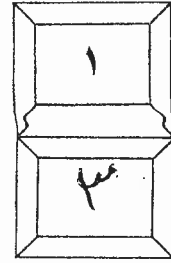


بسم الله الرحمن الرحيم



الجمهورية العربية السورية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والإشراف
قسم الامتحانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٨ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محمود)

س د

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: الثلاثاء ٢٠١٨/١/٢٣

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي / ف ٢ + م ٤

الفرع : الفندقي والسياحي

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

السؤال الأول: (٢٢ علامة)

أ (يتكوّن هذا السؤال من (٨) فقرات، لكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح. انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها:

١) إصدار تصريح إخراج أمتعة الضيف من صلاحيات قسم:

أ - الأمن ب - التدبير الفندقي ج - الدوائر الأمامية د - المالية

٢) يعمل نظام إقفال الأبواب السلكية بربط أقفال غرف الضيوف بلوحة تحكم مركزية موجودة لدى قسم:

أ - التدبير الفندقي ب - الأمن ج - الاستقبال د - الاستعلامات

٣) من الأمثلة على الأجهزة الإلكترونية التي يديرها الضيف بنفسه:

أ - أنظمة إدارة الطاقة ب - وحدة إدارة الغرف

ج - نظام الرسائل الصوتية د - أنظمة الترفيه الداخلية

٤) إرسال رسائل تأكيد الحجز للضيوف حسب نظام إدارة الفنادق الإلكتروني يتم من خلال تطبيقات وحدة:

أ - إدارة الغرف ب - الحجز ج - محاسبة الضيوف د - الاتصالات

٥) يشرف على مخزن البياضات:

أ - رئيس قسم التدبير الفندقي ب - مشرف التدبير الفندقي

ج - مدير المصبغة د - موظف المفقودات والموجودات

٦) البطاقة المخصصة لفتح جميع أبواب الفندق تكون بحوزة مدير قسم:

أ - الأمن ب - التدبير الفندقي ج - المصبغة د - الاستعلامات

٧) "يثبت صندوق الأمانات في غرفة النزول لحفظ مقتنياته الخاصة" والمسؤول عن إدخال رمز إقفاله هو:

أ - موظف الاستعلامات ب - موظف الأمن ج - الضيف نفسه د - حامل الأمتعة

٨) الطفاية المخصصة لمكافحة حرائق الزيوت تكون ذات لون:

أ - أحمر ب - أخضر ج - أبيض د - أسود

يتبع الصفحة الثانية/ ...

الصفحة الثانية

- (ب) أثناء إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب يقوم الموظف المسؤول في قسم الدوائر الأمامية بثلاث مهام رئيسية، اذكرها.
(٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٥ علامة)

- أ (تتبّع الخطوات التسعة التي يقوم بها أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية عند دفع الضيف حسابه نقدًا بالعملة المحلية.
(٩ علامات)
- (ب) سمّ سناً من الأجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية.
(٦ علامات)

السؤال الثالث: (١١ علامة)

- أ (استنتج الأهداف الخمس لعملية التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية.
(٥ علامات)
- (ب) عدّد المميّزات الست لاستخدام بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية.
(٦ علامات)

السؤال الرابع: (١٨ علامة)

- أ (اذكر الفوائد الأربعة للتخزين في الفنادق.
(٨ علامات)
- (ب) اقترح خمس إجراءات يجب مراعاتها عند ترتيب الأثاث في الغرفة صغيرة الحجم.
(١٠ علامات)

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

- أ (عدّد أربعاً من المواد والأدوات التي توضع في مخزن الطابق الفرعي.
(٤ علامات)
- (ب) عدّد خمساً من الأنظمة التقنيّة المستخدمة في قسم التدبير الفندقي وتربطه بجميع أقسام الفندق المختلفة.
(١٠ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٨ / الدورة الشتوية

الإجابة النموذجية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١).

المبحث: الدعاء الأدبية والتدبير الفدقي م ٤ + ف ٢

الفرع: الفدقي والسياحي

مدة الامتحان: ٣٠ : ١٥

التاريخ: ١١/١٢/٢٠١٨

الإجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الأول علامه

(٤) علامه لكل اجابه صحيحه علاماته

١٣

١- مع الدوائر الأمامية

٢- الإستقبال

٣- ١- أنظمة الترفيه الداخلية

١٣٨

٢- ب- وحدة الحجز

٥- ج- مدير المصيف

٩٧

٦- ب- مدير قسم التدبير القترقي

٩٥

٧- ج- الضيف نفسه

١٠٤

٨- ج- أبيض (٤)

ج- ٦ علامات

١- الانتقاء من اعداد فاقورة الضيف، في اربعة ارجاء

٢- تحليل وتحرير الطوائف المتعلقة بحالاته المفرد

٣- اعداد حالات قاسم 'رضيوت' أو تحريرها

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثاني ٥٠ علامة

٩ علامات - P علاماته علامة لقطعة صحيحة

١٧

١٨ ١- تدقيق فائورة الضيف ومراجعتها اذا رغب

٢- استلام المبلغ من الضيف وعدد اقامه

٣- اعادة المدافع المتبقى للضيف

٤- اغلاق الفائورة وفتحها (مدتوي Paid)

٥- اصدار ستر قبض المبلغ الى الم

٦- تسليم الضيف الى ستر الرئيس من الفائورة

دستر القنصل والقوائم الفرعية

٧- توديع الضيف بطريقة ودية

٨- تفسير حالة الفرفه (مرحلة التخليص)

٩- توضيح عليه المعاملة حسب النظام المستخدم

٦ علامات - ٦ علامات (مطلوب ٦ فقط)

٩٦

١٠٢

١- جهاز ماسوح

٢- طابعات

٣- الهاتف

٤- الماسوح (فاكس)

٥- آلات التصوير

٦- الماسح الضوئي (Scanner)

٧- قارئ بطاقات الائتمانات

٨- جهاز الاتصال بالبريد

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثالث | العلامة

٣٢

P - ٥ علامات

- ١- مراجعة حابات الرضوف المقتضى وغير المقتضى يومياً
- ٢- اكتشاف الإخطاء وتصحيحها
- ٣- مراجعة وتدقيق الحابات
- ٤- تدوين الحابات في جداول المحاسبة
- ٥- إعداد التقارير الشهرية والإدارية

١٢٨

B - ٦ علامات

١٢٩

١- أكثر أماناً مقارنة بغيرها

٢- أسهل في عملية الرقابة عليها

٣- أقل كلفة من أنظمة الإقفاص التقليدية

٤- أهل محلاً، يتوافق بدليتها مع مال عقاراتها

٥- متوفرة الإستمارة (الصح، صنف، الامتياز)

٦- أداة (مسلة) تسجل السوق في مافق الفتر

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع - ٨ اعلامة

١٨

٨ علامات - P

١- توفير كميات المواد اللازمة باستمراء في طر
زيادة حجم العمل٢- ضمان توفير المواد والأدوات، فاعه في حال عدم
توفرها بالأسواق٣- شراء كميات كبيرة من المواد والأدوات بكميات
توافرها بأسعار رخيصة بالأسواق٤- التفتت الحيز بجاهظ على المواد من التلف و
الضياع والسرقة

ب- ١٠ علامات - مطلوب من نقط ١٠

١- إزالة الأوساخ وطر اللامات التي يحول بها جاز

٢- طلاء الجدران بألوان فاتحة لاصحة

٣- توسيع النوافذ وتركيب امواض للنباتات

٤- وضع لوحات فضية على الجدران حول من واثقها عملاً

وهياً، رسم اشجار ثلاثية الأبعاد

٥- استخدام قطع أثاث فاتحة اللون

٦- استخدام تحف ومسلزمات قليلة ذات فسات صغيرة

٧- الاستخدام الأمثل للإنارة الطبيعية والصناعية

٨- استخدام المرايا العاكسة

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثاني ١٤ علامة

٣٧

٢- ع فامات (مطلوبه ٤ فقط)

- ١- السياسات المتتوية
- ٢- القرطاسية والموارد التي يستهلكها الصنف
- ٣- الأسرة الوافقة ، وأسرة الأطفاء
- ٤- مواد التنظيف المختلفة
- ٥- أدوات التنظيف المختلفة

ب- اعلامات

(مطلوبه ٥ فقط)

٩٣

١- تقنية المعلومات

٢- تقنية الارتقادات

١٠٦

٣- تقنية ضاوية اامانات

٤- تقنية اقفال الزبوا

٥- تقنية جهاز التفاضل التفاضلي

٦- الأجهزة التفاضلية

٧- تقنية توفير الطاقة

٨- تقنية الإنذار وإطفاء الحريق

٩- تقنية آلات (الأميرال) التجميل