



٥ ١ ١ ١

٣
٣
١

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الصيفية

(وثيقة مضمومة/محدودة)

مدة الامتحان : ٣٠ ١

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية/المستوى الرابع

اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٠١٣/٦/١٨

الفرع : الفندقية والسياحي (خطة جديدة)

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

السؤال الأول : (١٨ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (٩) فقرات ، لكل فقرة أربعة بدائل ، واحد منها فقط صحيح ، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة والإجابة الصحيحة لها على الترتيب :

- ١- إجراءات المرحلة الأخيرة من مراحل دورة الضيف في الفندق يختص بها :
 - قسم الحجز .
 - أمين الصندوق .
 - قسم التدبير .
 - موظف العلاقات .
- ٢- تسديد الضيف لحسابه بالعملة الأجنبية في الفنادق يُصنّف على أنه طريقة دفع :
 - مشتركة .
 - بطاقة الائتمان .
 - نقدية .
 - بتحويل الحساب .
- ٣- تُحفظ أجهزة الاتصال اللاسلكي داخل الفندق غالباً لدى قسم :
 - السكرتاريا .
 - المقسم .
 - الاستعلامات .
 - الأمن .
- ٤- تعبئة بطاقة تسجيل الضيف في الفندق وفق النظام اليدوي من ضمن أنشطة :
 - الوصول .
 - قبل الوصول .
 - الإقامة .
 - المغادرة .
- ٥- المصطلح الأجنبي (House Use) يُستخدم في الفنادق للدلالة على :
 - الإشغال اليومي .
 - الضيوف المقيمين .
 - الاستخدام الداخلي .
 - للضيوف المغادرين .
- ٦- تُعدّ إدارة المشتريات دليل توصيف المواد المُخزّنة في الحاسوب بالمشاركة مع إدارة :
 - الفندق .
 - الصيانة .
 - المحاسبة .
 - المخازن .
- ٧- استخدام الخط المستقيم الأفقي في التصميم يُعطي شعوراً بـ :
 - العمق .
 - الحركة .
 - الامتداد .
 - الضيق .
- ٨- عنصر التصميم الذي يجذب انتباه الضيف لحظة دخوله المكان يُسمّى :
 - التوافق .
 - التركيز .
 - التوازن .
 - التتابع .
- ٩- البطاقة المُخصصة لفتح قفل واحد من غرف الفندق تُعطى لـ :
 - للضيف المقيم .
 - مُجهّز الغرف .
 - مُشرف الطابق .
 - موظف النظافة .

يتبع الصفحة الثانية/ ،،،،

الصفحة الثانية

السؤال الثاني : (٢٢ علامة)

أ) علّل كلاً مما يأتي :

(١٤ علامة)

- ١- قيام موظف الدوائر الأمامية بإبلاغ قسم التدبير الفندقي أثناء إجراءات مغادرة الضيف الفندق.
- ٢- استفسار محاسب الدوائر الأمامية من الضيف عن الخدمات الإضافية التي تلقاها قبل مغادرته.
- ٣- تدوين المعلومات المتعلقة بإقامة الضيف خلف بطاقة التسجيل أو في بطاقة تاريخ الضيف.
- ٤- قيام بعض الفنادق بتعيين موظف مسؤول عن أجهزة الخدمة الذاتية.
- ٥- أخذ آراء العاملين في قسم التدبير الفندقي وإشراكهم في قرار شراء المواد والأدوات اللازمة.
- ٦- استخدام معظم مطاعم الوجبات السريعة للألوان الأساسية في التصميم الداخلي للمطعم.
- ٧- رش النباتات الداخلية الطبيعية بالمبيدات الحشرية بين الحين والآخر.
- ٨- حرص الفنادق على استخدام تقنية الإنذار وإطفاء الحريق.

(٨ علامات)

- ب) وضح المقصود بكل مما يأتي :
- ١- الفواتير الفرعية.
 - ٢- طريقة التوصيف الشامل.
 - ٣- الانطباع الأولي في التصميم الداخلي.
 - ٤- تقرير الضيوف المهمين.

السؤال الثالث : (٢٠ علامة)

أ) عند مغادرة الضيف المُستضاف برسالة تغطية من جهة معتمدة .

(٦ علامات)

يقوم أمين الصندوق بإجراءات ثلاثة، انكرها.

ب) وضح الاحتمالات الثلاثة التي تُعيق عمل المنقّق الليلي عند وجود الخلاف في حالات الغرف. (٦ علامات)

(٨ علامات)

ج) عند أربع فولت يُحقّقها تقرير الجنسيات لإدارة الفندق.

السؤال الرابع : (١٢ علامة)

أ) وضح بنقاط أربعة دور جهاز الحاسوب في تنظيم الحجوزات وترتيبها. (٤ علامات)

ب) عند وصول ضيف له حجز مُسبق وفق الأنظمة شبه الآلية المتبعة في الفندق .

يقوم موظف الاستقبال بإجراءات ثلاثة، حددها. (٦ علامات)

ج) تراجّع الاهتمام حديثاً بتوفير خدمة الاتصالات للضيوف في الفنادق، عند سببين لذلك. (علامتان)

السؤال الخامس : (١٨ علامة)

أ) انكر ثلاثة أسس رئيسة يقوم عليها غرض التخزين في قسم التدبير الفندقي. (٦ علامات)

ب) استنتج ثلاثة أهداف تُحقّقها الفنادق من تعليق الصور واللوحات في أرجاء الفندق. (٦ علامات)

ج) عند ستة أنواع من الأجهزة الكمالية التي تتوفر في معظم غرف الفنادق. (٦ علامات)

(انتهت الأسئلة)



صفحة رقم (١).

المبحث : الدوائر العامة والتدبير الفندقي / م
الفرع : الفندقي / خط هبريه
الإجابة النموذجية :

د س

مدة الامتحان : ٢٠

التاريخ : ١٨ / ٦ / ٢٠١٣

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الأول (١٨ علامة)

- | | |
|---------|--|
| ١١ | ١ - أمن الضيوف |
| ١٦ | ٢ - الأمانة |
| ٢٤ | ٣ - المقيم |
| ١٢٥ | ٤ - الوصول |
| مصطلحات | ٥ - الاستقبال الاستقبال الاستقبال |
| ١٥ | ٦ - الخازن |
| ٥٤ | ٧ - الاستعداد |
| ٥٦ | ٨ - التركيز |
| ٥٦ | ٩ - الضيف المقيم |

والإختبارات

رقم الصفحة في الكتاب	سؤال الثاني (٢٢ علامة)
	١٢ علامة
١٢	١- لجزء صيانة الغرفة كوالاستعداد لتنظيفها وتجهيزها (علامة)
١٢٧	٢- إضافة عم. فائورة الصنف المشه كتحقق الإيرادات للفندق (علامة) فدارة
١٥٧	٣- لاستخدامها مرصفا عند الحاجة (علامة)
١٥٢	٤- مساعدة الصنوف عند الحاجة (علامة)
٢٨	٥- تعرف الجودة وسهولة الاستخدام كالأحمر بالنقطة والرقم (علامة)
٥٢	٦- للإيجاز بسرعة الخدمات كسرعة معاداة الصنوف والناظر للمتلبي (علامة)
٦٦	٧- لتتمكن من البقاء والبقاء ك مواصلة دورها العالمي قبل الحرائق (علامة)
١٠٢	٨- لتوفر الأمان والراحة العامة كحماية الممتلكات (علامة)
	(٢٢) ٨ علامة / لكل نقطة صحبة علامتان
١٢٥	١- يصددها أسماء الصناديق في أممهم القيمة المختلفة وثائق تثبت تلقي الصنوف هذه الخدمات
٢٣	٢- وصف كامل للمادة من حيث الشكل واللون والرائحة ومادة الصنع، مستوى الجودة
٤٧	٣- تأمل المكان للمرة الأولى ملاحظة التفاصيل والناسخ بين الألوان والأشياء
١٢٩	٤- يتخذ أسماء الصنوف وتاريخ تقديمهم وساعة وصولهم بيانات عن أهميتها الحكومية ونوع صنفاهم

رقم الصفحة في الكتاب	سؤال الثالث (ج. علامه)
٢٢	<p>(ج) ٦ علامة / لكل نقطة صحيحة علامتان</p>
	<p>١ - التأخر عن مطابقة الخرافة المأثمة حسب التقدير عليه في الرسالة ٢ - تحويل الفأوره من صاحب الصنف للفتحين بال حسب الزعم للربينة ٣ - الطلب من الصنف القوميع عن الفأوره كاشيات تدليل على الكرمه</p>
٣٥	<p>(ب) ٦ علامة / لكل نقطة صحيحة علامتان</p>
	<p>١ - مغادرة الصنف الضيق في وقت متأخر بعد دفع الحساب ولم يبلغ موظف الروايز بال ٢ - باعقال موظف الروايز باعلا في الفأوره الصنف بعد مغادرته الفئده ٣ - مغادرة الصنف الضيق في وقت متأخر بعد دفع الحساب ولم يبلغ موظف الروايز بال</p>
٦٤	<p>(هـ) ٨ علامة / لكل نقطة صحيحة علامتان</p>
	<p>١ - تعرف أكثر العنبيات زيادة للفئده / بول شهر الفأوره مختلفه ٢ - تعرف أقل العنبيات زيادة للفئده ٣ - فتح أسواق هديه ومعرفة صفاتها لجذب الصنف ٤ - تقديم الخرافة المأثمة للصنف لقيم صنفه دائمه</p>

رقم الصفحة في الكتاب	
	السؤال الرابع (١٢ علامة)
١٥٤	٤ علامات / لكل نقطة صحيحة علامة واحدة
	١- إزالة العجزات للإسفلام بصورة أسرع
	٢- استبعاد الحجر عند العاصفة
	٣- إمرار التفريلات على العجزات
	٤- إعادة الحفظ من جديد
١٤٨	٦ علامات / لكل نقطة صحيحة علامتان
	١- الحقنة من معلومات العجزات مع الصبغة
	٢- إسفلام الوصلات النقية والحقنة من صلاحية بطاقة التوازن الصبغة
	٣- طباعة بطاقة السجل وتوزيعها للصيغة للتوزيع على
١٥٥	٥ علامات / لكل نقطة صحيحة علامة واحدة
	١- التطوير المائل في مراحل الاتصال والعاصفة
	٢- استخدام الصبغة المواتنة النقالة

رقم الصفحة في الكتاب	
	السؤال الخامس (١٨ علامة)
١٢	(ع) ٦ علامات / لكل نقطة صحبة علامتان
	١- التخطيط وتنظيم المرافق المخزنية
	٢- السيطرة على المخزون والتحكم فيه ضمن أياكز التخزين المحددة
	٣- وضع نظام التصنيف البتويين وتدوين الامارات في السجلات
١٣	(ج) ٦ علامات / لكل نقطة صحبة علامتان
	١- اختيار طرق الحساب على الامكان
	٢- استقطاب الصنوف وترتيبهم في حذارة القند
	٣- وسائل توعية وتدريب العاملين على الصيانة والعلم الازمية
١٤	(د) ٦ علامات / لكل نقطة صحبة علامة واحدة
	١- جهاز تنقية / تصفية الهواء / مشوا
	٢- ثلاجة الفريجة Mini Bar
	٣- جهاز صنع القهوة Coffee Maker
	٤- الماءة الخاربة
	٥- جهاز تنظيف الايدي
	٦- جهاز المايكرويف
	٧- تلفون
	٨- D.V.D