

## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢٢/التكميلي

(وثيقة محمية/محدود)

د س

مدة الامتحان: ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: السبت ٢٠٢٣/٠١/٠٧  
رقم الجلوس:

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية رقم المبحث: (346)

الفرع: الفندقية والسياحية / خطة ٢٠١٩ فما بعد  
اسم الطالب:

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

١- يُرمز للغرفة المعطّلة في الفنادق بالرمز:

R (أ) D.U (ب) V (ج) O.O.O (د)

٢- قياس السرير الملكي "KING SIZE BED" هو:

١٦٠ X ٢٠٠ سم (أ) ٢٢٠ X ٢٠٠ سم (ب) ١٩٠ X ٢٠٠ سم (ج) ٢٠٠ X ٢٠٠ سم (د)

٣- كلٌّ ممّا يأتي من رموز حالات الغرف المشغولة بالفندق، ما عدا:

O.R (أ) L.S (ب) R (ج) VIP (د)

٤- يُرَوّد رئيس قسم التدبير الفندقية مُجهّزّ الغرف بتقرير يومي عن حالات الغرف يتمّ تعبئته من واقع التقرير الوارد من قسم:

الحجز (أ) الاستقبال (ب) المحاسبة (ج) الأمن (د)

٥- الخطوة الأولى لتنظيف الحمام من قبل مُجهّزّ الغرف هي تنظيف:

المغسلة (أ) الجدران والأرضية (ب) المراض والشطّافة (ج) حوض الاستحمام (د)

٦- كلٌّ ممّا يأتي من خطوات الخدمة المسائية للغرف، ما عدا:

تفقد ورق الحمام (أ) تفريغ سلال القمامة (ب) فتح الستائر جيّداً (ج) إشعال الضوء الجانبي (د)

٧- كلٌّ ممّا يأتي من المواد المستخدمة في صنع الأغطية الخارجية الصيفية للأسرة، ما عدا:

القطن (أ) البولستر (ب) الصوف (ج) الكتّان (د)

٨- العنصر الرئيس في طاولات التسريحة:

المصباح الكهربائي (أ) الأدراج (ب) الرفوف (ج) المرأة (د)

٩- تُصنّع ستارة الحمام من مادة:

الصوف (أ) البلاستيك (ب) الكتّان (ج) اللباد (د)

١٠- المادة الأنسب صحياً لتغطية الجدران:

الجبس (أ) ورق الجدران (ب) السيراميك (ج) الدهان (د)

يتبع الصفحة الثانية ....

## الصفحة الثانية

١١- كلّ ممّا يأتي من مكاتب البريد السريع العاملة في الأردن، ما عدا:

(أ) DHL (ب) TNT (ج) ART (د) FedEX

١٢- يصنّدر تصريح خروج الأمتعة من قبل:

(أ) موظف الحجز (ب) أمين الصندوق (ج) موظف الأمن (د) حامل الأمتعة

١٣- تنظيف أحذية الضيوف وتلميعها من مهام:

(أ) Page Boys (ب) Door Man (ج) Hotel Valet (د) Lift Man

١٤- إجادة الموظف للغة أجنبية يُعدّ من صفاته:

(أ) المعرفية (ب) الدينية (ج) الشخصية (د) العلمية

١٥- تقديم خدمة صناديق الأمانات من واجبات:

(أ) أمين الصندوق (ب) مدير قسم الاستعلامات (ج) مشرف حاملي الأمتعة (د) مدير قسم الحجز

١٦- المصطلح الذي يُطلق على فواتير المجموعات السياحية:

(أ) Guest Folios (ب) Pay Master (ج) Employees Folios (د) Receipt Voucher

١٧- تعني "Head Porter" وهي إحدى الوظائف الرئيسة في قسم الاستعلامات:

(أ) عامل المصعد (ب) موظف الخدمة الخصوصية (ج) مدير الاستعلامات (د) مشرف حاملي الحقائب

١٨- الوثيقة التي يصدرها أمين الصندوق عند رفض أحد الضيوف دفع قيمة جزء من الفاتورة بدل خدمة لم يتلقها:

(أ) قسيمة تعديل الحساب (ب) سند دفع (ج) قسيمة مصروفات نثرية (د) قسيمة خصم ومسموحات

١٩- من أنواع الإقامة بالفندق والتي يُرمز لها بالرمز (FC) الإقامة:

(أ) الشاملة (ب) المجانية (ج) اليومية (د) شبه الكاملة

٢٠- إحضار الرسائل والطرود البريدية الواردة للفندق من مكتب البريد من مهام:

(أ) الساتقين (ب) المراسلين الخارجيين (ج) مندوبي الفندق (د) المنادين

في الفقرات من (٢١- ٢٥) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (x) أمام العبارة الخطأ، ثم ظلّل على ورقة القارئ الضوئي الخيار (أ) إذا كانت الفقرة صحيحة، وظلّل الخيار (ب) إذا كانت الفقرة خطأ.

٢١- ( ) أعمال التشحيم تُعدّ مثالاً على الصيانة العلاجية.

٢٢- ( ) الأرضيات الإسفلتية هي إحدى أنواع الأرضيات الصلبة.

٢٣- ( ) يُستخدم الزيت اللاقط للغبار عند تلميع الأرضيات الخشبية.

٢٤- ( ) سند القبض يُعدّ وثيقة تُثبت عملية استلام النقد من قبل أمين الصندوق.

٢٥- ( ) الخطة الأمريكية مسمى يطلق على نوع الإقامة شبه الكاملة.

يتبع الصفحة الثالثة ....

### الصفحة الثالثة

٢٦- من مهام إدارة المخازن التي تتعلّق بضمان جودة المواد:

(أ) توصيف المواد (ب) الفحص والتفتيش (ج) صرف المخزون (د) تسجيل المواد

٢٧- مقارنة الأرصدة الفعلية بالأرصدة الدفترية وبما هو مثبت في جهاز الحاسوب تسمّى:

(أ) مراقبة المخزون (ب) المحافظة على المخزون (ج) جرد المواد (د) مسك السجلات

٢٨- توفير المكان الملائم لخرن المواد وتوفير الوسائل اللازمة للحفاظ عليها من التلف أو تغيير صفاتها هو هدف تبويب المواد حسب:

(أ) الحجم (ب) الكتلة (ج) طبيعة المواد (د) المنشأ

٢٩- المخزن الموجود في منطقة متوسطة بين قسم التدبير الفندقي والمصبغة هو مخزن:

(أ) آلات التنظيف (ب) مواد التنظيف (ج) البياضات (د) المفقودات والموجودات

٣٠- اللون الذي يُستخدم للإيحاء بالنظافة والحيوية في الفنادق والمستشفيات:

(أ) الأبيض (ب) الأخضر (ج) الأصفر (د) الأزرق

٣١- الخط الذي يعطي شعورًا بالاستقرار النفسي والاتزان:

(أ) المنكسر (ب) المستقيم الأفقي (ج) الحلزوني (د) المستقيم الرأسي

٣٢- كلّ ممّا يأتي بيانات يحتوي عليها تقرير مُجهّز الغرفة، ما عدا:

(أ) اسم مُجهّز الغرفة (ب) رقم الطابق (ج) التاريخ (د) أسعار الغرفة

٣٣- لون طفاية الحريق المخصصة لمكافحة حرائق الكهرباء:

(أ) أبيض (ب) أسود (ج) أحمر (د) أزرق

٣٤- يستلم مُجهّز الغرفة بطاقة مفاتيح الغرفة المخصصة له ليقوم بتنظيفها من قبل:

(أ) مشرف الطوابق (ب) مدير التدبير الفندقي (ج) قسم الأمن (د) مدير قسم الاستقبال

٣٥- كلّ ممّا يأتي من الأجهزة التي توفرها الفنادق في جميع غرف النزلاء، ما عدا:

(أ) جهاز تنشيف الشعر (ب) الثلجة الصغيرة (ج) المايكرويف (د) التلفاز التفاعلي

٣٦- تصرّف الفنادق الشيكات السياحية بسعر:

(أ) يعادل قيمتها (ب) أقل من قيمتها (ج) أعلى من قيمتها (د) حسب سعر السوق

٣٧- كلّ ممّا يأتي بيانات يحتوي عليها تقرير المدير/الإدارة، الذي يُعدّه قسم الدوائر الأمامية، ما عدا:

(أ) عدد غرف الضيافة (ب) نسبة الربح (ج) مبيعات الطعام والشراب (د) معدل سعر الغرفة

٣٨- يتم إعداد تقرير الجنسيات من قبل:

(أ) مدير الاستقبال (ب) مدير التدبير (ج) مشرف الطوابق (د) المدقق الليلي

٣٩- من أكثر النسب استخدامًا في قسم الدوائر الأمامية:

(أ) نسبة الإشغال المزدوج (ب) نسبة الربح اليومي (ج) نسبة الإشغال (د) نسبة الحصة السوقية

يتبع الصفحة الرابعة ....

### الصفحة الرابعة

٤٠- كلّ ممّا يأتي من مزايا الطابعات الليزرية، ما عدا:

(أ) السرعة (ب) الدقة في الطباعة (ج) السعر المرتفع (د) انخفاض صوتها

٤١- يتم تزويد الفنادق بأجهزة قارئ بطاقات الائتمان من قبل:

(أ) البنك المُصدِر للبطاقة (ب) البنك المركزي (ج) السوق المحلي (د) سوق عمان المالي

٤٢- كلّ ممّا يأتي من مكونات نظام إدارة الفنادق/ قسم الدوائر الأمامية، ما عدا:

(أ) وحدة محاسبة الضيوف (ب) وحدة العمليات اليومية (ج) وحدة الحجز (د) وحدة إدارة الغرف

٤٣- كلّ ممّا يأتي من مزايا المفاتيح الإلكترونية، ما عدا:

(أ) أكثر أمانًا (ب) أعلى كلفة (ج) متعددة الاستخدامات (د) أسهل حملًا

٤٤- ARS هو اختصار لإحدى ميزات أنظمة الاتصالات الهاتفية ويعني:

(أ) تحديد موقع الاتصال آليًا (ب) اختيار المسار التلقائي

(ج) توفير ملفات الاتصال (د) اختيار مسار أقل كلفة

٤٥- إذا بلغ مجموع إيرادات الغرف (٢٥٠٠٠) دينار، وكان عدد الغرف المشغولة (٢٠٠) غرفة وعدد النزلاء في الفندق

(٣٠٠) شخص، فإنّ معدل سعر الغرفة بالدينار الأردني:

(أ) ٦٠ (ب) ٢٥٠ (ج) ٨٣,٣ (د) ١٢٥

❖ في الفقرات من (٤٦ - ٥٠) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة، ثمّ ظلّل

على ورقة القارئ الضوئي الخيار (أ) إذا كانت الفقرة صحيحة، وظلّل الخيار (ب) إذا كانت الفقرة خطأ.

٤٦- ( ) من فوائد أنظمة الاتصال الداخلي توفير المصاريف.

٤٧- ( ) طلاء جدران الغرف صغيرة الحجم بألوان فاتحة ولامعة يمنحها شعورًا بالاتساع.

٤٨- ( ) الفنادق المنافسة من الجهات التي تُعنى بالإحصائيات الفندقية.

٤٩- ( ) الماسح الضوئي أحد أجهزة الإخراج في الحاسوب.

٥٠- ( ) معايير الأمان من العوامل التي تحدّد عدد أجهزة أنظمة نقاط البيع.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾