

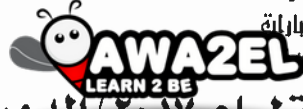
١
٣

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الإلمانات والإخبارات
قسم الإلمانات الما

F س ي ا



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الشتوية

(ونيقة محمية/محدود)

د س

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية / المستوى الثالث

اليوم والتاريخ: الثلاثاء ٢٠١٧/١/٣

الفرع : الفندقية والسياحية

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

السؤال الأول: (١٨ علامة)

- أ) عدّد أربعاً من الصفات الشخصية لموظفي قسم الاستعلامات. (٤ علامات)
- ب) اذكر ستة من مسميات الوظائف الموجودة في قسم الاستعلامات . (٦ علامات)
- ج) استنتج أربعة أهداف لاستخدام لوحات الإعلانات والمناسبات في الفندق. (٨ علامات)

السؤال الثاني: (٢٠ علامة)

- أ) استنتج بنقاط أربع مراحل نظام العمل المحاسبي في قسم الدوائر الأمامية. (٨ علامات)
- ب) "عند قيام أمين الصندوق بالدفع عن خدمات أو مشتريات يقوم بها الضيف من خارج الفندق يتم تحرير سند دفع بذلك ."
- ١- وضّح الإجراءات التي يقوم بها أمين الصندوق في هذه الحالة. (٦ علامات)
- ٢- عدّد ستاً من المعلومات التي يحويها السند. (٦ علامات)

السؤال الثالث: (٢٤ علامة)

- أ) لخص بنقاط أربع العلاقة التي تربط أمين الصندوق بقسم المحاسبة في الفندق. (٨ علامات)
- ب) هناك سببين اثنين لإرسال وكالات السياحة والسفر القسيمة السياحية للفندق عند الحجز للضيوف من خلالها، اذكرهما. (٤ علامات)
- ج عدّد ستاً من الخطوات التي يقوم بها تجهزّ الغرف عند تنظيف الغرفة. (١٢ علامة)

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانية

السؤال الرابع: (١٥ علامة)

- أ) هناك ثلاثة أنواع رئيسة من الوسائد المستخدمة في الفندق، عدّها. (٦ علامات)
- ب) عدّد الخصائص الخمسة لأسقف ألواح الجبس المستخدمة في الفنادق. (٥ علامات)
- ج) تُعتبر القواطع (PARTITIONS) من قطع الأثاث التي تُستخدم في الغرف الفندقية لأسباب أربعة، اذكرها. (٤ علامات)



السؤال الخامس: (١٣ علامة)

- أ) تستخدم الفنادق أنواعاً عدة من الأرضيات الصلبة، عدّد خمساً منها. (١٠ علامات)
- ب) تتميز الأدوات اليدوية المستخدمة في تنظيف الأرضيات بميزات عدة، عدّد ثلاثاً منها. (٣ علامات)

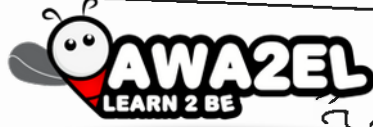
﴿ انتهت الأسئلة ﴾



مدة الامتحان: ٣٠ : ١٥
التاريخ: ١١/٣ / ٢٠١٧

المبحث: الروايات الأمامية والتدبير الفندقي / ٣٣
الفرع: الفندقي والسياحي

الإجابة النموذجية:



رقم الصفحة
في الكتاب

١٨ علامة

١٢

مطلوب أربعة فقط

٤ علامات

١- بشاشة الوضوح والإيجابية الدائمة

٢- اللباقة في الحديث

٣- سرعة البديهة والذكاء

٤- الصدق، الأمانة، الشفاعة بالنفس

٥- الهدوء وضبط الرأى صاحب

٦- الرعاية في المساعدة

٧- حسن التصرف والسلوك الجيد مع الضيوف والفاعلية

٨- الاهتمام بالراحة الشخصية ونظافة المظهر

٣٥

مطلوب ستة فقط

٦ علامات

١- عدم فتح الاسفلمان ٢- مشرفا وردية ٣- مشرف حامل الاسفلة

٤- حاملو الاسفلة ٥- البواب ٦- الكنادوت

٧- موظف الخدمة الشخصية ٨- موظف الصناديق ٩- موظف الاطفاف

١٠- السائقون ١١- مندوبو الفندق ١٢- موظفون في امانات الملابس

١٣- مراسلون خارجيون

٥٩

٨ علامات

١- الاعلان عن الانشطة والمناسبات التي ستجري في الفندق

٢- عرض اوقات عمل أحد المرافف

٣- عرض قائمة الطعام على قديفل، أحد ااطاعم في الفندق

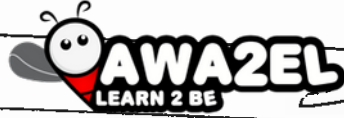
٤- عرض هدية اليوم الرسمية في المطعم

السؤال الثاني ، علامة

٨ ،

٨ علامات -٩

- ١- مرحلة ما قبل الوصول ٢- مرحلة الوصول
- ٣- مرحلة الإشتغال / الإبقاء ٤- مرحلة المغادرة



١.٥

٦ علامات - ٥

١.٦

- ١- تحرير السند وتوصية
- ٢- تسجيل جميع المعلومات المتعلقة بالعملية
- ٣- إظهار المبلغ أو صاحب الرهنف الرئيس
- ٤- توقيع (اعقاد) السند من قِبل الدوائر الأمامية
- ٥- ك ك ك من المدير العام أو المالك
- ٦- توقيع الرهنف على السند

مطلوب ٦ فقط

٦ علامات - ٤

- ١- اسم القدرف ٢- الرقم التسلسلي
- ٣- التاريخ ٤- اسم الرهنف ورقم كمرقته
- ٥- قوه المبلغ بالأرقام والكروف ٦- قفا صل عليه الدفع
- ٧- توقيع أمين القدرف ٨- توقيع الرهنف
- ٩- توقيع مدير الدوائر الأمامية ١- توقيع المدير العام

السؤال الثالث (٤ علامات)



٨٥

٨ علامات

- ١- الاشراف والرقابة بشكل دوري وتتم تنظيم عمل مجموعات الصزوق
- ٢- تحويل الدفقات النقدية الكبيرة مباشرة إلى قسم المحاسبة
- ٣- تزويد آمنت الصزوق بالمبالغ النقدية اللازمة لتجول اعماله.
- ٤- تسليم النقد لقسم المحاسبة في نهاية ودرية آمنت الصزوق

١٣١

٤ علامات

- ١- قاكير الحيز
- ٢- القفا بتبريد ماء الصزوق بالقدوة

٢٠

١٢ علامة (مطلوب ٦ فقط)

- ١- تخفيض لدرجة حرارة التدفئة او التبريد اوليا قها ص الصفاية
- ٢- فتح النوافذ لتجوية الغرفة .
- ٣- افراي ونوات - لية المهلات وناظف السجاير
- ٤- داي مهلات في الغرفة
- ٥- نقل الاواني الزجاجية الى الصواني الى منطقة الخدمة في الطابق
- ٥- تزيي اشراشف المتسخة ووضعها في كيس البلاستيك في الصرية
- ٦- فرش السير (شراشف نظيفة و مرافاة الوسائد وغطاء السير)
- ٧- ترتيب مقتنيات الصفا ادا تمكنت من اسرير ادهم سطح الاتان
- ٨- اغلاق النوافذ وتقليل درجة الحرارة او التبريد
- ٩- البدء بفتح الصفا عن الاتان
- ١٠- التنظيف بواسطة الالة الكهربائية
- ١١- فحص الفرقه والتأكد من انها دايمه قها
- ١٢- اعلام مشرف الطوائف بان الغرفة جاهزه

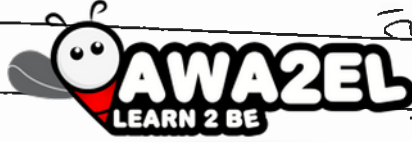
السؤال الرابع هـ علاماته

١٧

١- علامات

١- وسائل النقل

٢- وسائل النقل الجوية



٣- وسائل النقل البرية

٨١

ب هـ علاماته

١- وقود المطوية

٢- وقود الكربنة

٣- وقود الرصاصات

٤- ناغم الماسك

٥- قابل للدهن

٧٦

ج هـ علاماته

١- تفضيل لينة فضية عن الفرفة

٢- تفضل الفرفة التي اركان عدة

٣- قوتها تصل باخفاء باب غير مستعمل

٤- اجزاء عيوبه مهيئة

٣١ علامة

١٠١

مطلوب فقط

السؤال الخامس

١٠ علامة

-P

- ١- الأراضي الكهربية
- ٢- الأراضي الزراعية
- ٣- الأراضي المعدنية
- ٤- السهول
- ٥- الرقاع
- ٦- السلاط والموزارات

١١٤



مطلوب فقط

٣١ علامة

-B

- ١- بيطة الاستخدام
- ٢- سيطرة النقل من مكان لأخر
- ٣- لا تحتاج الرصير لتخزينها
- ٤- تتغير مع التطور التكنولوجي السريع