

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ποια προσόντα πρέπει να διαθέτει το προσωπικό του τμήματος Υποδοχής;

(Μονάδες 15)

2.2 Να εξηγήσετε ποιος είναι ο ρόλος της Υποδοχής στις πωλήσεις του ξενοδοχείου.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Οι υπάλληλοι του τμήματος Υποδοχή οφείλουν να είναι άρτια εκπαιδευμένοι, να έχουν επαγγελματική συνείδηση, ικανότητα στην επικοινωνία και πλήρη γνώση των «αγαθών και υπηρεσιών που πωλούν» και να ανταποκρίνονται πάντα με ευγένεια και προθυμία στις απαιτήσεις των πελατών. Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού στον ξενοδοχειακό χώρο, η γνώση ξένων γλωσσών, η εμπειρία και η εξειδίκευση θεωρούνται προσόντα απαραίτητα για όλους τους υπαλλήλους Υποδοχής. Ιδιαίτερα προσεγμένη πρέπει, επίσης, να είναι η ενδυμασία τους και η εν γένει εμφάνισή τους. Σε πολλά ξενοδοχεία, μάλιστα, επιβάλλεται η χρήση στολής (διαφορετικής για κάθε κατηγορία υπαλλήλων), που όχι μόνο ολοκληρώνει αισθητικά την εικόνα του τμήματος, αλλά εκτιμάται από τους πελάτες ως δείγμα ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Να πούμε, τέλος, ότι οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να συμπεριφέρονται με ηρεμία και λεπτότητα μεταξύ τους και να επιδιώκουν την αρμονική συνεργασία προϊσταμένων και υφισταμένων. Πρέπει να είναι υπεύθυνοι, πειθαρχημένοι και ικανοί να αντιμετωπίζουν με ψυχραιμία και μεθοδικότητα τα έκτακτα περιστατικά, όπως διακοπές ηλεκτροδότησης, πυρκαγιά, ατυχήματα κτλ, να προσέρχονται έγκαιρα στην εργασία τους και να εκτελούν τα καθήκοντά τους με ζήλο και αφοσίωση.

2.2 Ο ρόλος της Υποδοχής στις πωλήσεις της επιχείρησης είναι ουσιαστικός. Τα έσοδα από τη σωστή διαχείριση των δωματίων ξεπερνούν το 50% των συνολικών εσόδων ενός ξενοδοχείου και το ποσοστό μικτού κέρδους είναι υψηλό. Παράλληλα η Υποδοχή καλείται να συμβάλλει στην προώθηση των πωλήσεων των υπηρεσιών και ανέσεων που διαθέτουν και τα υπόλοιπα τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης. Για παράδειγμα, ενθαρρύνει τους πελάτες να επιλέγουν υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου, όπως δείπνο στο εστιατόριο ή αγορές από καταστήματα εντός της επιχείρησης. Στη συνέχεια καταγράφει τις εντυπώσεις τους και έτσι έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει σημαντικές πληροφορίες, αναγκαίες για την προετοιμασία μιας αποτελεσματικής στρατηγικής πώλησης των προϊόντων.

ΘΕΜΑ 4^ο

Στις 23 Μαρτίου 2022 έγινε μία κράτηση με ειδικό έντυπο voucher από το τουριστικό γραφείο ΙΟΛΗ με τα παρακάτω στοιχεία:

- Όνομα πελάτη: Αναστασίου Ιωάννης
 - Ξενοδοχείο Άστρον, διεύθυνση: Σωκράτους 10, Αθήνα, τηλέφωνο: 210 2568421
 - Ημερομηνία άφιξης πελάτη στο ξενοδοχείο Άστρον είναι η 25η Ιουνίου
 - Στοιχεία κράτησης: Δωμάτιο δίκλινο, 2 άτομα, με ημιδιατροφή, 5 διανυκτερεύσεις, πληρωτέο συνολικό ποσό 500€
 - Τουριστικό γραφείο Ιόλη, στην Αθήνα
 - Το δωμάτιο έχει πληρωθεί από τον πελάτη στο τουριστικό γραφείο
 - Ημερομηνία έκδοσης του voucher είναι η 23 Μαρτίου
- Σας ζητείτε να συμπληρώσετε ανάλογα το ειδικό έντυπο voucher

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ		ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER	No 1235
ΠΡΟΣ: ΤΟ:			
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ADDRESS:		ΤΗΛ: PHONE:	
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES:		ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: NAME OF CLIENT:	
		ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER. SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT.	
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ: AMOUNT:		Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY:	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS:	ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ «Τουριστικό Γραφείο ΙΟΛΗ»		ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER	No 1235
ΠΡΟΣ: Ξενοδοχείο Άστρον ΤΟ:			
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Σωκράτους 10, Αθήνα ADDRESS:		ΤΗΛ: 210 2568421 PHONE:	
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES:		ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: Αναστασίου Ιωάννης NAME OF CLIENT:	
ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗ 2 ΑΤΟΜΩΝ ΣΕ ΔΙΚΛΙΝΟ		ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER. SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT.	
ΔΩΜΑΤΙΟ ΜΕ ΗΜΙΔΙΑΤΡΟΦΗ ΓΙΑ			
5 ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ			
ΑΦΙΞΗ ΣΤΙΣ 25 ΙΟΥΝΙΟΥ			
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ: ΠΕΝΤΑΚΟΣΙΑ (500) ΕΥΡΩ AMOUNT:		Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY: «Τουριστικό Γραφείο ΙΟΛΗ»	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS:	ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE 23/03/2022

ΘΕΜΑ 4^ο

Για τον μήνα Οκτώβριο του 2022 έχουν γίνει οι εξής κρατήσεις:

Δωμάτιο 101:

- Χρηστάκης Ιωάννης, 2 άτομα, 01/10/22 - 07/10/22
- Παπαπέτρου Μιχαήλ, 2 άτομα, 09/10/22 - 14/10/22
- Ιωάννου Πέτρος, 2 άτομα, 14/10/22 - 18/10/22
- Χατζής Αθανάσιος, 2 άτομα, 18/10/22 - 20/10/22

Δωμάτιο 102:

- Παπαδόπουλος Νικόλαος, 2 άτομα, 01/10/22 - 05/10/22
- Χατζηγιάννης Παύλος, 2 άτομα, 13/10/22 - 18/10/22

Δωμάτιο 103:

- Παναγής Απόστολος, 4 άτομα, 05/10/22 - 12/10/22

Δωμάτιο 104:

- Αστερίου Γεώργιος, 1 άτομο, 01/10/22 - 09/10/22
- Αργυρίου Βασίλειος, 1 άτομο, 12/10/22 - 20/10/22

Δωμάτιο 105:

- Ιωάννου Κωνσταντίνος, 3 άτομα, 08/10/22 - 14/10/22
- Καράς Αντώνιος, 3 άτομα, 14/10/22 - 19/10/22

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων για τον μήνα αυτό.

Χειρόγραφο Πλάνο Κρατήσεων																					
Μήνας..... Έτος.....																					
Αριθ. δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
101 XX																					
102 XX																					
103 XXX																					
104 X																					
105 XXX																					

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

Χειρόγραφο Πλάνο Κρατήσεων																							
Μήνας: Οκτώβριος Έτος: 2022																							
Αριθ. δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	...		
101 XX	ΧΡΗΣΤΑΚΗΣ ΙΩΑΝ. 2								ΠΑΠΑΠΕΤΡΟΥ ΜΙΧ. 2							ΙΩΑΝΝΟΥ ΠΕΤ. 2			ΧΑΤΖΗΣ ΑΘ. 2				
102 XX	ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚ. 2												ΧΑΤΖΗΓΙΑΝΝΗΣ ΠΑΥΛ. 2										
103 XXXX					ΠΑΝΑΓΗΣ ΑΠ. 4																		
104 X	ΑΣΤΕΡΙΟΥ ΓΕΩΡ. 1												ΑΡΓΥΡΙΟΥ ΒΑΣ. 1										
105 XXX								ΙΩΑΝΝΟΥ ΚΩΝ. 3						ΚΑΡΑΣ ΑΝΤ. 3									

ΘΕΜΑ 4^ο

Στις 25/10/2022 αναμένεται να πραγματοποιηθούν οι παρακάτω αφίξεις:

- Γρηγοριάδης Νικόλαος, 2 άτομα, 1 δίκλινο, αναχώρηση 30/10/22.
- Παπαμήχος Βασίλειος, 1 άτομο, 1 μονόκλινο, αναχώρηση 29/10/22.
- Φραγκάκης Δημήτριος, 6 άτομα, πρακτορείο Travel, 3 δίκλινα, αναχώρηση 02/11/22.
- Γιαννόπουλος Κωνσταντίνος, 3 άτομα, πρακτορείο Travel, 1 τρίκλινο, αναχώρηση 29/10/22.
- Παπακώστας Αντώνιος, 2 άτομα, 2 μονόκλινα, αναχώρηση 27/10/22.
- Χειμωνάς Ελευθέριος, 1 άτομο, 1 μονόκλινο, αναχώρηση 28/10/22.
- Smith Alan, 2 άτομα, πρακτορείο Travel, 1 σουίτα, αναχώρηση 04/11/22.
- Robinson Andy, 4 άτομα, πρακτορείο Plotin, 1 τρίκλινο και 1 μονόκλινο, αναχώρηση 03/11/22.

Σας ζητείται να συντάξετε την λίστα αναμενόμενων αφίξεων.

Λίστα Αναμενόμενων Αφίξεων

ΑΦΙΞΕΙΣ ΤΗΣ / /2022

ΑΤΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ΜΟΝΟ	ΔΙΚΛ	ΤΡΙΚ	ΣΟΥΙΤΑ	ΗΜΕΡ. ΑΝΑΧ.
	ΣΥΝΟΛΑ						

(Μονάδες25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**Λίστα Αναμενόμενων Αφίξεων****ΑΦΙΞΕΙΣ ΤΗΣ 25/10/2022**

ΑΤΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ΜΟΝΟ	ΔΙΚΛ	ΤΡΙΚ	ΣΟΥΙΤΑ	ΗΜΕΡ. ΑΝΑΧ.
2	Γρηγοριάδης Νικόλαος			1			30/10/22
1	Παπαμίχος Βασίλειος		1				29/10/22
6	Φράγκάκης Δημήτριος	Travel		3			02/11/22
3	Γιαννόπουλος Κωνσταντίνος	Travel			1		29/10/22
2	Παπακώστας Αντώνιος		2				27/10/22
1	Χειμωνάς Ελευθέριος		1				28/10/22
2	Smith Alan	Travel				1	04/11/22
4	Robinson Andy	Plotin	1		1		03/11/22
21	ΣΥΝΟΛΑ		5	4	2	1	

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 4^ο

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

«Το Hotel ACROPOL βρίσκεται στην καρδιά της Αθήνας, λίγα μόλις βήματα από τα πολυσύχναστα μπαρ και τα εστιατόρια στο Κουκάκι. Προσφέρει δωμάτια με μοντέρνα διακόσμηση και δωρεάν WiFi. Στον 5ο όροφο του καταλύματος υπάρχει σνακ μπαρ με θέα στην Ακρόπολη και στην πόλη της Αθήνας.

Τα δωμάτια του Hotel ACROPOL περιλαμβάνουν ηχομόνωση, παρκέ δάπεδο, απαλά χρώματα, επιφάνεια εργασίας, ψυγείο, βραστήρα και τηλεόραση επίπεδης οθόνης. Όλα διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο με στεγνωτήρα μαλλιών και δωρεάν προϊόντα περιποίησης και καφετιέρα εσπρέσο με δωρεάν κάψουλες. Σε ορισμένες μονάδες υπάρχει μπαλκόνι με θέα στο Εθνικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης και σε τμήμα της πόλης. Κάθε σουίτα είναι εξοπλισμένη με κεραμικές εστίες και μαγειρικά σκεύη.

Στο ισόγειο του καταλύματος σερβίρεται καθημερινά μπουφές πρωινού. Το προσωπικό της 24ωρης ρεσεψιόν μπορεί να σας δώσει χρήσιμες πληροφορίες για την περιοχή.

Το Hotel ACROPOL απέχει 800μ. από το Νέο Μουσείο της Ακρόπολης, ενώ ο σταθμός Συγγρού-Φιξ του μετρό είναι εύκολα προσβάσιμος με τα πόδια. Το πλησιέστερο αεροδρόμιο είναι το Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος, σε απόσταση 37χλμ. από το κατάλυμα».

4.1 Να δώσετε τον ορισμό του ξενοδοχειακού προϊόντος.

(Μονάδες 5)

4.2 Να χαρακτηρίσετε το ξενοδοχείο ACROPOL ανάλογα με τόπο εγκατάστασης του.

(Μονάδες 5)

4.3 Να αναφέρετε ποια είναι τα πλεονεκτήματα που διακρίνετε, μέσα από το κείμενο, για την τοποθεσία εγκατάστασης του ξενοδοχείου ACROPOL.

(Μονάδες 10)

4.4 Το ξενοδοχείο ACROPOL 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 Το ξενοδοχείο ACROPOL είναι αστικό ξενοδοχείο

4.3 Τα πλεονεκτήματα της τοποθεσίας εγκατάστασης του ACROPOL είναι:

- α)** Αρχαιότητες, μνημεία και μουσεία σε κοντινή απόσταση
- β)** Εύκολη πρόσβαση σε λιμάνι και αεροδρόμιο
- γ)** Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής

4.4 Το ξενοδοχείο ACROPOL αποτελεί ξενοδοχείο σύνθετης εκμετάλλευσης αφού προσφέρει ύπνο και φαγητό.

ΘΕΜΑ 4^ο

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

«Το Faliraki Hotel βρίσκεται στην παραλία Φαληρακίου Ρόδου και προσφέρει ιδιωτική παραλία, πισίνα γλυκού νερού, δωρεάν ξαπλώστρες, ομπρέλες και πετσέτες για την πισίνα και τη θάλασσα. Σε όλους τους χώρους παρέχεται δωρεάν Wi-Fi.

Το κεντρικό εστιατόριο σερβίρει ελληνική και διεθνή κουζίνα σε μπουφέ. Στις εγκαταστάσεις θα βρείτε ταβέρνα-σνακ μπαρ που σερβίρει ψητά και ποτά, κεντρικό μπαρ και μπαρ δίπλα στην πισίνα. Διατίθενται επίσης παιδικό μενού και παιδικά καρεκλάκια.

Στο Faliraki Hotel μπορείτε παίξετε τένις, μπάσκετ ή βόλεϊ στην παραλία. Υπάρχουν εγκαταστάσεις για θαλάσσια σπορ, ενώ η ψυχαγωγική ομάδα του καταλύματος οργανώνει βραδιές με ζωντανή μουσική και καθημερινές παραστάσεις. Οι μικροί επισκέπτες μπορούν να διασκεδάσουν στην παιδική πισίνα με τις νεροτσουλήθρες, την παιδική χαρά και το παιδικό κλαμπ.

Το Faliraki Hotel λειτουργεί ετησίως από αρχές Απριλίου έως τέλος Οκτωβρίου. Η πόλη της Ρόδου είναι προσβάσιμη σε 15 λεπτά με το αυτοκίνητο, ενώ η όμορφη Λίνδος βρίσκεται σε απόσταση 35 χιλιομέτρων».

4.1 Να δώσετε τον ορισμό του ξενοδοχειακού προϊόντος.

(Μονάδες 5)

4.2 Να χαρακτηρίσετε το ξενοδοχείο Faliraki Hotel ανάλογα με

α) το χρόνο λειτουργίας

β) τόπο εγκατάστασης του.

(Μονάδες 10)

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

(Μονάδες 5)

4.4 Το ξενοδοχείο Faliraki 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 α) Είναι ξενοδοχείο εποχιακής λειτουργίας

β) Είναι παραθεριστικό ξενοδοχείο

4.3 Τα πλεονεκτήματα της τοποθεσίας εγκατάστασης του Faliraki Hotel είναι:

α) Φυσικό κάλλος της περιοχής (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 Faliraki Hotel αποτελεί ξενοδοχείο πολυσύνθετης εκμετάλλευσης αφού πέρα από τα κύριες υπηρεσίες προσφέρει και επικουρικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από ύπνο και φαγητό, περιλαμβάνονται εγκαταστάσεις για τένις, μπάσκετ, βόλεϊ, θαλάσσια σπορ αλλά και ψυχαγωγικές δραστηριότητες όπως ζωντανή μουσική και παραστάσεις.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ανεξάρτητα από το μέγεθος του ξενοδοχείου, το προσωπικό που διεκπεραιώνει τις κρατήσεις έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες. Να αναφέρετε πέντε από τις αρμοδιότητες αυτές.

(Μονάδες 15)

2.2 Εγγυημένες κρατήσεις είναι εκείνες που ο πελάτης δέχεται να εγγυηθεί την πληρωμή του δωματίου ακόμα και στην περίπτωση που δεν το χρησιμοποιήσει. Από τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων να αναπτύξετε τα παρακάτω:

α) προπληρωμένη κράτηση

β) κράτηση με προκαταβολή

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ανεξάρτητα από το μέγεθος του ξενοδοχείου, το προσωπικό που διεκπεραιώνει τις κρατήσεις έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Λειτουργεί ως αντιπρόσωπος πωλήσεων του ξενοδοχείου.
- Επικοινωνεί με τους πελάτες, τους πράκτορες και άλλους φορείς, για θέματα κρατήσεων (μέσω τηλεφώνου, φαξ, αλληλογραφίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κτλ).
- Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων.
- Προνοεί για τα επιπλέον αιτήματα των πελατών (τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ή ανάγκες τους).
- Ετοιμάζει επιστολές επιβεβαίωσης των κρατήσεων.
- Δημιουργεί αρχεία και εκδίδει δελτία κρατήσεων (χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα).
- Ενημερώνει καθημερινά την Υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις των πελατών, τις μεταβολές και τις ακυρώσεις κρατήσεων, εκδίδοντας αντίστοιχες καταστάσεις.
- Εκδίδει ενημερωτικές αναφορές, όπως κατάσταση μη επικυρωμένων κρατήσεων, προβλέψεις διαθεσιμότητας δωματίων κ.ά.

2.2

α) *Προπληρωμένη κράτηση*: χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία καταβάλλεται όλο το χρηματικό ποσό πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Αυτή είναι η πιο επιθυμητή περίπτωση κράτησης από την πλευρά του ξενοδοχείου.

β) Κράτηση με προκαταβολή: χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία προκαταβάλλεται μέρος του χρηματικού ποσού πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Συνήθως, το ύψος της προκαταβολής είναι ίσο με την αξία μιας διανυκτέρευσης. Δεν αποκλείεται, όμως, να είναι και μεγαλύτερο (ιδιαίτερα, αν η παραμονή στο ξενοδοχείο θα είναι για αρκετό διάστημα). Αν δεν εμφανιστεί στο ξενοδοχείο ένας πελάτης που έχει κάνει κράτηση με προκαταβολή, τότε αυτό δικαιούται να παρακρατήσει το ποσό και να ακυρώσει την κράτηση. Το ύψος της προκαταβολής που ζητείται από το ξενοδοχείο, κυμαίνεται σε ποσοστά της τάξης του 25% έως και του 50% του

συνόλου του λογαριασμού. Κυρίως τηρείται το νόμιμο όριο του 25% του συνολικού ύψους του αναμενόμενου “Budget account”, δηλαδή ύψους του λογαριασμού.

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Γεωργίου Γεώργιος του Δημητρίου, επιχειρηματίας, αφικνείται στο ξενοδοχείο στις 5/01/2023 μετά από προσωπική κράτηση για ένα μονόκλινο δωμάτιο με πρωινό και θέα στο πάρκο. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 80 ευρώ/ημέρα και η τιμή του πρωινού στα 15 ευρώ/ημέρα. Θα αναχωρήσει στις 8/01/2023 και θα πληρώσει με πιστωτική κάρτα (ALPHA BANK 2222222-3). Θα του διατεθεί το δωμάτιο 501.

Στοιχεία ταυτότητας:

Ημερομηνία γέννησης: 01/01/1970

Αριθμός ταυτότητας: AT 999999

Διεύθυνση κατοικίας: Κούμα 55, Λάρισα

Ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο άφιξης (registration card).

REGISTRATION CARD				
ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME				
ΟΝΟΜΑ NAME		ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME		
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH		ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION		ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD		
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.		
ΠΟΛΗ/CITY				
ΧΩΡΑ/COUNTRY				
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως.		The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers.		
Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου.		I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:				
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

REGISTRATION CARD				
ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME		ΓΕΩΡΓΙΟΥ		
ΟΝΟΜΑ NAME	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH	01/01/1970	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD	ALPHA BANK 2222222-3	
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREETΚΟΥΜΑ 55, ΛΑΡΙΣΑ..... ΠΟΛΗ/CITYΕΛΛΑΔΑ..... ΧΩΡΑ/COUNTRY		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. AT 999999		
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως.		The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers.		
Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την08/01/2023..... στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου.		I agree to release my accommodation08/01/2023... at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:		ΓΕΩΡΓΙΟΥ		
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
501	1	BB	05/01/23	08/01/23
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK
95 ευρώ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ			A.ΑΛΕΞΙΟΥ