



منهاجي  
متعة التعليم الهادف



إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة

## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢١

مدة الامتحان:  $\frac{3}{4}$  ساعة  
اليوم والتاريخ: السبت ٢٠٢١/٦/٢٦  
رقم الجلوس:

(وثيقة محمية/محمود)

رقم المبحث: 377

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي

الفرع: الفندقي والسياحي (خطة ٢٠٢١، ٢٠٢٠، ٢٠١٩)

اسم الطالب:

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 بأن عدد الفقرات (٥٠)، وعدد الصفحات (٤).

١- يرمز للغرفة ذات سريرين مفردين قياس كل منهما ١٠٠X٢٠٠ سم:

SU (د) DBL (ج) TWN (ب) SGL (أ)

٢- قياس السرير المزدوج بالغرفة المزدوجة هو:

(أ) ٢٠٠X٢٠٠ سم (ب) ٤٠X٢٠٠ سم (ج) ٩٠X٢٠٠ سم (د) ١٦٠X٢٠٠ سم

٣- يرمز للغرفة المعطلة الفارغة وغير الجاهزة للتأجير بسبب عطل فني:

NR (أ) R (ب) O.O.O (ج) DND (د)

٤- يتم البدء بمسح الغبار في أثناء تنظيف الغرفة بعد:

(أ) إغلاق النوافذ (ب) فتح النوافذ (ج) نزع الشراشف المتسخة (د) استخدام المكبسة الكهربائية

٥- تقع مسؤولية تنظيف ممرات الطوابق الخاصة بغرف الضيوف على:

(أ) مشرف الطوابق (ب) منظم المرافق العامة (ج) مشرف مخزن الطابق (د) مجهز الغرف

٦- الغرف المستهدفة من عملية الخدمة المسائية:

(أ) المشغولة (ب) المتوقع مغادرتها صباحاً (ج) غرف الأشخاص المهمين (د) جميع الغرف

٧- الزجاج المستخدم في واجهات العرض بهدف تشتيت الضوء:

(أ) المسلح (ب) الميزر (ج) الملون (د) الشفاف

٨- تعد عملية تشحيم وتزييت الماكينات من أعمال الصيانة:

(أ) العلاجية (ب) الطارئة (ج) الوقائية (د) الفورية

٩- الذي يفرش تحت الموكيت لإضفاء الفخامة عند المشي عليه ووقايته من الرطوبة:

(أ) الحصير (ب) الإسفنج (ج) الترتان (د) اللباد

١٠- كل مما يأتي من صفات ورق الجدران ما عدا:

(أ) سرعة تركيبه (ب) سهولة تنظيفه (ج) وفرة ألوانه (د) انخفاض سعره

١١- البلاط الذي يصنع من الخزف الصيني بعد حرقه في أفران خاصة على درجة حرارة عالية:

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

يتبع الصفحة الثانية...

## الصفحة الثانية

١٢- المواد المصنعة من مواد كيميائية والتي تستخدم لمعالجة بعض أنواع الأرضيات لتسويتها وإزالة النثوءات الزائدة عنها:

(أ) مواد الصقل (ب) مواد التعقيم (ج) مواد التلميع (د) المواد المعطرة

١٣- الطريقة الأنسب لإزالة الدهون عن الأرضيات:

(أ) الكشط (ب) التجفيف (ج) الشفط (د) الكنس

١٤- معرفة موظف الاستعلامات بعادات الشعوب وتقاليدها تُعد من صفاته:

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

١٥- القسم المسؤول عن تقديم المعلومات العامة لضيوف الفندق هو:

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

١٦- الإشراف على غرفة أمانات الأمتعة من مهام:

(أ) موظف الأمن (ب) المنادي

(ج) مشرف حاملي الأمتعة (د) موظف الخدمة الخصوصية

١٧- "Head Porter" هي إحدى الوظائف الرئيسة في قسم الاستعلامات وتعني:

(أ) البواب (ب) موظف الخدمة الخصوصية

(ج) موظف الاصطفاف (د) مشرف حاملي الأمتعة



١٨- تنظيف أحدى الضيوف وتلميعها تعد من مهام:

(أ) موظف الخدمة الخصوصية (ب) مجهز الغرف (ج) حاملي الأمتعة (د) البواب

١٩- كل مما يأتي من مكاتب البريد السريع بالأردن ما عدا:

(أ) Aramex (ب) DHL (ج) GNG (د) FedEx

٢٠- الوثيقة التي يصدرها أمين الصندوق تثبت استلامه النقد من الضيف:

(أ) سند دفع (ب) قسيمة تحويل الحساب (ج) سند قبض (د) سند حساب

٢١- Non-guest Folios مصطلح يعني:

(أ) فواتير ضيوف غير مقيمين (ب) ضيف خرج من الفندق ولم يدفع (ج) الفواتير الرئيسة (د) فاتورة خاصة

٢٢- الإقامة التي تشمل على سعر الغرفة ووجبات الطعام والشراب وباقي الخدمات الأخرى تسمى:

(أ) الكاملة (ب) اليومية (ج) المجانية (د) الشاملة

٢٣- يُسمى السعر الثابت الذي تمنحه الفنادق لشركات السياحة والسفر للضيوف القادمين من قبلها بغض النظر عن عددهم:

(أ) FIT Rate (ب) Guest Rate (ج) PIT Rate (د) COMP Rate

٢٤- العملة التي يرمز لها بالرمز ¥ هي:

(أ) الدولار الأمريكي (ب) الجنية الإسترليني (ج) الين الياباني (د) الفرنك الفرنسي

٢٥- يطلق مصطلح الخطة الأوروبية عالمياً على أحد أنواع الإقامة بالفندق وهو:

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

الصفحة الثالثة

٢٦- يقوم التخزين الجيد على عدة أسس رئيسة باستثناء:

(أ) التخطيط والتنظيم

(ب) السيطرة على المخزون

(ج) وضع نظام تصنيف فاعل

(د) خفض التكاليف الرأسمالية

٢٧- إحدى المهام المناطة بإدارة المخازن وتتعلق بوضع المواد في مجموعات رئيسة وتحديد موقعها وبيان مواصفاتها:

(أ) الفحص والتفتيش

(ب) توصيف المخزون

(ج) تسجيل المواد

(د) مراقبة المخزون

٢٨- طريقة لتبويب المواد تهدف الى توفير المكان الملائم لخرن المواد وتوفير الوسائل اللازمة للحفاظ عليها من التلف:

(أ) حسب الحجم

(ب) حسب الكتلة

(ج) حسب طبيعة المواد

(د) حسب السعر

٢٩- المخزن الذي يحتوي على كميات قليلة ومتنوعة من المواد التي يحتاجها منظم الغرف في إنجاز أعماله اليومية:

(أ) الأثاث

(ب) الطابق الفرعي

(ج) مواد التنظيف

(د) القرطاسية و المواد المستهلكة

٣٠- كل مما يأتي من صفات الموظف المسؤول عن إدارة المخازن ما عدا:

(أ) إتقان عملية استلام المواد

(ب) الإلمام بشروط التخزين الملائمة

(ج) الإحاطة بمواصفات المواد و الأدوات المستخدمة

(د) تربطه علاقات جيدة مع الموردين

٣١- تبدأ عملية التصميم الداخلي:

(أ) بالتزامن مع مرحلة اعداد المخططات الأولية

(ب) عند انتهاء مرحلة التصميم المعماري

(ج) عند الانتهاء من أعمال البناء

(د) أثناء مرحلة التشطيبات

٣٢- يراعى عند ترتيب الأثاث بالغرفة صغيرة الحجم:

(أ) استخدام التحف والإكسسوارات كبيرة الحجم

(ب) استخدام قطع أثاث فاتحة اللون

(ج) تقليل حجم النوافذ

(د) طلاء الجدران بألوان غامقة

٣٣- الألوان الأساسية التي تستخدمها معظم مطاعم الوجبات السريعة للإيحاء للزبائن بسرعة الخدمات المقدمة لهم هي:

(أ) أزرق، أحمر، أصفر

(ب) أخضر، أحمر، أصفر

(ج) أبيض، أحمر، أخضر

(د) وردي، أحمر، أخضر

٣٤- كل مما يأتي من أهداف وضع الصور واللوحات في أرجاء الفندق ما عدا:

(أ) لمسة جمالية

(ب) أداة تسويقية

(ج) دواع أمنية

(د) إعطاء شعور بالراحة

٣٥- كل مما يأتي من المعلومات التي يوفرها تقرير حركة إشغال الغرف ما عدا:

(أ) عدد الغرف المشغولة

(ب) الغرف المتوقع إشغالها

(ج) أسماء الضيوف المقيمين

(د) الغرف المتوقع إخلاؤها

٣٦- التقنية التي تنمي الشعور بالرضا والطمأنينة لدى ضيوف الفندق هي تقنية:

(أ) صناديق الأمانات

(ب) توفير الطاقة

(ج) الاتصالات

(د) المعلومات

٣٧- من الأمثلة على الأجهزة الكمالية بالغرفة الفندقية:

(أ) جهاز إنذار الحريق

(ب) جهاز صنع القهوة

(ج) التلفاز التفاعلي

(د) مزود الطاقة الكهربائي



يتبع الصفحة الرابعة....

## الصفحة الرابعة

٣٨- لون طفاية الحريق التي تستخدم لمكافحة معظم أنواع الحرائق:

(أ) أحمر (ب) أخضر (ج) أبيض (د) أصفر

٣٩- تدريب الموظفين على جميع المهام المتعلقة بدائرة معينه يسمى التدريب:

(أ) المتوازي (ب) الرأسي (ج) المتخصص (د) المتقاطع

٤٠- الخطوة الأخيرة التي يقوم بها الموظف عند إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب لأحد الضيوف باستخدام الطريقة اليدوية:

(أ) التأكد من عدم وجود رسائل لم يستلمها الضيف (ب) سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق

(ج) إغلاق حساب الضيف في الجورنال (د) تسجيل المغادرة في سجل القادمين و المغادرين

٤١- بطاقات الدفع التي لا تشترط البنوك توفر رصيد مالي لحاملها هي بطاقات:

(أ) السحب (ب) الخصم (ج) الائتمان (د) التوفير

٤٢- كل مما يأتي من النقاط التي تنحصر عندها عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية ما عدا:

(أ) تعديل حالات الغرف (ب) مراجعة حركة البطاقات الائتمانية التي استخدمها الضيف بالفندق

(ج) اعداد التقارير التشغيلية (د) حساب نسبة الربح اليومي للقسم

٤٣- كل مما يأتي من التقارير التي يعدها قسم الدوائر الأمامية بناءً على تقارير المدقق الليلي ما عدا:

(أ) أسعار الغرف (ب) الإدارة (ج) الجنسيات (د) المفقودات والموجودات

٤٤- من أكثر النسب استخداماً في قسم الدوائر الأمامية هي نسبة:

(أ) الاشغال (ب) المبيعات (ج) الاشغال المزدوج (د) الغرف المعطلة

٤٥- البرنامج الالكتروني المستخدم لأعمال مكاتب السياحة و السفر:

(أ) ماكس (ب) أوبرا (ج) جاليليو (د) هورايزون

٤٦- كل مما يأتي من المعلومات التي تخزن في شريط قارئ المكالمات الهاتفية ما عدا:

(أ) وقت الاتصال (ب) اسم المستقبل (ج) مدة المكالمة (د) تكلفة المكالمة

٤٧- "Walkie-Talkie" هو عبارة عن جهاز:

(أ) اتصال سلكي (ب) ناسوخ (ج) ماسح ضوئي (د) اتصال لاسلكي

٤٨- CRS 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 العوامل التي يعتمد عليها اختيار أماكن وضع أجهزة نقاط البيع الإضافية بالفندق ما عدا:

(أ) نوع الفندق (ب) متطلبات عملية الاتصال (ج) حجم الفندق (د) عدد الموظفين

٥٠- كل مما يأتي من ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الالكترونية ما عدا:

(أ) أقل أماناً (ب) متعددة الاستخدامات (ج) سهولة الحمل (د) أقل تكلفة

