

الخطة الجديدة | 2018

# الدوائر الأمامية

## Front Office

الفصل الثاني / للفرع الفندقية

للفصل الثاني عشر

المستوى الرابع

2018

صيفي

اسئلة

ضع دائره



إعداد المعلم  
محمد الحجاوي

0787708286/0795122367



1\_ تدريب الموظفين على اداء جميع المهام المتعلقة بدائرة معينة أو اكثر من دوائر الفندق :\_

أ\_ التدريب المتقدم ب\_ التدريب الكامل ج\_ التدريب المتنقل د\_ أ+ج

2\_ من مهام موظف قسم الدوائر الامامية التي تتعلق بعملية مغادرة الضيف وتسوية الحسابات :\_

1\_ انشاء سجلات تاريخ الضيوف ب\_ اعادة اي مبلغ متبقي للضيف

ج\_ اصدار سند قبض بالمبلغ المدفوع د\_ لا شيء مما ذكر

3\_ من المراحل التي تشكل ضغطا نفسيا على الضيف في ما يخص علاقته بالفندق :\_

أ\_ مرحلة الدخول ب\_ مرحلة الدفع ج\_ مرحلة المغادرة د\_ أ+ج

4\_ من طرق تسوية حساب الضيف الرئيسية عند مغادرة الفندق :\_

أ\_ الدفع المشتركة ب\_ تحويل حساب الضيف ج\_ الشيكات د\_ أ+ب

5\_ من صفات التي يجب ان يتحلى بها موظفوا الدوائر الامامية :\_

أ\_ السرعة في انجاز المهام ب\_ الصدق والامانة ج\_ الصبر د\_ جميع ما ذكر

6\_ من الاجراءات التي يقوم بها موظف قسم الدوائر الامامية عند ابلاغ الضيف رغبته في مغادرة الفندق هاتفيا او شخصيا :\_

1\_ انشاء سجلات تاريخ الضيوف او تحديثها ب\_ اعادة اي مبلغ متبقي للضيف

ج\_ الاستفسار من الضيف عن اي خدمات جديدة او اضافة تلقاها د\_ لا شيء مما ذكر

7\_ تساعد طريقة تحديد الدفع على :\_

أ\_ تسريع اجراءات مغادرة الضيف ب\_ الحذر ممن يحاول الاحتيال على الفندق

ج\_ زيادة قدرة الموظف على تحصيل المبالغ المستحقة د\_ جميع ما ذكر

8\_ من طرق الدفع النقدي للضيف :\_

أ\_ العملة المحلية ب\_ تحويل حساب ضيف ج\_ الدفع المشتركة د\_ جميع ما ذكر

9\_ تتضمن الشيكات السياحية اماكن للتوقيع وهما :\_

أ\_ امام موظف البنك الذي اصدر هذه الشيكات ب\_ امام موظف امين الصندوق ج\_ امام المدقق الليلي د\_ أ+ب

10\_ من مزايا الشيكات السياحية :\_

أ\_ سهولة التعامل بها ب\_ تحقيق دخل اضافي للفندق ج\_ تقديم خدمات اضافية من الفندق د\_ جميع ما ذكر

11\_ من الخطوات التي يقوم بها امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية :\_

أ\_ انشاء سجلات تاريخ الضيوف او تحديثها ب\_ اعادة اي مبلغ متبقي للضيف

ج\_ الاستفسار من الضيف عن اي خدمات جديدة او اضافة تلقاها د\_ لا شيء مما ذكر

12\_ من أنواع البطاقات التي توفرها العديد من الشركات المالية العالمية لعمالها :\_

أ\_ الفيزا ب\_ امركان اكسبرس ج\_ داينرز كلب كارد د\_ جميع ما ذكر

13\_ من اهمية استخدام بطاقات الدفع :-

أ\_ تسهيل عمليات الدفع اثناء السفر ب\_ سهولة التعامل بها ج\_ قبولها في معظم الدول د\_ جميع ما ذكر

14\_ تقسم بطاقات الدفع الى قسمين :-

أ\_ بطاقات الائتمان ب\_ بطاقات السحب والخصم ج\_ أ + ب د\_ لاشيء مما ذكر

15\_ من أنواع البطاقات التي تصدرها شركة امريكان اكسبرس :-

أ\_ الذهبية ب\_ الخضراء ج\_ البلاطينية د\_ جميع ما ذكر

16\_ هي البطاقات التي تصدرها البنوك للعملاء الذين يحتفظون بارصدة مالية فيها وهي خدمة تقدم مجاناً :-

أ\_ البطاقات الذهبية ب\_ بطاقات الائتمان ج\_ البطاقات البلاطينية د\_ بطاقات السحب

17\_ هي البطاقات التي تمنحها البنوك لعمالها بهدف تسهيل معاملاتهم المالية ولا يشترط توفر رصيد مالي :-

أ\_ البطاقات الذهبية ب\_ بطاقات الائتمان ج\_ البطاقات البلاطينية د\_ بطاقات السحب

18\_ من الخطوات التي يتبعها امين الصندوق في قسم الدوائر الامامية للتأكد من الخدمات المقدمة للضيف تماثل ما ورد في رسالة التغطية :-

أ\_ التوقيع على الفاتورة بوصفها اثباتاً لتلقيه جميع الخدمات ب\_ اعادة اي مبلغ متبقي للضيف

ج\_ اصدار سند قبض بالمبلغ المدفوع د\_ لاشيء مما ذكر

19\_ اذا كان الضيق مستضافاً من احدى الشركات السياحية يجب عليه أن :-

أ\_ يوقع على الفاتورة عند مغادرته الفندق ب\_ دفع قيمة ائتمان الخدمات الاضافية التي لم يرد ذكرها في رسالة التغطية

ج\_ دفع جميع ائتمان القيم التي تلقاها د\_ لاشيء مما ذكر

20\_ هي الطريقة التي يقوم بها الضيف بدفع جزء من فاتورته نقداً ودفع الجزء الاخر بوساطة بطاقة ائتمان او تحويله الى حساب احدى الشركات مع وجود رسالة التغطية :-

أ\_ بطاقات الائتمان ب\_ الشيكات السياحية ج\_ الدفع المشترك د\_ جميع ما ذكر

21\_ هي مراجعة يومية لحسابات الضيوف والمطابقة بينها وبين الحركات المالية المدونة في سجلات المحاسبة بجميع الايرادات في الفندق :-

أ\_ عملية التدقيق الليلي ب\_ عملية تحديث النظام ج\_ عملية التوازن د\_ لاشيء مما ذكر

22\_ من أهداف عملية التدقيق الليلي :-

أ\_ اعداد التقارير التشغيلية والادارية ب\_ انشاء سجلات تاريخ الضيوف او تحديثها

ج\_ مراجعة حسابات الضيوف بصورة اسبوعية د\_ جميع ما ذكر

23\_ يطلق على المدة التي تستغرقها عملية التدقيق الليلي بمصطلح :-

أ\_ NIGHT AUDITING ب\_ AUDIT WORK TIME ج\_ NIGHT WORK TIME د\_ لاشيء مما ذكر

24\_ تتم عملية التدقيق الليلي في الفنادق الكبيرة بواسطة :\_

أ\_ اجهزة الحاسوب ب\_ سجلات ورقية واجهزة الحاسوب ج\_ اجهزة الحاسوب والانظمة الخاصة د\_ لا شيء مما ذكر

25\_ يطلق على الانظمة الخاصة بادارة الفندق بالمصطلح :\_

أ\_ SYSTEM UBDATE ب\_ NIGHT AUDITING ج\_ PROPERTT MANGEM SYSTEM د\_ لا شيء مما ذكر

26\_ تدعى عملية التدقيق الليلي بمصطلح :\_

أ\_ SYSTEM UBDATE ب\_ NIGHT AUDITING ج\_ PROPERTT MANGEM SYSTEM د\_ أتب

27\_ من نتائج عملية التدقيق الليلي :\_

أ\_ التوازن ب\_ عدم التوازن ج\_ التوازن أو عدم التوازن د\_ لا شيء مما ذكر

28\_ توزع التقارير بعد استكمال عملية التدقيق الى :\_

أ\_ المالكين ب\_ امين الصندوق ج\_ المدقق الليلي د\_ جميع ما ذكر

29\_ في حالة وجود عدم توازن يقوم المدقق الليلي بعدة امور منها :\_

أ\_ مراجعة تالكشوفات المالية الواردة من الاقسام المختلفة ب\_ مراجعة حسابات الضيوف

ج\_ مراجعة امين الصندوق د\_ جميع ما ذكر

30\_ يعد موظفو قسم الدوائر الامامية مجموعة من التقارير اليومية التي تظهر حجم العمل في اليوم بناء على :\_

أ\_ التقارير التي يعدها المدقق الليلي ب\_ حسابات الضيوف ج\_ قيم الشيكات السياحية د\_ جميع ما ذكر

31\_ من أهم التقارير التي يستخرجها المدقق الليلي بشكل يومي :\_

أ\_ المبيعات اليومية ب\_ الجنسيات ج\_ مبيعات الطعام والشراب د\_ جميع ما ذكر

32\_ يطلق على تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق مصطلح :\_

أ\_ HIGHT BALANCE REPORT ب\_ DAILY SALES REBORT

ج\_ FAIR & MARKET SHARE REPORT د\_ لا شيء مما ذكر

33\_ يحتوى التقرير الليلي الذي يعده المدقق الليلي (المدير / الاداره) على :\_

أ\_ معدل سعر الغرفة ب\_ نسبة الاشغال ج\_ عدد الاشخاص المقيمين بالغرف د\_ جميع ما ذكر

34\_ هو تقرير يعده المدقق الليلي وتظهر فيه اسماء الضيوف المقيمين في الفندق وجنسياتهم :\_

أ\_ المبيعات اليومية ب\_ الجنسيات ج\_ الأرصدة المرتفعة د\_ جميع ما ذكر

35\_ هو تقرير يعده المدقق الليلي عن ضيوف الفندق الذي تجاوزت المبالغ المستحقة عليهم الحد الاعلى المسموح به من الصرف للمبلغ المحدد :\_

أ\_ المبيعات اليومية ب\_ الأرصدة المرتفعة ج\_ مبيعات الطعام والشراب د\_ جميع ما ذكر

36\_ يظهر في تقرير اسعار الغرف (Room Rates Report) :\_

أ-ارقام الغرف المشغولة ب- اعداد الاشخاص في كل منها ج -اسعار الغرف د\_ جميع ما ذكر

37\_ يحتوي تقرير المبيعات اليومية على :\_

أ\_ إيرادات أقسام الفندق ب\_ اعداد الضيوف المقيمين ج\_ اسعار الغرف د\_ جميع ما ذكر

38\_ من اهم اشكال احصائيات الغرف :\_

أ\_ رسوم بيانية ب\_ جداول تحوي ارقاما دقيقة ج\_ ا-ب د\_ لا شيء مما ذكر

39\_ من الامور التي يتوجب على ادارة التسويق والمبيعات اعداده في تعرف جنسيات الضيوف ممن هم اقل زيارة للفندق:

أ- اعداد دراسة عن بلدان هؤلاء الضيوف ب- تعرف خصائص اسواقه

ج- محاولة فتح اسواق جديدة

د\_ جميع ما ذكر

40\_ من الامور التي يمكن عملها بواسطة الاحصائيات :\_

أ- تحقيق اهداف الفندق المتوقعه ب\_ عدد الضيوف المقيمين ج\_ كمية الارباح د\_ جميع ما ذكر

41\_ عدد الجهات التي تعنى بالاحصائيات الفندقية :

أ\_ المالكون ب\_ البنوك ج\_ المستثمرون د\_ جميع ما ذكر

42\_ امن اهم النسب المنوية التي تستخرج يوميا بواسطة الاحصائيات:

أ\_ معدل سعر الغرفة ب\_ الأرصدة المرتفعة ج\_ مبيعات الطعام والشراب د\_ جميع ما ذكر

43\_ يطلق على نسبة الاشغال المزدوج بالمصطلح :\_

ب\_ Average Daily Rate

أ\_ (Multiple Occupancy Percentage

د\_ لا شيء مما ذكر

ج\_ Occupancy Percentage)

44\_ تعد من اكثر النسب استخداما في قسم الدوائر الامامية يمكن ايجادها بقسمة عدد الغرف المشغولة على عدد الغرف المتاحة في اثناء مدة معينة :\_

أ\_ نسبة الاشغال ب\_ نسبة الاشغال المزدوج ج\_ نسبة سعر الغرفة د\_ لا شيء مما ذكر

45\_ يمكن استخراج نسبة الاشغال بشكل :\_

أ\_ يومي ب\_ شهري وسنوي ج\_ يومي & شهري & سنوي د\_ لا شيء مما ذكر

46\_ تعتبر من النسب غير الدقيقة في معظم الاحيان :\_

أ\_ نسبة الاشغال ب\_ نسبة الاشغال المزدوج ج\_ سعر الغرفة د\_ لا شيء مما ذكر

47\_ من أهم فوائد نسبة الاشغال المزدوج :\_

ج\_ معرفه سعر الغرفة ب\_ تعرف عدد الاشخاص المقيمين

د\_ جميع ما ذكر

ج\_ عدد البياضات المطلوب توفيرها لخدمة غرف الضيوف

48\_ من اهمية الاجهزة والمعدات في العمل الفندقى :-

أ\_ النظافة والترتيب      ب\_ الدقة في الحصول على المعلومات

ج\_ السرعة في انجاز العمليات الادارية      د\_ جميع ما ذكر

49- من أهم المعايير التي ينبغي مراعاتها عند شراء الاجهزة والمعدات للفندق :-

أ\_ تحديد الاحتياجات الخاصة بالفندق      ب\_ حجم الاجهزة والمعدات      ج\_ شكل الاجهزة و المعدات      د\_ جميع ما ذكر

50\_ من أهم الاجهزة المستخدمة في قسم الدوائر الامامية :-

أ\_ الطابعات      ب\_ الماسح الضوئى      ج\_ الهاتف      د\_ جميع ما ذكر

51\_ هو جهاز قادر على معالجة البيانات وتخزينها على نحو آمن سريع دقيق اضافة الى استرجاعها بسهولة من اجل القراءة والطباعة واستخراج الكثير من التقارير الادارية والتشغيلية والاحصائيات الفندقية.

أ\_ الطابعات      ب\_ الماسح الضوئى      ج\_ الحاسوب      د\_ الناسوخ

52\_ من أهم فوائد جهاز الحاسوب :-

أ- استقبال الحجوزات والاستفسارات والرد عليها      ب\_ السرعة في انجاز المهمات

ج\_ ربط اقسامه جميعا ببعضها      د\_ أ+ج

53\_ من أهم مزايا لطابعات الليزرية المستخدمة في العمل الفندقى :-

أ - سرعتها      ب\_ ودقة طباعتها      ج\_ انخفاض صوتها      د\_ جميع ما ذكر

54\_ من أهم فوائد جهاز الهاتف:

أ-نقل المعلومة عبر الاتصالات الهاتفية      ب\_ السرعة في انجاز المهمات      ج\_ ربط اقسام الفندق جميعها ببعضها      د\_ جميع ما ذكر

55\_ من أهم المزايا المتوافرة في بعض الهواتف الحديثة :

أ\_ دقة التصوير      ب\_ الايقاظ المبكر      ج\_ سعة التخزين الكبيرة      د\_ جميع ما ذكر

56\_ من اهمية كشوفات المكالمات الصادرة والواردة :

أ\_ زيادة الرقابة على المكالمات      ب\_ معرفة قيمة كل مكالمة      ج\_ جهة الاتصال      د\_ أ+ج

57\_ يتضمن شريط جهاز قارئ المكالمات على عدة أمور منها :-

أ\_ رقم الغرفة      ب\_ مدة المكالمة      ج\_ وقت الاتصال      د\_ جميع ما ذكر

58\_ هو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات الهاتفية ويرسل نسخة طبق الاصل من الوثائق والصور الى الطرف المعنى :-

أ\_ جهاز الناسوخ      ب\_ الحاسوب      ج\_ الماسح الضوئى      د\_ لا شيء مما ذكر

59\_ من أهم مواصفات ومزايا آلات التصوير الحديثة:-

أ- سرعة عملية النسخ وجودتها      ب\_ دقة التصوير      ج\_ السرعة في انجاز المهمات      د\_ جميع ما ذكر

60\_ من أهم اسباب تعطل آلات التصوير بكثرة مقارنة بغيرها من الاجهزة:

أ\_ كثرة استعمالها      ب\_ سوء استخدامها      ج\_ قلة صيانتها      د\_ جميع ما ذكر

61\_ يعد احد اجهزة الادخال في الحاسوب وهو يستعمل لادخال الوثائق والصور والرسوم في جهاز الحاسوب :-

أ\_ جهاز الناسوب      ب\_ الحاسوب      ج\_ الماسح الضوئي      د\_ لا شيء مما ذكر

62\_ امن اسباب استخدام جهاز الماسح الضوئي في الفنادق:

أ\_ ربط اقسام الفندق جميعها ببعضها      ب\_ لتسهيل بعض الاعمال المكتبية في قسم الدوائر الامامية  
ج\_ أ- سرعة عملية النسخ وجودتها      د\_ جميع ما ذكر

63\_ من أهم مزايا استخدام جهاز الماسح الضوئي :-

2- انخفاض تكاليفه      ب\_ دقة التصوير      ج\_ قلة صيانتها      د\_ جميع ما ذكر

64\_ تقوم الشركات او البنوك المصدرة لبطاقات الائتمان بتزويد الفنادق بجهاز قارئ البطاقات وذلك لعدة أسباب منها : \_

أ\_ -السماح بقبول الدفعات      ب\_ سرعتها      ج\_ انخفاض تكاليفها      د\_ جميع ما ذكر

65\_ من أهم التفاصيل التي تظهر عن عملية سحب الشريحة من جهاز قارئ بطاقات الائتمان :-

أ\_ المكان      ب\_ التاريخ      ج\_ المبلغ المطلوب      د\_ جميع ما ذكر

67\_ يستخدم جهاز الاتصال اللاسلكي داخل الفندق لعدة أسباب منها :

أ\_ نظرا الى كبر مساحة الفندق      ب\_ سهولة استخدامه      ج\_ قلة صيانتها      د\_ جميع ما ذكر

68\_ من اثر (دور) استخدام جهاز الحاسوب في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للضيوف ؟

أ\_ تنظيم الحجوزات      ب\_ اعداد فواتير الضيوف      ج\_ حساب ثمن الطعام      د\_ جميع ما ذكر

69\_ يستفاد من جهاز الحاسوب في حساب ثمن الطعام :-

أ\_ حفظ قوائم الطعام المختلفة للرجوع اليها وقت الحاجة      ب\_ حساب تكلفة الطبق الواحد من الطعام  
ج\_ تحديد سعر البيع      د\_ جميع ما ذكر

70\_ يستفاد من جهاز الحاسوب في تنظيم الرواتب والاجور :-

أ\_ تخزين اسماء الموظفين وبياناتهم      ب\_ ترتيب كشوف الرواتب      ج\_ ترتيب كشوف الاجازات      د\_ جميع ما ذكر

71\_ تم ربط ساعة دوام الموظفين بجهاز الحاسوب لعدة أسباب منها :-

أ\_ حساب اجازات الموظفين      ب\_ معرفة تحركاتهم      ج\_ معرفة وقت الوصول      د\_ جميع ما ذكر

72\_ تعتمد ادارة الفنادق في استخدامها الانظمة التقنية على عدة أمور منها :-

أ- تعتمد على موظفين مدربين ومؤهلين للقيام بواجباتهم المطلوبة منهم      ب\_ تحسين الخدمات المقدمة للضيوف  
ج\_ انجاز المهام جميعها بكفاءة وفاعلية      د\_ جميع ما ذكر



73\_ من ابرز الانظمة التقنية المستخدمة في ادارات الفنادق :-

أ\_ نظام ادارة الفندق      ب\_ اجهزة نظام ادارة الفندق الطرفية      ج\_ نظام الحاسوب      د\_ أ+ب

74\_ هو نظام الكتروني يتعمل لادارة المؤسسات الفندقية ويضم مجموعة من التطبيقات الوظيفية المرتبطة بالانشطة والمهام المنوطة بقسم الدوائر الامامية واقسام الفندق الاخرى :-

أ\_ **نظام ادارة الفندق**      ب\_ اجهزة نظام ادارة الفندق الطرفية      ج\_ نظام الحاسوب      د\_ لا شيء مما ذكر

75\_ من ابرز الوظائف التي يمكن تنفيذها باستعمال نظام ادارة الفندق :-

أ\_ **تنظيم لائحة كبيرة باسعار الغرف**      ب\_ تحديد مدة الاقامة وشروطها      ج\_ قبول الدفعات المسبقة      د\_ جميع ما ذكر

76\_ تشمل لائحة اسعار الغرف الخاصة بنظام ادارة الفندق :-

أ\_ انواع الغرف المتوافرة جميعها      ب\_ التواريخ التي يمكن الحجز فيها  
ج\_ الخصومات التي تمنح للشركات او الجهات الاخرى      د\_ **جميع ما ذكر**

77\_ من أهم الوحدات الرئيسية لنظام ادارة الفندق/قسم الدوائر الامامية :-

أ\_ وحدة الحجز      ب\_ وحدة ادارة الغرف      ج\_ وحدة محاسبة الضيوف      د\_ **جميع ما ذكر**

78\_ تشتمل وحدة الحجز على عدة أمور منها :-

أ\_ التسجيل      ب\_ حالات الغرف      ج\_ تحديد (تعيين) الغرف      د\_ **تاكيد الحجوزات**

79\_ تشتمل وحدة ادارة الغرف على عدة أمور منها :-

أ\_ الغرف المتاحة/التوقع      ب\_ ملفات الحجز      ج\_ تاكيد الحجوزات      د\_ **التسجيل**

80\_ تشتمل وحدة محاسبة الضيوف على عدة أمور منها :-

أ\_ ادارة الفواتير      ب\_ مراقبة (رصد) الحسابات      ج\_ تتبع العمليات      د\_ **جميع ما ذكر**

81\_ من ابرز انظمة الاجهزة الطرفية المستخدمة في الفنادق :-

أ\_ انظمة الحجز المركزية      ب\_ الاجهزة التي يديرها الضيف      ج\_ انظمة ادارة الطاقة      د\_ **جميع ما ذكر**

82\_ يطلق على انظمة ادارة الطاقة بالمصطلح :-

أ\_ Point of Sale Systems      ب\_ Call Accounting Systems

ج\_ **Energy Management Systems**      د\_ لا شيء مما ذكر

83\_ يطلق على انظمة الحجز المركزية بالمصطلح :-

أ\_ Point of Sale Systems      ب\_ Call Accounting Systems

ج\_ **Central Reservation Systems**      د\_ لا شيء مما ذكر



84\_ يطلق على انظمة انظمة نقاط البيع الاضافية بالمصطلح :-

ب\_ Call Accounting Systems

أ\_ Point of Sale Systems

د\_ لا شيء مما ذكر

ج\_ Energy Management Systems

85\_ هي اجهزة الكترونية منفصلة تعمل بانظمة مستقلة تمكنها من التواصل والتفاعل مع مكونات نظام الكتروني اخر مثل نظام ادارة الفندق :-

ب\_ انظمة الحجز المركزية

أ\_ واجهات التواصل التفاعلية

د\_ لا شيء مما ذكر

ج\_ انظمة ادارة الطاقة

86\_ يتم ربط انظمة الحجز المركزية بنظام ادارة الفندق عن طريق :-

د\_ لا شيء مما ذكر

ج\_ شبكة الانترنت

ب\_ المقسم الرئيسي

أ\_ اجهزة الحاسوب

87\_ تنقسم انظمة الحجز المركزية من حيث طبيعة ارتباطها بنظام الفندق الى عدة اقسام منها :-

ب\_ نظام الحجز ذو عدة اتجاهات

أ\_ نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد

د\_ جميع ما ذكر

ج\_ نظام الحجز ذو ثلاثة اتجاهات

88\_ من أهم مصادر استقبال نظام الحجز ذو الاتجاه الواحد :-

د\_ لا شيء مما ذكر

ج\_ المقسم الرئيسي

ب\_ جهاز الحاسوب

أ\_ مكتب الحجز المركزي (CRO)

89\_ تحتوي الاجهزة ذات الانظمة المستقلة على عدة أمور منها :

أ\_ وحدة معالجة مركزية ب\_ وحدتي ادخال واخراج ج\_ وحدة تخزين تختلف سعتها من جهاز الى اخر د\_ جميع ما ذكر

90\_ يمكن نقل البيانات من الاجهزة ذات الانظمة المستقلة الى وحدات نظام ادارة الفندق المختلفة عن طرق :-

أ\_ مكتب الحجز المركزي (CRO) ب\_ ربطها بنظام ادارة الفندق حاسوبيا ج\_ شبكة الانترنت د\_ لا شيء مما ذكر

91\_ من العوامل التي تحدد عدد الاجهزة ذات الانظمة المستقلة والاماكن التي توضع فيها من فندق الى اخر:

أ\_ حجم الفندق ونوعه ب\_ معايير الامان ج\_ متطلبات عملية الاتصال د\_ جميع ما ذكر

92\_ من مراكز البيع التي توضع فيها الاجهزة ذات الانظمة المستقلة :-

أ\_ المطاعم ب\_ خدمة الغرف ج\_ محال بيع الهدايا د\_ جميع ما ذكر

93\_ بدأت خدمة انظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية :-

أ\_ بداية الثمانينيات من القرن الماضي ب\_ بداية التسعينيات من القرن الماضي

ج\_ بداية السبعينات من القرن الماضي د\_ لا شيء مما ذكر

94\_ سمح للفنادق بتقديم خدمة الاتصالات الهاتفية وفق اسعار خاصة تتضمن عدة أمور منها :-

أ\_ تسديد رسوم المكالمات للجهات المزودة للخدمة ب\_ تحقيق ربح محدد منها

ج\_ ضبط التكاليف المتعلقة بالاتصالات ومراقبتها د\_ جميع ما ذكر

95\_ من أهم ميزات أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية: \_

أ\_ تحديد موقع الاتصال آليا      ب\_ اختيار المسار التلقائي      ج\_ اختيار مسار أقل المكالمات كلفة      د\_ جميع ما ذكر

96\_ يطلق على أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية بالمصطلح: \_

أ\_ Central Reservation Systems      ب\_ Point of Sale Systems

ج\_ Guest Operated Devices      د\_ Features of CAS

97\_ تراجع الاهتمام بتوفير خدمة الاتصالات للضيوف في الفنادق هذه الايام لعدة أسباب أهمها: \_

أ\_ سعر الاتصالات المرتفع      ب\_ سوء شبكة الاتصالات      ج\_ التطور الهائل في وسائل الاتصال      د- لا شيء مما ذكر

98\_ من البيانات التي يمكن الاحتفاظ بها في ملفات الاتصال: \_

أ\_ رقم هاتف المستقبل      ب\_ زمن (وقت) الاتصال      ج\_ مدة المكالمة      د\_ جميع ما ذكر

99\_ من أهم صفات ابواب الغرف الالكترونية: \_

أ\_ الكلفة المنخفضة      ب\_ سهولة الاستخدام      ج\_ تخزين المعلومات اللازمة لفتح ابواب الغرف      د- لا شيء مما ذكر

100\_ من فوائد أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية: \_

أ\_ تقديم خدمات للضيوف لكسب رضاهم      ب\_ تقليص تكاليف الصيانة      ج\_ تخفيض عدد الموظفين      د\_ جميع ما ذكر

101\_ تنقسم أنظمة أقفال ابواب الغرف الالكترونية الى عدة أقسام أهمها: \_

أ\_ نظام أقفال الابواب السلكي      ب\_ نظام أقفال الابواب المتوافق      ج\_ أ+ب      د- لا شيء مما ذكر

102\_ من بيانات الشخص البيولوجية التي تعتمد عليها الانظمة الاخرى: \_

أ\_ بصمة الاصبع      ب\_ راحة اليد      ج\_ صورة الوجه      د\_ جميع ما ذكر

103\_ من ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الالكترونية: \_

أ\_ اسهل في عملية الرقابة عليها      ب\_ أقل كلفة من أنظمة الاقفال التقليدية      ج\_ أكثر أمانا      د\_ جميع ما ذكر

104\_ من ابرز الانظمة التي تستعملها الفنادق كخدمات اضافية لضيوفها: \_

أ\_ نظام الايقاظ المبكر      ب\_ نظام الرسائل الصوتية      ج\_ نظام ايصال الرسائل      د\_ جميع ما ذكر

105\_ تعتمد الفنادق في عملها على استخدام وسائل طاقة مختلفة مثل: \_



أ\_ البنزين      ب\_ الديزل      ج\_ الكهرباء      د\_ جميع ما ذكر



106\_ من أهداف تصميم أنظمة خاصة لادارة تشغيل الأجهزة الميكانيكية المستخدمة في الفندق: \_

أ\_ ترشيد استهلاكها      ب\_ تخفيض تكلفتها      ج\_ المحافظة على الطاقة      د\_ جميع ما ذكر



107\_ تصنف أنظمة ادارة الطاقة في الفنادق الى عدة أقسام أهمها :\_

أ\_ التحكم حسب الطلب ب\_ دورات التشغيل المنتظمة ج\_ اجهزة الاستشعار المادي للغرف د\_ جميع ما ذكر

108\_ يتيح نظام الايقاظ المبكر للموظف عدة أمور أهمها :\_

أ\_ تحديد رقم غرفة الضيف ب\_ ساعة الايقاظ المطلوبة حسب رغبة الضيف  
ج\_ ايقاظ الضيف في الوقت المحدد بالاتصال به هاتفيا د\_ جميع ما ذكر

109\_ من انواع الاجهزة (الانظمة) التي يديرها الضيوف بانفسهم: \_

أ\_ أنظمة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية ب\_ أنظمة الترفيه الداخلية ج\_ أنظمة آلات البيع الداخلية د\_ جميع ما ذكر

110\_ يطلق على أنظمة الترفيه الداخلية :\_

أ- In-room Vending Systems ب\_ Guest Information Systems

ج\_ In-room Entertainment Systems د\_ لاشيء مما ذكر

111\_ يطلق على أنظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف :\_

أ- In-room Vending Systems ب\_ Guest Information Systems

ج\_ In-room Entertainment Systems د\_ لاشيء مما ذكر

112\_ يطلق على اجهزة الخدمة الذاتية :\_

أ- Guest Information Systems ب\_ In-room Vending Systems

ج\_ Self-service Kiosks د\_ لاشيء مما ذكر

113\_ من ميزات أجهزة الخدمة الذاتية :\_

أ\_ تشبة بعضها جهاز الصراف الآلي ب\_ يمكن نقل بعض انواعها من مكان الى اخر بسهولة حسب الحاجه

ج\_ صممت لتعمل سلكيا واما لاسلكيا د\_ جميع ما ذكر

114\_ تشمل أنظمة الترفيه الداخلية على: \_

أ\_ مكتبة اقراص مدمجة ب\_ قنوات موسيقية رقمية ج\_ مكتبة اشربة فيديو موسيقية د\_ جميع ما ذكر

115\_ تقسم أنظمة آلات البيع الداخلية الى عدة أقسام أهمها :\_

أ\_ آلات البيع اليدوية ب\_ آلات بيع المشروبات الالكترونية ج\_ أ+ب د\_ لاشيء مما ذكر

116\_ يشرف على ثلاجة الغرف :\_

أ\_ موظفو قسم التدبير الفندقية ب\_ موظفو قسم الدوائر والتدبير ج\_ الضيوف د\_ لاشيء مما ذكر

117\_ تحتوي الات بيع المشروبات الالكترونية :\_

أ\_ المشروبات الغازية ب\_ العصائر ج\_ المشروبات الروحية د\_ أ+ب

118\_ من مزايا استخدام انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف:ـ

أ\_ تعرف اوقات الخدمة      ب\_ التعرف على قوائم الطعام      ج\_ التعرف على خدمة الغرف      د\_ جميع ما ذكر

119\_ يطلق على انظمة الاستعلام الخاصة بالضيوف :ـ

أ\_ خدمات الغرف الالكترونية      ب\_ خدمات الضيوف الذاتية      ج\_ خدمات الضيوف الترفيهية      د\_ جميع ما ذكر

120\_ المعلومات التي تمكن الضيوف تعرف الكثير منها كون هذه الاجهزة مرتبطة بشبكة الانترنت

أ\_ ادلة المطاعم المحلية      ب\_ ادلة الخدمات الترفيهية      ج\_ تقارير الاسواق المالية      د\_ جميع ما ذكر

اسئلة ضع دائره

اعداد

أ. محمد الحجاوي









