

يتكون هذا الاختبار من (100) سؤال موضوعي من نوع الاختيار من متعدد، الإجابة عنها إجبارية. ظلل بقلم الرصاص بشكل غامق الدائرة التي تشير إلى الإجابة الصحيحة في المكان المخصص لذلك في نموذج الإجابة المرفق.

### مبادئ إدارة الفنادق

1. من واجبات مدير قسم ----- رفع التقارير للإدارة العليا في الفندق يوضح فيها حجم الحجوزات في الفندق.
  - أ- العلاقات العامة
  - ب- المكتب الأمامي
  - ج- الغرف
  - د- التسويق والمبيعات
2. ----- هو عملية إيصال المعلومات الخاصة بالخدمات السياحية والفندقية إلى أكبر عدد ممكن من الزبائن المستهدفين:
  - أ- المزيج التسويقي
  - ب- دراسة السوق السياحي
  - ج- الترويج
  - د- المنتج
3. إن القسم الذي يوضح للعاملين حقوقهم وواجباتهم في العمل هو قسم -----:
  - أ- إدارة الغرف
  - ب- العلاقات العامة
  - ج- شؤون الموظفين
  - د- الأمن والسلامة
4. تهتم إدارة الفنادق بالعاملين وتحاول دائماً تطوير مهاراتهم نحو الأفضل من خلال -----:
  - أ- التدريب
  - ب- الحفز المادي
  - ج- الحفز المعنوي
  - د- الترقية
5. من أهم الأعمال التي يقوم بها قسم.... هو التحكم بالطاقة الكهربائية حسب الحاجة وعدم هدرها.
  - أ- المخازن
  - ب- الصيانة
  - ج- الاستقبال
  - د- المحاسبة
6. تنحصر السياسات الخاصة بمستوى ----- للفندق.
  - أ- الإدارة الوسطى
  - ب- الإدارة العليا
  - ج- الإدارة الدنيا
  - د- مجلس الأمناء والمالكين
7. سياسة الربح العالي والسريع في الفنادق تقوم على أساس تقديم خدمات ----- وبيعها بأعلى الأسعار الممكنة.
  - أ- بأقل التكاليف
  - ب- بأعلى التكاليف
  - ج- بتكاليف معقولة
  - د- متنوعة ومتعددة
8. إن تفويض بعض السلطات وإعطاء صلاحيات إلى من يعتقد بأنه يستطيع أن يتحمل المسؤولية في الفندق، تسمى سياسة..... .
  - أ- طويلة الأجل
  - ب- المركزية في السلطة
  - ج- اللامركزية في السلطة
  - د- قصيرة الأجل
9. تعد ----- من أكثر السياسات تفصيلاً ودقة في العمل الفندقي:
  - أ- السياسات التنفيذية
  - ب- السياسات العامة
  - ج- السياسات الخاصة
  - د- سياسة المركزية في السلطة
10. لم يكن يقدم في الخانات في العصور القديمة قبل تطورها أي نوع من الخدمات سوى خدمة.....:
  - أ- الطعام
  - ب- الشراب
  - ج- الاستجمام
  - د- المبيت
11. يعد حجم الفندق من العوامل المهمة لتحديد الهيكل التنظيمي للفندق، ففي حالة كون الفندق صغيراً يكون الهيكل التنظيمي له .....
  - أ- معقداً
  - ب- بسيطاً
  - ج- كبيراً
  - د- مُركباً
12. بدأت فكرة إنشاء Hostels لأول مرة في .....
  - أ- فرنسا
  - ب- المملكة المتحدة
  - ج- أمريكا
  - د- ألمانيا
13. تمتاز الفنادق العائمة بميزة :
  - أ- العلاقات العامة
  - ب- المكتب الأمامي
  - ج- الغرف
  - د- التسويق والمبيعات

14. تهتم **Deluxe Hotels** بنوعية ومستوى أداء موظفيها، وذلك من أجل :
- ا- خدمة أكبر عدد ممكن من النزلاء  
ب- تقديم خدمات بمستوى أفضل  
ج- إدارة عمل جميع مرافقها الخدمية والترفيهية  
د- الالتزام بقوانين العمل
15. ..... يُعرف بأنه شبكة الاتصال وخطوط السلطة بين الأقسام في الفندق:
- ا- الهيكل التنظيمي  
ب- الهيكل المالي  
ج- موقع الفندق  
د- التخطيط الاستراتيجي
16. الفنادق التي تكون مبنية على مساحات صغيرة ويكون ارتفاعها عالياً، هي فنادق :
- ا- علاجية  
ب- مدن تجارية  
ج- بيوت الشباب  
د- مطارات
17. فنادق المطارات تعكس الصورة الأولية عند المسافر والخاصة ب :
- ا- مدى تقدم البلد وتطوره  
ب- حجم الحركة السياحية للبلد  
ج- الموقع السياحي للبلد  
د- عدد فنادق البلد
18. ..... تتواجد عادة بجانب ينابيع المياه، وفي المناطق الجبلية:
- ا- Hostels  
ب- Motels  
ج- الفنادق الموسمية  
د- الاستراحات السياحية
19. يطلق على الضيافة المجانية عند الإغريق بالفندقة:
- ا- الحرة  
ب- الخاصة  
ج- العامة  
د- المعقدة
20. أحد هذه الأقسام لا يعدّ قسماً مساعداً في الفنادق:
- ا- Security Department  
ب- Public Relation Dep  
ج- Food & Beverage Dep  
د- Maintenance Dep

## مبادئ السياحة

21. تميزت السياحة في العصور الوسطى بظهور:
- ا- السياحة العلاجية  
ب- السياحة الدينية  
ج- السياحة الرياضية  
د- سياحة المؤتمرات
22. ما هي أكثر بقعة انخفاضاً في العالم وموجودة في الأردن؟ هي منطقة:
- ا- خليج العقبة  
ب- الشراة  
ج- البتراء  
د- البحر الميت
23. ما هي أهم الحضارات التي تعاقبت على منطقة الأردن سابقاً؟
- ا- الرومانية  
ب- السورية  
ج- الفينيقية  
د- البابلية
24. ما الاسم الحالي لفيلاديفيا والتي كانت أهم المدن العشر التابعة لحلف (الديكابوليس)؟ هو:
- ا- جرش  
ب- سحاب  
ج- الرمثا  
د- عمان
25. ما هي أهم المواقع الدينية الخاصة بالمسيحيين في الأردن؟ هو :
- ا- مقام أبي عبيدة عامربن الجراح  
ب- منطقة المغطس  
ج- قصر الحرانة  
د- قلعة الشوبك
26. أين يقع مقام نبي الله نوح عليه السلام؟ في مدينة :

27. من الذي بنى معبد (هرقل) وهو من آثار جبل القلعة في مدينة عمان؟  
 ا- الكرك  
 ب- معان  
 ج- الطفيلة  
 د- العقبة
28. كان الهدف من بناء ----- قديماً لإقامة الاجتماعات والاحتفالات في منطقة عمان:  
 ا- سبيل الحوريات  
 ب- المدرج الروماني  
 ج- عراق الأمير  
 د- الفراغة
29. من أهم المواقع الأثرية في مدينة جرش بوابة هديان وهو:  
 ا- قوس النصر  
 ب- معبد زيوس  
 ج- الساحة  
 د- موقع البركتين
30. ما هي المدينة التي تعرف باللغة الأرامية بمياه الفاكهة أو المياه الهادئة؟ هي:  
 ا- جرش  
 ب- ماعين  
 ج- مادبا  
 د- الرويشد
31. من المعالم البارزة في مدينة الزرقاء، والتي بنيت في عهد الدولة العثمانية:  
 ا- قصر عمرة  
 ب- سكة حديد الحجاز  
 ج- الفسيفساء  
 د- المساكن القديمة
32. ما هي أهم وسائل النهوض بالسياحة في الأردن وتشجيعها؟  
 ا- تحسين البنية التحتية  
 ب- السفر  
 ج- التجارة  
 د- الاعتماد على القطاع الحكومي في الاستثمار
33. من الآثار السلبية للسياحة من الناحية الاجتماعية هو:  
 ا- التركيز على الوعي السياحي  
 ب- تعلم لغات العالم  
 ج- تأثر ثقافة المجتمع سلباً  
 د- اندثار المناطق
34. ما هي أهم المنظمات غير الحكومية السياحية في الأردن؟ هي:  
 ا- جمعية الفنادق  
 ب- الجمعيات الخيرية الاجتماعية  
 ج- وزارة السياحة  
 د- القطاع الخاص
35. في أي عصر ظهرت سياحة رجال الأعمال؟ في العصر:  
 ا- الإغريقي  
 ب- الحديث  
 ج- الأيوبي  
 د- البرونزي
36. ظهر لفظ السياحة في العصر الحديث ولم يكن معروفاً في العصور:  
 ا- الوسطى  
 ب- القديمة  
 ج- المتقدمة  
 د- الحالية
37. ما هي المحميات التي تعنى بشؤون البيئة في الأردن؟  
 ا- جمعية الأدلاء السياحيين  
 ب- المؤسسات الخاصة  
 ج- محطة العلوم البحرية  
 د- القصور الصحراوية
38. يوجد----- في المدرج الروماني بعمان وتشرف عليه دائرة الآثار العامة اليوم:  
 ا- المتحف الشعبي  
 ب- معرض السيارات  
 ج- معرض الكتاب  
 د- السيق

39. .... يقع إلى الشمال الغربي من مدينة مادبا، وجاءت أهميته من اعتقاد الناس بأن النبي موسى قام بتسلفه.

40. ما هي المنظمة التي تعنى بشؤون السياحة العالمية ووضع القوانين على مستوى العالم؟ هي:
- ا- قصر القسطل  
ب- جبل نيبو  
ج- قلعة مكاور  
د- أبيلا
- ا- UNESCO  
ب- IYATA  
ج- WTO  
د- MOTA

## مبادئ التسويق السياحي والفندقي

41. ما هو المفهوم الذي يقصد به جميع أوجه النشاط الهادف إلى إشباع احتياجات الأفراد من خلال عمليات تبادلية؟ هو:
- ا- الإنتاج  
ب- التسويق  
ج- البيع  
د- المزيج التسويقي
42. من السمات التي يمكن أن توصف بها الخدمة السياحية أنها تتميز بكونها :
- ا- خدمة لا مادية ( غير ملموسة )  
ب- خدمة مادية  
ج- خدمة بسيطة وغير مرنة  
د- تناسب فئة معينة من السائحين
43. توافر المقومات السياحية بما يتلاءم مع احتياجات الزبائن المادية وقدراتهم يسمى :
- ا- العرض السياحي  
ب- البرنامج السياحي  
ج- الطلب السياحي  
د- التسويق السياحي
44. ما هي البيئة المتمثلة بمجموعة المتغيرات السكانية من حيث العدد والجنس والأسرة والتوزيع الجغرافي للسكان والتعليم؟ هي البيئة:
- ا- الديموغرافية  
ب- السياسية  
ج- الايكولوجية  
د- الاقتصادية
45. النشاط غير الملموس الهادف لإشباع رغبات المستهلك مقابل ثمن، ويجب أن لا يقتصر ببيع منتجات أخرى هو:
- ا- الخطة السياحية  
ب- العملية السياحية  
ج- الجودة السياحية  
د- الخدمة السياحية
46. ما هي خاصية الخدمة السياحية إذا لم تستخدم السلعة السياحية أثناء تقديمها فإنها ستفنى:
- ا- سرعة التلاشي أو القابلية للتلف  
ب- عدم خضوع الخدمات السياحية للقياس  
ج- التلازمي  
د- الخدمة تحتاج إلى جهد شخصي للترويج
47. لا يمكن فصل الخدمة السياحية عن منتجها، فلنتاجها وتقديمها للزبون من قبل مقدمها تتم في الوقت نفسه. هذه خاصية:
- ا- عدم خضوع الخدمات السياحية للقياس  
ب- سرعة التلاشي أو القابلية للتلف  
ج- الخدمة تحتاج إلى جهد شخصي للترويج  
د- التلازمي
48. ما هي أولى المراحل التي يمر فيها المنتج السياحي؟ هي مرحلة :
- ا- النضج  
ب- الانحدار  
ج- تقديم الخدمة السياحية  
د- النمو والنهوض
49. ما هو العنصر الذي يعد من أهم عناصر المزيج التسويقي في نجاح المنشأة السياحية والتعريف بها؟ هو:
- ا- المنتج  
ب- الترويج  
ج- التوزيع  
د- السعر
50. ماذا يسمى المسار الذي يسلكه البرنامج السياحي حتى يتم استهلاكه؟ هو:
- ا- الترويج  
ب- الإنتاج  
ج- قناة التوزيع  
د- التسعير

51. ما هي البيئة التي تشمل جميع العوامل المؤثرة على القوة الشرائية للسياح؟ البيئة:
- ا- الديموغرافية      ب- السياسية  
ج- الاقتصادية      د- الايكولوجية
52. ما هي أولى مراحل عملية شراء البرنامج السياحي؟ هي :
- ا- التقييم      ب- الشعور بالحاجة  
ج- الشراء      د- البحث عن المعلومات
53. كيف يمكن تحقيق التوازن بين العرض والطلب السياحي؟ عن طريق عمل دراسة دقيقة لـ :
- ا- الاستثمار السياحي      ب- خصائصهم ورغبات السياح المستهدفين  
ج- اهتمام الدولة بالسياحة      د- مستوى الوعي السياحي
54. أي الأمور الآتية تترك أثراً أو ميولاً أو انطباعاً لمستخدمي البرامج السياحية من خلال الأشكال والمباني والأثاث في المرفق السياحي؟ هو:
- ا- الدليل المادي      ب- العملية  
ج- المكانة الذهنية      د- الصورة الذهنية
55. ما هي الاستراتيجيات التي تقوم على التركيز على سوق واحد بتقديم منطقة المقصد السياحي بطريقة تنافسية مميزة؟ هي السوق:
- ا- الأوحد      ب- المركزي  
ج- المتباين      د- الهوحد
56. ما هي الاستراتيجيات التسعيرية التي تستخدم بصورة أكبر في ظل المنافسة القوية على اعتبار أن الأسعار تؤثر في التدفق السياحي؟ هي التسعير على أساس التكلفة:
- ا- النهائية      ب- الجزئية  
ج- الكلية      د- الرسمية
57. بماذا تتأثر القرارات التسويقية كتجزئة السوق وتطوير سلع جديدة، ووضع المنتج في السوق، واستراتيجيات الترويج، اختيار قنوات التوزيع؟ تتأثر بـ :
- ا- المورد      ب- خصائص المنتج  
ج- المقصد السياحي      د- سلوك المستهلك
58. ما هي المرحلة التي يقيم فيها السائح مجموعة المنافع والتكاليف عند تعامله مع برنامج معين بالبرامج الأخرى في منطقة المقصد نفسها؟ هي :
- ا- البحث عن معلومات إضافية      ب- التقييم والمفاضلة  
ج- القرار والتعامل      د- المعرفة
59. ما هي الاستراتيجية الأفضل في تقسيم السوق إلى مجموعة من المناطق الجغرافية وتسمح بالترويج بطريقة ناجحة؟ هي استراتيجية تقسيم السوق على أساس:
- ا- جغرافي      ب- سيكوجرافي  
ج- المنفعة      د- الديموغرافي
60. ما هي الاستراتيجية المستخدمة لدفع الزبون لشراء البرنامج السياحي لمنطقة المقصد نتيجة المنفعة لإحداث التغيير المطلوب وإشباع رغباته؟، هي تقسيم السوق على أساس:
- ا- السعر      ب- الغرض من السفر  
ج- سيكوجرافي      د- المنفعة

## مهارات الاتصال باللغة الانجليزية

61. Could you \_\_\_\_\_? We can't hear you at the back.

- a- speak up      b- talk  
c- speak down      d- talk up

62. He's \_\_\_\_\_ financial affairs at our department.  
 a- responsible b- in charge of  
 c- responsibility to d- charged
63. Can I \_\_\_\_\_ something here?  
 a- speak b- say  
 c- note d- told
64. I'll \_\_\_\_\_ to that in a moment.  
 a- come b- gone  
 c- arrive d- land
65. I don't see what you're \_\_\_\_\_.  
 a- mean b- get  
 c- getting into d- getting at
66. I think we are \_\_\_\_\_ the point. Let's go back to the main idea.  
 a- getting on b- getting off  
 c- getting round d- getting through
67. There are three items \_\_\_\_\_ the agenda.  
 a- behind b- back  
 c- on d- over
68. We'll have time to \_\_\_\_\_ about this over lunch.  
 a- talk b- tell  
 c- say d- describe
69. I think this point is \_\_\_\_\_ (i.e. important).  
 a- worth consider b- consider worth  
 c- worth considering d- considering worth
70. I think that \_\_\_\_\_ everything. Now it's the time of questions.  
 a- over b- covers  
 c- leaves d- finishes
71. Could you \_\_\_\_\_ more details about the financial affairs?  
 a- propose b- say  
 c- go into d- get down
72. It's a \_\_\_\_\_ to welcome Mr. Reyati.  
 a- pleasure b- please  
 c- treasure d- greeting
73. I don't think we have \_\_\_\_\_ before.  
 a- seen b- driven  
 c- fixed d- met
74. I'd like to finish \_\_\_\_\_ 8:00 p.m.  
 a- in b- by  
 c- on d- under
75. Excuse me! May I \_\_\_\_\_ you?

- a- clarify b- disagree  
c- interrupt d- declare
76. Let's \_\_\_\_\_ to the main point.  
a- go into b- arrive  
c- get back d- walk
77. I \_\_\_\_\_ disagree with you.  
a- hardly b- exactly  
c- terribly d- totally
78. I'd like to \_\_\_\_\_ something please.  
a- clarify b- talk  
c- communicate d- vote
79. Could I have \_\_\_\_\_ 255, please? I want to talk with Mr. Jawarneh.  
a- expansion b- explosion  
c- expedition d- extension
80. I'm sorry, I didn't \_\_\_\_\_ that. Could you repeat that please?  
a- catch b- match  
c- hunt d- fetch

## مبادئ محاسبة المنشآت الفندقية والسياحية

81. ما هي القيمة النقدية التي تدخل إلى صندوق أو خزنة المرفق السياحي من جراء بيع خدماته للسياح والنزلاء والضيوف؟  
ا- الصندوق  
ب- الإيرادات  
ج- المصروفات  
د- الخسارة
82. هو أن يعطي الموردون بضاعة المرفق السياحي الذي لا يدفع ثمنها الآن ، على الرغم من استلامه لها:  
ا- البيع بالأجل  
ب- الشراء النقدي  
ج- الشراء بالأجل  
د- مردودات المشتريات
83. ما هي ممتلكات الفندق المادية أو النقدية؟ هي:  
ا- المبيعات  
ب- الإيرادات  
ج- الأصول  
د- الربح
84. تعد جميع الدفاتر التالية اختيارية ما عدا :  
ا- دفتر الأستاذ  
ب- دفتر اليومية  
ج- دفتر أستاذ النزلاء العام  
د- المجموعة المساندة
85. تعد جميع العناصر الآتية من عناصر النظام المحاسبي الإ واحدة فما هي؟  
ا- المستندات  
ب- الدفاتر والسجلات  
ج- نظام القيد  
د- الصندوق
86. تعد (الذمم الدائنة) الحقوق التي على المنشأة للأخرين مثلاً على:  
ا- المطلوبات  
ب- الأصول  
ج- الإيرادات  
د- المصروفات
87. تعد المطلوبات من الأمثلة على :  
ا- الخصوم  
ب- الأصول  
ج- الموجودات  
د- رأس المال
88. عند شراء بضاعة نقداً يجعل قيمة ح/ \_\_\_\_\_ دائناً:  
ا- البضاعة  
ب- الصندوق

- ج- رأس المال  
د- المبيعات
89. ما هي خاصية النشاط الفندقي الذي يقدم خدمات المبيت والطعام والشراب والغسيل والكي والحفلات؟ وهي:
- ا- تنوع النشاط الفندقي وتعدده  
ب- عدم قابلية الإنتاج للتخزين  
ج- الاعتماد على العنصر البشري  
د- موسمية النشاط الفندقي
90. ماذا نسمي الكشف المحاسبي المخصص لتسجيل قيم البضاعة الموجودة في أقسام الفندق المختلفة؟ هو كشف:
- ا- المبيعات  
ب- مصروفات الأقسام  
ج- المخزون السلعي  
د- المشتريات
91. ما هو دفتر المحاسبي المخصص لتسجيل قيم البضاعة التي لم تسدد أثمانها عند إعادتها للمورد؟ هو:
- ا- دفتر صندوق المصروفات النقدية  
ب- كشف يومية مردودات المشتريات الآجلة  
ج- دفتر يومية النقدية  
د- دفتر يومية المشتريات الآجلة
92. ما هي المرحلة الأخيرة لإعداد البرنامج السياحي؟ هي :
- ا- تحديد موعد البرنامج السياحي  
ب- تحديد سعر البرنامج بشكل مبدئي  
ج- الانتباه لحاجات شرائح السياح المستهدفين  
د- تنفيذ البرنامج السياحي
93. ماذا نسمي المصاريف ( التكاليف ) التي يمكن توزيعها مباشرة على قسم معين؟ هي المصاريف:
- ا- غير المباشرة  
ب- التمويلية  
ج- الرأسمالية  
د- المباشرة
94. ماذا تعني الزيادة في الخصوم الثابتة؟ هي زيادة:
- ا- القروض  
ب- أوراق الدفع  
ج- أوراق القبض  
د- المديونية
95. ماذا يسمى الرصيد عند وجود إيرادات أكبر من المصروفات في (د/ إيرادات ومصروفات القسم)؟ يسمى:
- ا- صافي خسارة  
ب- مجمل ربح  
ج- صافي ربح  
د- مجمل خسارة
96. أين تظهر المصروفات المستحقة الدفع في الميزانية العمومية؟ في جانب:
- ا- الأصول  
ب- د / أ . خ  
ج- الخصوم  
د- د/ المتاجرة
97. ما هو الأسلوب الذي يستخدم في جرد المباني والآلات؟ هو :
- ا- إعادة التقدير  
ب- نقص سعر التكلفة الأصلي عند الشراء  
ج- اعتماد سعر السوق الحالي  
د- القسط الثابت في الاستهلاك
98. إذا كان الرصيد الدفترى للصندوق عند الجرد أكبر من الرصيد الفعلي فإن الفرق هو:
- ا- زيادة في الصندوق  
ب- فائض في الصندوق  
ج- نقص في الصندوق  
د- لا يحصل جرد
99. أين يقفل د / أ . خ؟ في :
- ا- د / المتاجرة  
ب- قائمة إيرادات ومصروفات الفندق  
ج- الميزانية العمومية  
د- د / المصروفات



100 تكون نتيجة د / المتاجرة:

- ا- مجمل ربح ( خسارة)  
ج- صافي ربح (خسارة)  
ب- مجمل إيرادات التشغيل  
د- إجمالي ربح ( خسارة)

انتهت الأسئلة