

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**ΕΝΙΑΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ  
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**

**20 23 - 20 24**

**Α' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ**

**ΣΕΙΡΑ Α'**

**ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 15 Μαΐου 2024**

**ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ  
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm101**

**ΛΥΣΕΙΣ**

**Μέρος Α': Αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 4 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.**

Να υπογραμμίσετε Σωστό ή Λάθος στις πιο κάτω προτάσεις αναλόγως αν είναι ορθές ή λανθασμένες:

1. α) Η «Φιλοξενία» ορίζεται ως η υποδοχή, η φροντίδα και η ψυχαγωγία των πελατών, των επισκεπτών ή των ξένων και έχει κύριο στόχο να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι, χαλαροί και να διασκεδάζουν.

**Σωστό ή Λάθος**

β) Τα οργανωμένα διαμερίσματα κατατάσσονται και διακρίνονται ανάλογα με πόσα αστέρια κατέχουν.

**Σωστό ή Λάθος**

2. α) Τα τμήματα πρώτης γραμμής (front of house) έχουν ελάχιστη αλληλεπίδραση με τους πελάτες.

**Σωστό ή Λάθος**

β) Η θέση εργασίας του αρχισερβιτόρου βρίσκεται στην τέταρτη βαθμίδα / επίπεδο σύμφωνα με την ιεραρχία ενός ξενοδοχείου.

**Σωστό ή Λάθος**

**Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση από τις πιο κάτω προτάσεις:**

3. Τα ξενοδοχεία τα οποία βρίσκονται κοντά σε αεροδρόμια, μαρίνες και σιδηροδρομικούς σταθμούς λέγονται

α) Αστικά ξενοδοχεία.

**β) Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών κέντρων.**

γ) Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών.

δ) Παραδοσιακά καταλύματα.

4. Πώς ονομάζεται το διάγραμμα στο οποίο απεικονίζεται η δομή της οργάνωσης του προσωπικού ενός ξενοδοχείου.

α) Ωρολόγιο πρόγραμμα.

**β) Οργανόγραμμα.**

γ) Μνημόνιο.

δ) Πρωτόκολλο.

5. Ένας από τους βασικούς σκοπούς του τμήματος Μάρκετινγκ και Πωλήσεων είναι:

α) Η μισθοδοσία του προσωπικού.

β) Η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση νέων και υφιστάμενων υπαλλήλων.

**γ) Η έρευνα αγοράς για εντοπισμό και προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών σε νέους πελάτες.**

δ) Οι στατιστικές έρευνες και η αξιολόγηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

6. Να αντιστοιχήσετε τους όρους διαμονής (**Στήλη Α'**) με την ανάλογη περιγραφή (**Στήλη Β'**).

Στήλη Α'		Στήλη Β'	
Όροι Διαμονής		Περιγραφή	
1	Ημιδιατροφή.	α	Πρόγευμα και δύο γεύματα.
2	All inclusive.	β	Διαμονή και πρόγευμα.
3	Πλήρης διατροφή .	γ	Πρόγευμα και ένα γεύμα.
4	Διαμονή μόνο.	δ	Πρόγευμα, δύο γεύματα, σνάκ και ποτά.
		ε	Κανένα γεύμα.

1	2	3	4
<b>γ</b>	<b>δ</b>	<b>α</b>	<b>ε</b>

7. Να σημειώσετε με  $\checkmark$  τις δύο (2) κατηγορίες ταξιδιωτών που δεν συμπεριλαμβάνονται στις τουριστικές στατιστικές ενός κράτους. (Αν σημειώσετε περισσότερα από δύο (2)  $\checkmark$  η απάντηση θεωρείται λανθασμένη).

α	Πληρώματα πλοίου.	
β	Πρόσφυγες.	$\checkmark$
γ	Διπλωμάτες.	$\checkmark$
δ	Επιβάτες κρουαζιερόπλοιου.	

Να γράψετε στις πιο κάτω περιπτώσεις την κατηγορία ταξιδιωτών στην οποία ανήκει ο κόσμος που ταξιδεύει (Τουρίστες ή Εκδρομείς):

8. α) Οι νικητές του Παγκύπριου διαγωνισμού μαγειρικής θα εκπροσωπήσουν την Κύπρο στον Ευρωπαϊκό διαγωνισμό που θα διεξαχθεί στην Αθήνα στις 25-29 Σεπτεμβρίου.

Απάντηση \_\_\_\_\_ (Τουρίστες)

β) Οι πιο πάνω νικητές θα πραγματοποιήσουν μια επίσκεψη στην Ακρόπολη πριν την αναχώρησή τους στις 29 Σεπτεμβρίου.

Απάντηση \_\_\_\_\_ (Εκδρομέας)

9. α) Λόγω μηχανικής βλάβης, η πτήση προς Λάρνακα έκανε αναγκαστική προσγείωση στην Κρήτη. Οι επιβάτες διανυκτέρευσαν το βράδυ σε ξενοδοχείο και αναχώρησαν την επόμενη μέρα.

Απάντηση \_\_\_\_\_ (Τουρίστες)

β) Το κρουαζιερόπλοιο έκανε στάση στο νησί της Τήνου για να προσκυνήσουν οι επιβάτες στο μοναστήρι της «Παναγίας της Τήνου». Στη συνέχεια αναχώρησε για τον επόμενο προορισμό.

Απάντηση \_\_\_\_\_ (Εκδρομέας)

10. Να συμπληρώσετε τα κενά με τις πιο κάτω λέξεις

Βιομηχανικής, Κοινωνικής, Τεχνολογίες, Φιλοξενίας, Ξενοδοχειακών, Διευθυντικών

Η λειτουργία των **ξενοδοχειακών** επιχειρήσεων έχει επηρεαστεί σημαντικά από την εξέλιξη του διαδικτύου, των τεχνολογιών της πληροφορικής και τηλεπικοινωνιακών τα τελευταία χρόνια. Οι νέες **τεχνολογίες** παρέχουν στο καταναλωτικό κοινό απεριόριστη πληροφόρηση, προσφέροντας στους ταξιδιώτες πλήρη εικόνα του προορισμού πριν πραγματοποιήσουν το ταξίδι. Τα μέσα **κοινωνικής** δικτύωσης διαδραματίζουν πλέον κρίσιμο ρόλο στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων **φιλοξενίας** και αποτελούν απαραίτητο εργαλείο για τη βιωσιμότητά τους.

11. Ένα μεγάλο ξενοδοχείο έχει πέντε (5) διοικητικά τμήματα. Ένα από αυτά είναι η Διεύθυνση Διαχείρισης Δωματίων. Να αναφέρετε τα υπόλοιπα τέσσερα (4).

**Απάντηση**

**Διεύθυνση επισιτιστικών / τροφίμων και ποτών**

**Διεύθυνση οικονομικών / λογιστήριο**

**Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού**

**Τμήμα Μάρκετινγκ και πωλήσεων**

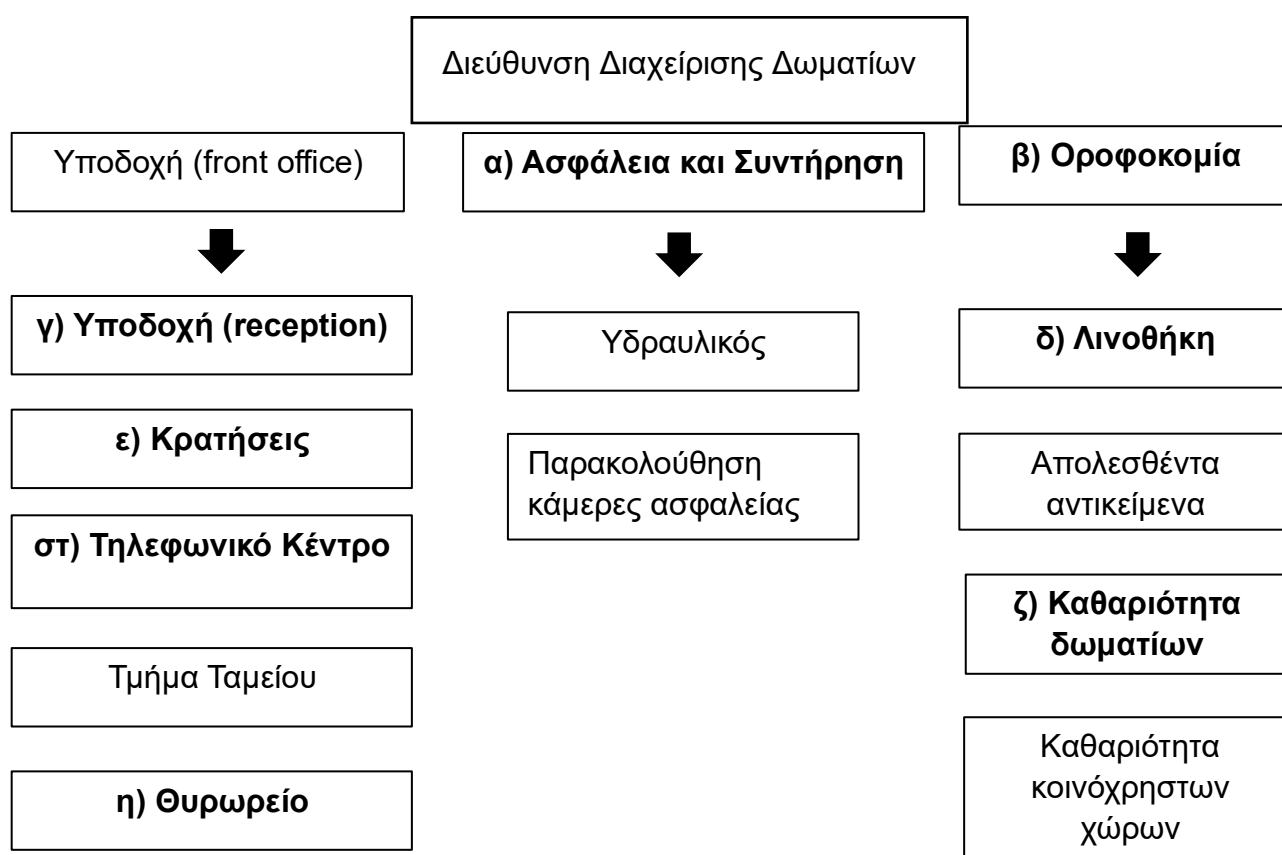
12. Να γράψετε τέσσερα (4) είδη μπάρ που συναντάμε σε ένα ξενοδοχείο.

**Απάντηση**

**pool bar, restaurant bar, main bar, beach bar, roof garden bar, dancing bar, mini bar.**

**ΜΕΡΟΣ Β΄:** Αποτελείται από 4 ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 8 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

13. Να συμπληρώσετε τα κενά στο πιο κάτω διάγραμμα της Διεύθυνσης Διαχείρισης Δωματίων με τα υποτμήματα που ανήκουν σε κάθε ένα από αυτά.



14. α) Το τουριστικό προϊόν περιλαμβάνει αγαθά και υπηρεσίες που δημιουργούν τη συνολική εμπειρία του τουρίστα. Να γράψετε τα τέσσερα (4) χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και να τα εξηγήσετε. **(μον. 4)**

**Απάντηση**

**- Άυλη φύση-** οι υπηρεσίες είναι αδύνατο να γίνουν αντιληπτές με την αφή ή τις ανθρώπινες αισθήσεις, με τον ίδιο τρόπο που γίνονται τα φυσικά αγαθά.

- Η αδιαιρετότητα- Αδυναμία διαχωρισμού της παραγωγής της υπηρεσίας από τον τόπο κατανάλωσής της, από τη συμμετοχή του καταναλωτή στην παραγωγή και των εμπειριών των υπολοίπων καταναλωτών που παρευρίσκονται στη διαδικασία της παραγωγής.

- Η ετερογένεια- Αδυναμία συστηματοποίησης της ποιότητας των εκροών μιας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών

- Η φθαρτότητα- Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν και η δυναμικότητά τους που δεν αξιοποιείται πρακτικά, χάνεται από την επιχείρηση

β) Η πραγματοποίηση ενός ταξιδιού μπορεί να επηρεαστεί από διάφορους παράγοντες, είτε από τη χώρα προέλευσης, είτε από τη χώρα υποδοχής. Να αναφέρεται τέσσερις (4) παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την απόφαση του ταξιδιώτη να ταξιδέψει.

**(μον. 4)**

### **Απάντηση**

**Προσωπικά εισοδήματα – οικονομική ευημερία**

**Δημόσιες αργίες και ετήσια πληρωμένη άδεια**

**Βελτίωση των μεταφορικών μέσων**

**Δημογραφικά στοιχεία του πληθυσμού**

**Προσβασιμότητα ενός προορισμού**

**Τιμές και προσφορά των τουριστικών καταλυμάτων**

**Πολιτιστικοί παράγοντες**

**Κυβερνητική πολιτική**

**15.** Να εξηγήσετε τις πιο κάτω ορολογίες.

α) Ξενοδοχεία με πελάτες μακράς διάρκειας.

---

---

β) Ξενώνες νεότητας.

---

---

γ) Ξενοδοχεία εποχιακής λειτουργίας.

---

---

δ) Ξενοδοχεία τύπου Μοτέλ.

---

---

ε) Τεχνικά αξιοθέατα.

---

---

στ) Εγχώριος τουρισμός.

---

---

ζ) Τμήματα υποστήριξης (back of house).

---

---

η) Τμηματοποίηση.

---

---

### **Απάντηση**

-Ξενοδοχεία με πελάτες μακράς διάρκειας – βρίσκονται σε πόλεις και φιλοξενούν φοιτητές, μετανάστες και ενοικιάζουν τα δωμάτια με την εβδομάδα ή το μήνα.

-Ξενώνες νεότητας – είναι φτηνά τουριστικά καταλύματα και απευθύνονται κυρίως σε νέους φοιτητές.

-Ξενοδοχεία εποχιακής λειτουργίας – λειτουργούν μόνο κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου (συνήθως καλοκαιρινούς μήνες Απρίλη με Οκτώβριο)  
-Ξενοδοχεία τύπου Μοτέλ – Βρίσκονται επί οδικών αρτηριών μεγάλης κυκλοφορίας και κατατάσσονται σε κατηγορίες 3-4 αστέρων

-Τεχνικά αξιοθέατα – είναι τα αξιοθέατα τα οποία έχει φτιάξει ο άνθρωπος με την πάροδο του χρόνου όπως αρχαιολογικοί χώροι, ιστορικά μνημεία κτλ.

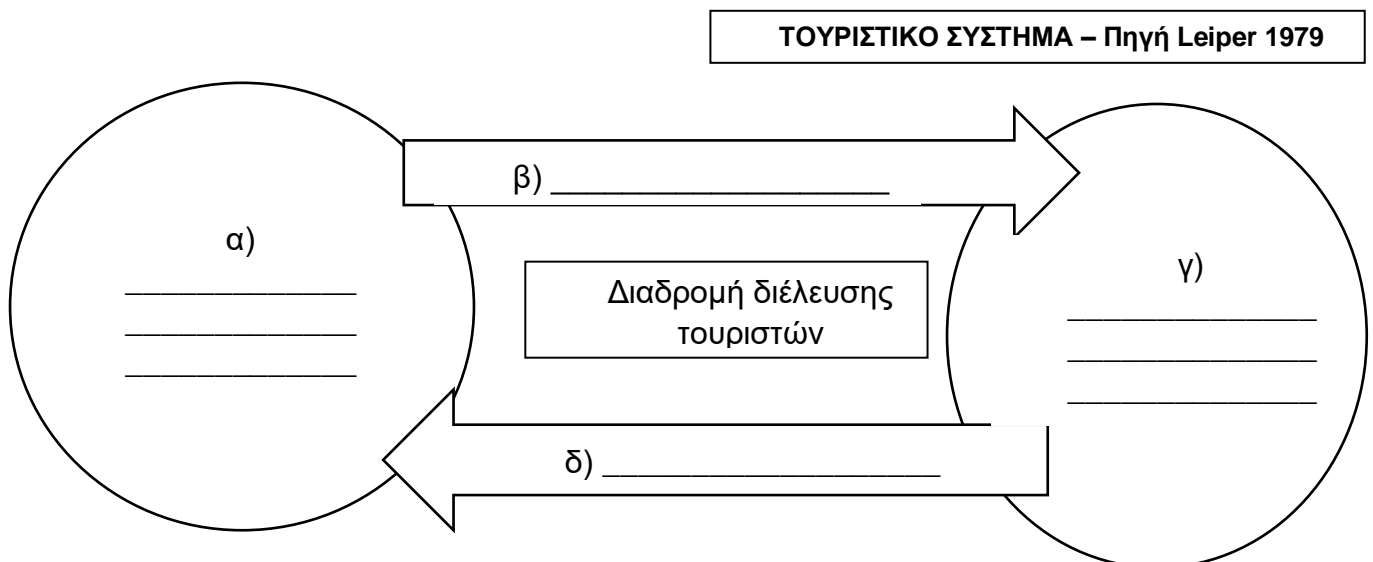
-Εγχώριος τουρισμός – είναι ο τουρισμός που γίνεται εντός της χώρας της μόνιμης διαμονής του τουρίστα.

- Τμήματα υποστήριξης – τα τμήματα του ξενοδοχείου τα οποία έχουν ελάχιστη ή και καθόλου αλληλεπίδραση με τους πελάτες.

- Τμηματοποίηση – ομάδα ανθρώπων οι οποίοι εκτελούν εργασίες όμοιες μεταξύ τους και τοποθετούνται υπό την εποπτεία διοικητικών στελεχών.

16. Το πιο κάτω σχεδιάγραμμα απεικονίζει το «Τουριστικό σύστημα» του Leiper (1979), το οποίο δημιουργήθηκε στην προσπάθεια καλύτερου προσδιορισμού της έννοιας του τουρισμού. (μον. 4)

α) Να συμπληρώσετε τα κενά:



#### Απάντηση

α. Περιοχή προέλευσης τουριστών

β. Αναχώρηση τουριστών

γ. Περιοχή προορισμού τουριστών

δ. Επιστροφή Ταξιδιωτών



β) Να εξηγήσετε τη ροή των ταξιδιωτών στο πιο πάνω σχεδιάγραμμα.

(μον. 4)

### Απάντηση

Η περιοχή προέλευσης - είναι η αφετηρία του ταξιδιού, είναι ο χώρος όπου γίνεται η έρευνα για το ταξίδι, η κράτηση και η αναχώρηση για τον προορισμό.

Περιοχή προορισμού τουριστών – είναι η περιοχή υποδοχής ενός επισκέπτη όπου θα βιώσει στην πράξη τα συναισθήματα μιας τουριστικής εμπειρίας.

Η μετακίνηση ανάμεσα στις δυο αυτές περιοχές αντιπροσωπεύει το ταξίδι και τους ενδιάμεσους τόπους τους οποίους μπορεί να επισκεφθεί ο τουρίστας κατά τη διαδρομή.

**ΜΕΡΟΣ Γ':** Αποτελείται από 2 ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

17. Μια οικογένεια από το Λονδίνο είναι στη διαδικασία να κλείσει τις καλοκαιρινές της διακοπές με προορισμό την Κύπρο. Κύριος σκοπός του ταξιδιού είναι η ξεκούραση και η επίσκεψη σε όσα πιο πολλά αξιοθέατα μπορεί. Στην έρευνα που έκανε για το ταξίδι αποφάσισε ότι θα ήταν πιο οικονομικό να κλείσει ένα «πακέτο τουρισμού».

α) Να αναφέρετε έξι (6) στοιχεία που περιλαμβάνει ένα πακέτο τουρισμού και να δώσετε ένα (1) παράδειγμα για το κάθε στοιχείο.

(μον. 6)

### Απάντηση

Στοιχεία που περιλαμβάνονται στο πακέτο τουρισμού	Παράδειγμα
Προορισμός	Να ονομάσει μια πόλη, χώρα.
Μεταφορικό μέσο	Αεροπλάνο, πλοίο.
Διαμονή	Ξενοδοχείο, διαμέρισμα κτλ
Διατροφή	Εστιατόριο, ταβέρνα, ταχυφαγείο
Διασκέδαση και εκδρομές	Αρχαιολογικούς χώρους, αξιοθέατα, εκδρομές στην ύπαιθρο
Δραστηριότητες στον προορισμό	Ορειβασία, θαλάσσια σπόρ και οποιαδήποτε άλλη απάντηση που μπορεί να θεωρηθεί δραστηριότητα.
Μετακινήσεις	Λεωφορείο, αυτοκίνητο ενοικιάσεως, ταξί

**\*\*Σωστή απάντηση μπορεί να θεωρηθεί και οτιδήποτε συναφές με τα παραδείγματα.**

β. Να γράψετε τα τρία (3) χαρακτηριστικά που έχει ένα «πακέτο τουρισμού». **(μον. 3)**

#### **Απάντηση**

- Προσφέρεται στους ταξιδιώτες από τους tour operators με την υποστήριξη της κατάλληλης προβολής και διαφήμισης
- Προπληρωμένο εξ ολοκλήρου πριν την έναρξη του ταξιδιού.
- Καθορισμένο εκ των προτέρων με όλες τις λεπτομέρειες

-

γ) Να αναφέρετε τι είδος τουρισμού προτίθεται να κάνει η οικογένεια η οποία αναφέρεται στο πιο πάνω σενάριο για την Κύπρο.

**(μον. 1)**

#### **Εισερχόμενος τουρισμός**

18. α) Να γράψετε τέσσερις (4) θετικές επιπτώσεις του διαδικτύου στον τουριστικό κλάδο.

**(μον. 4)**

#### **Απάντηση**

- Άνοιγμα σε κανάλια επικοινωνίας μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.
- Δημιουργία νέων ηλεκτρονικών ενδιάμεσων.
- Περισσότερο περιθώριο κέρδους.
- Το διαδίκτυο δίδει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις για συλλογή και προσδιορισμό των επιθυμιών τους.
- Καλύτερη απεικόνιση των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Αποφεύγονται οι υπερκρατήσεις (overbookings),
- Οι πληροφορίες για τα προϊόντα και υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται μπορούν να φθάσουν σε εκατομμύρια χρήστες ταυτόχρονα.
- Δίδεται η δυνατότητα ακόμη και στις μικρές τουριστικές επιχειρήσεις να ανταγωνίζονται τις μεγάλες με σχετικά μικρό κόστος

β) Το τμήμα τροφίμων και ποτών διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην όλη λειτουργία ενός ξενοδοχείου. Να γράψετε τρεις (3) βασικές λειτουργίες του τμήματος αυτού.

**(μον. 3)**

#### **Απάντηση**

- Προμηθεύει και σερβίρει μέσω της κουζίνας διάφορα φαγητά και ποτά
- Σερβίρει στους πελάτες φαγητά και ποτά
- Συντονισμός και συνεργασία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου
- Υπεύθυνο για όλα τα εστιατόρια, τα μπαρ και τις κουζίνες του ξενοδοχείου
- Αναλαμβάνει αγορές, παραλαβή, αποθήκευση και έκδοση εμπορευμάτων

-Υπεύθυνο για την εκπαίδευση του προσωπικού που εργάζεται στην κουζίνα, στο μπαρ και στα εστιατόρια του ξενοδοχείου.  
-Στις δραστηριότητες περιλαμβάνονται τα Banquet (εκδηλώσεις) τα οποία είναι πολύ κερδοφόρα. Επίσης υποστηρίζουν συνεδρίες (meetings) και συνέδρια (conferences) η εξωτερικές εκδηλώσεις.

γ) Να αναφέρεται τρία (3) καθήκοντα που έχει το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

(μον. 3)

#### **Απάντηση**

- Η πρόβλεψη αναγκών (αναζήτηση και εξεύρεση), η επιλογή και πρόσληψη προσωπικού προκειμένου να καλυφθούν οι θέσεις που χρειάζονται για τη σωστή οργάνωση και εύρυθμη λειτουργία του κάθε τμήματος
- Η συνεχής εκπαίδευση, ανάπτυξη και επιμόρφωση των νέων και υφιστάμενων υπαλλήλων με διάφορους τρόπους. (σεμινάρια, διαλέξεις, training)
- Η αξιοποίηση και η προσαρμογή του ανθρωπίνου δυναμικού στην ξενοδοχειακή μονάδα.
- Εκτός από τον όγκο της καθαρά διαδικαστικής εργασίας ασκεί εποπτεία σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης σχετικά με τη συμμόρφωση και εφαρμογή της πολιτικής πειθαρχίας του προσωπικού και των εσωτερικών κανονισμών.
- Ασχολείται με θέματα επικοινωνίας, ανθρωπίνων σχέσεων και ελέγχει την τήρηση διαδικασιών σε θέματα παραπόνων, πειθαρχικά παραπτώματα, απολύσεις, απουσίες, ατυχήματα, αιτήματα προσωπικού κλπ.
- Συμμετέχει στον καθορισμό των καθηκόντων που έχουν να εκτελέσουν οι υπάλληλοι, τις συνθήκες εργασίας και την αμοιβή.

**ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ**