

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

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90 λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ (11) ΣΕΛΙΔΕΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζόμενους)

1. Να απαντήσετε **ΟΛΑ** τα ερωτήματα πάνω στο εξεταστικό δοκίμιο.
2. Το δοκίμιο αποτελείται από τρία μέρη (Α', Β' και Γ').
3. Να μη γράψετε πουθενά το όνομα σας στο εξεταστικό δοκίμιο εκτός του καθορισμένου χώρου στο χαρτονάκι που σας έχει δοθεί.
4. 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.
5. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού και διορθωτικής ταινίας.

ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ

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)	
β)	Με τον όρο αγαθά εννοούμε τα αντικείμενα, τις συσκευές (Μηχανήματα) ή και τα πράγματα. (μον.2)	

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)	
β)	Οι τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών ενός προορισμού δεν επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση της χώρας. (μον.2)	

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.
- 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.
- γ) Μέλος του πληρώματος αεροπλάνου της Olympic Airlines θα διανυκτερεύσει σε ξενοδοχείο της Αθήνας λόγω τεχνικής βλάβης και θα αναχωρήσει την επόμενη μέρα.
- 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.

4. Να συμπληρώσετε τα τέσσερα κενά στην πιο κάτω πρόταση:

- α) Το τμήμα Τροφίμων και έχει σκοπό να καλύψει τις επισιτιστικές ανάγκες των πελατών του ξενοδοχείου.
- β) Υπεύθυνος της κουζίνας είναι ο, ενώ για το εστιατόριο υπεύθυνος είναι ο Εστιάρχος.
- γ) Το κέντρο συνδέει τους πελάτες και τα τμήματα μεταξύ τους, δέχεται εξωτερικές γραμμές και τις συνδέει κατάλληλα.
- δ) Το τμήμα 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:

- α) Την παρακολούθηση της κίνησης των πελατών που διανυκτερεύουν.
- β) Την μαζική πώληση πακέτων και σύναψη συμβολαίων με μεγάλους οργανισμούς.
- γ) Στατιστικές έρευνες και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.
- δ) 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».

- α) _____
- β) _____
- γ) _____
- δ) _____

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

- α) _____
- β) _____
- γ) _____
- δ) _____

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

Θετικές: _____

Αρνητικές: _____

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

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

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

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

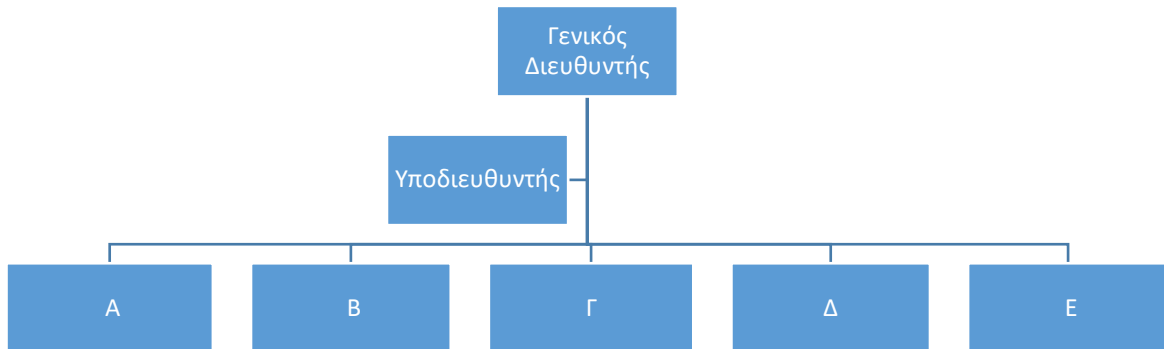
Στήλη Α'		Στήλη Β'	
	Τμήματα		Καθήκοντα
A	Τμήμα Κρατήσεων	1	Πρόβλεψη αναγκών, στρατολόγηση (αναζήτηση και εξεύρεση), επιλογή και πρόσληψη προσωπικού.
B	Τμήμα Υποδοχής	2	Δέχεται και διαχειρίζεται τις κρατήσεις των πελατών, που γίνονται γραπτά, τηλεφωνικά, προφορικά ή διαδικτυακά.
Γ	Τμήμα F&B	3	Αναλύει 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 απάντηση σας χρησιμοποιώντας τον πιο κάτω πίνακα)

A	B	Γ	Δ

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)
- B)
- Γ)
- Δ)
- Ε)

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

- α) _____
- β) _____
- γ) _____

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 Μπάρ (BarTender)
Καμαριέρα	Βοηθός διευθυντής	Πορτιέρης - τμήμα του θυρωρείου

	Πρώτο Επίπεδο	Δεύτερο Επίπεδο	Τρίτο Επίπεδο	Τέταρτο Επίπεδο
1				
2				
3				
4				

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

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

ΕΙΚΟΝΑ 1



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ΕΙΚΟΝΑ 2



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ΕΙΚΟΝΑ 3



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ΕΙΚΟΝΑ 4



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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 τον κάθε τομέα. **(μον.4)**

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

- γ)** Να εξηγήσετε τι εννοούμε με τον όρο **αστικοί** προορισμοί. **(μον.2)**

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)**

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)**

γ) Το σίγουρο είναι ότι εκτός από αρνητικές οικονομικές επιπτώσεις ο τουρισμός επιφέρει και θετικές οικονομικές επιδράσεις σε μια χώρα. Να αναφέρετε δύο (2) **θετικές οικονομικές επιδράσεις** στην οικονομία του τόπου μας από τον τουρισμό. **(μον. 2)**

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ