



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة السياحة والضيافة
إدارة المعلومات والإعلام
قسم المعلومات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية / محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١
اليوم والتاريخ: الاثنين ٢٠١٧/١/٩

المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي / المستوى الرابع
الفرع : الفندقي والسياحي

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

السؤال الأول: (٢٢ علامة)

أ) عند طرائق الدفع الأربع التي يمكن للضيف تسديد حسابها من خلالها. (٨ علامات)

ب) وضح الأمور الأربعة الواجب على المدقق الليلي التأكد منها عند عدم مطابقة السعر المعروف للسعر الرسمي المعلن. (٨ علامات)

ج) " من نتائج عملية التدقيق الليلي للحسابات عدم اتوازن " ، بين ثلاثة من الإجراءات التي يقوم بها المدقق الليلي في هذه الحالة. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٦ علامة)

أ) اذكر خمسة من المعايير الواجب مراعاتها عند التخطيط لشراء الأجهزة والمعدات للفندق. (١٠ علامات)

ب) اذكر وثائق المغادرة الثلاث الرئيسة التي يصدرها قسم الدوائر الأمامية. (٦ علامات)

السؤال الثالث: (١٢ علامة)

أ) عدّد أربعاً من الوظائف التي تُنفَّذ من خلال نظام إدارة الفنادق في قسم الدوائر الأمامية. (٨ علامات)

ب) سمّ أربعة من الأماكن التي توضع فيها أجهزة أنظمة نقاط البيع في الفندق. (٤ علامات)

الصفحة الثانية

السؤال الرابع: (١٨ علامة)

- أ) عدّد الأساليب الخمسة المتبعة لتصنيف المواد المخزنة في الفندق. (٥ علامات)
- ب) سمّ خمسة من أنواع المخازن الموجودة في الفندق. (٥ علامات)
- ج) عدّد الطرائق الأربعة المتبعة لتنسيق الأزهار. (٨ علامات)

السؤال الخامس: (٢٢ علامة)

- أ) اذكر الأمور الثلاثة الواجب مراعاتها في عملية التصميم الداخلي المتعلقة بالأشكال والحجوم. (٦ علامات)
- ب) عدّد ثلاثة أسباب لوضع الصور واللوحات في أرجاء الفندق. (٦ علامات)
- ج) اذكر الفوائد الخمس لوجود نظام اتصال داخلي يعتمد على شبكة حاسوب داخلية بين أقسام الفندق. (١٠ علامات)

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



المبحث : الدوائر الأمامية والتدبير الفردي / ٤٢

مدة الامتحان : ٣٠ : ٣٥

الفرع : الفردي والسياسي

التاريخ : ١١٩ / ١٧

اجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الأول ٢٢ علامة

١٦-١١

٨ علامات

- ١- الدفع التقديري
- ٢- تحويل حساب الضيف

٣٨

٨ علامات

- ١- اشتغال الفرقة عند أخذ أفراد المجموعة بسياسة زبدي كانت الممنوعه سراً فاما
- ٢- فتح الضيف فمضاً فاما
- ٣- عدول أفراد الفرقة براميات الضيوف
- ٤- ملاحظة نموذج مضيانه

٢٣

٦ علامات

٣ نقاط

- ١- مراجع المرات المالية صيغها
- ٢- مراجع الكسوفات المالية الواردة من الأقسام الخدمية
- ٣- مراجع مخصصات المصارف الخدمية
- ٤- مراجع الإقطاعات والاعتمادات
- ٥- الملاحظات المالية
- ٦- مراجع الأقطاعات

رقم الصفحة في الكتاب	المسؤول الثاني ١٦ علامة
٩٦-٩٥	١٠ علامات
	١- تحديد رلائحاتها الخاصة بالفترة
	٢- الشراء من وكالات مع ثوب مع قوض قد من الصيانة وتطوع الضيل
	٣- سهولة تشغيل الجهاز والتحكم به .
	٤- قدرة الجهاز على تحمل ضغط العمل .
	٥- اسم الخاسب للجهاز ، الذي يتبع الميزانية المخفضة ^{لشراوة}
	٦- تصد الأعمال التي يجرها الجهاز الواحد .
١٢٥	٦ علامات
	١- فائورة حاب الرضف بالاكتر ونبه الرضف
	٢- شرايح رطافان الأتجانا (سترايح الدمو)
	اليدية دار الكتر ونبه
	٣- ملن تار سئخ إقاعة الرضف

رقم الصفحة في الكتاب	
١٢٦	<p>السؤال الثالث ١٢ علامة</p> <p>P - ٨ علامات</p>
	<p>١- تنظيم راجم كبير بأسماء الفرفر وتشمل أنواعها و التواريخ التي تليها الحيز ضالها، والمصنوعات التي تمنح ٢- عرض الفرفر، المتوافرة وأسعارها، دره عام، أقواله، وتاريخها ٣- تسويق قفاصيل صيوانات الضيوف (الفردية والجماعية) ٤- المنفعة من ضيار الفرفر المناسبة للضياف عند وصوله أو قبله ٥- تسهيل عملية التسجيل (التسجيلية) ٦- المحافظة على سجلات بيانات الضيوف وتدريبها باستمرار ٧- قبول البالغ النقدي (أامله أو مزيكية) ٨- متابعة بيانات الضيوف الكموله أو عند أصدى الشركات أو الشركات الأخرى.</p>
١٤٣	<p>C - ٤ علامات</p> <p>١- المطاعم ٢- العائلات والمقاهي ٣- خدمة الفرفر ٤- مجال بيع الصاايا ٥- سبله السياحة والنادية الصحي ٦- مجال تأجير المقارمات الرياضية ٧- أكشاك (مجال) الباصات</p>

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الرابع ١٨ علامة
٣٣-٣٤	<p>١- التوصيف الشامل ٢- التوصيف بالعلامة التجارية</p> <p>٣- التوصيف عن طريق الزداد</p> <p>٤- التوصيف الربيعة أو الضيق</p> <p>٥- التوصيف بالصينيات</p>
٣٧-٤٠	<p>١- مخزن الطابق الفرعي ٢- مخزن الأثاث</p> <p>٣- مخزن مواد التغليف ٤- مخزن الفرطاسية والتمفلات</p> <p>٥- مخزن البياضات ٦- مخزن آلات التغليف</p> <p>٧- مخزن المفقودات والكومودات</p>
٦٤-٦٥	<p>١- التسمية الدائري</p> <p>٢- التسمية المثلث</p> <p>٣- التسمية الألفي</p> <p>٤- التسمية الحمر</p>

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الخامس ٢٢ علامته

٤٩

٦ علامات

١- تجنب وضع قطع الأثاث الكبيرة والطويلة في

الفرف صغيرة الحجم

٢- قوضي قطع الأثاث الكبيرة داخل الفرف وعدم

تجديدها لتفادي التوازن

٣- وضع قطع الأثاث الصغيرة في الفرف الصغيرة وبمساحة

الأثاث الكبير

٦ علامات

١- اختيار لوحة جارية

٨٣

٢- منح الزبون شعوراً بالراحة

٣- استئنة لحاسب الزبائن وتدريبهم بأمدد الخدم في الفرف

لقد بها الفترت

٤- وسيلة لتوضيح وجبات الزبائن

١١٢

١٠ علامات

١- إفتتاح الوقت وترويج الخدم في الزبائن

٢- تقليل الجهد البدني لنقل الملوحة

٣- التقليل من الأخطاء الجارية من طرفية توشق المولويات

٤- توفير المهارت من خلال توثيق الوقت داخل الفرف

٥- تنمية المشاعر بالأدمن والطايبين في الزبائن