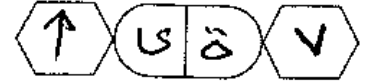


بسم الله الرحمن الرحيم



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



## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

(وثيقة مضمومة/محدودة)

المبحث : الدوائر الامامية والتدبير الفندقي / الفصل الأول + المستوى الثالث مدة الامتحان: ٣٠ د ١ س  
الفرع : الفندقي والسياحي اليوم والتاريخ: الاثنين ١٧/٦/٢٠١٩

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 ٢٠٠×٢٠٠سم.
٦. يستلم مجهّز 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 النزول ٦٠ سم.

السؤال الثاني: (١٠ علامات)

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

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

يتبع الصفحة الثانية ....

## الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (٢٢ علامة)

- أ) عدّد 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.  
١- اذكرها.  
٢- اذكر الرمز الدال على كل منها. (١٠ علامات)

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

- أ) عدّد الأجهزة الكهربائية الأربعة المستخدمة في تنظيف الأرضيات في الفندق. (٤ علامات)
- ب) عدّد 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)



الجمهورية العربية السعودية

وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة

المبحث: الدراسات العامة

الفرع: لغتي الأولى

مدة الامتحان: ٣٠ : ٢٠

التاريخ: ٣٠/٧/٢٠١٩

اربع عشر علامة

السؤال الاول

الصفحة

١٤

ا- تتبع الاجراءات الثلاث التي يقوم بها موظف قسم الاستعلامات عند وصول رسالة للفندق لاشخاص غير معروفين

- ١- الاحتفاظ بها لمدة اسبوعين
- ٢- تعاد لمرسلها في حال عدم معرفة اصحابها
- ٣- تختم الرسالة بعبارة تعاد للمصدر

(خمسة علامات)

٣٦

ب- عدد المهمات الخمس لمدير قسم الاستعلامات

- ١- الاشراف على تنظيم العمل داخل القسم وتوزيع المهمات .
- ٢- الاشراف على استقبال الضيوف في المطارات وتسهيل اجراءات وصولهم للفندق
- ٣- التأكد من عمل جميع اجهزة القسم بفاعلية وحفظ سجلات الصيانه لها .
- ٤- وضع برامج التدريب لموظفية والاشراف عليها وتقييمهم .
- ٥- التنسيق مع مديري الاقسام المختلفة لحل اي مشكلات تواجه الضيوف اثناء الاقامة .

١٤٥

ج - يعد امين الصندوق تقرير النقد اليومي عند انتهاء العمل و اغلاق الصندوق . أذكر المعلومات الثلاث التي يحتويها هذا التقرير

- ١- عمليات النقد المستلمة جميعها
- ٢- المصروفات النقدية المسحوبة جميعها .
- ٣- الرصيد النقدي المحول لقسم المحاسبة

(ست علامات)

## الصفحة الثانية

الصفحة	السؤال الثاني
٧٤	ست عشر علامة ١- استنتج ثلاث ميزات للجناح الملكي بالفندق (ثلاث علامات) ١- اثاث فاخر ٢- وسائل رفاهية مثل (حمام الساونا) ٣- خدمات رجال الاعمال ٤- غرفة جلوس فخمة (ملحقة) ٥- سرير مزدوج ملوكي ٦- حمام كبير خاص لغرفة النوم وآخر للغرفة الملحقة
٨٥	ب- أذكر خمساً من واجبات ومسؤوليات امناء الصناديق في قسم الدوائر الامامية (عشر علامات) ١- تقديم صورة ايجابية للضيوف عن الفندق اثناء التعامل معهم ٢- المحافظة على العهدة النقدية ٣- اكمال اجراءات دخول الضيف وتسكينه بفتح حساب رئيس له. ٤- تسجيل المدفوعات وحفظها ٥- تسجيل قيم مصروفات الضيوف على حسابهم الرئيس ٦- اكمال تسوية حسابات الضيوف عند المغادرة ٧- تقديم خدمة تبديل العملات للضيوف ٨- تقديم خدمة قبول بطاقات الاعتماد للضيوف ٩- تدقيق حسابات الضيوف وتعديلها عند الحاجة ١٠- تقديم خدمة صناديق الامانات للضيوف ١١- مراقبة غرفة صناديق الامانات ١٢- ترحيل وتسوية حساب احد الضيوف لحساب ضيف اخر بعد الموافقة. ١٣- تسليم الادفعات النقدية بعد تسجيلها لقسم المحاسبة ١٤- اعداد التقارير المالية للوردية ورفعها للإدارة ١٥- المحافظة على سرية المعلومات الشخصية والمحاسبية للضيوف
١٧	ج - هناك ثلاث انواع رئيسة للوسائد المستخدمة بالفندق. عددها (ثلاث علامات) ١- وسائد السرير ٢- الوسائد الطبية ٣- وسائد الديكور

## الصفحة الثالثة

الصفحة	السؤال الثالث
٥٨	<p>١- عدد ستا من الخطوات التي يقوم بها مشرف الطوابق اثناء الخدمة المسائية للغرف (ست علامات)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١- ازالة اي ممتلكات للنزول عن السرير ووضعها بمكان مناسب</li> <li>٢- ترتيب السرير بثني الشروشف من جهة واحدة بحال السرير المفرد</li> <li>٣- تنظيف المنافذ وتزويد الغرفة يشريط عيدان الثقاب</li> <li>٤- تزويد الغرفة بأكواب نظيفة وتجميع الاكواب و الصواني ان وجدت واخراجها الى منطقة تجميع</li> <li>٥- تفرغ سلال القمامة</li> <li>٦- ترتيب الجرائد و المجلات</li> <li>٧- تزويد الحمام بمناشف نظيفة بدل المستخدمة</li> <li>٨- تفقد ورق الحمام</li> <li>٩- مسح الامغسلة وتزويدها بالصابون</li> <li>١٠- اغلاق الستائر و الشبابيك جيدا</li> <li>١١- اشعال الاضواء الجانبي</li> <li>١٢- رش و عطر الجو بعد الانتهاء</li> <li>١٣- وضع شوكلاته او وردة على الوسادة حسب السياسة المتبعة</li> <li>١٤- وضع قائمة الافطار بجانب السرير</li> </ol>
٧٥	<p>ب- وضح اربعة استخدامات للستائر بالفندق (ثمان علامات)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١- تغطية النوافذ المكشوفة</li> <li>٢- تعقيم الغرفة عند الضرورة</li> <li>١- تساعد على التقليل من تسرب الحرارة</li> <li>٤- تخفيف الصوت</li> <li>٥- توحى بالراحة و الاتساع</li> <li>٦- ناحية جمالية</li> </ol>
٨٢	<p>ج - عدد الميزات الاربعة لاستخدام السيراميك بالمطابخ. (اربع علامات)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١- سهل التنظيف</li> <li>٢- صعوبة عيش البكتيريا عليه، فهو صحي.</li> <li>٣- طول العمر الاستهلاكي.</li> <li>٤- يتحمل درجات حرارة عالية</li> </ol>

## الصفحة الرابعة

الصفحة	ست عشر علامة	السؤال الرابع
١٠٢	(اربع علامات)	<p>ا- عدد انواع الارضيات شبه الصلبة المستخدمة بالفندق</p> <p>١- الارضيات المطاطية ٢- ارضيات الفينيل ٣- الارضيات الاسفلتية ٤- الارضيات الخشبية</p>
	( اثني عشر علامة)	<p>ب- ضع اشارة صح او خطأ</p> <p>١- حيازة مؤهل علمي لموظف الاستعلامات يعد من الصفات الشخصية</p> <p>٢- الرغبة في مساعدة الضيوف وخدمتهم تعد من الصفات المعرفية لموظف الاستعلامات</p> <p>٣- يستمر عمل قسم الاستعلامات بالفندق من الساعة السادسة صباحا ولغاية العاشرة ليلاً</p> <p>٤- المنادي هو الشخص المكلف بالبحث عن الضيف في مرافق الفندق لابلاغه برسالة ما</p> <p>٥- تحتوي الغرفة المزدوجة (DBL) على سرير مقاسه ٢٠٠X١٤٠</p> <p>٦- يرمز للإقامة الكاملة ( B B )</p>
١١	x	
١٢	x	
٣٥	x	
٤١	√	
٩	√	
١٢٩	x	

## الصفحة الخامسة

الصفحة	ست عشر علامة	السؤال الخامس
١٠٤	(اربع علامات)	١ - عدد الطرق الاربعة المستخدمة لازالة الغبار و الاوحال عن الارضيات ١- الكنس ٢- المسح ٣- الفرش ٤- الشفط بالمكنسة الكهربائية
١٣٠ ١٠٥	( اثني عشر علامة)	ب- ضع اشارة صح او خطأ ١- يرمز للاقامة المجانية بالفندق بالرمز (COMP) ٢- بعد سند القبض وثيقة تثبت استلام النقد من قبل امين الصندوق ٣- تسجل الدفعات النقدية التي يدفعها امين الصندوق عن خدمات يقوم بها الضيف خارج الفندق على قسيمة المصروفات النقدية
١٠٤	x	www.awa2el.net
١٢	✓	٤- يرمز الاختصار (R) المتداول في الفنادق لغرفة تحت التصليح .
١٣	x	يرمز الاختصار (BNU) المتداول في الفنادق لغرفة مشغولة وجاهزة
٨١	x	٦- من مساويء استخدام الواح الجبس بالفندق عدم مقاومتها للرطوبة