



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢٣/التكميلي

(وثيقة مجمعية/معلود)

د س

مدة الامتحان: ٣٠ : ١

رقم المبحث: 310

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية

اليوم والتاريخ: الأحد ٢٠٢٣/١٢/٣١

الفرع: الفندقية والسياحي/خطة ٢٠١٩ فما بعد

رقم الجلوس:

رقم النموذج: (١)

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

١- الرمز المتداول في الفنادق لغرفة ذات سرير مفرد:

TWN (د)

DBL (ج)

SGL (ب)

SU (أ)

٢- قياس السرير المزدوج "DOUBLE BED":

(د) ١٤٠X٢٠٠ سم

(ج) ١٩٠X٢٠٠ سم

(ب) ١٦٠X٢٠٠ سم

(أ) ٢٠٠X٢٠٠ سم

٣- الشخص الذي يبلغه مجهز الغرفة أن الغرفة جاهزة بعد الانتهاء من تنظيفها:

(ب) الضيف

(أ) مشرف الطوابق

(د) مشرف مخزن الطابق

(ج) موظف الاستعلامات

٤- من الميزات التي تعطي للسجاد قيمة أكثر:

(ب) صناعته من القطن الخالص ١٠٠%

(أ) مقاومته الماء

(د) صناعته من الصوف الخالص ١٠٠%

(ج) إضافة الرسومات

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

(د) أربع مرات

(ج) ثلاث مرات

(ب) مرتان

(أ) مرة واحدة

٦- الخطوة الأولى لتنظيف الحمام من قبل مجهز الغرفة هي تنظيف:

(ب) الجدران والأرضية

(أ) المغسلة

(د) حوض الاستحمام

(ج) المراوح والشطافة

٧- كل مما يأتي من خطوات الخدمة المسائية للغرف، ما عدا:

(د) إشعال الضوء الجانبي

(ج) فتح الستائر جيداً

(ب) تفريغ سلال القمامة

(أ) تقفد ورق الحمام

٨- مادة تصنع منها ستارة الحمام:

(د) اللباد

(ج) الكتان

(ب) البلاستيك

(أ) الصوف

٩- أرضية شبه صلبة:

(د) خشبية

(ج) معدنية

(ب) رخامية

(أ) زجاجية

١٠- من خصائص ألواح الجبس:

(د) يعكس الأصوات

(ج) قابل للحرق

(ب) يقاوم الرطوبة

(أ) خشن الملمس

الصفحة الثانية

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

أ) الشرشوبية (ب) المكنسة الكهربائية (ج) المجرود (د) اللبادة

١٢- الأداة المستخدمة في تنظيف أرضيات الفنيل:

أ) المكنسة الناعمة (ب) المكنسة الخشنة (ج) فرشاة الفرک (د) منفضة الريش

١٣- يصدر تصريح خروج الأمتعة من قبل:

أ) موظف الحجز (ب) أمين الصندوق (ج) موظف الأمن (د) حامل الأمتعة

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

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

١٥- إرسال حاجيات الضيوف وإحضارها من خارج الفندق من مهام:

أ) البواب (ب) المنادي (ج) موظف الأمن (د) موظف الخدمة الخصوصية

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

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

١٧- تعني (Page Attendant) وهي إحدى الوظائف الرئيسية في قسم الاستعلامات:

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

١٨- طلب سيارات التاكسي للضيوف عند طلبهم من مهام:

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

١٩- تُسمى الإقامة التي تكون أقل من ليلة واحدة ولعدد من الساعات فقط:

أ) شاملة (ب) يومية (ج) كاملة (د) شبه كاملة

٢٠- إحدى أنواع الإقامة بالفندق ويرمز لها بالرمز (FC):

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

٢١- إحدى مهام إدارة المخازن التي تتعلق بضمان جودة المواد:

أ) توصيف المواد (ب) الفحص و التفتيش (ج) صرف المخزون (د) حفظ المخزون

٢٢- ضمان توافر المواد والأدوات خاصة في حال عدم توافرها بالأسواق تُعدّ مثلاً على:

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

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

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

٢٤- كل مما يأتي من الأساليب التي تستخدم لتوصيف المواد، ما عدا:

أ) بالعينات (ب) بالرقبة (ج) بالعلامة التجارية (د) بالألوان

الصفحة الثالثة

٢٥- لون يستخدم للإيحاء بالنظافة والحيوية في الفنادق والمستشفيات:

(أ) الأبيض (ب) الأخضر (ج) الأصفر (د) الأزرق

٢٦- تُسمى الألوان الناتجة من إضافة اللون الأبيض إلى الألوان الأساسية بالألوان:

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

٢٧- كل مما يأتي بيانات يحتوي عليها تقرير مجهز الغرف، ما عدا:

(أ) اسم مجهز الغرف (ب) رقم الطابق (ج) التاريخ (د) أسعار الغرف

٢٨- الموظف الذي يستلم منه مجهز الغرف بطاقة مفاتيح الغرف المخصصة له ليقوم بتنظيفها:

(أ) مشرف الطوابق (ب) مدير التدبير الفندقي (ج) قسم الأمن (د) مدير قسم الاستقبال

٢٩- الخط الحلزوني هو أحد أنواع الخط:

(أ) المنكسر (ب) المستقيم (ج) المنحني (د) المستقيم المائل

٣٠- استخدام المرايا العاكسة يُعدّ من الإجراءات التي تراعى عند ترتيب الأثاث في الغرفة:

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

٣١- طريقة التوصيف الأكثر استخدامًا عند شراء الآلات و الأجهزة:

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

٣٢- تكون البطاقة المخصصة لفتح أقفال الأبواب كلها بحوزة:

(أ) مجهزي الغرف (ب) مشرف الطوابق (ج) مدير التدبير الفندقي (د) موظف الاستعلامات

٣٣- يُعدّ تقرير الجنسيات من قِبَل:

(أ) مدير الاستقبال (ب) مدير التدبير (ج) مشرف الطوابق (د) المنسق الليلي

٣٤- مصطلح باللغة الإنجليزية يعني عملية التدقيق الليلي:

(أ) Night Auditing (ب) Audit Work Time (ج) In Balance (د) Manager Report

٣٥- الحرائق التي تستخدم بها طفاية الحريق ذات اللون الأسود والتي تحتوي على ديوكسيد الكربون:

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

٣٦- الجهاز القادر على معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها بسهولة:

(أ) الناسوخ (ب) الماسح الضوئي (ج) آلة التصوير (د) الحاسوب

٣٧- الخطوة الأخيرة التي يقوم بها موظف الدوائر الأمامية عند إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب لأحد

الضيوف باستخدام الطريقة اليدوية:

(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

يتبع الصفحة الرابعة

الصفحة الرابعة

٣٨- ARS اختصار لإحدى ميزات أنظمة الاتصالات الهاتفية ويعني:

- (أ) تحديد موقع الاتصال آلياً
(ب) اختيار المسار التلقائي
(ج) توفير ملفات الاتصال
(د) اختيار مسار أقل كلفة

٣٩- بلغ مجموع إيرادات الغرف (٢٥,٠٠٠) دينار، وكان عدد الغرف المشغولة (٢٠٠) غرفة، وعدد النزلاء في الفندق (٣٠٠) شخص، فإن معدل سعر الغرفة:

- (أ) ٦٠ (ب) ٢٥٠ (ج) ٨٣ (د) ١٢٥

٤٠- التقرير الذي يمكن الحصول عليه من خلال قسمة عدد الليالي المشغولة في الفندق على عدد الليالي المشغولة في الفنادق المتنافسة جميعها هو نسبة:

- (أ) حصة الفندق الفعلية في السوق
(ب) الربح اليومية
(ج) الإشغال
(د) حصة الفندق التسويقية في السوق

• في الفقرات (٤١-٥٠) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (x) أمام العبارة الخاطئة، ثم ظلّل بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (الدائرة ذات الرمز (أ) للتعبير عن الصواب والدائرة ذات الرمز (ب) للتعبير عن الخطأ):

- ٤١- () الخطة الأمريكية مُسمّى يطلق على نوع الإقامة شبه الكاملة.
٤٢- () أسعار تبادل العملات في الفنادق أعلى من أسعار تبديلها في البنوك المحلية.
٤٣- () يستخدم الزيت اللاقط للغبار عند تلميع الأرضيات الخشبية.
٤٤- () سند القبض يُعدّ وثيقة تثبت عملية استلام النقد من قبِل أمين الصندوق.
٤٥- () أنشئت أول جمعية مهنية لموظفي الاستعلامات في فرنسا.
٤٦- () من فوائد الاتصال الداخلي توفير المصاريف.
٤٧- () طلاء جدران الغرفة صغيرة الحجم بألوان فاتحة ولامعة تمنحها شعوراً بالاتساع.
٤٨- () معايير الأمان من العوامل التي تحدد عدد أجهزة أنظمة نقاط البيع.
٤٩- () يُسمى جهاز تسجيل الصور ومقاطع كاميرات المراقبة VDR.
٥٠- () يقصد بتسوية الحساب تسديد الضيف ما ترتّب على إقامته في الفندق ليصبح رصيده صفراً عند المغادرة.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾