

## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢١/٢ التكميلي

(وثيقة مسمية/معمود)

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي رقم المبحث: 339  
الفرع: الفندقي والسياحي (خطة ٢٠٢١، ٢٠٢٠، ٢٠١٩)  
اسم الطالب:  
مدة الامتحان: ٣٠ ١ د س  
اليوم والتاريخ: الأحد ٢٠٢٢/١/٢  
رقم الجلوس:

اختر رمز الإجابة الصحيحة في كل فقرة مما يأتي، ثم ظلل بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (ورقة القارئ الضوئي) فهو النموذج المعتمد (فقط) لاحتساب علامتك، علماً أن عدد الفقرات (٥٠)، وعدد الصفحات (٤).

١- تسمى الغرفة المزودة بسرير مزدوج يتسع لشخصين مقاسة ١٤٠X٢٠٠ سم:

Triple Room (د) Double Room (ج) Single Room (ب) Twin Room (أ)

٢- يرمز لغرفة الاستوديو (الجناح الصغير) بالرمز:

SU (د) RL.SU (ج) EX.SU (ب) ST (أ)

٣- قياس السرير المفرد في الغرفة الفندقية هو:

١٢٠X٢٠٠ سم (أ) ١٠٠X٢٠٠ سم (ب) ١٤٠X١٨٠ سم (ج) ٩٠X١٨٠ سم (د)

٤- الهدف من تزويد عربة الطوابق بإطار مطاطي جانبي:

سهولة الحركة (أ) منع احتكاكها بالجدران (ب) سهولة التحكم بها (ج) منع الصدا (د)

٥- عدد المرات التي يطرق بها مجهز الغرف باب الغرفة قبل الدخول:

مرة واحدة (أ) مرتان (ب) ثلاث مرات (ج) أربع مرات (د)

٦- آخر خطوة يقوم بها مجهز الغرف في أثناء تنظيف الممرات:

مسح اللوحات الجدارية (أ) تنظيف فتحات التكييف (ب) مسح أبواب المخارج (ج) تنظيف منافض السجائر (د)

٧- الزمن الذي توضع فيه قائمة طعام الإفطار بجانب السرير:

في أثناء الخدمة المسائية (ب) عند الطلب (ج) في أثناء الخدمة الصباحية (د) الساعة الثانية فجراً

٨- تسمى الصيانة التي تعمل على إزالة أسباب العطل للتجهيزات بالصيانة:

الوقائية (أ) العلاجية (ب) اليومية (ج) الشهرية (د)

٩- كل مما يأتي من الميزات التي تعطي السجاد قيمة أكبر ما عدا:

ارتفاع الوبر (أ) جودة الصباغة (ب) مقاومة العفن (ج) خيوطها مصنوعة من الكتان ١٠٠% (د)

١٠- من الأمور الواجب مراعاتها عند وضع الستائر إذا تعددت النوافذ في أحد جدران الغرفة:

استخدام الستائر الطولية (أ) كساء الجدار كاملاً (ب)

استخدام الستائر المكشكشة (ج) استخدام شكل خاص لكل نافذة (د)

١١- من خصائص ألواح الجبس:

خشن الملمس (أ) يعكس الأصوات (ب) قابل للحرق (ج) يقاوم الرطوبة (د)

## الصفحة الثانية

١٢- البلاط الذي يصنع من قطع الرخام الصغيرة مع الإسمنت:

(أ) السيراميك (ب) البورسلان (ج) الموزايكو (د) الجرانيت

١٣- الأداة المستخدمة لطلي الأرضية بالمادة الشمعية عند تشميع الأرضيات:

(أ) الشرشوية (ب) المكنتة الكهربائية (ج) المجرود (د) اللبادة

١٤- رغبة موظف الاستعلامات في مساعدة الضيوف وخدمتهم تعد من صفاته:

(أ) الشخصية (ب) الدينية (ج) المعرفية (د) العلمية

١٥- القسم المسؤول عن تقديم النشرات الخاصة عن الأماكن السياحية داخل البلد هو:

(أ) الاستقبال (ب) الاستعلامات (ج) حاملي الأمتعة (د) الحجز

١٦- القسم الذي تحفظ فيه رسالة وصلت لأحد الضيوف الذين يملكون حجراً مسبقاً ولم يصل بعد:

(أ) الاستعلامات (ب) الأمن (ج) الحجز (د) الاستقبال

١٧- تعني Page Attendant وهي إحدى الوظائف الرئيسة في قسم الاستعلامات:

(أ) المنادين (ب) المراسلين الخارجيين (ج) مندوبي الفندق (د) حاملي الأمتعة

١٨- نقل أمتعة الضيوف إلى غرفة أمانات الأمتعة عند رغبة الضيوف بذلك تعد من مهام:

(أ) مشرف حاملي الأمتعة (ب) المنادين (ج) حاملي الأمتعة (د) البواب

١٩- طلب سيارات التاكسي للضيوف عند طلبهم من مهام:

(أ) البواب (ب) المراسلين الخارجيين (ج) موظف الاصطفاف (د) موظفي الأمن

٢٠- يعني مصطلح Pay Master :

(أ) سند الدفع (ب) فواتير الضيوف غير المقيمين

(ج) تحويل الحساب (د) الفواتير الرئيسة للمجموعات السياحية

٢١- يرمز للإقامة التي يشتمل سعر الغرفة فيها على الوجبات الثلاثة بالرمز:

(أ) FC (ب) FB (ج) COMP (د) EP

٢٢- كل مما يأتي من أنواع الإقامة الرئيسة بالفندق ما عدا:

(أ) المنامة فقط (ب) المنامة مع الإفطار (ج) الكاملة (د) الشاملة

٢٣- يطلق على المبلغ الإضافي الذي يدفعه أحد أفراد المجموعة السياحية عند رغبته في الإقامة في غرفة مفردة:

(أ) Single Supplement (ب) Group Rate (ج) Corporate Rate (د) Room Rate

٢٤- من أنواع الإقامة في الفنادق التي تسمى عالمياً بالخطة الأمريكية:

(أ) المنامة فقط (ب) المنامة مع الإفطار (ج) الإقامة شبة الكاملة (د) الإقامة الكاملة

٢٥- الوثيقة التي يصدرها أمين الصندوق عند طلب أحد الضيوف منه دفع ثمن باقة من الورود وإضافته إلى حسابه

الرئيس هي:

(أ) سند دفع (ب) قسيمة مصروفات يومية (ج) قسيمة تعديل الحساب (د) سند قبض

### الصفحة الثالثة

٢٦- الاحتفاظ بأقل قدر من المواد في المخازن إحدى الإجراءات المتخذة لـ:

(أ) استلام المواد (ب) توفير النفقات (ج) تسجيل المواد (د) الفحص والتفتيش

٢٧- تقسم عملية مراقبة المخزون إلى نوعين هما:

(أ) تحريرية وكتابية (ب) شفوية ونظرية (ج) تحريرية ونظرية (د) نظرية ومجهرية

٢٨- ضمان توفر المواد والأدوات خاصة في حال عدم توافرها بالأسواق تعد مثالا على:

(أ) فوائد التخزين (ب) مراقبة المخزون (ج) جرد المواد (د) تسجيل المواد

٢٩- طريقة التوصيف الأكثر استخداما عند شراء الآلات والأجهزة هي التوصيف:

(أ) الشامل (ب) بالعلامة التجارية (ج) عن طريق الأداء (د) بالعينات

٣٠- استخدام حروف أو أرقام أو إشارات للدلالة على المواد المخزنة هو تعريف:

(أ) ترميز المواد (ب) تبويب المواد (ج) توصيف المواد (د) تسعير المواد

٣١- يعني "First In First Out" الذي هو اختصار لأحد الأنظمة المستخدمة في المخازن:

(أ) الداخل أولاً يخرج أولاً (ب) الداخل آخرًا يخرج أولاً  
(ج) الخارج أولاً يدخل أولاً (د) الداخل آخرًا يخرج آخرًا

٣٢- المخزن المخصص لخصن قطع الأثاث المسحوبة من مرافق الفندق هو مخزن:

(أ) الأثاث (ب) الطابق الفرعي (ج) البياضات (د) المفقودات والموجودات

٣٣- استخدام المرايا العاكسة يعتبر من الإجراءات التي تراعى عند ترتيب الأثاث في الغرفة:

(أ) كبيرة الحجم (ب) صغيرة الحجم (ج) ذات السقف المرتفع (د) ذات السقف المنخفض

٣٤- الألوان التي تستخدمها الفنادق والمستشفيات للإيحاء بالهدوء هي الألوان:

(أ) الداكنة (ب) الباردة (ج) المضيئة (د) الساخنة

٣٥- كل من البرمجيات الآتية تستخدم في قسم التدبير الفندقي ما عدا:

(أ) نيوفل (ب) أماديوس (ج) فيدليو (د) أويرا

٣٦- الحرائق التي تستخدم بها طفاية الحريق ذات اللون الأسود والتي تحتوي على نيوكسيد الكربون هي حرائق:

(أ) الكهرباء (ب) الأخشاب (ج) الغازات المشتعلة (د) الزيوت

٣٧- كل مما يأتي من فوائد الاتصال الداخلي بين أقسام الفندق باستخدام شبكة حاسوب داخلية ما عدا:

(أ) اختصار الوقت (ب) توفير المصاريف (ج) زيادة الجهد (د) تقليل الأخطاء

٣٨- استخدام مفاتيح التعقيم في غرف النوم إحدى الأمثلة على تقنية:

(أ) المعلومات (ب) توفير الطاقة (ج) إطفاء الحريق (د) آلات التسجيل

٣٩- كل مما يأتي من المهام الرئيسية التي يقوم بها موظف قسم الدوائر الأمامية أثناء إجراء عملية المغادرة للضيف

ما عدا:

(أ) الانتهاء من إعداد الفاتورة (ب) تعديل معلومات حالة الغرفة وتحديثها

(ج) إنشاء أو تعديل سجلات تاريخ الضيوف (د) طلب حاملي الأمتعة

### الصفحة الرابعة

- ٤٠- الخطوة الأخيرة التي يقوم بها موظف الدوائر الأمامية عند إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب لأحد الضيوف باستخدام الطريقة اليدوية هي:
- (أ) إغلاق حساب الضيف في الجورنال  
(ب) سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق  
(ج) التأكد من عدم وجود رسائل لم يستلمها الضيف  
(د) تسجيل عملية المغادرة في سجل القادمين والمغادرين
- ٤١- كل مما يأتي من ميزات الشيكات السياحية ما عدا:
- (أ) سهولة التعامل بها  
(ب) الأمان  
(ج) قبولها في معظم الدول  
(د) غير خاضعة للضريبة
- ٤٢- عند تحويل حساب الضيف لحساب طرف آخر لتسديده فإن الفاتورة تحول من حساب الضيوف المقيمين إلى حساب:
- (أ) الذمم المدينة  
(ب) الذمم الدائنة  
(ج) الضيوف المغادرين  
(د) الفواتير العاجلة
- ٤٣- الذي يُعد تقرير المدير/الإدارة:
- (أ) رئيس قسم الدوائر الأمامية  
(ب) المنسق الليلي  
(ج) السكرتاريا  
(د) قسم الاستعلامات
- ٤٤- التقرير الذي يمكن الحصول عليه من خلال قسمة عدد الليالي المشغولة في الفندق على عدد الليالي المشغولة في الفنادق المتنافسة جميعها هو:
- (أ) نسبة حصة الفندق الفعلية في السوق  
(ب) نسبة الربح اليومية  
(ج) نسبة الإشغال  
(د) نسبة حصة الفندق التسويقية في السوق
- ٤٥- أهم تقرير من تقارير عملية التدقيق الليلي هو تقرير:
- (أ) أسعار الغرف  
(ب) المبيعات اليومية  
(ج) الجنسيات  
(د) مبيعات الطعام والشراب
- ٤٦- كل مما يأتي من أسباب اعتماد الفنادق على استخدام الطابعات الليزرية ما عدا:
- (أ) السرعة  
(ب) الدقة  
(ج) انخفاض السعر  
(د) انخفاض صوتها
- ٤٧- كل مما يأتي من المعلومات التي يتأكد منها موظف الدوائر الأمامية عند رغبة الضيف تسديد حسابه بواسطة بطاقة الاعتماد ما عدا:
- (أ) قبول الفندق لنوع البطاقة  
(ب) صلاحية البطاقة  
(ج) رصيد البطاقة  
(د) شخصية حاملها
- ٤٨- POS اختصار لأحد أنظمة الأجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق ويعني أنظمة:
- (أ) نقاط البيع  
(ب) محاسبة الاتصالات الهاتفية  
(ج) الحجز المركزية  
(د) إدارة الطاقة
- ٤٩- كل مما يأتي من ميزات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية ما عدا:
- (أ) تحديد موقع الاتصال آلياً  
(ب) توفير ملفات الاتصال  
(ج) تسجيل المكالمات  
(د) اختيار المسار الأقل كلفة
- ٥٠- كل مما يأتي من فوائد أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية ما عدا:
- (أ) تقليص تكلفة المكالمات  
(ب) تقليل المساحة المخصصة للمقسم  
(ج) تقليص تكلفة الصيانة  
(د) زيادة عدد الموظفين