

بسم الله الرحمن الرحيم



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

٣	٣	-
<	٥	٥

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الشتوية

المبحث : الدوائر الأمنية والتدبير الفندقية / م٤
الفرع : الفندقية والسياحي (خطة جديدة)
مدة الامتحان : ٣٠ د / ١
اليوم والتاريخ : الاثنين ٣١ / ١٢ / ٢٠١٢

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

السؤال الأول : (٢٠ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (١٠) فقرات ، لكل فقرة أربعة بدائل ، واحد منها فقط صحيح . انقل على دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب .

١- الإثبات المعتمد في حال تحويل حساب الضيف إلى آخر لتسديده :

أ (بطاقة الائتمان . ب) بطاقة السحب . ج) رسالة التغطية . د) توقيع الضيف .

٢- تقرير نسبة الحصة الفعلية والتسويقية في السوق يُظهر أحد المعلومات الآتية :

أ (عدد الغرف المشغولة في الفنادق ومجموعها . ب) عدد الغرف المشغولة والمتاحة في الفندق .

ج) أرقام الغرف المشغولة وأعداد الأشخاص فيها . د) أسماء الضيوف المقيمين وجنسياتهم .

٣- فندق يحتوي (٣٥٠) غرفة متاحة ، مؤجر منها (٧٠) غرفة مشغولة ، فإن نسبة الإشغال :

أ (١٨ % ب) ٢٠ % ج) ٢٤ % د) ٤٦ %

٤- (Scanner) مصطلح أجنبي يطلق على جهاز :

أ (قارئ البطاقات . ب) الاتصال اللاسلكي . ج) استخراج الفواتير . د) الماسح الضوئي .

٥- يشير اللون الأبيض على لوحة الغرف الكهربائية أن الغرفة :

أ (فارغة . ب) مشغولة . ج) محجوزة . د) مغادرة .

٦- يقوم موظف الاستقبال بوضع نسخة من شريحة الوصول في لوحة :

أ (الصندوق . ب) الاستعلامات . ج) الغرف . د) المقسم .

٧- يقع مخزن البياضات الرئيسي في منطقة متوسطة بين قسمي :

أ (المستودع والمصبغة . ب) التدبير الفندقية والمصبغة .

ج) المستودع والمطعم . د) التدبير الفندقية والطوابق .

٨- يوحى دهان السقف بلون فاتح ، والجدران بلون قاتم أن الغرفة :

أ (ذات سقف مرتفع . ب) ذات سقف منخفض . ج) كبيرة الحجم . د) صغيرة الحجم .

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

٩- نوع الخط الذي يوحي بدوام الحركة والمرونة:

أ (الحلزوني). ب) المتموج. ج) المنكسر. د (المستقيم).

١٠- تُستخدم طفايات الحريق ذات اللون الأسود لمكافحة حرائق:

أ (الغازات). ب) الأخشاب. ج) الزيوت. د (الكهرباء).

السؤال الثاني: (١٩ علامة)

أ (علّل كلاً مما يأتي:

(٧ علامات)

- ١- أهمية تقرير أسعار الغرف لقسمي الدوائر الأمامية والمبيعات عند هيكلته حسب المواسم.
- ٢- اعتماد إدارة الفندق تقرير المبيعات اليومية كأهم تقارير عملية التدقيق الليلي.
- ٣- إخراج بعض الفنادق غرف الضيافة ضمن عدد الغرف المشغولة .
- ٤- اهتمام إدارة المخازن في توصيف المواد وتبويبها وترميزها.
- ٥- استخدام الألوان للباردة في طلاء الفنادق والمستشفيات.
- ٦- استعمال الأوعية ذات الثقوب السفلية لزراعة النباتات الداخلية.

ب) وضّح المقصود بكل مما يأتي:

(١٢ علامة)

- ١- التدريب المتقاطع.
- ٢- طريقة الدفع المشتركة.
- ٣- واجهات التواصل التفاعلية.
- ٤- رمز العملية.
- ٥- تقنية المعلومات.
- ٦- سجل المفقودات والموجودات.

السؤال الثالث: (١٩ علامة)

أ (* تتحصر عمليات التدقيق المالي في قسم الدوائر الأمامية بخمسة أمور* . انكرها .

(١٠ علامات)

ب) حدّد خمس جهات مستفيدة من الإحصائيات الفندقية.

(٥ علامات)

ج) عند أربع مزايا توفرها الطابعات الليزرية الحديثة في الفنادق.

(٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٦ علامة)

أ (عند أربعة إجراءات عملية يقوم بها محاسب الدوائر الأمامية عند مغادرة الضيف للفندق.

(٨ علامات)

ب) اذكر خطوات عملية جرد المواد وفق سياسة الجرد المتبعة في الفندق.

(٨ علامات)

السؤال الخامس: (١٦ علامة)

أ (حدّد العناصر الستة للتصميم الداخلي للفندق.

(٦ علامات)

ب) استنتج أربع فوائد تجنبها الفنادق من تعليق الصور واللوحات في أرجاء الفندق.

(٤ علامات)

ج) ' تحقق إدارة الفندق من استخدام تقنية الإنذار وإطفاء الحريق فوائد عدة* . اذكر ثلاثاً منها.

(٦ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



المبحث : الدوائر الامامية والتدبير الفندقي / ٤٢
الفرع : الفندقي والسياحي

الإجابة النموذجية :

السؤال الأول : (٥ علامة)

(علامة لكل إجابة صحيحة)

رقم الصفحة
في الكتاب

٥٥	١ -	د	رسالة التخطيط
٥٣	٢ -	م	عدد الغرف المشغولة في الفنادق ومجموعها
٥٥	٣ -	ب	١٠٪
٥٥-٥٦-٥٧	٤ -	س	الملاحم الصوتي
٥٥	٥ -	م	تأريخه
٥٥	٦ -	م	الغرف
٥٥	٧ -	ب	التدبير الفندقي والمصيفة
٥٩	٨ -	س	صفحة الجسيم
٥٥	٩ -	ب	المستودع
٥٥	١٠ -	م	الغازات

رقم الصفحة في الكتاب	
	السؤال الثاني :- (١٩ علامة)
	٢- (٧ علامات)
	(علامة لكل إجابة صحيحة)
٧٦ ص	١- لأضياء أكثر إضاءة - هاذبية للعتيف . علامه
٧٥ ص	٢- لأنه يمتص الحرارة أما العنبره فيجذب . علامه
٧٤ ص	٣- لتظهر تأثير عرق العنبره في تعديل حرارة العنبره . علامه
٧٢ ص	٤- لتسهيل تمييز بعضه من بعض وفردا وتداولها بالخرنم علامه
٧١ ص	٥- للاختيار بالهدوء والراحة (١٩ علامة)
٧٠ ص	٦- لسهولة التخلص منه الماء الزائد عنه حاجته للنبتة . علامه
	٥- (١٢ علامة) علامه لكل إجابة صحيحة
٧١ ص	١- تدريب المربي عليه كما ادر جميع الامم المتعلقة بدائمة معينة او التزمه واداء العنبره
٧٠ ص	٢- يقيم العنبره به في جزومه فالتورته نقلاً من جزوه الاخر بوساطة بطانة اسفله او
	تدريب كسب اعداد لشواح من مراعاة وجود رسالته تغذية لتتمه ذلك
٦٩ ص	٣- هو أجهزة إلكترونية منفصلة تعمل بالتيار متصلة بخلية من الترانزستور والتعاقد مع
	مكونات نظام الإلكتروني آخر مثل نظام ادوات اسفله
٦٨ ص	٤- رمز يستعمل للدلالة على نوعه محدود من القواسم او الاقسام أو كذا في ترتيبه مع
	العرف والله يفرح يدرياً ويستعمل لادخال فوائدهم ليعرفوا بالتحقق بالعلمه فوائدهم
	تدريجاً لغزاً ، بل بالمرتبعة ، وباللغ المرصدة له لغز
٦٧ ص	٥- مجموعته برمجيات تستخدم في الحاسوب ، وتعمل على حفظ المعلومات لوجه بالتحقق
	بالدارة من التبريد العنبره وتتحقق منه ليعلمه عليه برمجية فيديو ، نوفل ادره ،
	وقد شاع استخدام عالمياً تقراً لشواهد اسفله بالاضافة لتدريبه ليعرفه بالتحقق
٦٦ ص	٦- يحتمل هذا السجل من البيانات المتعلقة بالمتقدرات من العنبره داخل العنبره من اسفله
	انما رجع كالمطامير وغيرها .

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الثالث :- (19 علامة)

٢٢
٥٥

١ - (١٠ أعلام)

(علامة لكل إجابة صحيحة)

١- ليتمتع من كل المدفوع المبالغ الأرباح لصندوق التقدير وتوزيعه

٢- لإعداد جميع حسابات قسم إمداد لإقامة مراكز البيع والتوزيع والإدارة

٣- تحديد مال لا الغرض بها الزود به أسعارها

٤- مراجعة حسابات الجاهل لا شطانية ليح استمدد اعينوا في دفع المبالغ المستحقة عليهم

٥- إعداد التقارير التشغيلية والإدارية .

٢٥
٥٥

٥ - (٥ أعلام)

(أي علم ناقص يتركها الطالب يأخذ العلامة الكاملة)

١- إدارة لغذره ٢- المالكوه ٣- استنروه

٤- الفنادره الممانه ٥- المرفضه ٦- الجاهل الحلوويه

٢٧
٥٥

٥ - (٤ أعلام)

(علامة لكل إجابة صحيحة)

١- سرعته

٢- دقة طباعته

٣- اتقافها صوتها تقاربه بغير عامه الجاهل

٤- امتدال أسعارها في معظم الموضوعه

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع (١٦ علامة)

١٢٧
٧٣

٤ - (٨ علامات)

« اي أربع نقاط يتركها الطالب ياخذ العلامة كاملة »

١- تمييز خاتمة الضيف وتقديمه للمراحملة

٢- استخدام قيمة الفاقوم واستادامه فعاشر لفرضه لفضي

٣- تدويح الضيف وتسلمه أي مقلدات فاصه له

٤- إعلام متى التدبير الفذ في بقا دوح الضيف

٥- تدوير معلومة الضيف في سجالات المغاوير

٦- رفع شريفة لوصول وسحب لبقا قه - تسجيل وصفك حسب ما يري الضيف

١٧
٧٥

٥ - (٨ علامات)

(علاماته لكل اجابة صحيحة)

١- مقارنة الأربعة الفعلية بالأربعة لفرقية

٢- مقارنه الأربعة السابقة مع المعلومات المنبثقة بجزء كما سوب

٣- المقارنه مع ما هو موجود فعلا في المنارة

٤- يوم ، اسبوع ، شهر ، دورى وفد سياتي الفندم

رقم الصفحة في الكتاب	
٥٧٥٧٥٦ ٧٧	السؤال الثاني من : (١٦ علامة)
	٢ - (٦ علامات)
	(علامة لكل إجابة صحيحة)
	١ - التراكيز ٢ - التوافق ٣ - التوازن
	٤ - إنتاج أو إنتاج ٥ - التناح ٦ - الإيقاع والتكرار
٨٣ ٧٢	٥ - (٤ علامات)
	((علامة لكل إجابة صحيحة))
	١ - اضئار لمسة جمالية كما مراد
	٢ - استقطاب الضيوف وترتيبهم في الكؤات لكي يعيدك القدره
	٣ - اطار لعينه الضيوف بالراصة من كيوية
	٤ - تعريف الضيوف بالامانة بعينه والاثنية
١٠٣ ٩٢	ج - (٦ علامات)
	(علامة لكل إجابة صحيحة)
	٤ - تعريف الأمانه والسلامة العامة لزبائنك
	٣ - حماية متللك
	٣ - حماية الموظف من أخطار الحريرة