



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 :
«Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων»

Εξεταστής : Ζαχαρίας Μ. Κοντοπόδης

Πέμπτη 18/06/2009

Όνοματεπώνυμο :

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 μοτοσυκλέτα 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 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;

ΖΗΤΗΜΑ 5^ο : (Ποσοστό 15%)

Αναλαμβάνετε Γενικός Διευθυντής της Ξενοδοχειακής Μονάδας Πέντε Αστέρων “Il Grante Skorpidi”, Στη Μύκονο. Ποιες οι αντιδράσεις σας σε κάθε μια από τις παρακάτω περιπτώσεις; Να αιτιολογηθούν οι απαντήσεις σας.

- i. Το τουριστικό γραφείο “Astanapan Tours O.E.”, με το οποίο σας δεσμεύει συμβόλαιο τύπου commitment, σας προκαταβάλει το ποσό των 3.500€, εκδίδοντας ακάλυπτη τραπεζική επιταγή με σημερινή ημερομηνία έκδοσης.
- ii. Ο υπάλληλος του θυρωρείου Αχούρα Μάζντα (Ιρανός μετανάστης), τρακάρει την Porsche Cayman S, του Ισπανού Πρέσβη, ο οποίος διαμένει στο Ξενοδοχείο, προκαλώντας ελαφρές ζημιές κόστους 1.500€.
- iii. Στις 16/3/09 υπάλληλος του τηλεφωνικού κέντρου Δημήτρης Υπνόπουλος, αργεί να προσέλθει στην βάρδιά του κατά 30’.