



اليوم: الإثنين
التاريخ: 2022/ 08 / 15م
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الثانية- للعام 2022م

الفرع: الفندقية
المبحث: التدبير والاستقبال الفندقية
الورقة: -
الجلسة:

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

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (ثلاثة) أسئلة، وعلى المشترك 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. تحديد الغرف والأسعار المتوفرة تعتبر من مهمات:

أ) قسم الحجز ب) موظف الاستقبال ج) أمين الصندوق د) موظف الاستعلامات

2. التعامل مع المراسلات البريدية الخاصة بالضيف من مهام:

أ) قسم الحجز ب) قسم الاستقبال ج) قسم الاستعلامات د) أمين الصندوق

3. يمتاز الحجز بوساطة الهاتف:

أ) يوفر كم هائل من المعلومات عن الفندق ب) يتم بطريقة سلسلة وتفاعل إيجابي

ج) أسرع طرق الحجز د) يستخدم فيه طرق مراسلة

4. المرحلة الثالثة من مراحل عمل أمين الصندوق هي مرحلة:

أ) الوصول ب) المغادرة ج) ما قبل الوصول د) الإقامة

5. خطوة ضرورية عند دفع النزيل بالعملة المحلية يقوم بها أمين الصندوق هي:

أ) إستلام تنازل من الضيف ب) التأكد من صحة التوقيع

ج) عدّ النقد أمام النزيل بصوت واضح د) الاحتفاظ بالفاتورة الأصلية

6. يعمل المدقق الليلي سنة قبل استلامه التدقيق في :

أ) قسم الاستقبال ب) قسم الحجز ج) قسم المحاسبة د) قسم الخدمات في الفندق

7. الشخصية القوية والثقة بالنفس احدي سمات موظف:

أ) المطبخ ب) قاعة الطعام ج) الاستعلامات د) حمال الحقائب

8. الرسائل التي تسلم الى مراقب الدوام هي رسائل:

أ) خاصة بموظفين الفندق ب) خاصة بإدارة الفندق

ج) للضيوف المقيمين في الفندق د) لضيوف يمتلكون حجز مسبق

9. الرسائل التي توضع في ملف الحجز تخص الضيوف:

أ) الذين غادروا الفندق ب) الذين يمتلكون حجز مسبق

ج) الأشخاص غير المعروفين د) الضيوف المقيمين في الفندق

10. تشعرا الخطوط المتعرجة ب:

أ) الشموخ ب) السكون ج) الارتفاع د) راحة العين

11. نستخدم في تنسيق الأزهار غير المتناظر:

أ) إناء عميق ب) إناء قليل العمق ج) شبك تثبيت فقط د) إناء صغير الحجم

12. تؤخذ ارضيات الاخشاب الصلبة من خشب:

أ) السنديان ب) السويد الأبيض ج) الزيتون د) السرو

13 . إحدى ميزات الحرير:

أ) يمتص الرطوبة من الجو ب) رخيص الثمن ج) ناعم يتهدل بسهولة د) تزيد متانته عندما يبتل

14 . تنقع الملابس القطنية في:

أ) ماء حار مع خل ب) ماء وسط وملح ج) ماء ساخن د) ماء بارد

15 . نبدأ بكي الملابس:

أ) الصوفية ب) القطنية ج) الكتانية د) الثقيلة (المخل)

السؤال الثاني: (20 علامة)

- أ) اشرح عن الحجز الزائد. (4 علامات)
- ب) يقوم نظام النسخ الاحتياطي (Back Up) بعمل تقارير نهاية اليوم قبل تغيير التاريخ، أذكر هذه التقارير. (4 علامات)
- ج) اذكر أربعة من استخدامات الكتان. (4 علامات)
- د) عدد عناصر التصميم. (4 علامات)
- هـ) يصنف القطن الى رتب حسب أمور عدة، اذكرها. (4 علامات)

السؤال الثالث: (20 علامة)

- أ) عدد أنظمة الحجز في الفندق. (5 علامات)
- ب) ماهي ميزات الشيك السياحي؟ (3 علامات)
- ج) متى يقوم موظف الاستعلامات باستقبال الحجوزات للزبائن؟ (علامتان)
- د) أذكر خمسة من معايير السلامة عند تنظيف الأرضيات. (5 علامات)
- هـ) علل ما يلي: (5 علامات)
1. يجب تغيير ماء نقع الملابس القطنية إذا كانت فترة النقع 24 ساعة.
 2. لبس الحرير يبعث على الشعور بالدفع.
 3. يتم ربط جهاز المقسم مع وحدة الادخال عند موظف الحسابات.
 4. يترك الكاشير الأصل من دفتر الطلبات معه.
 5. عدم تعريض الملابس لأشعة الشمس الحامية أكثر من ثلاث ساعات.

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من (أربعة) أسئلة وعلى المشترك أن يجيب عن (سؤالين) منها فقط.

السؤال الرابع: (15 علامة)

- أ) عدد خمسة من مهمات قسم الحجوزات. (5 علامات)
- ب) اذكر أنواع بطاقات الائتمان . (3 علامات)
- ج) عرف التصميم. (علامتان)
- د) عدد خمسة من ميزات النايلون. (5 علامات)

السؤال الخامس: (15 علامة)

- (أ) أذكر ثلاث أمور تحدد علاقة امين الصندوق بقسم المحاسبة. (3 علامات)
- (ب) اذكر خمسة من المعدات المستخدمة في قسم الاستعلامات. (5 علامات)
- (ج) يمكنك استخدام مواد لإزالة بقع العرق اذكر مادتين منها. (علامتان)
- (د) اكتب المصطلح المناسب للعبارات التالية: (5 علامات)
1. علاقة الشيء بالشيء الاخر او علاقة الشيء بالكل.
 2. نوع من البلاط يصنع من الخزف المطلي بالصيني.
 3. ارضيات قليلة التكاليف تؤخذ من خشب الزان والسويد.
 4. يستخدم لتغطية الارضيات المعمارية الصلبة ينسج من الصوف والقطن يدويا او اليا.
 5. قطع ومنتجات تقوم الفنادق بوضعها لجذب النزلاء وتوفير سبل الراحة لهم.

السؤال السادس: (15 علامة)

- (أ) ما هي الخدمات التي تقوم ببيعها الوكالات الشاملة كوحدة واحدة؟ (3 علامات)
- (ب) عدد المعاملات المالية التي يجب القيام بها خلال دورة النزول في الفندق. (4 علامات)
- (ج) بين أهمية المصبغة الداخلية في الفندق. (4 علامات)
- (د) كيف يتصرف قسم الاستعلامات في الرسائل التالية؟ (4 علامات)
1. رسائل موجهة الى إدارة الفندق.
 2. رسائل خاصة بموظفين الفندق.
 3. رسائل لأشخاص غير معروفين.
 4. رسائل لضيوف غادرو الفندق

السؤال السابع: (15 علامة)

- (أ) عدد ثلاث من خطط الإقامة في الفنادق. (3 علامات)
- (ب) ما هي القسائم والنماذج التي تستخدم في المكاتب الامامية من قبل امين الصندوق؟ (5 علامات)
- (ج) تقسم الألوان وفق احساس الانسان الى أربع أنواع، اذكرها. (4 علامات)
- (د) ما هي عيوب البوليستر؟ (3 علامات)

انتهت الأسئلة