

الفرع الفندقى والسىاحى

اسئلة مقترحة لمادة

(الدوائر الامامية)

(2017/2016)

المستوى الثالث

اعداد أ: محمد الحجاوى

صفحة الفرع الفندقى T.H

0795122367

Facebook

0787708286

شتوية 2016

كل ما يلزم الطالب الفندقى

اسئله مقترحة ومكتفة لماده الدوائر الامامية م 3

الوحده الاولى.....

س1: أ) تتميز خدمات قسم الاستعلامات بميزتين اذكرهما ؟ ص 9 الاستمرارية / الشخصية

ب) تتمثل اهميه قسم الاستعلامات بثلاث امور اذكرها ؟ ص 9 وزاري سابق ؟؟؟؟ ص ميز عن السؤال التالي 9

ج) بين اهميه قسم الاستعلامات من حيث : 1- الموقع 2- الخدمات 3- العلاقات المتبادله ؟؟؟؟؟ ص 9

س2: لماذا تقوم الفنادق وتهتم بتوفير موظفي قسم الاستعلامات وتهتم بصفاتهم ؟ عدد سببين لذلك ؟ ص مهم 11

تساعدهم على انجاز اعمالهم بافضل الطرق والاساليب - اعطاء صورة مشرقة عن الفندق

س3: عدد اهم الصفات المعرفيه والشخصيه اموظفي قسم الاستعلامات ؟ ص11(يكرر)

الصفات المعرفيه	الصفات الشخصية
<p>1) الحصول على شهادة علمية واكاديمية ومهنية .</p> <p>2) اجادة استخدام الاجهزة والادوات .</p> <p>3) المعرفة باستخدام النماذج والسجلات .</p> <p>4) قدرة التكلم بلغة اجنبية غير لغته الام .</p> <p>5) معرفة بمرافق الفندق والمواقع السياحية والمتاحف</p> <p>6) قراءة الخرائط بانواعها من ناحية المدن الجغرافية، الطرق والمواقع السياحية والاثريه</p> <p>7) حل المشكلات التي تواجه الضيوف اثناء اقامتهم</p> <p>8) المعرفة بعادات الشعوب الاخرى وتقاليدها .</p>	<p>1) بشاشة الوجه والابتسامة الدائمة .</p> <p>2) اللباقة في الحديث .</p> <p>3) سرعة البديهة .</p> <p>4) الصدق والامانة والثقة بالنفس .</p> <p>5) احترام الاخرين والرغبة في مساعدتهم .</p> <p>6) الهدوء وضبط الاعصاب .</p> <p>7) الاهتمام بالصحة الشخصية ونظافة الهذام .</p> <p>8) حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف والعاملين .</p>

س4: أ) يقوم موظفو قسم الاستعلامات بعدد من الوظائف لهدفين حددهما ؟ ص13

تسهيل اقامة الضيوف - جعلها اكثر متعه

ب) لماذا يجب على قسم الاستعلامات ان يوفر للضيوف والزوار كل ما يحتاجونه ؟ ما الهدف ؟ ص13

بهدف الحصول على رضاهم وتعزيز العلاقة بينهم وبين الفندق - ضمان تكرار زيارتهم - ولزيادة الايرادات المتوقعة من الضيوف

س5: عدد سبعا من الوظائف الرئيسيه لقسم الاستعلامات ؟ ص 13؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟

1) تقديم المعلومات العامة التي يحتاجها الضيوف 2) تقديم النشرات عن الاماكن السياحية والاثريه داخل البلد

3) تقديم الخدمة للنزلاء من ناحية (استأجار السيارات السياحية حجز تذاكر السفر، الحجز في المطاعم والمسارح

4) تأمين بطاقات الدخول للحفلات والمناسبات كالمهرجانات والمباريات

5) ترتيب الرحلات الداخلية بالتعاون مع الشركات السياحية والنقل

6) المحافظة على الامتعة التي يتركها الضيوف مؤقتا حيث توضع في غرفة امانات الامتعة

7) ارسال الرسائل والصحف والمجلات الى غرف النزلاء ورسائل الفاكس للضيوف عند عدم توفر مراكز الاعمال في الفندق

8) الاشراف على مدخل الفندق الرئيسي والمساعد ومواقف السيارات .

س6: أ) عدد اهم مكاتب البريد السريع العامله في الاردن ؟ ص 14

- 1 Aramex - 2 DHL- 3 TNT - 4 - FedEx

ب) يعتمد تحديد تكاليف ارسال الرسائل والطرود في الفندق على عدد من العوامل (الأسس) أذكرها ؟؟؟؟ ص 14

ج) يقسم البريد الوارد الى الفندق الى اربع مجموعات عددها وما اليه التعامل معها ؟؟؟ ادارة - موظفين - اشخاص غير معروفين - ضيوف

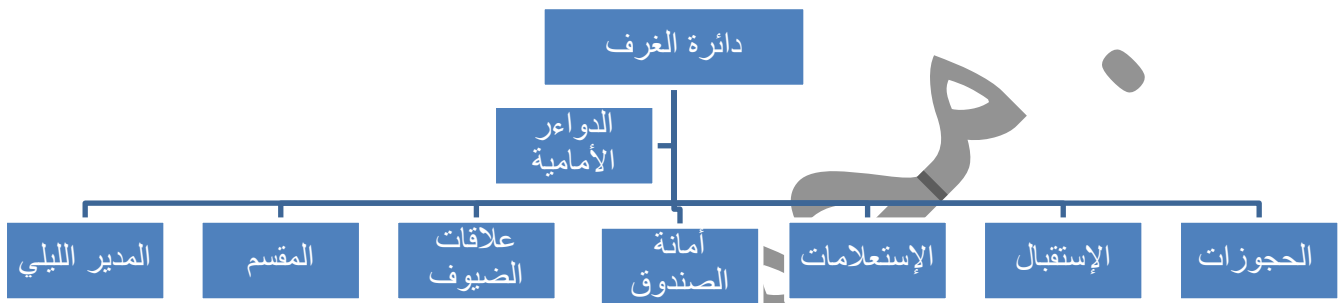
د) يصنف البريد الوارد الى ضيوف الفندق الى ثلاث مجموعات عددها ؟؟؟ مقيمين - غادروا - حجز مسبق (لم يصلوا)

س7: تعتمد طبيعته مهمات العاملين في قسم الاستعلامات وعددهم على عدد من العوامل أذكرها ؟ ؟؟؟؟ ص (مهم) ؟؟؟؟؟؟ 35

نوع الفندق - حجمه - تنوع الخدمات فيه

س8: قم برسم هيكل تنظيمي يبين موقع قسم الاستعلامات في الدوائر الامامية ؟

ملاحظة : في الوحدة الثانية يوجد هيكل تنظيمي يبين علاقة امين الصندوق بالدوائر الامامية وقسم المحاسبية . اذا اتى السؤال ارسم هيكل له قم بعمل نفس الهيكل التالي وعند كل قسم اصف كلمة (مدير) فقط لانه نفس الشيء ؟؟؟؟؟ مهم جدا السؤال



س9: عدد المهام الموكلة لكل من : يأتي سؤال ؟ عدد اهم العاملين في قسم الاستعلامات ؟ (اذكرهم فقط) او (اذكر مهام)

<p>- مشرف الوردية 1 (متابعة خدمة الضيوف . 2 (تحديد موقع الضيف</p>	<p>- مدير قسم الاستعلامات : 1) الاشراف على تنظيم العمل وتوزيع المهمات على مشرفي الورديات 2) الاشراف على استقبال النزلاء الوافدين في المطارات ومحطات النقل. 3) التأكد من اجهزة القسم صالحة للاستعمال . 4) الاشراف على برامج التدريب وتقييم اداء الموظفين . 5) حل المشكلات التي يتعرض لها الضيوف في الفندق</p>
<p>- البواب 1) المحافظة على نظافة المنطقة الامامية للفندق . 2) مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم وتنزيلها من السيارات . 3) يرافق الضيف الى قسم الاستقبال مع التعريف باسمه . 4) يفتح له الباب الرئيسي للفندق . 5) مساعدة موظف الاصطفاف على تنظيم حركة السير</p>	<p>- مشرف حاملي الحقائب 1- الاشراف على تنظيم عمل حاملي الحقائب ومساعدتهم عند استقبال المجموعات السياحية. 2- اعداد جدول الدوام وتحديد العطل والاجازات. 3- الاشراف على غرفة امانات الامتعه. 4- الاشراف على تدريبهم لرفع كفائتهم. 5- متابعة الخدمات التي تقدم للضيوف من قبلهم</p>
<p>- السائقون 1) مساعدة الضيوف عند صعودهم الحافلة او النزول منها . 2) مساعدة الضيوف على تحميل امتعتهم واخراجها من الحافلة . 3) اصطحاب الضيوف في الجولات السياحية لمرافق المدينة . 4) المحافظة على نظافة حافلات الفندق</p>	<p>- المنادون 1) البحث عن النزلاء في مرافق الفندق 2) المحافظة على نظافة منطقة الهاتف . 3) توصيل الرسائل الى النزلاء في غرفهم</p>
<p>- موظف المصعد 1) المحافظة على سلامة الضيوف بعدم تحميل المصعد اوزان تفوق طاقته 2) مساعدة الضيوف على ترتيب امتعتهم داخل المصعد . 3) عدم ترك المصعد دون علم مسؤوله المباشر ومراقبة الاشخاص الغرباء 4) المحافظة على نظافة المصعد</p>	<p>- موظف الخدمة الخصوصية 1) مساعدة موظفي التدبير الفندقي على نقل حقائب الضيوف الى غرفة اخرى . 2) يرسل ملابس النزلاء الخاصة للمصبغة واعادتها . 3) يساعد حملي الحقائب في فترات ضغط العمل . 4) تنظيف احذية الضيوف وتلميعها في المناسبات والحفلات . 5) يقدم الخدمات الشخصية للنزلاء</p>

س10 : علل : تقدم معظم الفنادق خدمه الاصطفااف ؟ ص43

لاصطفااف سياراتهم - حمايتهم من السير لمسافات طويلة - عرض مستوى الرفاهية

س11 : أ) اصبحت الفنادق تقوم بتسيير حافلات خاصة لبعض المواقع السياحيه التي تهم الضيوف عدد اهم تلك المواقع ص44

مواقع التسوق - المطاعم الشهيرة - مواقع الترفيه والمناسبات والمهرجانات (مهم)

ب) علل : يخضع السانقون في الفنادق الى دورات تدريبيه ؟؟؟؟ ص44 للتعامل الجيد مع الضيوف - اعطاء صورة مشرقة عن الفندق

س12 : أ) ما هي الصفات التي يجب ان يتحلّى بها مندوبوا الفندق ؟؟؟؟؟ ص (مهم جدا) 45

حسن التصرف - اللباقة في التعامل - اجادة اكثر من لغة اجنبية

ب) عدد عدد ثلاث مهام للمراسلين الخارجيين في الفنادق ؟ ص 45) ارسال المعاملات الرسمية / ارسال الرسائل والطرود / احضار ما يلزم الضيف من خارج الفندق (

س13 : ما المقصود ب) عدد انواع اللوحات المستخدمة في قسم الاستعلامات ؟؟؟ ؟

1- لوحه الاستعلامات 2- لوحه الاعلانات 3- لوحه البريد والمفاتيح ص 59/58

س 14 : استنتج /ما الهدف من وجود لوحات الاعلانات والمناسبات في الفنادق ؟؟؟؟ 59 مهم جدا

عرض الانشطة التي تجرى في الفندق - عرض قائمة الطعام على باب احد المطاعم - عرض اوقات عمل احد الاقسام

س 15 : علل : اصبحت معظم الفنادق تعرض دليل خدماتها على مواقعها في الشبكة العنكبوتيه (الانترنت) ؟؟؟؟؟؟ ص 66

لتصل لأكبر شريحة مستهدفة من الناس

س 16 : أ) اعط مثالين على كل من الادله التاليه (تصنف الادله الى ثلاث انواع اذكرها) : مهم ؟؟؟؟

1- الادله العامه (الصفحات الصفراء ، الهاتف) 2- الادله التجاريه (الاطباء ، الصناعات ، المحامين) 3- ادله الفنادق (الالكتروني) ص 66 / 68

ب) عدد اهم المراجع والادله المستخدمه في قسم الاستعلامات ؟؟؟؟؟؟؟ الادله - الخرائط - المنشورات والكتيبات السياحيه (مميّز السؤال)؟

س 17 : وضح الطريقة التي يقوم فيها المنادون بالبحث عن ضيوف الفندق ؟؟؟؟؟؟ 41

(رفع لوحة الكترونية عليها اسم الضيف تصدر صوت موسيقي والتجول في مرافق الفندق)

*اين انشنت الجمعية المهنية لموظفي الاستعلامات ولماذا ؟ انشنت في فرنسا ، وشعارها مفتاحيين ذهبيين متقاطعين ، توضع على صدر الموظف لتدل على رتبته وجوده الخدمات التي يقدمها

الوحده الثانيه

س1 : يمكن تصنيف الجهات المستفيدة من المعلومات المحاسبية / عدد تلك الجهات ؟ ص 79 وزاري يكرر

- 1- أصحاب المؤسسة .
- 2- إدارة المؤسسة .
- 3- الدائنون .
- 4- المستثمرون .
- 5- الحكومة .
- 6- الموظفون .
- 7- عملاء المؤسسة
- 8- عامة الناس .

س2 : وضح اهم مراحل العمل المحاسبي في الدوائر الاماميه مع الشرح ؟ص 80

أ-مرحلة ما قبل الوصول

يتعامل النظام المحاسبي حسب نوع الحجوزات ، ويسجل المبالغ النقدية مسبقاً من النزلاء ويربطها مع الحجوزات .

ب- مرحلة الوصول

يعرض النظام المحاسبي أنواع الأسعار والضرائب المعتمدة في الفندق حسب أنواع الغرف والمواسم المتعلقة بالحجوزات مثل : أسعار الغرف ، أسعار الوجبات الغذائية ، وإذا كانت مشمولة بسعر الغرفة أم لا .

ج- مرحلة الإشغال / الإقامة

يقوم النظام المحاسبي بتتبع العمليات المالية الناتجة عن استخدام الضيوف لخدمات الفندق وتسهيلاته وتسجيلها على حساباتهم الرئيسية مثل : خدمات الهاتف واستخدام الإنترنت ، وخدمات الغرف والطعام والشراب ، واستئجار الأجهزة المرئية والأفلام ، وخدمات مركز رجال الأعمال وخدمات المراكز الصحية في الفندق .

د- مرحلة المغادرة

يقبل النظام المحاسبي عمليات تسديد الحسابات بطرق الدفع المختلفة (النقدية ، بطاقات الإئتمان ، تحويل العملات ، الشيكات السياحية) ثم يغلق الحسابات الخاصة بالضيوف ويستخرج التقارير .

س3 : وضح المقصود بالمفاهيم التاليه : 1- مبادئ المحاسبه 2- النظام المحاسبي 3- ذم الضيوف المقيمين

4- ذم الضيوف غير المقيمين 5- العهده النقديه 6- المحاسبه فنيا ص 79 / 81

س 4 : يمكن تلخيص اهميه نظام المحاسبه بعدد من النقاط عددها ؟؟؟؟ يكرر وزاري ؟؟؟؟ ص 81

أ- تسجيل القيود المحاسبية في سجلات وفواتير محاسبية ضمن تصنيفين رئيسيين من الحسابات هما : (اذكرهما) ؟؟؟؟؟؟

1- ذم الضيوف المقيمين 2- ذم الضيوف غير المقيمين

ب- متابعة رصد حسابات الضيوف المقيمين في الفندق .

ج- تسجيل القيم المالية لعمليات بيع المنتجات كلها ، او تقديم الخدمات التي تحدث في الفندق يوماً بيوم .

د- عمل الرقابة الداخلية على العمليات النقدية وعمليات الذم المدينة .

س5 : أ) وضح علاقه امين الصندوق بالدوائر الاماميه بقسم المحاسبه ؟؟؟؟ وزاري يكرر ؟؟؟

1 (الاشراف والرقابة بشكل دوري من قبل قسم المحاسبية على محتويات الصندوق من نقد و عملات اجنبية .

2) تحويل الدفعات النقدية الكبيرة مباشرة الى قسم المحاسبية .

3) تزويد امين الصندوق بالمبالغ النقدية لتسهيل اعماله .

4)تسليم النقد لقسم المحاسبية في نهاية وردية امين الصندوق .

ب) قم برسم هيكل تنظيمي يوضح تبعيه امين الصندوق للدوائر الاماميه ؟؟؟؟؟؟؟ ص 82

نفس الهيكل بالاعلى (لكن تضاف كلمة مدير لكل قسم)

س6 : عدد/ تتلخص مهام وواجبات امين الصندوق بالدوائر الامامية بعدد من النقاط اذكر عشر منها؟؟؟؟ ص 85

- 1) تقديم صورة ايجابية عن الفندق للضيوف في اثناء التعامل معهم .
- 2) المحافظة على العهدة النقدية .
- 3) اكمال اجراءات دخول الضيف وتسكينه في الفندق بفتح حساب له .
- 4) تسجيل المدفوعات وحفظها حسب الاصول .
- 5) تسجيل قيم مصروفات الضيوف وتسجيلها على حساباتهم .
- 6) اكمال اجراءات تسوية حسابات الضيوف عند المغادرة .
- 7) تقديم خدمة تبديل العملات لضيوف الفندق .
- 8) تقديم خدمة قبول بطاقات الائتمان المعتمدة في الفندق .
- 9) تقديم حسابات الضيوف واجراء التعديلات عليها عند الحاجة .
- 10) تقديم خدمة صناديق الامانات للضيوف .
- 11) مراقبة غرف صناديق الامانات وعدم السماح بدخول غير المعنيين اليها .
- 12) ترحيل حسابات احد الضيوف وتسويته الى حساب ضيف اخر بعد موافقتهم على ذلك .

س7 : عدد خمسا من الصفات المعرفيه والشخصيه لامين الصندوق ؟؟ يكرر وزاري ؟؟؟؟؟؟؟

الصفات المعرفيه	الصفات الشخصية
1- إتقان قواعد المحاسبة الفندقية . 2- القدرة على استخدام الآلات والاجهزة والمعدات اللازمة في العمل 3- القدرة على التواصل بلغة أجنبية رئيسية على الأقل . 4- القدرة على إعداد المراسلات الفندقية وتنظيمها والتعامل مع حسابات الضيوف . 5- الإلمام الجيد بتنظيم الفندق وأقسامه ، ومواقع مرافقه . 6- القدرة على إقناع الضيوف ، وتسويق خدمات الفندق	1- الأمانة والضمير الحي . 2- امتلاك المهارات الإجتماعية (اللباقة ، اللطف ، الادب) 3- الدقة في العمل وحسن التنظيم والترتيب 4- الرغبة في مساعدة الآخرين وخدمتهم . 5- الشخصية القوية والهادنة . 6- المحافظة على الصحة الشخصية ونظافة الهندام .

س8 : أ) عدد الاطراف التي يتكون منها الحساب ؟؟؟ ص 88 الدائن ---- المدين

س9 : عدد اهم انواع / اقسام الحسابات مع شرح كل منها ؟؟؟؟؟؟؟ ص مهم جدا متوقع 88

1- الحسابات الشخصية : الحسابات التي تتعلق بالأشخاص ، حيث نعني بالأشخاص نوعين هما :

أ- شخص طبيعي مثل (محمد ، زيد،..... الخ) ب - شخصي معنوي مثل (شركة ، مؤسسة)

2- الحسابات الحقيقية : الحسابات التي تعبر عن شيء حقيقي يمكن جرده والتصرف فيه ، أي أنها الأصول عامة ومن أمثلتها

(حساب مخزون البضائع ، حساب الأوراق التجارية والمالية ، حساب الأثاث ،

3- الحسابات الوهمية أو الاسمية :

تعد من الحسابات الغير ملموسة ، أي الحسابات التي لايمكن جردها والتصرف فيها لا بالبيع ولا بالشراء ، ومن أمثلتها : (حسابات المصروفات كالرواتب والأجور أو حساب الإيجار ، حساب الإيرادات ، الأرباح والخسائر ، حساب المشتريات والمبيعات .

س 10 : هناك انواع رئيسيه اربعة للفواتير يتعامل معها امين الصندوق اذكرها ؟ ولمن يتم فتح كل منها ؟؟؟؟ ص 91 وزارى يكرر

1 - فواتير الضيوف المقيمين

هي الفواتير التي يقوم بفتحها أمين الصندوق في الدوائر الامامية باسماء الضيوف عند بدء إقامتهم في الفندق ، وتغلق الفواتير عندما يقوم الضيوف بنسديد حساباتهم أو تحول لجهة أخرى

2 – الفواتير الرئيسية

للمجموعات (هي الفواتير التي يقوم بفتحها امين الصندوق في الدوائر الامامية لمجموعة من الضيوف او مجموعة من الغرف وعادة ما تستخدم السياحية

3 – فواتير الضيوف الغير مقيمين

تفتح هذه الفواتير للاشخاص او الشركات او الجهات التي تتعامل مع الفندق وتستخدم مرافقه وخدماته وتدفع الى الفندق حسب الاتفاق

4 – فواتير الموظفين

الفواتير التي تفتح باسماء الموظفين نتيجة استخدامهم الشخصي لخدمات الفندق او من قبل ضيوفهم وعادة ما تكون هذه الخدمات باسعار منخفضة كنوع من الامتيازات التي تمنح للموظفين/ حيث تسدد الفواتير من راتب الموظف نهاية الشهر او يدفعها نقدا

س 11 : يتعامل امين الصندوق في الدوائر الامامية مع عدد كبير من النماذج والقسائم لسببين حددهما ؟؟؟؟ ص 105 مهم ؟

لأثبات العمليات المالية -- لتسهيل المراجعة والتدقيق

س 12 : يتكون سند القبض من ثلاث نسخ عددها ولمن تخصص كل منها ؟؟؟؟؟ ص 105 مهم جدا ؟؟؟

البىضاء (للنزىل) - الصفراء مع المبلغ (لقسم المحاسبية) - الزهرية (في دفتر سندات القبض)

س 13 : من الاشخاص الذين يعتمد منهم سند الدفع ؟؟؟؟ مع ذكر امثله على حالات اعداد سند الدفع ؟؟؟؟ ص 106 مهم (؟؟؟؟؟؟)

مدير الدوائر الامامية - المدير العام --- المدير المالي ---- الحالات : دفع اجرة تاكسي / باقه زهور / شراء ادوية / بطاقات تذكارية(مهم)

س 15 : (أ) عدد الحالات التي يتم فيها اجراء خصم محدد على فاتوره الضيف مع ذكر مثال ؟؟؟؟؟؟؟ ص 111 (مهم جدا) ؟؟؟

أ -- خصم خاص على فاتورة الضيف لسبب ما مثل :-- (1) عدم رضاه عن خدمة معينه - (2) رفضه دفع الفاتورة او جزء منها بحجة انه لم يتلق تلك الخدمة - (3) قيمة الخدمة قد تمت اضافتها الى فاتورته نتيجة الخطأ .

ب - اضافة قيمة فاتورة ما الى حساب الضيف بشكل خاطئ.....

ب) تستخدم قسيمه تحويل الحساب فى حالات عدده اذكرها ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ص 112 وزارى

أ -- تحويل كامل الحساب لاحد الضيوف الى حساب ضيف اخر .

ب - تحويل جزء من قيمة خدمة معينة او فاتورة فرعية الى حساب ضيف اخر

ج - تحويل مجموعة من قيم خدمة ما من حساب ضيف الى حساب ضيف اخر

س 16 أ): يعتمد تحديد نوع اقامه الضيف على ثلاث عوامل اذكرها ؟ مهم جدا ؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟

رغبة الضيف / مدة الاقامة / قدرته المادية

ب) قارن بين انواع الاقامة الرئيسييه من حيث : وزاري اذكر/ عدد ؟؟؟؟؟؟ يمكن ان يأتي بنفس الشكل

املا الجدول التالي :

نوع الاقامة	المصطلح والاختصار	سعر الغرفة يشتمل على	يطلق عليها عالميا
المنامة فقط	Room Only / RO	المنامة فقط	الخطه الاوروبيه
منامة مع افطار	Bed and breakfast /B.B	المنامة مع افطار فقط	Continental plan
شبه كاملة	Half board / H.B	المنامة مع وجبتين	الخطه الامريكىه المعدلة
كاملة	Full board / F.B	المنامة مع ثلاث وجبات	الخطه الامريكىه

س 17 : قارن بين انواع الاقامة الاضافيه من حيث : ؟؟؟؟؟؟

نوع الاقامة	المصطلح والاختصار	تشتمل على
المجانىة	Complimentary / comp	سعر الغرفة فقط مجاني
اليوميىة	Day use	يحاسب الضيف على 50% من سعر الغرفة تكثر في فنادق العبور والمطارات
الشاملىة	/ F.C/ Full credit	سعر الغرفة يشمل المبيت وكل الخدمات الاخرى

علل : يتم تقديم الاقامة المجانىة لضيوف الفندق المهمين؟؟؟ مهم؟؟

المحافظة عليهم / كسب ولائهم المستمر للفندق / لتسويق الفندق وخدماته

س 18 : يتم تحديد الاسعار مع وكالات السياحة والسفر حسب امرين حددهما ؟؟؟؟؟؟؟؟؟ ص 132

حسب عدد الاشخاص بالغرفة المزدوجة / حسب نوع الاقامة

س 19 : ما المقصود بالقسيمة السياحيه ؟ عدد خمسا من المعلومات التي تحتوى عليها ؟؟؟؟؟؟؟؟ ص 132

اتفاق بين الفندق ومكتب السياحة يلتزم فيها الفندق بتأمين الخدمات المتفق عليها وتتعهد الشركة بدفع التكاليف المترتبة على المجموعه

(اسم الفندق / اسم المجموعه / عدد الاشخاص / اسم شركة السياحة / نوع الاقامة / التاريخ / القدوم / المغادرة / مدة الاقامة)

س 20 : أ) اصبح من الضروره توفير خدمه تبديل العملات لضيوف الفندق ؟؟؟ علل /فسر/ اذكر الاسباب ؟؟؟ ص 137

1- لزيادة عدد الاجانب القادمين من خارج البلاد 2- لتسهيل اقامتهم 3 - لتحقيق ايرادات اضافية للفندق

ب) لا يسمح لمحاسب الدوائر الاماميه بأخذ عمله اردنيه واعطاء الضيف عمله اجنبيه بدلا منها ؟؟؟؟ علل

لان الفنادق لاتقدم خدمات مصرفية كالبنوك وشركات الصرافة

• ج) ما الامور الواجب اتباعها من قبل امين الصندوق عند رغبه الضيف بتبديل العملات ؟؟؟ ما الاجرانات المتبعه من قبل امين الصندوق

عند القيام بعملية تبديل العملات ؟؟؟؟؟؟؟ مهم جدا 137

اعلام الضيف بسعر الصرف / تعباؤه نموذج تبديل العملات / التأكد من أن العملات الاجنبيه غير مزوره

س 21: املا الجدول التالي بالمعلومات اللازمة : * اما ياتي السؤال اعط نوع العمل المستخدم في كل دولة او الرمز ؟؟؟؟؟137 (مهم)

اسم العملة	المصطلح باللغة الانجليزية	الرمز
الدولار الأمريكي	\$	US Dollar
الجنية الأسترليني	£	GB Pound
يورو الإتحاد	€	Euro
الفرنك السويسري	CHF	Swiss Franc
الين الياباني	¥	Japan Yen
الدينار الأردني	JOD	Jordanian Dinar
الدينار الكويتي	KWD	Kuwait Dinar
الريال السعودي	SAR	Saudi Riyal
الدينار البحريني	BHD	Bahrain Dinar
الدرهم الامراتي	AED	UAE Dirham

• عدد اهم المعلومات التي يحتوي عليها نموذج تبديل العملات ؟ المبلغ المراد تحويله / سعر الصرف / فلس / دينار / اسم الضيف
اسم امين الصندوق / القيمة بعد التحويل / توقيع الضيف وامين الصندوق / التاريخ / اسم الفندق

س 22 : يستخدم محاسب الدوائر الامامية مجموعه من الاجهزه والمعدات والبرامج لعدة اهداف اذكر ثلاث منها ؟؟ص142 (مهم)

تسهيل الاعمال / سرعة الانجاز / دقتها

س 23 : تستخدم الحواسيب في الفنادق في العمليات المحاسبية بعد تزويدها ببرامج محاسبية خاصة تمكن امين الصندوق من القيام بعدد من المهام اذكرها ؟؟؟؟؟؟ مهم جدا ؟؟؟؟؟؟ ص142

القيام بالعمليات المحاسبية كلها / إدخال البيانات / واستخراج التقارير المحاسبية / إجراء العمليات الإحصائية / تسجيل المصروفات والمدفوعات / إغلاق حسابات الضيوف / إعداد المراسلات الخاصة / والتعامل مع بطاقات الائتمان / وتحفظ العمليات

س 24 : عدد المهام الثلاث التي تساهم الآلة الحاسبية القيام بها لدى امين الصندوق ؟؟؟؟ ص 142 مهم جدا ؟؟؟؟

إجراء بعض العمليات الحسابية البسيطة ، مثل : الجمع والضرب والطرح والقسمة / حساب المبلغ المتبقي للضيف

وإحتساب قيم العملات عند استبدالها

س 25 : ما المقصود برقم الاعتماد او التفويض ؟؟؟؟ 143 .. هو رقم يحصل عليه امين الصندوق من موظف البنك ليتم تأكيد واعتماد عملية الدفع وحجز البلق .

س 26 : وضح بخطوات اليه عمل أداء بطاقات الأئتمان اليدويه// او الالكتروني ؟ ؟؟؟؟؟ 143 ؟؟؟؟؟

أداة بطاقات الائتمان اليدوية

حيث توضع بطاقة الائتمان الخاصة بالضيف في مكان محدد على الاداه / توضع فوقها قسيمة بطاقات الائتمان / يمرر الجزء المتحرك من الاداة فوق القسيمة / فينسخ المعلومات الموجودة على بطاقة الضيف كلها اضافة الى معلومات الفندق الموجودة على الاداة نفسها / يتم تسجيل رقم التفويض الذي يحصل / يتم تسجيل المبلغ على القسيمة

جهاز بطاقات الائتمان الالكتروني

تمرير البطاقة بالمكان المخصص في الجهاز يحدث اتصال مع البنك او الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان ويتم تبادل المعلومات الكترونيا ويقتصر دور محاسب الدوائر الامامية على إدخال قيمة المبلغ المطلوب حجزه من حساب البطاقة فيصدر الجهاز قavanaugh ورقية من نسختين تحتوي على المعلومات المتعلقة بعملية تسديد الحساب كلها وبعد توقيع الضيف على نسخة تبقى بالفندق والثانية تعطى للضيف

س27 : ما اهداف مراقبة الحسابات الداخليه في الفنادق ؟؟ (طرق مراقبه الحسابات) ميز السؤال التالي ؟؟؟؟

- 1) توثيق العمليات الحسابية المختلفة . (مهم)
- 2) التحقق من دقة العمليات الحسابية .
- 3) تحديد نقاط الضعف او الاخطار المحاسبية التي يمكن ان يتعرض لها الفندق .
- 4) مراقبة الحركات النقدية التي تحدث في الفنادق يوما بيوم .

: لتحقيق الاهداف التي تقوم بها الرقابه الداخليه لابد من مراعاة عدد من النقاط اذكرها ؟؟؟145

- 1) توثيق العمليات المالية كلها التي يقوم بها ضيوف الفندق
- 2) التحقق من صحة تفاصيل هذه الفواتير ودقة قيمها
- 3) مراقبة حسابات الضيوف المرتفعة باستمرار ومطالبتهم بتسديدها
- 4) مراقبة النقد المتوافر في صندوق الفندق وعمليات تبديل العملات الاجنبية

س28 : وضح الدور الذي يقوم به مدقق الحسابات الليلي بعد التحقق من صحه تفاصيل الفواتير ؟؟؟؟؟؟ ركز جيدا فى السؤال 145

ثم يأتى دور مدقق الحسابات الليلي الذي (1) يتأكد من صحة التسجيل (2) ويصحح الأخطاء ان وجدت (3) ويقارن كشوفات الواردة من الأقسام المختلفة مع كشف حسابات الضيوف وفواتيرهم (4) ويتأكد من صحة الإدخالات والمجاميع والأرصدة .

مع تمنياتي للطلبه بالتوفيق والنجاح

اعداد : أ . محمد الحجاوي 0787708286 / 0795122367