



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام 2020م

اليوم:
التاريخ: 2020/ /
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

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 في دفتر الإجابة:

1. تأكيد الحجز يقع على عاتق:

(أ) الفندق (ب) الضيف (ج) الفندق والضيف (د) قسم الحجوزات

2. القسم الذي يعد المركز العصبي للمكاتب الامامية:

(أ) الاستقبال (ب) الحجوزات (ج) المبيعات (د) المحاسبة

3. عملية التخفيض في سعر الحجز بالنسبة للنزلاء المعتادين على الإقامة في الفندق يسمى السعر:

(أ) العائلي (ب) التجاري (ج) الصناعي (د) العسكري

4. يتكون دفتر الطلبات الذي يحمله النادل من:

(أ) أصل وصورة (ب) أصل وصورتين (ج) أصل وثلاث صور (د) أصل وأربع صور

5. الألوان التي تنتج عن مزج اللون الأبيض مع الألوان الأساسية:

(أ) الحالكة (ب) الباردة (ج) الحارة (د) المضئية

6. في حال خروج فاتورة من المطبخ لا أصل لها ولا يوجد لها اذن ارجاع ولم يتم المحاسبة عليها يتحمل مسؤوليتها:

(أ) المدقق الليلي (ب) الكاشير (ج) النادل (د) الشيف

7. يتم الاحتفاظ بالرسائل المرسله الى اشخاص غير معرفين لدى الفندق لمدة لا تزيد عن:

(أ) أسبوع (ب) أسبوعين (ج) ثلاث أسابيع (د) أربع أسابيع

8. جميع الآتية من طرق الحجز كتابياً ما عدا:

(أ) خطاب (ب) بريد الكتروني (ج) فاكس (د) الحجز عبر الهاتف

9. يجب أن تتم خدمة الإيقاظ الأول للنزيل في الفندق قبل الموعد المحدد وخلال:

(أ) خمس دقائق (ب) ست دقائق (ج) سبع دقائق (د) ثمان دقائق

10. يسمى سعر الغرفة دون أي وجبات، أو إضافات، أو أي نوع من أنواع التخفيض:

(أ) علاقة السعر (ب) الشركات (ج) المجاملة (د) السياحة

السؤال الثاني: (25 علامة)

1. اذكر أنظمة الحجز بالفندق. (5 علامات)
2. عدد طرق الدفع وتسوية الحساب. (6 علامات)
3. اشرح عن مراحل عمل أمين الصندوق. (8 علامات)
4. ماهي أهداف الرقابة الداخلية في الفندق؟ (4 علامات)
5. عرف التدقيق الليلي. (علامتان)

السؤال الثالث: (25 علامة)

1. عدد خمس مهام من مهمات قسم الاستعلامات. (5 علامات)
2. كيف يتعامل موظف الاستعلامات مع الرسائل التي تصل إلى كل من:
 - أ. ضيوف غادروا الفندق
 - ب. ضيوف يمتلكون حجز مسبق ولم يصلوا
 - ج. نزلاء الفندق وضيوفه
3. عدد تسعة من الأمور التي تقوم إدارة الفندق بتدريب موظفيها عليها لأداء مهام وظائفهم بحرفية. (9 علامات)
4. بين الأخطاء الشائعة التي تحصل عند الايقاظ الصباحي. (4 علامات)
5. أذكر أمثلة على الأواني النحاسية المستعملة لتزيين الفنادق. (3 علامات)

السؤال الرابع: (25 علامة)

1. علل ما يلي: (5 علامات)
 - أ. تعد سياسة تحديد السعر مهمة جداً.
 - ب. الشيك السياحي من أكثر طرق الدفع أمان ومحافظة على النقود.
 - ج. تحرص الفنادق على وضع اللوحات الزيتية والصور على الجدران والقاعات
2. أعط مثالين على كل واحدة من الألوان التالية: (6 علامات)
 - أ. الحارة.
 - ب. الباردة.
 - ج. الداكنة.
3. وضح المعاملات المالية التي لا بد من القيام بها خلال دورة النزول في الفندق؟ (4 علامات)
4. أذكر الخدمات البريدية التي تؤديها قسم الاستعلامات. (4 علامات)
5. أذكر مواصفات المدقق الليلي. (5 علامات)
6. عرف الحجز الزائد. (علامة واحدة)

لاحظ الصفحة التالية

يتبع صفحة (3) ←

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

السؤال الخامس: (10 علامات)

1. وضح الأمور الواجب مراعاتها عند توزيع اللوحات والصور لوضعها فى المكان المناسب. (9 علامات)
2. عرف التصميم. (علامة واحدة)

السؤال السادس: (10 علامات)

1. عدد مراحل إجراءات التسكين. (7 علامات)
2. اذكر أنواع بطاقات الائتمان. (3 علامات)

انتهت الأسئلة