



اليوم: الخميس
التاريخ: 10/08/2023م
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الثانية - 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- تجاوز عدد الحجوزات الفعلي لعدد الغرف المتوفرة في الفندق هو حجز:
 - مركزي
 - مباشر
 - شامل
 - زائد
- 2- الخطة الأوروبية للإقامة تشمل:
 - غرفة مع إفطار
 - غرفة فقط
 - نصف إقامة
 - إقامة كاملة
- 3- تقدم وكالات السياحة والسفر عروضاً بالأسعار وفقاً للموسم السياحي ويطلق عليها اسم:
 - Group Rate
 - FIF-Rate
 - Single Supplements
 - Croprate-Rate
- 4- النسخة الزهرية من سند القبض:
 - تسلم للنزيل
 - تسلم لقسم المحاسبة
 - تسلم لعدد الغرف المتوفرة في الفندق
 - تسلم لعدد الغرف المتوفرة في الفندق
- 5- يستلم الرسائل لضيوف لديهم حجز مسبق:
 - قسم الحجز
 - مراقب الدوام
 - قسم الاستقبال
 - مدير الفندق
- 6- يجب الرد على الهاتف قبل الرنة:
 - الثالثة
 - الخامسة
 - الرابعة
 - السادسة
- 7- الارضيات الزخرفية هي:
 - السجاد والموكيت
 - الخشب والكاوتشوك والفلين
 - الموزايكو والسيراميك
 - البلاط الاسمنتي والرخام
- 8- ألوان توجي بالقوة والفخامة:
 - الباردة
 - الحارة
 - الدافئة
 - الداكنة
- 9- نسيج له القدرة على الاحتفاظ بدرجة حرارة الجسم ومنع تسربها للخارج:
 - القطن
 - الكتان
 - الحرير
 - الصوف
- 10- تزال بقعة الدم:
 - الماء والملح
 - أكسيد الهيدروجين
 - البنزين
 - البوراكس

السؤال الثاني: (20 علامة)

- أ. أذكر ميزات الحجز بواسطة الهاتف. (5 علامات)
- ب. عدد سته من مهام أمين صندوق المكاتب الامامية وواجباته. (6 علامات)
- ج. يتوفر في قسم الاستعلامات عدة أجهزة، أذكر خمسة منها. (5 علامات)
- د. تقسم الألوان وفق إحساس الانسان الى أربعة أنواع، أذكرها. (4 علامات)

السؤال الثالث: (20 علامة)

- أ. ما هي وسائل الحجز المتبعة في الفنادق. (4 علامات)
- ب. اشرح كل من المراحل التالية للدورة المحاسبية:
(المراجعة الليلية، فتح الحساب) (4 علامات)
- ج. لتجنب الأخطاء في خدمة الايقاظ الصباحي عدة خطوات، أذكرها. (6 علامات)
- د. ما هي أهداف التصميم الداخلي. (3 علامات)
- هـ. أذكر إيجابيات التنظيف الجاف. (3 علامات)

السؤال الرابع: (20 علامة)

- أ. تشمل مرحلة ما قبل التسكين عدة خطوات، أذكرها. (4 علامات)
- ب. عرف المصطلحات الآتية:
(الحجز المباشر، العهدة النقدية، التوافق، الكاوتشوك، البقع). (5 علامات)
- ج. المعاملات المالية التي يتم القيام بها خلال دورة النزول في الفندق تتمثل في عدة جوانب، وضحها. (6 علامات)
- د. كيف يتم التعامل مع البرد المسجل للنزلاء؟ (3 علامات)
- هـ. أذكر الأدوات المساعدة في الكي. (علامتان)

القسم الثاني: 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- يتطلب التعامل مع المجموعات السياحية رعاية خاصة.
 - 2- ضرورة اعداد تقارير إحصائية مفصلة لتوضيح النقدية.
 - 3- خدمة الايقاظ الصباحي تحتاج الى دقة عند تنفيذها.
 - 4- تحرص معظم الفنادق على استخدام النحاسيات للتزيين وملئ الفراغات في المداخل.
 - 5- استخدام المصانع رموز ورسومات موحدة للأقمشة.
- ب. كيف يتم تأكيد الحجز من قبل الضيوف. (4 علامات)
- ج. تحدث عن ثلاثة من السجلات التي يتم التعامل بها مع الزبائن والموظفين. (6 علامات)
- د. أذكر خمسة من مكملات الديكور في الفنادق. (5 علامات)

السؤال السادس: (20 علامة)

(4 علامات)

أ. أذكر عيوب نظام التسجيل الشخصى الآلى.

(6 علامات)

ب. أذكر استخدامين لكل من:

(الحرير، الكتان، البولستر)

(4 علامات)

ج. هناك عدة طرق لتنسيق الازهار، أذكرها.

(6 علامات)

د. يقوم المراجع الليلي بإعداد تقارير عدة، أذكرها.

انتهت الأسئلة