

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 ]

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90' λεπτά

[ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΝΤΕΚΑ ] ( [ 11 ] ) ΣΕΛΙΔΕΣ.

ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ ΕΙΝΑΙ ΤΡΙΑ (Α', Β' ΚΑΙ Γ').

**ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζόμενους)**

1. **Να απαντήσετε ΟΛΑ τα ερωτήματα πάνω στο εξεταστικό δοκίμιο.**
2. Να μη γράψετε πουθενά το όνομα σας στο εξεταστικό δοκίμιο εκτός του καθορισμένου χώρου στο χαρτονάκι που σας έχει δοθεί.
3. Να απαντήσετε σε όλα τα θέματα μόνο με πένα χρώματος μπλε ανεξίτηλης μελάνης. Μολύβι επιτρέπεται, μόνο αν το ζητάει η εκφώνηση, και μόνο για σχήματα, πίνακες, διαγράμματα κλπ.
4. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού και διορθωτικής ταινίας.
5. Επιτρέπεται η χρήση μη προγραμματιζόμενης υπολογιστικής μηχανής. ]

[ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ]

**ΟΔΗΓΙΕΣ (για την επιτροπή εξετάσεων)**

1. [ Το εξεταστικό δοκίμιο να εκτυπωθεί και στις δύο όψεις. ]

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΝΑ ΕΚΤΥΠΩΘΕΙ: **ΜΑΥΡΟΑΣΠΡΟ**

**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

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.	
γ	Διπλωμάτες.	
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 \_\_\_\_\_

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

Απάντηση \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_

10. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, επιλέγοντας τις τέσσερις (4) ορθές λέξεις:

**βιομηχανικής, κοινωνικής, τεχνολογίες, φιλοξενίας, ξενοδοχειακών, διευθυντικών**

Η λειτουργία των ..... επιχειρήσεων έχει επηρεαστεί σημαντικά από την εξέλιξη του διαδικτύου, των τεχνολογιών της πληροφορικής και τηλεπικοινωνιακών τα τελευταία χρόνια. Οι νέες ..... παρέχουν στο καταναλωτικό κοινό απεριόριστη πληροφόρηση, προσφέροντας στους ταξιδιώτες πλήρη εικόνα του προορισμού πριν πραγματοποιήσουν το ταξίδι. Τα μέσα ..... δικτύωσης διαδραματίζουν πλέον κρίσιμο ρόλο στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων ..... 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).

α) \_\_\_\_\_

β) \_\_\_\_\_

γ) \_\_\_\_\_

δ) \_\_\_\_\_

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

α) \_\_\_\_\_

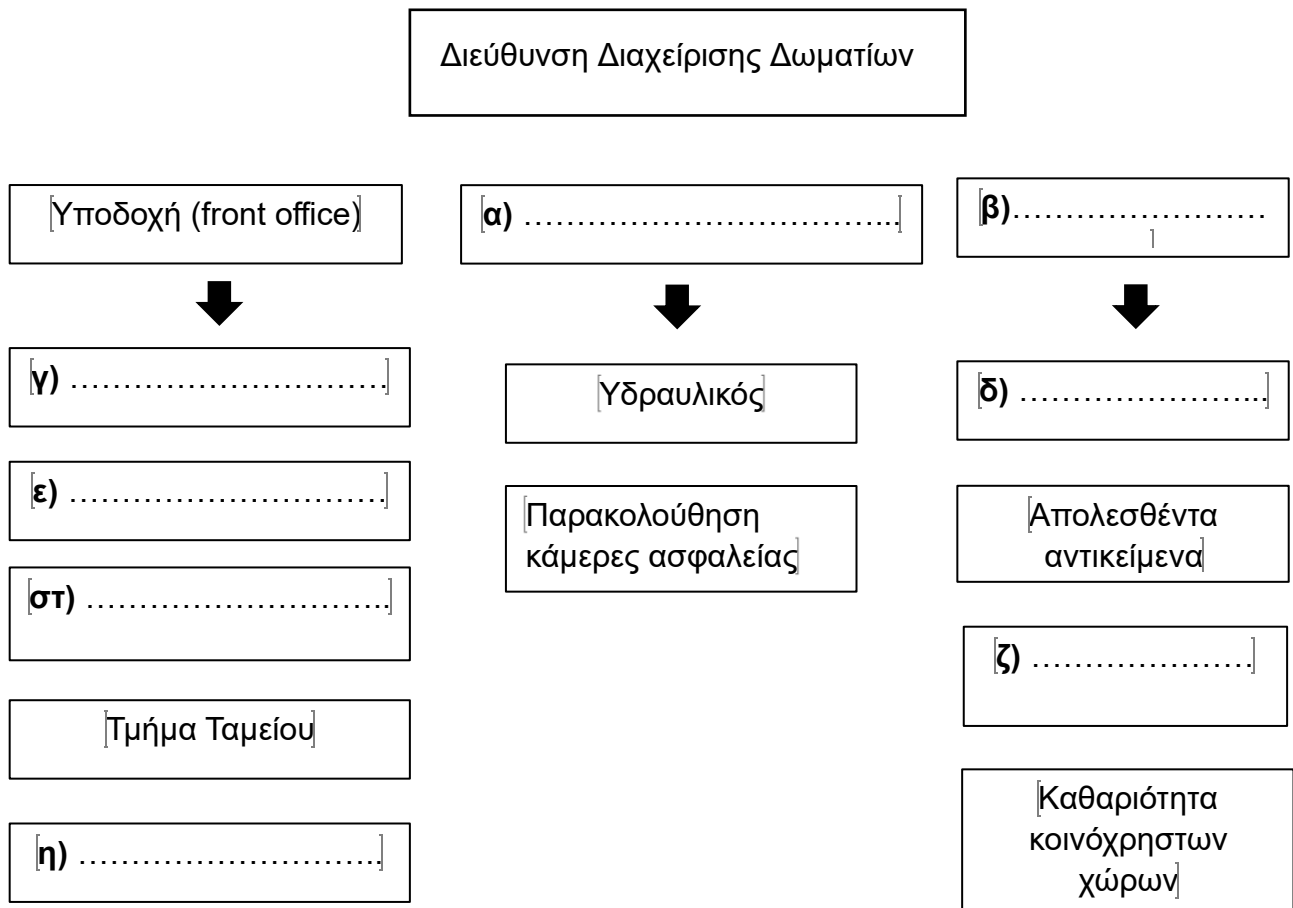
β) \_\_\_\_\_

γ) \_\_\_\_\_

δ) \_\_\_\_\_

**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 υποτομήματα 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)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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.

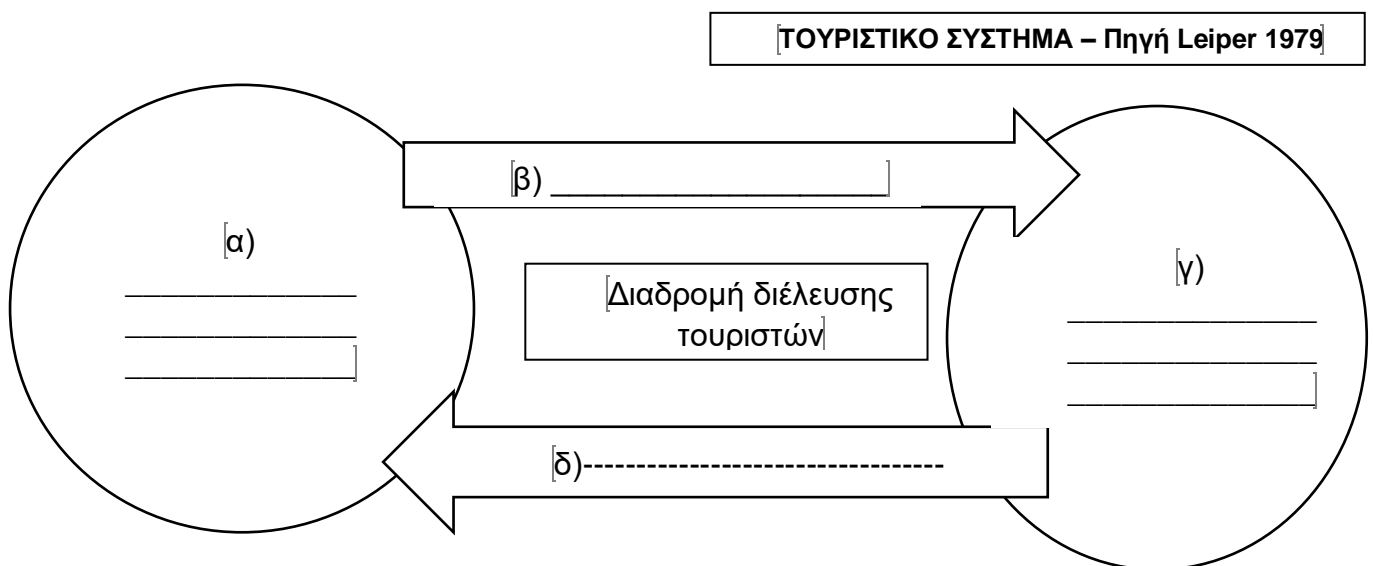
---

---

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

α) Να συμπληρώσετε τα κενά:

**(μον. 4)**



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

**(μον.4)**

---

---

---

---

---

---



**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)**

Στοιχεία που περιλαμβάνονται στο πακέτο τουρισμού.	Παράδειγμα
α)	
β)	
γ)	
δ)	
ε)	
στ)	

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

---

---

---

---

---

---

---

---

γ) Να αναφέρετε τι είδος τουρισμού προτίθεται να κάνει η οικογένεια η οποία αναφέρεται στο πιο πάνω σενάριο για την Κύπρο. **(μον. 1)**

.

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**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)**

---

---

---

---

---

---

---

---

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

**(μον. 3)**

---

---

---

---

---

---

---

---

