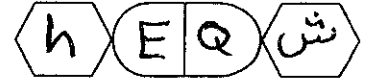


بسم الله الرحمن الرحيم



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



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

(وثيقة معمية/محدود)

د س
٠٠ ٢

مدة الامتحان :
اليوم والتاريخ: الاثنين ٢٠١٩/٦/٢٤

المبحث : السياحة والسفر
الفرع : الفندقية والسياحي (خطة ٢٠١٩)

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٣).
السؤال الأول: (٤٨ علامة)

- أ (انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها: (٢٠ علامة)
- ١- المرشد الذي يختص بترتيب تنفيذ البرامج السياحية وتنظيمها ومراقبتها يُسمى:
 - أ (المرشد المستكشف
 - ب (مرشد الشركات التجارية
 - ج (مرشد الحفلات
 - د (منظم الرحلات
 - ٢- وسيلة الاتصال التي تنتقل من خلالها الرسالة المطلوب توصيلها إلى أفراد المجموعة السياحية هي:
 - أ (القناة
 - ب (الرسالة
 - ج (إرجاع الأثر
 - د (المرسل
 - ٣- يقع مقر إتحاد منظمات مكاتب السياحة والسفر العربية في:
 - أ (الخرطوم
 - ب (دمشق
 - ج (عمان
 - د (بيروت
 - ٤- أسلوب التخطيط الذي يهتم بالجهة المسؤولة عن تشكيل المخطط السياحي وتطويره يُسمى:
 - أ (التخطيط التعاوني
 - ب (التخطيط من الأعلى الى الأسفل
 - ج (التخطيط من الأسفل الى الأعلى
 - د (التخطيط التجاري
 - ٥- يُطلق على المنظمات التي تقوم بتسهيل التبادل بين الشركات والسياح في الحجوزات الإلكترونية اسم:
 - أ (المنظمات التبادلية
 - ب (وسطاء الإقتصاد
 - ج (وسطاء المعرفة الإلكترونية
 - د (الوسطاء الفنيون

- ب) قارن بين المرشد العام والمرشد الخاص من حيث المنطقة التي يتولى تنفيذ البرنامج السياحي من خلالها.
(٨ علامات)
- ج) حدّد المهارات الأربع للمرشد السياحي.
(٨ علامات)

- د) قبل البدء بتنفيذ البرنامج السياحي يقع على عاتق المرشد السياحي التعرف على أمور أربعة، عدّها.
(١٢ علامة)

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانيةالسؤال الثاني: (٤٩ علامة)

- أ (انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واملاً الفراغ بما يناسبه: (٢٠ علامة)
- ١- يُعد أهم محاور التنمية السياحية.
 - ٢- يهدف إلى تعزيز إنتماء العامل لمهنته ورسالته والارتقاء بهما والإسهام في تطوير المجتمع الذي يعيش فيه.
 - ٣- المنظمات هي التي تسعى إلى تحقيق التعاون العلمي أو الثقافي مثل الوكالة الدولية للطاقة الذرية.
 - ٤- تهدف إلى تدريب ذوي الاحتياجات الخاصة على الصناعات الحرفية واليدوية ويقع مقرها في عمان.
 - ٥- يُقسم التخطيط التسويقي إلى نوعين رئيسيين هما ١- ٢-

- ب) اذكر مصادر القواعد القانونية الأربعة للمنظمات السياحية الدولية. (١٢ علامة)
- ج) يشتمل مفهوم المرشد السياحي على أدوار عدة، حدّد أربعمنها. (٨ علامات)
- د) للمنظمات السياحية الدولية غير الحكومية خصائص ثلاث، حدّدها. (٩ علامات)

السؤال الثالث: (٤٦ علامة)

- أ (ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخطأ، ثم انقلها إلى دفتر إجابتك على الترتيب: (١٢ علامة)
- ١- () عدّ الحقائق ولصق ملصق الشركة الخاص بذلك عليها وتأمين نقلها إلى الحافلة يُعد من واجبات المرشد السياحي عند استقبال المجموعة السياحية.
 - ٢- () من خصائص مرحلة النضوج في الخدمة السياحية بدء ارتفاع الإيرادات.
 - ٣- () من سمات السياحة الإلكترونية عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية السياحية.
- ب) عدّد ثلاثة من أهداف جمعية مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردنية. (٩ علامات)
- ج) يعتمد نجاح التخطيط السياحي على عوامل عدة، حدّد خمسة منها. (١٥ علامة)
- د (علّل العبارتين الآتيتين:
- ١- يحتاج تطوير أي موقع أو منتج سياحي إلى مثابرة وإصرار في المراحل الأولى. (٦ علامات)
 - ٢- يُعد الوصول إلى التكامل بين الإقليم التخطيطي والإقليم السياحي غاية مهمة لتحقيق مطالب التنمية. (٤ علامات)
- يتبع الصفحة الثالثة/،،،،

الصفحة الثالثةالسؤال الرابع: (٢٣ علامة)

- أ (وضح بنقاط ثلاث المقصود "بالتوجه المادي" كأحد توجهات التخطيط السياحي. (٦ علامات)
- ب) للخدمات السياحية عدة خصائص، اذكر خمسًا منها. (١٠ علامات)
- ج) تسعى إدارة الموقع السياحي إلى تقصير مرحلة التقديم للخدمات السياحية بطريقتين اثنتين، حددهما. (٤ علامات)
- د) يعتمد نجاح تسويق أي موقع سياحي على العلاقة المتشابكة لثلاثة عوامل رئيسة، عددها. (٣ علامات)

السؤال الخامس: (٣٤ علامة)

- أ (عدد المعايير الأربعة الواجب توافرها في مواقع السياحة الإلكترونية قبل شراء الرحلة السياحية. (١٦ علامة)
- ب) أسهمت الحجوزات الإلكترونية بتحقيق ميزة تنافسية وموقع إستراتيجي للشركات السياحية، فسّر ذلك بنقطتين. (٨ علامات)
- ج) اذكر أشكال الحجوزات السياحية الخمسة بقنوات التوزيع غير المباشرة. (١٠ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩



وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١)

صيفي ٢٠١٩

المبحث : السياحة والسفر

الفرع : الفندقي والسياحي

مدة الامتحان : ٢ : ٠٠

التاريخ : ٢٠١٩ / ٦ / ٢٤

الإجابة النموذجية

رقم الصفحة في الكتاب	مدة الإمتحان : ٢ : ٠٠ اليوم والتاريخ :	مبحث : السياحة والسفر / الدورة الصيفية نظامي الفرع : الفندقي والسياحي
-------------------------------	---	--

السؤال الأول : (48 علامة)

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

15
3م

1- المرشد الذي يختص بترتيب تنفيذ البرامج السياحية وتنظيمها ومراقبتها يسمى
أ- المرشد المستكشف ب- مرشد الشركات التجارية ج- مرشد الحفلات د- منظم الرحلات

26
3م

2- وسيلة الاتصال التي تنتقل من خلالها الرسالة المطلوب توصيلها الى أفراد المجموعة السياحية هي
أ- القناة ب- الرسالة ج- إرجاع الأثر د- المرسل

63
3م

3- يقع مقر اتحاد منظمات مكاتب السياحة والسفر العربية في
أ- الخرطوم ب- دمشق ج- عمان د- بيروت

8
4م

4- أسلوب التخطيط الذي يهتم بالجهة المسؤولة عن تشكيل المخطط السياحي وتطويره يسمى
أ- التخطيط التعاوني ب- التخطيط من الأعلى الى الأسفل
ج- التخطيط من الأسفل الى الأعلى د- التخطيط التجاري

77
4م

5- يطلق على المنظمات التي تقوم بتسهيل التبادل بين الشركات والسياح في الحجوزات الإلكترونية اسم
أ- المنظمات التبادلية ب- وسطاء الإقتصاد ج- وسطاء المعرفة الإلكترونية د- الوسطاء الفنيون

الإجابة :

1- (د) 2- (أ) 3- (د) 4- (ب) 5- (ج)

تابع السؤال الأول

ب) قارن بين المرشد العام والمرشد الخاص من حيث المنطقة التي يتولى تنفيذ البرنامج السياحي من خلالها .
(8 علامات)

الإجابة:

- المرشد الخاص : يتولى تنفيذ البرنامج السياحي في منطقة جغرافية محددة ولا يحق له مرافقة المجموعات السياحية في مناطق أخرى.
- المرشد العام : يتولى تنفيذ البرنامج السياحي على مختلف مناطق الدولة ولا يقتصر عمله على موقع جغرافي محدد.

ج) حدد المهارات الأربعة للمرشد السياحي .

(8 علامات)

الإجابة:

- 1- المهارات الفنية والمعرفية
- 2- المهارات الذاتية
- 3- المهارات الاجتماعية
- 4- المهارات الإدراكية (التصورية)

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي

د) تقع على عاتق المرشد السياحي قبل البدء بتنفيذ البرنامج السياحي التعرف على أمور أربعة ، عددها
(12 علامة)

الإجابة:

- 1- معرفة الأجر الشخصي له أولاً
- 2- مناقشة ما جاء في البرنامج السياحي بتفاصيله جميعها قبل إعطاء الموافقة او الرفض على ذلك
- 3- الإنتباه الى جميع الأمور القانونية حتى لا يرتكب المرشد السياحي اي مخالفة أثناء القيام بعمله
- 4- معرفة متطلبات السائح الشمولية في البرنامج السياحي ، واي متطلب غير مشمول في البرنامج يجب على المرشد السياحي عدم تنفيذه الا بالرجوع الى الشركة المنفذة للبرنامج

السؤال الثاني: (49 علامة)
(أ) أكمل الفراغ (20 علامة)

36
3م

1- يعد أهم محاور التنمية السياحية .

34
3م

2- يهدف الى تعزيز إنتماء العامل لمهنته ورسالته والارتقاء بهما والإسهام في تطوير المجتمع الذي يعيش فيه .

52
3م

3- المنظمات هي التي تسعى الى تحقيق التعاون العلمي والثقافي مثل الوكالة الدولية للطاقة الذرية

67
3م

4- تهدف الى تدريب ذوي الاحتياجات الخاصة على الصناعات الحرفية واليدوية ويقع مقرها في عمان

33
4م

5- يقسم التخطيط التسويقي الى نوعين رئيسيين هما 1- 2-

الإجابة:

- 1- المرشد السياحي 2- ميثاق العمل في القطاع السياحي 3- المنظمات العلمية
4- الجمعية الأردنية للسياحة الإنسانية 5- التخطيط التشغيلي والتخطيط الإستراتيجي

www.awa2el.net

53
3م

ب) اذكر مصادر القواعد القانونية الأربعة للمنظمات السياحية الدولية

(12 علامة)

الإجابة :

- 1- الاتفاقيات والمعاهدات الدولية
2- مبادئ القانون الدولي العام
3- القرارات الصادرة من المنظمة الدولية
4- الأعراف الدولية

رق
الصفحة
في
الكتاب

تابع السؤال الثاني

12
م3

ج) يشتمل مفهوم المرشد السياحي على أدوار عدة ، حدد أربعاً منها .

(8 علامات)

الإجابة:

1- قائد المجموعة 2 - المرافق 3- مرشد الرحلة 4- مدير الرحلة 5- موضح ومفسر

54
م3

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

(9 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

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي

www.awa2el.net

رقم
الصفحة
في
الكتاب

صفحة رقم (3)

السؤال الثالث : (46 علامة)

(أ) صح وخطأ (12 علامة)

20
3م

1- عد الحقايب ونصق ملصق الشركة الخاص بذلك عليها وتأمين نقلها الى الحافلة يعد من واجبات المرشد السياحي عند إستقبال المجموعة السياحية

36
4م

2- من خصائص مرحلة النضوج في الخدمة السياحية بدء إرتفاع الإيرادات

61
4م

3- من سمات السياحة الإلكترونية عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية السياحية

الإجابة:

1- (✓) 2- (×) 3- (✓)

LEARN 2 BE

تم تحميل هذا الملف من موقع الأوائل التعليمي
www.awa2el.net

64
3م

(9علامات)

الإجابة:

1- بيع تذاكر السفر بأنواعها المختلفة أو تبديلها وتأمين التذاكر للسياح والمسافرين بالتعاون مع شركات النقل

2- إجراءات الحجز في الفنادق داخل المملكة وخارجها

3- العمل مع مكاتب تأجير السيارات السياحية وشركات النقل لتأمين هذه الخدمة للسياح والمسافرين مقابل قسيمة تبادل

4- تأمين التأشيرات للسياح والمسافرين

5- تأمين السياح والمسافرين وأمتعتهم لدى شركات التأمين العاملة في المملكة وفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها

رق
الصفحة
في
الكتاب

تابع السؤال الثالث

ج) يعتمد نجاح التخطيط السياحي على عوامل عدة ، حد خمساً منها .

(15 علامة)

الإجابة:

- 1- أن تكون خطة التنمية جزء لا يتجزأ من الخطة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية
- 2- أن يتم تحقيق التوازن بين القطاعات الاقتصادية المختلفة
- 3- أن يتم اعتبار تنمية السياحة كأحد الخيارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية
- 4- قيام الدولة بتحديد مستوى النمو المطلوب وحجم التدفق السياحي
- 5- تحديد دور كل من القطاع العام والخاص في عملية تنمية المواقع السياحية
- 6- التركيز على علاقة التنمية السياحية بالنشاط الاقتصادي العام وتحديد علاقة ذلك بالمحافظة على البيئة

د) علل العبارات الآتية

1- يحتاج تطوير اي موقع او منتج سياحي الى مثابرة وإصرار في المراحل الأولى (6 علامات)

الإجابة:

- لكسب حصة معينة في السوق

- محاولة المحافظة على هذه الحصة على المدى البعيد والمتوسط

2- يعد الوصول الى التكامل بين الإقليم التخطيطي والإقليم السياحي غاية مهمة لتحقيق مطالب التنمية (4 علامات)

الإجابة:

لما لذلك من أهمية في وضع الاستراتيجيات التنموية للدولة

السؤال الرابع : (23 علامة)

(أ) وضح بنقاط ثلاث المقصود "بالتوجه المادي" كأحد توجهات التخطيط السياحي .

(6 علامات)

الإجابة:

- 1- ينظر للسياحة كمستخدم لقاعدة الموارد البيئية 2- يركز على الطاقة الاستيعابية للموقع السياحي
- 3- تعيين المناطق الحساسة وذلك لتقليل الآثار السلبية للسياحة على البيئة

(ب) للخدمات السياحية عدة خصائص ، إذكر خمساً منها .

(10 علامات)

الإجابة:

- 1- اللاموسية 2- تزامن إنتاجها مع استهلاكها
- 3- عدم التملك 4- التباين 5- الهلاك
- 6- توافق الخدمة في المواقع السياحية في شكلها ومضمونها مع البيئة المحيطة بها والحضارة الخاصة بالمنطقة
- 7- التكامل والاستخدام وعدم إعاقة منتج أي عنصر من عناصر المنتج السياحية .

(ج) تسعى إدارة الموقع السياحي الى تقصير مرحلة التقديم للخدمات السياحية بطريقتين إثنين، حددهما.

(4 علامات)

الإجابة:

- 1- إعلام المستفيدين بالخدمة الجديدة
- 2- القيام بحملة إعلانية منظمة ومدروسة

(د) يعتمد نجاح تسويق أي موقع سياحي على العلاقة المتشابكة لثلاثة عوامل رئيسية ، عددها

(3 علامات)

الإجابة:

- 1- مدى تأثير المقومات السياحية الموجودة داخل الموقع على السائح 2- قوة عوامل الجذب داخل الموقع
- 3- سهولة الوصول للموقع من قبل السائح

السؤال الخامس : (34 علامة)62
4م

(أ) عدد المعايير الأربعة الواجب توافرها في مواقع السياحة الإلكترونية قبل شراء الرحلة السياحية .
(16 علامة)

الإجابة:

- 1- يجب ان يقدم الموقع خدمة الدفع بوساطة بطاقات الإنتمان من خلال خادم آمن وموقع مشفر
- 2- أن يعلن الموقع عن سياسته تجاه العملاء بما فيها الامان والسرية والخصوصية والخدمة
- 3- ان يكون بالموقع قسم لخدمة السياح قبل بيع الرحلة السياحية وتوفر مسؤولين للرد على استفسارات السياح
- 4- يجب ان يعلن الموقع عن صفته الرسمية وعنوانه وأرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني

77
4م

(ب) فسر العبارة الآتية
" اسهمت الحجوزات الإلكترونية بتحقيق ميزة تنافسية وموقع إستراتيجي للشركات السياحية "
(8 علامات)

الإجابة:

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

74
4م

(ج) إذكر أشكال الحجوزات السياحية الخمسة بقتوات التوزيع غير المباشرة
(10 علامات)

الإجابة:

- 1- وكالات السياحة والسفر
- 2- منظمو الرحلات الشاملة
- 3- ممثلو مبيعات الفنادق
- 4- أنظمة التوزيع الإلكترونية
- 5- المؤسسات الحكومية