

## امتحان مقترح نموذج ( أ ) مع اجابته لشهادة الدراسة الثانويه لعام 2018 / الدور الصيفي

مدة الامتحان : 1.30

المبحث : الدوائر الامامية / ف2

اعداد أ. محمد الحجاوي

الفرع : الفندقية والسياحي

ملحوظة : اجب عن الاسئلة التالية وعددها ( ) علما بأن عدد الصفحات ( ) .

السؤال الاول : ( ... علامة )

أ) ما مدى فاعلية نظام المحاسبة المستخدم في قسم الدوائر الامامية:

- التحكم في حسابات الضيوف وضمان سلامتها ودقتها باستمرار
- امكانية قبول طرائق عدة لتسوية الحسابات واغلاقها
- متابعة تسجيل العمليات المالية في اثناء اقامة الضيوف
- سهولة مراجعة الحسابات وتعديلها وحل المشاكل المتعلقة بالفروق بين ارصدة الحسابات

ب) اذكر طرق تسوية حساب الضيف الرئيسية عند مغادرته للفندق:

- الدفع نقدا - بوساطة بطاقات الائتمان - طريقة الدفع المشتركة - تحويل حساب الضيف الى جهة اخرى

ج) اذكر الخطوات التي يقوم بها امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية عند دفع الضيف حسابه نقدا (العملة المحلية او الاجنبية):

الدفع بالعملة المحلية:

- 1- تدقيق فاتورة الضيف ومراجعتها معه اذا رغب في ذلك 2- استلام المبلغ من الضيف ثم عده امامه بصوت خافت
- 3- اعادة اي مبلغ متبق للضيف 4- انتهاء اغلاق فاتورة الضيف وختمها بكلمة مدفوع
- 5- اصدار سند قبض بالمبلغ المستلم من الضيف 6- تسليم الضيف النسخة الرئيسية من الفاتورة وسند القبض للضيف
- 7- توديع الضيف بطريقة ودية والطلب اليه بتلطف العودة مرة اخرى 8- تعيير حالة الغرفة لتصبح في مرحلة التنظيف
- 9- توثيق عملية المغادرة حسب نظام المحاسبة المستخدم

\*في حالة دفع الضيف حسابه نقدا بالعملة الاجنبية يتعين على امين الصندوق في قسم الدوائر ان يقوم بالخطوات التالية:

- تبديل العملة الاجنبية واستبدالها بالعملة المحلية واعلام الضيف بسعر الصرف المعلن في الفندق 0
- ملء نموذج تبديل العملات الاجنبية واعطائه نسخة منه بعد ان يوقع هو وامين الصندوق عليه 0
- ان يتأكد امين الصندوق ان العملات المحلية او الاجنبية او الشيكات السياحية غير مزورة (بالاضافة للخطوات السابقة )

د) الى ماذا تهدف عملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الامامية الى:

- 1- مراجعة حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين بصورة يومية 2- اكتشاف الاخطاء وتعديلها
- 3- مراجعة الحسابات وتدقيقها وتدوينها في سجلات المحاسبة 4- اعداد التقارير التشغيلية والادارية

ه) ماذا يستفاد من اعداد تقرير الجنسيات الذي يعده المدقق الليلي :

أ) - تعرف جنسيات أكثر الضيوف زيارة للفندق ( للمحافظة عليهم يجب على ادارة الفندق :

- تعزيز العلاقات بهم وتقديم افضل الخدمات لهم ليكونوا ضيوفاً دائمين

ب) تعرف الجنسيات الاقل زياره للفندق:

- ما الامور التي يتوجب على ادارة التسويق والمبيعات اعداده في تعرف جنسيات الضيوف ممن هم اقل زيارة للفندق:

1- اعداد دراسة عن بلدان هولاء الضيوف 2- تعرف خصائص اسواقها

3- محاولة فتح اسواق جديدة 4- جذب اكبر عدد من الضيوف منها

و) ما المعلومات التي يتضمنها تقرير مبيعات الطعام والشراب :

1 - ايرادات جميع اقسام الطعام والشراب حسب الوجبات الثلاث ( افطار وغداء وعشاء )

2- ايرادات الخدمات الاضافية الاخرى (خدمات الغرف والحفلات ومبيعات التالجات في الغرف )

3- حساب انفاق الضيف في كل قسم من اقسام الطعام والشراب وذلك ب

ز) عدد الجهات التي تعنى بالاحصائيات الفندقية :

ادارة الفندق - المالكون - المستثمرون - الفنادق المنافسه - المقرضون كالبنوك - الجهات الحكومية

### السؤال الثاني : ( ... علامة )

أ) اذكر المعايير التي ينبغي مراعاتها عند شراء الاجهزة والمعدات للفندق:

1) تحديد الاحتياجات الخاصة بالفندق 2) الشراء من متجر موثوق به مع توافر خدمة الصيانه وقطع الغيار

3) سهولة تشغيل الجهاز والتحكم فيه 4) قدرة الجهاز على تحمل ضغط العمل

5) السعر المناسب للجهاز الذي تسمح الميزانية المخصصة بشراؤه 6) تعدد الاعمال التي ينجزها الجهاز الواحد

ب) يتألف نظام الحاسوب من مكونات اذكرها :

أ) المكونات المادية : وتتكون من ثلاث وحدات :

1- وحدة الادخال ( لوحة المفاتيح / الفأرة / شاشة اللمس / القلم الضوئي / مكبر الصوت / الماسح الضوئي )

2- وحدة المعالجة المركزية ( وحدة السيطرة / وحدة الحساب والمنطق / نظام التشغيل / الذاكرة الداخلية

ROM (تقسم الى : دائمة : القراءة

RAM مؤقتة : الوصول العشوائي :

3- وحدة الاخراج ( الشاشة / الطابعة / السماعات )

ب) المكونات اللينة : مثل :

( ويندوز / اوفيس / اوتوكاد / ماكس / فيديليو / اوبرا / هورايزون / جاليليو / )

( ج ) عدد ثلاث مزاي لكل من :

- 1- الطابعات الليزرية : سرعتها ودقة طباعتها وانخفاض صوتها - واعتدال اسعارها
- 2- الهواتف الحديثه : تسجيل المكالمات و الايقاظ المبكر و الاحتفاظ بالارقام الواردة والصادرة - تسهيل اداء الموظف لواجباته ومهامه
- 3- الماسح الضوئي : سرعته وانخفاض تكاليفه وامكانية ارسال الصورة نفسها الى اكثر من عنوان في الوقت نفسه

( د ) وضح اثر ( دور ) استخدام جهاز الحاسوب في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للضيوف ؟

- 1) تنظيم الحجوزات (2) اعداد فواتير الضيوف (3) حساب ثمن الطعام (4) الاشراف على المخازن
- 5) تنظيم الرواتب والاجور (6) طباعة التقارير (7) اعداد الميزانية العمومية

### السؤال الثالث : ( ... علامة )

( أ ) اذكر ابرز الوظائف التي يمكن تنفيذها باستعمال نظام ادارة الفندق:

- 1) تنظيم لائحة كبيرة باسعار الغرف (2) عرض الغرف المتوفرة واسعارها مدة عام
- 3) تتبع تفاصيل حجوزات الضيوف (4) المساعدة على اختيار الغرفة المناسبة للضيف
- 5) تسهيل عملية التسجيل (التسكين) (5) قبول المبالغ النقدية (كاملة او جزئية)

( ب ) تقسم انظمة الحجز المركزي الى نوعين اذكرهما : - ذو الاتجاه الواحد ( البسيط ) - ذو الاتجاهين ( المزدوج )

( ج ) اذكر العوامل التي يتفاوت فيها عدد هذه الاجهزة ذات الانظمة المستقلة والاماكن التي توضع فيها من فندق الى اخر:

- 1) حجم الفندق ونوعه (2) تصميم المكان الذي توضع فيه (3) متطلبات عملية الاتصال (4) معايير الامان

( د ) عدد اهم فوائد انظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية :

- 1- تقديم خدمات للضيوف لكسب رضاهم (2) تحسين طرق الاتصالات عبر شبكات الاتصال المختلفة
- 3- التسعير المناسب للمكالمات (4) تقليص تكلفة المكالمات الهاتفية
- 5- اضافة قيمة المكاملة الى حساب الضيف (6) تخفيض عدد الموظفين (7) تقليص تكاليف الصيانة

( هـ ) تصنف انظمة ادارة الطاقة في الفنادق الى : التحكم حسب الطلب - دورات التشغيل المنتظمة - اجهزة الاستشعار المادي للغرف

( و ) اذكر ابرز الانظمة التي تستعملها الفنادق كخدمات اضافية لضيوفها ( انظمة خدمات الضيوف المساعد )

- 1- نظام الايقاظ المبكر (الصباحي) (2) نظام الرسائل الصوتية (3) نظام ايصال الرسائل

( ز ) انواع الاجهزة (الانظمة) التي يديرها الضيوف بانفسهم:

-انظمة التسجيل (التسكين) الذاتية -انظمة الترفيه الداخلية - آلات البيع الداخلية -انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف

( ح ) ما مميزات انظمة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية :

- 1- تشبة بعضها جهاز الصراف الآلي (2) يمكن نقلها من مكان الى اخر بسهولة حسب الحاجة (3) صممت لتعمل سلكيا واما لاسلكيا

انتهت الاسئلة ( تمنياتي لكم التوفيق والنجاح )

**امتحان مقترح نموذج ( ب ) مع اجابته لشهادة الدراسة الثانويه لعام 2018 / الدورة الصيفية**

مدة الامتحان : 1.30

المبحث : الدوائر الامامية / ف2

اعداد أ. محمد الحجاوي

الفرع : الفندقي والسياحي

**السؤال الاول : ( ... علامة )**

أ) اذكر الاجراءات التي يقوم بها الموظف المختص في قسم الدوائر الامامية عند ابلاغ الضيف رغبته الضيف في مغادرة الفندق هاتفيا او شخصيا:

- 1- الاستفسار من الضيف عن اي خدمات جديدة او اضافية تلقاها ( حفظ 8 نقاط )
- 2- ابلاغ الموظف المسؤول عن محتويات ثلاجة الغرفة لتفقدتها
- 3- ابلاغ قسم التدبير الفندقي برغبة الضيف في المغادرة : ماالسبب ؟ - لجرد محتويات الغرف - الاستعداد لتنظيفها - تغيير اللوحة الموضوعه على بابها من مشغولة الى في مرحلة التنظيف
- 4- يغير موظف التدبير الفندقي مسمى الغرفة الى نظيفة وجاهزة
- 5- عرض خدمة حمل الحقائب على الضيف
- 6- اضافة اي مبالغ وذمم مالية اخرى الى الحساب (الفاتورة) الرئيس للضيف
- 7- اعطاء الضيف الفاتورة لمراجعتها وتنفيذ اجراءات الدفع
- 8- التحقق من عدم وجود رسائل او بريد لم يتسلمه الضيف بعد
- 9- تعديل حالة الغرفة
- 10- سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق
- 11- الطلب الى الضيف تعبئة استبانته (مدى رضا الضيف)
- 12- اغلاق حساب الضيف في السجل اليومي

ب) عدد اهم طرق الدفع النقدي ؟ عملة محلية / عملة اجنبية / شيكات سياحية

ج) عدد اهم ميزات الشيكات السياحية ؟ سهولة التعامل معها / قبولها بجميع دول العالم / الامان

د) انواع البطاقات التي توفرها العديد من الشركات المالية العالمية لعملائها:

-الفيزا -امريكان اكسبرس - ماستر كارد - داينرز كلب

ه) اذكر الخطوات التي يتبعها امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية للتأكد من الخدمات المقدمة للضيف تماثل ما ورد في رسالة التغطية عند رغبة الضيف الدفع بطريقة تحويل الحساب ؟

- 1- يطلب اليه التوقيع على الفاتورة 2- التحقق من الخدمات المقدمة
- 2- يحول الفاتورة من حساب الضيوف المقيمين الى حساب الذمم المدينة باسم الشركة المستضيفة لتحصيل المبلغ

**السؤال الثاني : ( ... علامة )**

أ) **تنحصر** عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الامامية بعدد من النقاط اذكرها ؟؟؟

- 1- التحقق من كل المدخلات المالية في حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين
- 2- اعداد جميع حسابات قسم الدوائر الامامية ومراكز البيع المختلفة
- 3- تعديل حالات الغرف وبيان الفروق بين اسعارها
- 4- مراجعة حركات البطاقات الائتمانية 5- اعداد التقارير التشغيلية والادارية

ب) تنتهي عملية التدقيق الليلي الى حالتين هما: ( نتائج )

- التوازن (In Balance): فيها تكون حسابات الضيوف المقيمين وغير المقيمين وحسابات الاقسام متطابقة وخالية من الاخطاء: الى من توزع التقارير بعد استكمال عملية التدقيق: - المالكين - المديرين - رؤساء الاقسام
- عدم التوازن (Out of Balance): فيها تكون الحسابات غير متطابقة نتيجة لخطا معين - ما الامور التي يقوم المدقق الليلي بمراجعتها عند وجود الخطا: 1- مراجعة الحركات المالية 2-مراجعة الكشوفات المالية 3-مراجعة قسائم المصاريف النقدية

ج) ماذا يلخص تقرير المبيعات اليومية: ( المعلومات )

- 1- ايرادات اقسام الفندق 2- ايرادات انواع الغرف 3- اعداد الغرف المتاحة والمشغولة وغرف الضيافة والاستخدام الداخلي

د) استنتج ما الذي يمكن عمله بواسطة الاحصائيات:

- 1 - عمل مقارنات بين الاشهر والسنوات السابقة
- 2 -مدى التأخر الحاصل في الخدمات
- 3 -تقديم الحلول الكفيلة بتحسين الخدمات
- 4 -تحقيق اهداف الفندق المتوقعه
- 5 -تكوين صورة واضحة عن حجم العمل

ه) اذكر اهم النسب المئوية التي تستخرج يوميا بواسطة الاحصائيات:

- نسبة الاشغال / نسبة الاشغال المزدوج / معدل عدد الاشخاص في الغرفة المشغولة  
معدل سعر الغرفة / معدل سعر الغرفة حسب عدد الغرف المتاحة

السؤال الثالث : ( ... علامة )

- أ) اهمية الاجهزة والمعدات المستخدمة في انجاز مهام قسم الدوائر الامامية:  
- السرعة في انجاز العمليات الادارية والحسابية - الدقة في الحصول على المعلومات  
- النظافة والترتيب سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها - الاقتصاد في النفقات

ب) حدد كيف اصبح الحاسوب من اهم الاجهزة المستخدمة في تنفيذ مختلف المهام المنوطة باقسام الفندق :

- يتيح استخدام البرامج الخاصة بادارة الفندق  
- ربط الفندق بالعالم الخارجي عن طريق شبكة الانترنت  
- ربط اقسامه جميعا ببعضها  
- استقبال الحجوزات والاستفسارات والرد عليها

ج) عدد مواصفات ومزايا آلات التصوير الحديثة:

- 1- سرعة عملية النسخ وجودتها - فرز النسخ حسب الرغبة  
امكانية حفظ ما نسخ واعداد نسخة - تفرد بعضها بكبس الاوراق المصورة

د) لماذا يستخدم جهاز الاتصال اللاسلكي داخل الفندق: ( استنتج )

- 1 نظرا الى كبر مساحة الفندق 2) كثرة موظفيه وصعوبة الاتصال ببعضهم
- 3) استمرار تحرك موظفي الفندق داخل مرافقه المختلفة 4) للتواصل مع موظفيه

ه) كيف يمكن الاستفادة من جهاز الحاسوب لتحسين الخدمات الفندقية من حيث :

كيف يمكن الاستفادة من جهاز الحاسوب في تنظيم الرواتب والاجور:

- 1-تخزين اسماء الموظفين وبياناتهم 2- ترتيب كشوف الرواتب 3-ترتيب كشوف الاجازات
- 4-ترتيب ساعات العمل الاضافية والاقطاعات الشهرية 5-ربط ساعة دوام الموظفين بجهاز الحاسوب

كيف يمكن الاستفادة من استخدام جهاز الحاسوب في حساب ثمن الطعام:

- 1- حفظ قوائم الطعام المختلفة للرجوع اليها وقت الحاجة
- 2- حساب تكلفة الطبق الواحد من الطعام
- 3- تحديد سعر البيع
- 4- تحديد نسبة تكلفة الطعام من سعر البيع

### السؤال الرابع : ( ... علامة )

( أ ) اذكر الوحدات الرئيسية لنظام ادارة الفندق / قسم الدوائر الامامية: مع ذكر مثال :

- 1- وحدة الحجز ( الغرف المتاحة -ملفات الحجز -تاكيد الحجوزات )
- 2- وحدة ادارة الغرف (التسجيل -حالات الغرف -تحديد (تعيين) الغرف )
- 3- وحدة محاسبة الضيوف (ادارة الفواتير -مراقبة (رصد) الحسابات - تتبع العمليات )

( ب ) عدد ابرز أنظمة الاجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق:

- أنظمة الحجز المركزية / أنظمة نقاط البيع الاضافية / أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية
- أنظمة اقفال ابواب الغرف الالكترونية / أنظمة ادارة الطاقة / أنظمة خدمات الضيوف المساعدة

( ج ) مميزات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية :

- تحديد موقع الاتصال أليا / اختيار المسار التلقائي / اختيار مسار اقل المكالمات كلفة
- توفير برنامج تحديد اسعار المكالمات / توفير ملفات الاتصال

( د ) اذكر مميزات بطاقات مفاتيح الغرف الالكترونية:

- اكثر امانا / اسهل في الرقابة / اقل كلفة / اسهل حملا / متعددة الاستخدامات / اداة (وسيلة) تتيح التسوق

( هـ ) ابرز فوائد أنظمة اقفال الابواب الالكترونية:

- اصدار انواع عدة من مفاتيح الابواب
- تزويد بعض هذه الانظمة بضوء احمر صغير يشير الى رغبة الضيف في عدم ازعاجه
- منع بعض أنظمة اقفال الابواب اعادة فتح الباب ما دامت البطاقة فيه
- معرفة الرقم او الرمز الخاص ببطاقة المفتاح
- طباعة تقرير مفصل عن كل باب

( و ) ما مميزات آلات بيع المشروبات الالكترونية:

- 1- تتكون من وحدات لحفظ المشروبات
- 2 - لها ابواب يمكن الرؤية من خلالها (شفافه)
- 3- واجهزة استشعار من الالياف البصرية
- 4- تتضمن ايضا وحدة معالجة مركزية

( ز ) مزايا استخدام أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف ( المعلومات التي يقدمها ):

- 1- تعرف اقسام الفندق ومرافقه
- 2- تعرف اوقات الخدمة
- 3- التعرف على قوائم الطعام
- 4- التعرف على خدمة الغرف
- 5- سماع الاخبار او الموسيقى
- 5- ممارسة العاب الفيديو
- 7- حجز التذاكر لزيارة المواقع البرامج والجداول المتعلقة بوسائل المواصلات
- 8- ادلة المطاعم المحلية
- 9 - ادلة الخدمات الترفيهية
- 10- تقارير الاسواق المالية

انتهت الاسئلة ( تمنياتي لكم التوفيق والنجاح )