

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

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΤΡΑΜΗΝΩΝ

2020 - 2021

Α' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Παρασκευή, 28 Μαΐου 2021

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm102

ΛΥΣΕΙΣ

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

1. Να γράψετε **Σωστό ή Λάθος** στις πιο κάτω προτάσεις αναλόγως αν είναι ορθές ή λανθασμένες:

α)	Το τμήμα το οποίο διορθώνει προβλήματα και βλάβες για την θέρμανση, ψύξη, νερό, φωτισμό, τηλεπικοινωνίες, ηλεκτρισμό και πολλά άλλα λέγεται τμήμα ορόφων. (μον.2)	Λ
β)	Με τον όρο αγαθά εννοούμε τα αντικείμενα, τις συσκευές (Μηχανήματα) ή και τα πράγματα. (μον.2)	Σ

2. Να γράψετε **Σωστό ή Λάθος** στις πιο κάτω προτάσεις αναλόγως αν είναι ορθές ή λανθασμένες:

α)	Όταν ένας πελάτης είναι με όρους ημιδιατροφής (HB) σημαίνει ότι δικαιούται όλα τα γεύματα. (μον.2)	Λ
β)	Οι τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών ενός προορισμού δεν επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση της χώρας. (μον.2)	Λ

3. Να γράψετε στο τέλος της κάθε μιας από τις πιο κάτω περιπτώσεις σε ποια κατηγορία ταξιδιωτών ανήκει ο κόσμος που ταξιδεύει:
(ΤΟΥΡΙΣΤΑΣ ή ΕΚΔΡΟΜΕΑΣ)

- α) Αθλητής της ποδηλασίας θα μεταβεί στο Παλέρμο της Ιταλίας για να συμμετάσχει σε πανευρωπαϊκούς αγώνες. Το τουρνουά θα διαρκέσει τρεις μέρες **Τουρίστας**
- β) Επιβάτης πλοίου επιβιβάζεται το πρωί σε λεωφορείο για να μεταβεί σε διάφορα αξιοθέατα της περιοχής. Εκεί θα έχει την ευκαιρία να αγοράσει διάφορα αναμνηστικά δώρα. Ακολούθως θα μεταβεί σε γνωστό ξενοδοχείο της πόλης για φαγητό. Το βράδυ θα επιστρέψει στο πλοίο για να αναχωρήσει. **Εκδρομέας**
- γ) Μέλος του πληρώματος αεροπλάνου της Olympic Airlines θα διανυκτερεύσει σε ξενοδοχείο της Αθήνας λόγω τεχνικής βλάβης και θα αναχωρήσει την επόμενη μέρα **Τουρίστας**
- δ) Συνταξιούχος της κοινότητας Αστρομερίτη μεταβαίνει με λεωφορείο στο Μοναστήρι του Κύκκου για προσκύνημα. Θα γίνει ξενάγηση στο μουσείο του μοναστηριού και θα γευματίσει σε εστιατόριο της περιοχής. **Εκδρομέας**

4. Να συμπληρώσετε τα τέσσερα κενά στην πιο κάτω πρόταση:
- Το τμήμα Τροφίμων και Ποτών έχει σκοπό να καλύψει τις επισιτιστικές ανάγκες των πελατών του ξενοδοχείου.
 - Υπεύθυνος της κουζίνας είναι ο Αρχιμάγειρας (Chef), ενώ για το εστιατόριο υπεύθυνος είναι ο Εστιάρχος.
 - Το τηλεφωνικό κέντρο συνδέει τους πελάτες και τα τμήματα μεταξύ τους, δέχεται εξωτερικές γραμμές και τις συνδέει κατάλληλα.
 - Το τμήμα ορόφων έχει καθήκον την καθαριότητα, την τάξη και τη συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.

5. Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση στην πιο κάτω ερώτηση:

Το τμήμα Οικονομικών ασχολείται με:

- Την παρακολούθηση της κίνησης των πελατών που διανυκτερεύουν.
 - Την μαζική πώληση πακέτων και σύναψη συμβολαίων με μεγάλους οργανισμούς.
 - γ) Στατιστικές έρευνες και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.
 - Την προσφορά ποιοτικών φαγητών και ποτών με τον ανάλογο βαθμό εξυπηρέτησης.
6. Να γράψετε τέσσερα (4) τουριστικά προϊόντα που μπορεί να περιλάβει ένας Τουριστικός Πράκτορας (Tour-Operator) σε ένα «Πακέτο Τουρισμού».

✓ Διαμονή	✓ Είσοδος σε θεματικά πάρκα
✓ Φαγητό	✓ Είσοδος σε μουσεία
✓ Εκδρομές	✓ Διάφορα μέσα ψυχαγωγίας
✓ Αεροπορικά εισιτήρια	✓ Μετακινήσεις στο τόπο προορισμού π.χ. λεωφορεία, τρένα, πλοiάριο κλπ.

7. Να γράψετε τέσσερις (4) λόγους οι οποίοι ωθούν τους ανθρώπους να μην ταξιδεύουν.

- **Κόστος:** Τα ταξίδια είναι συνήθως ακριβά και χρειάζεται κάποια αποταμίευση για να μπορέσει κάποιος να το κάνει.
- **Χρόνος:** Η έλλειψη βασικά του χρόνου. Κάποιοι δεν μπορούν να λείψουν για αρκετό χρονικό διάστημα ώστε να ταξιδέψουν. Μπορεί να έχει να κάνει με εργασία ή με οικογένεια.
- **Φυσικοί Περιορισμοί:** Προβλήματα υγείας μπορεί να αποτρέψουν το ταξίδι.
- **Οικογενειακή Κατάσταση:** Μονογονεϊκές οικογένειες για παράδειγμα είναι δύσκολο να μετακινηθούν με μικρά παιδιά. Ακόμα άτομα τα οποία πρέπει να παρέχουν φροντίδα σε κάποιο άρρωστο ή ηλικιωμένο άτομο.

- **Κυβερνητικοί περιορισμοί:** Π.χ. έκδοση βίζας για ταξίδι ή φορολογία εξόδου/εισόδου.
- **Φόβος:** Πολλοί άνθρωποι φοβούνται τα αεροπλάνα. Άλλοι φοβούνται να εγκαταλείψουν την καθημερινότητα.
- **Έλλειψη Ενδιαφέροντος:** Απλά δεν υπάρχει κίνητρο για ταξίδι. Δεν θέλουν να ταξιδέψουν.

8. Να αναφαίρετε δυο (2) θετικές και (2) αρνητικές **κοινωνικές** ωφέλειες που επιφέρει ο Τουρισμός.

Θετικές Κοινωνικές Ωφέλειες	Αρνητικές Κοινωνικές Ωφέλειες
Ενίσχυση της ελεύθερης επικοινωνίας ανθρώπων από διαφορετικούς λαούς (εθνικότητα, θρησκεία, κουλτούρα)	Αύξηση του κόστους ζωής
Άνοδος του μορφωτικού επιπέδου	Έξαρση της εγκληματικότητας
Βελτίωση του βιοτικού επιπέδου	Απομάκρυνση από τον παραδοσιακό τρόπο ζωής και εγκατάλειψη εθίμων
Ανάδειξη πολιτιστικών και καλλιτεχνικών γεγονότων	Εξασθένηση ηθικής
Διατήρηση της αρχαιολογικής και πολιτιστικής κληρονομιάς	Μιμητισμός των νέων και υιοθέτηση ξένων τρόπων συμπεριφοράς

9. Να γράψετε τις δύο (2) κατηγορίες στις οποίες διαχωρίζεται ο Τουρισμός με βάση την **Προέλευση** του τουρίστα.

- α) Εσωτερικός Τουρισμός
- β) Εξωτερικός ή Διεθνής Τουρισμός

10. Να γράψετε τέσσερα (4) θέματα με τα οποία ασχολείται το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

- ✓ Επιλογή και πρόσληψη προσωπικού προκειμένου να καλυφθούν οι θέσεις που χρειάζονται για την σωστή οργάνωση και εύρυθμη λειτουργία του κάθε τμήματος.
- ✓ Η συνεχείς εκπαίδευση, ανάπτυξη και επιμόρφωση των νέων και υφιστάμενων υπαλλήλων με διάφορους τρόπους (σεμινάρια, διάλεξης, training κλπ.).
- ✓ Η αξιοποίηση και η προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στην ξενοδοχειακή μονάδα.
- ✓ Προσφέρει υπηρεσίες προς την διοίκηση σχετικά με τις διαδικασίες υπολογισμού μισθοδοσίας (budget).
- ✓ Προγραμματισμού αδειών, τήρησης αρχείου προσωπικού, καταστάσεων παρουσιών, υπερωριών κλπ.

- ✓ Ασκήει εποπτεία σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης, ελέγχει την τήρηση διαδικασιών σε θέματα παραπόνων, πειθαρχικά παραπτώματα, απολύσεις, απουσίες, ατυχήματα, αιτήματα προσωπικού κλπ.

11. Να γράψετε τους δύο κύριους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων από το Υφυπουργείο Τουρισμού.

- (1) Αριθμός κλινών
- (2) Παρεχόμενες υπηρεσίες

12. Να αντιστοιχίσετε τα Τμήματα της Στήλης Α' με τα αντίστοιχα Καθήκοντα του κάθε τμήματος της Στήλης Β':

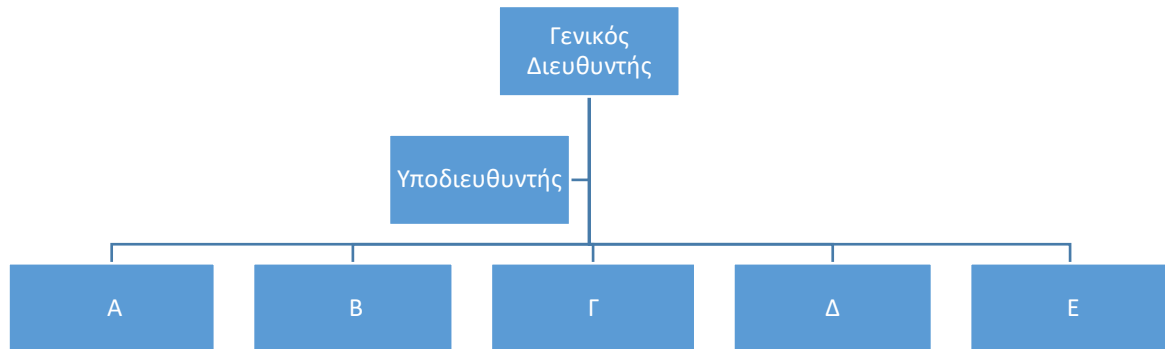
Στήλη Α'		Στήλη Β'	
	Τμήματα		Καθήκοντα
A	Τμήμα Κρατήσεων	1	Πρόβλεψη αναγκών, στρατολόγηση (αναζήτηση και εξεύρεση), επιλογή και πρόσληψη προσωπικού.
B	Τμήμα Υποδοχής	2	Δέχεται και διαχειρίζεται τις κρατήσεις των πελατών, που γίνονται γραπτά, τηλεφωνικά, προφορικά ή διαδικτυακά.
Γ	Τμήμα F&B	3	Αναλύει τα οικονομικά δεδομένα (έσοδα-έξοδα) του ξενοδοχείου.
Δ	Τμήμα Οικονομικών και Λογιστηρίου	4	Το τμήμα αυτό διαχειρίζεται τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών του ξενοδοχείου.
		5	Υπεύθυνο για όλα τα εστιατόρια, τα μπαρ και τις κουζίνες του ξενοδοχείου.

(Δώστε την απάντησή σας χρησιμοποιώντας τον πιο κάτω πίνακα)

A	B	Γ	Δ
2	4	5	3

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

13.α) Στο πιο κάτω διάγραμμα να καταγράψετε τα πέντε διοικητικά τμήματα ενός μεγάλου ξενοδοχείου: **(μον.5)**



A) Διεύθυνση διαχείρισης δωματίων (Room Division Management)

B) Διεύθυνση Επισιτιστικών (Food & Beverage Management)

Γ) Διεύθυνση Οικονομικών και Λογιστηρίου)

Δ) Διεύθυνση Προσωπικού (Human Resources Department)

E) Διεύθυνση Πωλήσεων και Marketing

β) Να γράψετε τρία (3) θέματα με τα οποία ασχολείται ο Γενικός Διευθυντής ενός μεγάλου Ξενοδοχείου: **(μον.3)**

- ✓ Οικονομικά θέματα
- ✓ Νομικά θέματα
- ✓ Θέματα πωλήσεων
- ✓ Θέματα Δημοσίων Σχέσεων
- ✓ Θέματα Διοίκησης Προσωπικού
- ✓ Θέματα Προμηθειών
- ✓ Θέματα μίσθωσης καταστημάτων

14. Η ταξινόμηση των ξενοδοχειακών θέσεων εργασίας γίνεται με κριτήριο τις ικανότητες και την εκπαίδευση των εργαζομένων. Να καταγράψετε σε ποιο επίπεδο ανήκουν οι πιο κάτω θέσεις εργασίας.

Ψήστης	Διευθυντής Προσωπικού	Διευθυντής Τροφίμων & Ποτών
Εστιάρχος – Maitre D' (Hotel)	Βοηθός κουζίνας	Γενικός Διευθυντής
Αρχιμάγειρας - Chef	Λογιστής	Υπάλληλος Μπαρ (Bartender)
Καμαριέρα	Βοηθός διευθυντής	Πορτιέρης - τμήμα του θυρωρείου

	Πρώτο Επίπεδο	Δεύτερο Επίπεδο	Τρίτο Επίπεδο	Τέταρτο Επίπεδο
1	Διευθυντής Προσωπικού	Εστιάρχος – Maitre D' (Hotel)	Ψήστης	Πορτιέρης - τμήμα του θυρωρείου
2	Διευθυντής Τροφίμων & Ποτών	Αρχιμάγειρας - Chef	Υπάλληλος Μπαρ (Bartender)	Βοηθός κουζίνας
3	Γενικός Διευθυντής		Λογιστής	Καμαριέρα
4	Βοηθός Διευθυντής			

15. Να γράψετε και να εξηγήσετε τέσσερις (4) παράγοντες που επηρεάζουν την Τουριστική Ζήτηση μιας χώρας.

- ✓ **Τιμές:** Υψηλότερες τιμές μειώνουν την ζήτηση και αντίθετα. Οι τιμές έχουν να κάνουν με τα καταλύματα φιλοξενίας, τρόπους διακίνησης και άλλα τουριστικά προϊόντα.
- ✓ **Ανταγωνισμός:** Ο Ανταγωνισμός μπορεί να επηρεάσει την Τουριστική Ζήτηση. Πολλοί Τουριστικοί Προορισμοί προσφέρουν παρόμοια Τουριστικά Προϊόντα και υπάρχουν περισσότερες επιλογές.
- ✓ **Κυβερνητική Πολιτική:** Πολλά κράτη θέτουν περιορισμούς ή είναι δύσκολο να δώσουν Βίζα για είσοδο στη χώρα. Επίσης πολλές χώρες περιορίζουν την ροή τουρισμού μέσω κανονισμών.
- ✓ **Το Μάρκετινγκ:** Το Μάρκετινγκ και γενικά τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την προώθηση του Τουριστικού Προορισμού (π.χ. διαφήμιση) μπορεί να επηρεάσουν τον κόσμο για να επισκεφτούν μια χώρα.

- ✓ **Προσβασιμότητα:** Η απόσταση, ο χρόνος και τα μέσα που έχει στη διάθεση του ο τουρίστας (αεροδρόμια, λιμάνια, τρένα κλπ.) μπορεί να επηρεάσουν την επισκεψιμότητα ενός προορισμού.

16. Να ονομάσετε και να εξηγήσετε με συντομία τη **μορφή τουρισμού** που αντιστοιχεί στην κάθε μια από τις πιο κάτω εικόνες:

ΕΙΚΟΝΑ 1



Θρησκευτικός Τουρισμός:

Επισκέψεις και προσκνήματα σε χώρους λατρείας που έχουν να κάνουν άμεσα με τα πιστεύω του καθενός. (π.χ. Χριστιανοί στην Τήνο, Μουσουλμάνοι στη Μέκκα)

ΕΙΚΟΝΑ 2



Τουρισμός Ανάπαυσης και Αναψυχής:

Ο σκοπός είναι η αναζωογόνηση του κορμιού και του πνεύματος μέσω των διακοπών. Δηλαδή να ξεκουραστούμε και να περάσουμε καλά.

ΕΙΚΟΝΑ 3



Αθλητικός Τουρισμός:

Μπορεί να είσαι θεατής ή μέρος μιας ομάδας που πηγαίνει σε ένα προορισμό για το συγκεκριμένο άθλημα. (π.χ. αγώνες, ποδηλασία, ποδόσφαιρο κτλ.).

ΕΙΚΟΝΑ 4



Αγροτουρισμός:

Τα κίνητρα είναι σε αυτή την περίπτωση είναι πολιτιστικά και έχουν να κάνουν με τη γνωριμία της κουλτούρας μιας περιοχής. Ζούμε όπως ζουν οι κάτοικοι της περιοχής.

ΜΕΡΟΣ Γ΄: Αποτελείται από 2 ερωτήσεις οποίες βαθμολογούνται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

17. Οι τουριστικοί προορισμοί ανά το παγκόσμιο μοιράζονται κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Το πόσο επιτυχημένος μπορεί να είναι ένας προορισμός εξαρτάται από την ποιότητα που μπορεί να προσφέρει σε τρεις τομείς. Ένας από αυτούς είναι τα Αξιοθέατα (Attractions), δηλαδή τα σημεία ενδιαφέροντος τα οποία δημιουργούν ενδιαφέρον ή μπορούν να ελκύσουν το ενδιαφέρον των τουριστών.

α) Να γράψετε τους άλλους δύο (2) τομείς και να αναφέρετε δυο (2) παραδείγματα από το κάθε τομέα. **(μον.4)**

i) Ανέσεις & Εγκαταστάσεις – (Amenities or facilities)

Αυτές περιλαμβάνουν τη διαμονή, φαγητό, διασκέδαση, μεταφορές και κέντρα πληροφοριών. Επίσης περιλαμβάνουν τις απαραίτητες υποδομές για στήριξη του τουρισμού όπως δρόμοι, αεροδρόμια, χώροι στάθμευσης κτλ.

ii) Προσβασιμότητα (Accessibility)

Πόσο εύκολο είναι για κάποιον να μεταβεί στον προορισμό από τη χώρα του. Αεροδρόμια, λιμάνια, τρένα, οδικός κλπ.

β) Να γράψετε τις δυο (2) κατηγορίες που διαχωρίζονται τα αξιοθέατα μιας χώρας. Να δώσετε δυο (2) παραδείγματα για την κάθε κατηγορία. **(μον.4)**

i) Φυσικοί Πόροι

- ✓ Παραλίες
- ✓ Λίμνες
- ✓ Καταράκτες
- ✓ Βουνά
- ✓ Δάση (χλωρίδα και πανίδα)

ii) Τεχνητά Προϊόντα

- ✓ Ιστορικά μέρη (κάστρα, μνημεία)
- ✓ Μέρη πολιτισμού (μουσεία, πινακοθήκες, θέατρα)
- ✓ Παλιά κτήρια, σιδηροδρομικοί σταθμοί, αποβάθρες

γ) Εξηγήστε τι εννοούμε **αστικοί** προορισμοί. **(μον.2)**

Οι Αστικοί Προορισμοί αναφέρονται σε προορισμούς εντός πόλεων είτε για αναψυχή είτε για εργασία. Παράδειγμα το Λονδίνο με τα πολλά αξιοθέατα αλλά και κέντρο Συνεδριακού τουρισμού.

18. Η πανδημία του Κορωνοϊού (Covid-19), έχει επηρεάσει όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες και πολύ περισσότερο την Κύπρο. Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι η οικονομία της Κύπρου εξαρτάται από την Τουριστική Βιομηχανία.

α) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε μια **αρνητική οικονομική επίδραση** του Τουρισμού με βάση την πιο πάνω τοποθέτηση. **(μον. 4)**

Υπέρ-Εξάρτηση στον τουρισμό

Μπορεί να συμβεί σε μικρά κράτη όπου ο τουρισμός θεωρείται από το κράτος ως η καλύτερη μέθοδος ανάπτυξης. Με την πάροδο του χρόνου, η έμφαση στον τουρισμό εντείνεται με τρόπο ώστε να μην υπάρχει άλλη προσέγγιση στην ανάπτυξη. Ως αποτέλεσμα, η χώρα εξαρτάται από τα τουριστικά εισοδήματα σε βαθμό που οποιαδήποτε μεταβολή της ζήτησης είναι πιθανό να οδηγήσει σε μια μεγάλη οικονομική κρίση. Ο λόγος είναι ότι οι άλλες βιομηχανίες έχουν παραγκωνισθεί και δεν προσφέρουν πλέον εισοδήματα για να υποστηρίξουν την οικονομία.

β) Ένα άλλο μεγάλο πρόβλημα το οποίο παρουσιάζεται στην Τουριστική Βιομηχανία της Κύπρου είναι αυτό της «Εποχικότητας». Να εξηγήσετε με ποιο τρόπο το φαινόμενο της «**Εποχικότητας**» επηρεάζει αρνητικά την οικονομία. **(μον. 4)**

- Οι εργαζόμενοι έχουν θέσεις εργασίας μόνο για ένα μέρος του έτους.
- Οι επενδύσεις που πραγματοποιούνται στην τουριστική επιχείρηση είναι ανενεργές για ένα μέρος του έτους.
- Ορισμένες τουριστικές επιχειρήσεις κλείνουν εξ ολοκλήρου στην εκτός εποχής περίοδο.

γ) Ένας τρόπος για να αντιμετωπίσουμε το πρόβλημα της «Εποχικότητας» είναι το κράτος να στραφεί σε εναλλακτικές μορφές Τουρισμού. Να αναφέρετε τέσσερις (4) μορφές Τουρισμού που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στη μείωση του φαινομένου αυτού. **(μον. 2)**

- Αγροτουρισμός
- Οικολογικός Τουρισμός
- Οικονομικός Τουρισμός
- Τουρισμός Υγείας
- Αθλητικός Τουρισμός
- Επίλεκτος Τουρισμός

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ