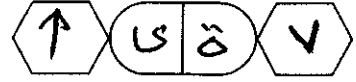


بسم الله الرحمن الرحيم



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



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

(وثيقة محمية/محمود)

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي / الفصل الأول + المستوى الثالث مدة الامتحان: $\frac{1}{30}$ س
الفرع : الفندقي والسياحي اليوم والتاريخ: الاثنين ٢٠١٩/٦/١٧

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

السؤال الأول: (١٨ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (٩) فقرات، انقل رقم الفقرة إلى دفتر إجابتك ثم ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة:

١. معالجة الاختلاف في حالات الغرف لا يعد من واجبات المدقق الليلي.
٢. من الجهات التي تعنى بالإحصاءات الفندقية (الفنادق المنافسة).
٣. يمكن استخدام جهاز الحاسوب في حساب تكلفة الطبق الواحد من الطعام.
٤. يمكن للنزيل تسديد القيمة المطلوبة منه بالعملة الأجنبية.
٥. السرير الملكي في الغرفة قياسية ٢٠٠×٢٠٠ سم.
٦. يستلم مجهز الغرف تقريراً عن حالات الغرف من قبل رئيس قسم الاستعلامات.
٧. تحتوي عربة الطوابق على كيسين من الكتان المتين.
٨. من أنسب أنواع القماش المستخدم للوسائد القطن والكتان.
٩. يُفضّل أن يكون عمق خزانة النزيل ٦٠ سم.

السؤال الثاني: (١٠ علامات)

أ) عدّد أربعاً من المعلومات التي تتضمنها القسيمة السياحية. (٤ علامات)

ب) تقدّم الفنادق الكبيرة خدمة اصطافاف السيارات لضيوف وزوّار الفندق لأسباب ثلاثة، عدّها. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (٢٢ علامة)

أ (عدد المهمات الخمس لمدير قسم الاستعلامات. (١٠ علامات)

ب) حدّد الصفات المعرفية الستّ لأمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية. (١٢ علامة)

السؤال الرابع: (١٦ علامة)

أ (تستخدم الفنادق ثلاث أنواع رئيسة من الوسائد في غرف النوم، اذكرها. (٦ علامات)

ب) للغرفة الفارغة في الفندق حالات خمس. (١٠ علامات)

١- اذكرها.

٢- اذكر الرمز الدال على كل منها.

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

أ (عدد الأجهزة الكهربائية الأربعة المستخدمة في تنظيف الأرضيات في الفندق. (٤ علامات)

ب) عدد خمسة من الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر. (١٠ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

صفحة رقم (١)
٢٠١٨ م

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : المبادئ الأساسية والتربوية

الفرع : المتخصص والعام

مدة الامتحان: ٣٠ : ١ س

التاريخ: ٢٠١٩/٦/١٧

السؤال الاول (18 علامة)

- 35 x 1. معالجة الاختلاف في حالات الغرف لا يعد من واجب المدقق الليلي
- 75 √ 2. من الجهات التي تعنى بالإحصاءات الفندقية (الفنادق المنافسة)
- 105 √ 3. يمكن استخدام جهاز الحاسوب في حساب تكلفة الطبق الواحد من الطعام
- 16 √ 4. يمكن للنزيل تسديد القيمة المطلوبة منه بالعملة الاجنبية
- 15 √ 5. السرير الملكي قياسه 200X200
- 18 x 6. يستلم مجهز الغرف تقريراً عن حالات الغرف من قبل رئيس قسم الاستعلامات
- 19 √ 7. تحتوي عربة الطوابق على كيسين من الكتان المتين
- 17 √ 8. من انسب انواع القماش المستخدم للوسائد القطن و الكتان
- 72 √ 9. يفضل ان يكون عمق خزانة النزول 60 سم

الصفحة الثانية

السؤال الثاني (10 علامات)

131

4 علامات

أ- عدد اربعا من المعلومات التي تتضمنها القسيمة السياحية

132-

١- اسم المكتب السياحي

٢- نوع وطبيعة الحجز

٣- اسم الضيوف

٤- تاريخ القدوم و المغادرة

٥- عدد الغرف

٦- عدد الاشخاص

٧- نوع الإقامة

٨- التوقيع والختم.

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي

www.awa2el.net

43

ب- تقدم الفنادق الكبيرة خدمة اصطافاف السيارات لضيوف و زوار الفندق لأسباب
ثلاث عددها 6 علامات

1- التسهيل على الضيوف و الزوار البحث عن مكان للاصطافاف

2- تحميمهم من السير لمسافات تحت الظروف الجوية السيئة

3- عرض مستوى الرفاهية في الخدمة المقدمة للضيوف

الصفحة الثالثة	
السؤال الثالث (22 علامة) أ- عدد المهام الخمس لمدير قسم الاستعلامات 10 علامات 36 1- الاشراف على تنظيم العمل بالقسم وتوزيع المهام على مشرفي الورديات. 2- الاشراف على استقبال الضيوف في المطارات والموانئ وتسهيل اجراءات وصولهم للفندق 3- التأكد من ان جميع اجهزة القسم تعمل وحفظ سجلات صيانتها 4- وضع برامج تدريب موظفي القسم وتقييم أداء العاملين بقسمه 5- التنسيق مع مديري الاقسام الاخرى لكل اي مشكلة تواجه الضيوف اثناء الإقامة	
ب- حدد الصفات الست المعرفية لأمين الصندوق بقسم الدوائر الامامية 12 علامة 86 1- اتقان قواعد المحاسبة الفندقية 2- القدرة على استخدام الاجهزة و المعدات اللازمة للعمل 3- القدرة على التواصل مع الاخرين بلغة اجنبية واحدة على الاقل 4- القدرة على الاقناع وتسويق الخدمات بأسلوب راق 5- القدرة على التعامل مع حسابات الضيوف وكيفية اغلاقها وتنظيمها و المراسلات المتعلقة بها 6- الالمام الجيد بتنظيم الفندق واقسامه وخدماته المتنوعة	

الصفحة الرابعة	
السؤال الرابع (16 علامة)	
أ- تستخدم الفنادق ثلاث انواع رئيسة من الوسائد في غرف النوم. اذكرها 6 علامات 1- وسائد السرير 2- الوسائد الطبية 3- وسائد الديكور	17
ب- للغرفة الفارغة بالفندق حالات خمس 1- أذكرها 2- اذكر الرمز الدال على كل منها 10 علامات 1- غرفة جاهزة (VR) 2- غرفة غير جاهزة (NR) 3- غرفة غرفة تم إخلائها (C/O) 4- غرفة معطلة (O.O.O) 5- غرفة تحت التصليح (R)	12

	الصفحة الخامسة
	السؤال الخامس (14 علامة)
112- 113	أ- عدد الاجهزة الكهربائية الاربعة المستخدمة في تنظيف الارضيات بالفندق 4علامات 1- جهاز شفط الغبار 2- جهاز شفط الماء 3- جهاز غسيل السجاد مصقل الارضيات 4- الجهاز المتعدد الاغراض
75	ب- عدد خمسا من الامور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر 10علامات 1- الشكل 2- اللون 3- المكان وعدد النوافذ بالغرفة 4- حجم النوافذ وشكلها 5- نوع وطرارز الاثاث 6- الهدف من استخدام الغرفة 7- حجم الغرفة