

بسم الله الرحمن الرحيم



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

| | | |
|---|---|---|
| ١ | ١ | - |
| ٣ | ٢ | ٣ |

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

المبحث : التجارة الإلكترونية / المستوى الثالث
الفرع : الإدارة المعلوماتية
مدة الامتحان : ٣٠ د.
اليوم والتاريخ : السبت ٢٠١٣/١/٥

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٢).

السؤال الأول : (٢٤ علامة)

يتكون هذا السؤال من (١٢) فقرة، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وضع إشارة (✓) بجانب الفقرة الصائبة، وإشارة (X) بجانب الفقرة الخاطئة :

- ١) أوجدت الإنترنت نوعاً جديداً من الجرائم أطلق عليه الجرائم الإلكترونية.
- ٢) يوفر موجه المسارات حماية بسيطة للمؤسسة.
- ٣) التشفير يرمز النص بطريقة مفهومة بناءً على خوارزمية معينة عند الطرف المرسل.
- ٤) متوقية التراسل هي عدم قدرة الشخص الذي قام بإرسال رسالة إلكترونية في ظروف اتصال آمنة وإنكار قيامه بهذا الفعل.
- ٥) لكي يتقبل التاجر البطاقات الائتمانية يجب أن يفتح حساباً خاصاً له في البنك يُسمى حساب التاجر.
- ٦) الدفع بضمان طرف ثالث من وسائل الدفع الإلكتروني التي تحتاج إلى استخدام بيانات البطاقة الائتمانية للمشتري عند الدفع.
- ٧) البنوك الافتراضية تعتبر أقل كلفة من البنوك العادية لأنها ليس لها أساس على الأرض.
- ٨) تقتصر عضوية شبكة السويفت على البنوك.
- ٩) التسويق الإلكتروني يشمل جميع النشاطات التي يقوم بها المشتري على الإنترنت للشراء الإلكتروني.
- ١٠) أظهرت الكثير من الدراسات أن الأسباب الرئيسية لتسرب الزبائن من شركة إلى أخرى يعود أساساً إلى عدم توفير الشركة الأولى للخدمات الأساسية التي ترافق الشراء.
- ١١) يمتاز البريد الإلكتروني بانتشاره الواسع لسهولة استعماله رغم كلفته العالية.
- ١٢) إدارة علاقات الزبائن هي مجموعة النشاطات والأعمال التي يقوم بها المستهلك لبناء علاقات مميزة مع الشركة.

يتبع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثاني : (١٧ علامة)

أ) هنالك مجموعة من الأساليب المستخدمة للتحقق من هوية المستخدمين الذين يحاولون الدخول إلى خادم الويب. اذكر ثلاثة من هذه الأساليب. (٦ علامات)

ب) تقسم أنواع البيانات/المعلومات المتبادلة إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت إلى أربعة أنواع. اذكرها. (٨ علامات)

ج) استخدم طالب التشفير بطريقة التبدل في مصفوفة ذات ثلاثة صفوف لتشفير النص الآتي:

Welcome to Jordan، اكتب النص المشفر مع مراعاة وضع الرمز (∇) للدلالة على الفراغ.

(٣ علامات)

السؤال الثالث : (١٥ علامة)

أ) يُعدّ الدفع المالي عنصراً متمماً للتجارة سواء التقليدية أم الإلكترونية وتستخدم وسائل متعددة للدفع في التجارة التقليدية، عدد ثلاثاً من هذه الوسائل. (٦ علامات)

ب) تقدم المصارف التجارية بعض الخدمات المصرفية لعملائها سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات وشركات. اذكر ثلاثاً من هذه الخدمات. (٦ علامات)

ج) يمكن تقسيم مواقع البنوك الإلكترونية على الإنترنت حسب الخدمات التي توفرها إلى ثلاثة مستويات. اذكرها. (٣ علامات)

السؤال الرابع : (٢٠ علامة)

أ) قارن بين الدفع نقداً والدفع بالبطاقات من حيث :
١) القبول العالي لدى التجار. ٢) الأمن. ٣) الحاجة إلى معرفة هوية المشتري. (٦ علامات)

ب) لضمان نجاح بنوك الإنترنت وإنجاح الأعمال البنكية الإلكترونية وبناء ميزة تنافسية لا بد من تحقيق مجموعة من الجوانب. اذكر ثلاثة من هذه الجوانب. (٦ علامات)

ج) هن أسباب نجاح الموقع الإلكتروني للشركة في تحقيق أهدافها التسويقية الاهتمام بمجموعة من متطلبات النجاح وعوامله عند تطويره وإدارته. اذكر هذه العوامل. (٨ علامات)

السؤال الخامس : (٢٤ علامة)

أ) لنجاح الحملة التسويقية التي تعتمد على الرسائل الإلكترونية لا بد من التخطيط المناسب لهذه الحملة، وتشمل ثلاثة أمور. اذكرها. (٦ علامات)

ب) تؤدي متابعة الشركة لعملية البيع إلى شعور المستهلك بالارتياح والاطمئنان على مصالحه. اذكر الإجراءات والمعاملات المتعلقة ببيع السلعة. (١٠ علامات)

ج) النظام التفاعلي مع الزبائن يتيح الفرصة للتفاعل مع الزبائن مباشرة وتبادل الاتصال معهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة اذكر أربعاً من هذه الوسائل. (٨ علامات)

(انتهت الأسئلة)

_____ :

| | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | 11 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | | | | | | | | | | |

_____ :

(

1. كلمة السر.
2. البطاقات الذكية.
3. البصمات العضوية.

(

1. معلومات (بيانات) عامة.
2. معلومات (بيانات) مملوكة.
3. معلومات (بيانات) خاصة.
4. () .

(

Wceooaeo ∇∇ rnlmtJd : ()

_____ :

() (

1. الدفع نقدا.
2. الدفع عن طريق الشيكات.
3. التحويل المالي.
4. الدفع عن طريق البطاقات.

...

() ()

(:) .

Mohammed
Abuzaineh

(

1. المستوى الأول : موقع خدمات المعلومات.
2. المستوى الثاني : الموقع التفاعلي.
3. المستوى الثالث : موقع خدمة الحركات المالية.

_____ :

(

| - | | |
|--|---------------------------------------|--|
| الأمن عال حيث يتم التأكد من صحة البطاقة إلكترونيا، مع احتمالية الإحتيال أحيانا | يوجد خطر السرقة أو النسيان أو التزوير | |
| | | |

() ()

1. تميز الخدمات والمنتجات التي تقدمها.
2. تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي.
3. توفير الدعم الداخلي لأنظمة بنك الإنترنت.
4. .

(

1. محتوى الموقع.
2. تصميم واجهة الموقع.
3. سياسة الشركة في تحديد الأسعار.
4. .

_____ :
(

1. تحديد محتوى الرسالة.
2. تحديد وقت إرسالها.
3. تحديد الجمهور المستهدف من الحملة.

(

1. استلام الزبون للسلعة او حصوله على الخدمة المطلوبة.
2. توصيل السلعة في وقت مناسب ومتفق على ما كان معلن عنه على موقع الشركة على الشبكة.
3. التأكد من سلامة السلعة عند الاستلام.
4. تزويد الزبون بالمعلومات الضرورية للاستخدام الصحيح للسلعة.
5. إخبار الزبون بإجراءات تحصيل ثمن السلعة من حسابه.

(

1. الاتصال مع الزبائن بالهاتف او الرسائل القصيرة SMS.
2. الرسائل الإلكترونية e-mail.
3. مواقع الإنترنت Websites.
4. المؤتمرات المصورة.

إنتهت الإجابات - مع تمنياتي لكم بالتوفيق - الأستاذ محمد أبوزينة