

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2008/2007م

المسار: التجاري وتوحيد المسارات

اسم المقرر: أعمال وكالات السفر والسياحة (1)

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر: سفر (111)

السؤال الأول: (19 درجة)

(أ) طُلب منك ترتيب برنامج سياحي لمجموعة قادمة للبحرين لمدة ثلاثة أيام، استخدم الجدول المرفق لإتمام البرنامج المقترح، بحيث تراعي مناطق وجود الأماكن السياحية:

اليوم	اليوم الأول (المحرق)	اليوم الثاني (الرفاع)	اليوم الثالث (المنامة)
القلاع		قلعة الرفاع	
أماكن الاستجمام	جزر أمواج		
المجمعات الحديثة	لا يوجد		

(ب) رغبت المجموعة السياحية في التعرف على الصناعات التقليدية في المملكة واقتناء بعضها من منتجاتها. اقترح مجموعة من هذه الصناعات لزيارتها مع أماكن توأجدها بحسب الجدول التالي:

المنطقة	المنتجات	الصناعات والحرف التقليدية

(ج) ضع إشارة (✓) أمام العبارة الصحيحة وإشارة (X) أمام العبارة الخاطئة مع تصحيح الخطأ.

تصحيح الخطأ	الإشارة	العبارة
		1- تقوم وزارة العمل بالإشراف على مكاتب السفريات في البحرين.
		2- (YE3M) هي درجة سياحية مخفضة ذهاب وعودة لمدة 3 شهور.
		3- الحجز الالكتروني أدى إلى زيادة تعقيد عملية الحجز.
		4- يدفع المسافر النولون الخاص بالحيوان "الكلب" الذي يساعد صاحبه على المشي.

السؤال الثاني: (12 درجة)

أجب عن الأسئلة التالية:

1- تقابلت مريم المسافرة إلى الكويت على خطوط طيران الجزيرة (الدرجة السياحية) مع صديقتها ندى المسافرة إلى الكويت أيضاً وعلى نفس الخطوط (الدرجة الأولى) ومنى المسافرة إلى قطر وعلى نفس الخطوط أيضاً (الدرجة الأولى)، فقررن وزن أمتعتهن مع بعض... فهل يحق لهن ذلك؟ وكم يبلغ الوزن المسموح لهن في حالة الوزن الجماعي؟

.....

2- سافر السيد جمال العلي إلى مدينة لندن لعقد عمل لمدة سنتين في سفارة البحرين، فسُجل على أنه مهاجر... فما رأيك؟

نتائج شهر

.....

www.shmooa.org/vb

3- المسافر يوسف الزباني المستلقي على ظهره دفع قيمة تذكرته فقط، فما رأيك؟

.....

4- سافر السيد جاسم على إلى فرنسا ولم يعمل تصريح بالدخول (Visa) لأنه لا يعلم بالإجراءات، على من يقع الخطأ؟ وهل يستطيع جاسم الدخول إلى فرنسا؟ ولماذا؟

.....

5- طلب مسافر من موظف الوكالة وجبة خاصة وحجز مقعد على الطائرة بشرط أن يكون بالقرب من نافذة الطائرة وطلب كذلك بعض الخدمات ولكن الموظف لم يهتم بتلك الطلبات ولكن قام بإعطائه حجزين مزدوجين. وضح الأخطاء التي وقع فيها موظف الوكالة مع التعليل لهذه الأخطاء؟

.....

السؤال الثالث: (10 درجات)

أ- هناك إجراءات يجب أن يقوم بها المسافر عند المغادرة من المطار. باستخدام الجدول التالي رتب تلك الإجراءات بوضع رقم الإجراء في الخانة المخصصة لذلك:

الرقم	الإجراء	رقم الإجراء
1	يقوم الموظف بوزن حقائب المسافرين والتأكد من وجود وزن زائد عن المسموح له في التذكرة.	
2	يتقدم المسافر إلى مكتب شركة الطيران المسافر على طائرتها، ويقدم جواز سفره والتذكرة، حيث يتم التأكد من أن جميع المستندات والتأشيرات الخاصة بالمسافر كاملة.	
3	يتوجه المسافر إلى مكتب الهجرة والجوازات وذلك للتأكد من تأشيرات الخروج.	
4	إذا كان هناك وزن زائد عن المحدد له بالتذكرة يدفع ثمن النولون وتستخرج له تذكرة للوزن الزائد.	
5	يختتم موظف الهجرة الجواز بتأشيرة الخروج محددًا فيه اليوم.	
6	تتأكد جهات الأمن على الطائرة بأن الراكب لا يحمل أي ممنوعات وذلك بالتفتيش اليدوي أو عن طريق المرور خلال بوابة معينة حيث يتم فحصه عن طريق أشعة X التي تظهر المحتويات المعدنية مع المسافرين.	

ب) تستخدم المطارات رموز للخدمات التي تقدمها للمسافرين. وضح الرمز المناسب للخدمات المحددة في الجدول التالي:

الرقم	نوع الخدمة	الرمز
-1	صالات كبار الشخصيات	
-2	موقف للسيارات	
-3	خدمات طبية	
-4	المواصلات	

السؤال الرابع: (24 درجة)

(أ) تشكل معرفة اختصارات السفر والسياحة أهمية لكل موظف في مجال السفر والسياحة. أكمل الجدول التالي بالمختصر أو المصطلح المناسب.

المختصر أو المصطلح باللغة العربية	البيان
	November
	الدرجة السياحية
	Very Important Person
	يوم الأثنين
	Reservations
	الطيران الدولي

(ب) أكمل الجدول التالي:

المنطقة حسب تقسيم IATA	العملة	مختصر المدينة	المدينة (العاصمة)	الدولة
				سلطنة عمان
		AMM		
الثالثة				

(ج) طلب المعلم من الطالب أحمد حسن بتحويل التوقيت من نظام 24 ساعة إلى نظام AM PM ، ولكن ارتكب خطأً وذلك بوضع الإجابة في الخانتين. ضع دائرة حول التوقيت الصحيح في الجدول التالي:

الرقم	نظام 24 ساعة	AM	PM
-1	07 30	07.30	07.30
-2	15 15	03.15	03.15
-3	22 45	10.45	10.45
-4	00 20	12.20	12.20
-5	13 00	01.00	01.00
-6	12 10	12.10	12.10

السؤال الخامس: (17 درجة)

(أ) محمد علي مسافر على الدرجة السياحية طلب التأمين بمبلغ إضافي على حقائبه بمبلغ 4000 دولار، احسب قسط التأمين الإضافي على حقائبه (علماً أن قسط التأمين يعادل 1/2 نصف دولار لكل 100 دولار).

.....

.....

.....

(ب) كان مع المسافر الحقائب التالية: حقيبة سفر وزنها 34 كيلوجرام - آلة تصوير صغيرة - جرائد ومجلات بوزن 2 كيلوجرام - كرسي نو عجلات لاستخدام المسافر وزنه 6 كيلوجرام - حقيبة يد وزنها 4 كيلوجرام - قفص به قطة بوزن 12 كيلوجرام - أكل ومستلزمات ابنته الرضيعة بوزن 6 كيلوجرام.

المطلوب: 1- تصنيف الأمتعة كما يلي:

الأمتعة التي تفحص ولا توزن	الأمتعة التي تفحص وتوزن

2- حساب نولون الوزن الزائد إذا علمت أن سعر الكيلو جرام للوزن الزائد 2 دينار.

.....

.....

.....

.....

(ج) يسمح للمسافر بمجموعة من الأشياء يحملها معه للطائرة، كما يمنع من حمل بعض الأشياء. أكمل الجدول التالي بما يناسب:

الأشياء الممنوعة نهائياً	الأشياء الممنوعة ولكن تقبل ضمن الشحن
-1	-1
-2	-2
-3	-3

السؤال السادس: (18 درجة)

ياسين الناجي (Yaseen Alnaji) مسافر على الدرجة السياحية مع ابنته مريم (5 سنوات) من البحرين إلى القاهرة حسب خط سير الرحلة التالي:

BAHRAIN (BAH)/CAIRO (CAI)	GF145	Y	19	AUG	767	08:00	10:10	OK
CAIRO (CAI)/BAHRAIN (BAH)	GF256	Y	19	SEP	767	17:00	19:10	OK

وإليك البيانات التالية:

- تم الحجز بواسطة NOHA NASER بتاريخ 11 أغسطس الساعة 09:00
- رقم الحجز SDD3455 وأرقام التذاكر 009876111 - 009876112
- هاتف العميل: المنزل 17623344 - العمل 17455557 - النقال 39602605 .
- طلب العميل حجز غرفة بسريرين وحمام في فندق الشيراتون لمدة شهر.
- طلب العميل حجز سيارة فورد من شركة AVIS لمدة 7 أيام.

المطلوب: أكمل نموذج الحجز اليدوي المرفق.

شركات شرم

www.shmooa.org/vb

منتديات شموعة

www.shmooa.org/vb

انتهت الأسئلة