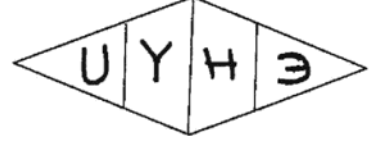


بسم الله الرحمن الرحيم



للمملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الاختبارات والاختبارات
قسم الإحصاءات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٦ / الدورة الشتوية

(ورقة عمية/محدرد)

مدة الامتحان : ٣٠ د
اليوم والتاريخ : الأحد ١٠/١/٢٠١٦

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقى / المستوى الثالث
الفرع : الفندقى والسياحى

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

السؤال الأول : (١٨ علامة)

" يُقدّم قسم الاستعلامات خدمات متعددة لضيوف الفندق وزواره "

١. حدّد ستة من مسمّيات وظائف العاملين فيه . (٦ علامات)
٢. حدّد ستة من الأعمال والوظائف التي يقوم بها . (٦ علامات)
٣. اذكر الأنواع الثلاثة للأدلة المستخدمة فيه . (٣ علامات)
٤. سمّ اللوحات الثلاث المستخدمة فيه . (٣ علامات)

السؤال الثاني : (٢٢ علامة)

أ) حدّد الصّفات المعرفية الست الواجب توافرها في أمين الصندوق . (٦ علامات)

ب) " تُعتبر قسيمة تحويل الحساب من القسائم التي يتعامل معها أمين الصندوق في الفندق "

١. اذكر الحالات الثلاث لاستخدامها . (٦ علامات)
٢. حدّد ستاً من المعلومات التي تحتويها . (٦ علامات)

ج) اذكر الأجهزة والمعدّات الأربع التي يستخدمها محاسب الدوائر الأمامية في الفندق . (٤ علامات)

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

السؤال الثالث : (١٦ علامة)

أ) " إن خدمة تبديل العملات الأجنبية هي إحدى الخدمات التي تقدمها بعض الفنادق لضيوفها " .

١. أعطِ سببين لذلك. (علامتان)
٢. فسّر سبب وجود النموذج بثلاث نسخ. (٣ علامات)
٣. عدّد خمساً من المعلومات التي يحتويها النموذج. (٥ علامات)

ب) تتبّع الإجراءات الثلاثة التي يقوم بها موظف التدبير الفندقي لدخول الغرفة. (٣ علامات)

ج) عدّد ثلاثة أعمال تشتمل عليها الصيانة الوقائية في الفندق. (٣ علامات)

السؤال الرابع : (١٩ علامة)

أ) سمّ الأنواع الخمسة للغرف الفندقية، ورمز كل منها. (١٠ علامات)

ب) عدّد ثلاثة استخدامات للمستأجر بالفندق. (٣ علامات)

ج) " يدخل الزجاج في صناعة الأبواب والشبابيك والقطع الفنية في الفندق "، انكر اثنين من : (٦ علامات)

١. ميزاته.
٢. سيئاته.
٣. أنواعه.

السؤال الخامس : (١٥ علامة)

أ) انكر خمساً من الأرضيات المعمارية الصلبة المستخدمة في الفندق. (٥ علامات)

ب) عدّد الطرق الأربعة لإزالة السوائل والدهون المختلفة عن الأرضيات. (٤ علامات)

ج) وضّح بنقاط ست خطوات تسميع الأرضيات بالفندق. (٦ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



مدة الامتحان : ٣٠ د
التاريخ : ١١ / ١١ / ٢٠١٦

المبحث : الدوائر الأمامية والتدريب الفردي / ٢٣
الفرع : الفردي والسياحي

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية :
٢٥-٢٥	السؤال الأول (١٨ علامة)
	١- مطلوب ٦ فقط (٦ علامات)
	١- مشرف مستلزمات - مشرف وردية قسم استلامات
	٢- مشرف حامل بطاقة - مشرف بطاقة - حاملو البطاقة
	٣- الجواب ٦ - المنادون ٧ - موظف الإحصاء
	٤- موظف الخزائن الفئوية ٩ - موظف الإمداد
	٥- موظف الأقفال ١٠ - موظف غرفة آليات الملابس
	٦- مندوبو الأقفال ١٣ - مراسلون فارصون
١٣	ب -
	١- تقديم المعلومات الطامحة للضيوف
	٢- تقديم الخدمات الخاصة والبريكنج السياحي كتحديد موعد لها للضيوف
	٣- مساعدة الضيوف على القيام بمراسم تذكيرهم بالأسف والاعذار
	٤- إعداد الضيوف على تلبية زبائن الدفوف للمضيوفات والمضيوفات
	٥- إعداد الضيوف على تلبية الرحلات الداخلية بالتمتع بخدمات سياحية
	٦- إيصال رسائل الدعوات للضيوف من رقم ٣٨٩ وإرسال رسائل التذكير للضيوف
	٧- المحافظة على الأقفال التي يتركها الضيوف من غرفة الاستقبال
	٨- الإشراف على حفظ القفول الخاصة بمعاينة السياح
	٩- حل المشكلات التي يقرنها بها الضيوف بالتقارير والإعدادات
	١٠- استخدام لوحة المناداة للضيوف لمراقبة القفول
	١١- الإشراف على استقبال الضيوف في الطارات ومخارج التكاليف
	١٢- إيصال الترحيب بالضيوف وإيصالها بالخدمات بالضيوف

يسعد

رقم الصفحة
في الكتاب



تابع السؤال الأول

٦٦

تلا ع علاماته

٦٨

١- الأدب الفاصلة - ٢- أدلة الفارق - ٣- الأدب التجاري

٥٨

تلا ع علاماته

د

- ١- لوحة الاستعلامات
- ٢- لوحة الأعلام والناسبات
- ٣- لوحة البريد الإلكتروني

الأعلام والناسبات والاختبارات

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثاني ٢٢ علامة

٨٦

٦- ٦ علامات

١- ائمة ان قواعد الحما في الضرفية

٢- القدرة على استخدام الأهمزة والمعداة اللازمة

٣- القدرة على التوافق مع الأضرف للبناء اصب واهلة

٤- القدرة على الربط بين الضرفية في الضرفية

٥- القدرة على التعامل مع حالات الضرفية وتنظيمها

٦- التعامل الكمي وتنظيم الضرفية، وأسماء ومرافق

٧

١٢ علامات

١- م - تحويل كمال الى الضرفية بما - ضيف آخر (٩)

٢ - تحويل ضرفية الى ضرفية اخرى بما - ضيف آخر (٩)

٣ - مطلوب فقط علامة للخطوة

البيوم، الفاء، بح، اسم الضرفية المطلوب في الاما

رقم عزقة، اسم الضرفية المطلوب، الخراف، ما، وتوقع

قوة، المبلغ، نسبة التحويل، التوسع في الاما

توسع اسم الضرفية، التوسع في الاما

١٤١



٩ علامات

١٤٢

١- جهاز الحاسوب

٢- الآلة الحاسبة

٣- أداة وطائفة الربط بين السلاوية

٤- جهاز بطاقات الربط بين الآلة الحاسبة

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثالث ١٦ علامة

P ١- اعلامة كل نقطة

١٣٦ P- تصح افاضتم ا
١- تحقيق ارادته ا فانه للفتا

١٣٧ ٢- الودع الضيوف ا

الناجيه توذرع العلة بدسارها لقسما اسيه
الدميه ثيقه فالقدر للترقيق والمراصيه ا

٣- (ملا في فوه فقط)

التاميرج ، الضيف ، رقم الفرفه ، ملاحظات
سم القيدل ، المبالغ ، نوع العلة ، رقم قسلا
تقريب الضيف ، توحيد الضيف ، القيمة بالدينار ،

١٩ + ٣ علاماته

- ١- اقرع الباء وانتظر ، كرر العلة فلا ترم ان تقبل الدخول
- ٢- ادخل الفرفه بعد ودي الباء مفتوح وانشغل الاشارة
- ٣- تاكل من خلو الفرفه والحمام من الضوف ، انظر للضوا اذا كان بالفرفه واعلمه بانك مستور لاصفا

٥- ٣ علاماته وظلوت ٣ فقط

- ١- اعمال القظوه
- ٢- التسميم لهما كسبات
- ٣- ترسب ~~ال~~ الكسبات
- ٤- اعداد الالهات

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع (١٩ علامة)

٩

١٠ علامات

١٠

SG L

١- العزفة المقردة

TWN

٢- عزفة ذات سريرين متزدين

DBL

٣- العزفة المنزودة

TRPL

٤- العزفة الثلاثية

SU

٥- الأربعة



٥٥

٣ ملون فقط

٣ علامات

١- تخطيط النوافذ الكسوف

٢- تخطيط العزفة ٣- التقليل من ضرب قراءة العزفة

٤- تخفيف العزفة ٥- تسمية عمالية

٦ علامات

١- قابلية التماثل ١١

٢- المشاهدة ١١

٣- ملون فقط

- العادي الشفاف

- المنقوش (الميزر)

- الملون

- السطح

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثاني عشر ١٥ علامة

١.١ - ١- ٥ علامات في مخطط من مخطط

١.٢

١- الحجرية

٢- سيراميك

٣- رافق

٤- البلاط الخزائيل

٥- الخزفيات الزجاجية

٦- الخزفيات المعدنية



١.٤ - ١- ٤ علامات في

١- الكسب

٢- الفول

٣- الحنظل

٤- الصفوف المائية الكبريتية

١.٦ - ١- ٦ علامات في

١- تنظيف اسطح المراد تشييده من الكوارث الطبيعية القوية

٢- تثبيت الأرضية صبراً

٣- طهي الأرضية بالكابل بالمادة المشبعة باستخدام الرشوة

٤- تدمير المصحة عند الأرضية من البداية وتبليتها بشكل منظم ومرتب

٥- قراءه الأرضية لتجنب تماماً

٦- تكرار الطهي مرة ثانية بعد الحاجة

