

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 Τι σηματοδοτεί η φιλοξενία ως έννοια στην αρχαία Ελλάδα;

(Μονάδες 13)

2.2 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, της στήλης Β.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
1. ΚΑΤΑΓΩΓΙΟ	α. Η πρώτη μορφή ξενοδοχείου, με στάβλους στο ισόγειο και δωμάτια ύπνου στον επάνω όροφο.
2. ΠΑΝΔΟΧΕΙΟ	β. Πανδοχείο των πόλεων με κακές συνθήκες διαμονής.
3. ΞΕΝΩΝΑΣ	γ. Φτωχικό αλλά καθαρό κτήριο για την φιλοξενία των επισκεπτών στην αρχαία Ελλάδα.
4. ΚΑΠΗΛΕΙΟ	δ. Προσφέρεται από την Εκκλησία και συντηρείται από δωρεές και κληροδοτήσεις.

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Στην αρχαία Ελλάδα, η φιλοξενία ως έννοια σηματοδοτεί την αγάπη προς τους ξένους, που εκδηλώνεται, στην πράξη, με την εγκάρδια υποδοχή των επισκεπτών και την παροχή στέγης και περιποίησης. Μπορούμε να πούμε πως η έννοια της φιλοξενίας εμφανίζεται στον πλανήτη ταυτόχρονα, ή λίγο αργότερα από την έννοια της ιδιοκτησίας. Η φιλοξενία αποκτά μεγάλη ηθική αξία στην αρχαία Ελλάδα και η ίδια η θρησκεία την αγκαλιάζει ορίζοντας ως προστάτες της τον Ξένιο Δία και την Ξένια Αθηνά. Τα ιερό δίκαιο της φιλοξενίας προστατεύει τους ξένους και τιμωρεί όσους το καταπατούν.

2.2 **1. -> γ.**

2. -> α.

3. -> δ.

4. -> β.

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 αναλύσετε ποια κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα ορίζονται ως ξενοδοχεία μικτού τύπου.

(Μονάδες 13)

2.2 Ποιες είναι οι διακρίσεις των ξενοδοχείων ανάλογα με:

α) με τον χρόνο λειτουργίας τους

β) με τον τόπο εγκατάστασης τους

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Είναι ξενοδοχεία που παρέχουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα επιλογής ενοικίασης δωματίων ή διαμερισμάτων, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Πρόκειται για ένα «πάντρεμα» των δυο ειδών, ξενοδοχείων και ξενοδοχείων επιπλωμένων διαμερισμάτων. Απαραίτητη προϋπόθεση για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο μικτού τύπου είναι να έχει δυναμικότητα τουλάχιστον 300 κλινών.

2.2 α) Ανάλογα με τον χρόνο λειτουργίας τους τα ξενοδοχεία μπορούν να διακριθούν σε εποχιακά και διαρκούς λειτουργίας.

β) Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης τους τα ξενοδοχεία μπορούν να διακριθούν σε αστικά και παραθεριστικά.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Το αμετάθετο είναι ένας περιορισμός που αναφέρεται στον τόπο παραγωγής και διάθεσης του ξενοδοχειακού προϊόντος. Να δώσετε ένα παράδειγμα και να εξηγήσετε τι συνεπάγεται αυτό ως προς τον τόπο εγκατάστασης.

(Μονάδες 13)

2.2 Ποια είναι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα μιας περιοχής προκειμένου να εγκατασταθεί σε αυτή μια ξενοδοχειακή μονάδα;

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Μια βιομηχανική μονάδα που παράγει ηλεκτρικές συσκευές, μπορεί να διαθέσει το προϊόν της οπουδήποτε πέρα από τον τόπο παραγωγής του. Αντίθετα, μια ξενοδοχειακή μονάδα διαθέτει τις υπηρεσίες της (δηλαδή το ξενοδοχειακό προϊόν) μέσα στον ίδιο τόπο παραγωγής τους, ο οποίος είναι και το σημείο πώλησης τους.

Με άλλα λόγια, η τοποθεσία εγκατάστασης της ξενοδοχειακής μονάδας αποτελεί και το σημείο πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος. Είναι, λοιπόν, φανερό ότι η τοποθεσία εγκατάστασης μια ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι καθοριστικής σημασίας παράγοντας για την επιτυχία της. Μια τοποθεσία χωρίς ενδιαφέρον θα είχε αρνητικές επιπτώσεις στη βιωσιμότητα της επιχείρησης.

2.2 Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα μιας περιοχής είναι τα εξής:

- α) Το φυσικό κάλλος της περιοχής
- β) Το κλίμα της συγκεκριμένης τοποθεσίας
- γ) Η εύκολη πρόσβαση σε σημεία που μπορούν να βρεθούν πελάτες
- δ) Οι αρχαιότητες, τα μνημεία, τα μουσεία, οι εκκλησίες με ιστορικό ενδιαφέρον και άλλα πολιτιστικά στοιχεία
- ε) Η οικονομική, πολιτική και στρατιωτική σταθερότητα της περιοχής
- στ) Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναλύσετε την ιδιαιτερότητα της τουριστικής εργασίας ως προς το ωράριο και τις εποχικές διακυμάνσεις.

(Μονάδες 10)

2.2 Να εξηγήσετε τη διαφορά μεταξύ ξενοδοχειακών μονάδων:

- α)** Απλής εκμετάλλευσης
- β)** Σύνθετης εκμετάλλευσης
- γ)** Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία εργάζονται όλες τις ώρες και όλες τις ημέρες. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να εργάζονται κατά τη διάρκεια της νύκτας ή σε ημέρες αργιών. Το ωράριό τους συχνά δε συμβαδίζει με αυτό των εργαζομένων σε οποιοδήποτε άλλο τομέα εργασίας.

Μια άλλη ιδιαιτερότητα της εργασίας στον τομέα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι οι εποχικές διακυμάνσεις. Υπάρχουν εποχές με μεγαλύτερη ή μικρότερη ζήτηση εργαζομένων, ανάλογα με το είδος των μονάδων.

2.2 α) Οι ξενοδοχειακές μονάδες απλής εκμετάλλευσης αναφέρονται σε καταλύματα που προσφέρουν μόνο ύπνο.

β) Οι ξενοδοχειακές μονάδες σύνθετης εκμετάλλευσης είναι καταλύματα που παρέχουν εκτός από τον ύπνο και φαγητό.

γ) Οι ξενοδοχειακές μονάδες πολυσύνθετης εκμετάλλευσης είναι ξενοδοχεία που παρέχουν ότι και οι προηγούμενες κατηγορίες και πλήθος άλλων αγαθών και υπηρεσιών όπως ψυχαγωγία, άθληση καταστήματα κτλ.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τι εννοούμε με τον όρο «παραξενοδοχία»;

(Μονάδες 12)

2.2 Ποιες είναι οι συνέπειες του φαινομένου της «παραξενοδοχίας»;

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Με τον όρο «παραξενοδοχία» εννοούμε το σύνολο των καταλυμάτων που λειτουργούν με τρόπο ανεπίσημο, δηλαδή χωρίς άδεια λειτουργίας από τον αρμόδιο οργανισμό (Ε.Ο.Τ). Αφού δεν έχουν άδεια δεν ακολουθούν και την ισχύουσα νομοθεσία που επιβάλλει τους κανόνες λειτουργίας των ξενοδοχείων. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες με νόμιμο τρόπο στους πελάτες.

2.2 Οι πελάτες που για οποιαδήποτε λόγο βρίσκουν τέτοιου είδους καταλύματα στην πλειονότητα τους δε θα μείνουν ευχαριστημένοι, αφού αυτά δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους. Θα αποκτήσουν κακή φήμη για το μέρος που ταξίδεψαν και πολλές φορές για την ίδια την χώρα και τους ανθρώπους στο σύνολό τους. Την κακή αυτή φήμη θα την μεταφέρουν στην πατρίδα τους και στους φίλους τους, οι οποίοι θα αποφύγουν να ταξιδέψουν σε αυτό το μέρος.

Αν επεκταθεί το φαινόμενο της παραξενοδοχίας οι επιπτώσεις του στον τουρισμό θα είναι σοβαρές. Από τη μια πλευρά θα «λιγοστεψουν» οι τουρίστες που αγοράζουν το πραγματικό ξενοδοχειακό προϊόν, από την άλλη πλευρά θα μειωθούν οι θέσεις εργασίας στα ξενοδοχεία και θα αυξηθεί η ανεργία.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Στο τμήμα υποδοχής, επικεφαλής είναι ο προϊστάμενος υποδοχής ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εποπτεία του προσωπικού και την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας όλων των δραστηριοτήτων του. Να αναφέρετε πέντε (5) τυπικά και ειδικά προσόντα που πρέπει να έχει ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοτικότερη εκτέλεση του έργου.

(Μονάδες 15)

2.2 Για την επιτυχημένη λειτουργία του τμήματος Υποδοχής χρησιμοποιούνται διάφορα έντυπα. Να αναφέρετε:

α) Τρία (3) έντυπα κρατήσεων του τμήματος Υποδοχής

β) Δύο (2) έντυπα θυρωρείου του τμήματος Υποδοχής

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Τα τυπικά και ειδικά προσόντα που πρέπει να έχει ο προϊστάμενος Υποδοχής ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοτικότερη εκτέλεση του έργου είναι τα εξής:

- Θεωρητικές γνώσεις και σωστή επαγγελματική κατάρτιση σε όλες τις λειτουργίες της Υποδοχής.
- Ανάλογη επαγγελματική εμπειρία.
- Γνώση τουλάχιστον δύο ξένων γλωσσών.
- Οργανωτικές και διοικητικές ικανότητες.
- Αντίληψη και διορατικότητα.
- Ικανότητα εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Αντικειμενική κρίση και πνεύμα ομαδικής συνεργασίας.
- Ικανότητα διαπροσωπικών και δημοσίων σχέσεων.
- Ευχάριστο και παράλληλα επιβλητικό παρουσιαστικό.

2.2

α) Τα έντυπα κρατήσεων του τμήματος Υποδοχής είναι το δελτίο κράτησης δωματίων, το πλάνο κρατήσεων, το βιβλίο κρατήσεων, η λίστα αναμενόμενων αφίξεων και το δελτίο προβλεπόμενης κίνησης.

β) Τα έντυπα θυρωρείου του τμήματος Υποδοχής είναι τι πρωτόκολλο αλληλογραφίας και η απόδειξη φύλαξης αποσκευών.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Στο τμήμα υποδοχής, επικεφαλής είναι ο προϊστάμενος υποδοχής ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εποπτεία του προσωπικού και την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας όλων των δραστηριοτήτων του. Να αναφέρετε πέντε (5) καθήκοντα του προϊσταμένου υποδοχής.

(Μονάδες 15)

2.2 Για την επιτυχημένη λειτουργία του τμήματος Υποδοχής χρησιμοποιούνται διάφορα έντυπα. Να αναφέρετε:

α) Δύο (2) έντυπα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών του τμήματος Υποδοχής

β) Τρία (3) έντυπα Ταμείου του τμήματος Υποδοχής

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Τα καθήκοντα του προϊσταμένου Υποδοχής είναι τα εξής:

- Συμμετέχει στην επιλογή του προσωπικού Υποδοχής και αναλαμβάνει την εκπαίδευσή του.
- Καθοδηγεί και συντονίζει όλες τις δραστηριότητες του τμήματος.
- Κάνει καταμερισμό των εργασιών και ελέγχει την απόδοση κάθε υπαλλήλου.
- Ενημερώνεται για την κίνηση του ταμείου και ελέγχει σχολαστικά τη διαχείριση μετρητών, επιταγών και συναλλάγματος.
- Ελέγχει τα πιστωτικά όρια των πελατών, που πρέπει να είναι σύμφωνα με την πιστωτική πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση.
- Μεριμνά για την άμεση επίλυση των προβλημάτων πελατών και προσωπικού.
- Προγραμματίζει τα ωράρια εργασίας του προσωπικού Υποδοχής.
- Έχει καθημερινή επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα της μονάδας, φροντίζοντας για την αρμονική συνεργασία μαζί τους.
- Διατηρεί καλές σχέσεις με τα πρακτορεία, τα άλλα ξενοδοχεία και γενικά, με όλους τους συνεργάτες της μονάδας.
- Δίνει αναφορά των πεπραγμένων στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Υποστηρίζει με κάθε δυνατό τρόπο τους στόχους που καθορίζει η Διεύθυνση της επιχείρησης, όπως είναι η αύξηση της πληρότητας, η διατήρηση της καλής φήμης και του επιπέδου παροχής φιλοξενίας, η μείωση των παραπόνων πελατών κ.ά.

2.2

α) Τα έντυπα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών του τμήματος Υποδοχής είναι η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών, η συγκεντρωτική κατάσταση κίνησης πελατών και οι διαχωριστικές καταστάσεις τμημάτων.

β) Τα έντυπα Ταμείου του τμήματος Υποδοχής είναι η απόδειξη ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών (υποχρεωτικό), η απόδειξη αγοράς συναλλάγματος (υποχρεωτικό), το βιβλίο

συναλλάγματος (υποχρεωτικό), η απόδειξη φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων, το δελτίο τιμών συναλλάγματος και η ταμειακή κατάσταση.

ΘΕΜΑ 4^ο

Στις 30/09/2022 και ώρα 12.30μ.μ. ο Κος Αλεξίου Αλέξανδρος επικοινωνεί τηλεφωνικώς με το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε, προκειμένου να κάνει κράτηση ενός μονόκλινου δωματίου με πρωινό για τις 5/10/2022 και για 4 διανυκτερεύσεις. (Τιμή δωματίου 100€ και πρωινού 15€). Σας ζητάει να μεριμνήσετε για ένα ήσυχο δωμάτιο στην πίσω πλευρά του ξενοδοχείου, το οποίο έχει επισκεφτεί ξανά στο παρελθόν. Σας επισημαίνει ότι θα αφιχθεί μετά τις 5μ.μ. και θα εξοφλήσει ο ίδιος το λογαριασμό του κατά την αναχώρησή του. Το τηλέφωνό του είναι 2610-500200 και η διεύθυνσή του «Κύπρου 25, Λάρισα».

α) Σας ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο κράτησης του πελάτη.

NAME					
DATE OF ARRIVAL				TIME	
DATE OF DEPARTURE				TIME	
VIP/OLD CLIENT					
ROOM REQUIREMENTS					
TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					
RESERVATION MADE BY DATE TIME					
TEL			FAX		
SPECIAL REMARKS/OTHER SERVICES					
PAID BY					
CLERK'S SIGNATURE					

(Μονάδες 20)

β) Να αναφέρετε με ποιο κριτήριο θα αρχειοθετούσατε το δελτίο κράτησης.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

α)

NAME	ΑΛΕΞΙΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ						
DATE OF ARRIVAL	5/10/22				TIME	5:00 μ.μ	
DATE OF DEPARTURE	9/10/22				TIME		
VIP/OLD CLIENT	Παλαιός πελάτης						
ROOM REQUIREMENTS							
TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS		
SINGLE		1	BB	115€/διανυκτ.	ήσυχο δωμάτιο		
DOUBLE							
TWIN							
TRIPLE							
SUITE							
RESERVATION MADE BY	ΑΛΕΞΙΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ			DATE	30/9/22	TIME	12:30
TEL	2610-500200			FAX			
SPECIAL REMARKS/OTHER SERVICES	ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ						
PAID BY	ΑΛΕΞΙΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ						
CLERK'S SIGNATURE							

β) Η αρχειοθέτηση θα γίνει σύμφωνα με την ημερομηνία άφιξης.