول: (٢٠ علامة)

الفقرة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
الأجابة	✓	✓	X	✓	X	X	✓	✓	✓	X
رقم الصفحة	٢٠٢	١٦٥	٢١٥	١٧٧	١٧٣	٢٠٤	١٧٢	٢١٨	١٧٣	٢٠٢



تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي

www.awa2el.net

السؤال الثاني: (١٩ علامة)

(٣ علامات)

ص ١٦٩-١٧٠

(أ) علامة لكل إجابة - تعتمد أول ثلاث إجابات.

١- كلمة السر.

٢- البطاقة الذكية.

٣- البصمات العضوية.

(١٠ علامات)

ص ٢٦٠-٢٦١

(ب) علامتان لكل إجابة.

رمز النظام (أ، ب، ج)	الخدمات والوسائل	الأنظمة الفرعية
ج	١ - تحليل معلومات الزبائن	أ- النظام العملياتي
ب	٢ - مواقع الإنترنت	
أ	٣ - التسويق	ب- النظام التفاعلي
ب	٤ - الرسائل الالكترونية	ج- النظام التحليلي
أ	٥ - خدمة ما بعد البيع	

(٦ علامات)

ص ١٧٧-١٧٨

(ج) علامتان لكل نقطة

١- MINISTRY OF EDUCATION

٢- MIROECHSYFDAONT UTN

٣- التبديل

السؤال الثالث: (٢٠ علامة)

(أ) علامتان لكل نقطة

(٦ علامات)

ص ٢٠٦

١- شركة إلى مستهلك B2C

٢- شركة إلى شركة B2B

٣- شركة إلى مستهلك B2C

(٨ علامات)

ص ٢٥٤

(ب) علامتان لكل نقطة - تعتمد أول أربعة إجابات.

١- عدم توافر 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 إلى الجهة ذات الاختصاص في الشركة.

٥- بطء استجابة الشركة إلى طلبات المستهلك أو البطء في الرد استفساراته.

(٦ علامات)

ص ٢١٥

(ج) علامتان لكل نقطة - تعتمد أول ثلاثة إجابات.

١- المستوى الأول: موقع خدمات المعلومات.

٢- المستوى الثاني: الموقع التفاعلي.

٣- المستوى الثالث: موقع خدمة الحركات المالية.

السؤال الرابع: (٢٣ علامة)

(٦ علامات)

(أ) علامتان لكل نقطة

ص ١٦٦

الرقم	طبيعة عمل الفيروس	اسم الفيروس
١	يحذف الملفات	أحصنة طروادة
٢	يصيب وثائق معالج النصوص	الدودة ميليسيا
٣	يستخدم للتجسس	طروادة

(٩ علامات)

(ب) ثلاث علامات لكل نقطة

ص ٢٠٣

١- نظراً لاختلاف أنواع التجارة الإلكترونية.

٢- لأنه هناك اتفاقية مكتوبة من قبل المصرف يدفع بمقتضاها للبائع من حساب المشتري مبلغ من المال بناء

ص ٢٠٤

على تقديم بعض الوثائق من البائع.

ص ٢١٣

٣- حيث تمثل الودائع المصدر الأساسي لمواردها

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائلى التعليمى

(٨ علامات)

www.awa2el.net

(ج) علامتان لكل نقطة - تعتمد أول أربع إجابات

ص ٢٥١

١- الزبائن الذين يتم إخراجهم من دائرة اهتمام الشركة وذلك لعدم اهتمامهم بمنتجات الشركة أو عدم قدرتهم المالية.

٢- الزبائن الذين يشكلون هدفاً أساسياً للشركة ، ممن يستجيبون إلى مواصفات العملاء الذين تسعى الشركة

لاستقطابهم.

٣- الزبائن الذين لا يتطابقون بالكامل مع صفات المستهلك الذي تسعى الشركة لاستقطابه ولكن هناك إمكانية لجذبه.

٤- الزبائن الذين لم يستجيبوا لرسالة الشركة بإيجابية أو لم يقوموا بالرد عليها.

السؤال الخامس: (١٨ علامة)

(٤ علامات)

ص ٢١٥

(أ) علامة لكل نقطة - تعتمد أول أربع إجابات

١- تحويل الأموال بين الحسابات.

٢- دفع الفواتير إلكترونياً

٣- إنزال بيان حساب.

٤- الحصول على أرصدة الحساب الجاري.

(٨ علامات)

ص ٢٣٨

(ب) علامتان لكل نقطة - تعتمد أول أربع إجابات

١- عرض محتوى الرسالة بشكل مناسب وبطريقة جاذبة.

٢- أن يكون طول الرسالة معقولاً.

٣- اختيار الزبائن المحتملين بعناية.

٤- اختيار العروض المناسبة المتضمنة للرسالة.

٥- تضمين الرسالة معلومات كافية عن الشركة.

٦- تشجيع الزبائن على الرد على الرسالة.

٧- اختيار التوقيت المناسب لإرسال الرسالة الإلكترونية.

(٦ علامات)

ص ٢٤٣

(ج) علامتان لكل نقطة - تعتمد أول ثلاث إجابات

١- التّقدم المطرد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات.

٢- انتشار استخدام شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سهلة وسريعة.

٣- ازدياد رغبة الزبائن أنفسهم في الحصول على المعلومات عن المنتجات الأخرى التي تقدمها الشركة.

٤- ازدياد التنافس بين الشركات واستخدامها للتقنيات الحديثة للوصول إلى العملاء.