



اليوم: السبت
التاريخ: 2025/07/05م
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الأولى لعام 2025 م

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

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

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

السؤال الأول: (20 علامة)

- أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. توفير شاغر لفترة زمنية محددة مقابل مبلغ مادي هو:
- التسكين - التسجيل - الحجز - العهدة النقدية
 2. خدمة الهاتف والطعام والشراب تسجل على حساب النزلاء الرئيسية في مرحلة:
- الوصول - الأشغال - ما قبل الوصول - المغادرة
 3. الرسائل التي يستلمها مراقب الدوام:
- خاصة بموظفين الفندق - موجهة إلى إدارة الفندق - الأشخاص غير معروفين - لضيوف يمتلكون حجز مسبق
- ب) كيف تتم عملية التسكين السريع للضيوف؟ (5 علامات)
- ج) ما هي استخدامات نسيج الكتان الطبيعي؟ (5 علامات)
- د) حدد الأمور الآتية: (4 علامات)
- ألوان تعطي شعور بالللمعان والاثارة.
 - ألوان تعطي شعور بالراحة والهدوء.
 - خطوط توشي بالارتفاع.
 - خطوط تعطي انطباع بالرشاقة والجمال.

السؤال الثاني: (20 علامة)

- أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. التربة السبعية هي اشكال ارضيات:
- الاخشاب اللينة - البلاط الاسمنتي - السجاد والموكيت - الباركيه
 2. تعرف بأنها قدرة الصوف على الاحتفاظ بدرجة حرارة الجسم:
- العزل الحراري - الجز - المرسرة - التعطين
 3. تقديم غرفة مجانية لشخصية مرموقة في المجتمع دعاية للفندق هو سعر:
- المجاملة - العائلي - الشركات - المنتجات
- ب) اذكر ميزة لكل من:
- الحجز بالحضور الشخصي.
- الحجز عبر الهاتف.
- ج) اذكر أسباب عدم تطابق تقرير حالة الغرف بين قسم الاستقبال وقسم الاشراف الداخلي. (4 علامات)
- د) عرف الموزايكو مع تحديد صفاته. (4 علامات)
- هـ) عدد النصائح التي يجب اخذها بعين الاعتبار عند غسل الملابس. (4 علامات)

السؤال الثالث: (20 علامة)

أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)

1. مصطلح يعبر عن الغرف المشغولة:

Occupied – Vacant – On Chang – Out Of Order –

2. الفواتير المعلقة غير المسجلة تتبع سجل:

– فواتير الموظفين – الرئيسى – النزلاء المقيمين – الضيوف غير المقيمين

3. خدمة النزلاء قبل وصول الفندق واثناء الإقامة وبعد المغادرة يقوم بها قسم:

– الحجز – الاستعلامات – الاستقبال – المحاسبة

ب) صحح ما تحته خط من العبارات الآتية: (4 علامات)

1. يسلم الموظف الرسائل الموجهة الى إدارة الفندق الى مراقب الدوام.

2. تكرار ايقاظ النزلاء يجب ان يكون خلال عشر دقائق من الموعد المحدد.

3. شاشات المراقبة هي جهاز ارسال واستقبال الرسائل بطريقة المسح الضوئي.

4. قسم الاستقبال هو القسم المخول باستلام ما يرد الى الفندق و النزلاء.

ج) كيف يمكن تحقيق التوافق؟ (5 علامات)

د) اذكر تعليمات استخدام مكواة الرول. (5 علامات)

السؤال الرابع: (20 علامة)

أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)

1. الألوان الداكنة تعطي شعور بالقوة وتستخدم لـ:

– إعطاء منظر جميل وجذاب – إضفاء الطابع الملوكي

– إعطاء الشعور بالراحة والهدوء – إعطاء شعور بالبرودة

2. إشارة المثلث الموجودة على بطاقات الملابس ترمز الى:

– التجفيف – الغسيل – التبييض – النشر

3. مطابقة حالة الغرف تعد احدى أعمال:

– قسم الاستقبال – قسم التدبير والطعام – المدقق الليلي – قسم الحجز

ب) بين ماذا يعني كل من أسعار الغرف الآتية في الفنادق. (4 علامات)

1. السعر التجاري.

2. سعر الشركات.

ج) علل ما يأتي: (5 علامات)

1. يجب مراعاة الرقم التسلسلي عند كتابة سند القبض للنزلاء.

2. تُخصص بعض الفنادق قسيمة المصروفات النثرية.

3. تُصرف الشيكات السياحية بسهولة.

د) وضح معنى الدورة المحاسبية للنزلاء وحدد المراحل التي تمر بها. (5 علامات)

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

السؤال الخامس: (20 علامة)

- أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. يتم الحجز عن طريق قسم المبيعات في:
 - المجموعات السياحية
 - عبر الهاتف
 - الفردي
 - عبر المواقع الالكترونية
 2. يجب ان يمر عليّة سنة في العمل في قسم الاستقبال كموظف قبل العمل ك:
 - مسؤول مكاتب امامية
 - امين صندوق
 - رئيس قسم الحجز
 - مدقق ليلي
 3. موظف يلعب دورا مهما في تحسين سمعة الفندق والترويج للخدمات فيه:
 - الاستعلامات
 - الهاتف
 - الحجز
 - الاستقبال
- ب) عرف المراجعة الليلية. (علامتان)
- ج) اذكر نوعين على كل من. (6 علامات)
- الارضيات المعمارية.
 - الارضيات الزخرفية.
 - الارضيات التجميلية.
- د) هناك عدة أمور يجب الانتباه اليها قبل كي الملابس، اذكرها. (6 علامات)

السؤال السادس: (20 علامة)

- أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. عنصر يولد الشعور بالهدوء والدقة داخل الغرفة:
 - الخطوط الافقية
 - الخطوط المنحنية
 - التوازن المتماثل
 - التوافق
 2. تزال بقعة الدم ب:
 - نقعها بالماء والملح
 - تدليكها بالأسيتون
 - نقعها بالبنزين
 - إضافة محلول البوراكس عليه
 3. يعتبر احدى الارضيات التجميلية:
 - الرجام
 - خشب الباركيه
 - الموزايكو
 - السجاد
- ب) اذكر خمسة من مهمات امين الصندوق. (5 علامات)
- ج) حدد ما يأتي : (5 علامات)
1. الإجابة على الهاتف اذا كان الاتصال داخلي.
 2. الإجابة على الهاتف اذا كان الاتصال من خارج الفندق.
 3. نبذة الصوت عند الرد على الهاتف.
- د) اذكر أربعة من الخطوات التي يجب القيام بها لتلافي الأخطاء في ايقاظ النزيل. (4 علامات)

انتهت الاسئلة