

1<sup>ο</sup> ΕΠΑΛ ΡΕΘΥΜΝΟΥ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :

ΤΑΞΗ Γ' ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ Β' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ : ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :

“ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ”

**ΖΗΤΗΜΑ 1<sup>ο</sup> : (Ποσοστό 20%)**

Να χαρακτηριστούν οι παρακάτω προτάσεις ως Σωστό ή Λάθος :

i. Τα μέλη πληρωμάτων πλοίων και αεροσκαφών θεωρούνται τουρίστες ή εκδρομείς ανάλογα με τον χρόνο διαμονής τους στην τουριστική περιοχή.	
ii. Οι διασυνοριακοί εργαζόμενοι συμπεριλαμβάνονται στις τουριστικές στατιστικές, διότι δηλώνουν τα στοιχεία τους στο τελωνείο.	
iii. Τα πρακτορεία γενικού τουρισμού έχουν ευρύ πεδίο δραστηριότητας και ασχολούνται μόνο με αλλοδαπούς τουρίστες.	
iv. Ground operators ονομάζονται τα καταστήματα που λειτουργούν ως τοπικοί ανταποκριτές.	
v. Tour operators ονομάζονται τα καταστήματα που αναλαμβάνουν την πώληση έτοιμων προγραμμάτων και εξυπηρετούν μεμονωμένους πελάτες.	
vi. Οι επισκέψεις σε βιβλιοθήκες, μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους κτλ ανήκουν στον μορφωτικό τουρισμό.	
vii. Ο τουρισμός παραχείμασης αναφέρεται σε άτομα της τρίτης ηλικίας.	
viii. Το διεθνές jet set απευθύνεται κυρίως στον κοσμοπολίτικο τουρισμό.	
ix. Τα γραφεία επαγγελματικού τουρισμού τηρούν το απόρρητο των πελατών.	
x. Το τουριστικό γραφείο δεν μπορεί να αποτελεί ατομική επιχείρηση.	
xi. Σύμφωνα με τον Ν.393/76 για την χορήγηση σήματος λειτουργίας τουριστικού γραφείου απαιτείται απολυτήριο Λυκείου.	
xii. Μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου, το τουριστικό γραφείο αξιολογεί τα αποτελέσματα της πορείας που ακολούθησε και εξάγει συμπεράσματα.	
xiii. Η περίοδος του απολογισμού των πεπραγμένων είναι πάντα αρνητική.	
xiv. Το Allotment δεν περιλαμβάνει δεσμευτικούς όρους για κανέναν.	
xv. Το Commitment αφορά ενοικίαση του καταλύματος μαζί με τις υπηρεσίες.	
xvi. Συνάπτοντας συμφωνία Guarantee, διατρέχουμε οικονομικό κίνδυνο.	
xvii. Τα τουριστικά γραφεία δεν διαπραγματεύονται μονόκλινα δωμάτια.	
xviii. Το δίκλινο δωμάτιο τύπου Queen έχει μια μεγάλη διπλή κλίνη.	
xix. Τα τρίκλινα δωμάτια συμβολίζονται με XXX ή TPL.	
xx. Η πιο συνηθισμένη μέθοδος τιμολόγησης, είναι η τιμολόγηση με τον υπολογισμό ποσοστού.	

**ΖΗΤΗΜΑ 2<sup>ο</sup> : (Ποσοστό 20%)**

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

1. Πολιτική Τιμών.	a. Πενθήμερη Σχολική Εκδρομή.
2. Μεμονωμένοι Τουρίστες.	b. X ή SGL.
3. Ομάδες Τουριστών.	c. KING.
4. Ομοιογενής Ομάδα Τουριστών.	d. S.
5. Ανομοιογενής Ομάδα Τουριστών.	e. BC.
6. Μονόκλινο (Single).	f. Επίπληξη έως και ανάκληση άδειας.
7. Δίκλινο με δύο κλίνες.	g. BLN.
8. Δίκλινο με μία διπλή κλίνη.	h. Ανεξάρτητη Γραφειακή Εγκατάσταση.
9. Δίκλινο με μια μεγάλη διπλή κλίνη.	i. Ακολουθούν δικό τους πρόγραμμα.
10. Δίκλινο με μια πολύ μεγάλη διπλή κλίνη.	j. EB.
11. Τρίκλινο (Triple).	k. Ε.Π.Ε. ή Α.Ε.
12. Σουίτες (Suites) με 2 λουτρά.	l. XX ή TWIN.
13. Σουίτες με ένα λουτρό. (Μικρές).	m. QUEEN.
14. Δωμάτια Οικογενειών.	n. Τιμολόγηση με υπολογισμό ποσοστού.
15. Μικρά αυτόνομα οικήματα.	o. Ο.Ε. ή Ε.Ε.
16. Δωμάτια επιπλέον κλίνης.	p. RR.
17. Παιδική Κλίνη.	q. Allotment.
18. Παράβαση κανονισμών του ΕΟΤ.	r. Διαχειριστική Δέσμευση.
19. Διατάξεις του Ν.393/76.	s. XX ή DBL.
20. Απρόσωπη – Κεφαλαιουχική Εταιρεία.	t. Group Τουριστών.
<p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">* Υπάρχει μόνο μια αντιστοίχιση από αριστερά προς τα δεξιά. Κάποιες από τις έννοιες της δεξιάς στήλης περισσεύουν.</p>	u. RB.
	v. FML.
	w. XXX ή TPL.
	x. JS.
	y. Μετακινούνται όλοι μαζί.

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<sup>ο</sup> : (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) Ο τουρισμός κινήτρων αποτελεί ένα \_\_\_\_\_ στα διοικητικά, συστήματα, η χρήση του οποίου έχει στόχο να αυξήσει την \_\_\_\_\_ των εργαζομένων και τη γενικότερη \_\_\_\_\_ της επιχείρησης.

ii) Ως \_\_\_\_\_ τουρισμός χαρακτηρίζεται μια ευρύτερη μορφή τουρισμού που αποτελείται από τον τουρισμό κινήτρων, το συνεδριακό τουρισμό και τον τουρισμό εκθέσεων.

iii) Ο χρονομεριστικός τουρισμός βασίζεται στην αρχή της \_\_\_\_\_ του δικαιώματος χρήσης ορισμένου χρόνου σ'ένα τουριστικό κατάλυμα, την ίδια χρονική περίοδο κάθε χρόνο, αλλά και της \_\_\_\_\_ αυτού του δικαιώματος σε άλλο τουριστικό κατάλυμα της ίδιας ή άλλης χώρας.

iv) Τα Κέντρα Παραθερισμού \_\_\_\_\_ λειτουργούν με τη συναίνεση των τοπικών κοινωνιών και με τη φυσική ή τεχνητή απομόνωση του χώρου λειτουργίας των κέντρων αυτών.

v) Σύμφωνα με την Επιστήμη της Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων, η Διοίκηση έχει οριστεί και ως διαδικασία τεσσάρων βασικών λειτουργιών : \_\_\_\_\_ ή \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, και \_\_\_\_\_ .

vi) Ο προγραμματισμός περιλαμβάνει : τον \_\_\_\_\_ στόχων, τη \_\_\_\_\_ των μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων ενεργειών, την καθημερινή \_\_\_\_\_ και \_\_\_\_\_ .

vii) Πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου, το τουριστικό γραφείο \_\_\_\_\_ την πολιτική που θα ακολουθήσει και \_\_\_\_\_ την αγορά όσον αφορά τις προθέσεις των πελατών για τουριστικές μετακινήσεις.

viii) Κατά τη διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου, το τουριστικό γραφείο λειτουργεί με άξονα τις \_\_\_\_\_ και την άμεση \_\_\_\_\_ των ήδη υπαρχουσών υπηρεσιών και προϊόντων.

ix) Μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου, στο τουριστικό γραφείο εμφανίζονται τα \_\_\_\_\_ της σωστής ή λανθασμένης πορείας που ακολούθησε.

x) Το Allotment στα Ελληνικά λέγεται Συμφωνία \_\_\_\_\_ και \_\_\_\_\_ .

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ, ΕΡΓΑΛΕΙΟ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ, ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ, ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΚΑΘΟΡΙΣΜΟ, ΘΕΩΡΙΑ, ΑΡΧΗ, ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ, ΓΥΜΝΙΣΤΩΝ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΕΛΕΓΧΟΥ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ, ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ, ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ, ΕΡΕΥΝΑ, ΠΡΟΚΑΘΟΡΙΖΕΙ, ΠΩΛΗΣΕΙΣ, ΠΡΟΩΘΗΣΗ, ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ, ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗΣ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ, ΧΡΟΝΟΣ, ΑΚΥΡΩΣΗ, ΚΑΤΑΛΥΜΑ, ΓΡΑΜΜΟΓΡΑΦΗΣΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ.
---

#### ΖΗΤΗΜΑ 4<sup>ο</sup> : (Ποσοστό 15%)

Να επιλεγούν οι σωστές από τις παρακάτω απαντήσεις :

i. Ο χρόνος που θα ισχύσει ένα συμβόλαιο Allotment διαχωρίζεται σε :

- |                    |                            |                         |
|--------------------|----------------------------|-------------------------|
| A. Υψηλή Περίοδο   | B. Μέση Περίοδο            | Γ. Χαμηλή Περίοδο       |
| Δ. Όλα τα παραπάνω | E. Τίποτα από τα παραπάνω. | Στ. Μόνο το Α και το Γ. |

ii. Η Τιμή Δωματίου Συμβολίζεται με :

- |       |       |                             |
|-------|-------|-----------------------------|
| A. FP | B. TΔ | Γ. RR                       |
| Δ. RP | E. WC | Στ. Τίποτα από τα παραπάνω. |

iii. Όταν το τουριστικό γραφείο εγγυάται την πληρωμή όλων των δωματίων του καταλύματος που έχει ενοικιάσει, ακόμη και αν αυτά δεν καλυφθούν από πελάτες τότε η συμφωνία που έχει γίνει είναι του τύπου :

- |               |                  |                             |
|---------------|------------------|-----------------------------|
| A. Allotment  | B. Commitment    | Γ. Guarantee                |
| Δ. On Request | E. Official Rate | Στ. Τίποτα από τα παραπάνω. |

iv. Τα πρακτορεία ταξιδίων – ανταποκριτές (Ground Operators) λειτουργούν ως υποκαταστήματα ενός :

- |                      |                          |                                    |
|----------------------|--------------------------|------------------------------------|
| A. Μόνιμου Τμήματος. | B. Τουριστικού Δεσμού.   | Γ. Tour Operator.                  |
| Δ. Retailer.         | E. Ναυτιλιακού Πράκτορα. | Στ. Γραφείου Εσωτερικού Τουρισμού. |

v. Ο Εσωτερικός Τουρισμός ονομάζεται αλλιώς και :

- |                 |                    |                    |
|-----------------|--------------------|--------------------|
| A. Ενδοχωρικός. | B. Συνοριακός.     | Γ. Ενδοσυνοριακός. |
| Δ. Μεθοριακός.  | E. Παραμεθοριακός. | Στ. Παραμεθόριος.  |

vi. Ο προσφιλέστερος στα γραφεία τρόπος τιμολόγησης είναι :

- |                               |                                  |  |
|-------------------------------|----------------------------------|--|
| A. Με υπολογισμό ποσοστού     | B. Με βάση τις τρέχουσες τιμές   | Γ. Με βάση την αξία του προϊόντος για τον πελάτη |
| Δ. Με βάση την αποδοτικότητα. | E. Με βάση το κρατικό μονοπώλιο. | Στ. Τίποτα από τα παραπάνω.                      |

vii. Ο κοσμοπολίτικος τουρισμός απευθύνεται κυρίως σε μέλη του διεθνούς :

- |                 |                  |                             |
|-----------------|------------------|-----------------------------|
| A. Σοσιαλισμού. | B. Καπιταλισμού. | Γ. Jet Set.                 |
| Δ. Jet Ski.     | E. Jumbo Jet.    | Στ. Τίποτα από τα παραπάνω. |

viii. Οι μικρές σουίτες συμβολίζονται με :

- |       |       |                             |
|-------|-------|-----------------------------|
| A. FR | B. JS | Γ. J&B                      |
| Δ. SS | E. EB | Στ. Τίποτα από τα παραπάνω. |

**ΖΗΤΗΜΑ 5<sup>ο</sup> : (Ποσοστό 15%)**

Τι καλείται τουρισμός και τι γνωρίζετε για αυτόν ως κοινωνικό φαινόμενο;

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**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 \* \* \***