



**ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ
ΜΕΤΑΛΥΚΕΙΑΚΟΥ ΕΤΟΥΣ- ΤΑΞΗ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΤΩΝ
ΕΠΑ.Λ.**

της ειδικότητας

"ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ"

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.Εξετάσεις Πιστοποίησης Αποφοίτων Μεταλυκειακού Έτους – Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.....	3
2.Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αποφοίτων Μεταλυκειακού Έτους – Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.....	4
3.Πρακτικό Μέρος: Εργαστηριακές Ασκήσεις Εξετάσεων Πιστοποίησης Αποφοίτων Μεταλυκειακού Έτους – Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.....	46

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αποφοίτων Μεταλυκειακού Έτους – Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης των αποφοίτων του Μεταλυκειακού έτους- Τάξη Μαθητείας των ΕΠΑ.Λ. διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. 90050/2018 (Β΄ 2007) κοινής απόφασης «Σύστημα πιστοποίησης των αποφοίτων του Μεταλυκειακού Έτους - Τάξης Μαθητείας των Επαγγελματικών Λυκείων (ΕΠΑ.Λ.)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει των διατάξεων του ν. 4186/2013 (Α΄ 193) «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις», και ιδίως του άρθρου 12, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 8 του άρθρου 66 του ν. 4386/2016 (Α΄ 83) και ισχύει.

2.Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αποφοίτων Μεταλυκειακού Έτους – Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.

1. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).
Το τουριστικό Μάρκετινγκ μπορεί να οριστεί ως ένα σύνολο δραστηριοτήτων στο οποίο εφαρμόζονται οι αρχές του Μάρκετινγκ στον τουριστικό τομέα.
2. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).
Ο κύριος προσανατολισμός του τουριστικού Μάρκετινγκ πρέπει να είναι η επίτευξη των στόχων του τμήματος παραγωγής και όχι η ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών-τουριστών με επικερδή τρόπο.
3. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).
Ένα από τα συστατικά του τουριστικού προϊόντος είναι η πρόσβαση στις τουριστικές περιοχές.
4. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).
Ο τόπος-θέση (PLACE) είναι το πιο εμφανές από τα τέσσερα στοιχεία του Μάρκετινγκ (4-P).
5. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).
Όταν μια τουριστική επιχείρηση σχεδιάζει τη Στρατηγική Μάρκετινγκ που θα ακολουθήσει, οφείλει να λαμβάνει υπόψη της και τους ανταγωνιστές της.
6. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).
Ένα εμπόδιο στην επικοινωνία, μεταξύ ενός οργανισμού και του κοινού του, είναι η υπερφόρτωση μηνυμάτων ή ερεθισμάτων.

7. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Για την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας της επικοινωνίας θα πρέπει ο σχεδιαστής του μηνύματος να λάβει υπόψη τι πρέπει να πει, πώς να το πει (λογικά ή συμβολικά) και ποιος να το πει.

8. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι τεχνικές προώθησης πωλήσεων αφορούν μόνο στους πελάτες της επιχείρησης και όχι στα δίκτυα μεσολαβητών.

9. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο κύριος στόχος του ΕΟΤ είναι η αύξηση της ζήτησης του τουριστικού προϊόντος στις ανεπτυγμένες τουριστικές περιοχές της Ελλάδας.

10. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Αμετάθετο για μία ξενοδοχειακή μονάδα, σημαίνει ότι η τοποθεσία εγκατάστασής της αποτελεί και το σημείο πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος.

11. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι ενέργειες της προώθησης πωλήσεων απευθύνονται μόνο στους τελικούς χρήστες του τουριστικού προϊόντος (τουρίστες).

12. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η όλο και εντονότερη επέκταση του ανταγωνισμού μεταξύ τουριστικών περιοχών-προορισμών, αλλά και μεταξύ επιχειρήσεων έχει δώσει ώθηση στην εφαρμογή όσο το δυνατόν πιο προσωποποιημένης προσέγγισης των υποψήφιων πελατών.

13. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι ενέργειες που περιλαμβάνονται στην προώθηση πωλήσεων είναι ενέργειες «κέντρισης της προσοχής» του πελάτη, με στόχο να κάνει τις επιλογές του και να αγοράσει (ο πελάτης).

14. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο receptionist ενός ξενοδοχείου λειτουργεί και ως πωλητής.

15. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η προώθηση πωλήσεων γίνεται μόνο μέσα από την παροχή κινήτρων στους καταναλωτές.

16. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Τα στελέχη των πωλήσεων, πέρα από τη γνώση των ιδιομορφιών της τουριστικής αγοράς, θα πρέπει να γνωρίζουν το τρόπο λειτουργίας των online sales και του digital marketing.

17. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το δίκτυο πωλήσεων μίας μεσαίου μεγέθους ξενοδοχειακής μονάδας, περιλαμβάνει τα συνεργαζόμενα πρακτορεία, την υποδοχή και όλα τα τμήματα εκμετάλλευσης της ξενοδοχειακής μονάδας.

18. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ένα από τα συνηθισμένα σφάλματα ακρόασης είναι η πεποίθηση ότι οι καλοί αναγνώστες είναι και καλοί ακροατές.

19. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η τεχνική του upselling (προσθετικές πωλήσεις), αναφέρεται στην πώληση ενός προϊόντος που είναι ακριβότερο από αυτό που είχε αρχικά επιλέξει ο πελάτης.

20. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η τεχνική του cross-selling (διατμηματικές πωλήσεις), αναφέρεται στην πώληση ενός συμπληρωματικού αγαθού που σχετίζεται με αυτό που είχε αρχικά επιλέξει ο πελάτης.

21. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η χρήση του internet κατά τη διενέργεια των κρατήσεων προσφέρει σειρά πλεονεκτημάτων, όπως το γεγονός, ότι τόσο ο επιχειρηματίας όσο και ο πελάτης, έχουν άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν, καλύπτει την παγκόσμια αγορά και δύναται να μεταδώσει εικόνες και ήχο.

22. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Μία από τις συνηθέστερες διαφοροποιήσεις τιμών και εκπτώσεων των τουριστικών επιχειρήσεων είναι οι εκπτώσεις προαγορών (tour operator, αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία).

23. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο βαθμός ελληνικότητας/εντοπιότητας του ξενοδοχειακού πρωινού είναι πρωτίστως θέμα κόστους και όχι γαστρονομικής κουλτούρας.

24. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η γαστρονομία θα πρέπει να αντιμετωπιστεί ως τουριστικό προϊόν και συνεπώς να ενταχθεί στο χαρτοφυλάκιο των προϊόντων του ελληνικού τουρισμού.

25. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η απόφαση για την επιλογή του τουριστικού προορισμού από νεαρής ηλικίας άτομα, συχνά βασίζεται στις αναρτήσεις των συνομηλίκων τους στα Κοινωνικά Μέσα (Social Media).

26. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι απασχολούμενες γυναίκες στον τομέα του τουρισμού είναι αναλογικά λιγότερες σε σύγκριση με τους λοιπούς κλάδους της οικονομίας.

27. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο κλάδος του Τουρισμού προσφέρει ευκαιρίες εργασίας σε ομάδες του πληθυσμού που δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στην αγορά εργασίας.

28. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Μέσω του τουρισμού, η χώρα υποδοχής, επικοινωνεί πολιτισμικά με τις χώρες προέλευσης.

29. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι εναλλακτικές και οι ειδικές μορφές τουρισμού αποτελούν το νέο δυναμικό και αναπτυσσόμενο πρότυπο τουρισμού και καλύπτουν μία πολύ μεγάλη ποικιλία κινήτρων τουριστικών ταξιδιών.

30. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι τουριστικοί προορισμοί που διαφημίζονται περισσότερο μέσω του διαδικτύου για να προσεγγίσουν πιθανούς πελάτες είχαν χειρότερες επιδόσεις από άλλους παρόμοιους προορισμούς τα τελευταία χρόνια και έχουν χάσει μερίδιο αγοράς από τους ανταγωνιστές τους.

31. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η χρήση του διαδικτύου ως μέσο προβολής προσφέρει οφέλη μόνο σε μικρές και ανεξάρτητες επιχειρήσεις και όχι στα γνωστά εμπορικά τουριστικά σήματα.

32. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η αξιολόγηση των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών όταν γίνεται στο πλαίσιο της αειφορίας, συνδυάζει και προϋποθέτει τις έννοιες της οικονομικής βιωσιμότητας, του σεβασμού στο περιβάλλον και της ένταξης στο κοινωνικό σύνολο.

33. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο οικοτουρισμός σχετίζεται με την αειφόρο ανάπτυξη.

34. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο αγροτουρισμός αναπτύσσεται στα αστικά κέντρα.

35. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η τουριστική μόδα είναι πολύ ευαίσθητη στις αλλαγές των ταξιδιωτικών τάσεων και των κοινωνικοπολιτιστικών συνθηκών που επικρατούν σε ένα τουριστικό προορισμό.

36. Χαρακτηρίστε την παρακάτω πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η κρουαζιέρα είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου της Ελλάδας καθώς λειτουργεί όλο το χρόνο στη Μεσόγειο.

37. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στα κύρια προσφερόμενα αγαθά και υπηρεσίες των ξενοδοχείων περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων:

- α) Οι χώροι άθλησης
- β) Τα καταστήματα πώλησης παντός είδους αγαθών
- γ) Τα κομμωτήρια
- δ) Τα εστιατόρια

38. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η ταχεία ανάπτυξη του τουρισμού πόλεων σχετίζεται με τις παγκόσμιες τάσεις της τουριστικής αγοράς και επηρεάζεται εκτός των άλλων και από:

- α) Τη συνεχή εξάπλωση της Οικονομίας του Διαμοιρασμού (Sharing Economy)
- β) Τη μειωμένη χρήση του διαδικτύου
- γ) Τη μονοθεματική ανάπτυξη του τουρισμού

39. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στα στάδια προγραμματισμού του τουριστικού Μάρκετινγκ ΔΕΝ περιλαμβάνεται:

- α) Η διάγνωση του προβλήματος
- β) Η έκδοση δελτίων τύπου από την επιχείρηση
- γ) Ο προσδιορισμός των στόχων του τουριστικού Μάρκετινγκ
- δ) Ο έλεγχος και η αξιολόγηση του προγράμματος

40. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η έρευνα καταναλωτών της τουριστικής αγοράς, μεταξύ άλλων, αφορά:

- α) Τη μελέτη των φυσικών παραγόντων (όπως κλίμα) και τη γενική υποδομή (όπως δρόμοι, τράπεζες, κ.α.)
- β) Τη μελέτη της θέσης της τουριστικής επιχείρησης στην αγορά
- γ) Την έρευνα και την ανάλυση των χαρακτηριστικών των καταναλωτών που έχει σχέση με τις προτιμήσεις τους για μια χώρα-προορισμό, τα προσφερόμενα τουριστικά προϊόντα κ.α.
- δ) Την εξέταση των μέσων διανομής, όπως ταξιδιωτικοί πράκτορες, ξενοδοχείων, κ.α.

41. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ένα άτομο που ταξίδεψε από την Θεσσαλονίκη στην Αθήνα και επέστρεψε την ίδια μέρα στη Θεσσαλονίκη, χαρακτηρίζεται ως:

- α) Εκδρομέας
- β) Τουρίστας
- γ) Ταξιδιώτης

42. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στους περιβαλλοντικούς παράγοντες «Έλξης» που επηρεάζουν την επιλογή του τουριστικού προορισμού περιλαμβάνεται/ονται:

- α) Το αποτέλεσμα των ενεργειών της προώθησης τουριστικών προϊόντων
- β) Το τοπίο και τα φυσικά αξιοθέατα του τουριστικού προορισμού
- γ) Η επιθυμία για ταξίδι
- δ) Τα κοινωνικά και καταναλωτικά πρότυπα των σύγχρονων μεσο-αστικών στρωμάτων
- ε) Η ανάγκη για αλλαγή

43. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στους εσωτερικούς παράγοντες που επιδρούν στην τιμολόγηση του τουριστικού προϊόντος περιλαμβάνεται/ονται:

- α) Οι οικονομικές διακυμάνσεις
- β) Η μορφή της αγοράς
- γ) Το συνολικό κόστος λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης
- δ) Το νομικό περιβάλλον

44. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η διανομή του τουριστικού προϊόντος, ως προς την ένταση της, μπορεί να χαρακτηριστεί:

- α) Εντατική, απλή, επιλεκτική
- β) Εντατική, σύνθετη, επιλεκτική
- γ) Εντατική, επιλεκτική, αποκλειστική
- δ) Αποκλειστική, επιλεκτική, σύνθετη

45. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στα εργαλεία προώθησης του Μάρκετινγκ περιλαμβάνεται:

- α) Η προσωπική πώληση
- β) Η διαφορική τιμολόγηση
- γ) Η φυσική διανομή
- δ) Η σύνθεση του προϊόντος

46. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το κύριο μέσο με το οποίο οι Δημόσιες Σχέσεις επιτυγχάνουν τους σκοπούς τους είναι:

- α) Οι Εκπτώσεις και οι Προσφορές
- β) Οι διαφημίσεις στον ηλεκτρονικό τύπο
- γ) Τα Δωρεάν δείγματα
- δ) Τα Ταξίδια προβολής και προώθησης των πωλήσεων

47. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στις εξωτερικές θέσεις πώλησης ενός ξενοδοχείου ΔΕΝ περιλαμβάνεται/ονται:

- α) Τα Ταξιδιωτικά γραφεία
- β) Τα Πρακτορεία έκδοσης εισιτηρίων
- γ) Τα Γραφεία πληροφόρησης του Δήμου
- δ) Η Reception

48. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες, ένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά ΔΕΝ αναφέρεται στους γαστροτουρίστες:

- α) Είναι επαγγελματικά μη καταξιωμένοι
- β) Είναι περιπετειώδεις και έμπειροι ταξιδιώτες
- γ) Ενδιαφέρονται για τον πολιτισμό του προορισμού
- δ) Δαπανούν μεγάλο ποσοστό του ταξιδιωτικού προϋπολογισμού σε δραστηριότητες γαστρονομικού ενδιαφέροντος

49. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Οι τουρίστες που επισκέπτονται την Ελλάδα για διακοπές, στην πλειοψηφία τους επιλέγουν τη χώρα για διακοπές:

- α) Κρουαζιέρας
- β) Ήλιου & Θάλασσας
- γ) Περιηγητικό Τουρισμό
- δ) City Break
- ε) Ναυτικό Τουρισμό
- ζ) MICE (Meetings, Incentives, Conferences & Events - Επαγγελματικός τουρισμός)

50. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η υψηλή εποχικότητα που παρουσιάζει ο ελληνικός τουρισμός οφείλεται κυρίως:

- α) Στην έλλειψη συντονισμού των επιχειρήσεων, σε τοπικό επίπεδο
- β) Στην υψηλή εξάρτηση του ελληνικού τουρισμού από τους τουριστικούς πράκτορες
- γ) Στην κυριαρχία του μονοθεματικού τουρισμού (Sun&Beach)

51. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στις κοινωνικές συνέπειες του τουρισμού εντάσσεται/ονται:

- α) Οι μεταβολές στην απασχόληση
- β) Η μεταβολή του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος
- γ) Η σύγκρουση ηθών, συνηθειών και βιοτικού επιπέδου
- δ) Η μεταβολή του Περιφερειακού Εισοδήματος

52. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	ΣΤΗΛΗ Β ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
1) Μεταφοράς	α) Εστιατόρια, καφετέριες, κ.α.
2) Διαμονής	β) Πισίνες, αθλητικές εγκαταστάσεις
3) Διατροφής	γ) Ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια, πανσιόν
4) Διασκέδασης	δ) Ειδικά κέντρα, bar, συναυλιακοί χώροι, αίθουσες ξενοδοχείων, κ.α.
5) Φυσικής Δράσης	ε) Ιαματικά λουτρά, σανατόρια, spa
6) Ανάρρωσης και αποκατάστασης υγείας	ζ) Μεταφορικές επιχειρήσεις μεγάλων ή μικρών αποστάσεων
7) Πληροφόρησης – Οργάνωσης ταξιδιών	η) Γραφεία ταξιδιών, τουριστικά γραφεία

53. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΜΟΡΦΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ	ΣΤΗΛΗ Β ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ
1) Πολυήμερη εκδρομή στη Ρόδο	α) Άτομα νεαρής ηλικίας
2) Δεκαπενταύγουστος στην Τήνο	β) Αστικός τουρισμός
3) Διακοπές στη Μύκονο	γ) Φυσιολάτρες
4) Εξερεύνηση στα μονοπάτια του Πηλίου	δ) Μαθητές σχολείου
5) Ξενάγηση στην πόλη του Παρισιού	ε) Άτομα τρίτης ηλικίας

54. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΣΤΗΛΗ Β ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
1) Εκπτώσεις	α) Πρόκειται για κουπόνια τα οποία δίνουν στον κάτοχό τους δικαίωμα για την έκπτωση που αναγράφεται σ' αυτά
2) Εκπτωτικά κουπόνια	β) Με τη μέθοδο αυτή, η επιχείρηση διατηρεί την αρχική κανονική δομή στις τιμές της, προσφέροντας ταυτόχρονα μία πρόσθετη αξία στον καταναλωτή καθώς και ένα κίνητρο
3) Μεταμφιεσμένες «εκπτώσεις»	γ) Για όλες τις κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών. Είναι το ισχυρότερο κίνητρο. Χρησιμοποιείται ευρέως από Tour Operators, πρακτορεία ταξιδιών, ξενοδοχεία, κ.α.
4) «Έκτακτη» ποσότητα	δ) Για παράδειγμα: τρεις (3) διανυκτερεύσεις στην τιμή των δύο (2)

55. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΕΙΔΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ	ΣΤΗΛΗ Β ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ
1) Έντυπα τουριστικής προβολής	α) Ένθετα στον εξειδικευμένο τύπο
2) Έντυπα μεμονωμένης τουριστικής επιχείρησης	β) Διάθεση σε τουριστικές εκθέσεις
3) Έντυπα που εκδίδουν οι tour operators	γ) Διανομή σε επαγγελματικές συναντήσεις
4) Ειδικευμένα έντυπα προώθησης	δ) Διάθεση σε τουριστικά γραφεία στην περιοχή

56. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΣΤΗΛΗ Β ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
1) Εργαζόμενοι επιχείρησης	α) Παροχές για τακτικούς πελάτες
2) Δίκτυα Διαμεσολαβητών	β) Επιπλέον προμήθειες
3) Κοινό - πελάτες	γ) Χρηματικά κίνητρα

57. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΚΑΝΟΝΑΣ «AIDA» ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΣΤΗΛΗ Β ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
1) Προσοχή (attention)	α) Το μήνυμα δεν πρέπει να είναι ουδέτερο αλλά να προτρέπει σε κάποια ενέργεια
2) Ενδιαφέρον (interest)	β) Μέσω του μηνύματος θα πρέπει να ενεργοποιείται η επιθυμία του αποδέκτη να αποκομίσει τα προσδοκόμενα οφέλη
3) Επιθυμία (desire)	γ) Το μήνυμα θα πρέπει να προσελκύσει την προσοχή του αποδέκτη για να παρακολουθήσει το περιεχόμενό του
4) Ενέργεια (action)	δ) Το μήνυμα θα πρέπει να περιέχει στοιχεία που να έχουν ενδιαφέρον ή να αφορούν τα ενδιαφέροντα του αποδέκτη

58. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΣΤΗΛΗ Β ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
1) Πρόσθετες Υπηρεσίες	α) Welcome drink, δωρεάν μεταφορά
2) Δώρα	β) Χρησιμοποιείται η τεχνική αυτή από αεροπορικές εταιρίες, οι οποίες κληρώνουν συχνά κάποια πτήση
3) Διαγωνισμοί	γ) Κίνητρα που αποσκοπούν σε συχνότερη επανάληψη των αγορών («πόντους» ανά πτήση)
4) "Passports"	δ) Διάφορα δώρα σε μεγάλη ποικιλία για διαφορετικές κατηγορίες πελατών

59. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΣΤΗΛΗ Β ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΙΝΗΤΡΑ
1) Τουρισμός των ειδικών ενδιαφερόντων	α) Χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη ενός κυρίαρχου ειδικού κινήτρου που προσδιορίζει τη ζήτηση συγκεκριμένης μορφής τουρισμού που επιλέγεται από τον ταξιδιώτη-τουρίστα
2) Κλασικός τουρισμός	β) Σχετίζεται με ένα πλήθος μορφών τουρισμού οι οποίες διαμορφώνονται από τα κοινά ενδιαφέροντα επισκεπτών - τουριστών
3) Εναλλακτικός τουρισμός	γ) Συνδέεται με την έννοια της «αναψυχής» η οποία περιλαμβάνει μια σειρά από δραστηριότητες που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια των διακοπών και έχουν ως κύρια χαρακτηριστικά στοιχεία την ξεκούραση και την διασκέδαση

60. Να ιεραρχήσετε τα στάδια της πρωτογενούς έρευνας Μάρκετινγκ:

- α) Έκθεση Μάρκετινγκ και υποβολή αυτής στη Διοίκηση της Επιχείρησης
- β) Ανάλυση και ερμηνεία των στοιχείων
- γ) Αναγνώριση – Προσδιορισμός του προβλήματος
- δ) Προκαταρκτική Έρευνα
- ε) Εφαρμογή προτεινόμενων λύσεων
- ζ) Σχεδιασμός πρωτογενούς έρευνας

61. Να ιεραρχήσετε τα στάδια της διαδικασίας καθορισμού των τιμών διάθεσης των τουριστικών προϊόντων.

- α) Προσδιορισμός ποσοστού τουριστικής αγοράς που προσδοκάτε να κατακτηθεί
- β) Ανάλυση των τιμών των ανταγωνιστών
- γ) Καθορισμός των στόχων της τιμολόγησης
- δ) Καθορισμός της τιμής διάθεσης κάθε συγκεκριμένου τουριστικού πακέτου
- ε) Εκτίμηση της ζήτησης του τουριστικού προϊόντος στην τουριστική αγορά
- ζ) Εκτίμηση της τιμής που θα ήταν διατεθειμένοι να δαπανήσουν οι δυνητικοί αγοραστές
- η) Πρόβλεψη αντίδρασης ανταγωνισμού στην τουριστική αγορά
- θ) Επιλογή τιμολογιακής πολιτικής και μεθόδων τιμολόγησης για την κατάκτηση του επιθυμητού ποσοστού της τουριστικής αγοράς
- ι) Υπολογισμός του κόστους κάθε τουριστικού προϊόντος

62. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το γεγονός ότι η συντριπτική πλειοψηφία της παγκόσμιας κοινότητας, ενημερώνεται και λειτουργεί μέσα από το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σε ό,τι αφορά στη διαδικασία επιλογής προορισμού διακοπών, καθιστά το διαδίκτυο και τα social media ως τα ισχυρότερα και αμεσότερα «οχήματα επικοινωνίας».

63. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποιος από τους παρακάτω λόγους ΔΕΝ είναι τόσο σημαντικός για να λυθεί η συνεργασία μιας ξενοδοχειακής μονάδας με ένα πρακτορείο:

- α) Κακή συνεργασία
- β) Ασυνέπεια
- γ) Συνεργασία του πρακτορείου με άλλες ξενοδοχειακές μονάδες
- δ) Καλύτερη προσφορά συνεργασίας από ανταγωνιστές του πρακτορείου

64. Να βάλετε σε αύξουσα σειρά σημαντικότητας, για την Ελλάδα, τις κατηγορίες αθλητικού τουρισμού που ακολουθούν.

- α) Αθλητικός τουρισμός αναψυχής

- β) Προπονητικός Αθλητικός τουρισμός
- γ) Τουρισμός Αθλητικών Διοργανώσεων

65. Συμπληρώστε τα κενά της πρότασης που ακολουθεί, με τις κατάλληλες λέξεις:

Το περιεχόμενο του τουριστικού χαρτοφυλακίου γαστρονομικών προϊόντων σχετίζεται είτε με το _____ είτε (και) με το _____ και γι' αυτό ο συνδυασμός φαγητό-ποτό βρίσκεται στον πυρήνα του.

66. Συμπληρώστε τα κενά της πρότασης, που ακολουθεί, με τις κατάλληλες λέξεις:

Η αναβάθμιση του προϊόντος, η βελτίωση της _____ και η στοχευμένη _____ αποτελούν τους επιμέρους στόχους για το σχεδιασμό μιας ολοκληρωμένης τουριστικής στρατηγικής για την Ελλάδα.

67. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποια από τις παρακάτω διακρίσεις δωματίων στα ξενοδοχεία ΔΕΝ ισχύει:

- α) Μονόκλινα
- β) Δίκλινα
- γ) Τρίκλινα
- δ) Τετράκλινα
- ε) Πεντάκλινα

68. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το δελτίο αλλαγής όρων συμφωνίας ή δωματίου ΔΕΝ αποστέλλεται στο/στα τμήμα/τα:

- α) Εστιατορίου
- β) Bar
- γ) Αποθήκης
- δ) Τήρησης λογαριασμών πελατών
- ε) Ορόφων

69. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ένα πλάνο κρατήσεων εμφανίζει:

- α) στον οριζόντιο άξονα τις ημέρες του μήνα και στον κάθετο άξονα τον αριθμό και το είδος του δωματίου
- β) στον οριζόντιο άξονα τα δωμάτια και στον κάθετο άξονα το επώνυμο των μεμονωμένων πελατών
- γ) στον οριζόντιο άξονα τις ημέρες του μήνα και στον κάθετο άξονα τα πρακτορεία
- δ) στον οριζόντιο άξονα το είδος του δωματίου και στον κάθετο τον αριθμό των ημερών παραμονής του πελάτη

70. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση. Στη δεύτερη στήλη βρίσκονται περισσότερες επιλογές και θα χρειαστεί να επιλέξετε τις σωστές που αντιστοιχούν στην πρώτη στήλη.

ΣΤΗΛΗ Α Όροι Front-desk	ΣΤΗΛΗ Β Όροι Front-desk
1.Overbooking	α) use
2.Registration	β) θυρωρός
3.Out of	γ) allotment
4.Front	δ) door
5.Non	ε) πώληση δωματίων άνω του 100%
6. On	ζ) card
7. Day	η) king
8. Parlor	θ) order
	ι) show
	ια) office
	ιβ) σουίτα
	ιγ) δωμάτιο με ανακλινόμενο κρεβάτι
	ιδ) request
	ιε) group

71. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Τα δωμάτια που έχουν ένα χώρο σαλονιού ονομάζονται:

72. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ο όρος twin-twin σημαίνει:

- α) ότι το δωμάτιο είναι για τετραμελή οικογένεια
- β) ότι το δωμάτιο είναι για δύο ζευγάρια
- γ) ότι το δωμάτιο έχει δύο μονά κρεβάτια
- δ) ότι το δωμάτιο έχει δύο διπλά κρεβάτια

73. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ο Bellboy ανήκει στο τμήμα:

- α) Front Office
- β) Είναι προσωπικό που καλείται να εργαστεί σε οποιοδήποτε τμήμα χρειαστεί
- γ) Reception
- δ) Τηλεφωνικό κέντρο

74. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το τμήμα διεξαγωγής συνεδρίων και εκδηλώσεων ονομάζεται:

- α) Guest Relations
- β) Banquets
- γ) Congress Hall
- δ) Front Office

75. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Τα δωμάτια ΑμεΑ είναι εξοπλισμένα οπωσδήποτε με:

- α) μπανιέρα
- β) χειρολαβές

- γ) μηχανισμό επιστροφής πόρτας
- δ) ορθοστάτη

76. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ένα από τα καθήκοντα του προϊστάμενου στην Υποδοχή είναι:

- α) η συνοδεία των πελατών των group στα δωμάτια
- β) ο έλεγχος της καλής κατάστασης και της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου
- γ) η βοήθεια στη φόρτωση και εκφόρτωση των αποσκευών VIP πελατών
- δ) η γνώση των διαδικασιών του ξενοδοχείου και διατήρηση του καθιερωμένου προτύπου ποιότητας

77. Να ιεραρχήσετε στη σωστή σειρά τις εργασίες κατά το check in:

- α) παράδοση κλειδιού/ κάρτας στον πελάτη
- β) χαιρετισμός και καλωσόρισμα
- γ) ενημέρωση του πελάτη για τις παροχές του ξενοδοχείου
- δ) έλεγχος των ταξιδιωτικών εγγράφων του πελάτη
- ε) επιβεβαίωση διάρκειας παραμονής και συμφωνηθείσας τιμής
- ζ) αναζήτηση στο PMS της κράτησης του πελάτη
- η) συμπλήρωση της registration card

78. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ο έλεγχος των δωματίων των vip πελατών γίνεται από τον προϊστάμενο του τμήματος:

- α) F and B
- β) Ασφαλείας
- γ) Guest Relations

79. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το ξενοδοχείο χρειάζεται να ελέγχει αν ο πελάτης έχει υπερβεί το ανώτατο επιτρεπτό πιστωτικό όριο στον λογαριασμό του όταν ο πελάτης δηλώνει ότι θα εξοφλήσει με πιστωτική κάρτα.

80. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποια από τις παρακάτω εργασίες ΔΕΝ είναι αρμοδιότητα των εργαζομένων της νυχτερινής υπηρεσίας (night audit):

- α) Έλεγχος των συναλλαγών της προηγούμενης ημέρας
- β) Πραγματοποίηση έκτακτων αλλαγών στα δωμάτια
- γ) Έλεγχος και επιβεβαίωση ότι όσοι εισέρχονται στο ξενοδοχείο είναι διαμένοντες πελάτες
- δ) Δημιουργία ιστορικού αρχείου πελατών

81. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Σε περίπτωση Overbooking:

- α) Η ευθύνη αναζήτησης καταλύματος για τον πελάτη επιβεβαιωμένης κράτησης διέπεται από τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου-πελατών
- β) Ο Διευθυντής φιλοξενεί τους πελάτες στο δωμάτιό του
- γ) Δεν γίνεται καμία ενέργεια διότι είναι υποχρέωση των πελατών να βρίσκονται στο ξενοδοχείο ως τις 14.00

82. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Η δέσμευση δωματίου που αντιστοιχεί σε κάθε αναμενόμενη άφιξη λέγεται:

room _____

83. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
Όροι συμφωνίας	Ερμηνεία των όρων συμφωνίας
1) BB	α) Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό και ένα γεύμα
2) AI	β) Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό, γεύμα και δείπνο
3) FB	γ) Η τιμή περιλαμβάνει όλες τις καταναλώσεις
4) HB	δ) Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό

84. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το room service εκτελείται από:

- α) Τον αρχισερβιτόρο
- β) Την προϊσταμένη ορόφων
- γ) Τον προϊστάμενο F&B
- δ) Τον bellboy

85. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το voucher δεν χρειάζεται να αναγράφει την ημερομηνία αναχώρησης διότι μας την αναφέρει ο πελάτης με την άφιξή του.

86. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το σύστημα τηλεφωνικού κέντρου είναι συνδεδεμένο με το κεντρικό σύστημα του ξενοδοχείου και ενημερώνεται για τις αφίξεις/αναχωρήσεις πελατών.

87. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η ενημέρωση της λίστας mail & package log αφορά:

- α) καταγραφή των αποσκευών των πελατών
- β) διαχείριση εισερχόμενης αλληλογραφίας για την Διεύθυνση
- γ) διαχείριση εισερχόμενης αλληλογραφίας για τους πελάτες

88. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Τα συμβόλαια τύπου on request έχουν υψηλό ρίσκο.

89. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Η περίοδος εντός της οποίας μπορεί να γίνει ακύρωση, χωρίς καταβολή αποζημίωσης, εφόσον το ξενοδοχείο ειδοποιηθεί από τον πράκτορα εντός 14 ή 21 ημερών, ονομάζεται:

_____ period.

90. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Τα ΙΑΤΑ τουριστικά γραφεία εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια μόνο charter πτήσεων

91. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Για να βελτιωθεί η ταξινόμηση (ranking) μιας ιστοσελίδας ο σχεδιαστής μπορεί:

- α) Να αναφέρει συγκεκριμένες λέξεις- κλειδιά
- β) Να περιγράφει αναλυτικά τα περιεχόμενα της ιστοσελίδας
- γ) Να δώσει ένα πρωτότυπο όνομα στην ιστοσελίδα

92. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το αγγλικό γραφείο ταξιδίων Thomas Cook πραγματοποίησε την πρώτη οργανωμένη εκδρομή:

- 1) το 1941
- 2) το 1878
- 3) το 1841

93. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Η εντολή κράτησης και πληρωμής ονομάζεται:

_____ .

94. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Τα voucher διακρίνονται με βάση το είδος της πελατείας (μεμονωμένοι/ομάδες)

95. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το amendment voucher δεν χρειάζεται υπογραφή διότι αρκεί η υπογραφή που υπάρχει στο αρχικό voucher.

96. Συμπληρώστε τα κενά της πρότασης, που ακολουθεί:

Τα αρχικά HATTA αντιστοιχούν στις λέξεις:

Hellenic _____ of _____ and Tourism Agencies.

97. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Το πρώτο μέσο μεταφοράς για ομαδικό ταξίδι που χρησιμοποιήθηκε από την εταιρία T.Cook ήταν το _____.

98. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η πώληση αφορολόγητων ειδών κατά τη διάρκεια της πτήσης αποτελεί ποιοτικό χαρακτηριστικό των αεροπορικών πτήσεων.

99. Συμπληρώστε τα κενά της πρότασης που ακολουθεί, με τις κατάλληλες λέξεις:

Οι αγγλικοί όροι για τον τόπο αναχώρησης και τον τόπο προορισμού σε ένα αεροπορικό ταξίδι είναι αντίστοιχα _____ και _____.

100. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση. Επισημαίνεται ότι δύο (2) γράμματα από τη Στήλη Β περισσεύουν.

ΣΤΗΛΗ Α Αεροπορική ορολογία	ΣΤΗΛΗ Β Επεξήγηση ορολογίας
1) M.C.T.	α) Διαδρομή
2) Routing	β) Θερινή τοπική ώρα
3) Round trip	γ) Χρονική ζώνη που ορίζεται από το γεωγραφικό μήκος 0°
4) D.S.T.	δ) Εκτιμώμενος χρόνος άφιξης
5) G.M.T.	ε) Διαδρομή με επιστροφή
6) Fare	ζ) Κάρτα επιβίβασης
	η) Ελάχιστος χρόνος μετεπιβίβασης
	θ) Ναύλος

101. Να γράψετε το όνομα "Victoria Hemingway" με το αεροπορικό αλφάβητο.

102. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

«Ένα από τα πλεονεκτήματα κράτησης θέσεων και αγοράς εισιτηρίων από το διαδίκτυο είναι»:

- α) η κράτηση/αγορά είναι πάντοτε εγγυημένη
- β) είναι λιγότερος ο ανταγωνισμός
- γ) υπάρχει μεγαλύτερο περιθώριο κέρδους για την επιχείρηση
- δ) η κράτηση/αγορά μπορεί να γίνει από οποιοδήποτε σημείο
- ε) η κράτηση/αγορά μπορεί να γίνει οποιαδήποτε εργάσιμη ημέρα

103. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Για να βελτιωθεί η ταξινόμηση(ranking) μιας ιστοσελίδας ο σχεδιαστής μπορεί:

- α) να αναφέρει συγκεκριμένες λέξεις- κλειδιά
- β) να περιγράφει αναλυτικά τα περιεχόμενα της ιστοσελίδας
- γ) να δώσει ένα πρωτότυπο όνομα στην ιστοσελίδα

104. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο πιστός πελάτης είναι πρόθυμος να κάνει προτάσεις για τη βελτίωση της επιχείρησης.

105. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Όταν ένας εργαζόμενος εξυπηρετεί έναν δυσαρεστημένο πελάτη οφείλει:

- α) να του εξηγήσει ότι το πρόβλημα δεν παρουσιάστηκε κατά τη διάρκεια της βάρδιας του
- β) να λυπηθεί και να ζητήσει συγνώμη από τον πελάτη
- γ) να αναγνωρίζει τη σοβαρότητα του παραπόνου, να αναλάβει την ευθύνη και να δείξει ενδιαφέρον να αντιμετωπίσει το ζήτημα
- δ) να υποβαθμίσει το πρόβλημα και να δώσει στον πελάτη με τρόπο να καταλάβει ότι γίνεται υπερβολικός

106. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποια από τις παρακάτω στάσεις είναι λανθασμένη όταν επικοινωνούμε με δυσαρεστημένους πελάτες;

- α) εξυπηρετούμε ακόμη και όταν ο πελάτης καθυστερεί άσκοπα

- β) παραμένουμε ψύχραιμοι/ες
- γ) δείχνουμε πραγματικό ενδιαφέρον για όσα λένε, χωρίς να διακόπτουμε
- δ) χρησιμοποιούμε το ονοματεπώνυμό τους εφόσον το γνωρίζουμε
- ε) εκθέτουμε τον πελάτη στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, εξηγώντας πόσο παράλογη ήταν η απαίτησή του

107. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Όταν οι πελάτες δεν συμπληρώνουν την φόρμα παραπόνων μπορούμε να συμπεράνουμε με ασφάλεια ότι έμειναν ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες της επιχείρησής μας.

108. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Όταν ένας πελάτης εκφράσει κάποιο παράπονο και η επιχείρηση καταφέρει να επανορθώσει, τοποθετείται υψηλότερα στην εκτίμηση του πελάτη, από μία άλλη επιχείρηση με την οποία δεν αντιμετώπισε κανένα ζήτημα. Αυτό ονομάζεται «το παράδοξο της επανόρθωσης».

109. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Στη σελίδα της επιχείρησης, στο πεδίο «σχόλια», κάποιος πελάτης άσκησε κακόβουλη κριτική για την επιχείρηση. Η καλύτερη αντιμετώπιση είναι:

- α) διαγραφή του κακόβουλου σχολίου
- β) απάντηση στον πελάτη στο ίδιο ύφος με εκείνο που χρησιμοποίησε αυτός
- γ) μια τυπική, ευγενική τοποθέτηση με πρόσκληση του πελάτη να επικοινωνήσει μαζί μας για να ερευνήσουμε πώς μπορούμε να αποκαταστήσουμε την χαμένη εμπιστοσύνη.
- δ) το πεδίο «σχόλια» έχει πολύ μικρή επισκεψιμότητα και κατά συνέπεια δεν θα το δουν πολλοί πελάτες, οπότε αφήνουμε το σχόλιο του ως έχει, χωρίς να απαντήσουμε.

110. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η έννοια της «ενσυναίσθησης», σημαίνει:

- α) νιώθω όπως νιώθει κι ο πελάτης
- β) εκ των προτέρων ταξινόμηση των παραπόνων και σωστή αντιστοίχιση του παραπόνου που κάνει ο συγκεκριμένος πελάτης

- γ) ενσυναίσθηση σημαίνει εμπάθεια αφού στα αγγλικά ο όρος είναι empathy
 δ) ακούω προσεκτικά, προσπαθώ να καταλάβω, επαναδιατυπώνω για να βεβαιώσω πως έχω κατανοήσει τη συναισθηματική κατάσταση του πελάτη.

111. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ο καλύτερος τρόπος να γνωρίζει κάθε υπάλληλος πώς να χειρίζεται τα παράπονα είναι:

- α) η εκπαίδευσή του στην διαχείριση παραπόνων
 β) να αμείβεται ικανοποιητικά
 γ) να κάνει ότι έκαναν οι παλιότεροι υπάλληλοι
 δ) να υπάρχει κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης στην επιχείρηση

112. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η περίπτωση στην οποία επιτρέπεται να είμαστε αγενείς απέναντι στους πελάτες μας είναι:

- α) αν είναι αλλοδαποί και δεν μπορούν να κατανοήσουν αυτό που λέμε
 β) σε καμία περίπτωση
 γ) αν έχουμε εργαστεί διπλή βάρδια, είμαστε κουρασμένοι και οι πελάτες προβάλουν επιπλέον απαιτήσεις
 δ) αν είναι πελάτες που έχουν έρθει με κάποια προσφορά
 ε) αν έχουν δείξει εκείνοι πρώτα αγένεια.

113. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ως παράπονο ορίζεται κάθε μορφή παρατήρησης, επισήμανσης ή υπόδειξης που προέρχεται από τους πελάτες και αφορά στην ποιότητα, στο κόστος ή στη συμφωνηθείσα παράδοση των προϊόντων ή / και υπηρεσιών της εταιρίας προς αυτούς.

114. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
1. Ικανοποίηση	α) Άδικοι ισχυρισμοί
2. Άντληση	β) Υπηρεσιών

3. Άμυνα	γ) Δυσανεστημένοι πελάτες
4. Μείωση δυσφήμισης	δ) Πελάτη
5. Βελτίωση	ε) Πληροφοριών

115. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Όταν ο πελάτης μας διαμαρτύρεται αποδεχόμαστε ανεπιφύλακτα την υπαιτιότητα της επιχείρησης.

116. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Η _____ της εμπιστοσύνης του πελάτη, επιτυγχάνεται μέσω έγκαιρης παρέμβασης, υποκατάστασης, συστηματικής και κατά περίπτωση προσέγγισης.

117. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι συχνότερες αιτίες παραπόνων στα ξενοδοχεία είναι: η τιμή, η καθαριότητα και ο θόρυβος.

118. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Στο πλαίσιο της διεθνούς προβολής της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού, αποτελεί προτεραιότητα η καταχώρηση διαφημίσεων σε ηλεκτρονικά περιοδικά από τον ΟΑΕΔ.

119. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Μία βασική δραστηριότητα Δημοσίων σχέσεων του ΕΟΤ, είναι η διοργάνωση ταξιδιών εξοικείωσης για δημοσιογράφους, τουριστικούς πράκτορες, τηλεοπτικά συνεργεία, bloggers και διαμορφωτές γνώμης (opinion leaders).

120. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο οργανωμένος (μαζικός) τουρισμός παρά τη θετική και πολύπλευρη επίδρασή του στις τουριστικές οικονομίες της χώρας υποδοχής, βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα είναι εξαρτημένος από τους μεγάλους Παραγωγούς και Διαχειριστές Τουριστικών Υπηρεσιών (Tour Operators), οι οποίοι κατευθύνουν την κατανάλωση (τουριστική ζήτηση) σε τουριστικούς προορισμούς στους οποίους μεγιστοποιούν τα κέρδη τους.

121. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ένας από τους καθοριστικούς παράγοντες της ποιότητας στον τουρισμό, σύμφωνα με το μοντέλο ποιότητας υπηρεσιών είναι η ενσυναίσθηση, η επίδειξη φροντίδας και ενδιαφέροντος για κάθε πελάτη.

122. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Επιλέξτε τον αρμόδιο φορέα για την έκδοση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας στα ξενοδοχεία:

- α) Ε.Ο.Τ.
- β) Υπουργείο Εσωτερικών
- γ) Ο.Τ.Α.
- δ) Πολεοδομική υπηρεσία

123. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Στα ξενοδοχεία 4 αστέρων, κατά μήκος της reception θα πρέπει να υπάρχει ένα σημείο χαμηλότερου ύψους (0,80cm) για την εξυπηρέτηση των παιδιών και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

124. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο Ε.Ο.Τ. μπορεί να χορηγήσει ειδικό σήμα ελληνικής κουζίνας μόνο σε ξενοδοχειακές μονάδες τεσσάρων αστέρων και άνω.

125. Συμπληρώστε τα κενά της πρότασης που ακολουθεί, με τις κατάλληλες λέξεις:

Τα αρχικά Τ.Ε.Ο.Μ. αντιστοιχούν στις λέξεις:

Τουριστικές Επιχειρήσεις _____.

126. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Τα τουριστικά λεωφορεία κατά την διενέργεια μεταφορών θα πρέπει να είναι εφοδιασμένα με:

- α) ναυλοσύμφωνο
- β) δελτίο αποστολής
- γ) φύλλο πορείας

127. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο αιγιαλός που έχει κηρυχθεί αρχαιολογικός χώρος ή προστατευόμενη περιοχή ή ευπαθές οικοσύστημα ή ιδιαίτερου φυσικού κάλλους, εξαιρείται από παραχώρηση απλής χρήσης.

128. Συμπληρώστε τα κενά της πρότασης που ακολουθεί, με τις κατάλληλες λέξεις:

Ανάμεσα στους συνδικαλιστικούς φορείς των εργοδοτών και των εργαζομένων στον Τουρισμό, καταρτίζεται η Συλλογική _____.

129. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το δωδεκάμηνο (12μηνο) μισθολογικό κόστος για μία νέα θέση εργασίας, μπορεί να αποτελεί μία από τις επιλέξιμες δαπάνες σε ένα πρόγραμμα επιδότησης νέων επιχειρήσεων.

130. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η χρηματοδότηση μιας νεοφυούς επιχείρησης μπορεί να καλυφθεί μέσω ενός θεσμού που ονομάζεται «επιχειρηματικοί άγγελοι».

131. Συμπληρώστε τα κενά της πρότασης που ακολουθεί, με τις κατάλληλες λέξεις:

Ο ισολογισμός μιας επιχείρησης έχει δύο στήλες, το _____ και το _____.

132. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Από την μελέτη του ισολογισμού μιας επιχείρησης μπορούμε να δούμε αν η επιχείρηση επενδύει σε ανθρώπινο δυναμικό και σε δαπάνες που αφορούν στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.

133. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Το σημείο εκείνο στο οποίο μία επιχείρηση έχει πωλήσεις ίσες με το συνολικό κόστος παραγωγής προϊόντων/υπηρεσιών ονομάζεται _____.

134. Δίνονται ορισμένα στοιχεία της οικονομικής κατάστασης των Αποτελεσμάτων Χρήσης της επιχείρησης «χ». Ζητείται να προσδιοριστεί ποια από αυτά τα στοιχεία είναι Έσοδα και ποια είναι Έξοδα και να τοποθετηθούν στην αντίστοιχη στήλη: α) φόροι και τέλη, β) πωλήσεις εμπορευμάτων, γ) αποσβέσεις κτιριακών εγκαταστάσεων, δ) αμοιβές προσωπικού, ε) επιχορηγήσεις.

ΕΣΟΔΑ	ΕΞΟΔΑ

135. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η επαγγελματική ανθεκτικότητα είναι η ικανότητα προσαρμογής στις αλλαγές, ακόμη κι όταν οι συνθήκες είναι αποθαρρυντικές ή αποδιοργανωτικές.

136. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ως διαπολιτισμική ικανότητα νοείται:

- α) η γνώση μιας ξένης γλώσσας
- β) η ικανότητα να μπορεί το άτομο να αλληλοεπιδρά δημιουργικά με ανθρώπους διαφορετικού πολιτισμικού υπόβαθρου.
- γ) η ευχέρεια στη χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης

137. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Σε ένα βιογραφικό σημείωμα είναι χρήσιμο να αναφέρεται αναλυτικά και με κάθε λεπτομέρεια, κάθε εργασία και εμπειρία που έχει ο υποψήφιος, ώστε ο εργοδότης να έχει την ευκαιρία να κατανοήσει ότι είναι κατάλληλος για την θέση εργασίας.

138. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Τα ορθογραφικά λάθη στο βιογραφικό σημείωμα δεν έχουν μεγάλη σημασία αν η θέση εργασίας αφορά χειρωνακτική δουλειά.

139. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Μια ηλεκτρονική διεύθυνση κατάλληλη για επαγγελματική χρήση είναι η:

- α) Giannhsgate7@gmail.com
- β) zouzouni2000@gmail.com
- γ) Giannhs_loannou@gmail.com

140. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση. Επισημαίνεται ότι δύο (2) γράμματα από τη Στήλη Β περισσεύουν.

ΣΤΗΛΗ Α Τύπος Σήμανσης Ασφάλειας ή Υγείας στο Χώρο Εργασίας.	ΣΤΗΛΗ Β Σχήμα / Χρώμα
1) Σήματα Υποχρέωσης	α) Κυκλικό / Μπλε - Λευκό
2) Σήματα Απαγόρευσης	β) Τριγωνικό / Κίτρινο - Μαύρο
3) Σήματα Προειδοποίησης	γ) Κυκλικό / Κόκκινο – Λευκό - Μαύρο
	δ) Τριγωνικό / Κόκκινο – Κίτρινο
	ε) Τετράγωνο / Πράσινο – Λευκό

141. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Στον μαθητευόμενο παρέχεται αμοιβή το 75% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ημερομισθίου του ανειδίκευτου εργάτη

142. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το όριο των απουσιών του “Προγράμματος στο χώρο εργασίας” μαζί με τις δικαιολογημένες λόγω ασθένειας δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10% των εργασιμων ημερών του Προγράμματος.

143. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Με βάση τον κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, η παρακάτω πρόταση θεωρείται σωστός τρόπος για την έγκριση λήψης θετικής απάντησης με σκοπό την αποστολή ενημερωτικού υλικού.

«Εάν δεν επιθυμείτε να λαμβάνεται ενημερωτικό υλικό κάντε τικ στο διπλανό τετράγωνο»

144. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Στη σήμανση ασφάλειας και υγείας στους χώρους εργασίας, τα σήματα που αφορούν σε υποχρέωση έχουν κυκλικό σχήμα και χρώμα μπλε και λευκό.

145. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Υπάρχει υποχρέωση διεξαγωγής ενεργειακών ελέγχων στις επιχειρήσεις που απασχολούν περισσότερους από 250 εργαζόμενους.

146. Επιλέξτε μία από τις ακόλουθες επιλογές, η οποία ΔΕΝ αποτελεί υποχρέωση του μαθητευόμενου:

- α) Ο μαθητευόμενος οφείλει να παρακολουθεί την «Ενισχυτική Εργαστηριακή Εκπαίδευση της Μαθητείας» στη Σχολική Μονάδα και παράλληλα, να συμμετέχει στο «Πρόγραμμα Εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας».
- β) Ο μαθητευόμενος οφείλει να εκτελεί κάθε εργασία που του αναθέτει ο υπεύθυνος γι' αυτόν ο Εκπαιδευτικός (στη Σχολική Μονάδα) και ο υπεύθυνος εκπαιδευτής (στην επιχείρηση), σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Πρόγραμμα Εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας».
- γ) Ο μαθητευόμενος οφείλει να τηρεί τους όρους υγιεινής και ασφάλειας εργασίας της επιχείρησης.
- δ) Ο μαθητευόμενος οφείλει να εργάζεται πέραν του ωραρίου του «Προγράμματος Εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας» σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης της επιχείρησης.
- ε) Ο μαθητευόμενος οφείλει να έχει ευπρεπή εμφάνιση.

147. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το όριο απουσιών της «Ενισχυτικής Εργαστηριακής Εκπαίδευσης» δεν μπορεί να υπερβαίνει το 15% του συνολικού αριθμού ωρών του Προγράμματος .

148. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το όριο απουσιών του «Προγράμματος Εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας» δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10% των εργάσιμων ημερών του Προγράμματος.

149. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο εργοδότης κατά την επιλογή της κατάλληλης σήμανσης, που αφορά στην υγιεινή και ασφάλεια, δεν χρειάζεται να λάβει υπόψη του την γραπτή εκτίμηση κινδύνου.

150. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η μορφή και τα χρώματα των πινακίδων σήμανσης που αφορούν στην υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, ορίζονται ανάλογα με το συγκεκριμένο σκοπό τους.

151. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Σε επιχειρήσεις που απασχολούν περισσότερους από 50 εργαζόμενους, είναι υποχρεωτικό να υπάρχει ιατρός εργασίας.

152. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο ιατρός εργασίας οφείλει να δημιουργήσει ατομικούς φακέλους υγείας για κάθε εργαζόμενο.

153. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποιο από τα παρακάτω δεν ανήκει στα καθήκοντα του τεχνικού ασφαλείας μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης;

- α) Παρέχει υποδείξεις και συμβουλές στον εργοδότη σε θέματα σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια εργασίας και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων.

- β) Καταχωρεί τις υποδείξεις του στο ειδικό βιβλίο της επιχείρησης.
- γ) Προτείνει μέτρα ασφάλειας των εγκαταστάσεων και των τεχνικών μέσων.
- δ) Επιβλέπει και κατευθύνει την εργασία των συντηρητών του ξενοδοχείου.
- ε) Διερευνά, καταγράφει και αξιολογεί τυχόν εργατικά ατυχήματα και προτείνει μέτρα αποτροπής παρομοίων περιστατικών στο μέλλον.

154. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο Τεχνικός Ασφαλείας μιας επιχείρησης πραγματοποιεί μετρήσεις φυσικών, χημικών και βιολογικών παραγόντων

155. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Σύμφωνα με την Εγκύκλιο 130297/15-7-96 του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων για την εφαρμογή του Προεδρικού Διατάγματος 17/1996:

«Ο εργοδότης δεν είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων στην επιχείρηση του. Οι εργαζόμενοι οφείλουν από μόνοι τους να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας».

156. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η μελέτη εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου επιτρέπει την διάγνωση-εφαρμογή προληπτικών μέτρων αφού πρώτα εντοπιστούν οι πηγές κινδύνου που μπορεί να επιφέρουν βλάβες στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, κάτω από τις συνθήκες που επικρατούν στους χώρους μιας συγκεκριμένης επιχείρησης.

157. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Πότε πρέπει οι εργαζόμενοι να χρησιμοποιούν τα μέσα ατομικής προστασίας;

- α) πάντοτε κατά την εκτέλεση των εργασιών.
- β) όποτε οι εργαζόμενοι το θεωρούν απαραίτητο.
- γ) εφόσον οι κίνδυνοι δεν μπορούν να αποφευχθούν ή να περιοριστούν επαρκώς με τεχνικά μέτρα ή μέσα συλλογικής προστασίας ή με μέτρα, μεθόδους ή διαδικασίες οργάνωσης της εργασίας.

158. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Από τι προστατεύει τους εργαζόμενους η αυτόνομη αναπνευστική συσκευή;

- α) Από εισρόφηση νερού.
- β) Από θόρυβο.
- γ) Από εισπνοή επικίνδυνης σκόνης, τοξικών αερίων, καπνών και έλλειψη επαρκούς οξυγόνου.

159. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποια η σήμανση που απαιτείται να φέρουν τα μέσα ατομικής προστασίας που διατίθενται στην Ελληνική αγορά;

- α) Το σήμα GR.
- β) Το σήμα CE.
- γ) Το σήμα CD.

160. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Με τι πρέπει να προστατεύονται οι εργαζόμενοι σε θέσεις εργασίας με σημαντική υψομετρική διαφορά από τον περιβάλλοντα χώρο;

- α) Με αερόσακους.
- β) Με σχοινιά και ζώνες ασφαλείας.
- γ) Με ενισχυμένες στολές.

161. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποιο από τα παρακάτω δεν εντάσσεται στην αρμοδιότητα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας;

- α) η επίβλεψη και ο έλεγχος της εφαρμογής των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας και της τήρησης των όρων των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.
- β) η έρευνα της ασφαλιστικής κάλυψης και παράνομης απασχόλησης των εργαζομένων.
- γ) η συμφιλίωση και επίλυση των εργατικών διαφορών.

- δ) η παροχή πληροφοριών σε εργαζόμενους και εργοδότες σχετικά με τα πλέον αποτελεσματικά μέσα για την τήρηση των κείμενων διατάξεων.
- ε) ο έλεγχος της σωστής έκδοσης των παραστατικών πωλήσεων μιας επιχείρησης.

162. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το πρότυπο ISO 14001 αναφέρεται:

- α) Στην υγιεινή διαχείριση τροφίμων
- β) Στη περιβαλλοντική διαχείριση
- γ) Στη κοινωνική ευθύνη μιας επιχείρησης

163. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας μπορεί να ερευνά οποιαδήποτε ώρα κατά τη διάρκεια της ημέρας ή της νύχτας τους χώρους εργασίας, όταν κρίνει αναγκαίο, χωρίς προειδοποίηση προς τον εργοδότη.

164. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το HACCP αναφέρεται:

- α) Στην υγιεινή και ασφαλή διαχείριση τροφίμων
- β) Στη περιβαλλοντική διαχείριση
- γ) Στη κοινωνική ευθύνη μιας επιχείρησης

165. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Με το σύστημα HACCP μπορούμε να προβλέψουμε τους κινδύνους και την πιθανότητα εμφάνισής τους σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενός τροφίμου, και να αποφύγουμε έτσι την πρόκληση ζημιάς στην υγεία του καταναλωτή.

166. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Στο HACCP, τα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (C.C.P.) είναι τα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος, απαραίτητος για την πρόληψη ή εξάλειψη ή τη μείωση σε αποδεκτά επίπεδα ενός κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων.

167. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η μελέτη των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου της παραγωγικής διαδικασίας, αποτελεί απαραίτητο δικαιολογητικό του φακέλου αδειοδότησης για τις επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος.

168. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Για την κατάταξη μιας ξενοδοχειακής μονάδας σε αστέρια, η αίτηση υποβάλλεται:

- α) στον Ε.Ο.Τ.
- β) στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο
- γ) στο Υπουργείο Ανάπτυξης
- δ) στο Υπουργείο Τουρισμού

169. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ένα οργανόγραμμα είναι μία απλοποιημένη σχηματική απεικόνιση της οργανικής δομής ή των λειτουργιών μιας επιχείρησης.

170. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η περιγραφή θέσης εργασίας περιλαμβάνει πληροφορίες που αφορούν στα καθήκοντα του εργαζόμενου της συγκεκριμένης θέσης και έχει ως στόχο, μεταξύ των άλλων, την διευκόλυνση της αξιολόγησης της επίδοσης του εργαζομένου.

171. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η περιγραφή της θέσης εργασίας προσδιορίζει τις δραστηριότητες που αναμένεται να εκτελέσουν οι κάτοχοι των θέσεων

172. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η περιγραφή της θέσης εργασίας προσδιορίζει και την αναγκαία εκπαίδευση – κατάρτιση που πρέπει να λάβουν οι εργαζόμενοι.

173. Να γράψετε στο φύλλο εξέτασης τον αριθμό από τη Στήλη Α και δίπλα το γράμμα από τη στήλη Β που δίνει τη σωστή χρονική σειρά που ακολουθείται για την πρόσληψη προσωπικού.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
Σειρά	Ενέργεια
1	α) Λήψη Βιογραφικών
2	β) Δημοσίευση Αγγελίας
3	γ) Συνέντευξη
4	δ) Αξιολόγηση Βιογραφικών
5	ε) Επιλογή προσωπικού

174. Συμπληρώστε το κενό της πρότασης που ακολουθεί, με την κατάλληλη λέξη:

Στην επικοινωνία ο θόρυβος είναι οτιδήποτε επηρεάζει την μετάδοση του _____ από τον πομπό στον δέκτη.

175. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η επικοινωνία, είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός Α (άνθρωπος ή ομάδα), μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες ή συναισθήματα σε ένα δέκτη Β (άνθρωπος ή ομάδα) με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο ώστε να προκαλέσει σε αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων ή συναισθημάτων και τελικά να επηρεάσει την κατάστασή του και τη συμπεριφορά του.

176. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ένα διαφημιστικό μήνυμα που έχει ως στόχο την άμεση ανάπτυξη πωλήσεων δεν διαφέρει από μια ενέργεια δημοσίων σχέσεων.

177. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η διαφήμιση αποδίδει βραχυχρόνια κέρδη ενώ οι δημόσιες σχέσεις μακροχρόνια κέρδη.

178. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το πιστοποιητικό υγείας δεν είναι υποχρεωτικό για εργαζόμενους σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος.

179. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Με βάση τον Κανονισμό Σχέσεων Ξενοδόχων – Πελατών, το ξενοδοχείο μπορεί να αρνηθεί τη μίσθωση ενός δωματίου σε έναν πελάτη:

- α) εάν ο πελάτης είναι ρυπαρός
- β) εάν ο ξενοδόχος δεν θέλει να παραχωρήσει το δωμάτιο
- γ) εάν δεν του αρέσει η φυσιογνωμία του πελάτη

180. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Με βάση τον Κανονισμό Σχέσεων Ξενοδόχων – Πελατών, όποιος κάνει κράτηση για δωμάτια προκειμένου να τα χρησιμοποιήσει για προκαθορισμένη χρονική περίοδο και τελικά δεν τα χρησιμοποιήσει για όλη ή μέρος της περιόδου, οφείλει να αποζημιώσει το ξενοδόχο με το μισό της τιμής που συμφωνήθηκε για την περίοδο που δεν τα χρησιμοποίησε. Αν όμως ο πελάτης προειδοποίησε τον ξενοδόχο πριν από 21 τουλάχιστον ημέρες, τότε απαλλάσσεται από την αποζημίωση και ο ξενοδόχος υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής που τυχόν εισέπραξε.

181. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η ημέρα της άφιξης σε ένα ξενοδοχείο υπολογίζεται ολόκληρη ως προς την χρέωση του ενοικίου, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης. Η ημέρα της αναχώρησης δεν υπολογίζεται, εκτός εάν ο πελάτης δεν εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα της ημέρας αναχώρησης, οπότε θα χρεωθεί αναλόγως με την ώρα αναχώρησης.

182. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο πυροσβεστήρας αφρού, χρησιμοποιείται ιδιαίτερα για την κατάσβεση πυρκαγιών που οφείλονται σε υγρά καύσιμα ή χημικά προϊόντα.

183. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Οι πυροσβεστήρες ξηράς σκόνης είναι κατάλληλοι για κατάσβεση πυρκαγιών σε χώρους που υπάρχει εξοπλισμός που λειτουργεί με ηλεκτρικό ρεύμα.

184. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) είναι οι μη ορυκτές ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, δηλαδή η αιολική, η ηλιακή και η γεωθερμική ενέργεια, η ενέργεια κυμάτων, η παλιρροϊκή ενέργεια, η υδραυλική ενέργεια, τα αέρια τα εκλυόμενα από χώρους υγειονομικής ταφής, από εγκαταστάσεις βιολογικού καθαρισμού και τα βιοαέρια.

185. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Κατά την ανάλυση SWOT μελετώνται τα δυνατά (Strengths) και αδύνατα (Weaknesses) σημεία του προσωπικού μίας επιχείρησης, οργανισμού ή και περιοχής, καθώς και οι ευκαιρίες (Opportunities) και οι απειλές (Threats) που υπάρχουν.

186. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί καλή πρακτική στην περίπτωση περιστασιακής σήμανσης για την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας;

- α) Ένα φωτεινό σήμα και ένα ηχητικό σήμα.
- β) Φωτεινό σήμα και προφορική ανακοίνωση.
- γ) Σήμα δια χειρονομιών και προφορική ανακοίνωση.
- δ) Δύο φωτεινά και δύο ηχητικά σήματα

187. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ένα ηχητικό σήμα που αφορά στην υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, πρέπει να έχει ηχητικό επίπεδο τέτοιο, έτσι ώστε να ακούγεται και να είναι αποτελεσματικό, χωρίς να είναι υπερβολικό.

188. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Με βάση τις ισχύουσες διατάξεις στη σύνθεση του βασικού πρωινού μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης προβλέπεται η παροχή φρεσκοστυμμένου χυμού.

189. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Σύμφωνα με τον γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος, ο τραπεζοκόμος παρουσιάζει την πιατέλα με τα εδέσματα και επιτρέπει στον πελάτη να εξυπηρετηθεί μόνος του.

190. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Ο τρόπος σερβιρίσματος που περιλαμβάνει παρουσίαση, τεμαχισμό και σερβίρισμα των εδεσμάτων με το καρότσι (γκεριντόν) ονομάζεται:

- α) Γαλλικό service
- β) Αγγλικό service
- γ) Ρωσικό service

191. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Η μπίρα παρασκευάζεται κυρίως από:

- α) Πατάτα
- β) Κριθάρι
- γ) Σιτάρι
- δ) Καλαμπόκι

192. Επιλέξτε μόνο μία από τις ακόλουθες επιλογές:

Το ουίσκι Σκωτίας παρασκευάζεται κυρίως από:

- α) Πατάτα
- β) Κριθάρι
- γ) Σιτάρι
- δ) Καλαμπόκι

193. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Τα οиноπνευματώδη ποτά «bitters» παράγονται από εκχύλιση βοτάνων και φρούτων και χαρακτηρίζονται από την ιδιαίτερη πικρή γεύση.

194. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Το κονιάκ είναι ένα μπράντι από την περιοχή του Κονιάκ και ταυτόχρονα είναι το μοναδικό που έχει δικαίωμα στην ονομασία προέλευσης.

195. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Ο όρος "MISE EN PLACE" σημαίνει «το καθετί στη θέση του» και δηλώνει την εκτέλεση όλων των προκαταρκτικών εργασιών για τη σωστή οργάνωση και προετοιμασία του εστιατορίου.

196. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Η προβολή και η προώθηση της επιχείρησης μέσω των κοινωνικών δικτύων πρέπει να γίνεται με βάση τους περιορισμούς που προκύπτουν από τον κανονισμό της Ε.Ε. περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR).

197. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Αειφόρος ανάπτυξη είναι αυτή που ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος με τρόπο που να διασφαλίζει τις δυνατότητες των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.

198. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Στην περίπτωση του "TABLE D'HOTE" ο πελάτης μπορεί να επιλέξει μέσα από μία μεγάλη ποικιλία εδεσμάτων από όλο τον διαθέσιμο κατάλογο του εστιατορίου.

199. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Στην περίπτωση του "A La Carte" ο πελάτης δεν μπορεί να επιλέξει μέσα από μία μεγάλη ποικιλία εδεσμάτων από όλο τον διαθέσιμο κατάλογο του εστιατορίου.

200. Χαρακτηρίστε την ακόλουθη πρόταση ως Σωστή (Σ) ή Λανθασμένη (Λ).

Baggage allowance ονομάζεται το μέγιστο επιτρεπόμενο βάρος μεταφοράς αποσκευών, σε ένα αεροπορικό ταξίδι, χωρίς επιπλέον χρέωση.

3. Πρακτικό Μέρος: Εργαστηριακές Ασκήσεις Εξετάσεων Πιστοποίησης Αποφοίτων Μεταλυκειακού Έτους – Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.

1. Επιλέξτε ένα τουριστικό προορισμό και καθορίστε τα χαρακτηριστικά του, τη θέση του στην τουριστική αγορά και τις ομάδες πελατών (target group) στις οποίες απευθύνεται.
2. Επιλέξτε μία πόλη της Ελλάδας και προτείνετε τη διεξαγωγή ενός πολιτιστικού φεστιβάλ στην προσπάθεια προβολής και υποστήριξης της «εικόνας» της συγκεκριμένης πόλης. Να παρουσιάσετε σε αδρές γραμμές το πρόγραμμα του φεστιβάλ, την περίοδο διεξαγωγής του και τα χαρακτηριστικά των επισκεπτών στα οποία θα απευθυνθεί.
3. Επιλέξτε ένα μουσείο ή έναν οργανισμό στον τομέα του θεάματος και προτείνετε τρόπους προώθησης της δημόσιας εικόνας του.
4. «...δεν αρέσει σε όλους το ίδιο εστιατόριο...». Να επιλέξετε δύο (2) διαφορετικά είδη εστιατορίων στον ίδιο τουριστικό προορισμό και να διακρίνετε τα ξεχωριστά τμήματα των πιθανών πελατών στα οποία απευθύνονται.
5. Οι τουριστικές επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται στη διεθνή αγορά. Συνεπώς, έχουν να αντιμετωπίσουν πολιτιστικές, γλωσσικές, νομικές και πολιτικές διαφορές. Επιλέξτε ένα ξενοδοχείο με διεθνή προσανατολισμό και παρουσιάστε τον τρόπο που προωθεί τις υπηρεσίες του σε διαφορετικές χώρες.

6. Να διαμορφώσετε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο θα δοθεί στους επισκέπτες ενός μουσείου, με στόχο να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με το βαθμό ικανοποίησής τους από την επίσκεψή τους στο εν λόγω μουσείο. Το ερωτηματολόγιο να περιέχει ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου.
7. Στα διαφορετικά έντυπα (περιοδικά - εφημερίδες) που έχετε στη διάθεσή σας: α) να βρείτε τις διαφημιστικές καταχωρήσεις που περιέχουν και β) να κατατάξετε τις επιλεγμένες διαφημιστικές καταχωρήσεις σε όλα τα δυνατά είδη διαφήμισης.
8. Να επιλέξετε ένα τουριστικό προορισμό που βρίσκεται στο στάδιο της ωρίμανσης και να προτείνεται τρόπους για την ανανέωσή του.
9. Ένα γραφείο τουρισμού διαθέτει υποκαταστήματα σε πέντε (5) χώρες και αποφασίζει να εκδόσει ενημερωτικό υλικό το οποίο θα κυκλοφορήσει σε αυτές τις χώρες. Να επιλέξετε ποιες χώρες είναι αυτές και στη συνέχεια να προτείνετε τα στοιχεία τα οποία πρέπει να προβληθούν μέσω αυτού του υλικού.
10. Υποθέστε ότι εργάζεστε στη reception μιας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας. Προσπαθήστε να εφαρμόσετε τις τεχνικές του cross-selling και του up-selling σε μία οικογένεια τεσσάρων (4) ατόμων που μόλις παρουσιάστηκε στο ξενοδοχείο.
11. Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα ERMIS αναζητήστε τη λίστα των πελατών που παραμένουν στο ξενοδοχείο.
12. Στο ξενοδοχείο φτάνει ένας πελάτης χωρίς κράτηση. Να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες στο πρόγραμμα ERMIS για να καταχωρηθεί η άφιξη και να ανοιχτεί ο λογαριασμός του πελάτη.
13. Στο forecast που σας δίνεται να ενημερώσετε για τα εξής:
 - α) πόσα άτομα αναμένει το ξενοδοχείο;

- β) πόσα δωμάτια είναι out of order;
 γ) πόσα δωμάτια διαθέτει προς πώληση το ξενοδοχείο;
 δ) πόσα δωμάτια είναι σε D.U.;
 (Δίνεται η εικόνα που επισυνάπτεται παρακάτω, στους εξεταζόμενους)

House Status - 29/04/06

Room Summary

Total Physical Rooms	157
Out of Order	3
Total Owner Rooms	0
Total Rooms to Sell	154
Out of Service	0

Activity

	Room	Persons	VIP
Stayovers	1	1	0
Departures Expected	1	2	0
Departures Actual	11	14	3
Arrivals Expected	15	16	0
Arr. Exp. Made Today	15	16	0
Arrivals Actual	28	34	3
Extended Stays	0	0	0
Early Departures	9	12	3
Day Use Rooms	10	14	3
Walk Ins	0	0	0
Day of Arrival Cancels	0	0	0

Property: Room Class:
 Date: Room Type:

Complimentary and House Use

	Room	Persons	VIP
Complimentary Arrivals	0	0	0
Stayovers	0	0	0
Departures	0	0	0
House Use Arrivals	0	0	0
Stayovers	0	0	0
Departures	0	0	0

End of Day Projection

Min. Available Tonight	95
Max. Occupied Tonight	59
Max. % Occupied Tonight	38.31
Blocks not Picked Up	15
Individuals	36
Groups & Blocks	8
Room Revenue	108.49
Room Revenue Avg.	1.84

☐ Include Day Use

Housekeeping Room Status

	Vacant	Occupied	HIR
Inspected	81	29	1
Clean	2	0	0
Dirty	29	1	0
Pickup	11	0	0
Out of Order	3	0	0
Out of Service	0	0	0
Queue	0	0	0

Turndown Status

Required	33
Not Required	1
Completed	0

14. Ένας πελάτης καλεί στη reception μετά από την αναχώρησή του για να αναφέρει ότι έχει ξεχάσει στο δωμάτιο το notebook. Βρίσκεστε χρονικά κοντά στο τέλος της βάρδιας σας. Να προβείτε στις απαιτούμενες ενέργειες και να εξηγήσετε με ποιο τρόπο θα ενημερώσετε τον πελάτη και θα κάνετε το follow up.
15. Έχετε προσληφθεί ως βοηθός τμήματος Guest Relations σε ένα αστικό ξενοδοχείο 5 αστέρων. Το ξενοδοχείο έχει ένα cafe στο οποίο δέχεται πελάτες passant. Κάποιοι από

αυτούς διαπληκτίζονται με αποτέλεσμα να υπάρχει αναστάτωση και στους υπόλοιπους πελάτες. Πώς επιλέγετε να χειριστείτε το περιστατικό;

16. Δέχετε ένα τηλεφώνημα, στο οποίο σας αναφέρει το άτομο που σας καλεί, ότι είναι ο κύριος Αντωνίου και θα ήθελε να συνδέσετε την κλήση στο δωμάτιο της συζύγου του, για το οποίο ωστόσο δεν γνωρίζει τον αριθμό του. Πώς ενεργείτε;
17. Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε επιθυμεί να συστήσει μια ομάδα εργασίας για την αειφόρο διαχείριση των αποβλήτων. Ζητείται να προβείτε στη διατύπωση των πρακτικών μείωσης των αποβλήτων.
18. Εργάζεστε εδώ και λίγες ημέρες σε παραθεριστικό ξενοδοχείο το οποίο βρίσκεται σε αρκετά μεγάλη απόσταση από το πλησιέστερο χωριό. Ένας πελάτης, σας ρωτά αν μπορείτε να μεριμνήσετε έτσι ώστε να αποσταλεί μια περιποιημένη και όμορφη ανθοδέσμη στην σύζυγό του για την επόμενη ημέρα.
Στην υποδοχή βρίσκεστε μόνο εσείς και χρειάζεται να του απαντήσετε άμεσα.
Πώς χειρίζεστε την κατάσταση;
19. Στο εστιατόριο αντιμετωπίζετε μια επείγουσα κατάσταση: κατά τη διάρκεια του γεύματος μία ηλικιωμένη ένοικος παρουσιάζει συμπτώματα αδιαθεσίας. Η συνοδός της σας ενημερώνει ζητώντας βοήθεια. Ποιες πρωτοβουλίες αναλαμβάνετε;
20. Στον τιμοκατάλογο που ακολουθεί, να κάνετε διάφορους συνδυασμούς παραμονής και να βρείτε το ποσό πληρωμής του πελάτη.

PRICE LIST 2015 in EUR

Date Rooms & Suites - Official category 4*	01.01.-30.04. 17.10.-31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.-21.08.
Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00

Terms and conditions: All rates are in EURO-s, per room per day, including breakfast and VAT.

Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.

Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount.

There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites.

Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.

Children

Until 2 years – free of charge

From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount.

Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.

Local tax and insurance are not included in the above stated rates:

Adults 1,30 EUR per person per day;

Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day;

Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day;

Children up to 2 years old do not pay tax and insurance.

Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h.

Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates.

The daily stay from 10.00 until 20.00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.

Additional services included in the room rate are: parking place, use of swimming pool (sunbeds and parasols), entrance to the casino, Wi-Fi in the whole hotel, deposit box in rooms.

All other services are extra charged including the use of sunbeds and parasols at the hotel's beach.

Payment and cancellation policy

in order to confirm the reservation, the guest is kindly requested to fill in a credit card authorization form. The first night stay will be charged from the credit card. In case of late cancellation (2 or less days before the arrival) or no show, hotel will charge 50 % of the total reservation amount.

Accepted credit cards are: Visa, Master and American Express.

21. Σας δίδεται αρχείο Excel στο οποίο στην στήλη Α υπάρχει η ημερομηνία (30 ημέρες), στη στήλη Β υπάρχουν καταχωρισμένα ανά ημέρα τα Έσοδα από διανυκτερεύσεις δωματίων και στη στήλη C ο συνολικός αριθμός κατειλημμένων δωματίων ανά ημέρα. Με τη βοήθεια συναρτήσεων του Excel να υπολογισθούν οι παρακάτω δείκτες:

ADR (Average Daily Rate) Μέση Τιμή Δωματίου

Occurancy Ποσοστό Πληρότητας (Το ξενοδοχείο διαθέτει 100 δωμάτια)

22. Με τη χρήση της εφαρμογής Power Point να δημιουργήσετε παρουσίαση, η οποία θα αποτελείται από πέντε (5) διαφάνειες και θα έχει ως στόχο την παρουσίαση της οργανωτικής δομής μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

23. Με τη βοήθεια του επεξεργαστή κειμένου Word να παρουσιάσετε το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ως προς τις λειτουργίες (τμήματα).

24. Παρουσιάζονται πέντε σύμβολα σήμανσης σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας και ζητείται η ερμηνεία του κάθε συμβόλου, σύμφωνα με τις διαθέσιμες απαντήσεις.

ΣΥΜΒΟΛΟ ΣΗΜΑΝΣΗΣ 1:



Ερώτηση: Αυτό το σήμα σημαίνει:

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- Υποχρεωτική προστασία της ακοής.
- Προσοχή θορυβώδες μηχάνημα.
- Μην κάνετε θόρυβο.
- Φοράτε προστατευτικά ακοής αν το επιθυμείτε.

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- α) Υποχρεωτική προστασία της ακοής.
- β) Προσοχή θορυβώδες μηχάνημα.
- γ) Μην κάνετε θόρυβο.
- δ) Φοράτε προστατευτικά ακοής αν το επιθυμείτε.

ΣΥΜΒΟΛΟ ΣΗΜΑΝΣΗΣ 2:



Ερώτηση: Τι σημαίνει το παραπάνω σήμα:

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- Πυροσβεστήρας.
- Προσοχή φωτιά.
- Μην πλησιάζετε.
- Εύφλεκτα υλικά.

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- α) Πυροσβεστήρας.
- β) Προσοχή φωτιά.
- γ) Μην πλησιάζετε.
- δ) Εύφλεκτα υλικά.

ΣΥΜΒΟΛΟ ΣΗΜΑΝΣΗΣ 3:



Ερώτηση: Τι σημαίνει το παραπάνω σήμα:

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- Διαφυγή δεξιά.
- Διαφυγή αριστερά.
- Απαγορεύεται η έξοδος.
- Έξοδος μόνο πεζών.

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- α) Διαφυγή δεξιά.
- β) Διαφυγή αριστερά.
- γ) Απαγορεύεται η έξοδος.
- δ) Έξοδος μόνο πεζών.

ΣΥΜΒΟΛΟ ΣΗΜΑΝΣΗΣ 4:



Ερώτηση: Τι σημαίνει το παραπάνω σήμα:

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- Απαγορεύεται η είσοδος χωρίς ατομικά μέσα προστασίας.
- Απαγορεύεται η είσοδος σε ανθρώπους που περπατούν.
- Απαγορεύεται η είσοδος την ημέρα.
- Απαγορεύεται η διέλευση πεζών.

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- α) Απαγορεύεται η είσοδος χωρίς ατομικά μέσα προστασίας.
- β) Απαγορεύεται η είσοδος σε ανθρώπους που περπατούν.
- γ) Απαγορεύεται η είσοδος την ημέρα.
- δ) Απαγορεύεται η διέλευση πεζών.

ΣΥΜΒΟΛΟ ΣΗΜΑΝΣΗΣ 5



Ερώτηση: Το παραπάνω σήμα σημαίνει:

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- Δεν πρέπει να κάνουμε τίποτα.
- Προσοχή γενικός κίνδυνος.
- Θα πρέπει να ληφθούν μέτρα
- Ασφαλείς συνθήκες.

Διαθέσιμες απαντήσεις:

- α) Δεν πρέπει να κάνουμε τίποτα.
- β) Προσοχή γενικός κίνδυνος.
- γ) Θα πρέπει να ληφθούν μέτρα.
- δ) Ασφαλείς συνθήκες.

25. Άσκηση Galileo.

1. «Make the entry to decode the city code BRQ»

Καταχωρήστε την εντολή για να αποκωδικοποιήσετε την πόλη BRQ.

2. «Make the entry to encode equipment Tupolev»

Καταχωρήστε την εντολή για να κωδικοποιήσετε τον τύπο αεροσκάφους TUPOLEV.

3. «Make the entry to decode the multiple airline codes AZ, OS, and LX»

Καταχωρήστε την εντολή για να αποκωδικοποιήσετε τις αεροπορικές εταιρίες με κωδικούς AZ, OS και LX.

4. «Which flight does not operate on Saturday»

Ποια πτήση δεν πραγματοποιείται το Σάββατο;

```
13OCT-10NOV MTWTFSS BARCELONA/COPENHAGEN
                1.3.5.7 BCN CPH 0945 1230 IB4324 M87
                25OCT 1234567 BCN CPH 1040 1330 SK 548 M87
25OCT           1234567 BCN CPH 1050 1340 SK 548 M87
```

5. «Make the entry to display a timetable from all airports in the Rome area to all airports in the London area from 13 June»

Καταχωρήστε την εντολή για να εμφανιστούν τα δρομολόγια από Ρώμη (όλα τα αεροδρόμια) προς όλα τα αεροδρόμια του Λονδίνου από 13 Ιουνίου.

6. «Make the entry to display a timetable from 20 April from ATH to LIS»

Καταχωρήστε την εντολή ώστε να εμφανισθούν τα δρομολόγια από ΑΤΗ προς LIS από την 20^η Απριλίου.

26. Το εστιατόριο του ξενοδοχείου που εργάζεστε οργανώνει μία φορά την εβδομάδα γαστρονομικές βραδιές και δοκιμή κρασιών. Ζητείται να συντάξετε σύντομη ανακοίνωση που θα αποσταλεί σε εφημερίδες και περιοδικά.

27. Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα ενός ξενοδοχείου και καταγράψτε πέντε βελτιώσεις – αλλαγές που εσείς προτείνετε.

28. Επιλέξτε τα Μέσα Ατομικής Προστασίας για τον εργαζόμενο στο τμήμα Συντήρησης ενός ξενοδοχείου.
29. Προτείνετε πέντε (5) δραστηριότητες για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τις δραστηριότητες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
30. Προτείνετε πέντε (5) καλές πρακτικές για την πρόληψη και αντιμετώπιση πυρκαγιάς σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.