

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. Οι επιχειρήσεις επισιτισμού μεταποιούν τις πρώτες ύλες και συνθέτουν νέα προϊόντα.	
ii. Τα Bungalows δεν ανήκουν στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.	
iii. Το ωράριο των εργαζομένων στα ξενοδοχεία αποτελεί εργασιακή ιδιαιτερότητα.	
iv. Το κόστος διαμονής σε ένα ξενοδοχείο δεν επηρεάζει το είδος της πελατείας του.	
v. Ο ΕΟΤ δεν μπορεί να άρει την άδεια λειτουργίας ενός ξενοδοχείου.	
vi. Η παραξενοδοχία οδηγεί στην αύξηση της ανεργίας.	
vii. Τα φεστιβάλ και οι συναυλίες δεν αποτελούν μέρος της Βιομηχανίας Ταξιδιών και Τουρισμού.	
viii. Οι πελάτες του ξενοδοχείου πρέπει πάντα να αντιμετωπίζονται σαν φιλοξενούμενοι.	
ix. Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων πρέπει να διαθέτει άριστες ικανότητες επικοινωνίας.	
x. Το τμήμα κρατήσεων δεν είναι απαραίτητο να συνεργάζεται με την υποδοχή.	
xi. Το Voucher ετοιμάζεται από το ξενοδοχείο και αποστέλλεται στον πελάτη.	
xii. Μια συμφωνία Allotment περιλαμβάνει πάντα την τιμή διανυκτέρευσης.	
xiii. Ο ημερήσιος υπάλληλος της Υποδοχής κλείνει τα βιβλία με ημερήσια κίνηση.	
xiv. Με την προσθήκη ενός κρεβατιού, η τιμή του δωματίου αυξάνεται κατά 20%.	
xv. Αλλαγή τιμής προκύπτει, όταν ο πελάτης αλλάζει τύπο δωματίου ή όρους διατροφής ή και τα δύο μαζί.	
xvi. Τα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα διαθέτουν ειδικό εξοπλισμό, που παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης ατόμων εντός και εκτός ξενοδοχείου.	
xvii. Όλα τα τηλεφωνικά κέντρα έχουν αναγνώριση τόνων DTMF.	
xviii. Τα τηλεφωνικά μηνύματα καταγράφονται πάντα στα αγγλικά.	
xix. Όλα τα τηλεφωνικά κέντρα επιτρέπουν άμεσο έλεγχο των μονάδων κλήσης.	
xx. Το πασπαρτού επείγουσας ανάγκης φυλάσσεται από τον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου και σε περίπτωση απουσίας του από το γενικό διευθυντή.	

ΖΗΤΗΜΑ 2^ο : (Ποσοστό 20%)

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

1. Πασπαρτού Επείγουσας Ανάγκης.	A. Δωμάτιο με ένα μονό κρεβάτι.
2. Μονόκλινο Queen.	B. Δωμάτιο με ένα διπλό κρεβάτι.
3. Δίκλινο Twin.	C. Studio.
4. Δίκλινο Double.	D. Αρνητικές επιπτώσεις στην οικονομία.
5. Μικρή Σουίτα (Junior Suite).	E. Εστιατόριο.
6. Σουίτα (Suite).	F. Τόπος παραγωγής και εγκατάστασης.
7. Δωμάτιο με καναπέδες που μετατρέπονται σε κρεβάτια.	G. Ανοίγει όλες τις πόρτες που δεν είναι εσωτερικά κλειδωμένες.
8. Handicap Room.	H. Ανθοπωλείο.
9. Παραξενοδοχία.	I. Μεγάλες Εθνικές Οδοί.
10. Κύριο Αγαθό Ξενοδοχείου.	J. Διαχειρίζεται τα κλειδιά δωματίων.
11. Γενικό Πασπαρτού.	K. Δωμάτιο με ένα μεγάλο κρεβάτι.
12. Επικουρικό Αγαθό Ξενοδοχείου.	L. Μεταφέρει τις αποσκευές των πελατών.
13. Αμετάθετο.	M. Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων.
14. Μονόκλινο Single.	N. Δωμάτιο με σαλόνι και ιδιαίτερες ανέσεις.
15. Motels.	O. Ανοίγει όλες τις πόρτες.
16. Θυρωρός.	P. Τηλεφωνικό κέντρο.
17. Αχθοφόρος.	Q. Φιλέας Φόγκ.
18. Πορτιέρης,	R. Ξενοδόχος.
19. Αφύπνιση πελατών.	S. Δωμάτιο με δύο μονά κρεβάτια.
20. Πασπαρτού.	T. Κρουαζιερόπλοιο.
	U. Κάρολος Μάρξ.
	V. Ρυθμίζει τη στάθμευση στην είσοδο.
	W. Ανοίγει συγκεκριμένο αριθμό δωματίων.
	X. Δωμάτιο για ΑΜΕΑ.
	Y. Δωμάτιο με ενιαίο καθιστικό χώρο.

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. |

