

بسم الله الرحمن الرحيم

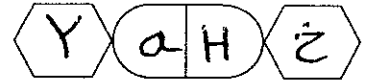


المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات والاختبارات

قسم الامتحانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

(وثيقة محمية/محدود)

 $\frac{د}{س} \frac{٠٠}{٢}$

مدة الامتحان: ٠٠ : ٢٠
اليوم والتاريخ: الاثنين ٢٠١٩/٦/١٧

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي

الفرع : الفندقي والسياحي (خطة ٢٠١٩)

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

السؤال الأول: (٦٠ علامة)

انقل رقم الفقرة إلى دفتر إجابتك ثم ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة:

١. ترسل الرسائل الخاصة بموظفي الفندق إلى رؤساء أقسامهم مباشرة.

٢. يتبع موظفي الزيّ الموحد إلى قسم الاستقبال.

٣. من مكاتب البريد السريع بالأردن تي أن تي TNT .

٤. تُعطى النسخة الصفراء من سند القبض للضيف.

٥. يُطلق مصطلح Continental Plan على إقامته تشمل المنامة والإفطار.

٦. الغرفة المفردة هي عبارة عن غرفة بسرير واحد مقاسة ٩٠×٩٠سم.

٧. الغرفة غير الجاهزة NOT READY هي غرفة غير جاهزة للتأجير بسبب عطل فني.

٨. يستلم مُجهزّ الغرف تقريراً عن حالات الغرف من قبل رئيس قسم الاستقبال.

٩. تمتاز الأرصيات الزجاجية بعدم امتصاصها للسوائل.

١٠. يُفضّل أن يكون عمق خزانة النزيل ٨٠ سم.

١١. يبدأ وقت تنفيذ عملية التدقيق الليلي عند مغيب الشمس.

١٢. القاعدة المستخدمة لاستخراج معدل سعر الغرفة هي مجموع إيرادات الغرف

مجموع الغرف المشغولة

١٣. تسوية الحساب تعني تسديد الضيف ما يترتب على إقامته في الفندق ليصبح رصيده صفراً عند المغادرة.

١٤. تُقدّم بعض الفنادق خدمة رسائل البريد الالكتروني بدلاً عن البريد الصوتي.

١٥. لا تتقاضى البنوك أية عمولة إذا سدّد الضيف فاتورته من خلال بطاقات الإئتمان.

١٦. التزام المورد بأمر الشراء يضمن جودة المواد المشتراه.

١٧. تُستخدم طفاية الحريق ذات اللون الأحمر لمكافحة حرائق الأخشاب.

١٨. يُعتبر جهاز تلميع الأحذية من الأجهزة الكمالية بالفندق.

١٩. يقتصر وجود الصور واللوحات على إضفاء لمسة جمالية على المكان.

٢٠. يُعتبر اللون الأزرق من الألوان الباردة.

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثاني: (٣٥ علامة)

- أ (عدد خمسًا من المعلومات الموجودة على نموذج تحويل العملة. (١٠ علامات)
- ب (عدد الأهداف الأربعة التي تحققها مراقبة الحسابات الداخلية بالفنادق. (٨ علامات)
- ج (عدد المهمات الرئيسة الثمانية لحاملي الأمتعة. (٨ علامات)
- د (عدد تسعًا من الوظائف التي يقوم بها قسم الاستعلامات. (٩ علامات)

السؤال الثالث: (٣٥ علامة)

- أ (عدد الإيجابيات الخمس لاستخدام الدهانات في تغطية الجدران والأسقف. (١٠ علامات)
- ب (اذكر سبعة من المواد والتجهيزات التي تُجهز بها عربة تنظيف الطوابق. (٧ علامات)
- ج (عدد ستًا من الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر. (٦ علامات)
- د (عدد الخطوات الست لتشميع الأرضيات بالفندق. (١٢ علامة)

السؤال الرابع: (٣٥ علامة)

- أ (استنتج بنقاط سبع دور جهاز الحاسوب في تقديم الخدمات والأعمال الفندقية. (٧ علامات)
- ب (تتألف أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة بالفنادق من سبعة أنظمة، اذكرها. (١٤ علامة)
- ج (وضح بنقاط أربع كيفية معرفة فاعلية نظام المحاسبة المستخدم بقسم الدوائر الأمامية بالفندق. (٤ علامات)
- د (عدد عشرة من الأعمال التي يقوم بها موظف قسم الدوائر الأمامية عند إبلاغه من أحد الضيوف برغبته بالمغادرة. (١٠ علامات)

السؤال الخامس: (٣٥ علامة)

- أ (اذكر الأساليب الخمس لتوصيف المواد المخزنة. (١٠ علامات)
- ب (عدد تسعة من المهام المنوطة بإدارة المخازن. (٩ علامات)
- ج (عدد التقارير والمعلومات الأربعة المستخرجة من تقنية المعلومات بالفندق. (٨ علامات)
- د (عدد الإجراءات الأربعة الواجب مراعاتها عند ترتيب الأثاث بالغرفة ذات السقف المنخفض. (٨ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : دور التدبير في فندق

٢٠١٩

مدة الامتحان : ٩٠ د

التاريخ : ٢٠١٩/٦/١٧

الفرع : الشريعة الإسلامية

السؤال الاول	(60 علامة)
1. ترسل الرسائل الخاصة بموظفي الفندق الى رؤساء اقسامهم مباشرة	x
2. يتبع موظفي الزبي الموحد الى قسم الاستقبال	x
3. من مكاتب البريد السريع بالأردن تي أن تي TNT	√
4. تعطى النسخة الصفراء من سند القبض للضيف	x
5. يطلق مصطلح Continental Plan على اقامه تشمل المنامة و الافطار	√
6. الغرفة المفردة هي عبارة عن غرفة يسيرير واحد مقاسة 90x 190سم	x
7. الغرفة غير الجاهزة NOT READY هي غرفة غير جاهزة للتأجير بسبب عطل فني	x
8. يستلم مجهز الغرف تقريراً عن حالات الغرف من قبل رئيس قسم الاستقبال	x
9. تمتاز الارضيات الزجاجية بعدم امتصاصها للسوائل	√
10. يفضل ان يكون عمق خزانة النزول 80 سم	x
11. يبدأ وقت تنفيذ عملية التدقيق الليلي عند مغيب الشمس	x
12. القاعدة المستخدمة لاستخراج معدل سعر الغرفة هي مجموع ايرادات الغرف مجموع الغرف المشغولة	√
13. تسوية الحساب تعني تسديد الضيف ما يترتب على اقامته في الفندق ليصبح رصيده صفراً عند المغادرة	√
14. تقدم بعض الفنادق خدمة رسائل البريد الالكتروني بديلاً عن البريد الصوتي	√
15. لا تتقاضى البنوك أية عمولة اذا سدد الضيف فاتورته من خلال بطاقات الائتمان	x
16. التزام المورد بأمر الشراء يضمن جودة المواد المشتراة	√
17. تستخدم طفاية الحريق ذات اللون الاحمر لمكافحة حرائق الاخشاب	√
18. يعتبر جهاز تلميع الاحذية من الاجهزة الكمالية بالفندق	√
19. يقتصر وجود الصور و اللوحات على اضاءة لمسة جمالية على المكان	x
20. يعتبر اللون الازرق من الالوان الباردة	√

	السؤال الثاني (35 علامة)
137 (أبج) ٨- عدد الغرف ٩- رقم الضيف ١٠- تاريخ ١١- مبلغ 144	أ- عدد خمساً من المعلومات الموجودة على نموذج تحويل العملة 1- اسم الضيف 2- رقم غرفة الضيف 3- نوع العملة المراد تحويلها 4- سعر الصرف 5- توقيع الضيف 6- توقيع أمين الصندوق 7- المجموع ب- عدد الاهداف الاربعة التي تحققها مراقبة الحسابات الداخلية بالفنادق 1- توثيق العمليات المحاسبية المختلفة 2- التحقق من دقة العمليات الحسابية 3- تحديد نقاط الضعف او الاخطار التي يمكن ان يتعرض لها الفندق 4- مراقبة الحركات النقدية التي تحدث بالفندق يوماً بيوم
39	ج- عدد المهمات الرئيسية الثمانية لحاملي الامتعة 1- نقل الامتعة من و الى غرف الضيوف عند القدوم و المغادرة 2- تعريف الضيوف بالتسهيلات و الخدمات المتوفرة بالفندق 3- تعريف الضيوف بإجراءات السلامة المتوفرة بالفندق و ارشادهم لكيفية استخدام التجهيزات المتوفرة بالفندق 4- نقل الامتعة لغرفة الامانات عند رغبة الضيف بذلك 5- تسليم الرسائل و البريد للضيوف 6- استلام ملابس الضيوف وتسليمها بعد غسلها او كيها. 7- القيام ببعض التنظيفات الخفيفة عند مدخل الفندق و الردهة الامامية 8- ترتيب عربة نقل الحقائب بشكل منظم عند استخدامها 9- نقل امتعة الضيوف الى سياراتهم عند القدوم والمغادرة

١٠- ما عدد موظفي الخدمات تسليم مركبة السيد

	تابع السؤال الثاني
14-13	د- عدد تسعا من الوظائف التي يقوم بها قسم الاستعلامات 9 علامات 1- تقديم المعلومات العامة التي يحتاجها الضيوف 2- تقديم النشرات الخاصة عن الاماكن السياحية والاثرية وكيفية الوصول لها 3- مساعدة الضيوف على اتمام حجز تذاكر السفر وحجوزات المطاعم و السيارات السياحية 4- مساعدة الضيوف على تأمين بطاقات الدخول لبعض الحفلات و المناسبات الخاصة كالمهرجانات و المباريات 5- مساعدة الضيوف على ترتيب الرحلات و الجولات الداخلية بالتعاون مع شركات السياحة 6- المحافظة على امتعة الضيوف في غرفة الامانات الخاصة بالأمثلة 7- ايصال الصحف و الرسائل للضيوف بغرفهم وارسال رسائل الفاكس الخاصة 8- الاشراف على المدخل الرئيس للفندق والمصاعد و مواقف السيارات 9- حل المشكلات التي يتعرض لها الضيوف بالتعاون مع الاقسام 10- استخدام لوحة المناداة في حال تواجد الضيوف خارج غرفهم بمرافق الفندق 11- الاشراف على استقبال الضيوف في المطارات ومحطات النقل الرئيسية 12 - ارسال الرسائل والطرود الخاصة بالفندق و الضيوف واستلامها و تسليمها .

	السؤال الثالث (35 علامة)
82	أ- عدد الايجابيات الخمس لاستخدام الدهانات في تغطية الجدران و الاسقف 10 علامات 1- سهولة التنظيف 2- توافر تركيبات متعددة منها 3- مقاومة للرطوبة 4- سريع الجفاف 5- امكانية الحصول على مستوى اللمعان و اللون المطلوب
19	ب- اذكر سبعا من المواد والتجهيزات التي تجهز بها عربة تنظيف الطوابق 7 علامات 1- بياضات الغرفة و الحمام 2- اكياس البياضات 3- مناديل ورقية وورق الحمام 4- كبريت 5- وعاء تنظيف 6- مزيل تكلس 7- مكنسة كهربائية 8- اكياس قمامة كبيرة 9- صابون و شامبو واغطية للرأس 10- دلو لتنظيف الحمام 11- اداه لنفض الغبار 12- مادة لتلميع الزجاج 13- اكياس لوضع غسيل الضيوف 14- اكياس فضلات صغيرة 15- قرطاسية 16- فرشاة تنظيف حمام 17- مماسح و فوط تنظيف 18- مادة لتنظيف السطوح الخشبية
75	ج- عدد ستا من الامور الواجب مراعاتها عند اختيار الستائر 6 علامات 1- الشكل 2- اللون 3- المكان وعدد النوافذ بالغرفة 4- حجم النوافذ وشكلها 5- نوع و طراز الاثاث 6- الهدف من استخدام الغرفة 7- حجم الغرفة
108	د- عدد الخطوات الست لتشميع الارضيات بالفندق 12 علامات 1- تنظيف السطح المراد تشميحه 2- تجفيف الارضية تجفيفاً تاماً 3- طلي الارضية بالمادة الشمعية 4- تمرير الممسحة على الارضية من ابعد نقطة بنحو منتظم لضمان مرورها على سطح ارضيه جميعه 5- ترك الارضية لتجف تماماً 6- تكرار الطلي مرة ثانية

	السؤال الرابع (35 علامة)
104	أ- استنتج بنقاط سبع دور جهاز الحاسوب في تقديم الخدمات و الأعمال الفندقية 7علامات 1- تنظيم الحجوزات 2- اعداد فواتير الضيوف 3- حساب ثمن الطعام 4- الاشراف على المخازن 5- تنظيم الرواتب و الاجور 6- طباعة التقارير 7- اعداد الميزانية العمومية
142	ب- تتألف انظمة الاجهزة الطرفية المستخدمة بالفنادق من سبعة انظمة . عددها 14 علامة 1 - انظمة الحجز المركزية 2- انظمة خدمات الضيوف المساعدة 3- انظمة ادارة الطاقة 4- انظمة اقفال ابواب الغرف الالكترونية 5- انظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية 6- انظمة نقاط البيع 7- الاجهزة التي يديرها الضيف
11	ج- وضح بنقاط اربع كيفية معرفة فاعلية نظام المحاسبة المستخدم بقسم الدوائر الامامية بالفندق 4علامات 1- التحكم في حسابات الضيوف وضمان سلامتها ودقتها باستمرار 2- امكانية قبول طرائق عدة لتسوية الحسابات و اغلاقها 3- متابعة تسجيل العمليات المالية أثناء اقامة الضيوف 4- سهولة مراجعة الحسابات و تعديلها
13	د- عدد عشرة من الاعمال التي يقوم بها موظف قسم الدوائر الامامية عند ابلاغه من احد الضيوف برغبته بالمغادرة . 10 علامات 1- الاستفسار من الضيف عن اي خدمات جديدة تلقاها 2- ابلاغ الموظف المسؤول عن ثلاجة الغرفة لحصر ما استخدمه الضيف منها 3- ابلاغ قسم التدبير الفندقي بذلك لجرد محتوياتها 4- عرض خدمة حمل الحقائب عليه و عند موافقته يبلغ الموظف المسؤول 5- اضافة اي مبالغ و ذمم ماليه و مراجعة الفواتير الفرعية 6- التحقق من اي معلومات تتعلق بحساب الضيف وطريقة الدفع 7- اعطاء الفاتورة للضيف لمراجعتها و التأكد منها 8- التأكد من عدم وجود رسائل للضيف لم يتم تسليمها 9- التأكد من استلام مفتاح الغرفة ومفتاح صندوق الامانات بالغرفة 10- تعديل حالة الغرفة و اصدار تصريح خروج الامتعة 11- سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق 12- الطلب من الضيف تعبئة استبانة مدر رضا الضيف 13- سحب بطاقة التسجيل وشريحة الوصول وحفظهما 14- تسجيل عملية المغادرة بصفحة المغادرين 15- اغلاق حساب الضيف في السجل اليومي (الجورنال)

السؤال الخامس (35 علامة)	
23 24	أ- اذكر الاساليب الخمس لتوصيف المواد المخزنة 10 علامات 1- التوصيف الشامل 2- التوصيف بالعلامة التجارية 3- التوصيف عن طريق الاداء 4- التوصيف بالرتبة او الصنف 5- التوصيف بالعينات
12	ب- عدد تسعه من المهام المنوطة بإدارة المخازن 9 علامات 1- توفير النفقات 2- استلام المواد 3- الفحص والتفتيش 4- تسجيل المواد 5- توصيف وتنويع المخزون 6- صرف المخزون 7- مسك السجلات 8- جرد المواد 9- مراقبة المخزون 10- المحافظة على المخزون
93 94	ج- عدد التقارير و المعلومات الاربعة المستخرجة من تقنية المعلومات بالفندق 8 علامات 1- تقرير مجهز الغرف 2- تقرير حركة الاشغال 3- تقرير الزبائن المهمين جداً 4- سجل المفقودات و الموجودات
51	د- عدد الاجراءات الاربع الواجب مراعاتها عند ترتيب الاثاث بالغرفة ذات السقف المنخفض 8 علامات 1- طلاء الغرفة كلها بلون واحد 2- تجنب عمل تصاميم عميقة للسقف تقلل من ارتفاعه 3- استخدام قطع اثاث او زراعة نباتات تمتد على نحو طولي 4- وضع خطوط او رسوم طولية على الجدران