



اليوم: الأربعاء
التاريخ: 2022/06/22م
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الأولى - للعام 2022م

الفرع: الفندقية
المبحث: التدبير والاستقبال الفندقية
الورقة: -
الجلسة: الثانوية العامة والكفاءة المهنية

ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (سبعة) أسئلة، أجب عن (خمس) منها فقط.

القسم الأول: (اجباري) يتكون هذا القسم من ثلاثة أسئلة وعلى الطالب/ة أن يجيب عنها جميعاً

السؤال الأول: (30 علامة)

يتكون هذا السؤال من (15) فقرة من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، اختر رمز الإجابة الصحيحة، ثم ضع إشارة (x) في المكان المخصص في دفتر الإجابة:

1. ضمان الحجز ببطاقة الائتمان تتبع الحجز :

- (أ) المضمون (ب) غير المضمون (ج) الشخصي (د) الموقع الإلكتروني
2. استقبال شكاوي الضيوف ومحاولة حلها من مهام :

- (أ) مدير الفندق (ب) أمن الفندق (ج) قسم الاستعلامات (د) قسم الاستقبال
3. يُعد أمين الصندوق التقرير في مرحلة :

- (أ) الوصول (ب) الإقامة (ج) المغادرة (د) الاشغال
4. الشخص الذي يزود النزلاء بالمعلومات التي يطلبوها هو :

- (أ) موظف الاستقبال (ب) المدقق الليلي
(ج) أمين صندوق المكاتب الامامية (د) موظف الاستعلامات
5. عصب المراجعة التشغيلية للمكاتب الامامية والمطاعم هو :

- (أ) أمين الصندوق (ب) المدقق الليلي (ج) رئيس المحاسبة (د) موظف الخدمات
6. يوزع الرسائل على موظفي الفندق :

- (أ) مراقب الدوام (ب) موظف الاستعلامات (ج) قسم السكرتارية (د) موظف الأمن
7. سرعة البديهة وقوة الملاحظة احدى سمات موظف :

- (أ) الاستعلامات (ب) الحقائب (ج) قاعة الطعام (د) المطبخ
8. الركيزة الأولى في التصميم الداخلي :

- (أ) الألوان (ب) الأشكال والحجوم (ج) الخطوط الأفقية (د) الخطوط المنحنية
9. الأرضية التي ترطب الجو هي :

- (أ) الرخام (ب) الكاوتشوك (ج) البلاط الاسمنتي (د) الموزايكو
10. الألياف الخام الطبيعية ذات اللون الأصفر أو الأصفر المخضر هي :

- (أ) الصوف (ب) الحرير (ج) القطن (د) الكتان

11. تزال بقع الدهون باستخدام :

- (أ) الثلج (ب) الأسيتون (ج) البنزين (د) أكسيد الهيدروجين
12. وسيلة حجز تعد دليل على إبرام الاتفاق بين الفندق والضيف :

- (أ) الحضور الشخصي (ب) الشركات السياحية (ج) المواقع الالكترونية (د) الرسائل المكتوبة
13. يتصرف الفندق برسائل النزلاء الذين يمتلكون حجز مسبق :

- (أ) تعليقها على لوحة المعلومات (ب) وضعها في ملف الحجز
- (ج) يحتفظ بها موظف الاستعلامات (د) تعاد الى مصدرها

14. مزج اللون الأبيض مع الألوان الاساسية لطلاء الغرف هي الألوان :

- (أ) الحارة (ب) الباردة (ج) المضيئة (د) الداكنة

15. يمكن مزج خيوط البوليستر مع :

- (أ) الحرير والصوف (ب) الحرير والكتان (ج) القطن والصوف (د) القطن والكتان

السؤال الثاني: (20 علامة)

- أ. كيف يتم التسجيل الشخصي الآلي ؟
- ب. حدد الفئة المستهدفة في السعر الصناعي.
- ج. تتبع الخطوات التي يقوم بها أمين الصندوق عند الدفع النقدي بالترتيب.
- د. ماذا يعلق على لوحة المعلومات في الفندق ؟
- هـ. اشرح عن التوازن المتماثل.
- (علامتان)
- (5 علامات)
- (7 علامات)
- (3 علامات)
- (3 علامات)

السؤال الثالث: (20 علامة)

- أ. علل ما يلي :-
- 1- الحجز بوسيلة الرسائل المكتوبة من أسهل أنواع الحجز.
- 2- لا تقبل الشيكات السياحية الموقعة مسبقاً.
- 3- استعداد موظف الهاتف لتقديم الخدمات للضيوف.
- 4- استخدام مقص تقليم خاص أو سكين حاد عند قطف الأزهار.
- 5- اختبار تأثير مزيلات البقع على منطقة صغيرة من القماش.
- ب. ما هي الخدمات البريدية التي يؤديها قسم الاستعلامات ؟
- ج. أذكر أهم ميزات الموكيت والسجاد.
- د. وضح أسباب ابتكار الألياف الصناعية.
- هـ. ما هي أنواع المصابيح ؟
- (5 علامات)
- (4 علامات)
- (4 علامات)
- (4 علامات)
- (3 علامات)

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من أربعة أسئلة وعلى الطالب/ة أن يجيب عن سؤاليين منها

السؤال الرابع: (15 علامة)

- أ. وضح طرق تأكيد الحجز بخصوص الضيف. (4 علامات)
- ب. حدد المعلومات التي يشتمل عليها فتح حساب للنزيل . (4 علامات)
- ج. كيف يتعامل موظف الاستعلامات مع البريد المسجل المرسل للنزلاء؟ (4 علامات)
- د. ما هي الأمور التي يجب مراعاتها للإفادة المثلى من التصميم الداخلي؟ (3 علامات)

السؤال الخامس: (15 علامة)

- أ. ما هي تعليمات استخدام مكواة الرول ؟ (5 علامات)
- ب. كيف يتم الإجابة على الهاتف من قبل الموظف ؟ (3 علامات)
- ج . أذكر العملات المستخدمة في الفنادق. (7 علامات)

السؤال السادس: (15 علامة)

- أ. اشرح عن مرحلة ما قبل التسجيل . (4 علامات)
- ب. أذكر خمس أمثلة على المواقع والمعلومات العامة التي يجب أن يكون على علم بها موظف الاستعلامات. (5 علامات)
- ج. أذكر استخدامين لكل من : (6 علامات)
- النايلون، الحرير، الصوف

السؤال السابع: (15 علامة)

- أ. أذكر ميزات التسجيل الآلي . (4 علامات)
- ب. أذكر خمسة من الأمور التي يجب مراعاتها في توزيع اللوحات والصور في الفنادق. (5 علامات)
- ج. عرف الآتي : (علامتان)
- المراجعة الليلية، الرتبة
- د. عدد طرق تنسيق الأزهار . (4 علامات)

انتهت الأسئلة