



F n 8 h

إدارة الامتحانات والاختبارات

قسم الامتحانات العامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢٣

(وثيقة مضمومة/محدود)

د س

مدة الامتحان: ٣٠ : ١

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقية رقم المبحث: 310

اليوم والتاريخ: السبت ٢٠٢٣/٧/٨ م

الفرع: الفندقية والسياحي/خطة ٢٠١٩ فما بعد

رقم الجلوس:

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- يرمز للغرفة المزودة بسريرين مفردين:

أ) SGL ب) DBL ج) TWN د) S U

٢- يرمز للغرفة الفارغة غير الجاهزة للتأجير بسبب إجراء أعمال صيانة لها:

أ) VR ب) ONR ج) O د) R

٣- يسمى السرير الذي قياسه ٢٠٠x٢٠٠ سم باللغة الإنجليزية:

أ) SINGLE BED ب) QUEEN SIZE BED

ج) DOUBLE BED د) KING SIZE BED

٤- كل مما يأتي من المعلومات التي تظهر في تقرير مجهز الغرف، ما عدا:

أ) اسم النزيل ب) أرقام الغرف ج) اسم مجهز الغرف د) حالات الغرف

٥- يطلق المصطلح (EVENING TURN DOWN SERVICE) على:

أ) وقت إيقاف الخدمة مساءً ب) الخدمة المسائية للغرف

ج) وقت دوام موظفي الخدمة المسائية د) نزيل طلب المغادرة ليلاً

٦- قطعة الأثاث التي توضع بجانب السرير:

أ) الكوميدينا ب) طاولة التسريحة ج) طاولة دائرية د) مقعد منجد

٧- ما يفرش تحت الموكيت للمحافظة عليه ووقايته من الرطوبة:

أ) اللدائن ب) السجاد المصنوع آلياً ج) اللباد د) الحصير

٨- كل مما يأتي من الأماكن العامة بالفندق، ما عدا:

أ) المطاعم ب) غرف النوم ج) الصالات د) المصاعد

٩- من طرق تغطية الجدران التي تتميز بطول عمرها الاستهلاكي:

أ) الدهان ب) ألواح الجبصين ج) السيراميك د) ورق الجدران

١٠- الزجاج المستخدم في واجهات الأبنية بهدف تشتيت الضوء:

أ) المبزر ب) المسلح ج) العادي الشفاف د) الملون

الصفحة الثانية

- ١١- من أنواع الأرضيات المعمارية الصلبة التي تتناسب قاعات الاستقبال:
أ) السيراميك (ب) الموزايكو (ج) الفنيل (د) الرخام
- ١٢- تُسمى عملية إغلاق المسامات الموجودة في أسطح الأرضيات باستخدام زيوت خاصة ومواد مذيبة:
أ) الصقل (ب) التشميع (ج) التلميع (د) الترويب
- ١٣- اللباقة في الحديث هي إحدى صفات العاملين في قسم الاستعلامات:
أ) الشخصية (ب) المعرفية (ج) العلمية (د) الدينية
- ١٤- الشخص الذي من مهامه الرئيسية التأكد من أن أجهزة قسم الاستعلامات جميعها تعمل بشكل فعال:
أ) مدير قسم الاستعلامات (ب) مشرف الوردية (ج) البواب (د) موظف الخدمة الخصوصية
- ١٥- الشخص الذي من مهامه تعريف الضيوف بإجراءات السلامة المتوافرة في الفندق:
أ) موظف الخدمة الخصوصية (ب) حامل الأمتعة (ج) البواب (د) موظف الأمن
- ١٦- القسم الذي يتبع له موظفو الزي الموحد UNIFORMED SERVICE STAFF:
أ) المحاسبة (ب) الاستقبال (ج) الاستعلامات (د) الحجز
- ١٧- الدقة في العمل تعتبر إحدى صفات أمين الصندوق:
أ) المعرفية (ب) العقائدية (ج) الشخصية (د) العلمية
- ١٨- الفواتير التي يطلق عليها مصطلح الفواتير المعلقة غير المسددة (OUT-STANDING FOLIOS) هي فواتير:
أ) الضيوف المقيمين (ب) الموردين
ج) الضيوف غير المقيمين (د) الموظفين
- ١٩- القسيمة التي يصدرها أمين الصندوق بسبب الحالات المستعجلة لشراء بعض الحاجيات:
أ) المصروفات النقدية (ب) الخصم والمسموحات (ج) تعديل الحساب (د) تحويل الحساب
- ٢٠- من أنواع الإقامة الرئيسية التي يطلق عليها مصطلح الخطة الأمريكية (AMERICAN PLAN):
أ) منامة فقط (ب) منامة مع إفطار (ج) إقامة شبه كاملة (د) إقامة كاملة
- ٢١- العملة التي يرمز لها بالرمز £:
أ) يورو (ب) ين ياباني (ج) فرنك سويسري (د) جنية إسترليني

- في الفقرات (٢٢-٢٥) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (×) أمام العبارة الخطأ، ثم ظلّل بشكل غامق الدائرة التي تُشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (الدائرة ذات الرمز (أ) للتعبير عن الصواب والدائرة (ب) للتعبير عن الخطأ):
- ٢٢- () FIT RATE مصطلح يطلق على منح الفندق وكالة السياحة والسفر سعراً ثابتاً للضيوف القادمين من خلالها بغض النظر عن الموسم والعدد.
- ٢٣- () يصدر أمين الصندوق سند دفع عند قيام الضيف بدفع جزء من حسابه.
- ٢٤- () يرمز لنوع الإقامة الشاملة بالفندق بالرمز F C.
- ٢٥- () يقصد بملحقات الأسرة الفرشات والمخدات.

الصفحة الثالثة

٢٦- ما يعنيه (تدوين المواد المستلمة أو المصروفة في بطاقة المخزون بجهاز الحاسوب) وهو من المهام المنوطة بإدارة المخازن:

(أ) استلام المواد (ب) تسجيل المواد (ج) توصيف المواد (د) الفحص والتفتيش

٢٧- كل مما يأتي من أساليب توصيف المواد، ما عدا:

(أ) الشامل (ب) العلامة التجارية

(ج) حسب الكتلة (د) العينات

٢٨- يرمز للنظام الذي يستخدم في المخازن ويعني "ما يدخل أولاً يخرج أولاً":

(أ) LIFO (ب) FIFO (ج) FEDEX (د) FCF

٢٩- المخزن الذي يشرف عليه مدير المصبغة هو مخزن:

(أ) آلات التنظيف (ب) الطابق الفرعي (ج) مواد التنظيف (د) البياضات

٣٠- من الإجراءات الواجب مراعاتها عند ترتيب الأثاث بالغرفة صغيرة الحجم:

(أ) عمل أسقف مستعارة (ب) طلاء كامل الغرفة بلون واحد

(ج) استخدام المرايا العاكسة (د) استخدام قطع أثاث كبيرة الحجم

٣١- تسمى الألوان الناتجة من إضافة اللون الأبيض إلى الألوان الأساسية:

(أ) المضيئة (ب) الزاهية (ج) الباردة (د) القاتمة

٣٢- من أنواع الخطوط الذي يعطي شعوراً بالثقة والشموخ والارتفاع الخط المستقيم:

(أ) المائل (ب) الرأسي (ج) الأفقي (د) العرضي

٣٣- كل مما يأتي بيانات يتم توفيرها من تقرير حركة الإشغال، ما عدا:

(أ) عدد الغرف المشغولة (ب) الغرف المتوقع إشغالها

(ج) مجموع مبيعات الغرف (د) الغرف المتوقع إخلاؤها

٣٤- لون طفاية الحريق الأنسب لمعظم أنواع الحرائق:

(أ) أسود (ب) أبيض (ج) أحمر (د) أخضر

٣٥- الموظف الذي يقوم بتغيير مسمى حالة الغرفة على النظام الإلكتروني من (ON CHANGE) إلى (CLEAN AND READY) هو موظف:

(أ) الاستعلامات (ب) الحجز (ج) التدبير الفندقي (د) الاستقبال

٣٦- كل مما يأتي من مزايا الشيكات السياحية، ما عدا:

(أ) الأمان (ب) سعر صرفها ثابت (ج) سهولة التعامل بها (د) قبولها في معظم دول العالم

٣٧- يُقصد بمصطلح (NIGHT AUDITING):

(أ) المدير الليلي (ب) الصيانة الليلية (ج) التدقيق الليلي (د) التنظيف الليلي

٣٨- التقرير الذي يظهر فيه عدد الغرف المشغولة في الفنادق المنافسة ومجموعها:

(أ) الإدارة (ب) أسعار الغرف (ج) الجنسيات (د) نسبة الحصة الفعلية التسويقية

الصفحة الرابعة

٣٩- النسبة الأكثر استخدامًا في قسم الدوائر الأمامية:

الإشغال (أ) المبيعات (ب) الإشغال المزدوج (ج) الغرفة المتاحة (د)
٤٠- تستخدم الفنادق الكبيرة جهاز الاتصال اللاسلكي (WALKIE-TALKIE) للتواصل مع:

الموردين (أ) الموظفين (ب) الضيوف (ج) مكاتب السياحة (د)
٤١- كل مما يأتي من فوائد استخدام أنظمة محاسبة الاتصال الهاتفية، ما عدا:

تقليل التكاليف (أ) تقليل مساحة قسم الهاتف (ب)
زيادة عدد الموظفين (ج) التسعير المناسب للمكالمات (د)

٤٢- من ميزات بطاقات مفاتيح الغرف الإلكترونية:

أكثر أمانًا من غيرها (أ) صعوبة الرقابة عليها (ب)
أعلى كلفة من الأنظمة التقليدية (ج) صعوبة حملها (د)

٤٣- من التطبيقات الموجودة ضمن وحدة إدارة الغرف في نظام إدارة الفنادق/قسم الدوائر الأمامية:

ملفات الحجز (أ) الغرفة المتاحة (ب) إدارة الفواتير (ج) التسجيل (د)

٤٤- كل مما يأتي من أنظمة إدارة الطاقة في الفندق، ما عدا:

التحكم حسب الطلب (أ) دورات التشغيل المنتظمة (ب)
أجهزة الاستشعار المادي (ج) نظام إقفال الأبواب المتوافق (د)

- في الفقرات (٤٥-٥٠) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (×) أمام العبارة الخاطئة، ثم ظلّل بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (الدائرة ذات الرمز (أ) للتعبير عن الصواب والدائرة (ب) للتعبير عن الخطأ):
- ٤٥- () يُراعى وضع خطوط أو رسوم طولية على الجدار عند ترتيب الأثاث في الغرفة ذات السقف المرتفع.
- ٤٦- () تُتيح تقنية التلفاز التفاعلي للضيف الاطلاع على فاتورة الغرفة.
- ٤٧- () تُعد بطاقات السحب (DEBIT CARDS) وسيلة دفع غير مضمونة للفندق.
- ٤٨- () يعمل نظام إقفال الأبواب المتوافق من خلال ربط جميع أقفال أبواب غرف الضيوف لاسلكيًا بلوحة تحكم مركزية.
- ٤٩- () تمتاز آلات التصوير الحديثة بفرز النسخ حسب الرغبة.
- ٥٠- () تُعد ثلاجة الغرفة من الأمثلة على آلات البيع اليدوية.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾