

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

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β΄ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ 2022-2023

Β΄ ΤΑΞΗ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α΄

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 22 Μαΐου 2023

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Εθιμοτυπία και Πρότυπα Συμπεριφοράς–ΤΕΜ 1

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: thxm 201

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90΄ λεπτά

**ΟΙ ΛΥΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΔΩΔΕΚΑ (12)
ΣΕΛΙΔΕΣ.**

ΛΥΣΕΙΣ

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

1. Να συμπληρώσετε τα κενά στη παράγραφο που ακολουθεί, επιλέγοντας λέξεις από τις παρακάτω:

ιεραρχημένη, κανόνες, κυβερνητικούς, εμπλεκόμενους, πρωτόκολλο

Η επίσημη εθιμοτυπία εστιάζει σε **κανόνες** και κανονισμούς οι οποίοι υποχρεώνουν τα άτομα να έχουν προκαθορισμένη, συγκεκριμένη και **ιεραρχημένη** συμπεριφορά έναντι άλλων επισήμων ατόμων. Η συμπεριφορά αυτή καθορίζεται γραπτώς στο **πρωτόκολλο**, το οποίο αποστέλλεται σε όλους τους **εμπλεκόμενους** φορείς, άτομα και οργανισμούς.

2. Να συμπληρώσετε τα κενά στη πιο κάτω παράγραφο, επιλέγοντας την ορθή λέξη από τις υπογραμμισμένες σε παρένθεση.

Η ικανότητα **ακρόασης** (ακρόασης / ακοής) είναι ένας βασικός παράγοντας για προσωπική και επαγγελματική επιτυχία. Οι Διευθυντές μονάδων φιλοξενίας πρέπει να είναι ικανοί να αναλύουν **πληροφορίες** (πληροφορίες / κουτσομπολιά), να λαμβάνουν αποφάσεις, να δημιουργούν **σχέσεις** (σχέσεις / εξαρτήσεις), και να αντιμετωπίζουν με σύνεση το προσωπικό τους. Είναι σημαντικό τα μηνύματα που λαμβάνουν να τα αποκωδικοποιούν ώστε να κατανοούν τα **συναισθήματα** (συναισθήματα / αφηγήματα) που εμπεριέχονται στο λεκτικό και στο μη - λεκτικό μήνυμα.

3. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, επιλέγοντας την κατάλληλη λέξη/λέξεις από τις υπογραμμισμένες σε παρένθεση:

α) Κατά την άφιξη του Προέδρου της Κύπρου και της συζύγου του στο ξενοδοχείο «Περσεφόνη», θα τους υποδεχθεί ο **Γενικός Διευθυντής** (Γενικός Διευθυντής / Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων / Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού).

β) Η επικοινωνία που γίνεται μεταξύ του Διευθυντή του ξενοδοχείου «Γερακόπετρα» και του Διευθυντή του ξενοδοχείου «Καππαρόβουνο, τα οποία ανήκουν στην ίδια αλυσίδα ξενοδοχείων, ονομάζεται **οριζόντια** (οριζόντια / ανοδική / καθοδική).

4. Να υπογραμμίσετε τις δύο (2) **Ορθές** απαντήσεις:

Η επίσημη Εθιμοτυπία καθιερώθηκε, και αναδείχθηκε ο σημαντικός της ρόλο στη δημόσια ζωή, λόγω:

α) της ανάπτυξης της διπλωματίας σε πολλά και διαφορετικά επίπεδα, όπως η πολιτική, η οικονομική δραστηριότητα, κ.α. .

β) της παγκοσμιοποίησης (οικονομία, εμπόριο, κ.α).

γ) της ανάγκης συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων.

δ) της σημαντικής βελτίωσης του μορφωτικού επιπέδου των ανθρώπων.

5. Να υπογραμμίσετε την **Ορθή** απάντηση:

Το διπλωματικό επεισόδιο αφορά πρόβλημα που προκύπτει μεταξύ:

α) υπάλληλου με πελάτη.

β) διευθυντή με υπάλληλο.

γ) κρατών ή διπλωματών.

δ) πελατών ξενοδοχειακής μονάδας.

6. Να υπογραμμίσετε την **Ορθή** απάντηση:

α) Το προβάδισμα των επισήμων σε μια επίσημη εκδήλωση έχει την έννοια της:

I. προτεραιότητας που έχει κάποιος επίσημος, σύμφωνα με την ώρα άφιξης του στο χώρο εκδήλωσης.

II. προτεραιότητας που δίνεται σε κάποιο επίσημο πρόσωπο, λόγω της κοινωνικής ή της επίσημης θέσης που κατέχει.

β) Σε επίσημες επισκέψεις υψηλών προσωπικοτήτων, προπομπός ονομάζεται:

I. πρόσωπο που αποστέλλεται από μέρους του επίσημου στο ξενοδοχείο που θα διαμείνει, με σκοπό τη συλλογή των αναγκαίων πληροφοριών.

II. πρόσωπο το οποίο καλωσορίζει και φιλοφρονεί τον υψηλό επίσημο την ώρα άφιξης του στη ξενοδοχειακή μονάδα.

7. Να σημειώσετε **Ορθό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Η επίσκεψη του Αρχιεπισκόπου Κύπρου στο Πατριαρχείο Αλεξάνδρειας υπό τη θεσμική του ιδιότητα, θεωρείται ως επίσημη. **Ορθό**

β) Η επίσκεψη κοινωνικού χαρακτήρα του Πρωθυπουργού της Ελλάδας στην Κύπρο απαιτεί την τήρηση αυστηρού Εθιμοτυπικού πρωτοκόλλου. **Λάθος**

8. Να σημειώσετε **Ορθό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Όταν λέμε ότι μία επίσημη εκδήλωση είναι υπό την αιγίδα του Υπουργού Παιδείας, εννοούμε ότι είναι υπό την προστασία του. **Ορθό**

β) Η τελετή απονομής των Βραβείων Όσκαρ (Αμερικανικής Ακαδημίας Κινηματογράφου) απαιτεί αυστηρό πρωτόκολλο. **Ορθό**

9. Στον πιο κάτω πίνακα να αντιστοιχίσετε τον τύπο επικοινωνίας στη στήλη Α', με το ποσοστό χρόνου επικοινωνίας που πρέπει να αφιερώνει ένας Διευθυντής μονάδας φιλοξενίας στην εργασία του.

Οι απαντήσεις σας να δοθούν στον πίνακα που ακολουθεί.

α/α	Τύπος επικοινωνίας	α/α	Ποσοστό χρόνου επικοινωνίας
1	Ο Διευθυντής να ακούει	A	45%
2	Ο Διευθυντής να μιλάει	B	10%
3	Ο Διευθυντής να διαβάζει	Γ	30%
4	Ο Διευθυντής να γράφει	Δ	15%

1	2	3	4
A	Γ	Δ	B

10. Να κατατάξετε τους πιο κάτω τρόπους επικοινωνίας που σας δίνονται σε πλαίσιο, σε αυτούς που ανήκουν στη «**Λεκτική**» και σε αυτούς που ανήκουν στη «**Μη λεκτική**» επικοινωνία.

συνομιλία, έκφραση προσώπου, στάση του σώματος, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Λεκτική Επικοινωνία	Μη λεκτική Επικοινωνία
συνομιλία	έκφραση προσώπου
μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	στάση του σώματος

11. Να αντιστοιχίσετε τις προσφωνήσεις Υψηλών Προσκεκλημένων σε μια Επίσημη εκδήλωση που αναφέρονται στη στήλη 1, με τους υψηλούς επίσημους υπό τη θεσμική τους ιδιότητα, που αναφέρονται στη στήλη 2.

Οι απαντήσεις σας να δοθούν στον πίνακα που ακολουθεί.

α/α	Στήλη 1	α/α	Στήλη 2
1	Εξοχότατε	A	Βασιλιάς
2	Μεγαλειότατε	B	Οικουμενικός Πατριάρχης
3	Παναγιώτατε	Γ	Πρόεδρος Κυπριακής Δημοκρατίας
4	Μακαριότατε	Δ	Αρχιεπίσκοπος Κύπρου

1	2	3	4
Γ	A	B	Δ

12. Να αναφέρετε τέσσερις χρήσιμες πρακτικές οι οποίες όταν χρησιμοποιούνται στην επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων, βελτιώνουν τις δεξιότητες ακρόασης τους.

- I. Δώστε προσοχή στον ομιλητή**
- II. Ενημερώστε τον ομιλητή ότι του δίνεται προσοχή (μέσω της γλώσσας του σώματος)**
- III. Ακούστε ολόκληρο το μήνυμα χωρίς να διακόπτετε**
- IV. Ζητήστε διευκρινήσεις αν είναι απαραίτητο**
- V. Κρατήστε σημειώσεις**
- VI. Εξασκηθείτε στις τεχνικές μνήμης.**

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

13. α) Να επιλέξετε το είδος της δήλωσης (φιλοφρόνηση ή προσφώνηση) σημειώνοντας ✓ στο αντίστοιχο πεδίο του πίνακα που ακολουθεί: (μον.4)

A/A	Δήλωση	Φιλοφρόνηση	Προσφώνηση
α	Εντιμότητα Κύριε Δικαστά.		✓
β	Κυρία μου, αυτό το φόρεμα δημιουργήθηκε αποκλειστικά για σας.	✓	
γ	Κύριε Πρόεδρε, η φροντίδα που δείχνετε για την παιδεία του τόπου μας, μας συγκινεί.	✓	
δ	Πάτερ Νεόφυτε, όταν ψέλνετε η γλυκιά φωνή σας, μας γεμίζει πνευματική αγαλλίαση.	✓	

β) Στον πιο κάτω πίνακα να σημειώσετε «**Ναι**», αν τα χαρακτηριστικά που σας δίνονται είναι χαρακτηριστικά υπαλλήλου μονάδας φιλοξενίας που είναι καλός ακροατής, και «**Όχι**» αν δεν είναι. (μον.4)

A/A	Χαρακτηριστικά	Ναι / Όχι
1	Πολύ παραγωγικός	Ναι
2	Νευρικός	Όχι
3	Πιστεύει ότι μπορεί να τα καταφέρει	Ναι
4	Δεν έχει καλές σχέσεις με τους συνάδελφους του	Όχι

14. Να επιλέξετε το στάδιο που ανήκουν οι πιο κάτω ενέργειες, οι οποίες γίνονται από τις μονάδες φιλοξενίας όταν διοργανώνουν επίσημες εκδηλώσεις, σημειώνοντας ✓ στο αντίστοιχο πεδίο του πίνακα που ακολουθεί.

Α/Α	Ενέργειες Μονάδων Φιλοξενίας	1° στάδιο	2° στάδιο	3° στάδιο
		Ενέργειες πριν από την εκδήλωση	Ενέργειες κατά τη διάρκεια υλοποίησης της εκδήλωσης	Ενέργειες μετά την υλοποίηση της εκδήλωσης
α	Ορισμός ημέρας και ώρας υλοποίησης της εκδήλωσης	✓		
β	Υποδοχή επισήμων		✓	
γ	Διακόσμηση χώρου	✓		
δ	Ενημέρωση δημοσιογράφων			✓
ε	Οικονομικός προϋπολογισμός της εκδήλωσης	✓		
στ	Ευχαριστήριες επιστολές			✓
ζ	Λήψη βίντεο και φωτογραφιών		✓	
η	Σύνταξη λίστας με τους επίσημους προσκεκλημένους	✓		

15. α) Να αντιστοιχίσετε τις Μορφές Επικοινωνίας σε ένα εργασιακό περιβάλλον στην στήλη Α΄, με τα χαρακτηριστικά τους στη στήλη Β΄.

Οι απαντήσεις σας να δοθούν στον πίνακα που ακολουθεί. (μον.4)

Α/Α	Στήλη Α΄	Α/Α	Στήλη Β΄
	Μορφές επικοινωνίας		Χαρακτηριστικά μορφών επικοινωνίας
1	Επικοινωνία πληροφόρησης	Α	Η επικοινωνία που σκοπό έχει την δραστηριοποίηση του παραλήπτη σε συγκεκριμένη κατεύθυνση.

2	Επικοινωνία παρακίνησης	Β	Εντολές, διαταγές, υποδείξεις, οδηγίες, υποχρεωτικές για τον παραλήπτη.
3	Επικοινωνία εντολής	Γ	Μεταβίβαση σημαντικών πληροφοριών για την επιτυχή διεκπεραίωση των καθηκόντων του παραλήπτη.
4	Συνενωτική επικοινωνία	Δ	Επικοινωνία με σκοπό τη βελτίωση των ανθρωπίνων σχέσεων.

1	2	3	4
Γ	Α	Β	Δ

β) Να γράψτε τέσσερεις (4) παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τη διαδικασία της ακρόασης σε μια επικοινωνία. (μον.4)

- I. **Ηλικία του προσώπου.**
- II. **Φύλο (άνδρας ή γυναίκα).**
- III. **Προσωπικά χαρακτηριστικά του κάθε ανθρώπου.**
- IV. **Σωματικές και ψυχολογικές καταστάσεις (κόπωση, άγχος, έντονα συναισθήματα).**
- V. **Θόρυβοι και εξωτερικοί παράγοντες.**

16) Στον παρακάτω πίνακα να σημειώσετε **Ναι** ή **Όχι** αν η δήλωση ανήκει ή δεν ανήκει στις τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας σε μονάδες φιλοξενίας.

A/A	Δήλωση	Ναι / Όχι
α	Συνεχής ενημέρωση του προσωπικού μέσω ανακοινώσεων για τους στόχους της επιχείρησης	Ναι
β	Η παρακίνηση των εργαζομένων μέσω εντολών, να αγοράσουν πακέτα μετοχών της εταιρίας για να είναι πιο αποτελεσματικοί	Όχι
γ	Ξεκάθαρη διατύπωση των προτύπων συμπεριφοράς του προσωπικού μέσω σχετικών εγχειριδίων	Ναι

δ	Καθοδική επικοινωνία η οποία παρουσιάζει τα πολλαπλά οφέλη των εργαζομένων στη συγκεκριμένη μονάδα φιλοξενίας	Όχι
ε	Υπαρξη συστήματος εισηγήσεων από το προσωπικό και βράβευση καινοτόμων και υλοποιήσιμων εισηγήσεων	Ναι
στ	Εποπτεία της εργασίας θα ασκούν μόνοι οι τμηματάρχες	Όχι
ζ	Τα μηνύματα προς το προσωπικό να μεταδίδονται στο κατάλληλο χρόνο	Ναι
η	Να υπάρχει ειλικρίνεια σε κάθε επικοινωνία της ανώτερης διεύθυνσης με το προσωπικό	Ναι

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

17. α) Να κατατάξετε ιεραρχικά τις πιο κάτω επισημότητες του Κυπριακού Κράτους όπως ορίζει η Εθιμοταξία της Κυπριακής Δημοκρατίας, αρχίζοντας από την υψηλότερη. (μον.5)

Γενικός Εισαγγελέας, Πρόεδρος Βουλής Αντιπροσώπων, Πρόεδρος Κυπριακής Δημοκρατίας, Αρχιεπίσκοπος Κύπρου, Αρχηγοί ή εκπρόσωποι κοινοβουλευτικών κομμάτων.

1 ^{ος}	Πρόεδρος Κυπριακής Δημοκρατίας
2 ^{ος}	Αρχιεπίσκοπος Κύπρου
3 ^{ος}	Πρόεδρος Βουλής Αντιπροσώπων
4 ^{ος}	Αρχηγοί ή εκπρόσωποι κοινοβουλευτικών κομμάτων
5 ^{ος}	Γενικός Εισαγγελέας

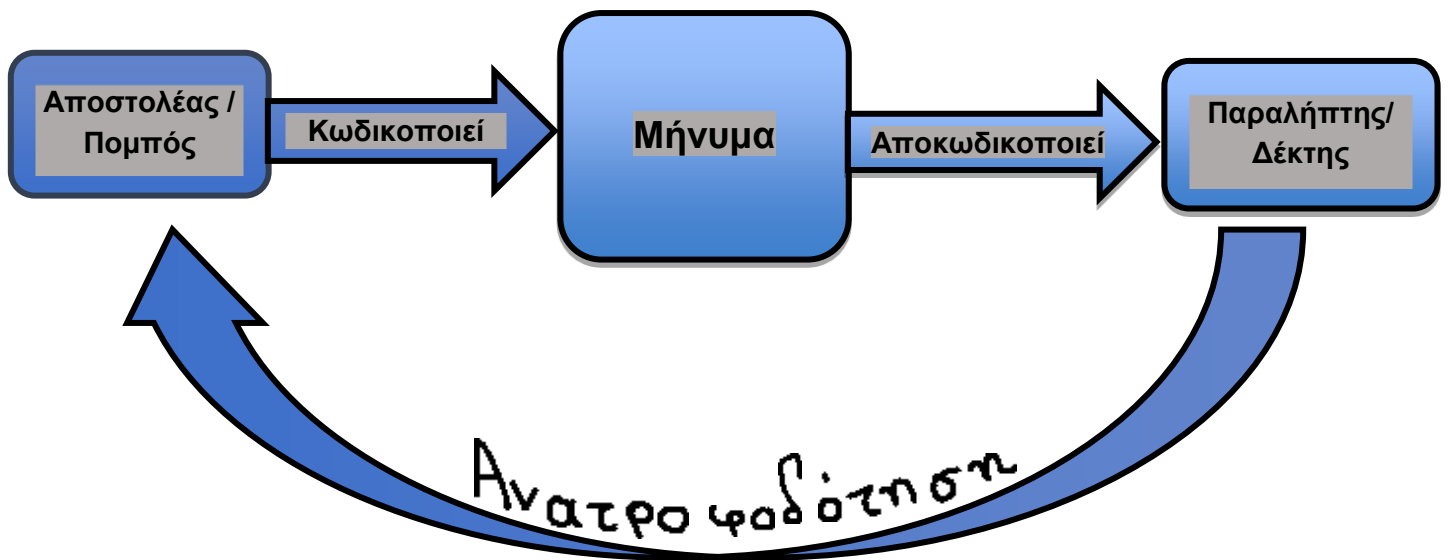
β) Η Διεύθυνση του ξενοδοχείου «Αγαμέμνων» ενημερώθηκε από το Υπουργείο Εξωτερικών της Κυπριακής Δημοκρατίας ότι της έχει ανατεθεί η φιλοξενία της τριμερούς διάσκεψης μεταξύ των Προέδρων της Κύπρου, του Πρωθυπουργού της Ελλάδας και του Πρωθυπουργού του Ισραήλ με θέμα την ενέργεια στην Ανατολική Μεσόγειο.

Το ξενοδοχείο θα προσφέρει διαμονή και διατροφή στους υψηλούς προσκεκλημένους για δύο μέρες.

Να γράψετε πέντε (5) σημαντικές πληροφορίες που πρέπει να συλλέξει το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων του ξενοδοχείου, οι οποίες αφορούν την επίσημη επίσκεψη των υψηλών προσκεκλημένων. (μον.5)

- I. Η ύπαρξη ή όχι και άλλων παράλληλων συναντήσεων με άλλους επισήμους.
- II. Αριθμός και σύνθεση των αντιπροσωπειών.
- III. Οι υψηλοί επίσημοι θα συνοδεύονται από τις συζύγους τους ή όχι;
- IV. Προσωπικές προτιμήσεις των υψηλών προσκεκλημένων.
- V. Πληροφορίες και ιδιαιτερότητες που σχετίζονται με το δωμάτιο διαμονής.
- VI. Διατροφικές προτιμήσεις, αλλεργίες, πιθανά προβλήματα υγείας.
- VII. Πρόθεση επισήμων να συμμετάσχουν σε κοινή συνέντευξη τύπου ή σε εθιμοτυπικές εκδηλώσεις.
- VIII. Γλώσσα επικοινωνίας των υψηλών επισήμων.
- IX. Τρόπος άφιξης και μετακίνησης των υψηλών προσκεκλημένων.
- X. Ασφάλεια και προσωπική φρουρά των υψηλών επισήμων.
- XI. Συνοδεία υψηλών επισήμων με δημοσιογράφους ή όχι;
- XII. Οικονομικά ζητήματα, κόστη διαμονής, διατροφής, κλπ, ποιος ο τρόπος τακτοποίησης τους.
- XIII. Έγκυρη και έγκαιρη αρχειοθέτηση των σημαντικών πληροφοριών στο αρχείο του Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων.

18. Στο πιο κάτω σχεδιάγραμμα, σας δίνεται ένα βασικό «μοντέλο επικοινωνίας» μεταξύ δύο προσώπων.



α) Να εξηγήσετε τη διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των δύο προσώπων, σύμφωνα με το σχεδιάγραμμα. (μον.5)

Η διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών έχει ως εξής:

Ο αποστολέας θέλει να μεταβιβάσει μια πληροφορία, μια σκέψη, μια ιδέα στον δέκτη. Τα κωδικοποιεί μέσω κάποιου κώδικα σε μήνυμα (λέξεις, σύμβολα, κινήσεις σώματος, οπτική επαφή, κλπ).

Το στέλνει μέσα από κανάλια στον δέκτη.

Ο παραλήπτης λαμβάνει το μήνυμα.

Το αποκωδικοποιεί, πληροφορείται, το ερμηνεύει, αισθάνεται το μήνυμα, αλλάζει ιδέες, κλπ.

Ο δέκτης απαντά επαναλαμβάνοντας τη διαδικασία της επικοινωνίας.

β) Ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού του ξενοδοχείου «Αχίλλειον» έχει καλέσει στο γραφείο του τον Σεφ του ξενοδοχείου για να συζητήσουν θέματα μισθολογικών αυξήσεων του προσωπικού της κουζίνας. Η συνάντησή τους είναι πολύ σημαντική γι' αυτό και έχει επιλέξει την προσωπική συνάντηση. Ο τρόπος αυτός επικοινωνίας ανήκει στην κατηγορία «λεκτική – προφορική».

Να γράψετε πέντε (5) πλεονεκτήματα αυτού του είδους της επικοινωνίας. (μον.5)

- I. Ταχεία μεταβίβαση πληροφοριών
- II. Ταχεία επαναπληροφόρηση
- III. Προκαλεί το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων
- IV. Είναι λιγότερο χρονοβόρα και έχει χαμηλό κόστος

- V. Υπάρχει άμεση επικοινωνία διπλής κατεύθυνσης
- VI. Επιτρέπει την τροποποίηση και προσαρμογή των μηνυμάτων στις απαιτήσεις της συζήτησης
- VII. Προσαρμόζεται στις ανάγκες αυτών που επικοινωνούν
- VIII. Συμπληρώνετε με μη λεκτικά μηνύματα
- IX. Προσφέρει ευελιξία στην επικοινωνία.

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ