



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محدود)

د
س
٣٠
١

مدة الامتحان :

اليوم والتاريخ: الأربعاء ٥ / ٧ / ٢٠١٧

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي/المستوى الرابع

الفرع : الفندقي والسياحي

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (١).

السؤال الأول: (١٦ علامة)

أ (يقوم الموظف المسؤول في قسم الدوائر الأمامية بثلاث مهام رئيسة أثناء إجراء عملية المغادرة

(٦ علامات)

وتسوية الحساب للضيف، اذكرها.

(١٠ علامات)

ب) تنحصر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية بمهام خمس، عدّها.

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

(١٠ علامات)

أ (اذكر خمساً من الجهات التي تُعنى بالإحصاءات الفندقية.

ب) يختلف عدد أجهزة أنظمة نقاط البيع وأماكن وضعها من فندق لآخر تبعاً لعوامل أربعة، عدّها. (٨ علامات)

السؤال الثالث: (٢٨ علامة)

(٨ علامات)

أ (بين أربعة اسهامات لجهاز الحاسوب في أداء الأعمال الفندقية.

(١٦ علامة)

ب) اذكر ثمانية مهام لإدارة المخازن بالفندق.

(٤ علامات)

ج) توجد عدّة أساليب لتوصيف المواد، عدّ أربعة منها.

السؤال الرابع: (١٦ علامة)

(١٠ علامات)

أ (عدّ خمسة من عناصر التصميم الداخلي في الفندق.

(٦ علامات)

ب) توضع اللوحات والصور في أرجاء الفندق لأسباب ثلاثة، اذكرها.

السؤال الخامس: (١٢ علامة)

أ (" تقرير الزبائن المهمّين جداً هو أحد التقارير التي يمكن الحصول عليها من خلال استخدام تقنية

(٥ علامات)

المعلومات في الفندق "، اذكر المعلومات الخمس التي يحتويها التقرير.

(٧ علامات)

ب) استنتج سبع إمكانات لاستخدام تقنية جهاز التلفاز التفاعلي في الفندق.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الصيفية

الإجابة النموذجية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١)

٤٢

المبحث: الدوائر الأساسية والتدبير الفرعي

الفرع: الفرعي والساحي

س

د

١٠

٣٠

مدة الامتحان :

التاريخ: ١٥/٧/٢٠١٧

رقم الصفحة
في الكتاب

الإجابة النموذجية :

السؤال الأول ١٦ علامة

١٢

٢ - ٦ علامات

- ١- الإرتقاء من أعداد الفاتورة ومراجعة الرصيد النهائي .
- ٢- تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف وتجهيزها .
- ٣- إنشاء سجلات تاريخ الضيوف ، وتجهيزها

٣٣

٣ - ١٠ علامات

- ١- التحقق من كل أمر ضلالتة وإحالة من ضلالتات الضيوف
- ٢- أعداد جميع حسابات قسم التفتيش الإداري ومراكز البصر

د الموازنة بينها

- ٣- تعديل حالات الغرف ، ومساكن الضيوف بين أسرارها

- ٤- مراجعة شركات الإيجارات الإقتصادية التي استقرتها
الضيوف لاخرين داخل الفندق

٥ - أعداد التقارير الشهرية والإدارية

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثاني ٨ علامه

٧٥

P - ١. علامه

(مطلوب منه فقط)

إدارة الضرق

المالكون

المستثمرين

الفتاوى الخافضة

المقرضون، كالسيولة

الجهات الحكومية، كوزارة السياحة

١٢٣

٨ علامه



١- حجم ونوع الضرق

٢- حجم المكاسب الذي توقع فيه

٣- متطلبات عملية الإتصال

٤- معايير الإفاحات

السؤال الثالث ٥٨ علامة

٥٨ علامة

مطلوب اربعة فقط

١٢/١٣

١- تنظيم المحوريات في اعداد خواص الصف

٢- مائة وثلاثين الطعام في الاشرف على الخازن

٣- تنظيم الروايع والاحور في طباعة التقارير

٤- اعداد الميزانية العربية

مطلوب ثمانية فقط

١٦ علامة

١٣-١٧

١- قوسير النفقات

٢- الغرض والتفتيش

٣- اعداد المواد

٤- صرف الخزون

٥- المحافظة على الخزون

٦- مراقبة الخزون

١٣

مطلوب اربعة فقط

٢- علامات

١- التوصيف الشامل

٢- التوصيف بالعلامات التجارية

٣- التوصيف بطريقة الاداء

٤- التوصيف بالميزات

٥- التوصيف بالربحية اداء الصف

السؤال الرابع ١٦ علامة

اطلوع من قتل

١. علامة

٢. التوازن

٣. التوافق

٤. التقاسيم والبرهان

٥. التكرار

٦. الإيقاع والتكرار

٧. التكرار

٨. علامات

٩. إظهار كماله

١٠. فتح الزبون

١١. استقطاب الزبائن

١٢. أكثر ما في التوقيع

رقم المسئلة
في الكتاب:

السؤال الخامس ١٢ علامة

(٥٥/١٥)

٩٤

P - اسماء الزبائن

تاريخ التردد

ساعة الوصول

بيانات عن امتياحات الزبائن

ملاحظات عن عناصر الخدمة " الخافه "م

لا تملأوا لا فقط

ب - الامارات

٩٨

١ - مخرجة القنوات الفضائية

٢ - احترام شبكة الانترنت

٣ - ممارسة اللغات الإلكترونية

٤ - الوقت

٥ - الاطلاع على قانون العرفه

٦ - التعرف على أنشطة و برامج القنوات

٧ - متابعة الافلام عبر لحنها

٨ - اعادة عرض البرامج وإيقامها

٩ - عرض الرسائل الواردة