



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٢٤ التكميلي

(وثيقة محمية/محدود)

د س
١ : ٣٠مدة الامتحان: ٣٠ : ١
اليوم والتاريخ: الثلاثاء ٢٠٢٥/١/٧
رقم الجلوس:

رقم المبحث: 339

رقم النموذج: (١)

المبحث: الدوائر الأمامية والتدبير الفندقي

الفرع: الفندقي والسياحي/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 أنّ عدد الفقرات (٥٠)، وعدد الصفحات (٤).

١- تقييم أداء العاملين في قسم الاستعلامات من مهام:

(ب) مدير شؤون الموظفين

(أ) مشرف وردية قسم الاستعلامات

(د) مدير قسم الاستعلامات

(ج) مشرف حاملي الأمتعة

٢- يصدر تصريح خروج أمتعة الضيف من قبل:

(د) موظف الأمن

(ج) حامل الأمتعة

(ب) أمين الصندوق

(أ) البواب

٣- يُطلق مصطلح الفواتير المُعلّقة غير المُسدّدة على:

(ب) فواتير الضيوف غير المقيمين

(أ) الفواتير الرئيسية

(د) فواتير الضيوف المقيمين

(ج) فواتير الموظفين

٤- عند اكتشاف خطأ في فاتورة الضيف بعد عملية التدقيق الليلي، فإنّ أمين الصندوق يستخدم لتعديل ذلك قسيمة:

(د) مصروفات نثرية

(ج) تعديل الحساب

(ب) خصم المسموحات

(أ) تحويل الحساب

٥- المحافظة على نظافة منطقة التلفونات العامة في الفندق من مهام:

(د) حامل الحقائب

(ج) عامل المصعد

(ب) المُنادي

(أ) البواب

٦- Bell Attendant هي إحدى الوظائف الرئيسية في قسم الاستعلامات، تعني:

(د) حاملي الحقائب

(ج) المنادين

(ب) المرسلين الخارجيين

(أ) البواب

٧- تُسَلَّم الرسائل الخاصة بموظفي الفندق إلى:

(د) موظف المصعد

(ج) مراقب الدوام

(ب) مدير الاستعلامات

(أ) سكرتارية الفندق

٨- يُرمز إلى نوع الإقامة الكاملة بالرمز:

(د) FC

(ج) COMP

(ب) FB

(أ) HB

٩- يُطلق عالمياً على الإقامة شِبُه الكاملة مصطلح:

(ب) الخطة الأوروبية

(أ) الخطة الأمريكية

(د) الخطة الأوروبية المعدلة

(ج) الخطة الأمريكية المعدلة

الصفحة الثانية

١٠- يُصدِر أمين الصندوق عند دَفْعِهِ ثَمَنَ باقِيةِ وَرْدِ طَلْبِهَا أحدَ الضيُوفِ من خارجِ الفندُقِ:

(أ) سَنَدُ قَبْضٍ (ب) قَسِيمَةُ مَصْرُوفَاتٍ نَثْرِيَّةٍ (ج) سَنَدُ دَفْعٍ (د) قَسِيمَةُ تَعْدِيلِ الحِسَابِ

١١- الصِّفَاتُ الآتِيَّةُ جَمِيعُهَا تُعَدُّ مِنَ الصِّفَاتِ الشَّخْصِيَّةِ لِلْعَامِلِينَ فِي قِسمِ الاسْتَعْلَامَاتِ، مَا عَدَا:

(أ) القُدْرَةُ عَلَى حَلِّ المَشْكِلاتِ (ب) اللِّبَاقَةُ فِي الحَدِيثِ

(ج) الرِّغْبَةُ فِي مَسَاعَدَةِ الضيُوفِ (د) الصِّدْقُ وَالْأَمَانَةُ

١٢- تَنْظِيفُ مَمَرَاتِ الطَّوَابِقِ مِنَ مَسْؤُولِيَّةِ:

(أ) مُجَهِّزِ العُرْفِ (ب) عَامِلِ المَصْعَدِ (ج) مَشْرِفِ الطَّوَابِقِ (د) مَسْؤُولِ مَخْزَنِ الطَّوَابِقِ

١٣- كَلِّ مَا يَأْتِي مِنَ الأَمَاكِنِ العَامَةِ فِي الفندُقِ، مَا عَدَا:

(أ) المَطَاعِمِ (ب) عُرْفِ النُّومِ (ج) الصَّالَاتِ (د) المَصَاعِدِ

١٤- (STUDIO ROOM) مُسَمَّى لِأَحَدِ أَنْوَاعِ الأَجْنَحَةِ الفندُقِيَّةِ، وَيُقْصَدُ بِهِ:

(أ) الجِناحَ العَادِي (ب) الجِناحَ المَلُوكِي (ج) الجِناحَ الصَّغِيرَ (د) الجِناحَ الخَاصَّ

١٥- يُفْضَلُ اسْتِخْدَامُ السِّتَائِرِ ذاتِ الخُطُوطِ الطَّوِيلَةِ إِذَا كانَ سَقْفُ العُرْفَةِ:

(أ) مُرْتَفِعًا (ب) مَكشُوفًا (ج) مُنْحَفَضًا (د) مُزِينًا بِالنَّقُوشِ

١٦- العُمُقُ المُناسِبُ لِخَزَائِنِ عُرْفِ النُّومِ الفندُقِيَّةِ بِالسَّنْتِمِترِ:

(أ) ٤٥ (ب) ٨٥ (ج) ٦٠ (د) ٧٠

١٧- مِنَ الأَرْضِيَّاتِ شِبْهُ الصَّلْبَةِ:

(أ) المَطَاطِيَّةُ (ب) الزَّجَاجِيَّةُ (ج) الحَجَرِيَّةُ (د) الرِّخَامُ

١٨- (TWIN ROOM) هِيَ عُرْفَةٌ مُزَوَّدَةٌ بِسَرِيرَيْنِ مَفْرُودَيْنِ قِيَاسَ كَلِّ مَنهُمَا بِالسَّنْتِمِترِ:

(أ) ٩٠×١٩٠ (ب) ١٠٠×١٩٠ (ج) ١٠٠×٢٠٠ (د) ٩٠×٢٠٠

١٩- الزَّجَاجُ المَسْتَعْمَلُ فِي وَاجِهةِ الأَبْنِيَّةِ بِهَدَفِ تَشْهِيتِ الضَّوئِ وَحِجْبِ الرُّؤْيَةِ نَسْبِيًّا:

(أ) الشِّفَافُ (ب) المُبَرَّرُ (ج) المُلوَّنُ (د) المُسَلَّحُ

٢٠- الأَدَاةُ المَسْتَحْدَمَةُ فِي تَنْظِيفِ أَرْضِيَّاتِ الفَنِيلِ:

(أ) المَكْنَسَةُ الناعِمَةُ (ب) المَكْنَسَةُ الخَشِنَةُ (ج) فَرشَاةُ الفَرَكِ (د) مَنفِضَةُ الرِيشِ

٢١- أَهمُّ تَقْرِيرِ مِنَ تَقَارِيرِ عَمَلِيَّةِ التَّدْقِيقِ اللِّيلِيِّ:

(أ) المَبِيعَاتِ اليَوْمِيَّةِ (ب) الأَرْصَدَةِ المَرْتَفِعَةِ (ج) أَسْعارِ العُرْفِ (د) المُدِيرِ/الإِدَارَةِ

٢٢- مِنَ المَوْظِفِينَ المَعْنِينِ بِاسْتِلامِ جِهازِ الاتِّصَالِ اللاسِلكِيِّ:

(أ) مُدِيرِ المَطْعَمِ (ب) المَنْدُوبِينَ الخَارِجِيِّينَ (ج) مَوْظِفُو المَصْبِغَةِ (د) المُدِيرِ المُنَاوِبِ

الصفحة الثالثة

٢٣- كل ما يأتي من فوائد استخدام أنظمة محاسبة الاتصالات الهاتفية، ما عدا:

- (أ) تحسين جودة الاتصال
(ب) تقليص مساحة قسم الهاتف
(ج) تخفيض عدد الموظفين
(د) زيادة تكلفة المكالمات

٢٤- كل ما يأتي من مزايا الشيكات السياحية، ما عدا:

- (أ) الأمان
(ب) سعر صرفها ثابت
(ج) سهولة التعامل بها
(د) مقبولة عالمياً
٢٥- فندق مُكوّن من (٤٠٠) غرفة منها (٢٦٠) غرفة مشغولة، بلغ إيراده في أحد الأيام (٥٩٨٠) ديناراً فبذلك يكون مُعدّل سعر الغرفة في ذلك اليوم بالدينار:

- (أ) ٢٣ (ب) ١٥ (ج) ٥١ (د) ٣٢

٢٦- أكثر النّسب استخداماً في قسم الدوائر الأمامية المستخرجة من التقارير في أثناء عملية التدقيق الليلي:

- (أ) معدل سعر الغرفة (ب) نسبة الإشغال المزدوج (ج) نسبة الإشغال
(د) عدد ضيوف الفندق
٢٧- من مميزات آلات التصوير الحديثة:

- (أ) الضوضاء (ب) انخفاض الجودة (ج) ارتفاع السعر (د) سرعة النسخ

٢٨- يُحدّد عدد أجهزة أنظمة نقاط البيع الإضافية ومواقعها داخل الفندق تبعاً لعدة عوامل، منها:

- (أ) الموسم السياحي (ب) عدد الموظفين (ج) موقع الفندق (د) مُتطلّبات عملية الاتصال

٢٩- تشتمل أنظمة الترفيه الذاتي على كل ممّا يلي، ما عدا:

- (أ) مكتبة أقراص مدمجة
(ب) الرسائل الصوتية
(ج) قنوات موسيقية رقمية
(د) ألعاب الفيديو

٣٠- يظهر عدد الغرف المشغولة في الفنادق المنافسة ومجموعها في تقرير:

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

٣١- من الأهداف الرئيسية التي تسعى إدارة المخازن لتحقيقها:

- (أ) تسويق الفندق (ب) ضمان تدفق المواد (ج) احتكار المواد (د) جذب موظفين أكفاء

٣٢- الألوان المُفضّلة للاستخدام في مطاعم الوجبات الجاهزة:

- (أ) الداكنة (ب) الساخنة (ج) الباردة (د) المُضيئة

٣٣- طفاية الحريق التي يكون محتواها رغوي تكون ذات لون:

- (أ) أسود (ب) أزرق (ج) أحمر (د) أبيض

٣٤- تُسمى عملية مقارنة الأرصدة الفعلية بالأرصدة الدفترية وما هو مُتّبَت في جهاز الحاسوب:

- (أ) مراقبة المخزون (ب) جرد المواد (ج) مسك السجلات (د) تسجيل المواد

٣٥- فرز المواد المُخزّنة ووضعها في مجموعة رئيسة يُسمى:

- (أ) توصيف المواد (ب) ترميز المواد (ج) تبويب المواد (د) ترقيم المواد

يتبع الصفحة الرابعة

الصفحة الرابعة

٣٦- كل ما يأتي من الأساليب التي تُستخدم لتوصيف المواد ما عدا التوصيف بـ:

(أ) العَيِّنَات (ب) الصِّنْف (ج) العلامة التجارية (د) الكُتلة

٣٧- طلاء الغرفة كلها بلون واحد من الإجراءات التي تُراعى عند ترتيب أثاث الغرفة:

(أ) كبيرة الحجم (ب) صغيرة الحجم (ج) ذات السقف المُرتفع (د) ذات السقف المُنخفض

٣٨- كل ما يأتي من أنواع المخازن التي توجد في الفنادق، ما عدا مخزن:

(أ) الطابق الفرعي (ب) الأثاث (ج) الإدارة (د) القرطاسية

٣٩- يُرمز لنظام يُستخدم في المخازن ويعني "ما يدخل أولاً يخرج أولاً"

(أ) LIFO (ب) FIFO (ج) FEDEX (د) FCF

٤٠- المخزن الذي يُشرف عليه مدير المصبغة يُسمى مخزن:

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

٤١- تُسمى الألوان التي تستخدم في الأماكن ذات الطابع الملوكي:

(أ) الداكنة (ب) الزاهية (ج) الباردة (د) الساخنة

• في الفقرات (٤٢-٥٠) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وإشارة (x) أمام العبارة الخاطئة، ثم ظلل بشكل غامق الدائرة التي تُشير إلى رمز الإجابة في نموذج الإجابة (الدائرة ذات الرمز (أ) للتعبير عن الصواب والدائرة ذات الرمز (ب) للتعبير عن الخطأ):

٤٢- () HOTEL VALET هي إحدى الوظائف الرئيسية في قسم الاستعلامات وتعني عامل المصعد.

٤٣- () الرمز المُتداول في الفنادق للغرفة تحت التصليح هو NR .

٤٤- () يُستخدم الزيت اللاقط للغبار عند تلميع الأرضيات.

٤٥- () الرمز المتداول في الفنادق لغرفة استخدام داخلي هو H.U .

٤٦- () يُعدّ موظف الاستعلامات من موظفي الزيّ الموحد.

٤٧- () يعمل نظام إقفال الأبواب السلكي عبر رنط جميع أقفال أبواب عُرف الضيوف لاسلكيًا بلوحة تحكّم.

٤٨- () NIGHT AUDITING مصطلح يقصد به التدقيق الليلي.

٤٩- () تُعدّ بطاقات السحب DEBIT CARDS وسيلة دفع مضمونه للفندق.

٥٠- () أحد الاجراءات الواجب مراعاتها عند ترتيب الأثاث في الغرفة صغيرة الحجم استخدام قطع أثاث كبيرة.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾