



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢٤ التكميلي

(وثيقة مكمية/محدود)

د س
١ : ٣٠مدة الامتحان: ٣٠ : ١
اليوم والتاريخ: الثلاثاء ٢٠٢٥/١/٧
رقم الجلوس:

رقم المبحث: 339

رقم النموذج: (١)

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي

الفرع: الفندقي والسياحي/خطة ٢٠١٩ فما بعد

اسم الطالب:

اختر رمز الإجابة الصحيحة في كل فقرة مما يأتي، ثم ظلل بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (ورقة القارئ الضوئي) فهو النموذج المعتمد (فقط) لاحتساب علامتك، علماً أن عدد الفقرات (٥٠)، وعدد الصفحات (٤).

١- تقييم أداء العاملين في قسم الاستعلامات من مهام:

(أ) مشرف وردية قسم الاستعلامات

(ب) مدير شؤون الموظفين

(ج) مشرف حاملي الأمتعة

(د) مدير قسم الاستعلامات

٢- يصدر تصريح خروج أمتعة الضيف من قبل:

(أ) البواب (ب) أمين الصندوق (ج) حامل الأمتعة (د) موظف الأمن

٣- يُطلق مصطلح الفواتير المُعلّقة غير المُسدّدة على:

(أ) الفواتير الرئيسية

(ب) فواتير الضيوف غير المقيمين

(ج) فواتير الموظفين

(د) فواتير الضيوف المقيمين

٤- عند اكتشاف خطأ في فاتورة الضيف بعد عملية التدقيق الليلي، فإن أمين الصندوق يستخدم لتعديل ذلك قسيمة:

(أ) تحويل الحساب (ب) خصم المسموحات (ج) تعديل الحساب (د) مصروفات نثرية

٥- المحافظة على نظافة منطقة التلغونات العامة في الفندق من مهام:

(أ) البواب (ب) المُنادي (ج) عامل المصعد (د) حامل الحقائب

٦- Bell Attendant هي إحدى الوظائف الرئيسية في قسم الاستعلامات، تعني:

(أ) البواب (ب) المراسلين الخارجيين (ج) المنادين (د) حاملي الحقائب

٧- تُسَلَّم الرسائل الخاصة بموظفي الفندق إلى:

(أ) سكرتارية الفندق (ب) مدير الاستعلامات (ج) مراقب الدوام (د) موظف المصعد

٨- يُرمز إلى نوع الإقامة الكاملة بالرمز:

(أ) HB (ب) FB (ج) COMP (د) FC

٩- يُطلق عالمياً على الإقامة شِبُه الكاملة مصطلح:

(أ) الخطة الأمريكية (ب) الخطة الأوروبية

(ج) الخطة الأمريكية المعدلة (د) الخطة الأوروبية المعدلة

الصفحة الثانية

١٠- يُصدِر أمين الصندوق عند دَفْعِهِ ثَمَنَ باقِيةِ وَرْدِ طَلْبِهَا أحدَ الضيُوفِ من خارجِ الفندُقِ:

(أ) سَنَدَ قبْض (ب) قسِمةِ مصروفاتِ نُثْريةِ (ج) سَنَدَ دفعِ (د) قسِمةِ تعديلِ الحسابِ

١١- الصفاتِ الآتِيةِ جميعُها تُعدُّ من الصفاتِ الشخصيةِ للعاملينِ في قسمِ الاستعلاماتِ، ما عدا:

(أ) القدرةُ على حلِّ المشكَلاتِ (ب) اللباقةُ في الحديثِ

(ج) الرغبةُ في مساعدةِ الضيُوفِ (د) الصدقُ والأمانةُ

١٢- تنظيفِ ممراتِ الطوابقِ من مسؤولية:

(أ) مُجهِّزِ العُرفِ (ب) عاملِ المصعدِ (ج) مشرفِ الطوابقِ (د) مسؤولِ مخزنِ الطوابقِ

١٣- كلُّ ما يأتي من الأماكنِ العامةِ في الفندُقِ، ما عدا:

(أ) المطاعمِ (ب) عُرفِ النومِ (ج) الصالاتِ (د) المصاعدِ

١٤- (STUDIO ROOM) مُسمًى لأحدِ أنواعِ الأجنحةِ الفندقيةِ، ويُقصدُ به:

(أ) الجناحِ العاديِ (ب) الجناحِ الملوكيِ (ج) الجناحِ الصغيرِ (د) الجناحِ الخاصِ

١٥- يُفضَّلُ استخدامِ الستائرِ ذاتِ الخطوطِ الطوليةِ إذا كانَ سقفُ الغرفةِ:

(أ) مُرتفعًا (ب) مكشوفًا (ج) مُنخفضًا (د) مُزينًا بالنقوشِ

١٦- العُمقُ المناسبُ لخزائنِ عُرفِ النومِ الفندقيةِ بالسنتيمترِ:

(أ) ٤٥ (ب) ٨٥ (ج) ٦٠ (د) ٧٠

١٧- من الأرضياتِ ثَبُّهُ الصَّلْبَةُ:

(أ) المطاطيةِ (ب) الزجاجيةِ (ج) الحَجَرِيَّةِ (د) الرخامِ

١٨- (TWIN ROOM) هي غرفةٌ مُزوَّدةٌ بسريرينِ مفردينِ قياسِ كلِّ منهما بالسنتيمترِ:

(أ) ٩٠×١٩٠ (ب) ١٠٠×١٩٠ (ج) ١٠٠×٢٠٠ (د) ٩٠×٢٠٠

١٩- الزجاجِ المستعملِ في واجهةِ الأبنيةِ بهدفِ تشتيتِ الضوءِ وحجبِ الرؤيةِ نسبيًا:

(أ) الشفافِ (ب) المُبَرَّرِ (ج) المُلوَّنِ (د) المُسلَّحِ

٢٠- الأداةُ المستخدمةُ في تنظيفِ أرضياتِ الفنيلِ:

(أ) المكنسةُ الناعمةُ (ب) المكنسةُ الخشنةُ (ج) فرشاةُ الفرَكِ (د) منفضةُ الريشِ

٢١- أهمُ تقريرِ من تقاريرِ عمليةِ التدقيقِ الليليِ:

(أ) المبيعاتِ اليوميةِ (ب) الأرصدةِ المرتفعةِ (ج) أسعارِ العُرفِ (د) المُديرِ/ الإدارةِ

٢٢- من الموظفينِ المعنيينِ باستلامِ جهازِ الاتصالِ اللاسلكيِ:

(أ) مُديرِ المطعمِ (ب) المندوبونِ الخارجيونِ (ج) موظفو المصبغةِ (د) المُديرِ المُناوبِ



الصفحة الثالثة

٢٣- كل ما يأتي من فوائد استخدام أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية، ما عدا:

- (أ) تحسين جودة الاتصال
(ب) تقليص مساحة قسم الهاتف
(ج) تخفيض عدد الموظفين
(د) زيادة تكلفة المكالمات

٢٤- كل ما يأتي من مزايا الشيكات السياحية، ما عدا:

- (أ) الأمان
(ب) سعر صرفها ثابت
(ج) سهولة التعامل بها
(د) مقبولة عالمياً
٢٥- فندق مُكوّن من (٤٠٠) غرفة منها (٢٦٠) غرفة مشغولة، بلغ إيراده في أحد الأيام (٥٩٨٠) ديناراً فبذلك يكون مُعدّل سعر الغرفة في ذلك اليوم بالدينار:

- (أ) ٢٣ (ب) ١٥ (ج) ٥١ (د) ٣٢

٢٦- أكثر النِسَب استخداماً في قسم الدوائر الأمامية المستخرجة من التقارير في أثناء عملية التدقيق الليلي:

- (أ) معدل سعر الغرفة (ب) نسبة الإشغال المزدوج (ج) نسبة الإشغال
(د) عدد ضيوف الفندق
٢٧- من مميزات آلات التصوير الحديثة:

- (أ) الضوضاء (ب) انخفاض الجودة (ج) ارتفاع السعر (د) سرعة النسخ

٢٨- يُحدّد عدد أجهزة أنظمة نقاط البيع الإضافية ومواقعها داخل الفندق تبعاً لعدة عوامل، منها:

- (أ) الموسم السياحي (ب) عدد الموظفين (ج) موقع الفندق (د) مُتطلّبات عملية الاتصال

٢٩- تشتمل أنظمة الترفيه الذاتي على كل ممّا يلي، ما عدا:

- (أ) مكتبة أقراص مدمجة
(ب) الرسائل الصوتية
(ج) قنوات موسيقية رقمية
(د) ألعاب الفيديو

٣٠- يظهر عدد الغرف المشغولة في الفنادق المنافسة ومجموعها في تقرير:

- (أ) الإدارة (ب) أسعار الغرف (ج) الجنسيات (د) نسبة الحصة الفعلية والتسويقية

٣١- من الأهداف الرئيسية التي تسعى إدارة المخازن لتحقيقها:

- (أ) تسويق الفندق (ب) ضمان تدفق المواد (ج) احتكار المواد (د) جذب موظفين أكفاء

٣٢- الألوان المُفضّلة للاستخدام في مطاعم الوجبات الجاهزة:

- (أ) الداكنة (ب) الساخنة (ج) الباردة (د) المُضيئة

٣٣- طفاية الحريق التي يكون محتواها رغوي تكون ذات لون:

- (أ) أسود (ب) أزرق (ج) أحمر (د) أبيض

٣٤- تُسمى عملية مقارنة الأرصدة الفعلية بالأرصدة الدفترية وما هو مُثبت في جهاز الحاسوب:

- (أ) مراقبة المخزون (ب) جرد المواد (ج) مسك السجلات (د) تسجيل المواد

٣٥- فرز المواد المُخزّنة ووضعها في مجموعة رئيسة يُسمى:

- (أ) توصيف المواد (ب) ترميز المواد (ج) تبويب المواد (د) ترقيم المواد

يتبع الصفحة الرابعة



الصفحة الرابعة

٣٦- كل ما يأتي من الأساليب التي تُستخدم لتوصيف المواد ما عدا التوصيف بـ:

(أ) العَيِّنَات (ب) الصِنْف (ج) العلامة التجارية (د) الكُتلة

٣٧- طلاء الغرفة كلها بلون واحد من الإجراءات التي تُراعى عند ترتيب أثاث الغرفة:

(أ) كبيرة الحجم (ب) صغيرة الحجم (ج) ذات السقف المُرتفع (د) ذات السقف المُنخفض

٣٨- كل ما يأتي من أنواع المخازن التي توجد في الفنادق، ما عدا مخزن:

(أ) الطابق الفرعي (ب) الأثاث (ج) الإدارة (د) القرطاسية

٣٩- يُرمز لنظام يُستخدم في المخازن ويعني "ما يدخل أولاً يخرج أولاً"

(أ) LIFO (ب) FIFO (ج) FEDEX (د) FCF

٤٠- المخزن الذي يُشرف عليه مدير المصبغة يُسمى مخزن:

(أ) آلات التنظيف (ب) الطابق الفرعي (ج) مواد التنظيف (د) البياضات

٤١- تُسمى الألوان التي تستخدم في الأماكن ذات الطابع الملوكي:

(أ) الداكنة (ب) الزاهية (ج) الباردة (د) الساخنة

● في الفقرات (٤٢-٥٠) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (x) أمام العبارة الخطأ، ثم ظلّل بشكل غامق الدائرة التي تُشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (الدائرة ذات الرمز (أ) للتعبير عن الصواب والدائرة ذات الرمز (ب) للتعبير عن الخطأ):

٤٢- () HOTEL VALET هي إحدى الوظائف الرئيسية في قسم الاستعلامات وتعني عامل المصعد.

٤٣- () الرمز المُتداول في الفنادق للغرفة تحت التصليح هو NR .

٤٤- () يُستخدم الزيت اللاقط للغبار عند تلميع الأرضيات.

٤٥- () الرمز المتداول في الفنادق لغرفة استخدام داخلي هو H.U .

٤٦- () يُعدّ موظف الاستعلامات من موظفي الزيّ الموحد.

٤٧- () يعمل نظام إقفال الأبواب السلكي عبر رنْبُ جميع أقفال أبواب عُرف الضيوف لاسلكيًا بلوحة تحكُّم.

٤٨- () NIGHT AUDITING مصطلح يقصد به التدقيق الليلي.

٤٩- () تُعدُّ بطاقات السَّحب DEBIT CARDS وسيلة دفع مضمونه للفندق.

٥٠- () أحد الإجراءات الواجب مراعاتها عند ترتيب الأثاث في الغرفة صغيرة الحجم استخدام قطع أثاث كبيرة.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

