

مدة الامتحان : ساعتان ونصف
اليوم والتاريخ: السبت 2019/6/15
مجموع العلامات (100) علامة

الفرع: الفندقية
المبحث: التدبير والاستقبال الفندقية
امتحان الإنجاز والكفاءة المهنية

ملاحظة : عدد أسئلة الورقة (ستة) أسئلة، أجب عن (خمسة) منها فقط.

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (أربعة) أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عنها جميعاً

السؤال الأول: (15 علامة)

يتكون هذا السؤال من (10) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، اختر رمز الإجابة الصحيحة، ثم ضع إشارة (x) في المكان المخصص على دفتر الإجابة:

1. أقل الخيوط الطبيعية متانة:

(أ) القطن (ب) الكتان (ج) الصوف (د) الحرير

2. المصطلح الذي يعني أن الملابس يمكن وضعها في النشافة:

(أ) Hand heat (ب) Dry clean (ج) Spin (د) Drip Dry

3. الزجاج الذي يستعمل لواجهات الابنية بهدف تشتيت الضوء:

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

4. جميع ما يلي من صفات الصوف المعدني ما عدا:

(أ) خفيف الوزن (ب) يمتص الصوت (ج) غير موصل للحرارة (د) غير قابل للاشتعال

5. أكثر طرق الحجز المستخدمة من قبل الافراد:

(أ) الهاتف (ب) الفاكس (ج) البريد الالكتروني (د) الانترنت

6. القاعدة العامة لسريان التعاقد على ايجار الغرفة يبدأ من:

(أ) بداية يوم الوصول (ب) منتصف يوم الوصول (ج) نهاية يوم الوصول (د) ساعة الوصول

7. القسم المسؤول عن تحضير التنبؤات الاسبوعية والشهرية في الفندق:

(أ) الاستقبال (ب) المحاسبة (ج) المدير العام (د) مكتب الحجز

8. يحتفظ الفندق بالمعلومات التي يحصل عليها في عملية التسجيل لفترة:

(أ) 6 اشهر (ب) 12 شهر (ج) 18 شهر (د) 24 شهر

9. تشمل توقعات الضيوف على جميع الامور الاساسية التالية ما عدا:

(أ) الراحة (ب) سياسة الفندق (ج) الأمن (د) الخدمات التي تتوافق مع السعر

10. المصطلح الذي يعني غرفة ذات سريرين متصلين قد يسكنها شخص أو أكثر:

(أ) Single (ب) Double (ج) Twin (د) Suite

السؤال الثاني: (26 علامة)

أ. وضح تأثير الرطوبة على كل من:

(7علامات)

1- الحرير 2- الصوف

(7علامات)

ب. اشرح عن أنواع التوازن.

(5علامات)

ج. عدد نشاطات قسم الحجوزات.

(5علامات)

د. يحتاج كل موظف يعمل مع الضيوف لمجموعة من المهارات الأساسية، اذكرها.

(علامتين)

السؤال الثالث: (24 علامة)

(4علامات)

أ. وضح مفهوم الأمن عند تسكين الضيوف في الفندق .

(5علامات)

ب. وضح شروط الإقامة ومدتها في الفندق .

(3علامات)

ج. ماهي ايجابيات التنظيف الجاف؟

(4علامات)

د. كيف تتصرف في حالة التصاق الاقمشة بالمكواة الضاغطة؟

(4علامات)

هـ. علل ما يلي :-

1- يستخدم الاسبستوس في صنع مناشف المطبخ .

2- يستخدم الفلين في قاعات الاجتماعات .

3- وجود قسم الاستقبال قرب المدخل يساهم في المراقبة الأمنية .

(4 علامات)

و. وضح كيفية التعامل مع حالات الوفاة داخل الفندق.

السؤال الرابع: (25 علامة)

(4علامات)

أ. ميز بين أنواع الجلود من حيث المصدر.

(5علامات)

ب. ماهي الامور الاساسية التي يجب التأكد منها وتدوينها عند قبول بطاقة الاعتماد؟

(4 علامات)

ج. وضح ما المقصود بما يلي:

1. Stay over 2. Vacant and Ready 3. Locked _out 4. Occupuied

(10 علامات)

د. ما هي الخطوات التي يجب ان يتتبعها أمين الصندوق عند الدفع بالشيكات السياحية ؟

(علامتان)

هـ. أذكر أنواع الإنارة في الفندق؟

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من سؤالين وعلى المشترك أن يجيب عن أحدهما فقط.

السؤال الخامس: (10 علامات)

(6علامات)

أ. كيف يجهز الفندق غرف مناسبة لكل من:

- 1- رجلي أعمال
- 2- عائلة مكونة من أربع أشخاص (الاهل وطفلين)
- 3- أشخاص معاقين

(4علامات)

ب. ماهي الملاحظات التي يجب على الفنادق التي تسمح بتبديل العملات مراعاتها ؟

السؤال السادس: (10 علامات)

(6علامات)

أ. عدد الشركات التي تعتمد بطاقات اعتماد.

(4علامات)

ب. يشتمل عنوان سكن الضيف على عدة امور، اذكرها.

انتهت الأسئلة