

**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

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90΄ λεπτά

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

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΤΡΕΙΣ (13) ΣΕΛΙΔΕΣ.

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.**
- 4. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού και διορθωτικής ταινίας.**

ΟΔΗΓΙΕΣ (για την επιτροπή εξετάσεων τετραμήνων)

- 1. Το εξεταστικό δοκίμιο να εκτυπωθεί και στις δύο όψεις.**
- 2. Το εξεταστικό δοκίμιο να εκτυπωθεί μαυρόασπρο.**

ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΘΕ ΕΠΙΤΥΧΙΑ

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.

 - β) Κατά τις επίσημες και κοινωνικές εθιμοτυπικές εκδηλώσεις, καλό είναι να αποφεύγονται οι ομιλίες. _____
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. _____
 - β) Κατά τις παρουσιάσεις προσκεκλημένων αποφεύγεται να χρησιμοποιούνται προσωπικοί τίτλοι που προσδίδουν κύρος, γιατί φέρνουν σε δύσκολη θέση τους παρευρισκόμενους. _____
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. _____
 - β) Η στολή του προσωπικού πρέπει να συνάδει με τα καθήκοντα και τη θέση του κάθε υπαλλήλου. _____
4. Να συμπληρώσετε τα κενά στην παράγραφο που ακολουθεί, επιλέγοντας λέξεις από τις παρακάτω:

επαγγελματικών, ιεραρχικές, κουλτούρα, κυβερνητικών, επικοινωνίας

Η εταιρική _____ μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης εκφράζεται μέσα από ένα σύστημα κοινών _____ αρχών και αξιών, συμπεριφορών και πεπτοιθήσεων καθώς και με τους τρόπους και τις μεθόδους _____ που προκύπτουν από τις _____ δομές.

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

τύφλωση, νεαρά, ικανότητα, ηλικιωμένα, αναπηρία

Ο όρος ΑμεΑ αναφέρεται σε ανθρώπους που αντιμετωπίζουν κάποια μορφή _____ όπως η _____, κινητικές διαταραχές, κ.α. , ενώ ο όρος ΑΜΚ αναφέρεται σε ανθρώπους που έχουν μειωμένη κινητική _____ , όπως οι έγγυες γυναίκες και τα _____ 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 ιδίου 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;»	
β	Ο τραπεζοκόμος του Μπαρ αναπληρώνει το ποτό του πελάτη που χύθηκε.	
γ	Ο Διευθυντής του Τμήματος Υποδοχής εν ώρα εργασίας είναι ντυμένος πάντοτε με κουστούμι και γραβάτα.	
δ	Οι καφέδες που σερβίρονται στην καφετέρια του ξενοδοχείου συνοδεύονται πάντοτε με ένα μπισκότο.	

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 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)

β)

γ)

δ)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄

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

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

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

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

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

I.

II.

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»
1.	1.
2.	2.

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 που αφορούν την ενδυμασία των πελάτων και την πολιτική κρατήσεων. (μον.4)

I. Ενδυμασία πελατών:

II. Πολιτική κρατήσεων:

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)

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

V. _____

VI. _____

VII. _____

VIII. _____

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)

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄

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.

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 τραπέζιου 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 παραξενεύτηκε 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 κύριος 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 συνεταίρο 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.

α)

β)

γ)

δ)

ε)

στ)

ζ)

η)

θ)

ι)
