

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

٣٠٣٧

٤٣

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٢ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محمود)

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية/المستوى الرابع
الفرع : الفندقية والسياحية (خطة جديدة)
مدة الامتحان : ٣٠ د
اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٠١٢/٠٧/٠٣

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥) ، علماً بأن عدد الصفحات (٢) .

السؤال الأول : (٢٨ علامة)

أ) يتكوّن هذا السؤال من (٨) فقرات ولكل فقرة أربعة بدائل ، واحد منها فقط صحيح ، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها : (١٦ علامة)

١- فندق يتكوّن من (٢٥٠) غرفة، فإذا كان عدد الغرف المشغولة (١٠٠) غرفة، فإن نسبة إشغاله اليومية تبلغ:
أ- ٢٠% ب- ٢٥% ج- ٤٠% د- ٤٥%

٢- المصطلح الأجنبي الذي يُطلق على تقرير أسعار الغرف هو:

أ- Room Rates Report ب- Market Share Report

ج- Nationalities Report د- High Balance Report

٣- " Departure Documents " مصطلح أجنبي يُطلق على وثائق:

أ- قبل الوصول. ب- الوصول. ج- الإشغال. د- المغادرة.

٤- الرمز المُستعمل لإدخال المبالغ المرتجعة للضيوف عند المغادرة هو:

أ- Amount ب- Refund ج- Payment د- Payout

٥- " إعطاء رقم لكل مادة تبدأ من الصفر أو الواحد، ثم تتسلسل حسب طريقة ترتيب المواد واستلامها " مفهوم يُطلق على النظام:

أ- الرقمي البسيط. ب- المُختلط البسيط. ج- الألوان. د- الهجائي البسيط.

٦- الألوان التي توهي للعين ببعض النفور وانعدام التناسق والذوق هي:

أ- الساخنة. ب- الزاهية. ج- المضينة. د- الداكنة.

٧- الطغايا ذات اللون الأزرق ومحتواها مسحوق تُستخدم لمكافحة حرائق:

أ- الزيوت. ب- الأخشاب. ج- السوائل. د- الكهرباء.

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانية

٨- احتواء المكان المراد تجهيزه بالأثاث على نقطة أساسية تلتفت لانتباه الزائر لحظة دخوله المكان وتجذبه إليها قبل غيرها " يُعرف بـ :

أ- التوازن. ب- التوافق. ج- التركيز. د- التنايع.

ب) علّل كلاً مما يأتي: (٦ علامات)

١- قيام المدقق الليلي بتوزيع تقارير على المديرين المعنيين والمالكين ورؤساء الأقسام للمختلفة في الفندق.

٢- تفضيل بعض الفنادق المتوسطة وصغيرة الحجم استخدام أجهزة التسجيل (التسكين) والمغادرة الذاتية.

٣- تنظيف النباتات وأوراقها بإسفنجة مبلّ بماء فاتر.

٤- تعليق السيوف القديمة داخل أطر زجاجية في الفندق.

ج) يقوم الموظف المسؤول في قسم الدوائر الأمامية بثلاث مهام رئيسة أثناء إجراء عملية المغادرة وتسوية الحساب لضيوف الفندق. حلّلها. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٤ علامة)

أ) تصدر شركة أمريكيان اكسبرس أربعة أنواع من البطاقات الائتمانية، عندها. (٤ علامات)

ب) تنحصر عمليات التدقيق الليلي في قسم الدوائر الأمامية بخمسة أمور، انكرها. (١٠ علامات)

السؤال الثالث: (١٨ علامة)

أ) هنالك معايير تُخطط لها إدارة الفندق قبل شراء الأجهزة والمعدات، اذكر ثلاثة منها. (٦ علامات)

ب) حدّد العيوب الأربعة للأنظمة شبه الآلية المستخدمة في قسم الدوائر الأمامية. (٨ علامات)

ج) تقسم أجهزة حجز المركزية من حيث طبيعة ارتباطها بنظام إدارة الفندق إلى قسمين، اذكرهما. (٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

أ) انكر ثلاثاً من فوائد التخزين. (٦ علامات)

ب) حدّد الطرائق الثلاث لتبويب المواد المستخدمة في المخزن. (٦ علامات)

السؤال الخامس: (١٨ علامة)

أ) هنالك خمس قواعد يجب الالتزام بها عند تنسيق الأزهار، انكرها. (١٠ علامات)

ب) حدّد أربعاً من فوائد الاتصال الداخلي بين الأقسام العاملة في الفندق. (٨ علامات)

(انتهت الأسئلة)

الإجابة النموذجية :

السؤال الأول (٢٨) علامة

١- علاقتان تتل إجابة صحيبية (١٦) علامة

٩١ ٧٦ ٥٥ ٧٦ + ٥٥ + ٧٦	١.٤.	ج	- ١
٦٥ ٥٨ ٧٦ - ٧٦	Room Rates Report	١	- ٢
١٣٥ ١٣٤ ٧٦ + ٧٦	المفارة	٥	- ٣
١٦٢ ٧٦	ReFund	٧	- ٤
٥٧ ٥٧ ٧٦ + ٧٦	رخصي بيبي	١	- ٥
٥٤ ٥٥ ٧٦ + ٧٦	الزاهية	٧	- ٦
١.٤ ٧٦	الكهرباء	٥	- ٧
٥٦ ٧٦	التركيبز	٤	- ٨

* * * * *
٧ (٦ علامات)

- ١- لم اجعها، واتخاذ القرارات، لأدارة، لتكيفية . علامتان ٤٣
- ٢- بهدف ضبط النفقات ، الاستغناء عن توظيف الوردية لليلية . علاقتان ١٣
- ٣- لأعادة الحيوية واللجان للأورات (علاقتان وألفظ) ٧٦
- ٤- تعبيراً عن عاداتنا وتقاليدنا الاصلية (علاقتان وألفظ) ٧٦

* * * * *
٣ (٦ علامتان) (كل إجابة صحيبية علامتان)

- ١- الأنتها من امداد فائيرة الضيف ومراجعة الرصيد النهائي ١١
- ٢- تعديل المعلومات المتعلقة بحالات الغرف وتكريرتها . ١٣

٣- انشاء سجلات تاريخ الضيوف (Guest History Record) أو كوديتها .

السؤال الثاني :- (١٤ علامة)

٢١ ص

٤ - (٤ علامات)

علامة لكل إجابة صحيحة

- ١. البطاقة الخضراء (Green Card) العمومي
- ٢. البطاقة الفضية (silver card)
- ٣. البطاقة الذهبية (Golden card)
- ٤. البطاقة البلاتينية (platinum card)

٢٢ ص

٥ - (١٠ علامات)

علامة لكل إجابة صحيحة

- ١- التحقق من كل المدفوعات المالية في حسابات لضيوف لمقيميه وغير لمقيميه .
- ٢- إعداد جميع حسابات قسم الإيرادات الإجمالية ومراكز البيع المختلفة في الفندق وإدارته بنيتا .
- ٣- تعديل حالات الغرف / وجبات الغرفوت بيه اسماها / التحقق من أعداد الغرف / اعدوا لبطاقات مالكي
- ٤- مراجعة صلاحيات البطاقات الائتمانية التي استخدمها لضيوف في دفع المبالغ المستحقة عليهم للفندق .
- ٥- إعداد التقارير التشغيلية والإدارية .

مالك
معام
الغرف

السؤال الثالث: (٨ اعلامة)

٩٥
٩٦
ص + ص

٤ - (٦ اعلامة)

- ١- تحديد الاحتياجات الخاصة بالخدمة .
- ٢- الشرائع من صحتهم وجوده به ، مع توفر خدمة الصيانة وقطع الغيار .
- ٣- سهولة تشغيل الجواز ، ولتقلص منية .
- ٤- قدرة الجواز على تحمل ضغط العمل .
- ٥- السعر مناسب للجواز ، الذي تسمح الميزانية المخصصة بشرائه .
- ٦- تعدد الاعمال التي ينفجرها الجواز الواحد .

١٢٨
١٢٩
ص + ص

٥ - (٨ اعلامة)

علاقتها مع كل اجهزة صميمة

- ١- صعوبة استخدام بعض الاجهزة نظرا لتقيد كل من ضوابط تشغيلها وتقلص على اليد .
- ٢- تعذر ربط هذه الاجهزة باجهزة اخرى نظرا لعدم ملائمة انظمة اوثقة الاجهزة الاخرى .
- ٣- الحاجة الى الصيانة المستمرة نظرا لتقلص اعمارها .
- ٤- يتلغف الماربي من هذه الآلة لثمنه من النظام اليدوي نظرا لارتفاع اسعارها وسهولة صيانتها .
- ٥- الحاجة الى عقد الصيانة التدرجية للموظفين لغاية اتمام استخدامهم .

١٤٤
ص

٥ - (٤ اعلامة)

علاقتها مع كل اجهزة صميمة

- ١- نظام الجوز ذو الاتجاه الواحد (البيط) (one-way CRS (Simplex)
- ٢- نظام الجوز ذو الاتجاهين (المزدوج) (Two-way CRS (Duplex)

السؤال الرابع :- (١٤ علامة)

١٨
ص

٢- (٦ علامات)

أي ثلاث نقاط يدرها الطالب يأخذ العلامة الكاملة

١- توفير كمية الموارد اللازمة باستقرار في حال زيادة حجم العمل

٢- ضمان توفير الموارد والإدراج ، فإضافة في حال عدم توافرها في الأوساط

٣- شراء كميات كبيرة من المواد والإدراج في حال توافرها بالأوساط بأسعار معينة

٤- التخزين الجيد ، حفاظاً على الموارد من التلف والضياع والسرقة .

٢٥
ص

٣- (٦ علامات)

علامة لكل إجابة صحيحة

١- التوزيع حسب الحجم

٢- التوزيع حسب التكلفة

٣- التوزيع حسب طبيعة الموارد

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الخامس :- (١٨ علامة)

٦٣
ص

٢ - (١٠ علامة)

علامة لكل اجابة صحيحة .

- ١- تناسب الأزهار - الألوان وأشكالها مع حجم الجذع أو الزهرة وشكله ولونه .
- ٢- = = = مع المعاني أو المناسبة المختارة .
- ٣- عدم حلق الزهرة بالأزهار .
- ٤- تجنب تقاطع سيقان الأزهار - مع بعض الجذور .
- ٥- ترتيب الأزهار وتنسيقها في الوعاء أو الزهرة بحيث لا يغطي بعضها بعضاً .

١١٤
ص

٥ - (٨ علامة)

أي أربع نقاط يذکرها الطالب يأخذ علامة كاملة .

- ١- اختيار الوقت اذا اصبحت الحديقة تنقل بسرعة باستعمال وسائل الرياشات الحديثة مما ساعد على تسريح الحشائش المقدمة للزبانة وأسهم في نيل رضاهم .
- ٢- تقليل الجهد المبذول في تقليم الحشائش وعدم الحاجة للتقليل منها بأكملها لأصلاً .
- ٣- التقليل من الأظفار المحتملة من طرفية توتيرة الحشائش ومنها زهورها ودهن تقصيرها او زيارتها مما ساعد على تنقية الأعمال المطلوبة حسب المعايير المستحقة .
- ٤- توفير المعارين ، اذا اردت ارضعها - الوقت والجهد يؤدي التوفير للأموال وزيادة ارباح المزارع .
- ٥- تنمية الشعور بالأمن والطمأنينة لدى الزبانة جدار استخدام الغلة الكريمة .
- ٦- سلامة عامة المستوردة ، دقيقة هندسية الأمان ، والبطاقات المخزنة لغرض الإبلاغ عنها .