

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 والسياحي (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 " مصطلح 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 تُوحي 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 كلاً 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. حدّدها.

(٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٤ علامة)

(أ) تُصدر شركة أمريكيان اكسبرس أربعة أنواع من البطاقات الائتمانية، حدّدها. (٤ علامات)

(ب) تتحصر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية بخمسة أمور، انكرها. (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) تُقسم 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، انكرها. (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- علامتان للبراهين الضريبية (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 بيبي	٢	٥-
٥٤ ٥٣ ٧٦ + ٧٥	الزاهية	٧	٦-
١.٤ ٧٦	الكهرباء	٥	٧-
٥٦ ٧٦	التركيب	ج	٨-

* * * * *

ب (٦ علامات)

٤٣ ٧٦	علامتان	١- لم اجعلها واتخذ القرارات الادارية لتفضيلية
١٣١ ٧٦	علامتان	٢- بهدف ضبط النفقات والاستغناء عن موظفي الوردية لليلة
٧٦ ٧٦	(علامة واحدة)	٣- لاعادة الحسوبة واللجان للاوراق
٧٦ ٧٦	(علامة واحدة)	٤- تغييرا عن عاداتنا وتقاليدنا الاصلية

* * * * *

ج (٦ علامات) (للإجابة صريحة علامتان)

١١ ٧٦		١- الأنتها من اعداد فائز الصيف ووجهه الرصيد النهائي
١٣ ٧٦		٢- تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف وكثرتها
		٣- اثناء سداد تاريخ الصيغ (Guest History Records) أو كثرتها

السؤال الثاني :- (٤ اعلامة)

٢١
ص

٤ - (٤ اعلامة)

علامة لكل اجابة صحيحة

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

٢٢
ص

٥ - (١٠ اعلامة)

علامة لكل اجابة صحيحة

المدون / المدون
المدون / المدون

- ١- التحقق من كل المدخلات المالية في حسابات ائتمانية طبقية وغير طبقية.
- ٢- إعداد جميع حسابات قسم ائتمانية ومراكز البيع المختلفة في الفئدة والبرازة بينة.
- ٣- تعديل حالات الخرف / دبابه الخرف بين اسماها / التحقق من اعداد الخرف / المدون / المدون
- ٤- مراجعة مبالغ البطاقات الائتمانية التي استمدت ائتمون في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفئدة.
- ٥- إعداد التقارير التشغيلية والإدارية.

السؤال الثالث: (٨ علامة)

٩٥ ٩٦
ص٥ + ص٦

٤ - (٦ علامات)

- ١- تديد الاحتياج الخاصة بالعنصر .
- ٢- الشرائع صخر حوشوم به اص تدافر حذمة الصيانة وقطع الغيار .
- ٣- سهولة تشغيل الجوز ولتكم فيه .
- ٤- قدرة الجوز على تحمل ضغط العمل .
- ٥- انصر مناسب للجوز ، الذي تسمح الميزانية المنخفضة بشرائه .
- ٦- تعدد الاعمال التي يتجزها الجوز الواحد .

١٢٨ ١٢٩
ص٦ + ص٧

٥ - (٨ علامات)

علاقته ككل اجابة صحيحة

- ١- صعوبة استخدام بعض الاجهزة نظراً لتقييد كل من ضلوة تشغيله وكس عملياته
- ٢- تعذر ربط هذه الاجهزة بأجهزة اخرى نظراً لعدم ملائمة انظمة الأتمة الاجهزة الاخرى
- ٣- الحاجة الى الصيانة المستمر نظراً لتكرار اعطاله .
- ٤- يتلغف الماربه منه الكذ لله من النظام اليدوي نظراً لانظامي اسطرها تسكين
- ٥- يحتاج الى عقد لرواج لتدريبه للتوظيفه لغاية اتقانه استعماله .

١٤٢
ص٧

٥ - (٤ علامات)

علاقته ككل اجابة صحيحة

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

السؤال الرابع :- (١٢ علامة)

في الكتاب

١٨ ص

٢- (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 الموارد والإدراج في حال توافرها بالإسناد بأسعار منخفضة.

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

٥ ص

٣- (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)

٦٣٣
ص

٤ - (١٠ علامة)

علامة لكل إجابة صحيحة .

١- تناسب الأزهار - والأزهار أضافاً مع حجم العنبر أو الزهرة وشكله ولونه .

٢- = = = مع المعادن أو المناسبة المختارة .

٣- عدم حل الزهرة بالأزهار .

٤- تجنب تقاطع سيقان الأزهار - مع بعض البعد .

٥- ترتيب الأزهار وتنسيقها في العنبر أو الزهرة بحيث لا يخل بعض البعد .

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 الخدم المقدمة للزبائن وأسهم في نيل رضاهم .

٢- تقليل الجهد المبذول في نقل المعلومة وعدم الحاجة للتنقل مما يسهل الاتصال .

٣- التقليل من الأخطاء المحتملة من طريق توسيع الخدم وخدماته وصولاً إلى تقديمه

أو زيارة مما ساعد من تنفيذ الأعمال المطلوبة حسب المعايير المتبعة .

٤- توفير المعايير ، اذا تم فرضها - الوقت والجهد يؤدي التوفير لأحوال وزيادة إنتاج الخدمة

٥- تنمية الشعور بالانتماء والطمأنينة لدى الزبائن من خلال استخدام اللغة الكريمة

والسلامة العامة المتقدمة ، وتطبيقه مناديه الأمانة ، وبالطاعة المحضنة لفتح أبواب الخوف .