



## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢١/٢٠٢٢ التكميلي

(وثيقة مسمية/محدود)

مدة الامتحان: ٣٠ : ١٥

اليوم والتاريخ: الأحد ١٠/١٠/٢٠٢٢  
رقم الجلوس:

رقم المبحث: 306

المبحث: التجارة الإلكترونية / م٣  
الفرع: الإدارة المعلوماتية  
اسم الطالب:

اختر رمز الإجابة الصحيحة في كل فقرة مما يأتي، ثم ظلّل بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (ورقة القارئ الضوئي) فهو النموذج المعتمد (فقط) لاحتساب علامتك، علماً بأن عدد الفقرات (٤٠)، وعدد الصفحات (٤).

١- نوع من البيانات/المعلومات ليست سرية وإنما لا يحق نسخها أو تغييرها هي:

(أ) المملوكة (ب) الخاصة (ج) العامة (د) السرية

٢- تسمى عملية تبادل البيانات بين طرفي الاتصال القدرة على التحقق من هوية الطرف الآخر والتعريف بنفسه بـ:

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

٣- جميع مما يأتي من القضايا المهمة عند تصميم التشفير في التجارة الإلكترونية ما عدا:

(أ) التشفير بالبرمجيات أم بالأجهزة  
(ب) إدارة مفاتيح التشفير  
(ج) مراعاة قوانين التصدير والتبادل التجاري  
(د) مراعاة العقود الإلكترونية

٤- البطاقة التي يترتب على حاملها لدى تأخير السداد دفع فائدة مالية هي:

(أ) بطاقة التسجيل على الحساب charge card (ب) الدين (الخصم) Debt card

(ج) بطاقة الائتمان credit card (د) بطاقة العميل

٥- إحدى الآتية من ميزات بطاقة الائتمان:

(أ) يجب تسديد المبلغ كامل في وقت محدد متفق عليه

(ب) يمنح بها البنك المصدر للبطاقة حامل البطاقة قرض في حدود معينة

(ج) يمكن لحاملها أن يسدد ما عليه على شكل دفعات منتظمة أو غير منتظمة

(د) تتقاضى البنوك رسوماً على إصدار هذه البطاقة

٦- من مميزات الاعتماد البنكي LC :

(أ) نقل فيها نسبة المخاطرة إلى أدنى مستوياتها

(ب) تعطي البائع درجة متدنية من الأمان

(ج) تعطي فرصة متوسطة من التفاوض والمساومة

(د) تسحب من رصيد المشتري قبل التحقق من جميع الوثائق

٧- من أكثر نماذج التجارة الإلكترونية انتشاراً وهو يشبه محلات التجزئة ووسائل الدفع الإلكترونية التي تستخدم من قبل

المشتري هو:

(ب) شركة إلى شركة B2B

(أ) شركة إلى مستهلك B2C

(د) مستهلك إلى شركة C2B

(ج) مستهلك إلى مستهلك C2C

يتبع الصفحة الثانية ....

## الصفحة الثانية

٨- يعدّ الدفع بضمانة طرف ثالث من وسائل الدفع الإلكترونية:

- (أ) شركة إلى شركة B2B  
(ب) شركة إلى مستهلك B2C  
(ج) مستهلك إلى مستهلك C2C  
(د) مستهلك إلى شركة C2B

٩- كل مما يأتي من مميزات البطاقة الذكية ما عدا:

- (أ) تستخدم شريحة مدمجة  
(ب) لها القدرة على تخزين البيانات  
(ج) لا تستخدم هذه البطاقة للشراء أو للوصول إلى الحساب البنكي للمالك  
(د) قد تصل السعة التخزينية لهذه البطاقة إلى ٥٠٠ ضعف مما تخزنه البطاقات العادية

١٠- من المواقع التي تسمح بالتبادل المالي بين الأفراد:

- (أ) [www.paydiect.yahoo.com](http://www.paydiect.yahoo.com)  
(ب) [www.google.com](http://www.google.com)  
(ج) [www.pay.com](http://www.pay.com)  
(د) [www.pddiect.com](http://www.pddiect.com)

١١- كل مما يأتي من معايير استخدام وسيلة الدفع الإلكتروني ما عدا:

- (أ) طبيعة عملية التبادل الإلكتروني  
(ب) طريقة التسوية أو المقاصة بحيث تكون الدفعات مغطاة برصيد بنكي  
(ج) التأكد من هوية الدافع  
(د) عدم المخاطرة المتعلقة بعملية الدفع الإلكتروني والاحتيال
- ١٢- من معايير استخدام الدفع الإلكتروني أسلوب حماية عملية الدفع الإلكتروني والذي يتضمن:
- (أ) التأكد من هوية التاجر  
(ب) أسلوب التشفير للحماية  
(ج) الرصيد البنكي الكافي  
(د) الشيكات المدفوعة أو التحويل المالي

١٣- كل ما يأتي من طرق الإعلان عن موقع الشركة لتعريف الزبائن بالشركة ما عدا:

- (أ) إظهار عنوان الشركة وربط ذلك مع عنوانها على الشبكة كجزء من الكتالوجات المشهورة  
(ب) مخاطبة شركات محركات البحث بوضع اسم الموقع في بداية البحث مجانًا  
(ج) ربط عنوان الشركة على صفحات المواقع العامة [portal](http://portal)  
(د) استخدام الإعلانات المصورة المتحركة والثابتة

١٤- كل مما يأتي يتضمن الرسالة الإلكترونية (email) والتي ترسلها الشركة إلى المستهلك ما عدا:

- (أ) معلومات عن الشركة ومنتجاتها فقط  
(ب) الخدمات التي تتميز بها الشركة  
(ج) دعوة المستهلك إلى الاتصال بالشركة  
(د) الاستمرار بالإرسال دون انتظار رد العميل

١٥- إحدى الآتية من خصائص الزبائن الذين يشكلون هدفًا أساسيًا للشركة:

- (أ) لديهم القدرة الشرائية  
(ب) اهتمامهم بمنتجات وخدمات غير التي تقدمها الشركة  
(ج) لديهم استجابة سلبية إلى رسالة الشركة  
(د) لديهم الاستعداد للتعامل بالتجارة التقليدية

### الصفحة الثالثة

١٦- إحدى الآتية تدرج تحت تقديم الخدمات المفيدة على إدامة الاتصال مع الزبائن:

- (أ) دعوة الزبائن باستمرار لزيارة الموقع  
(ب) العنوان البريدي المدفوع مسبقاً  
(ج) توفير خدمة أدوات البحث على موقع الشركة  
(د) النشرات الإخبارية الدورية المدفوعة

١٧- كل مما يأتي من فوائد إدارة علاقات الزبائن ما عدا:

- (أ) توفير معلومات دقيقة محدثة باستمرار  
(ب) ازدياد التكلفة  
(ج) زيادة ربحية العمليات  
(د) توسيع قاعدة الزبائن

١٨- تختلف الفوائد التي يمكن الحصول عليها من إدارة علاقات الزبائن من شركة إلى شركة حسب طبيعة:

- (أ) عمل الشركة  
(ب) زيادة المبيعات  
(ج) نوع المنتجات  
(د) تعميق ولاء الزبائن

١٩- إحدى الآتية من عمليات النظام التحليلي:

- (أ) المبيعات  
(ب) استقبال وتجهيز العقود  
(ج) المساعدة في حل مشاكل الزبائن  
(د) متابعة مشتريات الزبائن

٢٠- إحدى الآتية من مكونات النظام العملياتي:

- (أ) الرسائل الإلكترونية  
(ب) المواقع الإلكترونية  
(ج) التسويق  
(د) المؤتمرات المصورة

٢١- تدرج خدمة ما بعد البيع تحت نظام علاقات الزبائن التالي:

- (أ) التفاعلي  
(ب) التحليلي  
(ج) العملياتي  
(د) التكنولوجي

• ضع إشارة ( √ ) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة ( X ) أمام العبارة الخاطئة، ثم ظلّل بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (الدائرة ذات الرمز (أ) للتعبير عن الصواب والدائرة (ب) للتعبير عن الخطأ):

٢٢- يشمل النظام العملياتي كافة مراحل عملية بيع السلع أو تقديم الخدمات.

- (أ) نعم  
(ب) لا

٢٣- لإدامة الاتصال مع الزبائن يتم تقديم العروض الخاصة بالزبائن الدائمين مثل عروض مرتبطة بكمية الشراء وعدد مرات الشراء.

- (أ) نعم  
(ب) لا

٢٤- عدم قدرة الشخص الذي يقوم بالطلب إلكترونياً على إنكار قيامه بهذا الفعل هو سرية التواصل.

- (أ) نعم  
(ب) لا

٢٥- يعاقب القانون الأردني بالحبس أو بالغرامة أو بكلتا العقوبتين، لكل من ينشئ شهادة توثيق (شهادة رقمية) لغرض الاحتيال.

- (أ) نعم  
(ب) لا

### الصفحة الرابعة

لديك الجدول الآتي يوضح أحد أساليب التشفير، ادرس الجدول وأجب عن الفقرات (٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩) التي تليه:

M	e	o	▼	F
A	▼	u	L	E
K	y	r	I	▼

- ٢٦- أسلوب التشفير المستخدم هو يوليوس قيصر .  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٢٧- نوع التشفير المستخدم هو التبدل.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٢٨- تم التشفير باستخدام الأعمدة.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٢٩- النص بعد التشفير هو m▼eo fa▼ ulekyri  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٠- عالج القانون الأردني جرائم الحاسوب بصورة عامة في قانون المعاملات الإلكترونية ومنها حماية المشتري والضرائب.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣١- يعد النقد الوسيلة الأكثر شيوعاً في عمليات الشراء.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٢- تتفق البطاقات جميعها في أنها أدوات مقبولة لتسوية المدفوعات الشخصية ولا تختلف فيما تؤديه لحاملها من خدمات.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٣- من خطوات الدفع بالشيكات الإلكترونية حصول المشتري على نماذج شيكات إلكترونية من بنك مرخص بذلك.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٤- سميت البطاقة الذكية smart card بالبطاقة ذات القيمة المخزنة.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٥- تستخدم البنوك الافتراضية Virtual Banks شبكة الإنترنت كوسيط للعمليات البنكية.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٦- تعد العلاقات بين أي شركة وزبائنها مهمة جداً لنجاح الشركة في تحقيق أهدافها من خلال عمليات البيع والشراء فقط.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٧- يختلف أنموذج التسويق الإلكتروني عن أنموذج التسويق التقليدي في الأهداف ويتميز بالوسائل والأدوات.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٨- لا يرتبط حجم الشركة وقدراتها الإنتاجية وإمكانياتها في المدى الجغرافي الذي يمكن للشركة التعامل معه.  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٣٩- من طرق إدامة الاتصال مع الزبائن توزيع النشرات الإخبارية الدورية عن الشركة letters news على الزبائن الدائمين:  
 (أ) نعم  
 (ب) لا
- ٤٠- يقصد بالتوسع في العلاقة مع الزبائن إطالة زمن هذه العلاقة لتمتد أطول فترة ممكنة وتقليل المشتريات:  
 (أ) نعم  
 (ب) لا

﴿ انتهت الأسئلة ﴾