



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Όλα είναι θέμα Παιδείας

ΠΕΡ/ΚΗ Δ/ΝΣΗ Π/ΘΜΙΑΣ & Δ/ΘΜΙΑΣ ΕΚΠ/ΣΗΣ ΚΡΗΤΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
1^ο ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ
ΡΕΘΥΜΝΟΥ

Σχολικό Έτος : 2008-2009
Τάξη Γ' Υπαλλήλων Τουρισμού
Τελικές Γραπτές Εξετάσεις Στο Μάθημα :
«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ»

Εξεταστής : Ζαχαρίας Μ. Κοντοπόδης

Τρίτη 23/06/2009

Όνοματεπώνυμο :

ΟΜΑΔΑ Α'.

ΖΗΤΗΜΑ 1^ο : (Ποσοστό 10%)

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^ο : (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.
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>* Υπάρχει μόνο μια αντιστοίχιση από αριστερά προς τα δεξιά. Κάποιοι από τις έννοιες της δεξιάς στήλης περισσεύουν.</p> </div>	u. RB.
	v. FML.
	w. XXX ή TPL.
	x. JS.
	y. Μετακινούνται όλοι μαζί.

ΖΗΤΗΜΑ 3^ο : (Ποσοστό 20%)

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.

ΟΜΑΔΑ Β'.

ΖΗΤΗΜΑ 1^ο : (Ποσοστό 20%)

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

ΖΗΤΗΜΑ 2^ο : (Ποσοστό 30%)

Σκέφτεστε να ανοίξετε συνεταιρικά με ένα φίλο σας ένα Γραφείο Γενικού Τουρισμού στην πόλη του Ρεθύμνου.

- ✓ Τι είδους εταιρία (νομική μορφή) θα συστήνατε;
- ✓ Ποιες παραμέτρους θα λαμβάνατε υπόψη σας πριν προβείτε στην σύσταση της εταιρίας;
- ✓ Σε ποιο είδος τουρισμού θα δίνατε μεγαλύτερη έμφαση;

Μετά την έναρξη της λειτουργίας της επιχείρησης λαμβάνουν χώρα τα εξής γεγονότα :

- Το Ξενοδοχείο «Il Grante Skorpidi» με το οποίο σας δεσμεύει συμφωνία τύπου Commitment, σας προκαταβάλει ποσό 3000€ εκδίδοντας ακόλυπτη τραπεζική επιταγή.
- Ο πελάτης «Ξ. Ξαπλόπουλος», ακυρώνει δύο εβδομάδες πριν, την οικογενειακή του κράτηση (5 άτομα) για Μάλτα.
- Η οικογένεια «Υπνόπουλου», αποφασίζει να αλλάξει τους όρους voucher, από ημιδιατροφή σε πλήρη διατροφή.

Πως αντιδράτε σε κάθε μια από τις παραπάνω περιπτώσεις; Να αιτιολογηθούν οι απαντήσεις σας.

**ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΟΥΝ ΟΛΑ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ
ΟΛΕΣ ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΝΑ ΜΕΤΑΦΕΡΘΟΥΝ ΣΤΟ ΓΡΑΠΤΟ
ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΤΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΔΕΝ ΘΑ ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΥΠΟΨΗ
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΔΥΟ (2) ΩΡΕΣ**

***** ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ *****

Η ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΖΑΧΑΡΙΑΣ Μ. ΚΟΝΤΟΠΟΔΗΣ