



المنهاج القديم



إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢٦

(وثيقة معمية/معلومة)

د : س

مدة الامتحان: ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: السبت ٢٠٢٦/٧/١٨
رقم الجلوس:

رقم المبحث: 323

رقم النموذج: (١)

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية

الفرع: الفندقية والسياحية

اسم الطالب:

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

١- تُسمّى الغرفة المُزوّدة بسرير مزدوج يتسع لشخصين مقاسه 140 X 200 سم:

Triple Room (د) Double Room (ج) Single Room (ب) Twin Room (أ)

٢- يُرمز لغرفة الاستوديو (الجناح الصغير) بالرمز:

ST (أ) EX.SU (ب) RL.SU (ج) SU (د)

٣- قياس السرير المفرد في الغرفة الفندقية، هو:

120X200 مم (أ) 100X200 مم (ب) 140X180 سم (ج) 90X180 سم (د)

٤- الهدف من تزويد عربة الطوابق بإطار مطاطي جانبي:

(أ) سهولة الحركة (ب) منع احتكاكها بالجدران (ج) سهولة التحكم بها (د) منع الصدا

٥- عدد المرات التي يطرق بها مُجهز الغرف باب الغرفة قبل الدخول:

(أ) مرة واحدة (ب) مرتان (ج) ثلاث مرات (د) أربع مرات

٦- آخر خطوة يقوم بها مُجهز الغرف في أثناء تنظيف الممرّات:

(أ) مسح اللوحات الجدارية (ب) تنظيف فتحات التكييف

(ج) مسح أبواب المخارج (د) تنظيف منافض السجائر

٧- الزمن الذي توضع فيه قائمة طعام الإفطار بجانب السرير:

(أ) في أثناء الخدمة المسائية (ب) عند الطلب

(ج) في أثناء الخدمة الصباحية (د) الساعة الثانية فجراً

٨- تُسمى الصيانة التي تعمل على إزالة أسباب العطل للتجهيزات بالصيانة:

(أ) الوقائية (ب) العلاجية (ج) اليومية (د) الشهرية

٩- كلّ ما يأتي من المُميزات التي تُعطي السجاد قيمة أكبر، ما عدا:

(أ) ارتفاع الوبر (ب) جودة الصباغة (ج) مقاومة العفن (د) صناعة خيوطها من الكتان 100%

١٠- من الأمور الواجب مراعاتها عند وضع الستائر إذا تعدّدت النوافذ في أحد جدران الغرفة:

(أ) استخدام الستائر الطولية (ب) كساء الجدار كاملاً

(ج) استخدام الستائر المكشكشة (د) استخدام شكل خاص لكل نافذة

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

١١- من خصائص ألواح الجبس:

- (أ) خشن الملمس (ب) يعكس الأصوات (ج) قابل للحرق (د) يقاوم الرطوبة
- ١٢- البلاط الذي يُصنع من قطع الرُخام الصغيرة مع الإسمنت:

- (أ) السيراميك (ب) البورسلان (ج) الموزايكو (د) الجرانيت
- ١٣- الأداة المُستخدمة لطلي الأرضية بالمادة الشمعية عند تشميع الأرضيات:

- (أ) الشرشوبة (ب) المكينة الكهربائية (ج) المجرود (د) اللبادة
- ١٤- رغبة مُوظف الاستعلامات في مساعدة الضيوف وخدمتهم تُعدّ من صفاته:

- (أ) الشخصية (ب) الدينية (ج) المعرفية (د) العلمية
- ١٥- القسم المسؤول عن تقديم النشرات الخاصة عن الأماكن السياحية داخل البلد، هو:

- (أ) الاستقبال (ب) الاستعلامات (ج) حاملو الأمتعة (د) الحجز
- ١٦- القسم الذي تُحفظ فيه رسالة وصلت لأحد الضيوف الذين يملكون حجراً مُسبقاً ولم يَصل بعد:

- (أ) الاستعلامات (ب) الأمن (ج) الحجز (د) الاستقبال
- ١٧- تعني Page Attendant وهي إحدى الوظائف الرئيسة في قسم الاستعلامات:

- (أ) المُنادين (ب) المراسلين الخارجيين (ج) مندوبي الفندق (د) حاملي الأمتعة
- ١٨- تُنقل أمتعة الضيوف إلى غرفة أمانات الأمتعة عند رغبة الضيوف بذلك تُعدّ من مهام:

- (أ) مُشرف حاملي الأمتعة (ب) المُنادين (ج) حاملي الأمتعة (د) البواب
- ١٩- طَلَب سيارات التاكسي للضيوف عند طَلَبهم، من مهام:

- (أ) البواب (ب) المراسلين الخارجيين (ج) مُوظف الاصطفاف (د) مُوظفي الأمن
- ٢٠- يعني مصطلح Pay Master:

- (أ) سند الدّفع (ب) فواتير الضيوف غير المُقيمين (ج) تحويل الحساب (د) الفواتير الرئيسة للمجموعات السياحية

٢١- الاحتفاظ بأقل قدر من المواد في المخازن أحد الإجراءات المُتخذة لـ:

- (أ) استلام المواد (ب) توفير النفقات (ج) تسجيل المواد (د) الفحص والتفتيش
- ٢٢- تُقسّم عملية مراقبة المخزون إلى نوعين، هما:

- (أ) تحريرية وكتابية (ب) شفوية ونظرية (ج) تحريرية ونظرية (د) نظرية ومجهرية
- ٢٣- ضمان توافر المواد والأدوات خاصة في حال عدم توافرها في الأسواق تُعدّ مثلاً على:

- (أ) فوائد التخزين (ب) مراقبة المخزون (ج) جرد المواد (د) تسجيل المواد
- ٢٤- طريقة التوصيف الأكثر استخداماً عند شراء الآلات والأجهزة هي التوصيف:

- (أ) الشامل (ب) بالعلامة التجارية (ج) عن طريق الأداء (د) بالعينات
- ٢٥- استخدام حروف أو أرقام أو إشارات للدلالة على المواد المخزّنة هو تعريف:

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

الصفحة الثالثة

- ٢٦- "FIFO" هو اختصار لأحد الأنظمة المستخدمة في المخازن، ويعني:
- (أ) الداخل أولاً يخرج أولاً (ب) الداخل آخرًا يخرج أولاً (ج) الخارج أولاً يدخل أولاً (د) الداخل آخرًا يخرج آخرًا
- ٢٧- المخزن المُخصَّص لخرن قطع الأثاث المسحوبة من مرافق الفندق هو مخزن:
- (أ) الأثاث (ب) الطابق الفرعي (ج) البياضات (د) المفقودات والموجودات
- ٢٨- استخدام المرايا العاكسة يُعدّ من الإجراءات التي تُراعى عند ترتيب الأثاث في الغرفة:
- (أ) كبيرة الحجم (ب) صغيرة الحجم (ج) ذات السقف المرتفع (د) ذات السقف المنخفض
- ٢٩- الألوان التي تُستخدمها الفنادق والمستشفيات للإيحاء بالهدوء هي الألوان:
- (أ) الداكنة (ب) الباردة (ج) المضيئة (د) الساخنة
- ٣٠- كل البرمجيات الآتية تُستخدم في قسم التدبير الفندقي، ما عدا:
- (أ) نيوفل (ب) أماديوس (ج) فيدليبو (د) أوبرا
- ٣١- الحرائق التي تُستخدم بها طفاية الحريق ذات اللون الأسود والتي تحتوي على ديوكسيد الكربون هي حرائق:
- (أ) الكهرباء (ب) الأخشاب (ج) الغازات المشتعلة (د) الزيوت
- ٣٢- كل ما يأتي يُعدّ من فوائد الاتصال الداخلي بين أقسام الفندق باستخدام شبكة حاسوب داخلية، ما عدا:
- (أ) اختصار الوقت (ب) توفير المصاريف (ج) زيادة الجهد (د) تقليل الأخطاء
- ٣٣- استخدام مفاتيح التعنيم في غُرف النوم أحد الأمثلة على تقنية:
- (أ) المعلومات (ب) توفير الطاقة (ج) إطفاء الحريق (د) آلات التسجيل
- ٣٤- كل ما يأتي من المهام الرئيسة التي يقوم بها موظف قسم الدوائر الأمامية في أثناء إجراء عملية المغادرة للضيف، ما عدا:
- (أ) الانتهاء من إعداد الفاتورة (ب) تعديل معلومات حالة الغرفة وتحديثها (ج) إنشاء أو تعديل سجلات تاريخ الضيوف (د) طلب حاملي الأمتعة
- ٣٥- الخطوة الأخيرة التي يقوم بها موظف الدوائر الأمامية عند إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب لأحد الضيوف باستخدام الطريقة اليدوية:
- (أ) إغلاق حساب الضيف في الجورنال (ب) سؤال الضيف عن مدى رضاه عن خدمات الفندق (ج) التأكد من عدم وجود رسائل لم يستلمها الضيف (د) تسجيل عملية المغادرة في سجل القادمين والمغادرين
- ٣٦- كل ما يأتي من مميزات الشيكات السياحية، ما عدا:
- (أ) سهولة التعامل بها (ب) الأمان (ج) قبولها في معظم الدول (د) غير خاضعة للضريبة
- ٣٧- عند تحويل حساب الضيف إلى حساب طرف آخر لتسديده فإنّ الفاتورة تُحوّل من حساب الضيوف المُقيمين إلى حساب:
- (أ) الذمم المدينة (ب) الذمم الدائنة (ج) الضيوف المغادرين (د) الفواتير العاجلة
- ٣٨- الذي يُعدّ تقرير المدير / الإدارة:
- (أ) رئيس قسم الدوائر الأمامية (ب) المُدقّق الليلي (ج) السكرتاريا (د) قسم الاستعلامات

الصفحة الرابعة

٣٩- التقرير الذي يُمكن الحصول عليه من خلال قِسْمَة عدد الليالي المشغولة في الفندق على عدد الليالي المشغولة في الفنادق المُتنافسة جميعها، هو:

- (أ) نسبة حصّة الفندق الفعلية في السوق
(ب) نسبة الرّيح اليومية
(ج) نسبة الإشغال
(د) نسبة حصّة الفندق التسويقية في السوق

٤٠- أهمّ تقرير من تقارير عملية التدقيق الليلي هو تقرير:

- (أ) أسعار الغرف (ب) المبيعات اليومية (ج) الجنسيات (د) مبيعات الطعام والشراب

• ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (x) أمام العبارة الخطأ، ثمّ 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):

- ٤١- () يُرمز للإقامة التي يشتمل سعر الغرفة فيها على الوجبات الثلاثة بالرمز F B.
- ٤٢- () من أنواع الإقامة الرئيسية في الفندق الإقامة الشاملة.
- ٤٣- () المبلغ الإضافي الذي يدفعه أحد أفراد المجموعة السياحية عند رغبته في الإقامة في غرفة مفردة يُسمّى Room Rate.
- ٤٤- () الإقامة الكاملة هي من أنواع الإقامة في الفنادق وتُسمّى عالميًا بالخطّة الأمريكية.
- ٤٥- () سند الدّفع وثيقة يصدرها أمين الصندوق عند طلب أحد الضيوف دفع ثمن باقة ورد وإضافته إلى حسابه الرئيس.
- ٤٦- () السرعة من أسباب اعتماد الفنادق على استخدام الطابعات الليزرية.
- ٤٧- () من المعلومات التي يتأكد منها مُوظّف الدوائر الأمامية عند رغبة الضيف تسديد حسابه بوساطة بطاقة الاعتماد صلاحية البطاقة.
- ٤٨- () POS اختصار لأحد أنظمة الأجهزة الطرفية المُستخدمة في الفنادق ويعني أنظمة الحجز المركزية.
- ٤٩- () من مُميّزات أنظمة مُحاسبة الاتصالات الهاتفية، تسجيل المكالمات.
- ٥٠- () من فوائد أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية، تقليص تكلفة الصيانة.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

