

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Να περιγράψετε τα λειτουργικά τμήματα που παράγουν έσοδα πουλώντας αγαθά και υπηρεσίες σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

(Μονάδες 10)

2.2 Να περιγράψετε τους κλάδους υποστήριξης σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, που εξυπηρετούν την εμπορική δραστηριότητα των λειτουργικών τμημάτων, χωρίς όμως να δημιουργούν απευθείας έσοδα.

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τα τμήματα του ξενοδοχείου που παράγουν έσοδα πουλώντας αγαθά και υπηρεσίες ονομάζονται τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης και είναι οι εξής:

Ο κλάδος υπνοδωματίων, που καλύπτει την ανάγκη των πελατών για ύπνο σε άνετα και καθαρά δωμάτια και δημιουργεί τα περισσότερα έσοδα σε σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα. Τον κλάδο αυτό συνθέτουν το τμήμα Υποδοχής (frontoffice), το οποίο διαχειρίζεται τα δωμάτια, και το τμήμα Ορόφων (housekeeping), το οποίο αναλαμβάνει την καθαριότητα αυτών.

Ο κλάδος επισιτιστικών τμημάτων, που καλύπτει την ανάγκη για φαγητό και ποτό και περιλαμβάνει εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ και κέντρα διασκέδασης.

Άλλοι κλάδοι, που περιλαμβάνουν καταστήματα πώλησης διαφόρων ειδών, καζίνο κτλ.

2.2 Για την αποτελεσματική λειτουργία των κλάδων εκμετάλλευσης είναι απαραίτητη και η λειτουργία των τμημάτων ή κλάδων υποστήριξης, οι οποίοι εξυπηρετούν την εμπορική δραστηριότητα των πρώτων, χωρίς, όμως, να δημιουργούν απευθείας έσοδα. Αυτοί είναι:

Η Διεύθυνση, που οργανώνει, συντονίζει, διοικεί και ελέγχει όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

Οι κλάδοι πωλήσεων, διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων, που σκοπό έχουν την έρευνα αγοράς και την προσέλκυση πελατών.

Οι κλάδοι συντήρησης και ασφαλείας, που έχουν ως αντικείμενο τη σωστή λειτουργία των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και τη φρούρηση της επιχείρησης.

Ο οικονομικός κλάδος, που περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες του λογιστηρίου, όπως πληρωμές, εισπράξεις, συγκέντρωση οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης κτλ.

Ο κλάδος ψυχαγωγίας και άθλησης, που πολλές φορές μπορεί να δημιουργεί έσοδα και να εντάσσεται έτσι στους κλάδους εκμετάλλευσης.

Άλλοι κλάδοι, όπως διαχείρισης και εσωτερικών ελέγχων, προμηθειών, κτλ.

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Αντώνιος Ξένος του Δημητρίου, πανεπιστημιακός καθηγητής, αφικνείται στο ξενοδοχείο, με τη σύζυγό του, στις 10/01/2023 μετά από κράτηση που έγινε μέσω του πρακτορείου TRAVEL (αρ. voucher 1245), για ένα δίκλινο δωμάτιο με πλήρη διατροφή. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 120 ευρώ/ημέρα και η τιμή για τα γεύματα ορίστηκε στα 30 ευρώ ημερησίως για το κάθε άτομο. Θα αναχωρήσει στις 13/01/2023 και η εξόφληση θα γίνει από το τουριστικό γραφείο TRAVEL. Θα του διατεθεί το δωμάτιο 705.

Στοιχεία ταυτότητας:

Ημερομηνία γέννησης: 02/03/1975, Αριθμός ταυτότητας: AT 987654

Διεύθυνση κατοικίας: Τσιμισκή 25, Θεσσαλονίκη

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 ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.		
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		ΞΕΝΟΣ		
ΟΝΟΜΑ NAME		ΑΝΤΩΝΙΟΣ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME	
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH		02/03/1975	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION		ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD	
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.		
ΟΔΟΣ/STREET ...ΤΣΙΜΙΣΚΗ 25, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ....		AT 987654		
ΠΟΛΗ/CITYΕΛΛΑΔΑ.....				
ΧΩΡΑ/COUNTRY				
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαφή 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 .13/01/2023 στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου.		I agree to release my accommodation13/01/2023 at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:		ΞΕΝΟΣ Α.		
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
705	2	F.B.	10/01/23	13/01/23
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK
180 ΕΥΡΩ	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ TRAVEL	TRAVEL	VOUCHER No 1245	Δ.ΔΗΜΟΥ

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Μάρκου Γεώργιος του Δημητρίου, επιχειρηματίας, αφικνείται στο ξενοδοχείο με τη σύζυγό του στις 6/01/2023 μετά από προσωπική κράτηση για ένα δίκλινο δωμάτιο Η.Β. δύο (2) διανυκτερεύσεων. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 120 ευρώ/ημέρα. Η πληρωμή θα γίνει με πιστωτική κάρτα (ALPHA BANK 2345676-3) και θα του διατεθεί το δωμάτιο 610.

Στοιχεία ταυτότητας πελάτη: Ημερομηνία γέννησης: 01/02/1975, Αριθμός ταυτότητας: ΑΤ 234560, Διεύθυνση κατοικίας: Ασκληπιού 38, Λάρισα

Ο τιμοκατάλογος του ξενοδοχείου περιέχει τα παρακάτω:

Παραδοσιακό πρωινό: 15 ευρώ/άτομο

Γεύμα (μεσημεριανό ή δείπνο): 20 ευρώ/άτομο

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 ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.		
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		ΜΑΡΚΟΥ		
ΟΝΟΜΑ NAME	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH	01/02/1975	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD	ALPHA BANK 2345676-3	
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ...ΑΣΚΛΗΠΙΟΥ 38, ΛΑΡΙΣΑ..... ΠΟΛΗ/CITYΕΛΛΑΔΑ..... ΧΩΡΑ/COUNTRY		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. AT 234560		
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 08/01/2023 στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου.		I agree to release my accommodation ...08/01/2023..... at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:		ΜΑΡΚΟΥ Γ.		
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
610	2	H.B.	06/01/23	08/01/23
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK
190 ΕΥΡΩ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ			Δ.Δ.

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Αναστασίου Αναστάσιος του Δημητρίου, δικηγόρος, αφικνείται στο ξενοδοχείο, με τη σύζυγό του, στις 12/01/2023 μετά από κράτηση που έγινε μέσω του πρακτορείου TRAVEL (αρ. voucher 3555), για ένα δίκλινο δωμάτιο F.B. τεσσάρων (4) διανυκτερεύσεων. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 150 ευρώ/ημέρα και η εξόφληση θα γίνει από το τουριστικό γραφείο TRAVEL. Θα του διατεθεί το δωμάτιο 340.

Στοιχεία ταυτότητας: Ημερομηνία γέννησης: 03/03/1972, Αριθμός ταυτότητας: AT 984566, Διεύθυνση κατοικίας: Μακεδονομάχων 38, Κοζάνη

Ο τιμοκατάλογος του ξενοδοχείου περιέχει τα παρακάτω:

Παραδοσιακό πρωινό: 10 ευρώ/άτομο

Γεύμα (μεσημεριανό ή δείπνο): 15 ευρώ/άτομο

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		ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ		
ΟΝΟΜΑ NAME	ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH	03/03/1972	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION	ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD		
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ...ΜΑΚΕΔΟΝΟΜΑΧΩΝ 38; ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ/CITYΕΛΛΑΔΑ..... ΧΩΡΑ/COUNTRY		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. AT 984566		
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 16/01/2023 στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου.		I agree to release my accommodation16/01/2023..... at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:		ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ Α.		
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. 340	ΑΤΟΜΑ PERSONS 2	ΣΥΜΦ. ARRANG. F.B.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE 12/01/23	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE 16/01/23
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY 230 ΕΥΡΩ	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ TRAVEL	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY TRAVEL	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS VOUCHER No 3555	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK Δ.Δ.