



اليوم: الاثنين
التاريخ: 19/06/2023م
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الأولى - لعام 2023م

الفرع: الفندقية
المبحث: التدبير والاستقبال الفندقية
امتحان الثانوية العامة والكفاءة المهنية

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

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (أربعة) أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عنها جميعاً.

السؤال الأول: (20 علامة)

يتكون هذا السؤال من (10) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، اختر البديل الصحيح، ثم انقله إلى دفتر الإجابة:

1- يتم التعامل مع الحجز الشخصي مباشرة من قبل قسم:

- المبيعات
- الحجوزات
- التسويق
- المشتريات

2- غرفة مع إفطار تتبع خطة الإقامة:

- القارية
- الأمريكية
- الأوروبية
- الأمريكية المعدلة

3- تخصص الفنادق أسعار خاصة بالشركات لاستضافة اجتماعاتهم ومؤتمراتهم ويطلق عليها اسم:

- Group Rate
- FIF-Rate
- Croprate-Rate
- Single Supplements

4- تسلم النسخة الصفراء من سند القبض لـ:

- النزول
- تبقى في دفتر سند القبض
- قسم الاستقبال
- قسم المحاسبة

5- عند تحويل المكالمة الى غرفة النزول لا يغلق الخط حتى يرن الهاتف:

- (8 رنات)
- (4 رنات)
- (6 رنات)
- (2 رنة)

6- يستلم الرسائل الخاصة بموظفي الفندق:

- مدير الفندق
- قسم الحجز
- مراقب الدوام
- قسم الاستقبال

7- تنسيق الازهار الدائري للمائدة يجب ان لا يزيد ارتفاعه عن:

- (30سم)
- (40سم)
- (35سم)
- (45سم)

8- ألوان تعطي شعور بالإثارة واللمعان:

- المضيئة
- الحارة
- الباردة
- الداكنة

9- احدى عيوب التنظيف الجاف:

- صعوبة الاستعمال
- يحتاج الى وقت طويل
- لا يزيل رائحة العرق بشكل تام
- يستعمل للأقمشة التي تغسل بالماء

10- تزال بقعة الدهان:

- حامض الليمون
- البنزين
- الخل
- محلول إزالة الألوان

السؤال الثانى: (20 علامة)

- أ. اذكر خمسة من مهام قسم الحجوزات. (5 علامات)
- ب. تمر الدورة المحاسبية للنزلاء بأربعة مراحل، اذكرها. (4 علامات)
- ج. حدد الجهة التي تسلم اليها الرسائل التالية. (4 علامات)
- (رسائل موجهة الى إدارة الفندق، رسائل الضيوف المقيمين في الفندق، رسائل لأشخاص غير معروفين، رسائل لضيوف يمتلكون حجز مسبق).
- د. لتحقق التوازن في أثاث الغرفة يجب مراعاة عدة أمور، أذكرها. (3 علامات)
- هـ. ما هي أهمية استخدام رموز ورسوم موحدة من قبل المصانع المنتجة للملابس. (4 علامات)

السؤال الثالث: (20 علامة)

- أ. تشمل إجراءات التسكين مجموعة من المراحل، أذكرها. (6 علامات)
- ب. أذكر مراحل عمل أمين الصندوق. (4 علامات)
- ج. يجب أن يتوفر في موظف الاستعلامات عدة صفات، أذكر ستة منها. (6 علامات)
- د. أذكر تأثير كل من الخطوط الآتية: (الرأسية، الأفقية، المتعرجة، المنحنية). (4 علامات)

السؤال الرابع: (20 علامة)

- أ. عرف المصطلحات الآتية: (الحجز الزائد، دورة النزول، النسيج، التصميم) (4 علامات)
- ب. يتم تسوية الحساب الخاص بالضيوف وفق عدة أمور، أذكرها. (6 علامات)
- ج. ما هي اهداف الرقابة الداخلية في الفنادق؟ (4 علامات)
- د. عدد ثلاثة من الاخطاء الشائعة في خدمة الايقاظ الصباحي. (3 علامات)
- هـ. ما هي عيوب التنظيف الجاف؟ (3 علامات)

القسم الثانى: يتكون هذا القسم من سؤالين وعلى المشترك أن يجيب عن سؤال واحد منها فقط.

السؤال الخامس: (20 علامة)

- أ. علل ما يأتي (5 علامات)
- 1- يجب ان تؤخذ أسباب إلغاء الحجز بعين الاعتبار من قبل قسم الحجوزات.
 - 2- ضرورة توخي الدقة والحذر أثناء تسجيل القيود الآلية.
 - 3- يجب التعامل مع البريد المسجل باهتمام كبير.
 - 4- تعد نباتات الزينة والزهور من أهم الوسائل لتجميل الفندق.
 - 5- ضرورة الابتعاد عن استخدام الكلور بكميات كبيرة.
- ب. وضح المقصود بتعديل الحجز. (5 علامات)
- ج. أذكر النماذج والقوائم التي تستخدم في قسم المكاتب الامامية من طرف أمين الصندوق. (5 علامات)
- د. عند تنسيق الازهار يجب مراعاة عدة أمور، أذكرها. (5 علامات)

السؤال السادس: (20 علامة)

- أ. قارن بين الحجز الفردي والحجز للمجموعات السياحية من حيث: (5 علامات)
- (نوع الحجز، طريقة التسجيل، سعر الغرفة، القسم المسؤول عن الحجز)
- ب. ماهي أسباب عدم تطابق تقرير حالة الغرف للإشراف الداخلي مع حالة الغرف لقسم الاستقبال. (3 علامات)
- ج. أذكر ستة من معايير السلامة العامة التي يجب مراعاتها عند القيام بتنظيف الارضيات. (6 علامات)
- د. عدد أنواع البقع، مع ذكر مثال على كل نوع. (6 علامات)

انتهت الأسئلة