

1^ο ΕΠΑΛ ΡΕΘΥΜΝΟΥ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :

ΤΑΞΗ Γ' ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ :

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :

“ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ”

ΖΗΤΗΜΑ 1^ο : (Ποσοστό 20%)

Να χαρακτηριστούν οι παρακάτω προτάσεις ως Σωστό ή Λάθος :

i) Το οργανωμένο κάμπινγκ δεν θεωρείται Τουριστική εγκατάσταση.	
ii) Το αυτοκίνητο και η μοτοσικλέτα θεωρούνται μέσα μαζικής μεταφοράς.	
iii) Κάθε αγαθό που πωλεί ένα ξενοδοχείο θεωρείται ξενοδοχειακό προϊόν.	
iv) Οι υπηρεσίες δεν θεωρούνται ξενοδοχειακά προϊόντα.	
v) Οι κατηγορίες ξενοδοχείων ορίζονται με διάταγμα της Αστυνομίας.	
vi) Τα Μοτέλ συνήθως βρίσκονται στα μεγάλα αστικά κέντρα.	
vii) Το αμετάθετο, αποτελεί περιορισμό για τις ξενοδοχειακές μονάδες.	
viii) Η παραξενοδοχία δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα στον τουριστικό τομέα.	
ix) Ο ρόλος της Υποδοχής είναι καθοριστικός στην εντύπωση του πελάτη.	
x) Το τηλεφωνικό κέντρο υπάγεται διοικητικά στο τμήμα υποδοχής.	
xi) Το πλάνο υποδοχής είναι υποχρεωτικό έντυπο.	
xii) Ο Προϊστάμενος Υποδοχής, δίνει αναφορά των πεπραγμένων στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.	
xiii) Τα τμήματα ή κλάδοι ενός ξενοδοχείου μπορούν να ταξινομηθούν σε : εκμετάλλευσης και υποστήριξης.	
xiv) Το ξενοδοχείο εκδίδει υποχρεωτικά από το νόμο Απόδειξη, η Τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.	
xv) Στα μικρά ξενοδοχεία, όλες τις υπηρεσίες υποδοχής, διεκπεραιώνει ένας υπάλληλος.	
xvi) Η κράτηση με πιστωτική κάρτα δεν αποτελεί εγγυημένη κράτηση, διότι υπάρχει το ενδεχόμενο ο πελάτης να μην πληρώσει έγκαιρα τη δόση του.	
xvii) Τα παραξενοδοχειακά καταλύματα λειτουργούν με άδεια του Υπουργείου.	
xviii) Η χρήση Η/Υ βοηθά στην επεξεργασία μεγάλων αριθμών στοιχείων με ακρίβεια και ταχύτητα.	
xix) Ο Προϊστάμενος Υποδοχής πρέπει να γνωρίζει τουλάχιστον δύο ξένες γλώσσες.	
xx) Η υποδοχή συνήθως βρίσκεται στον 6 ^ο όροφο του ξενοδοχείου.	

ΖΗΤΗΜΑ 2^ο : (Ποσοστό 20%)

Να γίνει αντιστοίχιση των εννοιών της αριστερής με τις έννοιες της δεξιάς στήλης.

1. Εγγυημένη κράτηση.	a. Ένα κρεβάτι μεγάλου μεγέθους.
2. Μη υποχρεωτικό έντυπο Υποδοχής.	b. Πανδοχείο.
3. Ημερήσιος Υπάλληλος Υποδοχής.	c. Μεγάλες πόλεις.
4. Μέσο Ατομικής Μεταφοράς.	d. Αυτοκίνητο.
5. Αστικό Ξενοδοχείο.	e. Αμετάθετο.
6. Handicap Room.	f. Κλείσιμο Βιβλίων Ημερήσιας Κίνησης.
7. Παραξενοδοχία.	g. Ευγένεια, σεβασμός, φιλοξενία.
8. Δίκλινο Double.	h. Ζαχαροπλαστείο.
9. Υποχρεωτικό έντυπο Υποδοχής.	i. Ε.Ο.Τ.
10. Επιχείρηση επισιτισμού.	j. Καναπέδες που γίνονται κρεβάτια.
11. Τουριστική Εγκατάσταση.	k. Δικαστικός κλητήρας.
12. Μονόκλινο (single) δωμάτιο.	l. Κράτηση με προκαταβολή.
13. Κατηγορία Αστέρων.	m. Κάρολος Μάρξ.
14. Μέσο μαζικής μεταφοράς.	n. Διευθέτηση αλλαγών δωματίων.
15. Κρουαζιερόπλοιο.	o. Εργαστηριακός Οδηγός.
16. Studio.	p. Σερβίτσιο πρωινού.
17. Σημείο πώλησης.	q. Απόδειξη φύλαξης αποσκευών.
18. Προσδοκίες πελατών.	r. Νόμος 2009/92
19. Μονόκλινο Queen.	s. Ένα Μονό κρεβάτι.
20. Νυχτερινός Υπάλληλος Υποδοχής.	t. Ένα Διπλό κρεβάτι.
	u. Αύξηση της ανεργίας.
	v. Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες.
	w. Μη κύριο Ξενοδοχειακό κατάλυμα.
	x. Τρένο.
	y. Βιβλίο εντυπώσεων.

* Υπάρχει μόνο μια αντιστοίχιση από αριστερά προς τα δεξιά. Κάποιες από τις έννοιες της δεξιάς στήλης περισσεύουν.

Να μεταφερθούν οι απαντήσεις σε αυτό τον πίνακα.

1.	2.	3.
4.	5.	6.
7.	8.	9.
10.	11.	12.
13.	14.	15.
16.	17.	18.
19.	20.	

ΖΗΤΗΜΑ 3^ο : (Ποσοστό 30%)

Να συμπληρωθούν τα κενά στις παρακάτω προτάσεις, κάνοντας χρήση των λέξεων (ή φράσεων) μέσα από το δοσμένο πλαίσιο κειμένου. Σημειώνεται ότι δεν αντιστοιχούν όλες οι λέξεις σε κενά προτάσεων.

i) Μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες παγκοσμίως είναι η βιομηχανία _____ και _____.

ii) Ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε _____ και _____ που _____ ένα ξενοδοχείο και αποτελεί από την πλευρά του πελάτη πηγή _____ και από την πλευρά του ξενοδοχείου πηγή _____.

iii) Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα θεωρούνται: τα _____, _____ διαμερίσματα, _____, _____, _____ κέντρα, _____, _____, κ. α.

iv) Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα θεωρούνται: τα _____ δωμάτια, οι _____, τα _____, τα _____ ξενοδοχεία.

v) Το ξενοδοχειακό προϊόν απαιτεί για την παραγωγή του σημαντικό αριθμό _____ και χαρακτηρίζεται από ιδιαιτερότητες, όπως η _____ και το _____.

vi) Ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους, τα ξενοδοχεία διακρίνονται σε _____ και _____ λειτουργίας, ενώ, ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασής τους σε _____ και _____.

vii) Τα τμήματα ή κλάδοι ενός ξενοδοχείου μπορούν να ταξινομηθούν σε: _____ και _____.

viii) Το τμήμα κρατήσεων συνεργάζεται άμεσα με την _____ για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών.

ix) Η κράτηση με προκαταβολή θεωρείται _____ κράτηση.

x) Τα Μοτέλς είναι επιχειρήσεις των οποίων οι εγκαταστάσεις βρίσκονται _____ των κατοικημένων περιοχών.

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΣ, ΕΣΟΔΩΝ, ΜΕΤΑΚΙΝΟΥΜΕΝΑ, ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ, ΥΠΗΡΕΣΙΑ, ΤΡΑΠΕΖΑ, ΑΣΤΙΚΑ, ΠΑΡΑΘΕΡΙΣΤΙΚΑ, ΤΑΞΙΔΙΩΝ, ΠΩΛΕΙ, ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ, ΠΡΟΪΟΝ, ΠΡΩΙΝΟ, ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ, ΓΕΥΜΑ, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ, ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ, ΤΑΞΗ, ΕΠΟΧΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ, ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, CAMPING, ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ, MOTELS, ΥΠΟΔΟΧΗ, ΠΑΝΣΙΟΝ, ΥΔΡΟΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΑ, ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ, ΕΚΤΟΣ, ΧΙΟΝΟΔΡΟΜΙΚΑ, ΔΗΜΑΡΧΟΣ, ΞΕΝΩΝΕΣ, ΩΡΑΡΙΟ, BUNGALOWS, ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ, ΕΘΝΙΚΟΣ, ΕΠΟΧΙΑΚΑ, ΔΙΑΡΚΟΥΣ, ΕΝΤΟΣ, ΕΠΙ ΤΑ ΑΥΤΑ, ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ, ΕΟΤ, ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ, ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ, ΝΥΧΤΕΡΙΝΟΣ.

ΖΗΤΗΜΑ 4^ο : (Ποσοστό 15%)

Να επιλεγούν οι σωστές από τις παρακάτω απαντήσεις :

α) Τα ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων είναι επιχειρήσεις που αποτελούνται από διαμερίσματα :

- | | | |
|--|--|--|
| i) Τουλάχιστον δύο (2) δωματίων με κουζίνα | ii) Ενός δωματίου με κουζίνα και τουαλέτα. | iii) Με κοινόχρηστη τουαλέτα και μπάνιο. |
| iv) Με βεράντα και θέα στη θάλασσα ή το βουνό. | v) Με πρόσβαση στο Ιντερνετ. | vi) Με αυτόνομη θέρμανση και έπιπλα σε όλα τα δωμάτια. |

β) Απαραίτητη προϋπόθεση για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο μικτού τύπου, είναι να έχει δυναμικότητα, τουλάχιστον :

- | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| i) 90 κλινών. | ii) 300 κλινών. | iii) 600 κλινών. |
| iv) 150 κλινών με ασανσέρ. | v) 1600 κλινών με ελικοδρόμιο. | vi) 90 κλινών με SPA, πισίνα, σάουνα και υδρομασάζ. |

γ) Bungalows είναι επιχειρήσεις που αποτελούνται από συγκροτήματα :

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| i) Ιδίων διαμερισμάτων. | ii) Ανεξάρτητων διαμερισμάτων. | iii) Ομότιμων διαμερισμάτων. |
| iv) Ενωμένων διαμερισμάτων. | v) Δίπλα στη θάλασσα. | vi) Με κοινό μπάνιο. |

δ) Οι ξενώνες είναι επιχειρήσεις οι οποίες :

- | | | |
|---|--|---|
| i) Φιλοξενούν δωρεάν τους πελάτες τους. | ii) Φιλοξενούν τους πελάτες με χρεώσεις κόστους. | iii) Αρχικά δεν χτίστηκαν για να λειτουργήσουν ως ξενοδοχεία. |
| iv) Μένουν και οι ιδιοκτήτες σε αυτές. | v) Έχουν αποκλειστικά νομική μορφή Ο.Ε. | vi) Τίποτα από τα παραπάνω. |

ε) Πανσιόν είναι καταλύματα :

- | | | |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| i) Χωρίς τουαλέτα. | ii) Χωρίς Δείπνο. | iii) Χωρίς παράθυρα. |
| iv) Χωρίς άλλες υπηρεσίες. | v) Χωρίς προσωπικό. | vi) Τίποτα από τα παραπάνω. |

στ) Ενοικιαζόμενα δωμάτια, είναι καταλύματα με τη μορφή δωματίων τα οποία συνήθως :

- | | | |
|---|--------------------|---|
| i) Είναι ισόγεια. | ii) Είναι υπόγεια. | iii) Λειτουργούν παράνομα. |
| iv) Είναι τμήμα της οικίας του ιδιοκτήτη. | v) Είναι ξύλινα. | vi) Είναι φτιαγμένα από ενισχυμένο σκυρόδεμα. |

ΖΗΤΗΜΑ 5^ο : (Ποσοστό 15%)

Τι εννοούμε με τον όρο ξενοδοχειακό προϊόν και τι με τον όρο παραξενοδοχία;

**ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΟΥΝ ΟΛΑ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ 45 ΛΕΠΤΑ
ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΕ ΜΟΥΝΤΖΟΥΡΑ ΘΑ ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΩΣ ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΗ
Η ΠΙΣΩ ΠΛΕΥΡΑ ΤΗΣ ΚΑΘΕ ΣΕΛΙΔΑΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΕΙ ΩΣ ΠΡΟΧΕΙΡΟ**

*** * * Κ Α Λ Η Ε Π Ι Τ Υ Χ Ι Α * * ***