

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



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

٣٠٣٧

٣ - ٤

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٢ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محدود)

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية/المستوى الرابع
الفرع : الفندقية والسياحية (خطة جديدة)
مدة الامتحان : ٣٠ د
اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٠١٢/٠٧/٠٣

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

السؤال الأول : (٢٨ علامة)

أ) يتكوّن هذا السؤال من (٨) فقرات ولكل فقرة أربعة بدائل ، واحد منها فقط صحيح ، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها :

١- فندق يتكوّن من (٢٥٠) غرفة، فإذا كان عدد الغرف المشغولة (١٠٠) غرفة، فإن نسبة إشغاله اليومية تبلغ:
أ- ٢٠% ب- ٢٥% ج- ٤٠% د- ٤٥%

٢- المصطلح الأجنبي الذي يُطلق على تقرير أسعار الغرف هو:

ب- Market Share Report

أ- Room Rates Report

د- High Balance Report

ج- Nationalities Report

٣- " Departure Documents " مُصطلح أجنبي يُطلق على وثائق:

أ- قبل الوصول. ب- الوصول. ج- الإشغال. د- المغادرة.

٤- الرمز المُستعمل لإدخال المبالغ المرتجعة للضيوف عند المغادرة هو:

أ- Amount ب- Refund ج- Payment د- Payout

٥- " إعطاء رقم لكل مادة تبدأ من الصفر أو الواحد، ثم تتسلسل حسب طريقة ترتيب المواد واستلامها " مفهوم يُطلق على النظام:

أ- الرقمي البسيط. ب- المُختلط البسيط. ج- الألوان. د- الهجائي البسيط.

٦- الألوان التي توحى للعين ببعض النفور وانعدام التناسق والذوق هي:

أ- الساخنة. ب- الزاهية. ج- المضيئة. د- الداكنة.

٧- الطفايات ذات اللون الأزرق ومحتواها مسحوق تُستخدم لمكافحة حرائق:

أ- الزيوت. ب- الأخشاب. ج- السوائل. د- الكهرباء.

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانية

٨- " احتواء المكان المراد تجهيزه بالأثاث على نقطة أساسية تلفت انتباه الزائر لحظة دخوله المكان وتجذبه إليها قبل غيرها " يُعرّف بـ :

أ- التوازن. ب- التوافق. ج- التركيز. د- التتابع.

(ب) علّل كلّ مما يأتي:

(٦ علامات)

١- قيام المدقق الليلي بتوزيع تقارير على المديرين المعنيين والمالكين ورؤساء الأقسام المختلفة في الفندق.

٢- تفضّل بعض الفنادق المتوسطة وصغيرة الحجم استخدام أجهزة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية.

٣- تنظيف النباتات وأوراقها بإسفنجة مبلّلة بماء فاتر.

٤- تعليق السيوف القديمة داخل أطر زجاجية في الفندق.

(ج) يقوم الموظف المسؤول في قسم الدوائر الأمامية بثلاث مهام رئيسة أثناء إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب لضيوف الفندق. حدّدھا.

(٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٤ علامة)

(أ) تُصدر شركة أمريكيان اكسبرس أربعة أنواع من البطاقات الائتمانية، حدّدھا.

(٤ علامات)

(ب) تتحصّر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية بخمسة أمور، انكرھا.

(١٠ علامات)

السؤال الثالث: (١٨ علامة)

(أ) هنالك معايير تُخطط لها إدارة الفندق قبل شراء الأجهزة والمعدات، اذكر ثلاثة منها.

(٦ علامات)

(ب) حدّد العيوب الأربعة للأنظمة شبه الآلية المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.

(٨ علامات)

(ج) تُقسّم أجهزة الحجز المركزية من حيث طبيعة ارتباطها بنظام إدارة الفندق إلى قسمين، اذكرهما. (٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

(أ) اذكر ثلاثاً من فوائد التخزين.

(٦ علامات)

(ب) حدّد الطرائق الثلاث لتبويب المواد المستخدمة في المخزن.

(٦ علامات)

السؤال الخامس: (١٨ علامة)

(أ) هنالك خمس قواعد يجب الالتزام بها عند تنسيق الأزهار، انكرھا.

(١٠ علامات)

(ب) حدّد أربعاً من فوائد الاتصال الداخلي بين الأقسام العاملة في الفندق.

(٨ علامات)

(انتهت الأسئلة)

الإجابة النموذجية:

السؤال الأول (٢٨) علامة

١- علقتان للزائرين (١٦) علامة

٩١ ٧٦ ٧٥ ٧٦ + ٧٥ + ٧٤	١.٤.	ج	١-
٦٥ ٥٨ ٧٥ - ٧٤	Room Rates Report	٢	٢-
١٣٥ ١٣٤ ٧٦ + ٧٥	المفارقة	٥	٣-
١٦٥ ٧٦	Refund	٧	٤-
٢٧ ٢٦ ٧٦ + ٧٥	رسمي بيت	٢	٥-
٥٤ ٥٥ ٧٦ + ٧٥	الزائرين	٧	٦-
١.٤ ٧٦	الكهرباء	٥	٧-
٥٦ ٧٦	التركيب	ج	٨-

* * * * *

ب (٦ علامات)

٤٣ ٧٦	علقتان	١- لم اجعلها، واتخاذ القرارات الإدارية، لتفضيلية
١٣١ ٧٦	علقتان	٢- بهدف ضبط النفقات، الاستغناء عن موظفي الوردية لليلة
٧٦ ٧٦	(علقتان واحدة)	٣- لاعادة الحيازة واللجان للأوراق
٧٦ ٧٦	(علقتان واحدة)	٤- تغييراً عن عاداتنا وتقاليدنا الاصلية

* * * * *

ج (٦ علامات) (للإجابة صريحة علامتان)

١١ ٧٦		١- الأنتها من اعداد فائز الصنف ومراجعة الصنف النهائي
١٣ ٧٦		٢- تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف وكثرتها

٣- اثناء سجلات تاريخ الصنف (Guest History Records) أو كثرتها

السؤال الثاني :- (٤ علامة)

٢١
ص

٤ - (٤ علامات)

علامة لكل إجابة صحيحة

١. البطاقة (الفضية / العادي) (Green Card)
٢. البطاقة الفضية (silver card)
٣. البطاقة الذهبية (Golden card)
٤. البطاقة البلاتينية (platinum card)

٢٣
ص

٥ - (١٠ علامات)

علامة لكل إجابة صحيحة

المدونة الإلكترونية /
المدونة الإلكترونية /
المدونة الإلكترونية /

- ١- التحقق من كل المدخلات المالية في حسابات لصيوف لمقيمين وغير لمقيمين .
- ٢- إعداد جميع حسابات قسم إمداد الإمانتي ومراكز البيع المختلفة في الفندقة وإدارة فندق سينك .
- ٣- تعديل حالات الغرف / وإبلاغ الفرق ببياناتها / التحقق من أعداد الغرف / المدونة الإلكترونية / المدونة الإلكترونية /
- ٤- مراجعة مرآة البطاقات الائتمانية التي استمدت لصيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفندقة .
- ٥- إعداد التقارير التشغيلية والإدارية .

السؤال الثالث: (٨ علامة)

٩٥ ٩٦
ص + ص

٤ - (٦ علامات)

- ١- تديد الاحتياج الخاصة بالخدمة .
- ٢- الشراء من متجر حوشوم به اص تدافر خدمة الصيانة وقطع الغيار .
- ٣- سهولة تشغيل الجواز ولتكم فيه .
- ٤- قدرة الجواز على تحمل ضغط العمل .
- ٥- انصرتناج للجواز ، الذي تسج الميزانية المنخفضة بترائه .
- ٦- تعدد الاعمال التي يتجزها الجواز الواحد .

١٢٨ ١٢٩
ص + ص

٥ - (٨ علامات)

علاقته تكل ايجابية صميمة

- ١- صعوبة استخدام بعض الاجهزة نظراً لتقييد كل من خطوات تشغيلها وتك عملياتها .
- ٢- تعذر ربط هذه الاجهزة بأجهزة اخرى نظراً لعدم ملائمة انظمة الأتمة الاجهزة الاخرى .
- ٣- الحاجة الى الصيانة المستمر نظراً لتكرار اعمالها .
- ٤- يتلغف المارتيه منه الذ لتقه من النظام اليدوي نظراً لانظامها اسطها تاليف .
- ٥- الحاجة الى عقد الدورات التدريبية للتوظيفه لغاية اتقانه استخداما .

١٤٤
ص

٥ - (٤ علامات)

علاقته تكل ايجابية صميمة

- ١- نظام الجمز ذو الاتجاه الواحد (البيط) (One-way CRS (Simplex)
- ٢- نظام الجمز ذو الاتجاهيه (المزدوج) (Two-way CRS (Duplex)

السؤال الرابع :- (١٢ علامة)

في الكتاب

١٨
ص

٣- (٦ علامات)

أي ثلاث نقاط يذرها الطالب يأخذ العلامة كاملة

١- توفير كمية الموارد اللازمة باسترا- في حال زيادة حجم العمل.

٢- ضمان توفير الموارد والإدراج ، خاصة في حال عدم توافرها في الإسناد.

٣- شراء قطاعات كبيرة من المواد والإدراج في حال توافرها بالإسناد بأسعار منخفضة.

٤- التخزين الجيد ، حفاظاً على الموارد من التلف والضياع والسرقة .

٢٥
ص

٥- (٦ علامات)

علامة لكل إجابة صحيحة

١- التوزيع حسب الحجم

٢- التوزيع حسب التكلفة

٣- التوزيع حسب طبيعة الموارد

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الخامس :- (٨ علامة)

٦٣٤
ص

٢ - (١٠ علامة)

علامة لكل إجابة صحيحة .

- ١- تناسب الأزهار - الألوان وأصنافها مع حجم العنبر أو الزهرة وشكلها ولونها .
- ٢- = = = مع المعاني أو المناسبة المختارة .
- ٣- عدم حل الزهرة بالأزهار .
- ٤- تجنب تقاطع سيقان الأزهار - مع بعضه البعض .
- ٥- ترتيب الأزهار وتنسيقها في العنبر أو الزهرة بحيث لا يغطي بعضه بعضاً .

١١٤
ص

٥ - (٨ علامة)

أي أربع نقاط يتركها الطالب يأخذ العلامة الكاملة .

- ١- اختيار لوقت اذا اصبحت المعلومة تنقل بسرعة باستعمال وسائل الاتصال الحديثة مما ساعد على تسريع الخدمات المقدمة للزبائن وأسهم في تلبية رضاهم .
- ٢- تقليل الجهد المبذول في نقل المعلومة وعدم الحاجة للتفكير منها في مكانه لأصلاً .
- ٣- التقليل من الأخطاء المحتملة من طريقه توفير الخدمات ضمانه وصولاً دوره نقضه .
- او زيارة عمالهم من تنفيذ الأعمال المطلوبة حسب المعايير المتبعة .
- ٤- توفير المعايير ، اذا امكن ارضعها - البرقة ويجهد يؤدي التوفيق لأحوال وزيادة ارباح العنبر .
- ٥- تنمية العنبر بالأنس والطمانية لدى الزبائن جوار استخدام النظم الكرسية .
- والسلامة العامة المتقدمة ، وتفتية مناديه الأمان ، وبطاقة المخزن لفتح أبواب العنبر .

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

٣	٣	-
٢	٥	٥
٢	٥	٥

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الشتوية

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي / م٤
الفرع : الفندقي والسياحي (خطة جديدة)
مدة الامتحان : ٣٠ د / ١ س
اليوم والتاريخ : الاثنين ٣١ / ١٢ / ٢٠١٢

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

السؤال الأول : (٢٠ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (١٠) فقرات ، لكل فقرة أربعة بدائل ، واحد منها فقط صحيح . انقل على دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب .

١- الإثبات المعتمد في حال تحويل حساب الضيف إلى آخر لتسديده :

أ (بطاقة الائتمان . ب) بطاقة السحب . ج) رسالة التغطية . د) توقيع الضيف .

٢- تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق يُظهر أحد المعلومات الآتية :

أ (عدد الغرف المشغولة في الفنادق ومجموعها . ب) عدد الغرف المشغولة والمتاحة في الفندق .
ج) أرقام الغرف المشغولة وأعداد الأشخاص فيها . د) أسماء الضيوف المقيمين وجنسياتهم .

٣- فندق يحتوي (٣٥٠) غرفة متاحة ، مؤجر منها (٧٠) غرفة مشغولة ، فإن نسبة الإشغال :

أ (١٨ % ب) ٢٠ % ج) ٢٤ % د) ٤٦ %

٤- (Scanner) مصطلح أجنبي يطلق على جهاز :

أ (قارئ البطاقات . ب) الاتصال اللاسلكي . ج) استخراج الفواتير . د) الماسح الضوئي .

٥- يشير اللون الأبيض على لوحة الغرف الكهربائية أن الغرفة :

أ (فارغة . ب) مشغولة . ج) محجوزة . د) مغادرة .

٦- يقوم موظف الاستقبال بوضع نسخة من شريحة الوصول في لوحة :

أ (الصندوق . ب) الاستعلامات . ج) الغرف . د) المقسم .

٧- يقع مخزن البياضات الرئيسي في منطقة متوسطة بين قسمي :

أ (المستودع والمصبغة . ب) التدبير الفندقي والمصبغة .

ج) المستودع والمطعم . د) التدبير الفندقي والطوابق .

٨- يوحى دهان السقف بلون فاتح ، والجدران بلون قاتم أن الغرفة :

أ (ذات سقف مرتفع . ب) ذات سقف منخفض . ج) كبيرة الحجم . د) صغيرة الحجم .

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

٩- نوع الخط الذي يوحي بدوام الحركة والمرونة :

أ (الحزوني. ب) المتموج. ج) المنكسر. د (المستقيم.

١٠- تُستخدم طفايات الحريق ذات اللون الأسود لمكافحة حرائق :

أ (الغازات. ب) الأخشاب. ج) الزيوت. د (الكهرباء.

السؤال الثاني : (١٩ علامة)

أ (علّل كلاً مما يأتي:

(٧ علامات)

١- أهمية تقرير أسعار الغرف لقسمي الدوائر الأمامية والمبيعات عند هيكلته حسب الموسم.

٢- اعتماد إدارة الفندق تقرير المبيعات اليومية كأهم تقارير عملية التدقيق الليلي.

٣- إدراج بعض الفنادق غرف الضيافة ضمن عدد الغرف المشغولة .

٤- اهتمام إدارة المخازن في توصيف المواد وتبويبها وترميزها.

٥- استخدام الألوان الباردة في طلاء الفنادق والمستشفيات.

٦- استعمال الأوعية ذات الثقوب السفلية لزراعة النباتات الداخلية.

ب) وضّح المقصود بكل مما يأتي:

(١٢ علامة)

١- التدريب المتقاطع. ٢- طريقة الدفع المشتركة. ٣- واجهات التواصل التفاعلية.

٤- رمز العملية. ٥- تقنية المعلومات. ٦- سجل المفقودات والموجودات.

السؤال الثالث : (١٩ علامة)

أ ("تتخصص عمليات التدقيق المالي في قسم الدوائر الأمامية بخمسة أمور". انكرها .

(١٠ علامات)

ب) حدّد خمس جهات مستفيدة من الإحصائيات الفندقية.

(٥ علامات)

ج) حدّد أربع مزايا توفرها الطابعات الليزرية الحديثة في الفنادق.

(٤ علامات)

السؤال الرابع : (١٦ علامة)

أ (حدّد أربعة إجراءات عملية يقوم بها محاسب الدوائر الأمامية عند مغادرة الضيف للفندق.

(٨ علامات)

ب) اذكر خطوات عملية جرد المواد وفق سياسة الجرد المتبعة في الفندق.

(٨ علامات)

السؤال الخامس : (١٦ علامة)

أ (حدّد العناصر الستة للتصميم الداخلي للفندق.

(٦ علامات)

ب) استنتج أربع فوائد تجنبها الفنادق من تعليق الصور واللوحات في أرجاء الفندق.

(٤ علامات)

ج) "تحقق إدارة الفندق من استخدام تقنية الإنذار وإطفاء الحريق فوائد عدة". اذكر ثلاثاً منها.

(٦ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



المبحث: الدوائر الامامية والتدبير الفندقي / ٤٢
الفرع: الفندقي والسياحي

مدة الامتحان: ٣٠ دقيقة
التاريخ: ١٤/٣/٢٠١٣

الإجابة النموذجية:

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الأول: (٥ علامة)

(علامة لكل إجابة صحيحة)

٥٢	ج	١- عالم التغطية
٥٢	٢	٢- عدد العرفا المشغول من القنادرة مجموعاً
٥٢	٣	٣- ٥٠٪
٥٢-٥١	٤	٤- الملاحح الصوتي
٥٢	٥	٥- طارقه
٥٢	٦	٦- العرف
٥٢	٧	٧- التدبير الفندقي والمصيفة
٥٢	٨	٨- صيغة الجهم
٥٥	٩	٩- المستوجب
٥٢	١٠	١٠- الغازاج

السؤال الثاني :- (١٩ علامة)

٤- (٧ علامة)

(علامة لكل إجابة صحيحة)

- ١- لأضياء أكثر إسطفا - هاذبية للشريف . علامة ص ٦٦
 - ٢- لأنه يلخص إيراد آيات العنزة هيبك . علامة ص ٦٥
 - ٣- لتظهر تأثير عرف الصياغة ثم عدل صر العرفة . علامة ص ٧٤
 - ٤- لتسهيل تمييز بعضه من بعض وفرضها وتداولها بالمخزن (١١ علامة) علامة ص ٢٣
 - ٥- للاجاء بالهدوء والراحة (١١ علامة) علامة ص ٥٠
 - ٦- لسهولة التعرف على الماد الزائدة مما جاءه الشبهة . علامة ص ٧٤
- ٥- (١٢ علامة) عموماً لكل إجابة صحيحة
- ١- تدريب الموظفين على اداء جميع الامم المتعلقة بمائة معينة او التزمه رؤس القدره ص ١١
 - ٢- يقوم الفني بدفع جزوه فائزته نقداً كجزء لا ينفك عنه بطاقة ائتمانه او تمويل كساب امدن لشواح م مراعاة وجود راسم تقنية لتقنيه ذلك ص ٢٤
 - ٣- هي أجهزة إلكترونية منفصلة تعمل بالتيار متصلة كمنفذ لتواصل والتفاعل مع مكونات نظام الإلكتروني آخر مثل نظام ادراج نقاده ص ١٤٤
 - ٤- رمز يستعمل للدلالة على نوع محدود من القواسم اذ يتم اذ كذا رتيقنه ص ١٦٤
- العرف ولكن يفرق بيناً ويستعمل لادخال فواتير الحصر، الصوف المتحللة بالمغسله فواتير تواجدها لغف، المبالغ المتجمعة، والمبالغ المدفوعة له لغف
- ٥- مجموعة برمجيات تستخدم في الحاسوب، وتعمل على حفظ المعلومات الوجه المتحللة باراداة مسر لتدريب القدره وتحويله من العمل عملياً برمجياً فيديليو، نوظن اوبرا، وقد شاع استخدام كالميات تقرا لشواهد واشتراك بالاضافة لتدريب القدره من طلبات العمل ص ٩٣
 - ٦- يحتوي هذا السجل على البيانات المتعلقة بالمفقودات والمواردات داخل القدره ودرافقه ص ٩٤
- انما ربي كالمطاعم وغيرها .

رقم الصفحة في الكتاب	
٢٢ ص	السؤال الثالث: - (١٩ علامة)
	٤ - (١٠ أعلام)
	(علامة لكل إجابة صحيحة)
	١- ليحقق من كل المدفوع المبالغ ما يلي: ما ياج لصفوف ليعتبره ديد ليعتبره
	٢- امداد جميع حسابات قسم لمدار لمدار مع مراكز لبيع لولشده لمدار لمدار
	٣- تحديد مال لالغراف ربا لمدار لمدار لمدار لمدار
	٤- مراجعة كرات لمدار لمدار لمدار لمدار لمدار لمدار
	٥- امداد التقارير التشغيلية لمدار لمدار
٢٥ ص	٥ - (٥ أعلام)
	(اي عن نظام ميزتها لمدار لمدار لمدار لمدار)
	١- ادارة لمدار لمدار لمدار لمدار لمدار لمدار
	٢- الفوائد لمدار لمدار لمدار لمدار لمدار لمدار
٩٧ ص	٥ - (٤ أعلام)
	(علامة لكل إجابة صحيحة)
	١- سرعة
	٢- دقة طباعة
	٣- اتخا في صوتها لمدار لمدار لمدار لمدار
	٤- امتداد أسلاكها لمدار لمدار لمدار لمدار

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع (١٦ علامة)

١٢٧
ص

٤ - (٨ علامات)

« اي أربع نقاط يذکرها القاص ياخذ العلامة الكاملة »

١- تمييز خاتمة الصنف وتقديمه للمراجع

٢- استلام قيمة الفاتورة واستادام فعايش لفرضه للصنف

٣- توديع الصنف وتعليقه أي تمليك خاصه له

٤- إعلام قسم التدبير الفندقي بخارج الصنف

٥- تدوير معلومات الصنف في سجلات المخازن

٦- رفع شريته لوصول وكتبه بخاتمة تسجيله وفتح حساب تاريخ الصنف

١٢٨
ص

٥ - (٨ علامات)

(علامتان لكل اجابة صحيحة)

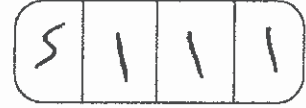
١- مقارنة الأرصدة الفعلية بالأرصدة لدفترية

٢- مقارنة الأرصدة السابقة مع معلومات مثبتة بكميات حسابية

٣- المقارنة مع ما هو موجود فعلاً في المخازن

٤- يومين ، اسبوعين ، شهرين ، دورين وفقد سياسته الفندقي

رقم الصفحة في الكتاب	
٥٨٠٥٧١٥٦ ٥٨٠٥٧١٥٦	المؤالخي من :- (١٦ علامة)
	٢ - (٦ علامات)
	(علامة لكل إجابة صحيحة)
	١- الترتيب ٢- التعريف ٣- التوازي
	٤- تشابه أم لإنجام ٥- السابح ٦- الأيقاع والتكرار
٦٣ ٦٣	٥ - (٤ علامات)
	((علامة لكل إجابة صحيحة))
	١- اضفار لمسة جمالية كما مراد
	٢- استقطاب العيون وترتيبهم في كذا ٢ إلى بعد ذلك العتده
	٣- اعطار لعين الشعو- بالرأصم مكيوية
	٤- تعريف العيون بالإماتة بصحة الإثنية
١٠٤ ١٠٤	ج - (٦ علامات)
	(علامة لكل إجابة صحيحة)
	٤- توفير الأمان والإسلامة العامة للزبائن
	٣- حماية المنتجات
	٣- حماية الموظفين من أخطار الحريق



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ د / ١ س

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي/المستوى الرابع

اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٠١٣/٦/١٨

الفرع : الفندقي والسياحي (خطة جديدة)

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

السؤال الأول : (١٨ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (٩) فقرات ، لكل فقرة أربعة بدائل ، واحد منها فقط صحيح ، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة والإجابة الصحيحة لها على الترتيب :

- ١- إجراءات المرحلة الأخيرة من مراحل دورة الضيف في الفندق يختص بها :
 - قسم الحجز .
 - أمين الصندوق .
 - قسم التدبير .
 - موظف العلاقات .
- ٢- تسديد الضيف لحسابه بالعملة الأجنبية في الفنادق يُصنّف على أنه طريقة دفع :
 - مُشتركة .
 - بطاقة الائتمان .
 - نقدية .
 - بتحويل الحساب .
- ٣- تُحفظ أجهزة الاتصال اللاسلكي داخل الفندق غالباً لدى قسم :
 - السكرتاريا .
 - المقسم .
 - الاستعلامات .
 - الأمن .
- ٤- تعبئة بطاقة تسجيل الضيف في الفندق وفق النظام اليدوي من ضمن أنشطة :
 - الوصول .
 - قبل الوصول .
 - الإقامة .
 - المغادرة .
- ٥- المصطلح الأجنبي (House Use) يُستخدم في الفنادق للدلالة على :
 - الإشغال اليومي .
 - الضيوف المقيمين .
 - الاستخدام الداخلي .
 - الضيوف المغادرين .
- ٦- تُعدّ إدارة المشتريات دليل توصيف المواد المُخزّنة في الحاسوب بالمشاركة مع إدارة :
 - الفندق .
 - الصيانة .
 - المحاسبة .
 - المخازن .
- ٧- استخدام الخط المستقيم الأفقي في التصميم يُعطي شعوراً بـ :
 - العمق .
 - الحركة .
 - الامتداد .
 - الضيق .
- ٨- عُنصر التصميم الذي يجذب انتباه الضيف لحظة دخوله المكان يُسمّى :
 - التوافق .
 - التركيز .
 - التوازن .
 - التتابع .
- ٩- البطاقة المُخصصة لفتح قفل واحد من غرف الفندق تُعطي لـ :
 - الضيف المقيم .
 - مُجهز الغرف .
 - مشرف الطابق .
 - موظف النظافة .

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانية

السؤال الثاني : (٢٢ علامة)

(١٤ علامة)

أ) علّل كلاً مما يأتي :

- ١- قيام موظف الدوائر الأمامية بإبلاغ قسم التدبير الفندقى أثناء إجراءات مغادرة الضيف الفندق.
- ٢- استفسار محاسب الدوائر الأمامية من الضيف عن الخدمات الإضافية التي تلقاها قبل مغادرته.
- ٣- تدوين المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف خلف بطاقة التسجيل أو في بطاقة تاريخ الضيف.
- ٤- قيام بعض الفنادق بتعيين موظف مسؤول عن أجهزة الخدمة الذاتية.
- ٥- أخذ آراء العاملين في قسم التدبير الفندقى وإشراكهم في قرار شراء المواد والأدوات اللازمة.
- ٦- استخدام معظم مطاعم الوجبات السريعة للألوان الأساسية في التصميم الداخلي للمطعم.
- ٧- رش النباتات الداخلية الطبيعية بالمبيدات الحشرية بين الحين والآخر.
- ٨- حرص الفنادق على استخدام تقنية الإنذار وإطفاء الحريق.

(٨ علامات)

ب) وضّح المقصود بكل مما يأتي :

- ١- الفواتير الفرعية.
- ٢- طريقة التوصيف الشامل.
- ٣- الانطباع الأولي في التصميم الداخلي.
- ٤- تقرير الضيوف المهمين.

السؤال الثالث : (٢٠ علامة)

أ) "عند مغادرة الضيف المُستضاف برسالة تغطية من جهة معتمدة".

(٦ علامات)

يقوم أمين الصندوق بإجراءات ثلاثة، انكرها.

ب) وضّح الاحتمالات الثلاثة التي تُعيق عمل المدقق الليلي عند وجود الخلاف في حالات الغرف. (٦ علامات)

(٨ علامات)

ج) عدّد أربع فوائد يُحققها تقرير الجنسيات لإدارة الفندق.

السؤال الرابع : (١٢ علامة)

(٤ علامات)

أ) وضّح بنقاط أربعة دور جهاز الحاسوب في تنظيم الحجوزات وترتيبها. ٢

ب) "عند وصول ضيف له حجز مُسبق وفق الأنظمة شبه الآلية المتبعة في الفندق".

(٦ علامات)

يقوم موظف الاستقبال بإجراءات ثلاثة، حددها.

(٢ علامتان)

ج) "تراجّع الاهتمام حديثاً بتوفير خدمة الاتصالات للضيوف في الفنادق"، عدّد سببين لذلك.

السؤال الخامس : (١٨ علامة)

(٦ علامات)

أ) انكر ثلاثة أسس رئيسة يقوم عليها غرض التخزين في قسم التدبير الفندقى.

(٦ علامات)

ب) استنتج ثلاثة أهداف تُحققها الفنادق من تعليق الصور واللوحات في أرجاء الفندق.

(٦ علامات)

ج) عدّد ستة أنواع من الأجهزة الكمالية التي تتوفر في معظم غرف الفنادق.

(انتهت الأسئلة)



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ (الدورة الصيفية)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١).

د س

مدة الامتحان : ٣٠

التاريخ : ١٨ / ٦ / ٢٠١٣

المبحث : الدوائر العامة والتربية
الفرع : الفقه / خط هجرية
الإجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الأول (١٨ علامة)

١١	١ - من الصلوة
١٦	٢ - الفدية
٣٠	٣ - الفقه
١٢٥	٤ - الوصول
٥٥	٥ - الصلوة الصلاة
١٥	٦ - المغازن
٥٤	٧ - الامتداد
٥٦	٨ - التركيز
٥٦	٩ - الضيق للقيم

الإدارة العامة للامتحانات والاختبارات

رقم الصفحة في الكتاب	سؤال الثالث (ج. علامه)
٢٢	<p>(ج) ٦ علامة / لكل نقطة صحيحة علامتان</p> <p>١- التأكد من مطابقة الحروف المفردة من التفتحة عليها الرسالة</p> <p>٢- تحويل الفأوره من حاء الضيف للفتحين بال حاء الازم للدينه</p> <p>٣- الطلب من الضيف القوميع عن الفأوره كإشارة ودليل على الكذبة</p>
٣٥	<p>(ب) ٦ علامة / لكل نقطة صحيحة علامتان</p> <p>١- مغارة الصلة الضيفه من وقت متأخر بعد دفع الحساب ولم يبلغ موظف الدواير باله</p> <p>٢- باعقال موظف الدواير باعلاوة على الفأوره الضيفه بعد مغاررة الضيفه</p> <p>٣- مغارة الضيفه الضيفه من وقت متأخر بعد دفع الحساب ولم يبلغ موظف الدواير باله</p>
٦٤	<p>(ج) ٨ علامة / لكل نقطة صحيحة علامتان</p> <p>١- تعرف أكثر العنيدية زيادة للفتحة / هو ليه من لغات مختلفة</p> <p>٢- تعرف أقل العنيدية زيادة للفتحة</p> <p>٣- فتح أسوة جديدة ومعرفة وضائرها لجذب الضيفه</p> <p>٤- تقديم الحروف المعينه والمغايرة للضيفه لكيهم ضيفه وانهم</p>

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع (١٤ علامة)

١٠٤

(٤) علامتان / لكل نقطة صحيحة علامة واحدة

- ١- فمسة العجوزة للاستعلام بصورة أسهل وأسرع
- ٢- إمرار القديرات على العجوزات
- ٣- استرجاع العجز عند الحاجة
- ٤- إعمار العفظ من جديد

١٠٨

(٦) علامتان / لكل نقطة صحيحة علامتان

- ١- الآخرة من معلومات العجز ومراجعتها مع الصيغة
- ٢- استلام الوفقنة النقدية والخطقة من صلاحية بطاقة الثمان الصيفية
- ٣- طباعة بطاقة السحب وتوزيعها للصيغة للتوقيع عليها

١٢٤

(٥) علامتان / لكل نقطة صحيحة علامة واحدة

- ١- التطور المائل في مراحل الاتصال والتكامل
- ٢- استخراج الصيغ من الوثائق النقالة

رقم الصفحة في الكتاب	
	السؤال الخامس (١٨ علامة)
١٢	(ع) ٦ علامات / لكل نقطة صحبة علامتان
	١- التخطيط وتنظيم المواد المخزنة
	٢- السيطرة على المخزون والتحكم فيه ضمناً بماكرة التخزين الموردة
	٣- وضع نظام التقييم البنوي وتبويب الاجراءات في الجدول
	(ج) ٦ علامات / لكل نقطة صحبة علامتان
	١- اضافة امانة جمالية على الامكان
	٢- استقطاب الصنوف وتنظيمها في اقسام الفندقة
	٣- وسيلة ترويجية وتعرفت بالامكان السامية والعلم الاثرية
	(د) ٦ علامات / لكل نقطة صحبة علامة واحدة
	١- جهاز تشيخ / تحفيز الشعر / مشوا
	٢- جهاز صنع القهوة
	٣- تلامسة الفرقة Mini Bar
	٤- جهاز صنع القهوة Coffee Maker
	٥- الماكينة الخارية
	٦- جهاز تنظيف الامنية
	٧- جهاز الماكرون
	٨- تلفزيون
	٩- D.V.D