



اليوم: الخميس
التاريخ: 2025/08/14م
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الثانية لعام 2025 م

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)

أ) يتكون هذا الفرع من (3) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، انقل البديل الصحيح إلى دفتر الإجابة: (6 علامات)
1. اعداد تقارير الحجز من مهمات قسم:

- الاستقبال
- المحاسبة
- الاستعلامات
- الحجوزات

2. المرحلة الأخيرة من الدورة المحاسبية للنزلاء هي:

- اغلاق الحساب
- فتح ملف الحساب
- المراجعة الليلية
- تسجيل القيمة المالية

3. يقوم قسم الاستعلامات بـ:

- اعداد تقرير النزلاء
- تعديل حالات الغرف
- ايقاظ النزلاء وقت طلباتهم
- تحية النزلاء والترحيب بهم

(5 علامات)

(5 علامات)

(4 علامات)

ب) عدد أنظمة الحجز في الفنادق.

ج) عدد الأجهزة الموجودة في المصبغة.

د) اذكر عناصر التصميم.

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. يستخدم تنسيق الازهار غير المتناظر:

- في الصالات او على رف مرتفع
- على مائدة العشاء الرسمية
- على طاولة الطعام
- على طاولة الاجتماعات

2. الياف الاسبستوس:

- ذات اصل نباتي
- ذات اصل معدني
- من مواد نفطية
- من اصل كيميائي

3. يمتاز الحجز الفردي بـ:

- يتم عن طريق قسم المبيعات
- يقوم شخص بحجز لكل أعضاء المجموعة
- تباع الغرفة بأعلى سعر ممكن
- غالباً يكون الحجز مضمون

(علامتان)

ب) اكتب ميزة لكل من:

- الحجز بواسطة الرسائل المكتوبة.
- الحجز عن طريق المواقع الالكترونية.

(3 علامات)

(5 علامات)

(4 علامات)

ج) عدد أسباب الخصومات.

د) كيف تتم عملية صقل الارضيات.

هـ) اذكر ميزات الحرير الطبيعي.

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. التعامل مع المراسلات البريدية الخاصة بالضيف احدى مهام قسم:
 - الهاتف
 - الاستقبال
 - الاسعلامات
 - السكرتارية
 2. دورة النزىل فى الفندق تشمل جميع الأمور الآتية عدا:
 - سعر الغرفة
 - المظعم
 - العهدة النقدية
 - الهاتف
 3. يوضع عليها تعليمات تهم الزبائن والتنبيهات والاعلانات:
 - لوحة الإعلانات
 - شاشة المراقبة
 - بطاقة الحجز
 - بطاقة التعريف والدعاية
- (ب) صحح ما تحته خط من العبارات الآتية: (4 علامات)
1. يتابع رسائل الضيوف الذين غادروا الفندق موظف الهاتف.
 2. عند تحويل المكالمة على غرفة النزىل يجب الانتظار حتى يرن خمس رنات قبل اغلاق الخط.
 3. يتم الايقاظ الأول خلال عشر دقائق من الموعد المحدد.
 4. لوحة الإعلانات عبارة عن شاشة متلفة مبروطة بأجهزة تصوير موزعة على الفندق.
- (ج) ما هي الأمور التي يجب مراعاتها عند قطف الازهار؟ (5 علامات)
- (د) لماذا تم ابتكار الالياف الصناعية؟ (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. مادة تستخدم عازل للصوت:
 - الرخام
 - الموكيت
 - الكاوتشوك
 - الفلين
 2. تسخن طاولة الكي لدرجة الحرارة المناسبة للمماش فى المكواه:
 - البخارية
 - الضاغطة
 - الرول
 - العادية
 3. مرحلة تعرف بأنها تتبع العمليات الناتجة عن استخدام النزلاء خدمات الفندق وتسجيلها على حساباتهم:
 - الإشغال
 - المغادرة
 - الوصول
 - الحجز
- (ب) اذكر اربعة من ميزات الحجز الفردي. (4 علامات)
- (ج) عدد القسائم والنماذج التي تستخدم من طرف امين الصندوق. (5 علامات)
- (د) علل ما يأتي: (5 علامات)
1. قيام موظف الاستعلامات بدور موظف العلاقات العامة.
 2. يجب التعامل مع البريد المسجل باهتمام اكبر.
 3. خدمة الايقاظ الصباحي تحتاج الى دقة عند تنفيذها.

القسم الثاني: 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. الإقامة في الفندق حسب الخطة القارية يشمل توفير:

- غرفة مع إفطار
- غرفة مع إفطار ووجبة أخرى
- غرفة مع الوجبات الثلاث

2. مطابقة المفاتيح الموجودة على رف المفاتيح يقوم بها:

- امين الصندوق
- المدقق الليلي
- موظف الاستقبال
- رئيس قسم الاستقبال

3. القسم المخول باستلام كل ما يرد الى الفندق ونزلائه من بريد هو:

- الاستقبال
- الاستعلامات
- الحجز
- المكاتب الإدارية

ب) عرف العهدة النقدية.

ج) اذكر استخدام واحد لكل من:

- الموكيت
- الخطوط الأفقية
- الألوان المضيئة
- التنسيق الأفقي
- السيراميك
- الرخام

د) تتبع خطوات إزالة البقع عن الملابس الجلدية لإضافة اللمعة لها.

(علامتان)

(6 علامات)

(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. يعرف التناسب بأنه:

- علاقة الشيء بالشيء الآخر
- وحدة ترابط بين مجموعة الأشياء
- تكرار الخطوط والأشكال
- وضع الأشكال والألوان حول مركز واحد

2. بقعة تزال باستخدام قطعة مبللة بالببنزين:

- الصدأ
- الفاكهة
- الدهون
- العرق

3. تنسيق ازهار يوضع على مائدة الطعام هو:

- الأفقي
- المتناظر
- الدائري
- الرأسي

ب) عدد خمسة من طرق الدفع وتسوية الحساب.

ج) عرف دورة النزول وحدد الأمور التي تشملها.

د) اذكر أربعة من المعدات المستخدمة في قسم الاستعلامات.

(5 علامات)

(5 علامات)

(4 علامات)

انتهت الاسئلة