



إدارة الامتحانات والاختبارات

قسم الامتحانات العامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢١

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان: $\frac{3}{1}$ س

رقم المبحث: 377

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي

اليوم والتاريخ: السبت ٢٠٢١/٦/٢٦
رقم الجلوس:

الفرع: الفندقي والسياحي (خطة ٢٠٢١، ٢٠٢٠، ٢٠١٩)

اسم الطالب:

اختر رمز الإجابة الصحيحة في كل فقرة مما يأتي، ثم ظلّل بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (ورقة القارئ الضوئي) فهو النموذج المعتمد (فقط) لاحتساب علامتك، علماً بأن عدد الفقرات (٥٠)، وعدد الصفحات (٤).

١- يرمز للغرفة ذات سريرين مفردين قياس كل منهما ١٠٠X٢٠٠ سم:

(أ) SGL (ب) TWN (ج) DBL (د) SU

٢- قياس السرير المزدوج بالغرفة المزدوجة هو:

(أ) ٢٠٠X٢٠٠ سم (ب) ٤٠X٢٠٠ سم (ج) ٩٠X٢٠٠ سم (د) ١٦٠X٢٠٠ سم

٣- يرمز للغرفة المعطلة الفارغة وغير الجاهزة للتأجير بسبب عطل فني:

(أ) NR (ب) R (ج) O.O.O (د) DND

٤- يتم البدء بمسح الغبار في أثناء تنظيف الغرفة بعد:

(أ) إغلاق النوافذ (ب) فتح النوافذ (ج) نزع الشراشف المتسخة (د) استخدام المكنسة الكهربائية

٥- تقع مسؤولية تنظيف ممرات الطوابق الخاصة بغرف الضيوف على:

(أ) مشرف الطوابق (ب) منظم المرافق العامة (ج) مشرف مخزن الطابق (د) مجهز الغرف

٦- الغرف المستهدفة من عملية الخدمة المسائية:

(أ) المشغولة (ب) المتوقع مغادرتها صباحاً (ج) غرف الأشخاص المهمين (د) جميع الغرف

٧- الزجاج المستخدم في واجهات العرض بهدف تشتيت الضوء:

(أ) المسلح (ب) المبزر (ج) الملون (د) الشفاف

٨- تعد عملية تشحيم وتزييت الماكينات من أعمال الصيانة:

(أ) العلاجية (ب) الطارئة (ج) الوقائية (د) الفورية

٩- الذي يفرش تحت الموكيت لإضفاء الفخامة عند المشي عليه ووقايته من الرطوبة:

(أ) الحصير (ب) الإسفنج (ج) الترتان (د) اللباد

١٠- كل مما يأتي من صفات ورق الجدران ما عدا:

(أ) سرعة تركيبه (ب) سهولة تنظيفه (ج) وفرة ألوانه (د) انخفاض سعره

١١- البلاط الذي يصنع من الخزف الصيني بعد حرقه في أفران خاصة على درجة حرارة عالية:

(أ) الجرانيت (ب) الرخام (ج) السيراميك (د) الموزايكو

يتبع الصفحة الثانية....

الصفحة الثانية

١٢- المواد المصنعة من مواد كيميائية والتي تستخدم لمعالجة بعض أنواع الأرضيات لتسويتها وإزالة النتوءات الزائدة عنها:

(أ) مواد الصقل (ب) مواد التعقيم (ج) مواد التلميع (د) المواد المعطرة

١٣- الطريقة الأنسب لإزالة الدهون عن الأرضيات:

(أ) الكشط (ب) التجفيف (ج) الشفط (د) الكس

١٤- معرفة موظف الاستعلامات بعادات الشعوب وتقاليدها تُعد من صفاته:

(أ) الشخصية (ب) الدينية (ج) المعرفية (د) العلمية

١٥- القسم المسؤول عن تقديم المعلومات العامة لضيوف الفندق هو:

(أ) الاستقبال (ب) الاستعلامات (ج) الهاتف (د) الحجز

١٦- الإشراف على غرفة أمانات الأمتعة من مهام:

(أ) موظف الأمن (ب) المنادي

(ج) مشرف حاملي الأمتعة (د) موظف الخدمة الخصوصية

١٧- "Head Porter" هي إحدى الوظائف الرئيسة في قسم الاستعلامات وتعني:

(أ) البواب (ب) موظف الخدمة الخصوصية

(ج) موظف الاصطفاف (د) مشرف حاملي الأمتعة

١٨- تنظيف أحذية الضيوف وتلميعها تعد من مهام:

(أ) موظف الخدمة الخصوصية (ب) مجهر الغرف (ج) حاملي الأمتعة (د) البواب

١٩- كل مما يأتي من مكاتب البريد السريع بالأردن ما عدا:

(أ) Aramex (ب) DHL (ج) GNG (د) FedEx

٢٠- الوثيقة التي يصدرها أمين الصندوق تثبت استلامه النقد من الضيف:

(أ) سند دفع (ب) قسيمة تحويل الحساب (ج) سند قبض (د) سند حساب

٢١- Non-guest Folios مصطلح يعني:

(أ) فواتير ضيوف غير مقيمين (ب) ضيف خرج من الفندق ولم يدفع (ج) الفواتير الرئيسة (د) فاتورة خاصة

٢٢- الإقامة التي تشتمل على سعر الغرفة ووجبات الطعام والشراب وباقي الخدمات الأخرى تسمى:

(أ) الكاملة (ب) اليومية (ج) المجانية (د) الشاملة

٢٣- يُسمى السعر الثابت الذي تمنحه الفنادق لشركات السياحة والسفر للضيوف القادمين من قبلها بغض النظر عن عددهم:

(أ) FIT Rate (ب) Guest Rate (ج) PIT Rate (د) COMP Rate

٢٤- العملة التي يرمز لها بالرمز ¥ هي:

(أ) الدولار الأمريكي (ب) الجنية الإسترليني (ج) الين الياباني (د) الفرنك الفرنسي

٢٥- يطلق مصطلح الخطة الأوروبية عالمياً على أحد أنواع الإقامة بالفندق وهو:

(أ) المنامة فقط (ب) المنامة مع الإفطار (ج) الإقامة شبه الكاملة (د) الإقامة الكاملة

يتبع الصفحة الثالثة...

الصفحة الثالثة

٢٦- يقوم التخزين الجيد على عدة أسس رئيسة باستثناء:

(ب) السيطرة على المخزون

(أ) التخطيط والتنظيم

(د) خفض التكاليف الرأسمالية

(ج) وضع نظام تصنيف فاعل

٢٧- إحدى المهام المناطة بإدارة المخازن وتتعلق بوضع المواد في مجموعات رئيسة وتحديد موقعها وبيان مواصفاتها:

(د) مراقبة المخزون

(ج) تسجيل المواد

(ب) توصيف المخزون

(أ) الفحص والتفتيش

٢٨- طريقة لتبويب المواد تهدف الى توفير المكان الملائم لخرن المواد وتوفير الوسائل اللازمة للحفاظ عليها من التلف:

(د) حسب السعر

(ج) حسب طبيعة المواد

(ب) حسب الكتلة

(أ) حسب الحجم

٢٩- المخزن الذي يحتوي على كميات قليلة ومتنوعة من المواد التي يحتاجها منظم الغرف في إنجاز أعماله اليومية:

(ب) الطابق الفرعي

(أ) الأثاث

(د) القرطاسية و المواد المستهلكة

(ج) مواد التنظيف

٣٠- كل مما يأتي من صفات الموظف المسؤول عن إدارة المخازن ما عدا:

(ب) الإلمام بشروط التخزين الملائمة

(أ) إتقان عملية استلام المواد

(د) تربطه علاقات جيدة مع الموردين

(ج) الإحاطة بمواصفات المواد و الادوات المستخدمة

٣١- تبدأ عملية التصميم الداخلي:

(ب) عند انتهاء مرحلة التصميم المعماري

(أ) بالتزامن مع مرحلة اعداد المخططات الأولية

(د) أثناء مرحلة التشطيبات

(ج) عند الانتهاء من أعمال البناء

٣٢- يراعى عند ترتيب الأثاث بالغرفة صغيرة الحجم:

(ب) استخدام قطع أثاث فاتحة اللون

(أ) استخدام التحف والإكسسوارات كبيرة الحجم

(د) طلاء الجدران بألوان غامقة

(ج) تقليل حجم النوافذ

٣٣- الألوان الأساسية التي تستخدمها معظم مطاعم الوجبات السريعة للإيحاء للزبائن بسرعة الخدمات المقدمة لهم هي:

(د) وردي، أحمر، أخضر

(ج) أبيض، أحمر، أخضر

(ب) أخضر، أحمر، أصفر

(أ) أزرق، أحمر، أصفر

٣٤- كل مما يأتي من أهداف وضع الصور واللوحات في أرجاء الفندق ما عدا:

(د) إعطاء شعور بالراحة

(ج) دواع أمنية

(ب) أداة تسويقية

(أ) لمسة جمالية

٣٥- كل مما يأتي من المعلومات التي يوفرها تقرير حركة إشغال الغرف ما عدا:

(ب) الغرف المتوقع إشغالها

(أ) عدد الغرف المشغولة

(د) الغرف المتوقع إخلاؤها

(ج) أسماء الضيوف المقيمين

٣٦ - التقنية التي تنمي الشعور بالرضا والطمأنينة لدى ضيوف الفندق هي تقنية:

(د) المعلومات

(ج) الاتصالات

(ب) توفير الطاقة

(أ) صناديق الأمانات

٣٧- من الأمثلة على الأجهزة الكمالية بالغرفة الفندقية:

(ب) جهاز صنع القهوة

(أ) جهاز إنذار الحريق

(د) مزود الطاقة الكهربائي

(ج) التلفاز التفاعلي

يتبع الصفحة الرابعة....

الصفحة الرابعة

٣٨- لون طفاية الحريق التي تستخدم لمكافحة معظم أنواع الحرائق:

(أ) أحمر (ب) أخضر (ج) أبيض (د) أصفر

٣٩- تدريب الموظفين على جميع المهام المتعلقة بدائرة معينه يسمى التدريب:

(أ) المتوازي (ب) الرأسي (ج) المتخصص (د) المتقاطع

٤٠- الخطوة الأخيرة التي يقوم بها الموظف عند إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب لأحد الضيوف باستخدام الطريقة اليدوية:

(أ) التأكد من عدم وجود رسائل لم يستلمها الضيف (ب) سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق

(ج) إغلاق حساب الضيف في الجورنال (د) تسجيل المغادرة في سجل القادمين و المغادرين

٤١- بطاقات الدفع التي لا تشترط البنوك توفر رصيد مالي لحاملها هي بطاقات:

(أ) السحب (ب) الخصم (ج) الائتمان (د) التوفير

٤٢- كل مما يأتي من النقاط التي تنحصر عندها عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية ما عدا:

(أ) تعديل حالات الغرف (ب) مراجعة حركة البطاقات الائتمانية التي استخدمها الضيف بالفندق

(ج) اعداد التقارير التشغيلية (د) حساب نسبة الربح اليومي للقسم

٤٣- كل مما يأتي من التقارير التي يعدها قسم الدوائر الأمامية بناءً على تقارير المدقق الليلي ما عدا:

(أ) أسعار الغرف (ب) الإدارة (ج) الجنسيات (د) المفقودات والموجودات

٤٤- من أكثر النسب استخداماً في قسم الدوائر الأمامية هي نسبة:

(أ) الاشغال (ب) المبيعات (ج) الاشغال المزدوج (د) الغرف المعطلة

٤٥- البرنامج الالكتروني المستخدم لأعمال مكاتب السياحة و السفر:

(أ) ماكس (ب) أوبرا (ج) جاليليو (د) هورايزون

٤٦- كل مما يأتي من المعلومات التي تخزن في شريط قارئ المكالمات الهاتفية ما عدا:

(أ) وقت الاتصال (ب) اسم المستقبل (ج) مدة المكالمة (د) تكلفة المكالمة

٤٧- "Walkie-Talkie" هو عبارة عن جهاز:

(أ) اتصال سلكي (ب) ناسوخ (ج) ماسح ضوئي (د) اتصال لاسلكي

٤٨- CRS اختصار لأحد أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق ويعني أنظمة:

(أ) نقاط البيع (ب) محاسبة الاتصالات الهاتفية (ج) الحجز المركزية (د) إدارة الطاقة

٤٩- كل مما يأتي من العوامل التي يعتمد عليها اختيار أماكن وضع أجهزة نقاط البيع الإضافية بالفندق ما عدا:

(أ) نوع الفندق (ب) متطلبات عملية الاتصال (ج) حجم الفندق (د) عدد الموظفين

٥٠- كل مما يأتي من ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الالكترونية ما عدا:

(أ) أقل أمناً (ب) متعددة الاستخدامات (ج) سهولة الحمل (د) أقل تكلفة

﴿ انتهت الأسئلة ﴾