

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

ΕΝΙΑΙΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

20 25 - 20 26

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Παρασκευή, 15 Μαΐου 2026

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Εθιμοτυπία και Πρότυπα Συμπεριφοράς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm201

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90' λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΩΔΕΚΑ (13) 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

ΜΕΡΟΣ Α: Αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 4 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

1. Να υπογραμμίσετε **Σωστό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες δηλώσεις:

α) Η χειραψία πρέπει να γίνεται με καθαρά και στεγνά χέρια. Σωστό ή Λάθος

β) Το χειροφίλημα αποτελεί σήμερα αποδεκτή πρακτική σε όλες τις κοινωνικές εκδηλώσεις. Σωστό ή Λάθος

2. Να υπογραμμίσετε **Σωστό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες δηλώσεις:

α) Στις διάφορες κοινωνικές εκδηλώσεις, η κατάλληλη ενδυμασία συμβάλλει στη θετική εικόνα του ατόμου. Σωστό ή Λάθος

β) Είναι γενικά επιτρεπτό να μετακινούμε άτομο σε τροχόκαθισμα χωρίς να ζητάμε την άδεια του. Σωστό ή Λάθος

3. Να υπογραμμίσετε τη **Σωστή** απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

α) Ένας πελάτης ακούει οδηγίες, τις κατανοεί και απαντά «Ευχαριστώ, κατάλαβα». Ποια στάδια του μοντέλου επικοινωνίας εμπλέκονται;

- i. Κωδικοποίηση και μήνυμα μόνο.
- ii. Αποκωδικοποίηση και ανατροφοδότηση.
- iii. Κώδικας και μήνυμα μόνο.
- iv. Μόνο αποκωδικοποίηση.

β) Ποιο από τα ακόλουθα αποτελεί παράδειγμα ανατροφοδότησης;

- i. Ο πομπός σκέφτεται τι θα πει.
- ii. Ο δέκτης ακούει το μήνυμα.
- iii. Ο δέκτης απαντά ή αντιδρά στο μήνυμα.
- iv. Ο πομπός χρησιμοποιεί χειρονομίες.

4. Να υπογραμμίσετε τη **Σωστή** απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

α) Η αποκωδικοποίηση αφορά:

- i. Τη δημιουργία του μηνύματος από τον πομπό.
- ii. Την επιλογή του κατάλληλου κώδικα.
- iii. Την ερμηνεία και κατανόηση του μηνύματος από τον δέκτη.
- iv. Την αποστολή του μηνύματος.

β) Ποιο από τα παρακάτω είναι εισήγηση προς βελτίωση της ανοδικής επικοινωνίας σε έναν οργανισμό;

- i. Κλειστή πόρτα.
- ii. Αποθάρρυνση προσωπικού.
- iii. Ανταπόκριση.
- iv. Συνεχόμενη απόσταση.

5. Να σημειώσετε με √ στην σωστή στήλη, ανάλογα αν τα πιο κάτω σημεία αφορούν λεκτική ή μη λεκτική επικοινωνία.

Σημεία επικοινωνίας	Λεκτική επικοινωνία	Μη λεκτική επικοινωνία
Στάση του σώματος		
Συνομιλία		
Σύσκεψη		
Χειρονομίες		
Υπομνήματα		
Εκφράσεις προσώπου		
Ενημερωτικά δελτία		
Αφή		

6. (α) Να αναφέρεται δύο (2) πλεονεκτήματα της προφορικής επικοινωνίας.

- i. _____
- ii. _____

(β) Να αναφέρεται δύο (2) πλεονεκτήματα της γραπτής επικοινωνίας.

- i. _____
- ii. _____

7. Να δώσετε την ολοκληρωμένη ονομασία και ένα (1) παράδειγμα για το κάθε ακρωνύμιο.

Ακρωνύμιο	Ολοκληρωμένη ονομασία	Παράδειγμα
ΑμεΑ		
ΑΜΚ		

8. (α) Να αναφέρετε δύο (2) τμήματα της Υποδοχής όπου ο υπάλληλος έρχεται σε άμεση επαφή με τον πελάτη.

- i. _____
- ii. _____

(β) Να αναφέρετε δύο (2) τμήματα της υποδοχής όπου ο υπάλληλος ΔΕΝ έρχεται σε άμεση επαφή με τον πελάτη





- i. _____
- ii. _____

9. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, επιλέγοντας την ορθή λέξη από τις υπογραμμισμένες.

Οι κρατήσεις στα εστιατόρια ενός ξενοδοχείου γίνονται από τους _____ (εσωτερικούς / εξωτερικούς) πελάτες οι οποίοι διαμένουν στο ξενοδοχείο, όπως επίσης και _____ (εσωτερικούς / εξωτερικούς) πελάτες όπου επισκέπτονται το ξενοδοχείο και χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Το savoir vivre αναφέρεται σε _____ (εντολές / κανόνες) σωστής και εκλεπτυσμένης συμπεριφοράς, τους οποίους η _____ (κυβέρνηση / κοινωνία) θεωρεί αποδεκτούς σε διάφορες εκδηλώσεις.

10. Να παρατηρήσετε τις πιο κάτω σημάνσεις και να γράψετε δίπλα από την κάθε εικόνα σε ποια άτομα με αναπηρία αναφέρεται η σήμανση.

Σήμανση	
	
	
	
	

11. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι χαιρετισμού οι οποίοι διαφέρουν από χώρα σε χώρα. Να αντιστοιχίσετε τις χώρες από την <Στήλη Α'> με τον τρόπο χαιρετισμού από την <Στήλη Β'>.

ΣΤΗΛΗ Α'		ΣΤΗΛΗ Β'	
Χώρα		Χαρακτηριστικά χαιρετισμού	
1	Κίνα	Α	Ο χαιρετισμός εκτελείται από άνδρες και σπάνια από γυναίκες.
2	Ρωσία	Β	Δίνουν ένα φιλί σε κάθε μάγουλο μαζί με τη χειραψία.
3	Μαρόκο	Γ	Οι ηλικιωμένοι πρέπει να χαιρετηθούν με χειραψία πρώτα, πριν χαιρετίσουν τους υπόλοιπους παρευρισκόμενους.
4	Σαουδική Αραβία	Δ	Η σεβαστή χειρονομία Ναμαστέ μερικές φορές σε συνδυασμό με ένα ελαφρύ τόξο, χρησιμοποιείται παραδοσιακά στη θέση των χειραψιών
		Ε	Η χειραψία μεταξύ ανδρών και γυναικών δεν ενθαρρύνεται.

ΣΤΗΛΗ Α	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β				

12. Η γλώσσα του σώματος αποτελεί σημαντικό μέσο μη λεκτικής επικοινωνίας και επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε τους άλλους.

Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, επιλέγοντας τη σωστή λέξη από αυτές που σας δίνονται στην παρένθεση.

(δυσφορία, αντίσταση, αμηχανία, αυτοπεποίθηση, δύναμη)

(α) Τα σταυρωμένα χέρια και τα πόδια δείχνουν _____ στις ιδέες σας.

(β) Τα σηκωμένα φρύδια δείχνουν _____.

(γ) Το κάθισμα με τα πόδια ανοιχτά είναι μια κλασική αντρική στάση που σύμφωνα με τους ειδικούς δείχνει _____.

(δ) Η υπερβολική επαφή με τα μάτια μπορεί να προκαλέσει _____.

**ΤΕΛΟΣ Α' ΜΕΡΟΥΣ
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Β' ΜΕΡΟΣ**

14. Η σωστή συμπεριφορά και η τήρηση της εθιμοτυπίας στο τραπέζι αποτελούν βασικά στοιχεία επαγγελματισμού και κοινωνικής ευγένειας. Να αντιστοιχήσετε τη < Στήλη Α΄ > με την σωστή ένδειξη από τη < Στήλη Β >΄. Υπάρχουν δύο (2) επιπλέον επιλογές στη < Στήλη Β΄ >.

A/A	Στήλη Α΄	A/A	Στήλη Β΄
1.	Πετσέτα στο κάθισμα.	A.	Ένδειξη ολοκλήρωσης γεύματος.
2.	Πετσέτα αριστερά του πιάτου στο τέλος.	B.	Μεταφορά προς τα αριστερά.
3.	Έναρξη φαγητού.	Γ.	Ένδειξη προσωρινής αποχώρησης.
4.	Οικοδεσπότης.	Δ.	Όταν όλοι έχουν σερβιριστεί.
5.	Μαχαιροπίρουνα.	Ε.	Επιλογή ανάλογα με το είδος του ροφήματος.
6.	Δοκιμή φαγητού.	ΣΤ.	Πριν προστεθεί αλάτι ή πιπέρι.
7.	Χρήση κατάλληλου ποτηριού.	Ζ.	Σερβίρεται τελευταίος.
8.	Κοπή φαγητού.	Η.	Χρήση μαχαιριού και πιρουνιού.
		Θ.	Χρήση από έξω προς τα μέσα ανάλογα με το μενού.
		Ι.	Τοποθέτηση κάτω από το τραπέζι.

1	2	3	4	5	6	7	8

15. (α) Η καθοδική επικοινωνία (από προϊσταμένους σε υφισταμένους) αποτελεί βασικό στοιχείο στη λειτουργία ενός οργανισμού. Να αναφέρετε τις τέσσερις (4) τεχνικές που συμβάλλουν στη βελτίωση της επικοινωνίας προς τα κάτω, σε έναν οργανισμό. (μον 4)

i) _____

ii) _____

ii) _____

iv) _____

(β) Ο ζωτικός χώρος του κάθε ανθρώπου διακρίνεται σε τέσσερις (4) ζώνες. Να διαβάσετε τις παρακάτω περιπτώσεις και να αναφέρεται σε ποια ζώνη του ζωτικού χώρου ανήκει η κάθε περίπτωση, και αν αυτή θεωρείται σωστή ή λανθασμένη. (μον 4)

Σε μια ξενοδοχειακή μονάδα παρατηρούνται οι πιο κάτω περιπτώσεις που σχετίζονται με τον ζωτικό χώρο των ατόμων:

i. Ο υπάλληλος υποδοχής στέκεται πολύ κοντά σε πελάτη κατά την εξυπηρέτηση.
Ζωτικός χώρος

Σωστό ή Λάθος

ii. Δύο συνάδελφοι συνομιλούν σε κοντινή απόσταση κατά τη διάρκεια διαλείμματος.
Ζωτικός χώρος

Σωστό ή Λάθος

iii. Ο Διευθυντής απευθύνεται από το βάθρο σε ομάδα εργαζομένων, μέσα σε αίθουσα συνεδριάσεων.
Ζωτικός χώρος

Σωστό ή Λάθος

iv. Ο υπάλληλος στέκεται πολύ μακριά από πελάτη κατά τη διάρκεια λήψης της παραγγελίας στο εστιατόριο.
Ζωτικός χώρος

Σωστό ή Λάθος

16. Το Τμήμα Υποδοχής είναι το πρώτο σημείο επαφής του πελάτη με το ξενοδοχείο και από εκεί διαμορφώνεται η πρώτη εντύπωση. Τονίζεται ότι η σωστή τήρηση της εθιμοτυπίας βοηθά στη δημιουργία θετικού κλίματος, ενισχύει την εικόνα του ξενοδοχείου και συμβάλλει στην ποιοτική εξυπηρέτηση των επισκεπτών. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να εφαρμόζουν συγκεκριμένες αρχές στη συμπεριφορά τους, όπως ευγένεια, επαγγελματισμό, σεβασμό προς τους πελάτες και σωστή επικοινωνία, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του επαγγελματικού τους ρόλου.

(α) Να αναφέρετε δύο (2) υποτομήματα του τμήματος Υποδοχής. (μον 4)

i) _____

ii) _____

(β) Να αναφέρετε τέσσερις (4) βασικές αρχές που πρέπει να διέπουν την εθιμοτυπική συμπεριφορά των υπαλλήλων στο Τμήμα Υποδοχής. (μον 4)

i) _____

ii) _____

ii) _____

iv) _____

**ΤΕΛΟΣ Β΄ ΜΕΡΟΥΣ
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Γ ΜΕΡΟΣ.**

ΜΕΡΟΣ Γ: Αποτελείται από 2 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

17. Σε ένα ξενοδοχείο πραγματοποιείται εκπαίδευση προσωπικού με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Τονίζεται ότι η αποτελεσματική επικοινωνία είναι απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου και ότι η σωστή ακρόαση αποτελεί βασικό μέρος αυτής, ιδιαίτερα σε τμήματα όπως η υποδοχή, το εστιατόριο και η εξυπηρέτηση πελατών.

Οι υπάλληλοι μαθαίνουν ότι ένας καλός ακροατής έχει σημαντικά πλεονεκτήματα.

α) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα ενός καλού ακροατή μέσα στον χώρο εργασίας. (μον 4)

i) _____

ii) _____

iii) _____

iv) _____

β) Να αναφέρετε δύο (2) παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματική ακρόαση. (μον 4)

i) _____

ii) _____

γ) Να εξηγήσετε ένα (1) από τους πιο πάνω παράγοντες που επηρεάζουν την ακρόαση. (μον 2)

18. Να διαβάσετε το πιο κάτω σενάριο και να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν.

Σενάριο 1

Σε ένα ξενοδοχείο, ένας πελάτης απευθύνεται στον Υπεύθυνο Εστιατορίου και εκφράζει δυσαρέσκεια για την καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση. Ο υπεύθυνος τον ακούει χωρίς να τον διακόψει και προσπαθεί να συγκρατήσει τα βασικά σημεία του παραπόνου. Παρατηρεί ότι ο πελάτης μιλά με έντονο ύφος και νευρικές κινήσεις, γεγονός που τον οδηγεί να αντιληφθεί ότι η ενόχληση του είναι μεγάλη. Αν και αρχικά θεωρεί ότι το προσωπικό έχει ακολουθήσει σωστά τις διαδικασίες, προσπαθεί να μην αφήσει την προσωπική του άποψη να επηρεάσει την κρίση του και εξετάζει τα δεδομένα με προσοχή. Στη συνέχεια, απαντά στον πελάτη με ευγένεια, ζητά συγγνώμη για την ταλαιπωρία και προτείνει άμεση λύση για την καλύτερη εξυπηρέτησή του.

Ερώτηση 1

Να εντοπίσετε τέσσερα (4) από τα έξι (6) στάδια της ενεργητικής ακρόασης (HURIER) που παρουσιάζονται στο πιο πάνω σενάριο (μον. 2) και να τα δικαιολογήσετε (μον.2) με στοιχεία του κειμένου.

Ονομασία / στάδιο HURIER	Δικαιολογία

Σενάριο 2

Σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο, ο διευθυντής καλεί σύσκεψη με το προσωπικό της υποδοχής, του εστιατορίου και της οροφκομίας, επειδή το τελευταίο διάστημα παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης, ο διευθυντής ενημερώνει το προσωπικό ότι το ξενοδοχείο θα φιλοξενήσει την ερχόμενη εβδομάδα μια μεγάλη ομάδα επισκεπτών από το εξωτερικό και ότι απαιτείται πλήρης ετοιμότητα από όλους.

Στη συνέχεια, δηλώνει με αυστηρό τόνο ότι «Από αύριο, το ωράριο θα τροποποιηθεί σύμφωνα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου και όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να συμμορφωθούν χωρίς καθυστερήσεις. Επίσης, το προσωπικό της υποδοχής υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα όλους τους πελάτες για τις υπηρεσίες και τα ωράρια. Δεν θα γίνουν ανεκτές παραλείψεις.»

Παράλληλα, προτρέπει το προσωπικό να συνεργάζεται πιο στενά μεταξύ των τμημάτων, εξηγώντας ότι μόνο με καλή συνεργασία θα επιτευχθεί ποιοτική εξυπηρέτηση.

Τέλος, η υπεύθυνη ορόφων συζητά με τον προϊστάμενο της υποδοχής για τα προβλήματα που δημιουργούνται λόγω ελλιπούς ενημέρωσης μεταξύ των τμημάτων και συμφωνούν να υπάρχει καθημερινή επικοινωνία για καλύτερο συντονισμό.

Ερώτηση 2

Να εντοπίσετε τρία (3) είδη επικοινωνίας στο εργασιακό περιβάλλον όπου οι πληροφορίες που μεταβιβάζονται έχουν συγκεκριμένο χαρακτήρα και σκοπό και να τα δικαιολογήσετε με αναφορά από συγκεκριμένα σημεία του κειμένου. (μον 6)

α/α	Είδος επικοινωνίας	Δικαιολογία
i.		
ii.		
iii.		

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ