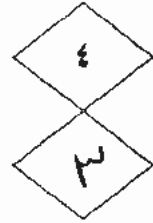


المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٨ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محدود)

د س

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: الثلاثاء ١٧/٧/٢٠١٨

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندق / ف ١ + م ٣

الفرع: الفندق والسياحي

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

السؤال الأول: (٢٠ علامة)

أ) يُعتبر السرير أهم محتويات غرفة النوم، ويتكون من محتويات عدة، اذكر ستاً منها. (١٢ علامة)

ب) عدّد الأجهزة الكهربائية الأربع المستخدمة في تنظيف الأرضيات في الفندق. (٨ علامات)

السؤال الثاني: (١٦ علامة)

أ) عدّد خمسة من الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر للفندق. (٥ علامات)

ب) اذكر الخصائص الخمس لأسقف ألواح الجبس (Gypsum Board) المستخدمة في الفندق. (٥ علامات)

ج) صنّف الرسائل الواردة للفندق الخاصة بالضيوف بمجموعات ثلاث. (٦ علامات)

السؤال الثالث: (١٣ علامة)

أ) عدّد عشرة من واجبات ومسؤوليات أمناء الصناديق في قسم الدوائر الأمامية. (١٠ علامات)

ب) عدّد أنواع الإقامة الإضافية الثلاث في الفندق. (٣ علامات)

يتبع الصفحة الثانية/ ...

الصفحة الثانيةالسؤال الرابع: (١٥ علامة)

أ) عدّد المهام الخمس لموظف الخدمة الخصوصية في الفندق (Hotel Valet). (٥ علامات)

ب) يتكوّن هذا السؤال من (٥) فقرات، لكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح. انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها: (١٠ علامات)

١- من الأمثلة على الأرضيات شبه الصلبة:

أ) الزجاجية ب) السجاد ج) الفينيل د) السيراميك

٢- المادة المصنّعة من مواد زيتية نافذة وتستخدم للمسحوق والأرضيات النظيفة ومن أمثلتها الزيت اللاقط للغبار هي من مواد:

أ) الصقل ب) التلميع ج) التطهير د) المعطرة

٣- الموظف المكلف بالبحث عن الضيف بمرافق الفندق المختلفة:

أ) المنادي ب) البواب ج) حامل الحقائق د) موظف الاصطفاف

٤- الموظفون المسؤولون عن إحضار الرسائل والطرود الخاصة بالفندق:

أ) مندوبو الفندق ب) المراسلون الخارجيون

ج) السائقون د) المنادون

٥- الموظف المكلف بفتح باب الفندق للضيف والترحيب به عند وصوله:

أ) موظف الاصطفاف ب) البواب ج) المراسل الخارجي د) المنادي

السؤال الخامس: (١٦ علامة)

أ) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخطأ، ثم انقلها إلى دفتر إجابتك: (١٢ علامة)

١- () مقاس السرير المزدوج في الفندق هو (٢٠٠ سم × ٤٠ سم).

٢- () يرمز الاختصار المتداول في الفنادق L.S لغرفة سيغادر نزيلها متأخراً عن موعد الإخلاء.

٣- () يرمز الاختصار المتداول في الفنادق H.U لغرفة استخدام داخلي.

٤- () تعطى النسخة الصفراء من سند القبض للضيف.

٥- () يُحرّر أمين الصندوق سند دفع عند دفع أي مبلغ لشراء بعض المستلزمات المستعجلة للأقسام.

٦- () لا يُسمح لمحاسب الدوائر الأمامية بأخذ عملة أردنية من الضيف وإعطائه عملة أجنبية بدلاً عنها.

ب) اذكر أربعاً من الصفات المعرفية التي يجب أن يتّصف بها أمين الصندوق. (٤ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٨ / الدورة الصيفية



صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

مدة الامتحان: ٣: ١٠

التاريخ:

دور إمامية وتدريب في ٢٣/١٠
الفرع: الفيزياء والبياني

٢٠ علامة

السؤال الاول

- أ- يعتبر السرير اهم محتويات غرفة النوم ويتكون من محتويات عدة اذكر ستا منها ١٢ علامة
- ١- قاعدة السرير
 - ٢- رأسية السرير
 - ٣- الستارة القصيرة
 - ٤- الفرشة
 - ٥- غطاء الفرشة
 - ٦- شرشف السرير
 - ٧- اللحاف أو البطانيات
 - ٨- الوسائد
 - ٩- كيس اللحاف

٨ علامات

ب- عدد الاجهزة الكهربائية الاربعة المستخدمة في تنظيف الارضيات بالفندق

- ١- جهاز شفط الغبار
- ٢- جهاز شفط الماء
- ٣- جهاز غسل السجاد وصقل وتلميع الارضيات
- ٤- الجهاز المتعدد الاغراض

رقم صفحة الكتاب	السؤال الثاني	١٦ علامة
٧٥	أ- عدد خمساً من الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر للفندق ٥ علامات ١- مراعاة الشكل ٢- مكان وعدد النوافذ بالغرفة ٣- نوع وطرز الأثاث ٤- الهدف من استخدام الغرفة ٥- حجم الغرفة ٦- مراعاة اللون	مطلوب خمسة فقط
٨١	ب- اذكر الخصائص الخمس لاسقف الواح الجبس Gypsum board المستخدمة بالفندق ٥ علامات ١- يقاوم الرطوبة ٢- يقاوم الحرارة ٣- يمتص الأصوات ٤- ناعم الملمس ٥- قابل للدهن	تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي
١٤	ج- صنف الرسائل الواردة للفندق الخاصة بالضيوف بمجموعات ثلاث. ٦ علامات ١- رسائل لضيوف مقيمين بالفندق ٢- رسائل لضيوف غادروا الفندق ٣- رسائل لضيوف يمتلكون حجراً مسبقاً.	

رقم صفحة الكتاب	السؤال الثالث ١٣ علامة
٨٥	أ- عدد عشرة من واجبات ومسؤوليات أمناء الصناديق في قسم الدوائر الامامية ١٠ علامات ١- تقديم صورة ايجابية عن الفندق للضيوف ٢- المحافظة على العهدة النقدية ٣- فتح حساب للضيف لاكمال اجراءات التسكين ٤- تسجيل المدفوعات وحفظها وتسجيلها حسب الاصول ٥- تسجيل قيم مصروفات الضيوف وتسجيلها على حساباتهم الرئيسية ٦- اكمال اجراءات تسوية حسابات الضيوف عند المغادرة ٧- تقديم خدمة تبديل العملات للضيف ٨- تقديم خدمة قبول بطاقات الائتمان المعتمدة في الفندق من الضيوف ٩- تدقيق حسابات الضيوف واجراء التعديلات عليها حسب الحاجة ١٠- تقديم خدمة صناديق الامانات للضيف ١١- مراقبة غرفة صناديق الامانات وعدم السماح لغير المعنيين بدخولها ١٢- ترحيل حساب احد الضيوف لحساب ضيف اخر بعد موافقته ١٣- تسليم الدفعات النقدية لقسم المحاسبة بعد تسجيلها على كشوفات ١٤- إعداد التقارير المالية للوردية وتدقيقها ورفعها للإدارة ١٥- المحافظة على سرية المعلومات الشخصية والمحاسبية للضيف
١٣٠	ب- عدد انواع الاقامة الاضافية الثلاث في الفنادق ٣ علامات ١- الاقامة الشاملة ٢- الاقامة المجانية ٣- الاقامة اليومية

رقم صفحة الكتاب	السؤال الرابع	١٥ علامة
٤٢	٥ علامات	أ- عدد المهام الخمسة لموظف الخدمة الخصوصية بالفندق HOTEL VALET ١- ارسال ملابس الضيوف الخاصة الى المصبيغة وإعادتها ٢- تنظيف احذية الضيوف ٣- القيام ببعض الخدمات الشخصية للضيوف ٤- مساعدة حاملي الحقائب في فترات ضغط العمل ٥- مساعدة موظفي قسم التدبير الفندقي على نقل حقائب الضيوف من غرفة الى اخرى
١٠٢	١٠ علامات	ب- اختر رمز الاجابة الصحيحة ١- من الامثلة على الاضيات شبه الصلبة ا- الاضيات الزجاجية ب- السجاد ج- * الفينيل د- السيراميك ٢- المادة المصنعة من مواد زيتية نافذة وتستخدم للسطوح والارضيات النظيفة ومن أمثلتها الزيت اللاقط للغبار هي من مواد ا- الصقل ب- * التلميع ج- التطهير د- المعطرة ٣- الموظف المكلف بالبحث عن الضيف بمرافق الفندق المختلفة ا- * المنادي ب- البواب ج- حامل الحقائب د- موظف الاصطفاف ٤- الموظفون المسؤولون عن إحضار الرسائل و الطرود الخاصة بالفندق ا- مندوبو الفندق ب- * المراسلون الخارجيون ج- السائقون د- المنادون ٥- الموظف المكلف بفتح باب الفندق للضيف والترحيب به عند وصوله هو ا- موظف الاصطفاف ب- * البواب ج- المراسل الخارجي د- المنادي

رقم صفحة الكتاب	السؤال الخامس	١٦ علامة
٩ ١٣ ١٤ ١٠٤ ١٠٥ ١٣٦	أ- ضع إشارة (✓) أو (X) ١- مقاس السرير المزدوج بالفندق هو ٢٠٠سم X ١٤٠سم (✓) ٢- يرمز الاختصار المتداول في الفنادق L.S لغرفة سيغادر نزيلها متأخرا عن موعد الإخلاء X ٣- يرمز الاختصار المتداول في الفنادق H.U لغرفة استخدام داخلي (✓) ٤- تعطى النسخة الصفراء من سند القبض للضيف X ٥- يحرر أمين الصندوق سند دفع عند دفع أي مبلغ لشراء بعض المستلزمات المستعجلة للأقسام X ٦- لايسمح لمحاسب الدوائر الامامية بأخذ عملة أردنية من الضيف وإعطاء عملة أجنبية بدل عنها ✓	١٢ علامة
٩٨	ب- أذكر اربعا من الصفات المعرفية التي يجب أن يتصف بها أمين الصندوق ١- اتقان قواعد المحاسبة الفندقية ٢- القدرة على استخدام الاجهزة و المعدات اللازمة لانجاز العمليات المالية ٣- القدرة على التواصل مع الآخرين بلغة اجنبية واحدة على الاقل ٤- القدرة على اقناع الضيوف وتسويق وتسويق خدمات الفندق ٥- القدرة على التعامل مع حسابات الضيوف ، واغلاقها واعداد المراسلات المتعلقة بها ٦- الالمام الجيد بتنظيم الفندق واقسامه ومرافقه	٤ علامات