



بسم الله الرحمن الرحيم



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



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / التكميلي

(وثيقة محمية/محدودة) $\frac{د}{س}$

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية / الفصل الثاني + المستوى الرابع مدة الامتحان: ٣٠ : ١
الفرع: الفندقية والسياحية اليوم والتاريخ: الإثنين ٢٠١٩/٠٨/٠٥

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

السؤال الأول: (٦ علامة)

- أ) تُقسم الوسائل التقنية المستخدمة في حالات الطوارئ ومكافحة الحرائق إلى قسمين، اذكرهما. (٤ علامات)
- ب) عدّد الأجهزة الكمالية الستة التي توفرها الفنادق لزيائنها. (٦ علامات)
- ج) استنتج الإجراءات الستة الواجب مراعاتها عند ترتيب الأثاث في الغرفة كبيرة الحجم. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٣ علامة)

- أ) عدّد طرائق الترميز الأربع الشائعة الاستعمال في مخزن الفندق. (٤ علامات)
- ب) تتمثل فوائد التخزين الجيد في الفنادق بنقاط أربعة، اذكرها. (٤ علامات)
- ج) حدّد بنقاط خمس أهمية الأجهزة المستخدمة في إنجاز الأعمال الفندقية. (٥ علامات)

السؤال الثالث: (١٧ علامة)

- أ) تتبّع الخطوات التسع التي يقوم بها أمين الصندوق عند دفع الضيف لحسابه نقدًا بالعملة المحلية. (٩ علامات)
- ب) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة، ثم انقل رقم العبارة مع الإجابة الصحيحة لها إلى دفتر إجابتك: (٨ علامات)

١- () تُعد بطاقات الإئتمان إحدى أكثر وسائل الدفع التي تُفضلها الفنادق.

٢- () يوقع الضيف المُستضاف من إحدى الشركات السياحية على الفاتورة عند المغادرة.

٣- () تمتاز بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية بارتفاع تكاليفها مقارنة بالتقليدية.

٤- () يمكن نقل البيانات من أجهزة أنظمة نقاط البيع إلى وحدات نظام إدارة الفندق.

يتبع الصفحة الثانية/ ...

الصفحة الثانيةالسؤال الرابع: (١٨ علامة)

أ) عدد خمساً من المعلومات التي يحتويها تقرير أسعار الغرف. (١٠ علامات)

ب) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة، ثم انقل رقم العبارة مع الإجابة

الصحيحة لها إلى دفتر إجابتك: (٨ علامات)

- ١- () التبويب حسب السعر هو أحد طرائق تبويب المواد المخزّنة.
- ٢- () مخزن الطابق الفرعي مُصمّم لمساعدة مُجهّزي الغرف للقيام بأعمالهم.
- ٣- () مخزن البياضات موجود في مكان منفصل داخل قسم التدبير الفندقي.
- ٤- () يقتصر وجود الصور واللوحات في الفندق على إضفاء لمسة جمالية على المكان.

السؤال الخامس: (١٦ علامة)

أ) عدد أربعاً من فوائد استخدام أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية في الفندق. (٨ علامات)

ب) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة، ثم انقل رقم العبارة مع الإجابة

الصحيحة لها إلى دفتر إجابتك: (٨ علامات)

- ١- () عند وضع صورة كبيرة في غرفة ضيقة يُلاحظ أن الغرفة أصبحت أكثر اتساعاً.
- ٢- () تبدأ مهمة المُصمّم الداخلي للفندق عند الانتهاء من أعمال البناء.
- ٣- () تُستخدم الطفاية ذات اللون الأحمر لمكافحة حرائق الزيوت.
- ٤- () يُعد تقرير المبيعات اليومية أهم تقرير من تقارير عملية التدقيق الليلي.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : الدوائر الامامية والمدير الفني ف٢/٤٢

الفرع : الفني والصي

مدة الامتحان: ٣٠ / ١

التاريخ: ٥ / ٨ / ٢٠١٩

الصفحة	السؤال الاول	ست عشر علامة
١٠٤ ١٠٥	١- تقسم الوسائل التقنية المستخدمة في حالات الطوارئ ومكافحة الحرائق لقسمين، اذكرهما (اربع علامات)	١- تقنية انذار الحريق ٢- تقنية اطفاء الحريق
٩٨ ١٠٠	ب- عدد الاجهزة الكمالية الست التي توفرها الفنادق لزيانها (ست علامات)	١- جهاز تشيف الشعر ٢- التلاجة الصغيرة ٣- جهاز صنع القهوة ٤- مكواة البخار ٥- جهاز تنظيف وتلميع الاحذية ٦- جهاز طهو وتسخين الطعام (مايكروويف)
٤٩	ج - استنتج الاجراءات الست الواجب مراعاتها عند ترتيب الاثاث في الغرفة كبيرة الحجم (ست علامات)	١- تقسيم الغرفة بحاجز من الخشب او القماش ٢- وضع قطعة اثاث كبيرة لملء المساحة الخالية ٣- نصب حاجز من الخشب باشكال متنوعة من الاعلى للأسفل أو متوسط الارتفاع ٤- بناء حاجز منخفض يقسم الغرفة ليكون حوض ممتد للنباتات ٥- المهارة باستخدام الطلاء للإحياء بأ، الغرفة ضيقه ٦- استخدام المستلزمات و الاكسسوارات الكبيرة الحجم (صور، لوحات)

الصفحة الثانية

الصفحة	السؤال الثاني
٢٧	ثلاث عشر علامة ا- عدد طرائق الترميز الاربعة الشائعة الاستعمال في مخزن الفندق (اربع علامات) ١- النظام الهجائي البسيط ٢- النظام الرقمي البسيط ٣- النظام المختلط البسيط (الرقمي و الهجائي) ٤- نظام الالوان
١٨	ب- تتمثل فوائد التخزين الجيد بالفنادق بنقاط اربعة . اذكرها ١- توفير كمية المواد اللازمة باستمرار في حال زيادة حجم العمل ٢- ضمان توفير المواد و الادوات ٣- شراء كميات كبيرة في حالتوافرها بالاسواق بأسعار رخيصة ٤- التخزين الجيد حفاظا على المواد من التلف و الضياع و السرقة
٩٥	ج - حدد بنقاط خمس اهمية الاجهزة المستخدمة في انجاز الاعمال الفندقية ١- السرعة في انجاز العمليات الإدارية و المحاسبية ٢- الدقة في الحصول على المعلومات ٣- النظافة و الترتيب ٤- سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها ٥- الاقتصاد في النفقات (عدد العاملين ، الورق ، خزانات حفظ السجلات)

الصفحة الثالثة

الصفحة	السؤال الثالث	سبعة عشر علامة
١٨ ١٩	١- تتبع الخطوات التسع التي يقوم بها امين الصندوق عند دفع الضيف لحسابه نقداً بالعملة المحلية (تسع علامات)	١- تدقيق الفاتورة ومراجعتها مع الضيف ٢- استلام المبلغ من الضيف وعده امامه ٣- اعادة المبلغ المتبقي للضيف ٤- اغلاق الفاتورة وختمها بمدفوع. ٥- اصدار سند قبض بالمبلغ ٦ - تسليم الضيف النسخة الرئيسية من الفاتورة وسند القبض والفواتير الفرعية ٧ - توديع الضيف والاطلب منه العودة مرة اخرى بلطف ٨ - تغيير حالة الغرفة (في مرحلة التنظيف) ٩ - توثيق عملية المغادرة حسب النظام المتبع
٢١ ٢٢ ١٤٨ ١٤٣	ب- ضع اشارة صح او خطأ	(ثمان علامات)
٢١	١- تعد بطاقات الانتمان احدى اكثر وسائل الدفع التي تفضلها الفنادق	√
٢٢	٢- يوقع الضيف المستضاف من احدى الشركات السياحية على الفاتورة عند المغادرة	x
١٤٨	٣- تتمتع بطاقات مفاتيح الغرف الالكترونية بارتفاع تكاليفها مقارنة بالتقليدية	x
١٤٣	٤- يمكن نقل البيانات من اجهزة انظمة نقاط البيع الى وحدات نظام ادارة الفندق	√

الصفحة الرابعة

الصفحة	السؤال الرابع	ثمانية عشر علامة
٦٠	(عشر علامات)	<p>١- عدد خمسا من المعلومات التي يحتويها تقرير اسعار الغرف.</p> <p>١- ارقام الغرف المشغولة</p> <p>٢- عدد الاشخاص بكل غرفة</p> <p>٣- سعر كل غرفة</p> <p>٤- الغرف المستخدمة داخليا والمجانبة</p> <p>٥- ملخص اعداد الغرف المشغولة</p> <p>٦- مجموع عدد الاشخاص بالغرف كلها</p> <p>٧- مجموع ايرادات الغرف اليومي</p>
٢٥	x	١- التبويب حسب السعر هو احد طرائق تبويب المواد المخزنة
٣٧	√	٢- مخزن الطابق الفرعي مصمم لمساعدة مجهزي الغرف للقيام بأعمالهم
٣٨	x	٣- مخزن البياضات موجود في مكان منفصل داخل قسم التدبير الفندقي
٨٣	x	٤- يقتصر وجود الصور و اللوحات على أضفاء لمسة جمالية على المكان

الصفحة الخامسة

الصفحة	ست عشر علامة	السؤال الخامس
١٤٥ ١٤٦	(ثمان علامات)	<p>أ - عدد اربعا من فوائد استخدام انظمة محاسبية الاتصالات الهاتفية بالفندق</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- تقديم خدمات افضل للضيوف لكسب رضاهم ٢- تحسين طرائق الاتصالات عبر شبكات الاتصال المختلفة ٣- التسعير المناسب للمكالمات بفتح باب المنافسة ٤- تقليل تكلفة المكالمات ٥- اضافة قيمة المكالمة لحساب الضيف بصورة الية ٦- انشاء سجلات تتضمن تفاصيل الامكالمات الصادرة ٧- تعزيز الرقابة الادارية علىالمصاريف المتعلقة بالمكالمات الوطنية والدولية ٨- تقليل المساحة المخصصة لقسم الهاتف ٩- تخفيض عدد الموظفين ١٠- تقليل تكلفة الصيانة ١٢- استخراج تقارير يومية تتعلق بالاتصالات الوطنية و الدولية
٨٣ ٤٧ ١٠٤ ٦٥	(ثمان علامات)	<p>ب- ضع اشارة صح اوخطأ</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- عند وضع صورة كبيرة في غرفةضيقة يلاحظ ان الغرفة اصبحت اكثر اتساعا ✓ ٢- تبدأ مهمة المصمم الداخلي للفندق عند الانتهاء من اعمال البناء x ٣- تستخدم الطفافية ذات اللون الاحمر لمكافحة حرائق الزيوت x ٤- يعد تقرير المبيعات اليومية اهم تقرير من تقارير عملية التدقيق الليلي ✓