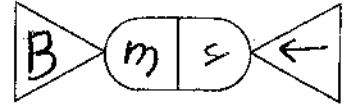


بسم الله الرحمن الرحيم



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



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / التكميلي

(وثيقة مبنية/محدود)

مدة الامتحان: $\frac{د}{٢} \frac{س}{٠٠}$

اليوم والتاريخ: الثلاثاء ٢٠١٩/٠٨/٠٦

المبحث: السياحة والسفر

الفرع: الفندقية والسياحي (خطة ٢٠١٩)

ملحوظة: أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٣).

السؤال الأول: (٥٠ علامة)

أ) انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها: (٢٠ علامة)

١- من أشكال الحجوزات السياحية لقنوات التوزيع المباشرة:

أ) الحضور الشخصي

ب) ممثلو مبيعات الفنادق

ج) المؤسسات الحكومية

د) أنظمة التوزيع الإلكتروني

٢- التخطيط الذي يتعلّق بالأعمال طويلة الأمد ويهتم بتشخيص الوضع الحالي وتنبؤ المستقبل يُسمّى:

أ) التخطيط الإنتقالي

ب) التخطيط الإستراتيجي

ج) التخطيط التشغيلي

د) التخطيط التفاعلي

٣- نموذج التخطيط الذي يتم من خلاله إبقاء الأنشطة السياحية القديمة مع محاولة جعلها بصورة أعلى

كفاءة وأكثر ربحية هو:

أ) إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة

ب) إعادة توليد الوظائف والأنشطة نفسها

ج) تنوع الأنشطة والوظائف

د) استثمار الأنشطة والوظائف

٤- يُطلق على المرشد السياحي الذي يتولّى تنفيذ البرنامج السياحي في منطقة جغرافية محدّدة اسم:

أ) المرشد المستكشف ب) منظم الرحلات ج) المرشد العام د) المرشد الخاص

٥- دور المرشد السياحي في عملية الإتصال السياحي الإرشادي هو:

أ) إرجاع الأثر ب) القناة ج) المرسل د) المستقبل

ب) عدد التوجهات الخمسة للتخطيط السياحي. (١٠ علامات)

ج) قارن بين دور القطاع العام ودور القطاع الخاص في تطوير المواقع السياحية من حيث اهتمامات كل منهما.

(٨ علامات)

د) لتطوير المواقع السياحية أربعة مبادئ أساسية، حدّدها. (١٢ علامة)

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانيةالسؤال الثاني: (٤٨ علامة)

أ) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة، ثم انقلها إلى دفتر إجابتك على الترتيب: (٢٠ علامة)

- ١- () تُعتبر التشريعات السياحية من مصادر الأخلاقيات في عمل المرشد السياحي.
- ٢- () يتّصف المرشد المستكشف بالكفاءة العالية والقدرة على التأثير في السائح من خلال إبراز جمال الطبيعة وصحة البيئة وسلامتها.
- ٣- () تنشأ المنظمة الدولية بموجب إتفاقيات دولية من طرف واحد.
- ٤- () تضمنت رسالة السياحة الأردنية التدريب والتأهيل المستمر للأيدي العاملة السياحية.
- ٥- () توفر شبكة الإنترنت إمكانات محدودة للتفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد أو مجموعة.

ب) للمرشد السياحي مهارات أربعة، اذكرها. (٨ علامات)

ج) يمتلك المرشد السياحي مهارات علاقات عامة متشعبة مع مختلف الأطراف في العملية السياحية ومنها "علاقته بالسياح"، وضح ذلك بنقاط أربع. (٨ علامات)

د) استنتج الوسائل الأربع للنهوض بأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي. (١٢ علامة)

السؤال الثالث: (٤٠ علامة)

أ) انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة وإملاً الفراغ بما يناسبه: (١٢ علامة)

- ١- المنظمات التي تضم في عضويتها عددًا من الدول تتّصف بأيدولوجية معينة تُسمى
- ٢- تختلف السياحة الإلكترونية عن باقي تطبيقات التجارة الإلكترونية من حيث و.....
- ٣- يُعتبر الأسلوب لمشروعات التنمية السياحية هو الأسلوب الأنسب بالنسبة للدول النامية.

ب) عدّد الأهداف الأربعة للعلاقات العامة في الإرشاد السياحي. (١٢ علامة)

ج) للمنظمات السياحية الدولية غير الحكومية خصائص ثلاث، حددها. (٦ علامات)

د) اذكر خمسًا من المنظمات السياحية الأردنية العاملة في القطاع السياحي. (١٠ علامات)

يتبع الصفحة الثالثة/،،،،

الصفحة الثالثةالسؤال الرابع: (٣٤ علامة)

- أ) يوجد نوعان من الشخصية القانونية للمنظمات السياحية، عددهما. (٨ علامات)
- ب) عرف المقصود بالاتفاقية السياحية. (٦ علامات)
- ج) للخدمات السياحية خصائص عدة، حدّد ستاً منها. (١٢ علامة)
- د) يُعتبر السعر من الأمور المعقدة جداً في المزيج التسويقي للخدمات السياحية، فسّر ذلك بنقاط أربع. (٨ علامات)

السؤال الخامس: (٢٨ علامة)

- أ) حدّد سبباً من المعلومات التي يشتمل عليها نموذج التذكرة الإلكترونية. (١٤ علامة)
- ب) أسهمت الحجوزات الإلكترونية بتحقيق ميزة تنافسية وموقع استراتيجي للشركات السياحية، وضح ذلك بنقطتين. (٦ علامات)
- ج) اذكر أربعاً من مزايا السياحة الإلكترونية. (٨ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

السؤال الأول: (٥٠ علامة)

(أ) ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة (20 علامة)

- ٧٤
٤م ١- من اشكال الحجوزات السياحية لفتوات التوزيع المباشرة
- ٤م ٢- الحضور الشخصي ب- ممثلو مبيعات الفنادق ج- المؤسسات الحكومية د- انظمة التوزيع الالكتروني
- ٣٤
٤م ٢- التخطيط الذي يتعلق بالأعمال طويلة الأمد ويهتم بتشخيص الوضع الحالي وتنبؤ المستقبل يسمى
- ٤م ١- التخطيط الإنتقالي ب- التخطيط الإستراتيجي ج- التخطيط التشغيلي د- التخطيط التفاعلي
- ٢٤
٤م ٣- نموذج التخطيط الذي يتم من خلاله إبقاء الأنشطة السياحية القديمة مع محاولة جعلها بصورة أعلى كفاءة وأكثر رحية هو
- ١٤
٣م ٤- يطلق على المرشد السياحي الذي يتولى تنفيذ البرنامج السياحي في منطة جغرافية محددة إسم
- ٤م ١- المرشد المستكشف ب- منظم الرحلات ج- المرشد العام د- المرشد الخاص
- ٢٦
٣م ٥- دور المرشد السياحي في عملية الإتصال السياحي الإرشادي هو
- ٣م ١- إرجاع الأثر ب- القناة ج- المرسل د- المستقبل
- الإجابة:
- ١- (أ) ٢- (ب) ٣- (ب) ٤- (د) 5 - (ج)

تابع السؤال الأول

ب عدد التوجهات الخمسة للتخطيط السياحي .

(١٠ علامات)

الإجابة:

١- التوجه البيئي 2- التوجه المستدام 3- التوجه الإقتصادي 4- التوجه نحو المجتمع 5- التوجه المادي

ج) قارن بين دور القطاع العام ودور القطاع الخاص في تطوير المواقع السياحية من حيث إهتمام كل منهما .
(8 علامات)

الإجابة:

القطاع الخاص : يهتم عند البدء بتطوير أي موقع سياحي بتحليل الجدوى الإقتصادية لعملية التطوير أي حساب العائد على الإستثمار (البعد الإقتصادي يفوق البعد الإجتماعي)

القطاع العام : يهتم بخدمة المجتمع وتحقيق رفاهية السكان (البعد الإجتماعي يفوق البعد الإقتصادي)

(12 علامة)

د) لتطوير المواقع السياحية أربعة مبادئ أساسية ، حددها .

الإجابة:

1- الجودة 2- التفرد 3- قوة الجذب 4- تنوع المنتج

٣٥

٣م

١٥

3م

٤٩

٣م

٢٧

٤م

٦١

٤م

السؤال الثاني: (48 علامة)

(أ) صح وخطأ (20 علامة)

١- تعتبر التشريعات السياحية من مصادر الأخلاقيات في عمل المرشد السياحي .

٢- يتصف المرشد المستكشف بالكفاءة العالية والقدرة على التأثير في السائح من خلال إبراز جمال الطبيعة وصحة البيئة وسلامتها .

٣- تنشأ المنظمة الدولية بموجب إتفاقيات دولية من طرف واحد .

٤- تضمنت رسالة السياحة الأردنية التدريب والتأهيل المستمر للأيدي العاملة السياحية .

٥- توفر شبكة الإنترنت إمكانيات محدودة للتفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد أو مجموعة

الإجابة:

١- (✓) 2- (✓) 3- (x) ٤- (✓) ٥- (x)

(ب) للمرشد السياحي مهارات اربعة ، اذكرها .

(٨ علامة)

الإجابة :

1- المهارات الذاتية

3- المهارات الإجتماعية

2- المهارات الفنية والمعرفية

4- المهارات الإدراكية التصويرية

تابع السؤال الثاني

رق
الصفحة
في
الكتاب٢٥
٣م

(ج) يمتلك المرشد السياحي مهارات علاقات عامة متشعبة مع مختلف الأطراف في العملية السياحية ومنها "علاقته بالسياح" ، وضح ذلك بنقاط اربع .
(٨علامات)

الإجابة:

- 1- معرفة أصول المحادثة وفنها دون تهويل أو تقليل لقدراته
- 2- الإلمام بطبيعة عمل الضيوف
- 3- معرفة كيفية التعامل معهم باحترام متبادل
- 4- مجاملة الضيوف دون البعد عن المبادئ السامية او التنازل عنها

(د) إستنتج الوسائل الأربعة للنهوض بأخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي .

(١٢ علامة)

الإجابة:

- 1- وضع قانون أو قواعد أخلاقية لسلوكيات المرشد السياحي
- 2- وضع ما يسمى الاستشارة الأخلاقية لدى الجهات المشرفة على عمل المرشد السياحي
- 3- عقد دورات تدريبية للمرشدين السياحيين لتعليمهم وتدريبهم وتأهيلهم
- 4- وضع حوافز مادية ومعنوية للمرشدين السياحيين الذين يؤدون عملهم بأمانة وإخلاص

٣٦
3م

رقم
الصفحة
في
الكتاب

صفحة رقم (3)

السؤال الثالث : (40 علامة)

أ) إملأ الفراغ (12 علامة)

1- المنظمات التي تضم في عضويتها عدداً من الدول تتصف بأيدولوجية معينة تسمى

2- تختلف السياحة الإلكترونية عن باقي تطبيقات التجارة الإلكترونية من حيث و.....

3- يعتبر الأسلوب لمشروعات التنمية السياحية هو الأسلوب الأنسب بالنسبة للدول النامية

الإجابة:

1- المنظمات العقائدية

2- الزمن وطبيعة المعلومات

3- التخطيطي التعاوني

ب) عدد الأهداف الأربعة للعلاقات العامة في الإرشاد السياحي .

(12 علامة)

الإجابة:

1- وضع برامج اعلامية متكاملة يتم من خلالها توجيه الجهود والطاقات لتحقيق اهداف اعلامية للوصول

للقجمهور المستهدف وترويج المنتج والخدمات السياحية وخلق الثقة والتفاهم بينهم

2- بناء السمعة الطيبة والصورة. الشائقة والمقنعة للبلاد والمنشآت السياحية

3- إعطاء صورة مبسطة عما يزخر به من قيم وعادات وأعراف بقصد التقارب والتفاهم

4- نشر الوعي السياحي بين سكان المواقع السياحية وحثهم على مساعدة السائح وتشجيعه

تابع السؤال الثالث

54
3م

ج) للمنظمات السياحية الدولية غير الحكومية خصائص ثلاث ،حددها .

(6 علامات)

الإجابة:

- 1- لا تتمتع بالشخصية او الأهمية القانونية
- 2- تخضع المراكز التابعة لها لقانون البلد الذي تكون فيه
- 3- لا تتمتع بأي امتيازات او إعفاءات

63
64
65
3م

د) إذكر خمساً من المنظمات السياحية الأردنية العاملة في القطاع السياحي

(10 علامات)

الإجابة:

- 1- وزارة السياحة والآثار
- 2- هيئة تنشيط السياحة
- 3- جمعية الفنادق الأردنية
- 4- جمعية مكاتب وشركات السياحة والسفر
- 5- الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية
- 6- الجمعية الملكية لحماية الطبيعة
- 7- نظام إتحاد الجمعيات السياحية الأردنية
- 8- جمعية أصحاب المطاعم السياحية الأردنية
- 9- الجمعية الأردنية للسياحة الإنسانية

رقم الصفحة في الكتاب	صفحة رقم (٤)
-------------------------------	--------------

السؤال الرابع : (٣٤ علامة)

(أ) يوجد نوعين من الشخصية القانونية للمنظمات السياحية ، عددهما .

٥٠ (٨ علامات)

٣م

الإجابة:

١- الشخصية القانونية الداخلية ٢- الشخصية القانونية الدولية

(ب) عرف المقصود بالاتفاقية السياحية .

(٦ علامات)

٦٨

٣م

الإجابة:

وثيقة تتضمن مجموعة إجراءات تنظيمية وأهداف عامة ، معتمدة عن طريق الإتفاق بين دولتين أو أكثر، بهدف تنظيم الشؤون المتعلقة بالسياحة .

ج . للخدمات السياحية خصائص عدة ، حدد ستاً منها .

(١٢ علامات)

٦٨

٣م

الإجابة:

- ١- اللاموسية ٢- تزامن إنتاجها مع استهلاكها ٣- عدم التملك ٤- التباين ٥- الهلاك
- ٦- توافق الخدمة في المواقع السياحية في شكلها ومضمونها مع البيئة المحيطة بها والحضارة الخاصة المنطقة ٧- التكامل والانسجام وعدم التعارض مع أي عنصر من عناصر البيئة المحيطة

٣٥

٤م

(د) يعتبر السعر من الأمور المعقدة جداً في المزيج التسويقي للخدمات السياحية ، فسر ذلك بنقاط أربع

(٨ علامات)

الإجابة:

- ١- قد لا تتدخل الحكومات من خلال وزارة السياحة بتحديد أسعار دخول المواقع السياحية
- ٢- لا يعرف معظم السياح ثمن الخدمة في السياحة قبل تقديمها
- ٣- لا يختار السائح في حالات معينة الخدمة المقدمة له وهذا يكون من اختصاص المرشد او شركة السياحة
- ٤- جودة خدمات السياحة غير محددة المعالم وتتأثر بكثير من الأمور

٣٧

٤م

صفحة رقم (5)

السؤال الخامس : (28 علامة)

أ) حدد سبعة من المعلومات التي يشتمل عليها نمواج التذكرة الإلكترونية .
(14 علامة)

الإجابة:

- 1- درجة النقل
- 2- درجة الحجز
- 3- رقم الرحلة
- 4- شركة الطيران
- 5- الوزن المسموح به مجاناً
- 6- ترتيب السعر
- 7- الضرائب
- 8- القيمة الإجمالية
- 9- السعر الأساسي

ب) اسهمت الحجوزات الإلكترونية بتحقيق ميزة تنافسية وموقع إستراتيجي للشركات السياحية ، وضح ذلك بنقطتين

(6 علامات)

الإجابة:

- 1- خلقت فرصاً غير مسبوقة في دعم الاستراتيجيات المميزة
- 2- تحسين الوضع التنافسي لهذه الشركات

ج) إنكر أربعاً من مزايا السياحة الإلكترونية .

(8 علامات)

الإجابة:

- 1- الإنتشار الواسع للشبكات العالمية الرقمية مثل الإنترنت
- 2- سرعة وسهولة تنفيذ ومعالجة العمليات السياحية التجارية
- 3- سهولة تبادل الوثائق الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني
- 4- سهولة تغيير المستندات الرقمية وتصويرها او الغائها دون آثار جانبية
- 5- استخدام شبكة الإنترنت كأداة تسويق لنشر المعلومات الخاصة بالمنتج السياحي