

تم تحميل هذا الملف من موقع المناهج البحرينية



المذكرة الشاملة مقرر سفر 324

موقع المناهج ← المناهج البحرينية ← الصف الثاني الثانوي ← تربية اقتصادية ← الفصل الأول ← مذكرات وبنوك ← الملف

تاريخ إضافة الملف على موقع المناهج: 18:02:15 2024-12-06

ملفات اكتب للمعلم اكتب للطالب | اختبارات الكترونية | اختبارات | حلول | عروض بوربوينت | أوراق عمل
منهج انجليزي | ملخصات وتقارير | مذكرات وبنوك | الامتحان النهائي للمدرس

المزيد من مادة
تربية اقتصادية:

التواصل الاجتماعي بحسب الصف الثاني الثانوي



صفحة المناهج
البحرينية على
فيسبوك

الرياضيات

اللغة الانجليزية

اللغة العربية

التربية الاسلامية

المواد على تلغرام

المزيد من الملفات بحسب الصف الثاني الثانوي والمادة تربية اقتصادية في الفصل الأول

كراسة و مذكرة مال 211

1

مذكرة مال 111

2

مذكرة تأمين 211

3

ملخص ملف مساند التأمين (تام 211) جميع الوحدات

4



المذكرة الشاملة

السفريات (سفر 324)



سفر 324

لإستاذ همام حسن العمان

موقع المواد التجارية / مخلصات ، نماذج امتحانات

اسم الطالب :

الرقم الأكاديمي :

رقم التسلسل :

التوقيع :

الهدف :

@t.eaman

www.commbh.com

((تذكر أن الكتاب المدرسي هو المرجع الأساسي))

ملخص مقرر (سفر 324)



الهدف :

.....
.....
.....

اسم الطالب :

الرقم الأكاديمي :

الشعبة :

المصدر الرئيسي للمراجعة الكتاب المدرسي

المحتوى العلمي المطلوب (سفر 324)



المحتوى العلمي المطلوب في مقرر (سفر 324) للفصل الأول من العام الدراسي 2023/2022م

المسار: توحيد المسارات

المادة /اسم المقرر ورمزه: السفر والسياحة سفر 324

الصف: المستوى الثاني والثالث

اسم الكتاب: السفر والسياحة

الملاحظات	الصفحة (من - إلى)	عنوان الدرس ورقمه	الفصل (الوحدة)
	18-14	السياحة.	الأول
	37-29	السياحة في مملكة البحرين.	الثالث
	42-38	العوامل المؤثرة في السياحة.	الرابع
	53-46	وكالة السفر والسياحة.	الخامس
	79-68	التوقيت العالمي.	السابع
	90-82	الخدمات التي تقدم للمسافر.	الثامن
	100-94	الفئات المختلفة من المسافرين	التاسع
نظام القطع بالجداول غير مطلوب.	107-101	أمتعة المسافرين (1).	العاشر
	117-112	أمتعة المسافرين (2).	الحادي عشر
	127-122	التسويق السياحي.	الثاني عشر
	139-134	الآثار الاقتصادية والثقافية والاجتماعية للسياحة.	الرابع عشر
	143-141	تأثير الأنشطة والبرامج السياحية في البيئة.	الخامس عشر

الطبعة المعتمدة: 2011م

تصحيح بعض الأخطاء في كتاب السفر والسياحة (سفر ٣٢٤)

الرقم	رقم الصفحة	الكلمة أو العبارة قبل التصحيح	بعد التصحيح
١	١٥	السائح الدولي كلمة (بعمل)	يعمل
٢	٤٩	الطفل Child (من سنتين إلى ١٢ سنة)	(من سنتين إلى ١١ سنة)
٣	٥٣	تدريب ٣ لا توجد عمولة	ممکن وضع عمولة في حدود ٣%-٧%
٤	٥٥	Prefix Designator Or	Designator Or Prefix
٥	٥٦	مثال: اسم المدينة London تابع ص ٥٥ مختصرات المدن بمطاراتها	
٦	٥٦	الحرفين اللذين يمثلان مختصر المطار HK	الحرفين اللذين يمثلان مختصر المطار HR
٧	٥٧	ثانياً: فبراير FEBRURAY	فبراير FEBRUARY
٨		ثالثاً: البيان باللغة الانجليزية Excursion	ثالثاً: البيان باللغة الانجليزية Excursion
٩		درجة سياحية E Tourist Class	Tourist Class
١٠		إضافة درجة سياحية Economy class المختصر (Y)	
١١	٦١	إضافة رقم (١٣) هو الشخص الذي يسمح له بالسفر خلال رحلة ضمن المسافرين Passenger	
١٢	٦٢	رقم ٢٧ الهند رقم ٣٠ الفلبين المنطقة حسب تقسيم IATA الثانية	المنطقة حسب تقسيم IATA الثالثة
١٣	٦٣	البحرين المدينة المنامة	المدينة البحرين
١٤	٦٧		معنى المصطلح جناح باللغة الانجليزية غير مطلوب

الرقم	رقم الصفحة	الكلمة أو العبارة قبل التصحيح	بعد التصحيح
١٥	٧٥	تدريب ٣ - الدول الأخرى عمود فارق GMT غير مطلوب، وصيغة السؤال تُعدل إلى (أوجد توقيت مملكة البحرين والدول الأخرى).	
١٦	٧٩	تدريب ٣ - الدول الأخرى (عمود الوقت ملغي) عمود التوقيت مطلوب بدون +٢ - ٤+.... الخ	
١٧	١٠٠	<u>السؤال الثاني</u> : طفل مسافر بمفرده U.M (١٢-١٥ سنة)	شاب مسافر بمفرده U.M (١٢-١٥ سنة)
١٨	١٠٤	الجدول الأول خانة المواصفات: مجموع الأبعاد الثلاثة لا تزيد على: ٥٥ × ٤٠ × ٣٠ (سم)	تستبدل إشارة الضرب (×) بإشارة الزائد (+) في الحالات الأربع في الجدول.
١٩	١٠٦	أما الرضيع من (يوم واحد - أقل من سنتين) فيحصل على وزن مجاني وقدره <u>٢٣ كجم</u>	وزن مجاني وقدره <u>٣ كجم</u>
٢٠	١٢٥	خصائص التسويق السياحي رقم (٤) إضافة يعتمد التسويق السياحي في الدولة المستقبلية، على العرض السياحي الذي تتصف مكوناته بالجمود وعدم القابلية للتغير	يعتمد التسويق السياحي في الدولة المستقبلية، على العرض السياحي الذي تتصف مكوناته بالجمود وعدم القابلية للتغير <u>على المدى القصير</u> .
٢١	١٣٥	في فقرة الأنشطة كلمة (وبينها)	تلغى الكلمة

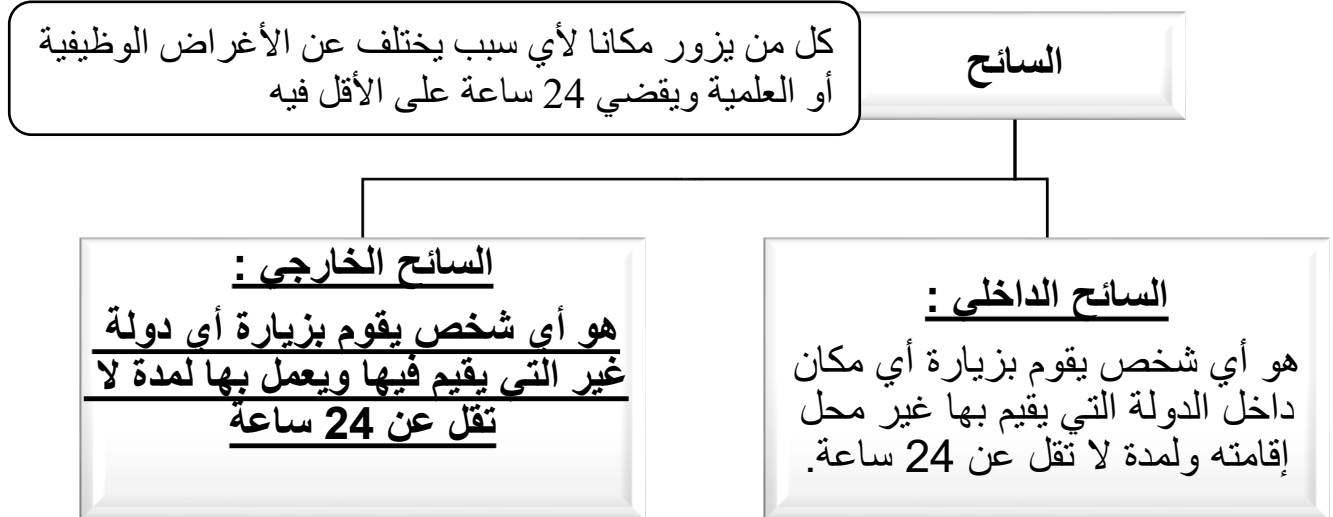
الفصل الأول : السياحة ص 14-18

س1:- عرف أو أذكر المصطلح في كل مما يلي:-

المصطلح	التعريف أو المفهوم	#
السياحة	عبارة عن انتقال الإنسان مؤقتاً من بلد إقامته المعتاد إلى أي بلد آخر لمدة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن عام واحد ، لأي غرض غير الهجرة أو قبول العمل	1
منظمة السياحية العالمية	منظمة تابعة للأمم المتحدة تهتم بشؤون الدول من الناحية السياحية ، وتصدر الإحصائيات المتعلقة بالطلب أو العرض السياحي على مستوى العالم ، ومقرها مدريد	2

س2: هناك فئات من المسافرين لا ينطبق عليهم تعريف السائح :

- ❖ -الزائرون المؤقتون (الزائرون المؤقتون الذين لا يمكثون لمدة ليلة واحدة في بلد الزيارة).
- ❖ -المسافرون لغرض الإقامة الدائمة ، أو الحاصل على مهنة أو ممارس للأنشطة التجارية
- ❖ -الطلبة و الدراسون اللذين يلتحقون بالمعاهد و الجامعات
- ❖ سكان الحدود الذين يعملون في أراضي دولة أخرى
- ❖ -المسافرون العابرون (الترانزيت)



س3: أهداف السياحة :

1. اكتساب المعرفة والعلم.
2. تعرف عادات وتقاليد الشعوب والأمم الأخرى.
3. نقل ثقافات وحضارات البلاد الأخرى.
4. إعادة بناء الإنسان جسدياً ونفسياً وذهنياً.
5. الترويج عن النفس وتجديد النشاط.

أ) ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة في ما يأتي:
1- هناك فئات من المسافرين لا ينطبق عليهم تعريف السائح وهم:

- أ- الزائرون المؤقتون.
ب- المسافرون العابرون (الترانزيت).
ج- سكان الحدود.
د- كل ما ذكر صحيح.

الفصل الثالث : السياحة في البحرين ص 29-37

التطور التاريخي للسياحة في البحرين	
أولاً : السياحة البدائية	ثانياً : سياحة الرحالة والفاحين والتجار
اشتهرت البحرين في عصر دلمون بالزراعة بسبب وفرة العيون والينابيع، وموقعها الجغرافي التي جعلها محط أنظار الدول المجاورة لإقامة علاقة تجارية مع بلاد الرافدين وبلاد السند وغيرها من الحضارات مما زادت حركتها السياحية البدائية	امتدت من مجيء الإسلام حتى اكتشاف النفط سنة 1932م ، حيث زارها العديد من رحالة العرب مثل ابن بطوطة، والرحالة البرتغاليين وامتدحها البريطانيون.
ثالثاً : السياحة الحديثة	رابعاً : مرحلة النشاط السياحي
بدأت مع اكتشاف النفط سنة 1932م، حيث كان لها أثر كبير في تطوير وتنشيط السياحة من خلال توافر الخبرات الأجنبية، وزيادة عائدات النفط، وتطور الصناعة والبنية التحتية.	بدأت بصدر أول مرسوم أميري سنة 1985م، بشأن تشكيل المجلس الأعلى للسياحة، وكان له الدور الكبير في تأسيس وتطوير قطاع السياحة في مملكة البحرين .

س2 : اذكر المقومات السياحية في مملكة البحرين ؟

1) - مقومات طبيعية : (الموقع الجغرافي-الموضع الجغرافي-المناخ)

أ. الموقع الجغرافي:	ب. الموضع الجغرافي:	ج. المناخ:
موطن للحضارات والأحداث التاريخية. نقطة عبور واستراحة للمسافرين. زياد حجم الحركة الجوية. توافر عائدات النفط المنشطة للسياحة	خصائص الموضع الجغرافي وتأثيره على السياحة في البحرين : البحرين عبارة عن أرخبيل مجموعة من الجزر جعلته يتمتع بمواصفات جمالية وسياحية . صغر حجم الدولة يساعد السائح على الحركة بسهولة. تنوع أشكال سطح البحرين الطبيعية ووجود جزر اصطناعية مثل جزر أمواج.	المناخ في البحرين من المناخات الحارة مما يؤثر على الحركة السياحية فيها، فنلاحظ في الصيف تقل الحركة السياحية بسبب ارتفاع درجة الحرارة، وفي فصل الشتاء يكون مشجعا على الحركة والأنشطة السياحية مثل الفورملا 1.

(2) - مقومات **تاريخية** : (البيوت القديمة-القلاع-المدافن- مسجد الخميس - البيوت القديمة - قلعة عراد - قلعة البحرين - معابد باربار)

(3) - مقومات **حضارية** (المتاحف-الأسواق-السواحل-النوادي- الفنادق-محمية العرين-شجرة الحياة)

(4) - مقومات **ثقافية** : (الفخار-الأسواق الشعبية- الأزياء - الأعمال الفكرية والأدبية - الصياغة والتحف - فن العمارة البحرينية - الأعمال الفكرية والأدبية - الحرف اليدوية)

(5) - خدمات **البنية التحتية** (المواصلات - الخدمات المصرفية - الخدمات الصحية - التعليمية)

(6) - خدمات **البنية السياحية الأساسية**. (الفنادق العالمية - المنتجات البحرية - بيوت الشباب - الأسواق الزاخرة بالمنتجات التقليدية المحلية

(7) - **التسويق السياحي** (المهرجانات - حملات اعلانية - رحلات تعريفية - المعارض - السفارات - شركات الطيران المحلية ووكالات السفر)

(ب) صنف أنواع المقومات السياحية في مملكة البحرين المذكورة في الجدول الآتي:

م	العنصر	نوع المقومات السياحية
1	موقع البحرين الجغرافي.	مقومات طبيعية أو موقع جغرافي
2	فن العمارة البحريني.	مقومات ثقافية
3	البحرين عبارة عن أرخبيل جزر.	مقومات طبيعية أو الموضع الجغرافي
4	بيت الشيخ عيسى بن علي حاكم البحرين سابقاً.	مقومات تاريخية
5	الخدمات المصرفية والمالية وشركات التأمين.	خدمات البنية التحتية
6	حلبة البحرين الدولية.	مقومات حضارية



اقرأ الفقرة الآتية جيداً، ثم أجب عن الأسئلة التي تليها:
"أصبحت مملكة البحرين تستقبل سنوياً عدداً من البواخر السياحية التي تقضي وقتاً ممتعاً في التعرف على الملامح السياحية لمملكة البحرين، ويبدل الجهاز الرئيسي المسؤول عن التسويق والترويج للسياحة في مملكة البحرين جهوداً كبيرة من أجل تسهيل إجراءات وصول البواخر السياحية عبر ميناء الشيخ خليفة بن سلمان، وتحمل كل باخرة سياحية ما يقارب 1500- 2000 سائح من حول العالم، حيث يفضلون الأسواق القديمة والأماكن الأثرية والمعالم التاريخية بما يعود بالنفع الاقتصادي على مملكة البحرين".

1. حدد الجهاز المسؤول عن التسويق والترويج السياحي في مملكة البحرين.

قطاع السياحة أو وزارة الثقافة أو وزارة السياحة أو هيئة السياحة والمعارض إلخ

2. اذكر بعض من الأنشطة الترويجية والتسويقية التي ينفذها الجهاز المسؤول عن التسويق والترويج السياحي

في مملكة البحرين.

- * تنظيم المهرجات الثقافية والسياحية.
- * تنظيم رحلات تعريفية.
- * المشاركة في المعارض المحلية والدولية.

ص 36

3. صنف السياحة الواردة في الفقرة السابقة من حيث مايلي:

- طبقاً للنظام الجغرافي :سياحة خارجية
- طبقاً لوسيلة النقل:سياحة بحرية
- طبقاً للهدف:

.....استجمام أو.....زيارة الأثار أو.....سياحة التسوق.

4. ما هي المقومات السياحية في مملكة البحرين التي شجعت على استقبال عدد من البواخر السياحية؟

- المقومات الطبيعية (الموقع الجغرافي أو الموضع الجغرافي او المناخ).
- المقومات التاريخية.
- المقومات الحضارية.
- المقومات الثقافية

الفصل الرابع : العوامل المؤثرة في صناعة السياحة ص 38-42

العوامل المؤثرة في صناعة السياحة		
1- العوامل الطبيعية	2- العوامل البشرية	3- العوامل البيئية
<p>تتمثل في العوامل الطبيعية المؤثرة في صناعة السياحة</p> <ul style="list-style-type: none"> الموقع الجغرافي المناخ الطبوغرافيا الماكن الأثرية والتاريخية 	<p>خدمات البنية الأساسية</p> <ul style="list-style-type: none"> خطوط الاتصال كالمطارات والموانئ. إلخ. الطرق والشوارع، وخدمات النقل المختلفة. الإضاءة والتدفئة والطاقة والمياه والصرف. <p>خدمات البنية الفوقية</p> <ul style="list-style-type: none"> محطات سفر الركاب. الفنادق والمطاعم. أماكن الترفيه. تسهيلات التسويق وما يماثلها. 	<p>وهي الاستغلال الأمثل للمواقع والموارد السياحية والاختيار المناسب للمشروعات والنظم المعمارية</p>
4- العوامل الاجتماعية	5- العوامل الاقتصادية	6- العوامل السياسية
<p>للعوامل الاجتماعية تأثيراً على السياحة، حيث أنها تساعد على إيجاد الدوافع السياحية التي لولاها لما قامت الحركة السياحية، وهذه العوامل هي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ثقافة السائح. اللغة والدين. العادات والتقاليد الموروثة. وقت الفراغ. 	<p>للسائح</p> <ul style="list-style-type: none"> متوسط دخل الفرد. سوق العملة. <p>للدولة</p> <ul style="list-style-type: none"> اقتصاد الدولة. استقرار الأسعار، وتقليل معدل التضخم. استقرار الناتج الإجمالي وانخفاض البطالة. 	<p>إن المناخ السياسي والاقتصادي المستقر يعيش في رحاب نشاط سياحي متدفق مستقر، أمن، في حين أن هناك عزوفاً ورفضاً للجذب السياحي في الدول الذي يحدث فيها انقلابات سياسية أو حروب أو توقعات للحروب</p>
7- الخدمات الأمنية والصحية		
<p>إن السلامة والأمان تعدان من الشروط الأساسية لنجاح السياحة في أي دولة، لأنها تمنح السائح ما يريده ويتمناه، وهو الاطمئنان والأمان والسكينة. ولكل دولة قوانين وسياسات وإجراءات تتبع مع المسافرين والوافدين إليها، من أجل الحفاظ على الأمن والنظام وحقوق وواجبات الأفراد مثل:</p> <p>الخدمات الأمنية</p> <ul style="list-style-type: none"> إجراءات الدخول والخروج. التأشيرات والإقامة. أنظمة النقد والجمارك والضرائب. قواعد وتصاريح تشغيل الفنادق. <p>الصحة</p> <ul style="list-style-type: none"> توافر المستشفيات والعيادات الحديثة. توافر الكوادر الطبية والتمريضية. 		

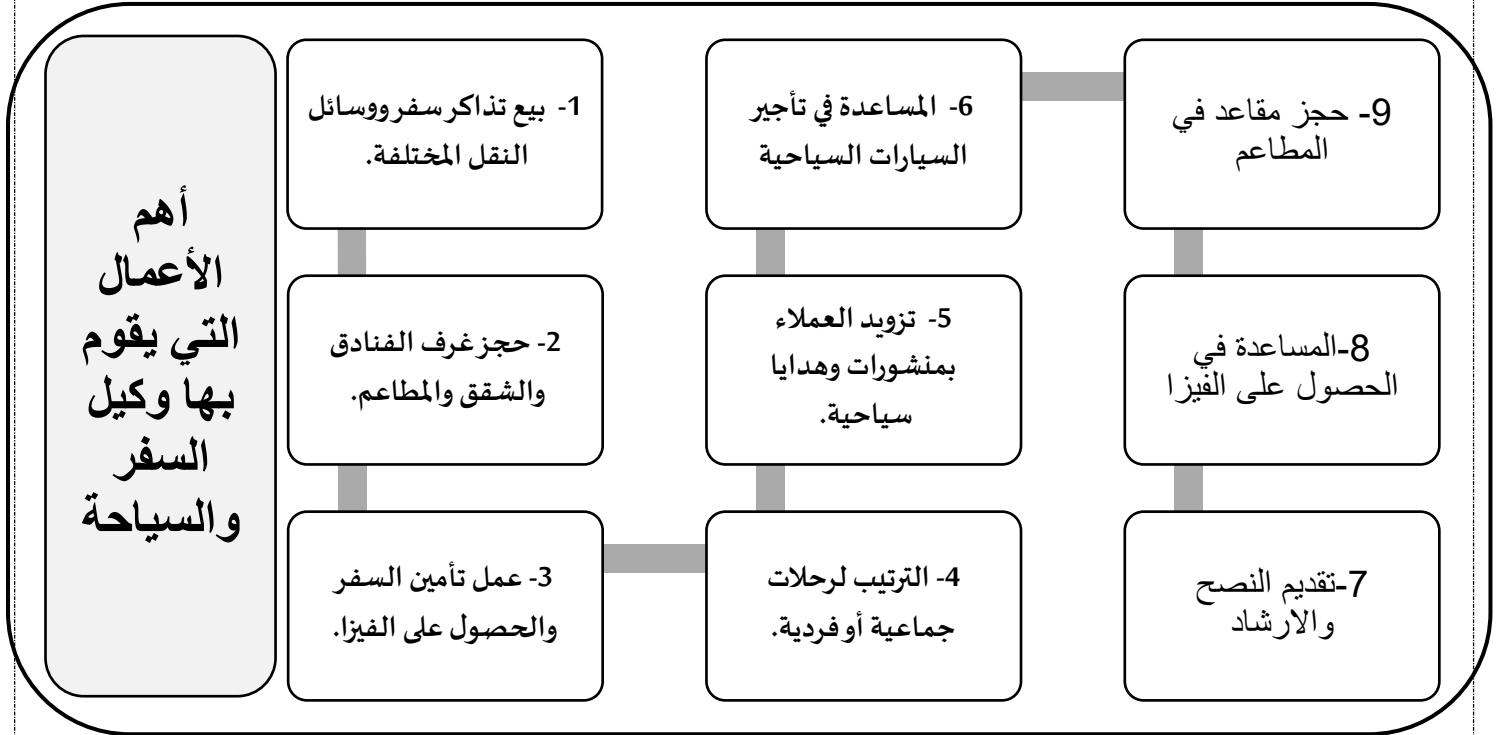
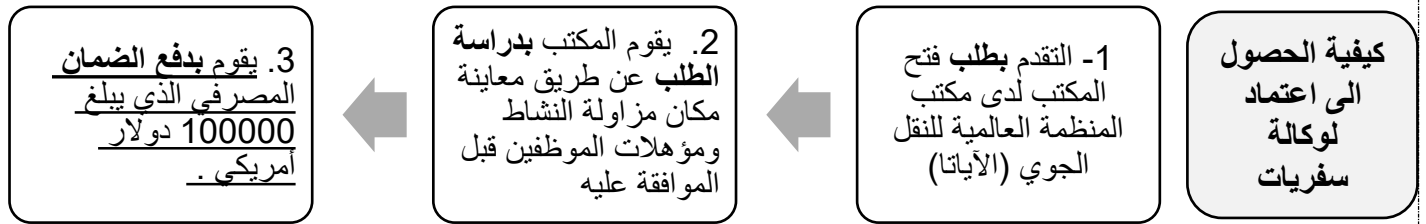
س2- اكمل الجدول التالي :

الامثلة		العوامل المؤثرة في صناعة السياحة
الاماكن الأثرية	الموقع الجغرافي - المناخ	1. العوامل الطبيعية
الفنادق - أماكن الترفيه	خطوط الأتصال-المطار	2. العوامل البشرية
النظم المعمارية	الأختيار للمشروعات	3. العوامل البيئية
ثقافة السائح	اللغة - الدين	4. العوامل الاجتماعية
استقرار الأسعار - انخفاض البطالة	متوسط الدخل - سوق العملة	5. العوامل الاقتصادية
سيادة الأستقرار	سيادة الأمن	6. العوامل السياسية
المستشفيات و العيادات	التأشيرات و الإقامات	7. الخدمات الأمنية و الصحية

الفصل الخامس : وكالة السفر والسياحة (1) ص 46-49

س1:- عرف أو أذكر المصطلح في كل مما يلي:-

#	التعريف أو المفهوم	المصطلح
1	هي المكان الذي يمكن للشخص الحصول على المعلومات أو الاستشارات الفنية وعمل الترتيبات اللازمة للسفر برا و بحرا و جوا إلى أي مكان	وكالة السفر والسياحة



س2: كيف تحصل وكالة السفر والسياحة على ارباحها :

- 1- اصدار التذاكر
- 2- الخصومات والعمولات التي يحصلون عليها في حال تنظيم الحجوزات
- 3- الاستثمارات المختلفة في شراء الأسهم والعقارات وغيرها
- 4- اصدار الشيكات السياحية
- 5- الفرق في تحويل العملات
- 6- العمولات التي يتقاضها في حالة اصدار وثائق تأمين للمسافرين

أهداف المنظمة العالمية للنقل الجوي

- 1- وضع القوانين وتنظيم الاتفاقات المتعلقة بالنواحي الخاصة بالطيران.
- 2- تلجأ إليها شركات الطيران العالمية للتزود بالمعلومات والخبرات.
- 3- أما بالنسبة إلى الجمهور فهي أساس الثقة بشركات الطيران (الخدمات والأسعار).

المكاتب الرئيسية للمنظمة

- 1- المكتب الرئيسي بمدينة مونتريال بكندا.
- 2- المكتب التنفيذي الرئيسي في جنيف.
- 3- مكاتب إقليمية في : عمان, بروكسل , دكار, لندن, ريو دي جانيرو, سنغافورة, واشنطن

(أ) حصل والدك على موقفة منظمة IATA لافتح نشاط تجاري يتعلق بتوفير معلومات وتقديم استشارات فنية وعمل الترتيبات اللازمة للسفر، وبلغ عدد العاملين بالنشاط 5 موظفين.

1. ما نوع هذا النشاط التجاري؟

وكالة السفر والسياحة

2. كيف سيحصل والدك على أرباحه من هذا النشاط التجاري؟

- عمولة تتراوح من 3-7% من قيمة التذکر أو اصدار الشيكات السياحية
- الخصومات و العمولات أو عملية الفرق في تحويل العملات
- استثمارات مختلفة كسواء الأسهم و العقارات وعمولة اصءرا وثائق تأمين المسافرين

3. ما أهم الأعمال التي سيقوم بها والدك في هذا النشاط التجاري غير بيع تذاكر السفر؟

- حجز الفنادق أو حجز مقاعد المطاعم والمسارح
- ترتيب الرحلات الجماعية أو الفردية
- استخراج فيزا سياحية

اصدار التذاكر (مهم)

أصدرت إحدى وكالات السفر و السياحة 8 تذاكر سفر صافية مرجعة على الخطوط الجوية الكويتية لعائلة تريد السفر من البحرين إلى الكويت بسعر 96 دينار للفرد الواحد ، لمدة عشرة أيام وبنسبة عمولة 5% .

4- حساب عمولة شركة السفرات

$$768 = 8 \times 96 \text{ دينار}$$

$$38.400 = 5\% \times 768 \text{ دينار}$$

5- اجمالي سعر التذاكر

$$38.400 \text{ (العمولة)} + 768 \text{ (قيمة التذاكر)} = 806.400 \text{ دينار}$$

**** مهم (حفظ) ****

الرضيع Infant (حديث الولادة الى أقل من سنتين) : تحتسب 10% فقط من قيمة التذاكر
الطفل Child (من سنتين الى 11 سنة) : تحتسب 75% من قيمة التذكرة
الشخص البالغ Adult : تحتسب قيمة التذكرة بالكامل .

اصدر مكتب الدانة للسفرات 4 تذاكر لعائلة تريد السفر من البحرين الى ماليزيا على خطوط شركة طيران الخليج ، سعر التذكرة 190 دينار ، الأب (35 سنة) ، الزوجة (32 سنة) ، الولد (9 سنوات) ، البنت (سنة واحدة) ، علماً بأن عمولة مكتب السفرات 6% .

احسب الآتي :

1. المبلغ الذي ستدفعه العائلة لكتب السفرات .

2. حساب الأرباح التي يحصل عليها مكتب الدانة للسفرات .

3. المبلغ المستحق لشركة الطيران

تكملة الفصل الخامس : وكالة السفر والسياحة (2) ص 49-54

المنظمة العالمية للنقل الجوي IATA تأسست عام 1945م	
الأهداف	الأسس
<ul style="list-style-type: none"> ❖ وضع قوانين وتنظيم الاتفاقات المتعلقة بالنواحي الخاصة بالطيران ❖ تلجأ إليها شركات الطيران العالمية للتزود بالمعلومات وحل المشاكل الفنية ❖ أساس الثقة بشركات الطيران 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ وضع أسس لخطوط سير الرحلات ❖ تحديد أسعار الرحلات ❖ تحديد نسب الزيادة المتوقعة في عدد المسافرين ❖ وضع نسب عمولة البيع

س1: إختار التصنيف المناسب للصفات الواجب توافرها في العاملين لدى مكاتب السفر والسياحة

#	نوع الصفة	القدرات الشخصية	المهارات المهنية
مثال	الإلتزام وحسن المظهر	✓	
1	القدرة التنظيمية		✓
2	اجادة اللغات الأجنبية	✓	
3	الكياسة واللباقة	✓	
4	الحرص على احترام المواعيد		✓
5	العمل بروح الجماعة	✓	
6	الحرص على اكتساب المهارات اللازمة		✓
7	اتقان برامج الكمبيوتر المختلفة وتطبيقاته		✓
8	الرغبة في التعلم	✓	
9	القدرة على تحمل الضغوط	✓	
10	القدرة على تحمل سرية المعلومات	✓	
11	القدرة على التعامل مع وسائل ونظم تكنولوجيا الاتصال والحجز		✓
12	الإلمام الكافي بالمعلومات عن المقصد السياحي		✓
13	ذا دراية ومعرفة بوكالات السفر الأخرى وفروع شركات الطيران		✓
14	كيفية استخراج المعلومات الخاصة بتأشيرات الدخول		✓

قارن بين الصفات الشخصية والمهارات المهنية

المهارات المهنية	الصفات والقدرات الشخصية
1- القدرة التنظيمية. 2- الحرص على احترام المواعيد . 3- الحرص على اكتساب المهارات اللازمة للعمل ❖ إتقان برامج الكمبيوتر المختلفة وتطبيقاته. ❖ القدرة على التعامل مع وسائل ونظم تكنولوجيا الاتصال والحجز وتبادل المعلومات الحديثة المطبقة في مجال السياحة مثل أنظمة الحجز الإلكترونية 4- ضرورة الإلمام بالقدر الكافي من المعلومات السياحية. 5- لديه معرفة بوكالات السفر الأخرى وفروع شركات الطيران الموجودة بالدولة. 6- معرفة كيفية استخراج المعلومات الخاصة بتأشيرات الدخول.	1- الالتزام وحسن المظهر والنظافة الشخصية. 2- إجادة اللغة الأجنبية 3- الكياسة واللباقة. 4- العمل بروح الجماعة. 5- الرغبة في التعلم والبحث والمعرفة 6- القدرة على تحمل ضغوط العمل والاحتفاظ بهدوء الأعصاب في المواقف الصعبة. 7- القدرة على الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بعملاء المكتب.

س2: علل: على موظف الاستقبال اجادة اللغة الأجنبية

لأن اللغة هي وسيلة الاتصال الأساسية مع الآخرين

الحفاظ على السرية المعلومات الخاصة بعملاء المكتب

س3: حصل والدك على موفقة منظمة IATA لافتتاح نشاط تجاري يتعلق بتوفير معلومات وتقديم استشارات فنية وعمل الترتيبات اللازمة للسفر، وبلغ عدد العاملين بالنشاط 5 موظفين.

4. ما نوع هذا النشاط التجاري؟

وكالة السفر والسياحة

5. كيف سيحصل والدك على أرباحه من هذا النشاط التجاري؟

- عمولة تتراوح من 3-7% من قيمة التذکر أو اصدار الشيكات السياحية
- الخصومات و العمولات أو عملية الفرق في تحويل العملات
- استثمارات مختلفة ك شراء الأسهم و العقارات وعمولة اصدرا وثائق تأمين المسافرين

6. ما أهم الأعمال التي سيقوم بها والدك في هذا النشاط التجاري غير بيع تذاكر السفر؟

- حجز الفنادق أو حجز مقاعد المطاعم والمسارح
- ترتيب الرحلات الجماعية أو الفردية
- استخراج فيزا سياحية

اصدار التذاكر (مهم) (2)

مثال 1: اذا اصدرت وكالة سفر 5 تذاكر قيمة كل منها 200 دينار بحريني ، وفي حال كون الأسعار صافية فإن الوكالة تأخذ 5% عمولة مباشرة من المسافرين .

مجموع قيمة التذاكر تكون 1000 دينار = 5 تذاكر X 200 = 1000 دينار

1- عمولة الوكالة

$$50 = 5\% \times 1000 \text{ دينار}$$

2- المبلغ الذي سيدفعه المسافر

$$1050 = 50 + 1000 \text{ دينار}$$

مثال 2: اذا اصدرت وكالة سفر 5 تذاكر سفر قيمة كل واحدة 300 دينار بحريني ، وفي حال كون الأسعار شاملة للعمولة والوكالة تأخذ 5% من سعر التذاكر

احسب الآتي :

1- عمولة الوكالة

$$5 \text{ تذاكر} \times 300 = 1500 \text{ دينار}$$

$$75 = 5\% \times 1500$$

2- المبلغ المدفوع لشركة الطيران

$$1425 = 1500 - 75 \text{ دينار}$$

3- المبلغ الذي سيدفعه المسافر

$$1500 \text{ دينار}$$

** مهم (حفظ) **

الرضيع Infant (حديث الولادة الى أقل من سنتين) : تحتسب 10% فقط من قيمة التذاكر
الطفل Child (من سنتين الى 11 سنة) : تحتسب 75% من قيمة التذكرة
الشخص البالغ Adult : تحتسب قيمة التذكرة بالكامل .

مثال 3: أصدرت وكالة سفر 4 تذاكر قيمة تذكرة البالغ 100 د.ب، لكل من الأب والزوجة، وطفل يبلغ من العمر 10 سنوات، ورضيع عمره سنة ونصف، وكانت عمولة وكالة السفر 5%. أحسب عمولة وكالة السفر

مجموع قيمة التذاكر:

$$\text{❖ الأب و الزوجة} = 2 \times 100 = 200 \text{ د.ب.}$$

$$\text{❖ الطفل (10 سنوات)} = 75\% \times 100 = 75 \text{ د.ب.}$$

$$\text{❖ الرضيع (سنة ونصف)} = 10\% \times 100 = 10 \text{ د.ب.}$$

$$\text{مجموع قيمة تذاكر السفر} = 10 + 75 + 200 = 285 \text{ د.ب.}$$

عمولة وكالة السفر:

$$14.250 \text{ د.ب.} = 5\% \times 285$$

مثال 4:

ارادت عائلة مكونه من زوج (40 سنه) زوجة (35سنه) الابنة مريم (7سنوات) والابنة عائشة (13سنة) والابن يوسف (10سنوات) السفر إلى تركيا علماً بأن سعر التذكرة الأساسي 200دينار.

طريقة حساب سعر التذاكر:

الزوج 200 دينار

الزوجة 200 دينار

$$\text{الابنة مريم} = 75\% \times 200 = 150 \text{ دينار}$$

الابنة عائشة 200 دينار

$$\text{الابن يوسف} = 10\% \times 200 = 20 \text{ دينار}$$

مثال 5 :

مجموع قيمة التذاكر التي سوف يدفعها مسافر مع زوجته وطفله البالغ من العمر 10 سنوات لمكتب السفر والسياحة، إذا علمت بأن قيمة تذكرة الزوجة 300 د.ب:

المجموع

$$\begin{aligned} & \text{❖ تذكرة الزوج 300 + تذكرة الزوجة 300} \\ & \text{❖ تذكرة طفله 10 سنوات (300×75\%=225 دينار)} \\ & \text{825 = 300+300+225= دينار} \end{aligned}$$

مثال 6 : قيمة تذكرة علي الذي يبلغ من العمر 5 شهور، إذا علمت بأن سعر التذكرة الأساسي 250 د.ب:

الجواب:

$$250 \times 10\% = 25 \text{ دينار}$$

مثال 7: 4. إذا أصدرت وكالة سفر 5 تذاكر قيمة كل منها 380 دينار بحريني، فإن مجموع قيمة التذاكر تكون 1900 دينار، وفي حالة كون الأسعار صافية فإن الوكالة تأخذ 5% عمولة مباشرة من المسافرين أي ان المسافرين سوف يدفع :

❖ عمولة المكتب

$$1900 \times 5\% = 95 \text{ دينار}$$

$$1995 = 1900 + 95 \text{ دينار}$$

**** مهم (حفظ) ****

الرضيع Infant (حديث الولادة الى أقل من سنتين) : تحتسب 10% فقط من قيمة التذاكر
الطفل Child (من سنتين الى 11 سنة) : تحتسب 75% من قيمة التذكرة
الشخص البالغ Adult : تحتسب قيمة التذكرة بالكامل .

تدريب 1 : أصدرت وكالة النجمة للسفر والسياحة لإحدى حملات الحج والعمرة 50 تذكرة سفر للبالغين إضافة إلى طفل يبلغ من العمر 10 سنوات (بحرين - مكة - بحرين) قيمة التذكرة الواحدة 160 د.ب، وقد أبلغت حملة الحج وكالة السفر والسياحة أن ضمن الحملة مسافر مريض بالقلب وسيدة حامل.
المطلوب :

1. ما نوع هذه السياحة من حيث الهدف والعدد ؟

- من حيث الهدف :سياحة دينية
- من حيث العدد:.. سياحة جماعية

2. احسب مجموع قيمة التذاكر.

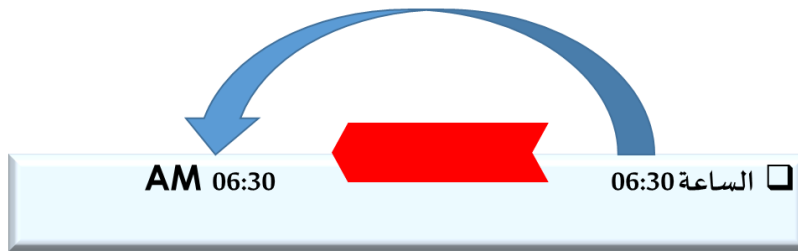
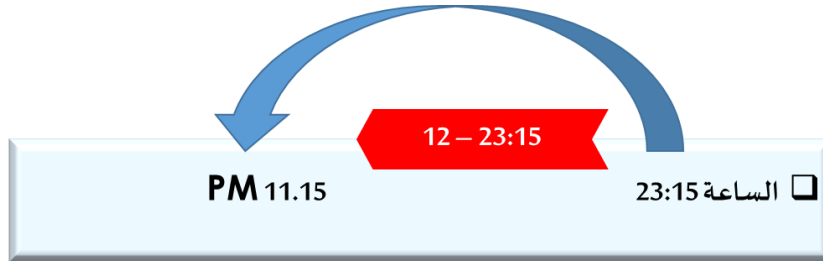
$$7840 = 49 \times 160 \text{ د.ب}$$

$$120 = 75\% \times 160 \text{ د.ب}$$

$$\underline{\text{إجمالي سعر التذاكر} = 7840 + 120 = 7960 \text{ د.ب}}$$

الفصل السابع : التوقيت العالمي ص 68-79

PM مساءً	AM صباحاً
-------------	--------------



أولاً : نظام الأربع والعشرين ساعة

أ - حول الأوقات التالية من نظام 24 إلى نظام PM ، AM ؟

PM	AM	نظام 24 ساعة	رقم التسلسل
PM 7:30		19:30	1
	AM 9:30	09:30	2
PM 5:00		17:00	3
PM 10:00		22:00	4

ب - حول الأوقات التالية من نظام PM ، AM إلى نظام 24 ساعة ؟

PM	AM	نظام 24 ساعة	رقم التسلسل
02:30		14:30	1
	08:00	08:00	2
	12:30	00:30	3
12:30		12:30	4

ثانياً : توقيت جرينيتش (GMT)

عند التحويل من توقيت جرينيتش الذي يمر ببلدة جرينتش القريبة من لندن (00:00) الى التوقيت المحلي للدول تراعى إشارة فارق التوقيت + أو - .

ج - للوقت أهمية كبيرة في مجال السفر والسياحة ولذلك تحرص الوكالات على أن يكون موظفيها على دراية واسعة بالتوقيت العالمي ,حتى يتمكنوا من اختيار أنسب الأوقات للرحلات من حيث معرفة التوقيت المحلي للدول وحساب فارق التوقيت بينها . وأنت باعتبارك موظفاً للسفريات أكمل جدول التوقيت التالي ؟

فارق التوقيت بين البحرين و الدول الأخرى	التوقيت المحلي للدول الأخرى		التوقيت المحلي 3+ للبحرين	GMT
	الوقت	البلد		
2 ساعة	06:30	أسبانيا +1	08:30	05:30
5 ساعات	18:00	كمبوديا +7	14:00	11:00
11 ساعة	10:30	كندا -8	21:30	18:30
6 ساعات	10:00	برازيل -3	16:00	13:00

فارق التوقيت بين البحرين و الدول الأخرى	التوقيت المحلي للدول الأخرى		التوقيت المحلي 3+ للبحرين	GMT
	الوقت	البلد		
ساعة	05:30	روسيا +4	04:30	01:30
5 ساعات	16:00	الصين +8	11:00	8:00
8 ساعات	15:30	نيويورك -5	23:30	20:30
7 ساعات	13:00	المكسيك -4	20:00	17:00

التحويل من توقيت GMT إلى التوقيت المحلي للدولة

اليوم	التوقيت في الدولة	فارق التوقيت	اليوم	GMT	الدولة
الأحد	03:30	-3	الأحد	06:30	البرازيل
الأحد	23:35	+3	الأحد	20:35	الكويت
الثلاثاء	00:10	+8	الأثنين	16:10	جاكرتا
السبت	16:05	+5	السبت	11:05	كراتشي

التحويل من نظام AM-PM إلى نظام و 24 ساعة والعكس

24 ساعة	PM	AM
17:00	PM 5:00	
<u>05:30</u>		AM 05:30
00:30		AM 00:30

مثال: إذا كان الوقت في لندن 07:00 يوم الأحد، وفارق الوقت عن مملكة البحرين +3

❖ **فإن الوقت في مملكة البحرين 10:00 - الأحد.**

مثال : إذا كان الوقت في لندن 02:00 يوم الأربعاء، وفارق الوقت عن نيويورك -5

❖ **فإن الوقت في نيويورك 21:00 – الثلاثاء.**

مثال: إذا كان الوقت في لندن 15:00 وفارق الوقت عن نيويورك -5

❖ **فإن الوقت في نيويورك 10:00 – الأربعاء.**

مثال: إذا كان الوقت في لندن الإربعاء 19:00 وفارق الوقت عن الصين +8

❖ **فإن الوقت في الصين 03:00 – الخميس.**

ب) حول الساعة 10.25 PM إلى نظام 24 ساعة : الإجابة:..... 22.25

ج) حول الساعة 19.05 إلى نظام AM - PM : الإجابة:..... PM.07.05

د) إذا كان الوقت في لندن حسب توقيت GMT يوم الأحد 08.00 وفارق الوقت +3 فإن الوقت في مملكة البحرين سوف يكون :

اليوم ..الأحد. الوقت: 11.00

يهدف التوقيت العالمي في الطيران إلى

- ❖ تحديد مدة الرحلة.
- ❖ تحديد موعد الوصول والمغادرة
- ❖ تحديد وقت الرحلة .

الفصل الثامن : الخدمات المختلفة التي يمكن ان يحصل عليها المسافر

ص 82-93

س1 : اذكر الخدمات التي يمكن للمسافر ان يحصل عليها من بلد المغادرة ؟

- ❖ إنشاء مكاتب مراجعة وسط المدينة لإنهاء اجراء المغادرة وهي وزن الحقايب واستلام بطاقات ركوب الطائرة
- ❖ وجود سيارات وسط المدينة تابعة لشركة طيران لنقل المسافرين للمطار
- ❖ وجود أماكن مخصصة لوقوف السيارات أمام مبنى المغادرة

س2 : الاجراءات التي يقوم بها المسافر عند المغادرة ؟

- ❖ تقديم الجواز والتأشيرة مع نسخة من التذكرة لمنضدة شركة الطيران
- ❖ دفع أجرة الوزن الزائد واستلام بطاقة دخول الطائرة
- ❖ إنهاء إجراءات مكتب الهجرة والجوازات.
- ❖ عدم حمل الممنوعات والمحظورات.

س3: نصائح و ارشادات للسفر؟

- ❖ التأكد من أن تذكرة السفر صالحة للسفر للجهة المقصودة
- ❖ التأكد من سريان جواز السفر.
- ❖ في حالة وجود أطفال مرافقين في جواز السفر فيجب التأكد من أن الدولة المقصودة تسمح بدخولهم
- ❖ وجود التأشيرات المطلوبة.

س4: اذكر اربع من الخدمات بالمطار ؟

1-	❖ سوق حره
2-	❖ فروع البنوك المختلفة
3-	❖ مركز للإسعافات الأولية
4-	❖ مكاتب لسيارات الأجرة
	❖ مكاتب لتأجير السيارات

**** تذكر أن من المواد المحظورة التي لا يمكن للراكب حملها****

- ❖ الحقائب اليدوية والحقائب الملحقة ذات أنظمة الأمان
- ❖ متفجرات و ألعاب نارية
- ❖ المواد المشعة و الممغنطة و المؤكسدة

س5 : الخدمات التي تقدم للراكب على الطائرة ؟

- ❖ الوجبات
- ❖ المقاعد المريحة
- ❖ السوق الحرة على الطائرة
- ❖ وسائل الترفيه على الطائرة
- ❖ وسائل الاتصال

س6 : الخدمات التي تقدم لركاب الدرجة الأولى و درجة الأعمال ؟

- ❖ قائمة طعام طويلة
- ❖ حقيبة صغيرة
- ❖ قائمة طعام فاخرة
- ❖ وسائل ترفيه

س7: قارن بين أنواع الترانزيت

المسافر <u>ينزل</u> من الطائرة إلى المطار الوسيط	المسافر <u>لا ينزل</u> من الطائرة و لا تسجل في تذكرته
<u>ص90</u>	<u>ص90</u>

خدمات المسافرين عند الوصول

- ❖ التوجه إلى قسم الهجرة والجوازات لختم الجواز .
- ❖ استلام الحقائب من صالة الجمارك.
- ❖ خدمات المطاعم وسيارات الأجرة والبنوك .

رموز وإشارات المطار



Post Office
البريد



Telephones
تليفونات



Flight Enquiry
استعلامات الرحلات



Prayer Room
غرفة الصلاة



Currency Exchange
خدمات الصرافة



Restaurant
مطاعم



Business Centre
مركز الاعمال



Transit Hotel
فندق الترانزيت



CIP Lounges
صالة كبار الشخصيات



Car Parking
مواقف السيارات



Baby Care
خدمات رعاية الأطفال



Medical
خدمات طبية



Taxi
سيارات الأجرة



Self-drive Hire
تأجير السيارات



Travel Offices
مكاتب السفر



Duty Free
السوق الحرة

الفصل التاسع: الفئات المختلفة من المسافرين ص 94-100

س1- اذكر أنواع المسافرين اللذين يحتاجون إلى عناية خاصة ؟

- ❖ -المريض بالقلب / الأعمى أو الأصم.
- ❖ -اللذي يستعمل الكرسي المتحرك / الأطفال والمسافرين القصر.
- ❖ -المستلقي على ظهره / السيدة الحامل .



تقبل شركات الطيران مريض القلب بمفرده أو بمرافق، ويتطلب إبراز شهادة طبية تثبت لياقته الصحية للسفر.

مريض القلب

المسافر الذي يستعمل كرسي متحرك

تقبل شركات الطيران المقعد الذي يستعمل الكرسي المتحرك، على ثلاثة أنواع.

- مسافر مقعد يمكنه التنقل وصعود الطائرة دون مساعدة، يقبل سفره بمفرده.
- مسافر مقعد يمكنه التنقل ببطء ولا يتمكن من صعود الطائرة إلا بمساعدة، يقبل سفره بمرافق .
- مسافر مقعد لا يمكنه التنقل أو صعود الطائرة إلا بمساعدة، يقبل سفره بمرافق .



المسافر المستلقي على ظهره

تقبله شركة الطيران بتقرير طبي وإجراءات معينة مع مرافق، وتعادل تذكرته قيمة 4 تذاكر عادية.



السيدة الحامل

تقبلها شركة الطيران شريطة احضار شهادة صحية سارية المفعول لمدة 7 أيام تفيد بأنها لائقة للسفر جوا .



المسافر الأعمى أو الأصم

تسمح شركات الطيران للمسافر الأعمى أو الأصم بالسفر بمفرده أو بمرافق أو بكلب كدليل، ويجب إبلاغ شركة الطيران قبل موعد سفره.



شروط قبول شركة الطيران	سعر التذكرة	فئات المسافرين
يجب أن يسافر برفقة أحد الوالدين أو الوصي.	10% من سعر التذكرة الأصلية.	من صفر الى سنتين
يمكن ترتيب مضيعة مع شركة الطيران مقابل أجر إضافي.	75% من سعر التذكرة حسب الدرجة.	من 2 إلى 5 سنوات
يستطيع السفر بمفرده وفق شروط (UM)، ويجب إبلاغ شركة الطيران أثناء الحجز.	75% من سعر التذكرة حسب الدرجة.	من 5 إلى 11 سنة
يمكن السفر بمفرده أو يستطيع السفر بمفرده وفق شروط (UM) إذا طلب والداه ذلك.	سعر التذكرة بالكامل حسب الدرجة.	من 12 إلى 15 سنة

س2: نصائح وإرشادات للمسافرين

❖ معدل الرطوبة /الجفاف في المقصورة

- ✓ شرب الماء والعصائر، والاعتدال في القهوة والشاي.
- ✓ استعمال النظارة بدلا من العدسات، والمرطبات والكريمات.
- ✓ استشارة الطبيب للحصول على الدواء اللازم.

❖ التغذية (الأكل والشرب)

- ✓ تجنب الإفراط في الطعام قبل الرحلة.
- ✓ تجنب الأطعمة المكونة من الغازات .
- ✓ تجنب الأطعمة التي تسبب مضاعفات.

- ✓ التثاؤب أو البلع أو مضغ العلكة.
- ✓ استعمال الأدوية أو قطرات الأنف.
- ✓ استعمال سدادات الأذن.

❖ الإجهاد والأرق وتصلب العضلات

- ✓ لا تكون في سكون فترة طويلة دون الحراك.
- ✓ تخفيف الضغط النفسي بالقراءة والألعاب المسلية.
- ✓ التمرينات الرياضية، والنوم لفترة قصيرة.

❖ تغيرات معدلات الضغط الجوي

- ✓ استعمال زجاجة الأكسجين.
- ✓ بلع الريق والتثاؤب للتغلب من انسداد الأذن
- ✓ إرضاع أو وضع مصاصة الأطفال أثناء الهبوط.
- ✓ تناول الأقراص والمأكولات المالحة عند هبوط ضغط الدم.

سؤال : إذا كان سعر التذكرة العادية 300 دب، فإن سعر تذكرة المسافر المستلقي على ظهره :

$$\underline{1200 = 4 \times 300 \text{ دب.}}$$

الفصل العاشر : أمتعة المسافر (1) ص 101-108

س1:- عرف أو أذكر المصطلح في كل مما يلي:-

#	التعريف أو المفهوم	المصطلح
1	الأشياء الخاصة بالمسافر التي يحتاج إليها من اللباس و الأستعمال و الراحة و المرتبطة برحلته الجوية	العفش

العفش اليدوي : عفش يدوي يكون بعهدة الراكب وتحت مسؤوليته، يوضع في الخزائن العلوية أو تحت المقعد، ويجب وضع بطاقة عفش يدوي عليها.

❖ حقيبة يدوية أو حقيبة بدل وزن 9 كجم.	درجة الصقر الذهبي
❖ حقيبة مستندات وزن 9 كجم.	
❖ حقيبة يدوية وزن 7 كجم.	الدرجة السياحية
❖ حقيبة يدوية وزن 3 كجم.	الرضيع

س2:- قارن بين العفش المعايين والعفش غير المعايين:-

العفش غير المعايين	العفش المعايين
هو العفش الذي يكون في صحبة الراكب داخل المقصورة ويوضع في الخزائن العلوية أو تحت المقعد، ولا يتم وضع بطاقة عفش يدوي عليه.	الأشياء الخاصة بالمسافر التي يحتاج إليها من اللباس والاستعمال والراحة و المرتبطة برحلته الجوية.
جميع الركاب	على أساس الوزن
❖ معطف – غطاء- شمسية – عصي للمشي – منظار مكبر-آلة تصوير صغيرة – حقيبة نسائية .	❖ 40 كجم : الدرجة الأولى. ❖ 30 كجم : درجة رجال الأعمال. ❖ 20 كجم : الدرجة السياحية.(طيران الخليج 30كجم). ❖ 3 كجم : الطفل الرضيع أقل من سنتين.
الرضيع	على أساس القطع
❖ غداء الطفل، وعربة أو كرسي قابل للطي.	❖ قطعتين : الدرجة الأولى كل قطعة 32كجم . ❖ قطعتين : درجة رجال الأعمال كل قطعة 32كجم . ❖ قطعتين : الدرجة السياحية كل قطعة 23كجم .
المعاقين	
❖ مقعد متحرك قابل للطي، أو أي شيء يعتمد عليه الراكب.	

س3: ماهي شروط الوزن الجماعي ؟

- ❖ أن يكون جميع المسافرين على نفس الطائرة .
- ❖ التواجد جميعاً أثناء معاينة ووزن الحقائب.
- ❖ أن تكون وجهتهم واحدة جميعاً .

س4: صنف الأمتعة التي توزن والتي لا توزن ثم احسب قيمة الوزن الزائد (مثال)

مسافر من البحرين إلى الامارات على الدرجة السياحية ومعه الوزن التالي

- حقيبة بوزن 30كجم – حقيبة بوزن 20 كجم – حقيبة يد صغيرة بوزن 2 كجم – الآلة كتابة صغيرة بوزن 4 كجم – معطف بوزن 1 كجم – كتب للقراءة بوزن 2 كجم .

صنف الأمتعة التي توزن و الأمتعة التي لا توزن

الأمتعة التي تفحص و لا توزن	الأمتعة التي تفحص و توزن
-حقيبة يد صغيرة بوزن 2 كجم -كتب للقراءة بوزن 2 كجم -معطف بوزن 1 كجم -الآلة كتابة صغيرة بوزن 4 كجم	-حقيبة بوزن 30 كجم -حقيبة بوزن 20 كجم

-احسب قيمة الوزن الزائد إذا علمت أن سعر الكيلو الواحد 1,5 دينار

❖ مجموع الوزن الزائد = 30 + 20 = 50 كجم

❖ الوزن الزائد 50 – 30 = 20

❖ مجموع الوزن الزائد 1,5 x 20 = 3 دينار

الوزن الزائد

هو زيادة عن الوزن المسموح للراكب، يدفع الراكب عن كل كيلو غرام سعر محدد.

مثال : مسافرة مع طفلها الرضيع من مملكة البحرين إلى باريس على الدرجة السياحية بالأمتعة التالية:
حقيبة بوزن 22 كجم - حقيبة بوزن 16 كجم - حقيبة نسائية - حقيبة طعام يدوية للطفل وزن 3 كجم - وكاميرا صغيرة.

□ أمتعة تفحص و توزن : حقيبة بوزن 16 كجم + حقيبة بوزن 22كجم.

□ أمتعة تفحص ولا توزن : حقيبة نسائية + حقيبة طعام الرضيع + كاميرا صغيرة.

□ قيمة الوزن الزائد إذا علمت أن معدل الكيلوجرام الواحد 4 د.ب.

$$= 16+22 = 38 - 20 = 18 \times 4 = 72 \text{ د.ب}$$

مثال 2 : مقدار الوزن الزائد لمسافرة على الدرجة الأولى، إذا كان سعر الكيلو غرام 3.5 د.ب، وتحمل معها: (حقيبتين وزنهما 55 كجم - حقيبة يدوية 7 كجم - حقيبة نسائية 1.5 كجم)

❖ وزن الدرجة الأولى المسموح هو 40

$$55 \text{ كجم} - 40 \text{ كجم} = 15 \text{ كجم} \times 3.500 = 52.500 \text{ د.ب.}$$

س1: اذكر اربع من المواد الخطرة و المحظور حملها ضمن العفش ؟

- ❖ أنظمة الأمان كالإنذار والبطاريات.
- ❖ المتفجرات والألعاب النارية والقنابل المضيفة.
- ❖ الغازات القابلة للاشتعال والمواد النارية.
- ❖ المواد المشعة والبطاريات ذات مادة الليثيوم.
- ❖ المواد المسببة للتآكل كالزئبق والأحماض.
- ❖ المواد الممغنطة والمواد المؤكسدة .
- ❖ المواد الصلبة و السائلة القابلة للاشتعال.

س2: المواد التي يمكن قبولها للنقل بدون موافقة مسبقة ؟

- ❖ الأدوات الطبية وأدوات الزينة.
- ❖ أدوات التدخين الشخصية .
- ❖ الثلج الجاف في حدود 2 كجم للراكب.
- ❖ جهاز قياس سرعة نبضات القلب والمثبت جراحيا.
- ❖ العطور و مواد التجميل.

س3: الشروط الخاصة بقبول الحيوانات ؟

حسب أنظمة (الآيات) تُعتبر الحيوانات الأليفة مثل القطط والكلاب والطيور من التي يمكن نقلها في أقفاص خاصة ووفق شروط معينة.

- وضع الحيوان في القفص المناسب
- المستندات الخاصة مثل الشهادات الطبي لخلو الحيوان من الأمراض المعدية
- إخطار شركة الطيران مسبقا بهذه الحيوانات لعمل الترتيبات اللازمة
- دفع قيمة الشحن المقرر على الوزن الزائد على الحيوان

س4: اذكر الإجراءات التي يقوم بها عند عدم وصول أمتعة المسافر

- التحقق من عدم وصول الحقائب أو
- فحص الحقائب التالفة
- يحدد مع المسافر الشكل الصحيح : الشكل – الماركة – اللون
- يقوم الموظف بإتخاذ الإجراءات للبحث عنها
- إذا لم يتم العثور عليها بعد 21 يوما تعتبر تالفة أو مفقودة

أ. طلب مسافر على الدرجة السياحية أن يرفع قيمة التعويض على حقائبه إلى 2500 دولار امريكي بدلاً من التعويض العادي.

المطلوب: حساب قسط التأمين الذي سيدفعه المسافر علماً بأن قسط التأمين هو ½ دولار عن كل 100 دولار.

$$\text{التعويض العادي} = 20 \times 20 = 400 \text{ دولار}$$

$$\text{يخصم منه التعويض المطلوب} = 2500 - 400 = 2100 \text{ دولار}$$

$$\text{قسط التأمين} = 0.5\% \times 2100 = 10.50 \text{ دولار}$$

التعويض والتأمين عن الأمتعة التالفة أو المفقودة

الحد الأقصى للتعويض العادي بمعدل \$20 لكل كيلو غرام	
الدرجة الأولى	40 كجم × \$20 = \$800
درجة رجال الأعمال	30 كجم × \$20 = \$600
الدرجة السياحية	20 كجم × \$20 = \$400
الحد الأقصى للتعويض الغير عادي \$2500، ويدفع قسط تأمينه.	

مثال : احسب مبلغ التعويض المقرر،

ومبلغ التعويض

المستحق لكل من ما يلي:

➤ مسافر درجة أولى، وقد فقدت حقيبته وزن 45 كجم.

➤ مسافر درجة سياحية، وقد فقدت حقيبته وزن 15 كجم.

➤ مسافر درجة رجال أعمال، وأضاف تعويض بحد \$2200، علماً بأن قسط التأمين 1%.

الإجابة

➤ مسافر الدرجة الأولى

$$\text{❖ حدود مبلغ التعويض} = 40 \text{ كم} \times \$20 = \$800$$

$$\text{❖ مبلغ التعويض المستحق} = 40 \text{ كم} \times \$20 = \$800$$

➤ مسافر الدرجة السياحية

$$\text{❖ حدود مبلغ التعويض} = 20 \text{ كم} \times \$20 = \$400$$

$$\text{❖ مبلغ التعويض المستحق} = 15 \text{ كم} \times \$20 = \$300$$

➤ مسافر درجة رجال الأعمال

$$\text{❖ حدود مبلغ التعويض} = 30 \text{ كم} \times \$20 = \$600$$

$$\text{❖ حدود مبلغ التعويض المضاف} = \$2200 - \$600 = \$1600$$

$$\text{❖ قسط تأمين مبلغ التعويض المضاف} = 1\% \times \$1600 = \$16$$

س1:- عرف أو أذكر المصطلح في كل مما يلي:-

#	التعريف أو المفهوم	المصطلح
1	نشاط إداري و فني تقوم به المنظمات و المنشآت السياحية داخل الدولة و خارجها لتحديد الأسواق السياحية المترتبة و معرفتها و التأثير فيها بهدف تنمية و زيادة الحركة السياحية القادمة منها و تحقيق التوافق بين المنتج السياحي و الرغبات و الدوافع السوقية المختلفة	التسويق السياحي

س2 اذكر أهمية التسويق السياحي ؟

1- إنعاش النشاط الاقتصادي يؤدي التسويق السياحي إلى انعاش النشاط الاقتصادي عن طريق زيادة الدخل القومي.

1- إنعاش النشاط الاقتصادي

تتطلب السياحة توفير العديد من المشروعات وتخصيص إدارات وأقسام في هيكلها التنظيمية, فهناك فرص عمل كثيرة تتولد من جراء ذلك.

2- المساهمة في القضاء على البطالة

يساعد التسويق المنظمة في وضع استراتيجياتها وتوجيه أنشطتها .

3- توجيه استراتيجيات المنظمة السياحية

س3: اذكر اهداف التسويق السياحي ؟

- معرفة السائح و إكتشاف حاجاته و رغباته
- دعم مركز المنطقة السياحية المعلن عنها في الأسواق

س4: اذكر العاملين المؤثران في قرار المستهلك السياحي ؟

- الخبرة السابقة
- الدعاية السياحية

س5: اذكر الدعايات السياحية ؟

- الإعلانات المطبوعة
- الإعلانات المنئية و المسموعة
- الإعلانات الخارجية
- التسويق و الدعاية الإلكترونية
- المعارض السياحية

س6 : اذكر خصائص التسويق السياحي

- إثارة دوافع واتجاهات السائحين
- يبرز معالم الدولة السياحية
- علاقة مباشرة بين المنشأة السياحية والسائح
- المنتج السياحي متاح لأكثر من شخص في وقت واحد
- يمكن تسويقه في كل وقت ومكان
- جمود مكونات العرض السياحي

س7: ما هو الفرق بين العرض والطلب السياحي

العرض السياحي : هو كل ما يمكن أن يقدم ويعرض للسائح المرتقب.

الطلب السياحي : كمية ما يرغب السياح من أماكن سياحية.

عوامل العرض السياحي

- ❖ الطبيعة الجذابة
- ❖ تاريخ الحضارات والثقافة
- ❖ الخدمات والسلع المقدمة

الفصل الرابع عشر : الآثار الاقتصادية

اذكر الآثار الاقتصادية للسياحة ؟

- ❖ تولد السياحة الدخل للبلد المضيف.
- ❖ تحتاج صناعة السياحة إلى أعداد كبيرة من العاملين.
- ❖ تساهم السياحة في زيادة مصادر وحجم الإيرادات العامة للدولة .
- ❖ زيادة العملات الأجنبية .
- ❖ انتعاش الحركة السياحية في الدولة .
- ❖ تحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعي بين سكان المناطق النائية .
- ❖ التنمية السياحية في الأماكن التي تتمتع بالمزايا الطبيعية والمناخية كالشواطئ وغيرها.
- ❖ تحول المبالغ التي يصرفها السياح الى رواتب وأجور للعاملين.

الضرائب و الرسوم التي تفرض على الأنشطة و الخدمات السياحية ؟

- ❖ رسوم تأشيرات الدخول للبلاد
- ❖ رسوم هبوط و ايواء الطائرات
- ❖ رسوم رسو السفن البحرية
- ❖ فواتير الإقامة بالفنادق
- ❖ الرسوم على نذاكر السفر

56- اكمل الجدول التالي :

الآثار الاجتماعية و الثقافية للسياحة	
الآثار السلبية	الآثار الإيجابية
التحولات الاجتماعية التصادم الثقافي غزو خصوصيات المجتمع التهريب – الإجرام – الأعتداء	<ul style="list-style-type: none"> ✓ التعرف على الأفكار و الثقافات المختلفة ✓ زيادة الدخل و رفع مستوى الحياة الاقتصادية ✓ دعم الثقافة و الاهتمام بالتراث ✓ زيادة التبادل الثقافي بين السائحين

57- اكمل الجدول التالي :

آثار السياحة على البيئة	
الآثار السلبية	الآثار الإيجابية
تخريب البيئة التلوث الكثافة العددية تأثيرات نتيجة لوجود العديد من الأنشطة السياحية	<ul style="list-style-type: none"> ✓ غرس قيم ومفاهيم أهمية البيئة ✓ استغلال الحياة البرية ✓ تحسين البيئة .. عن طريق بناء بنية تحتية قوية ✓ انخفاض تلوث المياه

تدريب 1: قارن بين كل من الآثار السلبية والإيجابية للسياحة اجتماعياً وثقافياً:

الآثار الاجتماعية والثقافية للسياحة	
الآثار الإيجابية	الآثار السلبية
1. التعرف على الأفكار والثقافات الأجنبية.	3. التحولات الاجتماعية.
2. دعم الثقافة والتراث.	4. التصادم الثقافي.
3. زيادة التبادل الثقافي. ص 138-139	5. تغييرات في الأنشطة التقليدية والفنون.

تدريب 2 ماهي أهم الآثار الاقتصادية المتوقعة للسياحة على مملكة البحرين من وجهة نظرك؟

- توفير فرص عمل
- زيادة الإيرادات أو الدخل القومي .
- انتعاش القطاعات الأخرى كالصناعة . ص 134 - 135

(ج) عدد طرق ووسائل الدعاية السياحية المؤثرة في قرار المستهلك السياحي.

- الإعلانات المطبوعة أو الرحلات التعريفية
 - الإعلانات المسموعة والمرئية أو المعارض السياحية
 - الإعلانات الخارجية أو نوافذ العرض واللوحات الإعلانية
- الزيارات التسويقية أو التسويق والدعاية الإلكترونية أو الندوات التسويقية

(د) أذكر اثرا إيجابيا للسياحة وذلك حسب المحدد في الجدول الآتي:

1.	أثر اقتصادي	الدخل القومي أو فرص عمل أو زيادة الإيرادات... إلخ 134-135
2.	أثر اجتماعي وثقافي	التعرف على الأفكار والثقافات ص 138
3.	أثر على البيئة	غرس قيم المحافظة على البيئة ص 141-142



نماذج منتصف الفصل

السفريات (سفر 324)



سفر 324

لِلدَّاعِيِ هَيْسَمِ هَسَنِ الْعَمَانِ

موقع المواد التجارية / مخلصات ، نماذج امتحانات

اسم الطالب :

الرقم الأكاديمي :

رقم التسلسل :

التوقيع :

الهدف :

@t.eaman

www.commbh.com

((تذكر أن الكتاب المدرسي هو المرجع الأساسي))

النموذج
الأولمملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزيةنموذج الإجابة
تقبل الإجابات الصحيحة الأخرى

امتحان منتصف الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام ٢٠٢٠/٢٠١٩م

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعة واحدةاسم المقرر: السفر والسياحة
رمز المقرر: سفر ٣٢٤

(٦ درجات)

السؤال الأول:

تشهد مملكة البحرين تنمية اقتصادية شاملة في جميع قطاعاتها من خلال رؤيتها الاقتصادية ٢٠٣٠، وتحظى السياحة بنصيب كبير في التنمية الاقتصادية للارتقاء بالقطاع السياحي في مملكة البحرين.

1- عرف كل ما يلي:

• السائح:

كل شخص يقم خارج موطنه المعتاد لفترة تزيد على ٢٤ ساعة ولا تتحول إلى إقامة دائمة. 1½

• وكالة السفر والسياحة:

هي المكان الذي يقصده الشخص للحصول على المعلومات أو الاستشارات الفنية وعمل الترتيبات

اللازمة للسفر إلى أي مكان، وتضم ما بين ٢-٣ موظف 1½

2- اذكر أسماء منظمات سياحية عالمية:

• منظمة السياحة العالمية أو WTO ½

• المنظمة العالمية للنقل الجوي أو الأياتا أو IATA ½

3- حدد مرحلة التطور التاريخي للسياحة في مملكة البحرين حسب البيانات التالية :

المرحلة	البيان
السياحة البدائية ½	اشتهرت مملكة البحرين قديما في عصر دلمون بالزراعة والعيون حتى قبل مجيء الإسلام، ومع ازدهار التجارة في دلمون أقامت علاقات تجارية مع بلاد ما بين النهرين وبلاد السند وغيرها من الحضارات.
السياحة الحديثة ½	بدأت هذه المرحلة مع اكتشاف النفط في مملكة البحرين عام ١٩٣٢م.

4- ما المقومات الطبيعية للسياحة في مملكة البحرين؟

• الموقع الجغرافي ½

أو المناخ أو شرح أي عنصر

• الموقع الجغرافي ½

السؤال الثاني:

(٧ درجات)

(أ) أكمل تصنيف نوع السياحة من حيث كل من (الهدف، ووسيلة النقل، والعدد، والسن) في الجدول التالي:

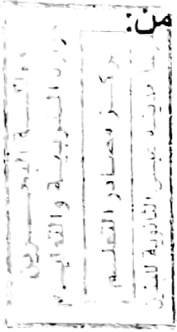
التصنيف				الرحلة
السن	العدد	وسيلة النقل	الهدف	
عائلية 1/2	جماعية 1/2	بحرية أو باخرة 1/2	استجمام أو الاثار والتاريخ أو الثقافية 1/2	استقبلت مملكة البحرين الباخرة "آمارا" السياحية وعلى متنها أكثر من ٥٠ عائلة سياحية، وقد حضروا سباق السيارات بحلبة البحرين الدولية، وزاروا شجرة الحياة.
الناضجين	فردية 1/2	برية أو سيارة 1/2	سياحة دينية 1/2	سافر عصام بسيارته عبر جسر الملك فهد لقضاء العمرة المفردة بمكة المكرمة خلال الاجازة الأسبوعية
المتقاعدين أو الناضجين 1/2	فردية	جوية أو طائرة 1/2	سياحة علاجية 1/2	بعد تقاعده غادر محمد مطار البحرين الدولي للقاهرة لإجراء عملية جراحية.

(ب) علل: تجتذب مملكة البحرين الاستثمارات السياحية والسائحين من جميع الدول. ص ٣١ - ٣٦
 توفر خدمات البنية التحتية للسياحة (أو امثلة عليها) أو عناصر مقومات السياحة أو
 التسهيلات أو الاستقرار الأمني إلخ. 1

(ج) "إن للعامل الاقتصادي تأثيرا كبيرا على مستوى السياحة للدولة"، وضح ذلك. ص ٤٠
 الدولة التي تمتلك اقتصادا قويا يمكنها توفير تمويل تطوير السياحة أو استقرار الأسعار أو
 تقليل معدل التضخم أو استقرار الناتج الإجمالي أو انخفاض معدل البطالة 1

السؤال الثالث:

(٧ درجات)



أصدر عدنان الموظف بإحدى شركات السفر والسياحة ثلاث تذاكر سفر (بحرين - باريس - بحرين) لكل من:

- الزوج ٥٠ سنة ٣٥٠ د.ب
- الزوجة ٤٥ سنة ٢٢٢ د.ب
- الرضيع ١٠ أشهر ٢٢٢ د.ب

المطلوب:

1- اذكر الصفات والقدرات الشخصية، والمهارات المهنية التي يجب توافرها في عدنان الموظف في مكتب السفر والسياحة: ص ٥١-٥٢

الصفات والقدرات الشخصية	المهارات المهنية
• الالتزام وحسن المظهر والنظافة الشخصية 1/2	• القدرة التنظيمية 1/2
• إجادة اللغات الأجنبية 1/2	• الحرص على احترام المواعيد 1/2

2- أوجد قيمة تذكرة كل من الزوجة والرضيع.

- قيمة تذكرة الزوجة: ٣٥٠ د.ب أو تساوي قيمة تذكرة الزوج 1/2
- قيمة تذكرة الرضيع: ٣٥٠ 1/2 × 10% 1/2 = ٣٥ د.ب 1/2 (يُقبل الناتج النهائي)

3- كيف تحصل وكالة السفر والسياحة على أرباحها؟ ص ٤٨-٤٩

- إصدار التذاكر 1/2
- الاستثمارات المختلفة من شراء الأسهم وغيرها 1/2
- إصدار الشيكات السياحية 1/2

4- احسب مقدار ربح شركة السفر والسياحة إذا علمت بأن نسبة العمولة ٦% (وضح خطوات الحل)

- إجمالي قيمة التذاكر = ٣٥٠ + ٣٥٠ + ٣٥ = ٧٢٥ د.ب 1/2 (يُقبل الناتج النهائي)
- نسبة العمولة (الربح) لمكتب السفريات = ٧٢٥ × ٦% 1/2 = 44.10 د.ب 1/2 (يُقبل الناتج النهائي)
- أو ٧٢٥ 1/2 × ٦% 1/2 = 44.10 د.ب 1/2

انتهت الإجابة

(النموذج الثاني)

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

نموذج الإجابة
تراعى الإجابات الصحيحة الأخرى

امتحان منتصف الفصل الدراسي الثاني للتعليم الثانوي للعام ٢٠١٨/٢٠١٩م

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعة واحدة

اسم المقرر: السفر والسياحة
رمز المقرر: سفر ٣٢٤

(٨ درجات)

السؤال الأول:

(أ) ضع علامة صح (√) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة خطأ (x) أمام العبارة الخاطئة، مع تصحيح العبارات الخاطئة فقط.

١. السائح الدولي هو أي شخص يقوم بزيارة أي مكان داخل الدولة التي يقيم بها غير محل إقامته، (½x) التصحيح: .. السائح الداخلي أو تعريف السائح الدولي ½

٢. من مقومات السياحة العلاجية توافر الخدمات السياحية المساعدة كالأطباء الأخصائيين الجيدين. (√) التصحيح: ..

٣. بدأت مرحلة السياحة الحديثة في مملكة البحرين مع اكتشاف النفط عام ١٩٣٢م. (√) التصحيح: ..

٤. من العوامل الاجتماعية المؤثرة في صناعة السياحة الأمن والصحة. (½x) التصحيح: الثقافة أو اللغة أو وقت الفراغ أو العادات والتقاليد ½ ص ٣٩

٥. تعد وزارة الصناعة والتجارة الجهاز المسؤول عن التسويق والترويج السياحي بمملكة البحرين. (½x) التصحيح: قطاع السياحة أو هيئة البحرين للسياحة والمعارض. ½

٦. يُعد المناخ في مملكة البحرين خلال العام مناسباً لممارسة الأنشطة السياحية مثل الفورملا ون. (½x) التصحيح: شتاء ½ ص ٣٤

(ب) من العوامل المؤثرة في صناعة السياحة العوامل البشرية، اذكر مثالين لكل من خدمات البنية التحتية الأساسية وخدمات البنية التحتية: ص ٣٩.

المثال

١. خطوط الاتصال..... ½

٢. الطرق والشوارع..... ½

العامل

• خدمات البنية الأساسية/التحتية

١. ..محطات السفر ½

٢. ..الفنادق والمطاعم..... ½

• خدمات البنية التحتية

الإمام محمد بن عبد الوهاب

(٦ درجات)

السؤال الثاني:

(أ) حدد نوع السياحة في الجدول التالي طبقاً للتصنيف الوارد أمام كل حالة:

م	الحالة	التصنيف	نوع السياحة
١	زيارة عائلة خليجية عبر جسر الملك فهد إلى السوق الصيني لشراء المنتجات المميزة سعراً.	طبقاً للهدف	سياحة التسوق 1/2
		طبقاً لوسيلة الانتقال	سياحة برية 1/2
٢	وصول فوج سياحي متقاعد على الباخرة السياحية "أزامارا" إلى مملكة البحرين.	طبقاً للعدد	سياحة جماعية 1/2
		طبقاً للسنة	سياحة المتقاعدين 1/2
٣	سافر محمد من المنامة إلى مكة المكرمة لأداء مناسك العمرة عبر مطار البحرين الدولي.	طبقاً للهدف	سياحة دينية 1/2
		طبقاً للنظام الجغرافي	سياحة خارجية 1/2
٤	سافرت مريم برفقة أختها مرام وصديقتها مروة إلى القاهرة خلال عطلة الربيع، وذلك للترفيه عن النفس.	طبقاً للهدف	سياحة الترفيه أو الإجازات أو الاستجمام 1/2
		طبقاً لاختلاف الجنس	سياحة النساء 1/2

(ب) علل:

1- يُعد المناخ أحد أهم العوامل المؤثرة في السياحة في أي دولة.
.....المناخ المريح أو المعتدل يناسب النشاطات السياحية المختلفة ١

2- تحرص مملكة البحرين على توافر خدمات البنية التحتية.
.....لجذب الاستثمارات السياحية أو جذب السائحين ١

السؤال الثالث:

(٦ درجات)

يزداد عدد السائحين في مملكة البحرين بشكل كبير بفضل الجهود التي يقوم بها الجهاز المسؤول عن التسويق والترويج للسياحة في مملكة البحرين، كما يحرص أن تكون للسياحة دورا هاما في عملية التنمية الاقتصادية.

أ) اكتب أمثلة على المرافق والمنشآت التي أقيمت في مملكة البحرين من أجل خدمة السياح. ص ٣٦

1. الفنادق العالمية. ١
2. المنتجعات البحرية. ١
3. الشاليهات والشقق. ١
4. أماكن التخييم. ١

ب) هناك قطاعات تساهم في مجال تسويق السياحة في مملكة البحرين إضافة إلى الجهاز الرئيسي المسؤول عن

التسويق والترويج - اذكرها. ص ٣٦

1. السفارات والهيئات الحكومية ١
2. شركات الطيران أو وكالات السفر ١

الإسلام

انتهت الإجابة

نماذج نهاية الفصل

السفريات (سفر 324)



سفر 324

لِلرَّبِّهِمْ حَسَنُ الرِّعَاءِ

موقع المواد التجارية / مخلصات ، نماذج امتحانات

اسم الطالب :

الرقم الأكاديمي :

رقم التسلسل :

التوقيع :

الهدف :

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات - قسم الامتحانات المركزية

نموذج الإجابة

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2018م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: السفر والسياحة

الزمن: ساعة ونصف

رمز المقرر: سفر 324

[9 درجات]

السؤال الأول:

أ) انطلقت وزارة الثقافة في مملكة البحرين بعملها عام 2008م ... ويشمل نطاق عمل وزارة الثقافة قطاعي الثقافة والسياحة في المملكة ... ويعمل قطاع السياحة على تطوير صناعة السياحة في البحرين بشكل إبداعي وحيوي ومستدام...."

1) ماهي أبرز المهام التي ينفذها قطاع السياحة بوزارة الثقافة؟ (3 درجات)

1. تنظيم المهرجانات الثقافية والسياحية. //

ص 36

2. تنفيذ حملات إعلانية داخل وخارج مملكة البحرين. //

3. دعم عمليات القطاع الخاص في مجال السياحة. //

2) اذكر القطاعات الأخرى التي تساهم في مجال تسويق السياحة في مملكة البحرين. (درجتان)

1. السفارات والهيئات الحكومية المختلفة. //

2. شركات الطيران المحلية ووكالات السفر. //

3) اذكر مشاريع سياحية حديثة أو في طور التنفيذ بمملكة البحرين. (درجة)

1. مجمع الافنيوز. مدينة التتين الصينية. /

2. درة البحرين. /

ب) قامت البعثة الدنماركية بمسح عدة مواقع في مملكة البحرين خلال الخمسينيات، تم على أثرها اكتشاف عدد من المواقع الأثرية كمواقع العصور الحجرية والمعابد والمدافن التي أضافت إلى متحف البحرين الوطني مجموعة نادرة من الأختام والتماثيل والنقود والحلي التي تعود إلى 2000 سنة قبل الميلاد. اذكر أسماء أهم المدافن التي اكتشفت في مملكة البحرين؟ (3 درجات)

1. مدافن عالي. //

2. مدافن سار. //

3. مدافن مدينة حمد. //

السؤال الثاني:

[11 درجة]






أولاً: هناك إجراءات يجب أن يقوم بها المسافر عند المغادرة من المطار . باستخدام الصور الآتية أكمل ترتيب إجراءات المسافر على الدرجة السياحية بوضع رقم الإجراء في الخانة المخصصة لذلك مع تكملة كتابة إجراءات المغادرة عند كل صورة:

(8 درجات)

ترتيب

الإجراء

إجراءات المغادرة

1	يتقدم المسافر إلى منضدة شركة الطيران التي يريد السفر على طائرتها.	
3	إذا كان هناك وزن زائد عن المسموح به بالتذكرة يطلب من المسافر دفع أجرة الوزن الزائد، ثم يستلم بطاقة دخول الطائرة.	
5	يختم الموظف 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 من خلال بوابة معينة يتم فحصه عن طريق أشعة X التي تُظهر المحتويات المعدنية مع المسافر.	
2	يقوم الموظف بوزن حقائب المسافر.	
4	يتوجه المسافر إلى مكتب الهجرة والجوازات لإنهاء إجراءات المغادرة.	

ثانياً: يسمح للمسافر مجموعة من الأشياء يحملها معه للطائرة، كما يمنع من حمل بعض الممنوعات. أكمل الجدول التالي بما يناسب ذلك:

(3 درجات)

المواد التي تقبل للنقل بدون موافقة مسبقة	المواد الخطرة المحظور حملها ضمن العفش
1. الأدوات الطبية أو أدوات الزينة.	1. المواد المشعة.
2. الثلج الجاف.	2. المتفجرات.
3. أدوات التدخين الشخصية.	3. المواد القابلة للاشتعال.

[16 درجة]

السؤال الثالث:

أجب عما يأتي:

أ) تشكل دراسة التوقيت بين المدن أهمية كبرى لموظف السفر والسياحة. أكمل الجدول التالي لتحديد فارق التوقيت بين البحرين (+3 GMT) والمدن المدرجة في الجدول التالي: (6 درجات)

اليوم	الوقت المحلي	المدينة	توقيت البحرين	التاريخ	توقيت GMT
2017/11/1م	07:00	بيونس آيرس (-3)	13:00	2017/11/1م	10:00
2017/11/3م	00:30	نيودلهي (+5½)	22:00	2017/11/2م	19:00
2017/11/2م	23:00	مكسيكو (-6)	08:00	2017/11/3م	05:00
2017/11/6م	09:00	سيدني (+10)	02:00	2017/11/5م	23:00

ب) أكمل الجدول الخاص باختصارات المدن والدول التي تقع فيها والعملة المستخدمة: (4 درجات)

الدولة	المدينة	مختصر المدينة	العملة
الأردن	عمّان	AMM	الدينار
السعودية	جدة	JED	الريال
تونس	تونس	TUN	الدينار

ج) أكمل معنى المصطلحات والاختصارات الآتية: (4 درجات)

ت	المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية	المختصر
1.	وجبة أساسية	Main Meal	M
2.	الطيران الدولي	International	INT
3.	الجمعة	Friday	FRI
4.	شخص مهم جداً	Very Important Person	VIP

د) حول من نظام AM/PM إلى نظام 24 ساعة والعكس: (درجتان)

ت	AM	PM	نظام 24 ساعة
1.	02:00		02:00
2.		07:15	19:15
3.		11:30	23:30
4.	05:55		05:55

السؤال الرابع:

[7 درجات]

أولاً: لو كنت تعمل في إحدى مكاتب السفر والسياحة وواجهتك المواقف التالية، كيف ستتصرف لخدمة كل حالة من الحالات التالية:

(4 درجات)

(أ) سفر رضيع عمره 6 شهور بمفرده.

لا يقبل بالسفر بمفرده، ويجب أن يرافق من قبل أحد الوالدين أو الوصي.//

(ب) استفسر أحد المسافرين عن الخدمات التي تقدم لراكب الدرجة الأولى.

1. المقاعد المريحة./

2. قائمة طعام مميزة وفاخرة./

3. وسائل الترفيه. / ص 88

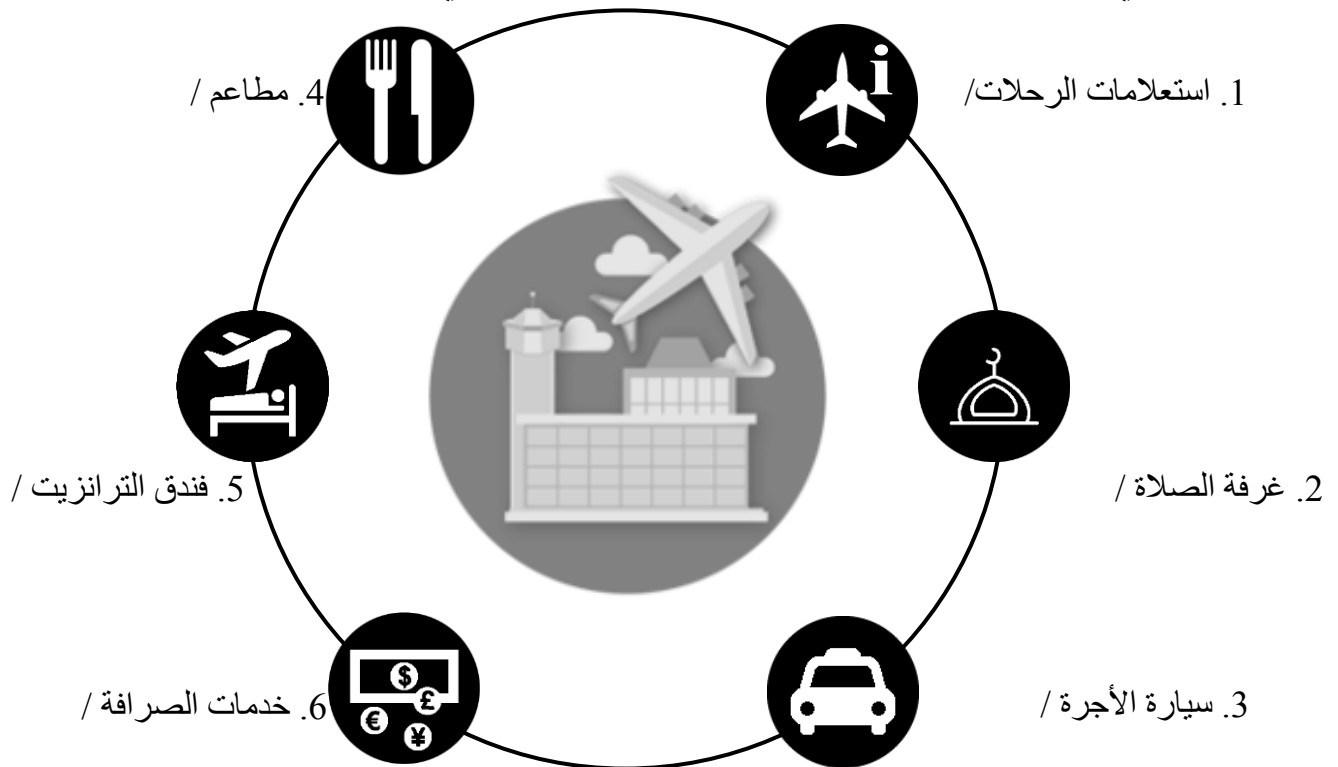
(ج) مسافر استفسر عن شروط الوزن الجماعي.

1. أن يكونوا جميعًا مسافرين على نفس الطائرة./

2. أن يتواجدوا جميعًا أثناء معاينة ووزن الحقائب./

3. أن تكون وجهة سفرهم واحدة بالنسبة إليهم جميعًا./

ثانياً: أردت السفر أنت وصديقك إلى إسطنبول، وفي مطار البحرين الدولي وجدت لافتة توضح الخدمات التي يمكن أن تحصل عليها بالمطار ... وضح تلك الرموز في المكان المخصص لذلك: (3 درجات)



[7 درجات]

السؤال الخامس:

اجب عن الأسئلة التالية:

(أ) خليفة إبراهيم مسافر على الدرجة السياحية وكان معه الأمتعة الآتية:
 حقيبة سفر وزنها 28 كيلوجرام - كارتون به كمبيوتر وزنه 15 كيلوجرام - كرسي متحرك يطبق وزنه
 5 كيلوجرام - كمبيوتر محمول بوزن 4 كيلوجرام - قفص به مجموعة من الأرانب وزنه 18 كيلوجرام.
 - احسب الوزن الزائد وتكلفته، علماً بأن سعر الكيلوجرام الزائد 3.500 دينار بحريني. (1½ درجة)
 مجموع الأمتعة التي توزن = 28 + 15 + 18 = 61 كيلوجرام / أو 28 + 15 = 43 كيلوجرام
 الوزن الزائد = 61 - 41 = 20 كجم / أو 43 - 20 = 24 كجم ⇐ 18 + 24 = 41 كجم
 تكلفة الوزن الزائد = 3.500 × 41 = 143.500 دينار/

(ب) طلب محمد رفع قيمة التعويض على حقائبه بمبلغ 3500 دولار بدلاً من التعويض المعتاد، احسب قسط
 التأمين الإضافي على حقائبه، علماً بأن قسط التأمين يعادل ½ نصف دولار لكل 100 دولار.
 التعويض العادي = 20 × 20 = 400 دولار / (1½ درجة)
 الفرق في التعويض المطلوب = 3500 - 400 = 3100 دولار/
 قسط التأمين = 0.5% × 3100 = 15.5 دولار/

(ج) سافر فهد ياسين على الرحلة (بحرين - لبنان - بحرين) على الدرجة الأولى، وعند عودته إلى مطار
 البحرين الدولي تقاجاً بعدم وصول حقائبه فقام بإبلاغ مندوب الشركة المتواجد في صالة استلام الحقائب
 وحدد معه الحقائب التي لم تصل مستعيناً بالرقم الخاص بالحقائب والذي ألصق بال تذكرة.
 ماهي الإجراءات التي سيتبعها مندوب الشركة؟ (4 درجات)

- (1) التحقق من عدم وصول هذه الحقائب. //
- (2) يحدد مع المسافر شكل الحقائب مستعيناً بصور الحقائب التي لدى المندوب والموزع بمعرفة
 الشركة الناقلة. //
- (3) يحدد محتويات الحقائب طبقاً للمعلومات التي يدلي بها المسافر. //
- (4) يحرر مذكرة "محضرة" بالحقائب ومحتوياتها. //

- انتهت الإجابة -

نموذج الإجابة

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات - قسم الامتحانات

امتحان نهاية الفصل الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2018م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: السفر والسياحة

الزمن: ساعة ونصف

رمز المقرر: سفر 324

[8 درجات]

السؤال الأول:

1) طُلب منك ترتيب برنامج سياحي لمجموعة قادمة للبحرين لمدة ثلاثة أيام، استخدم الجدول المرفق لإتمام البرنامج المقترح، بحيث تراعي مناطق وجود الأماكن السياحية: (3 درجات)

اليوم الثالث	اليوم الثاني	اليوم الأول	اليوم البرنامج
قلعة البحرين/	قلعة الرفاع	قلعة عراد/	القلاع
منتزه عين عذاري/	منتزه خليفة الكبرى/	منتزه الأمير خليفة بن سلمان	المنتزهات
ستي سنتر	مجمع الإنماء / الواحة	مجمع السيف المحرق/	المجمعات الحديثة

2) تعتبر "مدينة التين الصينية" التي تقام على أرض بمساحة إجمالية تقدر بنحو 115,000 متر مربع وبمساحة بناء تقدر 56,000 متر مربع، المشروع الأول من نوعه في مملكة البحرين، ومن المتوقع أن تعكس نموذجًا مغايرًا في قطاع تجارة الجملة والتجزئة لخدمة المستهلكين والتجار وزوار المملكة من دول الخليج العربي وغيرها.

أ) اتفقت عائلة مشاري جابر من السعودية بزيارة مدينة التين الصينية للتسوق. صنف السياحة طبقًا للهدف. // سياحة التسوق // (درجة)

ب) ما سبب اختيار مملكة البحرين كوجهة ثانية لإقامة مدينة التين؟ (درجتان)

- البنية التحتية اللازمة لبناء المشروع. //
- توافر الأمن والأمان. // - موقع البحرين الاستراتيجي بين الدول.

ج) ما المنافع التي ستعود على الاقتصاد البحريني من هذا المشروع؟ (درجتان)

- جذب الاستثمارات السياحية والاقتصادية. //
- جذب السياح. // - استقطاب رؤوس الأموال. - تهيئة المزيد من فرص العمل للعمالة البحرينية. - جذب أعداد كبيرة من التجار من داخل وخارج مملكة البحرين.

السؤال الثاني:

[8 درجات]

بصفتك موظف حسابات في شركة طيران الخليج، قمت بالتدقيق على عدة عمليات حسابية فوجدت مجموعة من الأخطاء. المطلوب تصحيح تلك الأخطاء بصورة صحيحة (مع توضيح خطوات الحل الصحيحة):

(1) باعت وكالة السيف للسفر والسياحة 5 تذاكر في 4 مايو 2017م، سعر التذكرة الواحدة 210 دينار، ونسبة العمولة 5%. وقد تم تسجيل مبلغ وقدره 979.500 دينار كأرباح في دفاتر شركة الطيران. (3 درجات)

$$\text{قيمة التذاكر} = 5 \times 210 = 1050 \text{ دينار} //$$

$$\text{عمولة مكتب السفريات} = 5\% \times 1050 = 52.500 \text{ دينار} //$$

$$\text{أرباح شركة الطيران} = 1050 - 52.500 = 997.5 \text{ دينار} //$$

(2) قام مسافر معه قفص به كلب بوزن 14 كيلوجرام بدفع مبلغ 25 دينار كوزن زائد، علمًا بأن سعر الكيلو ديناران. (درجة)

$$\text{الوزن الزائد للحيوان} = 2 \times 14 = 28 \text{ دينار} //$$

(3) سافر جابر وجاسم على خطوط طيران الخليج على الدرجة السياحية، وكانا يحملان من الأمتعة ما يعادل 85 كيلوجرام. علمًا بأن سعر الكيلوجرام للوزن الزائد يساوي 3.500 دينار فبلغ قيمة الوزن الزائد 95.000 دينارًا. (علمًا بأن الوزن المسموح به على شركة طيران الخليج للدرجة السياحية 30 كيلو للفرد). (درجتان)

$$\text{الوزن الزائد} = 85 - 60 = 25 \text{ كيلو جرام} //$$

$$\text{قيمة الوزن الزائد} = 3.500 \times 25 = 87.500 \text{ دينار} //$$

(4) رفعت سيدة مسافرة على الدرجة الأولى قيمة التأمين الإضافي على حقائبها بمبلغ 2400 دولار، فكانت قيمة قسط التأمين الذي دفعته 7 دولار. (علمًا بأن قسط التأمين هو 1/2 دولار عن كل 100 دولار). (درجتان)







$$\text{قيمة التعويض} = 2400 - 400 = 2000 \text{ دولار} //$$

$$\text{قسط التأمين} = 0.5\% \times 2000 = 10 \text{ دولار} //$$

السؤال الثالث:

[13 درجات]

أ) على افتراض وجه إليك أحد المسافرين بعض الأسئلة والتي تحتاج إلى إجابة متخصص في شؤون السفر، من إرشادات تساعد على مواصلة رحلته بسهولة ويسر، فما هي إجابتك عن الحالات الآتية: (7 درجات)

ت	الحالة	الإرشادات
1.	مسافر مستلقي على ظهره. 	<ul style="list-style-type: none"> يحضر المطار بواسطة سيارة الإسعاف.// اعداد مكان خاص بالطائرة.// طلب تقرير طبي. إبلاغ محطة الوصول بكامل تفاصيل المريض.
2.	طفلة مسافره بمفردها وعمرها 4 سنوات. 	لا يقبل بالسفر بمفردها، ويمكن الترتيب مع شركة الطيران لتوفير مضيئة خاصة + أجر إضافي.//
3.	أحمد يعاني من تهيج في العين، وهو يستخدم العدسات اللاصقة. 	يستبدل العدسات اللاصقة بنظارة طبية.//
4.	المسافر سالم العبسي مصاب بهبوط في ضغط الدم عند إقلاع وهبوط الطائرة. 	تناول أقراص الملح // أو أكالات تحتوي على أملاح كالبطاطس والمكسرات.
5.	اشتكى المسافر عبدالعزيز المانع من أن أبنه البالغ من العمر 9 سنوات يعاني من ألم في أذنه عند الإقلاع. 	التشاؤب أو البلع أو مضغ علكة // أو سدادات الأذن أو حلاوة.
6.	فاطمة حامل في شهرها الثامن. 	يتعين على الحامل احضار شهادة طبية./ يجب أن تكون الشهادة الطبية سارية المفعول لمدة 7 أيام من تاريخه./

ب) قارن بين الطفل Child والرضيع Infant من حيث قيمة التذكرة على الدرجة السياحية والوزن المسموح به

(6 درجات)

في النظامين:

نوع الراكب	قيمة التذكرة	نظام الوزن	نظام القطع
الطفل Child	75% من قيمة التذكرة العادية//	30 كجم//	قطعتين على أن لا يزيد مجموع أبعاد القطعة الواحدة عن 158 سم (62 بوصة وعلى أن لا يتجاوز وزن كل قطعة عن 23 كجم (50 رطل).//
الرضيع Infant	10% من سعر التذكرة الأصلية //	لا شيء (NIL) يسمح له بوزن مجاني وقدره 3 كجم لحمل حقيبة بها الطعام الخاص به وما يلزمه خلال الرحلة.//	قطعة واحدة على أن لا يزيد مجموع أبعادها عن 158 سم (62 بوصة).//

السؤال الرابع:

[9 درجات]

توظف سعود خالد في مكتب البدر للسفر والسياحة، وبعد مضي شهرين فصل من عمله وهو لا يزال تحت التدريب وعند الاستفسار عن أسباب فصله أفاد صاحب المكتب السيد / محمد عبدالله بالمعلومات التالية:

1. كان الموظف سعود خالد يحضر إلى العمل باكراً، وفي يوم 2017/6/26م وصل إلى البحرين فوجاً سياحياً من كندا وذلك بترتيب من المكتب فطلب سعود من المرشد السياحي مشعل جابر استقبال الفوج ومرافقته في البرنامج السياحي علماً بأنه لا يجيد التحدث باللغة الإنجليزية.
2. حضر عميلاً يود السفر إلى المملكة المتحدة، فأتخذ الإجراءات اللازمة لكنه لم يسأل العميل عن المطار الذي يود النزول فيه باعتبار أن المملكة المتحدة يوجد بها أكثر من مطار وكذلك لم يُنبه العميل بأن هناك تأشيرة دخول إلى البلد.
3. أراد عميل الاحتفال بعيد ميلاد ابنته في الطائرة فأخبر الموظف سعود لترتيب ذلك مع شركة الطيران وبلغ سعود الشركة بالاحتفال قبل سفر العميل بـ 24 ساعة .. وتفاجأ العميل في الطائرة بأن الشركة لم تعد الكعك.
4. جاءت إلى المكتب سيدة حامل في شهرها الثامن وطلبت الحجز للهند، فقام بعمل إجراءات السفر اللازمة، ولكن في يوم السفر تم توقيفها في المطار ومنعها من السفر.

المطلوب:

(أ) اذكر الأخطاء التي ارتكبتها الموظف سعود خالد مما أدى إلى فصله من العمل، مع تصحيح تلك الأخطاء في الجدول التالي:

(8 درجات)

الرقم	الخطأ	تصحيح الخطأ
1.	وُكِّل مهمة الفوج السياحي من كندا لمرشد لا يُجيد التحدث باللغة الإنجليزية.//	يجب اختيار مرشد سياحي يُجيد التحدث باللغة الإنجليزية.//
2.	لم يسأل العميل عن المطار الذي يود النزول فيه.//	يجب الاستفسار عن المطار الذي يرغب فيه إذا وجد في الدولة أكثر من مطار.//
3.	لم يُنبه العميل بأن هناك تأشيرة دخول إلى المملكة المتحدة.//	يجب تنبيه العميل بوجود تأشيرة للبلد المسافر إليها حتى يتخذ الإجراءات المطلوبة.//
4.	طلب من شركة الطيران إعداد الكعك قبل موعد السفر بـ 24 ساعة.//	يجب إخطار الشركة قبل 72 ساعة قبل الإقلاع.//
5.	قام بحجز لسيدة حامل في شهرها الثامن حيث تم توقيفها في المطار ومنعها من السفر.//	يجب تنبيه السيدة بأن شركات الطيران لا تقبل نقل الحامل في الشهور الأخيرة.//

(ب) هناك خطأ رئيسي ارتكبه مدير مكتب البدر للسفر والسياحة السيد/ محمد عبدالله في حق الموظف سعود، فما هو هذا الخطأ؟ مع التعليل.

(درجة)

قام المدير بفصل الموظف بعد مضي شهرين فقط؛/ فيجب أن يمنح الموظف فترة للتدريب قبل العمل./

[12 درجة]

السؤال الخامس:

أجب عما يلي:

أ) تشكل دراسة التوقيت بين المدن أهمية كبرى لموظف السفر والسياحة. أمامك ست دول مع توضيح فارق التوقيت بينها وبين توقيت جرينتش، فإذا علمت أن التوقيت الآن في جرينتش 10:30 فما هو التوقيت في الدول الآتية:

		
استراليا +10	الامارات العربية المتحدة +4	كندا -4
توقيت الدولة: /20:30	توقيت الدولة: /14:30	توقيت الدولة: /06:30
		
الصين +8	البرازيل -3	فرنسا +1
توقيت الدولة: /18:30	توقيت الدولة: /7:30	توقيت الدولة: /11:30

ب) أكمل الجدول الخاص باختصارات المدن والدول التي تقع فيها والعملة المستخدمة: (4 درجات)

الدولة	المدينة	مختصر المدينة	العملة
الكويت	الكويت	KWI	الدينار
المغرب	كازابلانكا	CAS	الدرهم
لبنان	بيروت	BEY	الليرة

ج) أكمل معنى المصطلحات والاختصارات الآتية: (5 درجات)

ت	المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية	المختصر
1.	مارس	March	MAR
2.	درجة أولى	First Class	F
3.	الأربعاء	Wednesday	WED
4.	مرطبات	Refreshment	R
5.	ساعة قيام الطائرة	Departure	DEP

- انتهت الإجابة -