



٧٠٥

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٠٩ / الدورة الشتوية

٣

وثيقة محمية  
[محدود]

مدة الامتحان: ١٥ : ٠١  
اليوم والتاريخ: الخميس ٢٠٠٩ / ١ / ٨

المبحث: تدبير واستقبال / المستوى الثالث  
الفرع: الفندقية

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

السؤال الأول: (١٤ علامة)

يتكون هذا السؤال من (٧) فقرات، لكل فقرة أربع إجابات، واحدة فقط منها صحيحة. انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب.

١- النسيج الطبيعي الذي يؤخذ من شرنقة دودة القز:

(أ) الصوف. (ب) الكتان. (ج) الحرير. (د) القطن.

٢- نوع المكواة المزودة بخزان للماء تسمى:

(أ) البخارية. (ب) الرحوية. (ج) العادية. (د) الضاغطة.

٣- أرضيات الأخشاب الصلبة المستخدمة في الفنادق يطلق عليها:

(أ) الفلين. (ب) الباركيه. (ج) المطاط. (د) الكاوتشوك.

٤- الصور والمعلقات الطويلة في غرف الفنادق توحى بـ:

(أ) الانخفاض. (ب) الاتساع. (ج) الارتفاع. (د) القصر.

٥- القسم المعني بتزويد المعلومات السياحية لنزلاء وضيوف الفنادق الكبيرة هو:

(أ) الحجز. (ب) الاستقبال. (ج) المقسم. (د) الاستعلامات.

٦- المفهوم الفندقي الذي يدل على عجز الفندق عن قبول حجوزات الغرف:

(أ) الحجز الفائض. (ب) قائمة الانتظار. (ج) تعديل الحجز. (د) الحجز المتكرر.

٧- الاختصار الفندقي (S/O) يعني غرفة مشغولة:

(أ) بأمتعة قليلة. (ب) ليلة أخرى. (ج) بسرير غير مستعمل. (د) بأسرة إضافية.

السؤال الثاني: (١١ علامة)

(أ) اذكر ثلاثة أمور يجب مراعاتها للحفاظ على القطن بحالة جيدة. (٣ علامات)

(ب) عدد خمسة عيوب للتنظيف الجاف للمنسوجات. (٥ علامات)

(ج) عدد الوسائل الثلاث المستخدمة لتبريد الهواء في الفندق. (٣ علامات)

يتبع الصفحة الثانية.....

## الصفحة الثانية

### السؤال الثالث : ( ١٠ علامات )

أ ) " الصوف المعدني احد المواد العازلة المستخدمة في التصميم الداخلي للفنادق " .  
اذكر أربع مزايا لاستخدامه .

( ٤ علامات )

ب ) عدد المهام الخمس لفئة المراسلين العاملين خارج الفندق .

( ٥ علامات )

ج ) وضح أهمية استخدام نموذج الرسالة للنزول داخل الفندق .

( علامة واحدة )

### السؤال الرابع : ( ٨ علامات )

أ ) اذكر فائدتين توفرها لوحة الاستعلامات لخدمة ضيوف الفندق .

( علامتان )

ب ) " بعض الأقسام في الفندق تحتاج إلى المعلومات المتوافرة في قسم الحجز " .  
حدّد تلك الأقسام .

( ٤ علامات )

ج ) سمّ الوثائق التي يتم عليها تعديل حجز الغرف .

( علامتان )

### السؤال الخامس : ( ٧ علامات )

أ ) ما الحكمة فيما يأتي :

( علامتان )

١- تبطين الأقمشة المستخدمة في تغطية جدران وأسقف الفنادق بمادة الاكريليك .

٢- تسجيل رقم صندوق ودائع النزول على فاتورته الرئيسة .

ب ) "توعية ومواصفات الأجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية تختلف من فندق إلى آخر" .  
وضح ذلك .

( علامتان )

ج ) "توجد علاقة عمل تبادلية بين قسمي أمانة الصندوق والاستقبال لتأدية العمل بكفاية وفاعلية" .  
حدّد ثلاث معلومات يزودها قسم أمانة الصندوق لقسم الاستقبال .

( ٣ علامات )

## انتهت الأسئلة



رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الثاني : ( ١١ علامة )
١٦ ص	٤- ( ٣ علامات ) ( علامة لكل إجابة صحيحة )
	١- عدم تعريضه لأشعة الشمس مباشرة لمدة تزيد عن ٦ ساعات على هواء هبوبه وتناثره .
	٢- حفظه جافاً وجيداً في الظروف حتى لا يتعفن .
	٣- عدم استخدام الأسمدة في عمله وخاصة المرزوقه .
٣٩ ص	٥- ( ٥ علامات ) ( علامة لكل إجابة صحيحة )
	١- أكثر تلفه من العسل العادي
	٢- لا يزيد رائحة العسل لانه تنظيفه غير شامل .
	٣- يسهل في استهلاكه لانه لا يستعمله بكثرة .
	٤- جوار رائحة السوائل والمساخيد في النبيذ أو أيام عمله .
	٥- يحتاج الى الانتباه الشديد من العناية لتفاد انه استهلاكه
١٩ ٢٢ ٢٢ + ١٩	٥- ( ٣ علامات ) ( علامة لكل إجابة صحيحة )
	١- المرادح .
	٢- أجهزة تبريد الهواء وتنقيته .
	٣- جلاز تكييف الهواء .

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الثالث : ( ١٠ علامات )
٦٩ ص	٤- ( ٤ علامات ) ( علامة لكل إجابة صحيحة ) ١- عدم توصيله للكرامة . ٢- خفة وزنه . ٣- غير قابل للاستعمال . ٤- قليل التأثير بالبرودة والرطوبة .
١١٠ ص	٥- ( ٥ علامات ) علامة لكل إجابة صحيحة ١- تنفيذ الملامح الداخلية المطلوبة مشروحاً لشرائح ما يلزم بالنزلاء ٢- نقل المعاملات الرسمية من العندمة إلى الإفراء وبالعكس ٣- إرسال البرقيات والتلغرافات الخاصة ٤- استقبال النزلاء من المطارات واصطحابهم للعندمة . ٥- خدمة الغرف واصطحابهم للإفراء وتقديم الخدمة المميزة .
٧٧ ص	٥- ( علامة واحدة ) إبلاغهم من الاتصالات أو الزيارات الشخصية خلال فترة غيابهم من العندمة وتزويدهم بالمعلومات الضرورية .



رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الخامس : ( ٤ علامات )
٦٥	٤- ( علامته ) ( علامة تنل إجابة صحيحة )
	١- كحمايتك من الرطوبة ومقاومة العفن
	٢- حفاظاً من ممتلكاتك النزيه الأهمه واسترداد البصااح .
١٦٧	٥- ( علامته ) ( علامة تنل إجابة صحيحة )
	١- مبادئه وتصنيف الفنزوه .
	٢- مدى حواكبه الفنزوه لتطور الاحل لعملي الفنزوي .
١٤٦	٥- ( ٣ علامات ) ( علامة تنل إجابة صحيحة )
	١- اسمار النزلار الذي يتم تدرجه حسب اياتهم .
	٢- اسمار النزلار القاد عليه دونه ججوزااح (نزلار كحفا)
	٣- اسمار النزلار الذي تزيد ارضياتهم عنه كحدا لمسجوع به .