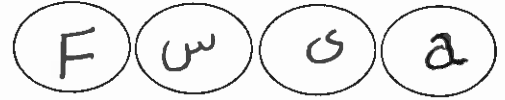




بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الإلمانات والإعلام
قسم الإلمانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الشتوية

د س

(ونيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١
اليوم والتاريخ: الثلاثاء ٢٠١٧/١/٣

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية / المستوى الثالث
الفرع : الفندقية والسياحية

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

السؤال الأول: (١٨ علامة)

- أ (عدد أربعاً من الصفات الشخصية لموظفي قسم الاستعلامات. (٤ علامات)
- ب) اذكر ستة من مسميات الوظائف الموجودة في قسم الاستعلامات . (٦ علامات)
- ج) استنتج أربعة أهداف لاستخدام لوحات الإعلانات والمناسبات في الفندق. (٨ علامات)

السؤال الثاني: (٢٠ علامة)

- أ (استنتج بنقاط أربع مراحل نظام العمل المحاسبي في قسم الدوائر الأمامية. (٨ علامات)
- ب) "عند قيام أمين الصندوق بالدفع عن خدمات أو مشتريات يقوم بها الضيف من خارج الفندق يتم تحرير سند دفع بذلك".
- ١- وضّح الإجراءات التي يقوم بها أمين الصندوق في هذه الحالة. (٦ علامات)
- ٢- عدّد ستاً من المعلومات التي يحويها السند. (٦ علامات)

السؤال الثالث: (٢٤ علامة)

- أ (لخص بنقاط أربع العلاقة التي تربط أمين الصندوق بقسم المحاسبة في الفندق. (٨ علامات)
- ب) هناك سببين اثنين لإرسال وكالات السياحة والسفر القسيمة السياحية للفندق عند الحجز للضيوف من خلالها، اذكرهما. (٤ علامات)
- ج عدّد ستاً من الخطوات التي يقوم بها تجهز الغرف عند تنظيف الغرفة. (١٢ علامة)

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانية

السؤال الرابع: (١٥ علامة)

- أ (هناك ثلاثة أنواع رئيسة من الوسائد المستخدمة في الفندق، عدّها. (٦ علامات)
- ب) عدّد الخصائص الخمسة لأسقف ألواح الجبس المستخدمة في الفنادق. (٥ علامات)
- ج) تُعتبر القواطع (PARTITIONS) من قطع الأثاث التي تُستخدم في الغرف الفندقية لأسباب أربعة، اذكرها. (٤ علامات)

السؤال الخامس: (١٣ علامة)

- أ (تستخدم الفنادق أنواعاً عدة من الأرضيات الصلبة، عدّد خمساً منها. (١٠ علامات)
- ب) تميّز الأدوات اليدوية المستخدمة في تنظيف الأرضيات بميّزات عدة، عدّد ثلاثاً منها. (٣ علامات)





الجمهورية الفلسطينية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

مدة الامتحان: ٢٠ : ١٥
التاريخ: ١١/٣/٢٠١٧

المبحث: الدوائر الأساسية والديبر الفندقي / ٣٣
الفرع: الفندقي والسياحي

الإجابة النموذجية:

رقم الصفحة
في الكتاب

١٨ علامة

١٢

مطلوب أربعة فقط

٤ علامات

P

١- نبذة الوصف والإقامة الدائمة

٢- اللبائنة في الحديث

٣- سرعة البديهة والذكاء

٤- الرصوف، الشاعرة، الشقة بالنفس

٥- الهدوء، ضبط الرأي، صلاب

٦- الرعاية في المساعدة

٧- حسن التصرف والسلوك، الجدية، الصنوف، الفاعلية

٨- الاهتمام بالراحة الشخصية، النظافة، الاهتمام

٣٥

٣٥ (مطلوب ستة فقط)

B

١- مدير قسم الاسفلامان، مشرف فندقي، مشرف طاولات الاسفلامان

٢- طاولات الاسفلامان، البواب، الكنادوت

٣- موظف الخدمة الشخصية، موظف الاطعام

٤- موظف الخدمة الشخصية، موظف الاطعام، موظف الخدمة الشخصية

٥- موظف الخدمة الشخصية، موظف الاطعام، موظف الخدمة الشخصية

٦- موظف الخدمة الشخصية، موظف الاطعام، موظف الخدمة الشخصية

٥٩

الوثائق، الامانات

٨ علامات

C

١- الإعلانات عن الأنشطة والمناسبات التي ستجري في الفندق

٢- عرض الخدمات على أحد الكرافف

٣- عرض قائمة الطعام على فندق، أحد ايطاعم في الفندق

٤- عرض خدمة البورر الرسمية في المطعم

السؤال الثاني ٢. علامة

٨

٨ علامات

- ١- مرحلة ما قبل الوصول ٢- مرحلة الوصول
٣- مرحلة الإشتغال / الإبقاء ٤- مرحلة المغادرة

١.٥

٦ علامات

١.٦

- ١- تحرير السند وتوقيعه
٢- تسجيل جميع المعلومات المتعلقة بالعملية
٣- إخطار المبلغ أو صاحب الهدف الرئيس
٤- توقيع (اعتماد) السند من قِبل الدوائر الأمامية
٥- ك ك ك ك ك
٦- توقيع الرضف على السند

مطلوب ٦ فقط

٦ علامات

-٢

- ١- اسم القندف ٢- رقم التسلسل
٣- التاريخ ٤- اسم الرضف ورقم خرقته
٥- قنود المبلغ بالزعماء والكودف ٦- قفا صل عملية الدفع
٧- توقيع أصبه الصندف ٨- توقيع الرضف
٩- توقيع مدير الدوائر الأمامية ١- توقيع المدير العام

السؤال الثالث (٤ علامات)

٨٢

٨ علامات

- ١- الإشراف والرقابة بشكل دوري وتحت إشراف على محتويات الصنوفة
- ٢- تحويل الدفاتر النقدية الكبيرة مباشرة إلى قسم المحاسبة
- ٣- تزويد آمنة الصنوفة بالمبالغ النقدية اللازمة لتجديد الأعمال
- ٤- تسليم النقد لقسم المحاسبة في نهاية دورية آمنة الصنوفة

١٣١

٤ علامات

- ١- تأخير الحجز
- ٢- التفتيش بتزويد صاء الصنوف بالقدرة

٢١

١٢ علامة (٤ علامات ٦ فقط)

- ١- تخفيض لدرجة حرارة التبريد
- ٢- فتح النوافذ لتجوية الغرفة
- ٣- إخراج محتويات البنية المحملة وتناقلها إلى الخارج
- ٤- إزالة محتويات في الغرفة
- ٥- نقل الادوات الزجاجية والصواني إلى منطقة المدة في الطابق
- ٥- تزيين الشراشف المتسخة ووضعها في كيس البلاستيك في الصنوفة
- ٦- فرش السير (شراشف) نظيفة ومرممة (الوسائد فقط السير)
- ٧- ترتيب مقتنيات الصنوفة إذا كانت على سرير أو على سطح الاتان
- ٨- إغلاق النوافذ وتقليل درجة الحرارة والتبريد
- ٩- البدء بفتح النوافذ الأتات
- ١٠- تنظيف بوابة المكنة الكهربائية
- ١١- فحص الغرفة والتأكد من أنها خالية من الناس
- ١٢- إغلاق مشرب الطوائف بأن الغرفة حاضرة

السؤال الرابع ٥١ علامة

١٧

٤- ٦ علامات

- ١- وسائل السير
- ٢- وسائل الحماية
- ٣- وسائل الدفء

٨١

٥ علامات

- ١- وقاوم الرطوبة
- ٢- وقاوم الحريق
- ٣- يمتص الرطوبة
- ٤- يأخذ المصباح
- ٥- قابل للدهن

٧٦

٤ علامات

- ١- تضيق المساحة عن الفرفة
- ٢- تفصل الفرفة الى اركان عدة
- ٣- قد تتصل بإخفاء باب غير مستعمل
- ٤- إحتواء عيوب مصينة

٣١ علامة

١٠١

مطلوب فقط

السؤال الخامس

١٠ علامة

- P

١- الارضيات الحجرية

٢- الارضيات الزجاجية

٣- الارضيات المعدنية

٤- السيراميك

٥- الرخام

٦- البلاط الموزايكو

١١٤

مطلوب فقط

٣١ علامة

- B

١- بيطة الإسفلت

٢- سيطرة النقل من مكان إلى آخر

٣- لا تحتاج الرصير لتخزينها

٤- تتغير المتطلبات الخارجية السريع