

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε τα συστατικά μέρη που αποτελούν την Βιομηχανία Ταξιδίων και Τουρισμού.

(Μονάδες 15)

2.2 Για ποιο λόγο, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν πολύ μεγάλη σημασία για την τουριστική βιομηχανία κάθε χώρας;

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Η Βιομηχανία Ταξιδίων και Τουρισμού αποτελείται από:

- α) Τουριστικές εγκαταστάσεις
- β) Μέσα μεταφοράς
- γ) Τουριστικά γραφεία ή αλλιώς πρακτορεία ταξιδίων
- δ) Επιχειρήσεις επισιτισμού
- ε) Καταστήματα πώλησης ειδών λαϊκής τέχνης, δώρων κ.ά.
- στ) Δραστηριότητες που αφορούν άθληση, ψυχαγωγία, εκπαίδευση κτλ.

2.2 Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί μέρος των τουριστικών εγκαταστάσεων. Είναι φανερό ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν μεγάλη σημασία, αφού χωρίς αυτές δεν είναι δυνατή η υποστήριξη των υπολοίπων μερών της βιομηχανίας ταξιδίων και τουρισμού. Συνεπώς, ανεξάρτητα από το είδος και τη μορφή τους, διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην τουριστική ανάπτυξη μια χώρας.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να δώσετε τους ορισμούς:

- α) του τουριστικού προϊόντος
- β) του ξενοδοχειακού προϊόντος.

(Μονάδες 15)

2.2 Να αναφέρετε πέντε μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που συμπεριλαμβάνονται στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 α) Το τουριστικό προϊόν περιλαμβάνει κάθε αγαθό ή υπηρεσία που πωλείται από την τουριστική βιομηχανία. Συνεπώς, το τουριστικό προϊόν αποτελείται από το κατάλυμα, τη μεταφορά, τη διασκέδαση, το φαγητό, τα souvenirs κτλ. Άρα, μέρος του τουριστικού προϊόντος αποτελεί το ξενοδοχειακό προϊόν.

β) Αντίστοιχα, ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο, το οποίο αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.

2.2

1. Ξενοδοχεία
2. Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων
3. Ξενοδοχεία μικτού τύπου
4. Μοτέλς
5. Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών και Υδροθεραπευτήρια

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων.

(Μονάδες 12)

2.2

α) Τι εννοούμε όταν λέμε «κράτηση σε αναμονή»;

β) Ποια διαδικασία ακολουθείται στην περίπτωση κρατήσεων σε αναμονή;

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων είναι:

- Προπληρωμένη κράτηση
- Κράτηση με προκαταβολή
- Κράτηση με πιστωτική κάρτα
- Κράτηση με συμφωνία
- Κράτηση μέσω Internet (Διαδικτύου)
- Κράτηση με ειδικό έντυπο (Voucher)

2.2

α) Σε περιόδους μεγάλης τουριστικής κίνησης και σε ξενοδοχεία με αυξημένη πληρότητα, είναι δυνατόν να μη γίνει άμεσα αποδεκτή η ζήτηση μιας κράτησης, λόγω μη διαθέσιμων δωματίων. Στην περίπτωση αυτή δημιουργείται λίστα αναμονής (waiting list), που χρησιμοποιείται από τον υπάλληλο κρατήσεων εφόσον υπάρξουν ακυρώσεις προηγούμενων κρατήσεων.

β) Η διαδικασία που ακολουθείται στις περιπτώσεις αυτές είναι η εξής: α) Ο πελάτης ενημερώνεται από τον υπεύθυνο υπάλληλο κρατήσεων ότι για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια. β) Κρατείται το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνο του πελάτη. γ) Εάν προκύψει κάποια ακύρωση, ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα.

ΘΕΜΑ 4^ο

Με βάση το κείμενο που παρατίθεται, να απαντήσετε στα παρακάτω ερωτήματα:

«Το ξενοδοχείο “Votsalo” διαθέτει 20 άνετα και πλήρως εξοπλισμένα δωμάτια. Το Votsalo βρίσκεται στη Χερσόνησο, 25 χλμ. ανατολικά του Ηρακλείου Κρήτης, σε απόσταση λίγων μόλις βημάτων από την αμμώδη παραλία. Διαθέτει εστιατόριο και μπαρ, παιδική χαρά και κλιματιζόμενα δωμάτια, τα περισσότερα με υπέροχη θέα στη θάλασσα. Περιλαμβάνει επίσης εγκαταστάσεις spa, γυμναστήριο και κατάστημα πώλησης αναμνηστικών ειδών.

Το “Votsalo Hotel” λειτουργεί όλο το χρόνο. Η πρόσβαση από το αεροδρόμιο και το λιμάνι του Ηρακλείου είναι άμεση. Τα άρτια εξοπλισμένα δωμάτια παρέχουν μίνι μπαρ, τηλεόραση, ψυγείο και κλιματισμό. Οι επισκέπτες επωφελούνται από δωρεάν Wi-Fi και χώρο στάθμευσης.

Το κέντρο του Ηρακλείου με τα ενετικά κτήρια και οι αρχαιολογικοί χώροι της Κνωσού είναι αξιοθέατα σε κοντινή απόσταση που αξίζει να επισκεφθείτε».

4.1 Να δώσετε τον ορισμό του ξενοδοχειακού προϊόντος.

(Μονάδες 5)

4.2 Να χαρακτηρίσετε το ξενοδοχείο Votsalo ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας

(Μονάδες 5)

4.3 Να αναφέρετε ποια είναι τα πλεονεκτήματα που διακρίνετε, μέσα από το κείμενο, για την τοποθεσία εγκατάστασης του “Votsalo Hotel”.

(Μονάδες 10)

4.4 Το “Votsalo Hotel” είναι ξενοδοχείο Απλής, Σύνθετης ή Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης; Να τεκμηριώσετε την απάντησή σας.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

4.1 Το ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο, το οποίο αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.

4.2 Είναι ξενοδοχείο διαρκούς λειτουργίας. Σύμφωνα με το κείμενο, «Το “Votsalo Hotel” λειτουργεί όλο το χρόνο».

4.3 Τα πλεονεκτήματα της τοποθεσίας εγκατάστασης του “Votsalo Hotel” είναι:

- α)** Φυσικό κάλλος της περιοχής (αμμώδης παραλία)
- β)** Κλίμα της συγκεκριμένης τοποθεσίας
- γ)** Εύκολη πρόσβαση σε λιμάνι και αεροδρόμιο
- δ)** Αρχαιότητες, μνημεία και μουσεία σε κοντινή απόσταση
- ε)** Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής

4.4 Το “Votsalo Hotel” αποτελεί ξενοδοχείο πολυσύνθετης εκμετάλλευσης αφού πέρα από τα κύριες υπηρεσίες προσφέρει και επικουρικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από ύπνο και φαγητό, περιλαμβάνονται εγκαταστάσεις spa, γυμναστήριο και κατάστημα πώλησης αναμνηστικών ειδών.

ΘΕΜΑ 2°

Σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία, με υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, το θυρωρείο λειτουργεί ως ξεχωριστό τμήμα.

2.1 Να παρουσιάσετε επιγραμματικά τέσσερις (4) υπηρεσίες που προσφέρει το θυρωρείο.

(Μονάδες 16)

2.2 Να αναφέρετε από ποιους απαρτίζεται κυρίως το προσωπικό του θυρωρείου.

(Μονάδες 9)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Το θυρωρείο προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

- Διαχείρισης κλειδιών δωματίων.
- Μεταφοράς και φύλαξης αποσκευών.
- Παροχής πληροφοριών.
- Ταχυδρομείου και διαχείρισης αλληλογραφίας.
- Μεταφοράς πελατών.

2.2 Το προσωπικό του θυρωρείου απαρτίζεται κυρίως από τους:

- Θυρωρούς.
- Μεταφορείς αποσκευών.
- Υπαλλήλους εισόδου.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Να αναφέρετε ενδεικτικά πέντε (5) κανόνες.

(Μονάδες 15)

2.2 Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Π.χ.:

- Δεν αφήνουν το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές, πριν απαντήσουν.
- Απαντούν με τυποποιημένες φράσεις, όπως για παράδειγμα: «Ξενοδοχείο Άλφα καλησπέρα σας, πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε;»
- Μιλούν πάντα χαμογελαστά. Μπορεί ο πελάτης να μην τους βλέπει, καταλαβαίνει όμως την έκφρασή τους από τον τόνο της φωνής και εκτιμά την ευγένειά τους.
- Είναι πάντα ακριβείς σ' αυτό που λένε στον πελάτη. Εάν λόγου χάρη του πουν «περιμένετε ένα λεπτό», μέσα σ' αυτό το χρονικό διάστημα πρέπει να έχουν επανέλθει στη γραμμή, έστω και αν χρειάζεται να του ζητήσουν να περιμένει λίγο ακόμη.
- Αν και μπορεί να υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων μέσω τηλεφωνικού κέντρου, πραγματοποιούν προσωπικά την αφύπνιση των πελατών, γιατί είναι πιο ευχάριστο για κείνους να ξυπνούν με μια ζωντανή και χαρούμενη φωνή παρά με ένα τυπικό και ψυχρό μήνυμα αυτόματου τηλεφωνητή.

2.2 Τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι τα εξής:

- Διαχειρίζονται τις εσωτερικές κλήσεις συνδέοντας δωμάτια και τμήματα μεταξύ τους.
- Δέχονται όλες τις εξωτερικές κλήσεις και τις συνδέουν είτε με τα δωμάτια των πελατών είτε με το προσωπικό των τμημάτων, όταν είναι υπηρεσιακές.
- Πραγματοποιούν αστικές και υπεραστικές κλήσεις για λογαριασμό των πελατών και των τμημάτων.
- Καταγράφουν τα μηνύματα που λαμβάνουν για τους πελάτες.

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Να αναφέρετε ενδεικτικά πέντε (5) κανόνες.

(Μονάδες 15)

2.2 Πολλές φορές ένας πελάτης μπορεί να ζητηθεί στο τηλέφωνο αλλά να βρίσκεται εκτός δωματίου. Τι πρέπει να κάνει ο υπάλληλος του τηλεφωνείου;

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Π.χ.:

- Δεν αφήνουν το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές, πριν απαντήσουν.
- Απαντούν με τυποποιημένες φράσεις, όπως για παράδειγμα: «Ξενοδοχείο Άλφα καλησπέρα σας, πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε;»
- Μιλούν πάντα χαμογελαστά. Μπορεί ο πελάτης να μην τους βλέπει, καταλαβαίνει όμως την έκφρασή τους από τον τόνο της φωνής και εκτιμά την ευγένειά τους.
- Είναι πάντα ακριβείς σ' αυτό που λένε στον πελάτη. Εάν λόγου χάρη του πουν «περιμένετε ένα λεπτό», μέσα σ' αυτό το χρονικό διάστημα πρέπει να έχουν επανέλθει στη γραμμή, έστω και αν χρειάζεται να του ζητήσουν να περιμένει λίγο ακόμη.
- Αν και μπορεί να υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων μέσω τηλεφωνικού κέντρου, πραγματοποιούν προσωπικά την αφύπνιση των πελατών, γιατί είναι πιο ευχάριστο για κείνους να ξυπνούν με μια ζωντανή και χαρούμενη φωνή παρά με ένα τυπικό και ψυχρό μήνυμα αυτόματου τηλεφωνητή.

2.2 Πολλές φορές ένας πελάτης μπορεί να ζητηθεί στο τηλέφωνο αλλά να βρίσκεται εκτός δωματίου. Για επείγοντα τηλεφωνήματα, στην περίπτωση που ο πελάτης είναι εκτός δωματίου αλλά εντός ξενοδοχείου, αναζητείται στα διάφορα τμήματα συνήθως με ανακοίνωση από τα μεγάφωνα. Εάν ο πελάτης απουσιάζει και αυτός που τον καλεί επιθυμεί να αφήσει μήνυμα, ο υπάλληλος το καταγράφει και το προωθεί στο θυρωρείο ή το τοποθετεί ο ίδιος στο rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων. Επίσης ο υπάλληλος δεν πρέπει να ξεχνά τη διαβίβαση τυχόν μηνύματος του πελάτη σε όσους τον καλούν κατά τη διάρκεια της απουσίας του.

ΘΕΜΑ 2^ο

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν συνήθως δύο τύπους κλειδιών: τα μηχανικά και τα ηλεκτρονικά.

2.1 Να εξηγήσετε πως λειτουργούν τα ηλεκτρονικά συστήματα κλειδώματος.

(Μονάδες 15)

2.2 Στην περίπτωση των ηλεκτρονικών κλειδών πώς εκδίδονται τα διάφορα πασπαρτού και τι πλεονέκτημα έχουν σε σχέση με τα μηχανικά;

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Πολλά ξενοδοχεία αντικαθιστούν τις μηχανικές κλειδαριές με ηλεκτρονικά συστήματα κλειδώματος, τα οποία αποτελούνται από μία κεντρική συσκευή και πολλούς ηλεκτρονικούς μηχανισμούς, οι οποίοι τοποθετούνται στις πόρτες των δωματίων. Ο μηχανισμός κάθε πόρτας δέχεται μια κωδικοποιημένη, διάτρητη ή μαγνητική κάρτα και είναι συνδεδεμένος με την ηλεκτρονική συσκευή που εγκαθίσταται στην Υποδοχή. Με την άφιξη του πελάτη, ο υπάλληλος τοποθετεί μια κάρτα κλειδί στην κατάλληλη εγκοπή της συσκευής, η οποία μεταφέρει στην κλειδαριά του δωματίου τον κωδικό του. Η κάρτα παραδίδεται στον πελάτη και είναι το μοναδικό κλειδί που ανοίγει το δωμάτιο. Αυτό σημαίνει ότι στον επόμενο πελάτη θα δοθεί άλλη κάρτα με νέο κωδικό. Το ίδιο θα συμβεί και στην περίπτωση που ο πελάτης χάσει την ηλεκτρονική κάρτα-κλειδί.

2.2 Η ηλεκτρονική συσκευή, εκδίδει και τα διάφορα πασπαρτού που χρησιμοποιούνται και έχει το πλεονέκτημα να αναγνωρίζει και να καταγράφει ποιες κάρτες-κλειδιά ανοίγουν τα δωμάτια, την ταυτότητα του χρήστη, την ημερομηνία και την ακριβή ώρα.

ΘΕΜΑ 2^ο

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας προσωπικού έχει η Προϊσταμένη ορόφων.

2.1 Να αναφέρετε επιγραμματικά τις θέσεις εργασίας του τμήματος ορόφων.

(Μονάδες 18)

2.2 Να αναφέρετε δύο (2) από τα καθήκοντα της Προϊσταμένης ορόφων.

(Μονάδες 7)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας του προσωπικού, έχει η Προϊσταμένη Ορόφων και, ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, ακολουθούν:

- Η βοηθός προϊστάμενης.
- Οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι.
- Οι βοηθοί θαλαμηπόλοι ή βαλέδες.
- Οι καθαρίστριες.
- Η προϊσταμένη λινόθηκης.
- Το προσωπικό πλυντηρίου (εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο).

2.2 Τα καθήκοντα της Προϊσταμένης Ορόφων είναι τα εξής:

- Η επικοινωνία και ενημέρωση της Διεύθυνσης για θέματα που αφορούν τη λειτουργία και τις ανάγκες του τμήματος.
- Η στενή συνεργασία με τα άλλα τμήματα της μονάδας, κυρίως την Υποδοχή, τη συντήρηση και το εστιατόριο.
- Η εκπαίδευση και η επιθεώρηση του προσωπικού των ορόφων.
- Η καθημερινή ενημέρωση των θαλαμηπόλων για τις αφίξεις, αναχωρήσεις και παραμονές πελατών, ο δίκαιος καταμερισμός της εργασίας τους και ο εφοδιασμός τους με τα απαραίτητα εργαλεία και υλικά καθαριότητας.
- Η συνεργασία με τη λινόθηκη και το πλυντήριο, ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια λινών, κυρίως σε περιόδους μεγάλης κίνησης.
- Ο συνεχής έλεγχος της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της εργασίας του προσωπικού.
- Η ικανοποίηση των λογικών επιθυμιών, απαιτήσεων και παραπόνων των πελατών, και η διαβίβασή τους στο αρμόδιο τμήμα.
- Η τακτική και σχολαστική απογραφή του εξοπλισμού των ορόφων, καθώς και η φροντίδα για την ανανέωσή του, όποτε χρειάζεται.
- Η φροντίδα για τη διακόσμηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.

- Η τήρηση καταστάσεων με τα ωράρια, τις υπερωρίες, τα ρεπό και τις άδειες του προσωπικού.
- Η καταγραφή σε έντυπο και η φύλαξη σε ειδικό χώρο ξεχασμένων από τους πελάτες αντικειμένων.
- Η μέριμνα να επικρατεί, ακόμα και τις ώρες αιχμής, ησυχία, τάξη και καθαριότητα.
- Η τήρηση των εντύπων και βιβλίων του τμήματος ορόφων.

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες, το γραφείο απολεσθέντων είναι ένας ειδικός χώρος, μέσα στο γραφείο της προϊσταμένης ορόφων ή στη λινοθήκη, όπου φυλάσσονται όλα τα αντικείμενα που ξεχνούν οι πελάτες κατά την αναχώρησή τους.

2.1 Να γράψετε πώς συμπληρώνεται το βιβλίο απολεσθέντων.

(Μονάδες 15)

2.1 Τι γίνεται με τα με τα απολεσθέντα αντικείμενα που δεν ζητούνται από τους δικαιούχους τους για μεγάλο χρονικό διάστημα;

(Μονάδες 5)

2.3 Εάν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή, που παραδίδονται;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Το βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων συμπληρώνεται ως εξής:

- Αύξοντα αριθμό βιβλίου
- Νούμερο δωματίου
- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Περιγραφή είδους
- Ημερομηνία ανεύρεσης

2.2 Τα αντικείμενα που δεν ζητούνται για μεγάλο χρονικό διάστημα, παραδίδονται στον υπάλληλο που τα βρήκε ή μοιράζονται στο προσωπικό των ορόφων.

2.3 Εάν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή, παραδίδονται προς φύλαξη στη Διεύθυνση.