



الجمهورية الأردنية الهاشمية

وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة

t r o l

٢  
٣

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٠ / الدورة الشتوية  
(وثيقة محمية/محدود)

د س

مدة الامتحان : ١ : ١٥

اليوم والتاريخ : الأربعاء ٢٠١٠/١/١٣

المبحث : التدبير والاستقبال الفندقى / المستوى الثالث

الفرع : الفندقى والسياحى

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

السؤال الأول: (١٠ علامات)

يتكون هذا السؤال من (٥) فقرات، لكل فقرة أربع إجابات، واحدة منها فقط صحيحة، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب:

١- المصطلح الأجنبي ( Drip dry ) والمستخدم على الرقاع المثبته بالمنسوجات والملابس يعني أنه :  
(أ) ينشر على سطح مستوٍ مغطى ببشكير . (ب) لا يمكن نشره على سطح مستوٍ مغطى ببشكير .

(ج) يُعلق على الحبل دون أن يعصر ويكوى . (د) يُعلق على الحبل ويعصر ويكوى .

٢- أحد الألياف الطبيعية والذي يتميز بقلّة الشحنات الكهربائية نتيجة الاحتكاك هو :

(أ) القطن . (ب) الصوف .

(ج) الحرير . (د) الكتان .

٣- المادة المستخدمة في تغطية أرضيات الفندق وتكون على شكل رولات وبألوان ونقوش متنوعة هي :

(أ) الأخشاب . (ب) الموكيت .

(ج) الكاوتشوك . (د) الفلين .

٤- واحد من الآتية يُعد من أشكال الرسم البياني المكثف لتغطية الحجز لمدة اسبوع :

(أ) نموذج حجز الغرف . (ب) مفكرة الحجز (الأجندة) .

(ج) شريحة الحجز . (د) قائمة مراقبة حجز الغرف .

٥- الرسائل الواردة لموظفي الفندق تسلم إلى :

(أ) الاستقبال . (ب) الاستعلامات .

(ج) مراقب الدوام . (د) شؤون الموظفين .

يتبع الصفحة الثانية ...

## الصفحة الثانية

### السؤال الثاني: ( ٨ علامات)

وضّح الإجراء المناسب لكل مما يأتي :

- ١- وجود رقعة على الأنسجة مكتوب عليها عبارة ( تتشف لمدة بسيطة ).
- ٢- ترك مسافات خالية بين الأثاث في الفندق.
- ٣- الطلب من عمال المصاعد عدم ترك مكان عملهم دون إذن رسمي.
- ٤- تأكيد الحجز للغرف الفندقية برسالة توكس.
- ٥- الإعلان لضيوف ونزلاء الفندق عدم قبول الشيكات الشخصية.

### السؤال الثالث: ( ١٤ علامة)

( ٨ علامات)

أ- اذكر المهام الرئيسية للمصبغة في الفندق.

ب- ( تستخدم الفنادق قطعاً من السجاد والبسط في تغطية الأرضيات).

( علامتان )

١- حدد طرق تصنيع السجاد والبسط.

( ٤ علامات)

٢- اذكر أربع مزايا للسجاد والبسط.

### السؤال الرابع: ( ١١ علامة)

( ٣ علامات)

أ- اذكر ثلاث فوائد تحققها لوحة الاستعلامات في الخدمة.

( ٣ علامات)

ب- حدد المراجع والأدلة المتوفرة في قسم الاستعلامات والتي تخدم نزلاء وضيوف الفندق.

ج- " تقوم الشركات السياحية بالحجز في الفنادق لمجموعاتها من خلال إرسال قسيمة سياحية (Voucher)"

( ٥ علامات)

اذكر المعلومات التي تتضمنها القسيمة السياحية.

### السؤال الخامس: ( ٧ علامات)

( علامتان )

أ- تتبع الخطوات الأربع لحفظ ودائع النزلاء في مغلفات لدى أمين الصندوق.

( ٥ علامات)

ب- اذكر المعايير الخمسة لشراء الأجهزة والآلات في الفنادق.

انتهت الأسئلة



السؤال الثاني ( ٨ علامات )

١ - ٢ - إدارة الترافة لمدة ثوان معدود وقطع <sup>لواحي نقطه علامته ٢٥</sup>

٣ - أخراج القطعه قبل ان تحيق حتى لا تلتف ضوطلا ( يوجد ثقل ويوجد جدار  
( كل نقطه علامه )

٤ - لمتة امراد وانما ثقال ~~القطعه~~

٥ - سهل الحركة

٦ - يفر مجال الاشارة والقطع المكمله للزئبق <sup>لحفظه لتوزنه ولتساويه ٧٧ داخل الغرفة</sup>

( كل نقطه علامه )  
٧ - توزيع قطع الاشارة الصغيرة بسره القطع الكبيرة ثم الاشارة

٨ - للمحافظة على نظافتها ١٠٩

٩ - عدم تحميله او زائداً تفوق طاقته

( كل نقطه علامه )

١٠ - يعتبر حمزة الزئبق بهذه الطريقة مؤكداً

١١ - بعد الرسالة التلاكيه اشيائاً يعتد به امام الحاكم ١١٤

( علامه واحده )

١٢ - ٥

وذلك لضمان حق الفندق لكنه الايمان الشخصي غير مقبوه ١٥٦

( علامه واحدة ) او سروره او سروره او سروره

اصنانه امراد زئبق

وضع لوجهه توخر عدم قبول الشك والشكيه وامره للزئبق

عند امير الضروفه



السؤال الثالث (١٤ علامة)

١٣

-٩

- ١- توفير البياضات النضيفة لغرض التبريد الفندقي والطعام والشراب
  - ٢- تنظيف حلاب المنزل وغسلها وكسرها
  - ٣- كس الرز الرنعمي بلوظفني الفندق وغسله وتنظيفه
  - ٤- فحص عميات الآقمه والبياضات وحوار التنظيف المتخزين في الفندق
- (٨ علامات كل نقطة علامتان)

- ١٠

١- آليه

٢- يدوية

٨٥

(علامتان كل نقطة علامة)

- ١١

١- ارتفاع العير (الشعيرات)

٢- جودة الصباغة

٨٥

٣- الالاتكون قابله للعتش

٤- ان تكون من الصوف (١٠٪)

(٤ علامات كل نقطة علامة)

٥- زياده عدد العقد بساوه

٦- عازل للصوت

٧- مكمل للدكور ويصل فنظراً عمالاً

٨- عازل للحرارة والرطوبة ويصل شعوراً بالدفء

~~٩- عازل للرطوبة والرطوبة~~

## السؤال الرابع ( ١١ علامة )

٩ -

١١٤

- ١ - توزيع الرسائل التي ترد إلى نزلاء الفندق
- ٢ - توصيل المكالمات الهاتفية أو نماذج تسليمها إلى غرف النزلاء
- ٣ - الرد على الاستفسارات الهاتفية واتخاذها عن النزلاء  
( ٣ علامات كل نقطة علامة )

١٠ -

١١٦

- ١ - الأدلة المتخصصة ( دليل صانعي / دليل الآلة البايه )
- ٢ - الأبطال :
- ٣ - المتطلبات والكميات البايه  
( ٣ علامات كل نقطة علامة واحدة )

١١ -

١٣٣

- ١ - عدد النزلاء وأسماءهم .
- ٢ - تاريخ القروض وتاريخ المقادير .
- ٣ - عدد الغرف المطلوبة ونوعها .
- ٤ - نوع الإقامة
- ٥ - كيفية الدفع  
( ٥ علامات كل نقطة علامة واحدة )

## السؤال الخامس (علامات)

١٥٣

١- وضع النزيل او انقه في داخل المغلف وبقائه نيفه ووقوفه

عليه

٢- يتم اصيله الصندق المغلفه مغلقة ومصوقه عليه ثم وضع وارده

شخافه فوقه توضع النزيل

٣- بعد اصيله الصندق اصيله الا من لم ينجح الاصيله للنزيل

الثانيه تلاحظه على المغلفه والثالثه تدعى في الوقت

٤- يتم النزيل الاصيله الذي يجوزته الى اصيله الصندق

عند ما يريد استلامه وديته

(علاماته كل نقطه ١/٤ علامه)

ب

١٦٩

١- تعدد الأعمال التي يمكن ان ينجزها الجهاز أو الآله

٢- سهولة نقل الآله / الجهاز من مكان الى آخر

٣- توفير الخدمه (الصيانه) وقطوع الفيار في الوقت المناسب

٤- صلاحية الجهاز (الآله) ولوازمه للأعمال التي ينجزها

٥- الخدمهات الماليه المتواضعة

(علاماته كل نقطه علامه)