

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

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Α΄ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ 2022-2023

Β΄ ΤΑΞΗ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α΄

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 23 Ιανουαρίου 2023

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Εθιμοτυπία και Πρότυπα Συμπεριφοράς – ΤΕΜ 1

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: thxm 201

**ΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΩΔΕΚΑ (12)
ΣΕΛΙΔΕΣ.**

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α΄: Αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες.

1. Να σημειώστε **Ορθό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:
 - α) Η έννοια κοινωνικό σύνολο αναφέρεται σε ομάδα ατόμων με κοινά ήθη και έθιμα. **Ορθό**
 - β) Κατά τις επίσημες και κοινωνικές εθιμοτυπικές εκδηλώσεις, καλό είναι να αποφεύγονται οι ομιλίες. **Λάθος**
2. Να σημειώστε **Ορθό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:
 - α) Στις επαγγελματικές συναντήσεις, ο οικοδεσπότης συστήνει πρώτος τους συνεργάτες του στους επίσημους καλεσμένους. **Ορθό**
 - β) Κατά τις παρουσιάσεις προσκεκλημένων αποφεύγεται να χρησιμοποιούνται προσωπικοί τίτλοι που προσδίδουν κύρος, γιατί φέρνουν σε δύσκολη θέση τους παρευρισκόμενους. **Λάθος**
3. Να σημειώστε **Ορθό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:
 - α) Η εθιμοτυπία που ακολουθείται σε δύο διαφορετικά εστιατόρια του ίδιου ξενοδοχείου, πρέπει οπωσδήποτε να είναι η ίδια. **Λάθος**
 - β) Η στολή του προσωπικού πρέπει να συνάδει με τα καθήκοντα και τη θέση του κάθε υπαλλήλου. **Ορθό**
4. Να συμπληρώσετε τα κενά στην παράγραφο που ακολουθεί, επιλέγοντας λέξεις από τις παρακάτω:

επαγγελματικών, ιεραρχικές, κουλτούρα, κυβερνητικών, επικοινωνίας

Η εταιρική κουλτούρα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης εκφράζεται μέσα από ένα σύστημα κοινών επαγγελματικών αρχών και αξιών, συμπεριφορών και πεπαιθησεων καθώς και με τους τρόπους και τις μεθόδους επικοινωνίας που προκύπτουν από τις ιεραρχικές δομές.

5. Να συμπληρώσετε τα κενά στην παράγραφο που ακολουθεί, επιλέγοντας λέξεις από τις παρακάτω:

τύφλωση, νεαρά, ικανότητα, ηλικιωμένα, αναπηρίας

Ο όρος ΑμεΑ αναφέρεται σε ανθρώπους που αντιμετωπίζουν κάποια μορφή **αναπηρίας** όπως η **τύφλωση**, κινητικές διαταραχές, κ.α. , ενώ ο όρος ΑΜΚ αναφέρεται σε ανθρώπους που έχουν μειωμένη κινητική **ικανότητα**, όπως οι έγγειες γυναίκες και τα **ηλικιωμένα** άτομα.

6. Να υπογραμμίσετε τις δύο (2) Ορθές απαντήσεις.

Η εθιμοτυπία στο χώρο εργασίας μονάδων φιλοξενίας εκφράζεται μέσα από τους παρακάτω δύο βασικούς πυλώνες:

α) **τα άυλα στοιχεία.**

β) τις σχετικές νομοθεσίες του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού.

γ) **τις τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας .**

δ) τους κανονισμούς που εκδίδονται από τον Δήμο ή την Κοινότητα που ανήκει το ξενοδοχείο.

7. Να υπογραμμίσετε την Ορθή απάντηση.

Εσωτερικοί πελάτες ενός ξενοδοχείου θεωρούνται:

α) **οι πελάτες που διαμένουν σε αυτό, και χρησιμοποιούν τους χώρους εστίασης καθώς και τις υπόλοιπες ευκολίες που προσφέρει.**

β) οι πελάτες που δεν διαμένουν σε αυτό, αλλά επισκέπτονται τα εστιατόρια του για φαγητό.

γ) οι πελάτες που έχουν κάνει κράτηση για μελλοντική διαμονή στο ξενοδοχείο.

δ) οι πελάτες που έχουν διαμείνει στο ξενοδοχείο πάνω από δύο φορές.

8. Να υπογραμμίσετε την Ορθή απάντηση.

Η ομοιογένεια λειτουργιών σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση αναφέρεται:

α) στον διαφορετικό τρόπο προσφοράς υπηρεσιών από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.

β) **στις κοινές τυποποιημένες διαδικασίες που ακολουθούν τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.**

γ) στην ίδια κουλτούρα που απαραίτητα πρέπει να έχουν όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

δ) στην ομοιομορφία που παρατηρείται στον τρόπο παροχής μιας υπηρεσίας.

9. Να σημειώσετε με √ στο αντίστοιχο πεδίο του πίνακα που ακολουθεί, το είδος του κανόνα (ηθικός ή νομικός) για συμπεριφορές που πιθανόν να συμβούν σε επιχειρήσεις φιλοξενίας.

A/A	Είδος συμπεριφοράς	Ηθικός κανόνας	Νομικός κανόνας
α	Μειωμένος βαθμός συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων του ίδιου τμήματος	√	
β	Κλοπή κρασιών από το κελάρι του εστιατορίου		√
γ	Συχνά διαλείμματα χωρίς άδεια από τον προϊστάμενο	√	
δ	Μη ικανοποιητική διάθεση για εξυπηρέτηση πελάτη	√	

10. Στον παρακάτω πίνακα να σημειώσετε **Ναι** ή **Όχι** αν η δήλωση ανήκει ή δεν ανήκει στην εταιρική κουλτούρα μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

A/A	Δήλωση	Ναι / Όχι
α	«Καλησπέρα σας, υπηρεσία δωματίου πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»	Ναι
β	Ο τραπεζοκόμος του Μπαρ αναπληρώνει το ποτό του πελάτη που χύθηκε	Όχι
γ	Ο Διευθυντής του τμήματος Υποδοχής εν ώρα εργασίας είναι ντυμένος πάντοτε με κουστούμι και γραβάτα	Ναι
δ	Οι καρέδες που σερβίρονται στην καφετέρια του ξενοδοχείου συνοδεύονται πάντοτε με ένα μπισκότο	Ναι

11. Να επιλέξετε το είδος της εκδήλωσης (κοινωνική ή επίσημη) των πιο κάτω συναντήσεων, σημειώνοντας √ στο αντίστοιχο πεδίο του πίνακα που ακολουθεί.

A/A	Εκδήλωση	Κοινωνική	Επίσημη
α	Συνάντηση της Προέδρου της Κυπριακής Βουλής με τον Δήμαρχο Λευκωσίας		√
β	Δεξίωση γάμου	√	
γ	Επέτειος εορτασμού της ανεξαρτησίας της Κυπριακής Δημοκρατίας		√
δ	Η συνεστίαση των τελειόφοιτων μαθητών της Τεχνικής Σχολής σε ξενοδοχείο.	√	

12. Να γράψετε τέσσερα (4) σοβαρά λάθη που πρέπει να αποφεύγονται από τους παρόχους υπηρεσιών σε μονάδες φιλοξενίας (σερβιτόρους, υπαλλήλους υποδοχής, μπάρμαν, κ.α.), κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

- α) έκφραση αρνητική διάθεσης και συμπεριφοράς μπροστά στους πελάτες.
- β) χρήση ακατάλληλης στολής που δεν συνάδει με τη θέση εργασίας και την εικόνα που θέλει να εκπέμπει ο οργανισμός.
- γ) παράληψη χρήσης κοινωνικών και ευγενικών εκφράσεων που προάγουν τις διαπροσωπικές σχέσεις όπως: σας παρακαλώ, ευχαριστώ, με συγχωρείται, κ.α.
- δ) άσκηση αρνητικής κριτικής σε δημόσιο χώρο για συνάδελφο ή πελάτη.
- ε) σκόπιμη παράβλεψη των μηνυμάτων που εκπέμπουν οι πελάτες μέσα από τη κίνηση, την προσπάθεια ή τη πρόθεση τους να ζητήσουν κάτι.
- στ) δημιουργία καταστάσεων κατά τις οποίες οι πελάτες περιμένουν για αδικαιολόγητο χρόνο να εξυπηρετηθούν με αποτέλεσμα τη δυσαρέσκεια τους.
- ζ) προσφώνηση ονομάτων με λανθασμένη προφορά.
- η) χρήση ακατάλληλης επαγγελματικής γλώσσας και χυδαίας έκφρασης.
- θ) επίρριψη ευθυνών στους άλλους ή επίλυση προβλημάτων με ασάφειες και αντικρουόμενες λύσεις.

ΜΕΡΟΣ Β΄: Αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με οχτώ (8) μονάδες.

13. α) Να αντιστοιχίσετε τους χαρακτηρισμούς που αναφέρονται στη στήλη Α΄, με τις καλές πρακτικές προσφώνησης προσώπων με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, που αναφέρονται στη στήλη Β΄. (μον.4)

Οι απαντήσεις σας να δοθούν στον πίνακα που ακολουθεί.

A/A	Στήλη Α΄	A/A	Στήλη Β΄
	Χαρακτηρισμοί		Καλές πρακτικές προσφώνησης
1	Ανάπηρος	A	Με κινητικές δυσκολίες
2	Κανονικός άνθρωπος	B	Με νοητική ασθένεια
3	Γέρος/ Γριά	Γ	Με πρόβλημα όρασης
4	Κουφός	Δ	Με ψυχικές διαταραχές
5	Καθυστερημένος	E	Πάσχει από σπασμούς
6	Ψυχοπαθής	ΣΤ	Με αναπηρία
7	Κουτσός	Z	Με ακουστικά προβλήματα
8	Τυφλός	H	Χωρίς αναπηρία
9		Θ	Τρίτης ηλικίας

1	2	3	4	5	6	7	8
ΣΤ	H	Θ	Z	B	Δ	A	Γ

β) Να γράψετε τέσσερα (4) στοιχεία τα οποία να δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι σε μια ξενοδοχειακή μονάδα διακατέχονται από επαγγελματική ηθική. (μον.4)

- Επαγγελματική εμφάνιση
- Φροντίδα προσωπικής υγιεινής και εμφάνισης
- Καλοί τρόποι ευγένειας
- Χαμόγελο
- Προθυμία για βοήθεια
- Προσήλωση στην εξυπηρέτηση του πελάτη

- Σεβασμός στην προσωπικότητα και τη διαφορετικότητα
- Υπομονή με τους πελάτες
- Επαγγελματισμός στη διεκπεραίωση των καθηκόντων
- Διπλωματία στη διαχείριση παραπόνων
- Τιμιότητα

14. α) Να αντιστοιχίσετε τους όρους που αναφέρονται στη στήλη Α΄ με την επεξήγηση τους, που αναφέρεται στη στήλη Β΄. (μον.4)

Οι απαντήσεις σας να δοθούν στον πίνακα που ακολουθεί.

A/A	Στήλη Α΄	A/A	Στήλη Β΄
	Όροι		Επεξήγηση
1	Εθιμοτυπία	Α	Εκφράζεται μέσα από διαδραστικές στιγμές που δημιουργούνται μεταξύ των υπαλλήλων και των πελατών
2	Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Β	Προσδοκίες που δημιουργεί ο κάθε πελάτης στο μυαλό του
3	Εθιμοτυπικό πρωτόκολλο	Γ	Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ανθρώπου
4	Εθιμοτυπία της φιλοξενίας	Δ	Οργανωμένη εφαρμογή καθιερωμένων τύπων σωστής, κόσμιας και κοινωνικά αποδεκτής συμπεριφοράς
		Ε	Έντυπο που περιλαμβάνει βήμα - βήμα όλες τις σχετικές λεπτομέρειες σε μία επίσημη εκδήλωση

1	2	3	4
Δ	Γ	Ε	Α

β) Να γράψετε δύο σύντομα παραδείγματα υπηρεσιών που προσφέρονται σε πελάτες ξενοδοχειακών μονάδων, τα οποία να δηλώνουν το άυλο στοιχείο των υπηρεσιών. (μον.4)

- Δημιουργία όμορφων συναισθημάτων στους πελάτες από τους πάροχους υπηρεσιών.
- Η παροχή διαφόρων πληροφοριών από τους υπαλλήλους του ξενοδοχείου στους πελάτες.

- Η εγκάρδια υποδοχή κατά την άφιξη του πελάτη.
- Ένα ζεστό χαμόγελο.
- Η εξυπηρέτηση του τραπεζοκόμου κατά τη διάρκεια σερβιρίσματος του δείπνου στο εστιατόριο.
- Η ευγένεια και η αβρότητα στην ομιλία και στους τρόπους του προσωπικού, κλπ.

15. α) Να αναφέρετε δύο υποτμήματα (μικρότερα τμήματα) του τμήματος Υποδοχής που ανήκουν στο «φροντ οφ χάους – front of house» και δύο που ανήκουν στο «μπακ οφ χάους – back of house». (μον.4)

«Φροντ οφ χάους – front of house»	«Μπακ οφ χάους – back of house»
θυρωρείο ταμείο νυκτερινή υπηρεσία υποδοχή	τμήμα κρατήσεων τηλεφωνικό κέντρο

β) Στο ξενοδοχείο «Μεσόγειος» λειτουργούν δύο εστιατόρια για παροχή δείπνου στους πελάτες του. Το ένα είναι οικογενειακό εστιατόριο – family restaurant και το άλλο προσφέρει ένα πλούσιο και ακριβό κατ' επιλογή μενού - ala cart restaurant.

Να γράψετε δύο διαφορετικές εθιμοτυπικές προσεγγίσεις που έχουν τα δύο εστιατόρια και αφορούν την ενδυμασία των πελάτων και την πολιτική κρατήσεων. (μον.4)

I. Ενδυμασία πελατών:

Στο κατ' επιλογή μενού - ala cart restaurant οι πελάτες εισέρχονται μόνο με κουστούμι ενώ στο οικογενειακό εστιατόριο – family restaurant ντύνονται πιο απλά , πιο χαλαρό ντύσιμο, ακόμη και με σορτς.

II. Πολιτική κρατήσεων:

- Στο κατ' επιλογή μενού - ala cart restaurant οι πελάτες πρέπει απαραίτητα να κάνουν κράτηση για να γίνουν δεκτοί, ενώ στο οικογενειακό εστιατόριο – family restaurant η κράτηση τραπεζιού δεν είναι απαραίτητη.

16. α) Να γράψετε οχτώ (8) εθιμοτυπικούς κανόνες συμπεριφοράς που εφαρμόζει ένας θυρωρός ξενοδοχείου πολυτελείας, κατά την άφιξη καινούργιου πελάτη στο ξενοδοχείο, μέχρι τη παράδοση του στο τμήμα υποδοχής. (μον.4)

- Ανοίγει την πόρτα του αυτοκινήτου του πελάτη.
- Καλωσορίζει τον πελάτη. - καλωσορίσατε στο ξενοδοχείο «Μέγας Αλέξανδρος» Κε Θεοδώρου»
- Σας εύχομαι να έχετε μια υπέροχη διαμονή.
- Με γρήγορο ρυθμό πηγαίνει στη πόρτα πίσω από τον οδηγό.

- Ανοίγει την πόρτα της Κυρίας Θεοδώρου και με ελαφριά υπόκλιση την καλωσορίζει.
- Καλωσορίσατε στο ξενοδοχείο «Μέγας Αλέξανδρος» Κα Θεοδώρου
- Σας εύχομαι να έχετε μια υπέροχη διαμονή.
- Περιμένει μέχρι να βγει η κυρία από το αυτοκίνητο και κλείνει τη πόρτα πίσω της.
- Ακολουθεί την κυρία μέχρι τον κύριο και με ελαφριά κλίση του σώματος προς τα εμπρός υποδεικνύει την είσοδο του ξενοδοχείου ζητώντας να τον ακολουθήσουν στο τμήμα Υποδοχής.
- Ανοίγει την πόρτα του ξενοδοχείου, ενθουσιώδης, χαμογελαστός, και με ελαφριά υπόκλιση υποδεικνύει με το χέρι τη κατεύθυνση και οδηγεί τους φιλοξενούμενους με ακρίβεια στην υποδοχή.
- Επιστρέφει στο αυτοκίνητο όπου βοηθά τον αχθοφόρο να παραλάβει και να μεταφέρει τις αποσκευές.

β) Να γράψετε τέσσερις (4) λόγους οι οποίοι να εξηγούν γιατί στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αρέσει να διοργανώνουν επίσημες, αλλά και διάφορες ανεπίσημες κοινωνικές εκδηλώσεις. (μον.4)

- Είναι πηγή εσόδων
- Αναπτύσσεται ο επαγγελματισμός των εργαζόμενων
- Συσσωρεύεται εξειδικευμένη τεχνική πείρα η οποία είναι πολύ χρήσιμη σε μελλοντικές πολυπλοκότερες διοργανώσεις
- Διαμορφώνουν την δημόσια εικόνα της επιχείρησης
- Προβάλλουν την εικόνα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Ενδυναμώνουν την εταιρική επικοινωνία
- Αναπτύσσονται οι σχέσεις της επιχείρησης με την κοινή γνώμη
- Ενεργοποιούν στοιχεία του στρατηγικού σχεδιασμού της επιχείρησης
- Συνεισφέρουν στην εταιρική κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης.

ΜΕΡΟΣ Γ΄: Αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες.

17. Η συμπεριφορά των παρόχων υπηρεσιών σε μονάδες φιλοξενίας προς τους πελάτες που εξυπηρετούν, εκφράζεται μέσα από τη χρήση λέξεων/φράσεων, μέσα από διάφορες πράξεις ευγένειας, από τον τόνο της φωνής, από τη γλώσσα του σώματος και τις ατομικές κινήσεις τους στο χώρο.

Να γράψετε ένα παράδειγμα εξυπηρέτησης πελάτη που μόλις αφίχθηκε στο ξενοδοχείο, το οποίο να περιλαμβάνει τουλάχιστο δέκα (10) βήματα με τις προβλεπόμενες τυποποιημένες διαδικασίες που ακολουθούνται από το τμήμα Υποδοχής.

(Ο υπάλληλος υποδοχής έχει οπτική επαφή προς τον πελάτη, τον χαιρετά χαμογελώντας και κουνώντας ελαφρά το κεφάλι προς τα κάτω) απευθύνεται στον πελάτη:

- Καλησπέρα Κύριε Ανδρέου. Καλώς ήλθατε στο ξενοδοχείο μας.
- Πως ήταν η πτήση σας από Λονδίνο;
- Παρακαλώ συμπληρώστε το έντυπο εγγραφής σας, θα σας πάρει μόνο ένα λεπτό.
(Συνεχίζει να έχει διακριτική οπτική επαφή με τον πελάτη και θετική στάση σώματος)
- Αν σας είναι εύκολο θα ήθελα κάποιο ταξιδιωτικό σας έγγραφο, ταυτότητα ή διαβατήριο για να ολοκληρώσω την εγγραφή σας.
- Ευχαριστώ
- Όπως βλέπω Κε Ανδρέου έχετε κρατήσει ένα δωμάτιο με θέα τη θάλασσα και με ημιδιατροφή.
- Το δωμάτιο σας είναι το 245, βρίσκεται στον δεύτερο όροφο και έχετε απέραντη θέα τη θάλασσα της Μεσογείου.
- Ο καιρός είναι πολύ καλός και η μέση θερμοκρασία τις τελευταίες πέντε μέρες ήταν 30 βαθμοί κελσίου.
- Το πρόγευμα σερβίρεται καθημερινά στην καφετέρια του ξενοδοχείου μας από τις 07:00 μέχρι και τις 10:00 pm
- Το μεσημεριανό σερβίρεται στο εστιατόριο «Θάλασσα» στο ισόγειο του ξενοδοχείου και το δείπνο σερβίρεται στο εστιατόριο «Ίάκυνθος» επίσης στο ισόγειο από τις 07:00 μέχρι και τις 10:00 am
(Με ευγενική χειρονομία δείχνει τον Γιώργο τον πορτιέρη και απευθύνεται στον πελάτη):
- Ο Γιώργος είναι ο πορτιέρης μας, θα σας συνοδέψει στο δωμάτιο σας και θα μεταφέρει τις αποσκευές σας.
- Να και το κλειδί σας.
- Είμαστε στη διάθεση σας για οτιδήποτε σας απασχολήσει.
- Σας ευχόμαστε να έχετε μια όμορφη διαμονή.

18. Αφού μελετήσετε προσεκτικά το σενάριο της παρακάτω υπόθεσης να απαντήσετε στο ερώτημα που ακολουθεί:

Ο κ. Γιώργος και η γυναίκα του έχουν προσκαλέσει για δείπνο στο εστιατόριο «Barolo» δύο φιλικά τους ζευγάρια για να γιορτάσουν την επέτειο των γενεθλίων του κυρίου Γιώργου.

Ο κύριος Γιώργος είναι καλός φίλος με τον ιδιοκτήτη του εστιατορίου και είναι τακτικός του πελάτης.

Το εστιατόριο του φίλου του είναι πολύ δημοφιλές στη πόλη που ζει, και προσφέρει μια πλούσια συλλογή από φαγητά γκουρμέτ.

Ο κύριος Γιώργος την ημέρα των γενεθλίων, του συνεννοήθηκε με τα δύο ζευγάρια που έχει καλέσει, να βρεθούν στη είσοδο του εστιατορίου «Barolo» ή ώρα 08:30 το βράδυ.

Ο κύριος Γιώργος έφτασε στο σημείο συνάντησης η ώρα 08:40 και ανάφερε στους καλεσμένους του ότι τον δυσκόλεψε το δέσιμο της γραβάτας του γι' αυτό καθυστέρησε λίγο.

Ο κύριος Γιώργος δεν έχει κάνει κράτηση τραπεζιού και ζήτησε από τον φίλο του και ιδιοκτήτη του εστιατορίου ένα τραπέζι για έξι άτομα.

Ο φίλος του ήταν σε δύσκολη θέση αφού εκείνη τη στιγμή δεν είχε κάποιο διαθέσιμο τραπέζι.

Τους είχε οδηγήσει στο σαλόνι του εστιατορίου μέχρι να μπορέσει να ετοιμάσει ένα τραπέζι γι' αυτούς.

Ο κύριος Γιώργος σχολίασε ότι πάντα είχε διαθέσιμο τραπέζι για αυτόν και παραξευεύτηκε για τη σημερινή κατάσταση.

Μετά από είκοσι λεπτά ο ιδιοκτήτης του εστιατορίου ενημέρωσε τον κύριο Γιώργο ότι το τραπέζι τους είναι έτοιμο και αν θέλουν να περάσουν.

Ο κος Γιώργος είχε καθίσει επικεφαλής στο τραπέζι και δίπλα του η σύζυγος του, αφήνοντας τους καλεσμένους του να καθίσουν όπου αυτοί προτιμούσαν.

Για να σπάσει τον πάγο ξεκίνησε να μιλά για τις επερχόμενες προεδρικές εκλογές και για το ότι στηρίζει συγκεκριμένο υποψήφιο.

Ακολούθως είχε παραγγείλει ορεκτικά για όλους, και ζήτησε από τους καλεσμένους του να επιλέξουν το κυρίως φαγητό.

Περιμένοντας για το σερβίρισμα των φαγητών, διαπίστωσε ότι οι καλεσμένοι άρχισαν να αυτοσυστήνονται μεταξύ τους και να μιλούν για διάφορα θέματα.

Αφού είχαν ολοκληρώσει με τα ορεκτικά προχώρησαν στην παράθεση του κυρίως φαγητού. Ο κ Γιώργος είχε σεβριστεί πρώτος και ξεκίνησε να τρώει το φαγητό του για να μην κρυώσει.

Κατά την διάρκεια του δείπνου ο κύριος Γιώργος απολογούμενος στους καλεσμένους του, επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με τον συνεταιίρο του στο γραφείο, και μιλούσε για επαγγελματικά θέματα που θα έπρεπε να τακτοποιηθούν την ερχόμενη εβδομάδα.

Στο τέλος μετά από ένα όμορφο δείπνο προσπαθώντας να αποσπάσει την προσοχή του τραπεζοκόμου, ζήτησε τον λογαριασμό μεγαλόφωνα για να τον τακτοποιήσει, και να αποχωρήσουν.

Όλοι έχουν συμφωνήσει ότι ήταν ένα υπέροχο βράδυ και αφού ευχήθηκαν ξανά χρόνια πολλά στον κ. Γιώργο αποχώρησαν.

Ερώτημα:

Να εντοπίσετε δέκα (10) ενέργειες του κυρίου Γιώργου οι οποίες φανερώνουν ότι δεν ακολούθησε την προβλεπόμενη εθιμοτυπική συμπεριφορά προς τους καλεσμένους του, και να υποδείξετε τον ορθό τρόπο εθιμοτυπικής συμπεριφοράς που προβλέπεται σε τέτοιες περιπτώσεις.

Απάντηση:

- Έφτασε στο εστιατόριο καθυστερημένος- θα έπρεπε να ξεκινήσει πιο ενωρίς.
- Δεν έχει κάνει κράτηση- θα έπρεπε να είχε κάνει κράτηση.
- Προχώρησε πρώτος στο τραπέζι - Οι καλεσμένοι προχωρούν πρώτα και ακολουθεί ο οικοδεσπότης.

- Δεν όρισε θέσεις για τους καλεσμένους - Ορίζουμε θέσεις στους καλεσμένους μας.
- Δεν προχώρησε σε συστάσεις - Κάνουμε συστάσεις για να γνωριστούν οι καλεσμένοι μεταξύ τους.
- Έκανε πολιτική συζήτηση - Αποφεύγουμε συζητήσεις που πιθανόν να προκαλέσουν ένταση.
- Παρήγγειλε τα ορεκτικά βάση των δικών του προτιμήσεων - Λαμβάνουμε υπόψη και διατροφικές συνήθειες αλλά και προτιμήσεις των καλεσμένων μας.
- Άρχισε να τρώει το φαγητό του χωρίς να περιμένει τους υπόλοιπους να σερβιριστούν και να ξεκινήσουν όλοι μαζί - περιμένουμε να σερβιριστεί όλο το τραπέζι και παροτρύνουμε τους καλεσμένους να ξεκινήσουν πρώτοι.
- Μιλούσε στο τηλέφωνο την ώρα του δείπνου για όχι επείγοντα θέματα- δεν χρησιμοποιούμε το τηλέφωνο αν δεν είναι επείγων.
- Ζήτησε μεγάλφωνα τον λογαριασμό - Θα έπρεπε να τον τακτοποιήσει από πριν ή μετά που θα έφευγαν οι καλεσμένοι.

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ