

اسئلة موضوعية شاملة (الدوائر الامامية ف/1م/3)

ضع دائرة حول رمز الاجابة الصحيحة : (اختبر نفسك)

1_ أهمية قسم الاستعلامات في الفندق تتمثل في :

أ_ الموقع ب_ الخدمات ج_ العلاقات المتبادلة د_ جميع ما ذكر

2_ صفات الموظفين في قسم الاستعلامات من حيث الصفات المعرفية تتمثل في :

أ- الحصول على شهادة علمية وأكاديمية ب- الهدوء وضبط الاعصاب
ج- سرعة البديهة د- ج+ب

3_ يصنف البريد الوارد الى الفندق الى مجموعات رئيسية وهي :

أ_ رسائل الى ادارة الفندق ب_ رسائل لأشخاص غير معروفين
ج_ أ+ ب د_ لا شيء مما ذكر

4_ من اهم وظائف قسم الاستعلامات

أ_ الاشراف على مدخل الفندق والمصاعد ب_ حل المشكلات التي يتعرض لها ضيوف الفندق
ج_ قدرة التكلم بلغة أجنبية غير لغة الأم د_ أ+ ب

5_ من أهم مكاتب البريد السريع في الأردن :-

أ_ ARAMeX ب_ DHL ج_ TNT د_ جميع ما ذكر

6_ واحد من الآتي يحدد تكاليف ارسال الرسائل والطرود من خلال البريد السريع حسب ما يلي :

أ_ الدولة المرسل اليها ب_ المدينة المرسل اليها ج_ كمية المادة د_ لا شيء مما ذكر

7_ من أهم المعلومات العامة التي يحتاجها ضيوف الفندق :

أ_ مواقع المستشفيات ب_ مواقع الصيدليات ج_ مواقع السفارات د_ جميع ما ذكر

8_ يصنف البريد الوارد لضيوف الفندق الى

أ_ رسائل موجهة للإدارة ب_ رسائل خاصة للموظفين

ج_ رسائل لأشخاص غير معروفين د_ لا شيء مما ذكر

9_ يتبع قسم الاستعلامات لدائرة :

أ_ الغرف ب_ الدوائر الأمامية ج_ الطعام والشراب د_ لا شيء مما ذكر

10_ انشأت أول جمعية لموظفي قسم الاستعلامات :-

أ_ امريكا ب_ تركيا ج_ فرنسا د_ ايطاليا

11_ من المهام الرئيسية لمشرف وردية قسم الأستعلامات :

أ_ مساعدة مدير القسم في مهامه ب_ متابعة خدمة الضيوف
ج_ تحديد موقع الضيف د_ جميع ما ذكر

12_ حاملي الأمتعة يعتبرو مسوقوا خدمات الفندق ويشاركون في تكوين الانطباع

أ_ الأول ب_ الأخير ج_ أ+ب د_ لا شيء مما ذكر

13_ مهمات حاملي الامتعه :

أ_ تسليم الرسائل والطرود البريدية ب_ المحافظة على نظافة مدخل الفندق
ج_ التحدث بلغة اجنبية غير اللغة الام د_ أ+ب

14_ من أهم الاعمال التي يقوم بها البواب :-

أ_ المحافظة على نظافة المنطقة الأمامية للفندق
ب_ يرافق الضيف الى قسم الاستقبال
ج_ مساعدة الضيوف على تحميل حقائبهم وتنزيلها من السيارات
د_ جميع ما ذكر

15_ لقد استعاضت الفنادق عن خدمة المنادون بتوفير انظمة :

أ_ الاتصال الخارجي ب_ المركزية ج_ الاتصال الداخلي د_ لا شيء مما ذكر

16_ من أهم واجبات المنادون في الفنادق :-

أ_ البحث عن الضيوف ب- ارسال الرسائل للضيوف
ج- تنظيف منطقة الهواتف العامة د- جميع ما ذكر

17_ يطلق على البواب مصطلح :

أ _ door attendant ب _ bill boy ج _ doorwoman د _ جميع ما ذكر

18_ يطلق على المنادون مصطلح :

أ _ page poyes ب _ page A attendants ج _ أ+ب د _ لا شيء مما ذكر

19_ يطلق على حاملو الأمتعة مصطلح :

أ _ bell attendants ب _ bell men ج _ porters د _ جميع ا ذكر

20_ من أهم واجبات موظف الخدمة الخصوصية :

أ_ يساعد حاملي الحقائب في فترات ضغط العمل
المصعد

ج_ مساعدة الضيوف على ترتيب امتعتهم داخل المصعد

ب_ المحافظة على نظافة

د_ جميع ما ذكر

21_ يطلق على موظف المصعد مصطلح :_

أ _ lift attendants ب _ bell attendants ج _ page attendants د _ door attendants

22_ من مهام موظف المصعد :

أ_ عدم ترك المصعد دون علم مسؤوله المباشر ومراقبة الاشخاص الغرباء

ب_ يساعد حاملي الحقائب في فترات الضغط

ج_ مساعدة موظفي التدبير الفندقى على نقل حقائب الضيوف من غرفة الى اخرى

د_ جميع ما ذكر

23_ من مهام موظف الاصطفاغ :

أ_ تنظيم حركة السير عند مدخل الفندق

ب_ طلب سيارات الاجرة للضيوف

ج_ وضع مفاتيح السيارة والبطاقة معا لحين طلبها

د_ جميع ما ذكر

24_ من مهام السائقين :-

- أ_ تنظيم حركة السير عند مدخل الفندق
- ب_ احضار السيارة للضيف عند اخذ الجزء المتبقى من البطاقة
- ج_ وضع مفاتيح السيارة والبطاقة معا لحين طلبها
- د_ جميع مما ذكر

25_ من مهام موظف غرف امانات الملابس :-

- أ_ تنظيف ملابس نزلاء الفندق
- ب_ توصيل الملابس بعد تنظيفها الى غرف النزلاء
- ج_ الاحتفاظ بملابس نزلاء وضيوف الفندق عند دخولهم المطعم أو قاعات الاحتفالات
- د- جميع ما ذكر

26_ من مهام المراسلون الخارجيون :-

- أ_ نقل المعاملات الرسمية بين الفندق والدوائر الرسمية
- ب_ إحضار الرسائل من مكتب البريد
- ج_ إرسال الرسائل للضيوف وشراء ما يلزمهم من خارج الفندق
- د_ جميع ما ذكر

27_ من أهم واجبات امين صندوق الدوائر الامامية ومسؤولياته :

- 1_ تقديم صورة ايجابية عن الفندق للضيوف في اثناء التعامل معهم
- ب_ التحدث بلغة اجنبية غير اللغة الام
- ج_ ترتيب الرحلات الداخلية بالتعاون مع الشركات السياحية
- د_ جميع ما ذكر

28_ تزود العهدة النقدية لموظفي :-

- أ_ المراسلون الخارجيون
- ب_ الخدمة الخصوصية
- ج_ أمناء الصناديق
- د_ جميع ما ذكر

29_ الموظف الذي يكون الإنطباع الاخير عن الفندق من خلال تعامله مع الضيوف :-

- أ_ مندوبوا الفندق
- ب_ مدير قسم الاستعلامات
- ج_ أمين الصندوق
- د_ جميع ما ذكر

30_ من مهام مندوبوا الفنادق :-

أ_ يتواجدون في المطارات والموانئ ومحطات النقل المركزية

ب_ يرافقون الضيوف الى الفندق

ج_ يسهلون الاجراءات الرسمية للضيوف

د_ جميع ما ذكر

31_ من الصفات التي يتصف بها مندوبوا الفنادق :-

1_ يجيدون أكثر من لغة ب_ اللباقة ج_ الهدوء حسن التصرف د_ جميع ما ذكر

32_ من اهم الصفات المعرفية التي يجب ان يتصف بها امين الصندوق ما يلي :

أ_ القدرة على التواصل بلغة اجنبية رئيسية على الاقل ب_ الشخصية القوية والهادئة

ج_ الرغبة في مساعدة الاخرين وخدمتهم د_ جميع ما ذكر

33_ من اهم الصفات الشخصية التي يجب ان يتصف بها امين الصندوق ما يلي :-

أ_ القدرة على اقناع الضيوف وتسويق خدمات الفندق بأسلوب راق

ب_ اتقان قواعد المحاسبة الفندقية

ج_ الرغبة في مساعدة الاخرين وخدمتهم

د_ جميع ما ذكر

34_ من انواع الفواتير التي يتعامل معها امين الصندوق :-

أ_ فواتير الضيوف المقيمين ب_ فواتير الضيوف غير المقيمين

ج- أ+ب د_ لا شيء مما ذكر

35- الفواتير التي يقوم بفتحها أمين الصندوق في الدوائر الامامية باسماء الضيوف عند بدء اقامتهم في الفندق هي :-

أ_ الفواتير الرئيسية ب_ فواتير الضيوف المقيمين

ج- فواتير الضيوف غير المقيمين د_ لا شيء مما ذكر

36_ من الفواتير الفرعية التي يتعامل معها امين الصندوق :

أ_ فواتير المطاعم ب_ فواتير الضيوف المقيمين ج_ أ+ب د_ لا شيء مما ذكر

37_ من أهم القسائم والنماذج التي يصدرها أمين الصندوق ويتعامل معها :ـ

أ_ سند القبض ب_ سند الدفع ج_ قسيمة تحويل الحساب د_ جميع ما ذكر

38_ تعطى النسخة البيضاء في سند القبض لـ :ـ

أ_ قسم المحاسبة ب_ الضيف ج_ يحتفظ بها في دفتر سندات القبض د_ لا شيء مما ذكر

39_ تعطى النسخة الصفراء في سند القبض القبض لـ :ـ

أ_ قسم المحاسبة ب_ الضيف ج_ يحتفظ بها في دفتر سندات القبض د_ لا شيء

40_ تعطى النسخة الزهرية في سند القبض لـ :ـ

أ_ قسم المحاسبة ب_ الضيف ج_ يحتفظ بها في دفتر سندات القبض د_ لا شيء

41_ عند استلام اي مبلغ نقدا من النزلاء او مندوبي شركات السياحة والسيفر يصدر امين الصندوق ما يلي :ـ

أ_ سند دفع ب_ قسيمة المصروفات النثرية ج- سند القبض د_ لا شيء مما ذكر

42_ عند قيام امين الصندوق بدفع مبالغ نقدية من صندوق الفندق لمشتريات او خدمات يقوم بها الضيف من خارج الفندق يصدر امين الصندوق ما يلي :ـ

أ_ سند دفع ب_ قسيمة تعديل الحساب ج_ قسيمة المصروفات النثرية د_ لا شيء مما ذكر

43_ يحتوي سند الدفع على ما يلي :ـ

أ_ اسم الفندق ب اسم الضيف ج_ أ+ب د_ لا شيء مما ذكر

44_ عند دفع مبلغ من المال لشراء المستلزمات او دفع بعض المصروفات النثرية يصدر امين الصندوق ما يلي :ـ

أ_ سند القبض ب_ قسيمة تعديل الحساب

ج_ قسيمة المصروفات النثرية ج_ جميع ما ذكر

45_ أهمية استخدام امين الصندوق للقوائم عند قيامه باي عملية نقدية :ـ

أ_ رصد العمليات التي تحدث على حسابات الضيوف

ب_ استخدامها عند وجود خطأ في الحساب

ج_ أ+ ب

د_ لا شيء مما ذكر

46_ من الاسباب التي يستخدم بها امين الصندوق قسيمة لاجراء خصم خاص على فاتورة الضيف ما يلي :ـ

أ_ عدم رضاه عن خدمة معينة

ب_ رفضه دفع الفاتورة او جزء منها بحجة انه لم يتلق تلك الخدمة

ج_ قيمة الخدمة قد تمت اضافتها الى فاتورته نتيجة الخطأ

د_ جميع ما ذكر

47_ تستخدم قسيمة تحويل الحساب في عدة حالات :ـ

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 مجموعه من قيم خدمة ما من حساب ضيف الى حساب ضيف اخر

د_ جميع ما ذكر

48_ تحتوي قسيمة تحويل الحساب ما يلي :ـ

أ_ قيمة المبلغ المحول

ب_ بيان سبب تحويل المبلغ

ج_ اسم الضيف الذي طلب تحويل المبلغ الى حسابه ورقم غرفته

د_ جميع ما ذكر

49_ من انواع الاقامة الرئيسية في الفنادق :ـ

أ_ المنامة فقط ب_ الاقامة الشاملة ج_ الاقامة اليومية د_ جميع ما ذكر

50_ يرمز لاقامة المنامة فقط بالرمز :ـ

أ_ RO ب_ BB ج_ HB د_ FB

51_ يرمز لاقامة المنامة مع وجبة الافطار بالرمز :-

أ_ RO ب_ BB ج_ HB د_ FB

52_ يرمز للاقامة شبه الكاملة بالرمز :-

أ_ RO ب_ BB ج_ HB د_ FB

53_ يرمز للاقامة الكاملة بالرمز :-

أ_ RO ب_ BB ج_ HB د_ FB

54_ يطلق مصطلح الخطة الاوروبية على الاقامة :-

أ_ شبه الكاملة ب_ الكاملة ج_ اليومية د_ المنامة فقط

55_ يطلق مصطلح (Continental Plan) على الاقامة :-

أ_ الاقامة المجانية ب_ الاقامة الشاملة ج_ اليومية د_ المنامة مع وجبة الافطار

56_ تشمل الاقامة شبه الكاملة على :-

أ_ الافطار فقط ب_ العشاء فقط ج_ الافطار والغذاء /العشاء د_ لا تشمل شيء

57_ يطلق على الاقامة شبه الكاملة مصطلح :-

أ_ الخطة الاوروبية ب_ الخطة الامريكية المعدلة ج_ الخطة الفرنسية د_ لا شيء مما ذكر

58_ تشمل الاقامة الكاملة على :-

أ_ الافطار فقط ب_ الافطار والعشاء ج_ الافطار والغذاء د_ الافطار والغذاء والعشاء

59_ يطلق على الاقامة الكاملة مصطلح :-

أ_ الخط الامريكية ب_ الخط الاوروبية ج_ الخطة الفرنسية د_ لا شيء مما ذكر

60_ انواع الاقامة الاضافية في الفنادق :-

أ_ الاقامة الشاملة ب_ الاقامة الكاملة ج_ الاقامة شبه الكاملة د_ جميع ما ذكر

61_ تقدم الاقامة الشاملة ل: _

أ_ ضيوف الشركات الكبيرة

ب_ الاشخاص المهمين الذين يتعاملون مع الفندق باستمرار

ج_ الاشخاص المقيمين لعدة ساعات

د_ جميع ما ذكر

62_ يرمز للاقامة الشاملة بالرمز: _

د_ HB

ج_ BB

ب_ FB

أ_ FC

63_ يرمز للاقامة المجانية بالرمز: _

د_ Comp

ج_ HB

ب_ BB

أ_ FC

64_ تقدم الاقامة المجانية ل: _

ب_ الهيئات الدبلوماسية
د_ جميع ما ذكر

أ_ الجهات الرسمية
ج_ الاشخاص المهمين الذين يتعاملون مع الفندق باستمرار

65_ من الاسباب التي تقدم بها الاقامة المجانية للاشخاص: _

ب_ كسب ولائهم للفندق
د_ جميع ما ذكر

أ_ المحافظة على الاشخاص المهمين
ج_ تسويق الفندق وخدماته لمندوبي الشركات

66_ تشمل الاقامة المجانية على: _

ب_ عدم اضافة خدمات الطعام
د_ جميع ما ذكر

أ_ عدم اضافة سعر الغرفة
ج_ عدم اضافة خدمات السياحة

67_ يتم خصم سعر الغرفة في الاقامة اليومية بنسبة: _

د- 30%

ج_ 60%

ب_ 40%

أ_ 50%

68_ تنتشر الاقامة اليومية في فنادق: _

د_ جميع ما ذكر

ج_ القرية

ب_ المدن

أ_ البعيدة

69_ تقدم عروض الاسعار للشركات ووكالات السياحة والسفر وفقا للموسم السياحي :
أ_ العالي ب_ المتوسط ج_ الضعيف د_ جميع ما ذكر

70_ الحد الادنى لأعداد افراد المجموعة السياحية التي تقدم لها عروض الاسعار :-
أ_ 14 فرد ب_ 12 فرد ج_ 10 افراد د_ 15 فرد

71_ تحدد الاسعار مع افراد المجموعة السياحية وفقا لما يلي :-
أ_ عدد الاشخاص في الغرفة المزدوجة ب_ عدد الاشخاص في الغرفة المفردة
ج_ أ+ب د_ جميع ما ذكر

72_ يطلق مصطلح Single supplement على :-
أ_ الغرفة المزدوجة ب_ اسعار تضاف للغرفة المفردة
ج_ الاقامة اليومية د_ لا شيء مما ذكر

73_ يرمز للسعر الخاص الذي تمنحه الفنادق لبعض الوكالات السياحية والسفر بالرمز:-
أ_ FB ب_ HB ج_ FIT د_ COMP

74_ تحتوي القسيمة السياحية على نوع الحجز بكل تفاصيله من حيث :-
أ_ أسماء الضيوف ب_ عدد الغرف ج_ نوع الإقامة د_ جميع ما ذكر

75_ تكون القسيمة السياحية موجهة باسم :-
أ_ الضيوف ب_ الشركات السياحية ج_ الفندق د_ لا شيء مما ذكر

76_ يتم توفير خدمة تبديل العملات الاجنبية لاسباب عدة منها :-
أ_ تسهيل اقامتهم ب_ تحقيق ايرادات اضافية ج_ أ+ب د_ لا شيء مما ذكر

77_ تقدم الفنادق خدمة تبديل العملات من :-
أ_ اجنبية الى محلية ب_ محلية الى اجنبية ج_ أ+ب د_ لا شيء مما ذكر

78_ تكون اسعار تبادل العملات في الفنادق :-

- أ_ اقل من سعر البنوك
ب_ اعلى من سعر البنوك
ج_ تساوي سعر البنوك
د_ لا شيء مما ذكر

79_ تعرض لوحة أسعار تبادل العملات عند :-

- أ_ مندوبو الفنادق
ب_ البوابة الرئيسية للفندق
ج_ امين الصندوق
د_ لا شيء مما ذكر

80_ يرمز للدولار الامريكي بالرمز :-

- أ_ \$
ب_ ¥
ج_ €
د_ BHD

81_ يحرر امين الصندوق نموذج تبادل العملة بعد :-

- أ_ اعلام قسم المحاسبة بسعر الصرف
ب_ اعلام الضيف بسعر الصرف
ج_ أ+ب
د_ لا شيء مما ذكر

82_ يحتوي نموذج تبادل العملات على معلومات مثل :-

- أ_ اسم الضيف
ب_ سعر الصرف
ج_ نوع العملة المراد تحويلها
د_ جميع ما ذكر

83_ يتم عمل نسخ من نموذج تحويل المعاملات وتبقى مع :-

- أ_ النزيل
ب_ قسم المحاسبة
ج_ دفتر نماذج تبادل العملات
د_ جميع ما ذكر

84_ من اهداف الرقابة الداخلية في الفنادق :-

- أ_ توثيق العمليات الحسابية المختلفة
ب_ التحقق من دقة العمليات الحسابية
ج_ مراقبة الحركات النقدية التي تحدث في الفنادق يوما بيوم
د_ جميع ما ذكر

85_ يتم توثيق العمليات المالية التي يقوم بها ضيوف الفندق باستخدام :-

- أ_ الفواتير الفرعية
ب_ القسائم المختلفة
ج_ كشوفات الحسابات لكل من مرافق الفندق
د_ جميع ما ذكر

- 86_ لتحقيق الاعمال التي تقوم بها الرقابة الداخلية :
أ_ نوثيق العمليات المالية كلها التي يقوم بها ضيوف الفندق
ب_ مراقبة حسابات الضيوف المرتفعه
ج_ مراقبة النقد المتوافر في صندوق الفندق وعمليات تبادل العملات
د_ جميع ما ذكر

- 87_ تقوم الرقابة الداخلية من التحقق من دقة العمليات المالية التي يقوم بها الضيف :
أ_ قبل قيام امين الصندوق بتسجيلها على حساب الضيوف
ب_ بعد قيام امين الصندوق بتسجيلها على حساب الضيوف
ج_ اثناء قيام امين الصندوق بتسجيلها على حساب الضيوف
د_ لا شيء مما ذكر

- 88_ من مهام مدقق الحسابات الليلي : مهم ...
أ_ التأكد صحة تسجيل حسابات الضيوف
ب_ تصحيح الاخطاء في حسابات الضيوف
ج_ يقارن الكشوفات الواردة من الاقسام مع كشف حسابات الضيوف
د_ جميع ما ذكر

- 89_ تعد عملية اعداد قائمة باسماء الضيوف الذين تجاوزت حساباتهم الحد الاعلى من مهام :
أ_ امين الصندوق
ب_ الرقابة الداخلية
ج_ المدقق الليلي
د_ جميع ما ذكر

- 90_ يطلق مصطلح Daily Cash Report على :
أ_ قسيمة تعديل الحساب
ب_ سند القبض
ج_ تقرير النقد اليومي
د_ لا شيء مما ذكر

- 91_ تعد عملية كتابة تقرير النقد اليومي من مهام :
أ_ امين الصندوق
ب_ الرقابة الداخلية
ج_ المدقق الليلي
د_ جميع ما ذكر

- 92_ يحتوي تقرير النقد اليومي على : وزارى 6 علامات 2017

- أ_ عمليات النقد المستلم
ب_ المصروفات النقدية
ج_ ايضاح الرصيد النقد المحول لقسم المحاسبة
د_ جميع ما ذكر

93_ يتم ارسال النسخة الرئيسية من تقرير النقد اليومي الى :-

أ_ قسم الرقابة الداخلية ب_ امين الصندوق ج_ قسم المحاسبة د_ جميع ما ذكر

94_ يحتوى المغلف الخاص الذي يرسله امين الصندوق الى قسم المحاسبة بعد اعداد تقرير النقد اليومي على :-
وزاري 6 علامات 2017

أ_ المبالغ النقدية المستلمة ب_ سندات الدفع ج_ قسائم بطاقات الائتمان د_ جميع ما ذكر

95_ يكون الاتصال الاولي مع النزلاء في قسم الاستعلامات بسبب :-

أ_ الخدمات ب_ العلاقات المتبادلة ج_ الموقع د_ لا شيء مما ذكر

96_ يطلق على المراسلين عدة مصطلحات منها :-

أ_ موظفي قسم خدمة الضيوف ب_ موظفي قسم الزي الموحد
ج_ أ+ب د_ لا شيء مما ذكر

97_ يتبع لقسم الاستعلامات :-

أ_ السائقين ب_ البواب ج_ المنادون د_ جميع ما ذكر

98_ اطلق اسم المفاتيح الذهبية على قسم :-

أ_ الاستعلامات ب_ المحاسبة ج_ الخدمات د_ لا شيء مما ذكر

99_ الوقت الذي يتواجد فيه مشرف وردية قسم الاستعلامات :-

أ_ اثناء الليل ب_ على مدار الساعة ج_ اثناء النهار د_ لا شيء مما ذكر

100_ يطلق على حاملو الامتعة :

أ_ Bell Attendants ب_ Bell Men ج_ Porters د_ جميع ما ذكر

101_ هو الموظف المكلف بالبحث عن الضيف في مرافق الفندق :

أ_ البواب ب_ حامل الامتعة ج_ المنادي د_ لا شيء مما ذكر

انتهت الأسئلة

أ. محمد الحجاوي