

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1-ΕΙΣ-ΟΛΞΕ

Θέμα #23201

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε τα συστατικά μέρη που αποτελούν την Βιομηχανία Ταξιδίων και Τουρισμού. **(Μονάδες 15)**

2.2 Για ποιο λόγο, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν πολύ μεγάλη σημασία για την τουριστική βιομηχανία κάθε χώρας; **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Η Βιομηχανία Ταξιδίων και Τουρισμού αποτελείται από:

- α) Τουριστικές εγκαταστάσεις
- β) Μέσα μεταφοράς
- γ) Τουριστικά γραφεία ή αλλιώς πρακτορεία ταξιδίων
- δ) Επιχειρήσεις επισιτισμού
- ε) Καταστήματα πώλησης ειδών λαϊκής τέχνης, δώρων κ.ά.
- στ) Δραστηριότητες που αφορούν άθληση, ψυχαγωγία, εκπαίδευση κτλ.

2.2 Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί μέρος των τουριστικών εγκαταστάσεων. Είναι φανερό ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν μεγάλη σημασία, αφού χωρίς αυτές δεν είναι δυνατή η υποστήριξη των υπολοίπων μερών της βιομηχανίας ταξιδίων και τουρισμού. Συνεπώς, ανεξάρτητα από το είδος και τη μορφή τους, διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην τουριστική ανάπτυξη μια χώρας.

Θέμα #30612

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να περιγράψετε τα λειτουργικά τμήματα που παράγουν έσοδα πουλώντας αγαθά και υπηρεσίες σε μια ξενοδοχειακή μονάδα. **(Μονάδες 10)**

2.2 Να περιγράψετε τους κλάδους υποστήριξης σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, που εξυπηρετούν την εμπορική δραστηριότητα των λειτουργικών τμημάτων, χωρίς όμως να δημιουργούν απευθείας έσοδα. **(Μονάδες 15)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Τα τμήματα του ξενοδοχείου που παράγουν έσοδα πουλώντας αγαθά και υπηρεσίες ονομάζονται τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης και είναι οι εξής:

Ο κλάδος υπνοδωματίων, που καλύπτει την ανάγκη των πελατών για ύπνο σε άνετα και καθαρά δωμάτια και δημιουργεί τα περισσότερα έσοδα σε σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα. Τον κλάδο αυτό συνθέτουν το τμήμα Υποδοχής (frontoffice), το οποίο διαχειρίζεται τα δωμάτια, και το τμήμα Ορόφων (housekeeping), το οποίο αναλαμβάνει την καθαριότητα αυτών.

Ο κλάδος επισιτιστικών τμημάτων, που καλύπτει την ανάγκη για φαγητό και ποτό και περιλαμβάνει εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ και κέντρα διασκέδασης.

Άλλοι κλάδοι, που περιλαμβάνουν καταστήματα πώλησης διαφόρων ειδών, καζίνο κτλ.

2.2 Για την αποτελεσματική λειτουργία των κλάδων εκμετάλλευσης είναι απαραίτητη και η λειτουργία των τμημάτων ή κλάδων υποστήριξης, οι οποίοι εξυπηρετούν την εμπορική δραστηριότητα των πρώτων, χωρίς, όμως, να δημιουργούν απευθείας έσοδα. Αυτοί είναι:

Η Διεύθυνση, που οργανώνει, συντονίζει, διοικεί και ελέγχει όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

Οι κλάδοι πωλήσεων, διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων, που σκοπό έχουν την έρευνα αγοράς και την προσέλκυση πελατών.

Οι κλάδοι συντήρησης και ασφαλείας, που έχουν ως αντικείμενο τη σωστή λειτουργία των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και τη φρούρηση της επιχείρησης.

Ο οικονομικός κλάδος, που περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες του λογιστηρίου, όπως πληρωμές, εισπράξεις, συγκέντρωση οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης κτλ.

Ο κλάδος ψυχαγωγίας και άθλησης, που πολλές φορές μπορεί να δημιουργεί έσοδα και να εντάσσεται έτσι στους κλάδους εκμετάλλευσης.

Άλλοι κλάδοι, όπως διαχείρισης και εσωτερικών ελέγχων, προμηθειών, κτλ.

Θέμα #23202

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τι σηματοδοτεί η φιλοξενία ως έννοια στην αρχαία Ελλάδα; **(Μονάδες 13)**

2.2 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, της στήλης Β.

| ΣΤΗΛΗ Α | ΣΤΗΛΗ Β |
|--------------|---|
| 1. ΚΑΤΑΓΩΓΙΟ | α. Η πρώτη μορφή ξενοδοχείου, με στάβλους στο ισόγειο και δωμάτια ύπνου στον επάνω όροφο. |

| | |
|--------------|--|
| 2. ΠΑΝΔΟΧΕΙΟ | β. Πανδοχείο των πόλεων με κακές συνθήκες διαμονής. |
| 3. ΞΕΝΩΝΑΣ | γ. Φτωχικό αλλά καθαρό κτήριο για την φιλοξενία των επισκεπτών στην αρχαία Ελλάδα. |
| 4. ΚΑΠΗΛΕΙΟ | δ. Προσφέρεται από την Εκκλησία και συντηρείται από δωρεές και κληροδοτήσεις. |

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Στην αρχαία Ελλάδα, η φιλοξενία ως έννοια σηματοδοτεί την αγάπη προς τους ξένους, που εκδηλώνεται, στην πράξη, με την εγκάρδια υποδοχή των επισκεπτών και την παροχή στέγης και περιποίησης. Μπορούμε να πούμε πως η έννοια της φιλοξενίας εμφανίζεται στον πλανήτη ταυτόχρονα, ή λίγο αργότερα από την έννοια της ιδιοκτησίας. Η φιλοξενία αποκτά μεγάλη ηθική αξία στην αρχαία Ελλάδα και η ίδια η θρησκεία την αγκαλιάζει ορίζοντας ως προστάτες της τον Ξένιο Δία και την Ξένια Αθηνά. Τα ιερό δίκαιο της φιλοξενίας προστατεύει τους ξένους και τιμωρεί όσους το καταπατούν.

2.2

1. -> γ.
2. -> α.
3. -> δ.
4. -> β.

2^ο Κεφάλαιο -ΟΛΞΕ

Θέμα #23203

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Να δώσετε τους ορισμούς:

α) του τουριστικού προϊόντος

β) του ξενοδοχειακού προϊόντος.

(Μονάδες 15)

2.2 Να αναφέρετε πέντε μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που συμπεριλαμβάνονται στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 α) Το τουριστικό προϊόν περιλαμβάνει κάθε αγαθό ή υπηρεσία που πωλείται από την τουριστική βιομηχανία.

Συνεπώς, το τουριστικό προϊόν αποτελείται από το κατάλυμα, τη μεταφορά, τη διασκέδαση, το φαγητό, τα souvenirs κτλ. Άρα, μέρος του τουριστικού προϊόντος αποτελεί το ξενοδοχειακό προϊόν.

β) Αντίστοιχα, ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο, το οποίο αποτελεί - από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.

2.2

1. Ξενοδοχεία

2. Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων

3. Ξενοδοχεία μικτού τύπου

4. Μοτέλς

5. Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών και Υδροθεραπευτήρια

Θέμα #28730

ΘΕΜΑ 4ο

Με βάση το κείμενο που παρατίθεται, να απαντήσετε στα παρακάτω ερωτήματα:

«Το Faliraki Hotel βρίσκεται στην παραλία Φαληρακίου Ρόδου και προσφέρει ιδιωτική παραλία, πισίνα γλυκού νερού, δωρεάν ξαπλώστρες, ομπρέλες και πετσέτες για την πισίνα και τη θάλασσα. Σε όλους τους χώρους παρέχεται δωρεάν Wi-Fi.

Το κεντρικό εστιατόριο σερβίρει ελληνική και διεθνή κουζίνα σε μπουφέ. Στις εγκαταστάσεις θα βρείτε ταβέρνα-σνακ μπαρ που σερβίρει ψητά και ποτά, κεντρικό μπαρ και μπαρ δίπλα στην πισίνα. Διατίθενται επίσης παιδικό μενού και παιδικά καρεκλάκια.

Στο Faliraki Hotel μπορείτε να παίξετε τένις, μπάσκετ ή βόλεϊ στην παραλία. Υπάρχουν εγκαταστάσεις για θαλάσσια σπορ, ενώ η ψυχαγωγική ομάδα του καταλύματος οργανώνει βραδιές με ζωντανή μουσική και καθημερινές παραστάσεις. Οι μικροί επισκέπτες μπορούν να διασκεδάσουν στην παιδική πισίνα με τις νεροτσουλήθρες, την παιδική χαρά και το παιδικό κλαμπ.

Το Faliraki Hotel λειτουργεί ετησίως από αρχές Απριλίου έως τέλος Οκτωβρίου. Η πόλη της Ρόδου είναι προσβάσιμη σε 15 λεπτά με το αυτοκίνητο, ενώ η όμορφη Λίνδος βρίσκεται σε απόσταση 35 χιλιομέτρων».

4.1 Να δώσετε τον ορισμό του ξενοδοχειακού προϊόντος.

(Μονάδες 5)

4.2 Να χαρακτηρίσετε το ξενοδοχείο Faliraki Hotel ανάλογα με α) το χρόνο λειτουργίας

β) τύπο εγκατάστασης του.

(Μονάδες 10)

4.3 Να αναφέρετε ποια είναι τα πλεονεκτήματα που διακρίνετε, μέσα από το κείμενο, για την τοποθεσία

εγκατάστασης του ξενοδοχείου Faliraki Hotel.

(Μονάδες 5)

4.4 Το ξενοδοχείο Faliraki Hotel είναι ξενοδοχείο Απλής, Σύνηθης ή Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης; Να

τεκμηριώσετε την απάντησή σας.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Το ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο, το οποίο αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.

4.2 α) Είναι ξενοδοχείο εποχιακής λειτουργίας

β) Είναι παραθεριστικό ξενοδοχείο

4.3 Τα πλεονεκτήματα της τοποθεσίας εγκατάστασης του Faliraki Hotel είναι:

α) Φυσικό κάλλος της περιοχής (παραλία)

β) Κλίμα της συγκεκριμένης τοποθεσίας

γ) Εύκολη πρόσβαση σε λιμάνι και αεροδρόμιο

δ) Αρχαιότητες, μνημεία και μουσεία σε κοντινή απόσταση

ε) Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής

4.4 Το Faliraki Hotel αποτελεί ξενοδοχείο πολυσύνθετης εκμετάλλευσης αφού πέρα από τα κύριες υπηρεσίες προσφέρει και επικουρικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από ύπνο και φαγητό, περιλαμβάνονται

εγκαταστάσεις για τένις, μπάσκετ, βόλεϊ, θαλάσσια σπορ αλλά και ψυχαγωγικές δραστηριότητες όπως ζωντανή μουσική και παραστάσεις.

Θέμα #28729

ΘΕΜΑ 4ο

Με βάση το κείμενο που παρατίθεται, να απαντήσετε στα παρακάτω ερωτήματα:

«Το Hotel ACROPOL βρίσκεται στην καρδιά της Αθήνας, λίγα μόλις βήματα από τα πολυσύχναστα μπαρ και τα εστιατόρια στο Κουκάκι. Προσφέρει δωμάτια με μοντέρνα διακόσμηση και δωρεάν WiFi. Στον 5ο όροφο του καταλύματος υπάρχει σνακ μπαρ με θέα στην Ακρόπολη και στην πόλη της Αθήνας.

Τα δωμάτια του Hotel ACROPOL περιλαμβάνουν ηχομόνωση, παρκέ δάπεδο, απαλά χρώματα, επιφάνεια εργασίας, ψυγείο, βραστήρα και τηλεόραση επίπεδης οθόνης. Όλα διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο με στεγνωτήρα μαλλιών και δωρεάν προϊόντα περιποίησης και καφετιέρα εσπρέσο με δωρεάν κάψουλες. Σε ορισμένες μονάδες υπάρχει μπαλκόνι με θέα στο Εθνικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης και σε τμήμα της πόλης. Κάθε σουίτα είναι εξοπλισμένη με κεραμικές εστίες και μαγειρικά σκεύη.

Στο ισόγειο του καταλύματος σερβίρεται καθημερινά μπουφές πρωινού. Το προσωπικό της 24ωρης ρεσεψιόν μπορεί να σας δώσει χρήσιμες πληροφορίες για την περιοχή.

Το Hotel ACROPOL απέχει 800μ. από το Νέο Μουσείο της Ακρόπολης, ενώ ο σταθμός Συγγρού-Φιξ του μετρό είναι εύκολα προσβάσιμος με τα πόδια. Το πλησιέστερο αεροδρόμιο είναι το Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος, σε απόσταση 37χλμ. από το κατάλυμα».

4.1 Να δώσετε τον ορισμό του ξενοδοχειακού προϊόντος. (Μονάδες 5)

4.2 Να χαρακτηρίσετε το ξενοδοχείο ACROPOL ανάλογα με τόπο εγκατάστασης του. (Μονάδες 5)

4.3 Να αναφέρετε ποια είναι τα πλεονεκτήματα που διακρίνετε, μέσα από το κείμενο, για την τοποθεσία εγκατάστασης του ξενοδοχείου ACROPOL. (Μονάδες 10)

4.4 Το ξενοδοχείο ACROPOL είναι ξενοδοχείο Απλής, Σύνθετης ή Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης; Να τεκμηριώσετε την απάντησή σας. (Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Το ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο, το οποίο αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.

4.2 Το ξενοδοχείο ACROPOL είναι αστικό ξενοδοχείο

4.3 Τα πλεονεκτήματα της τοποθεσίας εγκατάστασης του ACROPOL είναι:

α) Αρχαιότητες, μνημεία και μουσεία σε κοντινή απόσταση

β) Εύκολη πρόσβαση σε λιμάνι και αεροδρόμιο

γ) Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής

4.4 Το ξενοδοχείο ACROPOL αποτελεί ξενοδοχείο σύνθετης εκμετάλλευσης αφού προσφέρει ύπνο και φαγητό.

Θέμα #28172

ΘΕΜΑ 4ο

Με βάση το κείμενο που παρατίθεται, να απαντήσετε στα παρακάτω ερωτήματα:

«Το ξενοδοχείο “Votsalo” διαθέτει 20 άνετα και πλήρως εξοπλισμένα δωμάτια. Το Votsalo βρίσκεται στη Χερσόνησο, 25 χλμ. ανατολικά του Ηρακλείου Κρήτης, σε απόσταση λίγων μόλις βημάτων από την αμμόδη παραλία. Διαθέτει εστιατόριο και μπαρ, παιδική χαρά και κλιματιζόμενα δωμάτια, τα περισσότερα με υπέροχη θέα στη θάλασσα. Περιλαμβάνει επίσης εγκαταστάσεις spa, γυμναστήριο και κατάστημα πώλησης αναμνηστικών ειδών.

Το “Votsalo Hotel” λειτουργεί όλο το χρόνο. Η πρόσβαση από το αεροδρόμιο και το λιμάνι του Ηρακλείου είναι άμεση. Τα άρτια εξοπλισμένα δωμάτια παρέχουν μίνι μπαρ, τηλεόραση, ψυγείο και κλιματισμό. Οι επισκέπτες επωφελούνται από δωρεάν Wi-Fi και χώρο στάθμευσης.

Το κέντρο του Ηρακλείου με τα ενετικά κτήρια και οι αρχαιολογικοί χώροι της Κνωσού είναι αξιοθέατα σε κοντινή απόσταση που αξίζει να επισκεφθείτε».

4.1 Να δώσετε τον ορισμό του ξενοδοχειακού προϊόντος. (Μονάδες 5)

4.2 Να χαρακτηρίσετε το ξενοδοχείο Votsalo ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας (Μονάδες 5)

4.3 Να αναφέρετε ποια είναι τα πλεονεκτήματα που διακρίνετε, μέσα από το κείμενο, για την τοποθεσία εγκατάστασης του “Votsalo Hotel”. (Μονάδες 10)

4.4 Το “Votsalo Hotel” είναι ξενοδοχείο Απλής, Σύνθετης ή Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης; Να τεκμηριώσετε την απάντησή σας. (Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Το ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο, το οποίο αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.

4.2 Είναι ξενοδοχείο διαρκούς λειτουργίας. Σύμφωνα με το κείμενο, «Το “Votsalo Hotel” λειτουργεί όλο το χρόνο».

4.3 Τα πλεονεκτήματα της τοποθεσίας εγκατάστασης του “Votsalo Hotel” είναι:

- α) Φυσικό κάλλος της περιοχής (αμμώδης παραλία)
- β) Κλίμα της συγκεκριμένης τοποθεσίας
- γ) Εύκολη πρόσβαση σε λιμάνι και αεροδρόμιο
- δ) Αρχαιότητες, μνημεία και μουσεία σε κοντινή απόσταση
- ε) Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής

4.4 Το “Votsalo Hotel” αποτελεί ξενοδοχείο πολυσύνθετης εκμετάλλευσης αφού πέρα από τα κύριες υπηρεσίες προσφέρει και επικουρικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από ύπνο και φαγητό, περιλαμβάνονται εγκαταστάσεις spa, γυμναστήριο και κατάστημα πώλησης αναμνηστικών ειδών.

Θέμα #23204

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Να αναλύσετε ποια κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα ορίζονται ως ξενοδοχεία μικτού τύπου. (Μονάδες 13)

2.2 Ποιες είναι οι διακρίσεις των ξενοδοχείων ανάλογα με:

- α) με τον χρόνο λειτουργίας τους
- β) με τον τόπο εγκατάστασης τους (Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Είναι ξενοδοχεία που παρέχουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα επιλογής ενοικίασης δωματίων ή διαμερισμάτων, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Πρόκειται για ένα «πάντρεμα» των δυο ειδών, ξενοδοχείων και ξενοδοχείων επιπλωμένων διαμερισμάτων. Απαραίτητη προϋπόθεση για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο μικτού τύπου είναι να έχει δυναμικότητα τουλάχιστον 300 κλινών.

2.2 α) Ανάλογα με τον χρόνο λειτουργίας τους τα ξενοδοχεία μπορούν να διακριθούν σε εποχιακά και διαρκούς λειτουργίας.

β) Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης τους τα ξενοδοχεία μπορούν να διακριθούν σε αστικά και παραθεριστικά.

Θέμα #23205

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Το αμετάθετο είναι ένας περιορισμός που αναφέρεται στον τόπο παραγωγής και διάθεσης του ξενοδοχειακού προϊόντος. Να δώσετε ένα παράδειγμα και να εξηγήσετε τι συνεπάγεται αυτό ως προς τον τόπο εγκατάστασης.

(Μονάδες 13)

2.2 Ποια είναι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα μιας περιοχής προκειμένου να εγκατασταθεί σε αυτή μια ξενοδοχειακή μονάδα; (Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Μια βιομηχανική μονάδα που παράγει ηλεκτρικές συσκευές, μπορεί να διαθέσει το προϊόν της οπουδήποτε πέρα από τον τόπο παραγωγής του. Αντίθετα, μια ξενοδοχειακή μονάδα διαθέτει τις υπηρεσίες της (δηλαδή το ξενοδοχειακό προϊόν) μέσα στον ίδιο τόπο παραγωγής τους, ο οποίος είναι και το σημείο πώλησης τους. Με άλλα λόγια, η τοποθεσία εγκατάστασης της ξενοδοχειακής μονάδας αποτελεί και το σημείο πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος. Είναι, λοιπόν, φανερό ότι η τοποθεσία εγκατάστασης μια ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι καθοριστικής σημασίας παράγοντας για την επιτυχία της. Μια τοποθεσία χωρίς ενδιαφέρον θα είχε αρνητικές επιπτώσεις στη βιωσιμότητα της επιχείρησης.

2.2 Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα μιας περιοχής είναι τα εξής:

- α) Το φυσικό κάλλος της περιοχής
- β) Το κλίμα της συγκεκριμένης τοποθεσίας
- γ) Η εύκολη πρόσβαση σε σημεία που μπορούν να βρεθούν πελάτες
- δ) Οι αρχαιότητες, τα μνημεία, τα μουσεία, οι εκκλησίες με ιστορικό ενδιαφέρον και άλλα πολιτιστικά στοιχεία
- ε) Η οικονομική, πολιτική και στρατιωτική σταθερότητα της περιοχής
- στ) Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής

Θέμα #23206

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Να αναλύσετε την ιδιαιτερότητα της τουριστικής εργασίας ως προς το ωράριο και τις εποχικές διακυμάνσεις. (Μονάδες 10)

2.2 Να εξηγήσετε τη διαφορά μεταξύ ξενοδοχειακών μονάδων:

- α) Απλής εκμετάλλευσης
- β) Σύνθετης εκμετάλλευσης
- γ) Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης (Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία εργάζονται όλες τις ώρες και όλες τις ημέρες. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να εργάζονται κατά τη διάρκεια της νύκτας ή σε ημέρες αργιών. Το ωράριό τους συχνά δε συμβαδίζει με αυτό των εργαζομένων σε οποιοδήποτε άλλο τομέα εργασίας.

Μια άλλη ιδιαιτερότητα της εργασίας στον τομέα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι οι εποχικές διακυμάνσεις. Υπάρχουν εποχές με μεγαλύτερη ή μικρότερη ζήτηση εργαζομένων, ανάλογα με το είδος των μονάδων.

2.2 α) Οι ξενοδοχειακές μονάδες απλής εκμετάλλευσης αναφέρονται σε καταλύματα που προσφέρουν μόνο ύπνο.

β) Οι ξενοδοχειακές μονάδες σύνθετης εκμετάλλευσης είναι καταλύματα που παρέχουν εκτός από τον ύπνο και φαγητό.

γ) Οι ξενοδοχειακές μονάδες πολυσύνθετης εκμετάλλευσης είναι ξενοδοχεία που παρέχουν ότι και οι προηγούμενες κατηγορίες και πλήθος άλλων αγαθών και υπηρεσιών όπως ψυχαγωγία, άθληση καταστήματα κτλ.

Θέμα #23207

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Τι εννοούμε με τον όρο «παραξενοδοχία»;

(Μονάδες 12)

2.2 Ποιες είναι οι συνέπειες του φαινομένου της «παραξενοδοχίας»;

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Με τον όρο «παραξενοδοχία» εννοούμε το σύνολο των καταλυμάτων που λειτουργούν με τρόπο ανεπίσημο, δηλαδή χωρίς άδεια λειτουργίας από τον αρμόδιο οργανισμό (Ε.Ο.Τ). Αφού δεν έχουν άδεια δεν ακολουθούν και την ισχύουσα νομοθεσία που επιβάλλει τους κανόνες λειτουργίας των ξενοδοχείων. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες με νόμιμο τρόπο στους πελάτες.

2.2 Οι πελάτες που για οποιαδήποτε λόγο βρίσκουν τέτοιου είδους καταλύματα στην πλειονότητα τους δε θα μείνουν ευχαριστημένοι, αφού αυτά δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους. Θα αποκτήσουν κακή φήμη για το μέρος που ταξίδεψαν και πολλές φορές για την ίδια την χώρα και τους ανθρώπους στο σύνολό τους. Την κακή αυτή φήμη θα την μεταφέρουν στην πατρίδα τους και στους φίλους τους, οι οποίοι θα αποφύγουν να ταξιδέψουν σε αυτό το μέρος.

Αν επεκταθεί το φαινόμενο της παραξενοδοχίας οι επιπτώσεις του στον τουρισμό θα είναι σοβαρές. Από τη μια πλευρά θα «λιγοστεψουν» οι τουρίστες που αγοράζουν το πραγματικό ξενοδοχειακό προϊόν, από την άλλη πλευρά θα μειωθούν οι θέσεις εργασίας στα ξενοδοχεία και θα αυξηθεί η ανεργία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΟΛΞΕ

Θέμα #26886

ΘΕΜΑ 20

2.1 Ποια προσόντα πρέπει να διαθέτει το προσωπικό του τμήματος Υποδοχής; (Μονάδες 15)

2.2 Να εξηγήσετε ποιος είναι ο ρόλος της Υποδοχής στις πωλήσεις του ξενοδοχείου. (Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Οι υπάλληλοι του τμήματος Υποδοχή οφείλουν να είναι άρτια εκπαιδευμένοι, να έχουν επαγγελματική συνείδηση, ικανότητα στην επικοινωνία και πλήρη γνώση των «αγαθών και υπηρεσιών που πωλούν» και να ανταποκρίνονται πάντα με ευγένεια και προθυμία στις απαιτήσεις των πελατών. Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού στον ξενοδοχειακό χώρο, η γνώση ξένων γλωσσών, η εμπειρία και η εξειδίκευση θεωρούνται προσόντα απαραίτητα για όλους τους υπαλλήλους Υποδοχής. Ιδιαίτερα προσεγμένη πρέπει, επίσης, να είναι η ενδυμασία τους και η ενγένει εμφάνισή τους. Σε πολλά ξενοδοχεία, μάλιστα, επιβάλλεται η χρήση στολής (διαφορετικής για κάθε κατηγορία υπαλλήλων), που όχι μόνο ολοκληρώνει αισθητικά την εικόνα του τμήματος, αλλά εκτιμάται από τους πελάτες ως δείγμα ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Να πούμε, τέλος, ότι οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να συμπεριφέρονται με ηρεμία και λεπτότητα μεταξύ τους και να επιδιώκουν την αρμονική συνεργασία προϊσταμένων και υφισταμένων. Πρέπει να είναι υπεύθυνοι, πειθαρχημένοι και ικανοί να αντιμετωπίζουν με ψυχραιμία και μεθοδικότητα τα έκτακτα περιστατικά, όπως διακοπές ηλεκτροδότησης, πυρκαγιά, ατυχήματα κτλ, να προσέρχονται έγκαιρα στην εργασία τους και να εκτελούν τα καθήκοντά τους με ζήλο και αφοσίωση.

2.2 Ο ρόλος της Υποδοχής στις πωλήσεις της επιχείρησης είναι ουσιαστικός. Τα έσοδα από τη σωστή διαχείριση των δωματίων ξεπερνούν το 50% των συνολικών εσόδων ενός ξενοδοχείου και το ποσοστό μικτού κέρδους είναι υψηλό. Παράλληλα η Υποδοχή καλείται να συμβάλλει στην προώθηση των πωλήσεων των υπηρεσιών και ανέσεων που διαθέτουν και τα υπόλοιπα τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης. Για παράδειγμα, ενθαρρύνει τους πελάτες να επιλέγουν υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου, όπως δείπνο στο εστιατόριο ή αγορές από καταστήματα εντός της επιχείρησης. Στη συνέχεια καταγράφει τις εντυπώσεις τους και έτσι έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει σημαντικές πληροφορίες, αναγκαίες για την προετοιμασία μιας αποτελεσματικής στρατηγικής πώλησης των προϊόντων.

Θέμα #26291

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Ποια υποτμήματα της Υποδοχής συναντάμε στα μεγάλα ξενοδοχεία, πέρα από το τμήμα της Υποδοχής Πελατών; (Μονάδες 10)

2.2 Να γράψετε τον αριθμό κάθε μίας από τις παρακάτω προτάσεις και δίπλα στον αριθμό, το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

1. Σύμφωνα με την ξενοδοχειακή ορολογία, το Τμήμα Υποδοχής ονομάζεται αλλιώς και ως:

α) Front Office

β) Front Line

γ) Front Desk

δ) Front Level

(Μονάδες 5)

2. Το πιο νευραλγικό σημείο του ξενοδοχείου είναι:

α) το τμήμα Προσωπικού

β) το τμήμα Εστίασης

γ) το τμήμα Συντήρησης

δ) το τμήμα Υποδοχής

(Μονάδες 5)

3. Ποια από τις παρακάτω αρμοδιότητες δεν ανήκουν στα καθήκοντα του Υπαλλήλου Υποδοχής:

α) Να ελέγχει την κίνηση πελατών και επισκεπτών.

β) Να συνάπτει συμβόλαια κρατήσεων μεταξύ του ξενοδοχείου και των ταξιδιωτικών οργανισμών.

γ) Να καταγράφει τις εντυπώσεις των πελατών.

δ) Να ενθαρρύνει τους πελάτες να επιλέγουν υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1

Τα υποτμήματα της Υποδοχής που συναντάμε στα μεγάλα ξενοδοχεία, πέρα από το τμήμα της Υποδοχής Πελατών είναι τα εξής:

1. Κρατήσεων, το οποίο δέχεται, καταγράφει και επιβεβαιώνει κρατήσεις μεμονωμένων πελατών, ταξιδιωτικών γραφείων ή τουριστικών οργανισμών με όποιον τρόπο και αν αυτές γίνονται, προφορικά, τηλεφωνικά, γραπτά, με φαξ ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

2. Τηλεφωνείου, το οποίο διαχειρίζεται όλες τις τηλεφωνικές κλήσεις, ενώ παράλληλα προσφέρει υπηρεσίες αποστολής - λήψης γραπτών μηνυμάτων και αφύπνισης.
3. Θυρωρείου, το οποίο παρέχει πληροφορίες, υπηρεσίες ταχυδρομείου και διαχείρισης κλειδιών δωματίων και μεριμνά για την μεταφορά πελατών και αποσκευών.
4. Τήρησης λογαριασμών πελατών / Main Courante, το οποίο παρακολουθεί τις χρεωπιστώσεις των πελατών, ενημερώνει και εκδίδει τους λογαριασμούς τους.
5. Ταμείου, το οποίο διαχειρίζεται το χρηματοκιβώτιο και τις τυχόν υπάρχουσες θυρίδες του ξενοδοχείου, εξαργυρώνει συνάλλαγμα και ταξιδιωτικές επιταγές και εξοφλεί τους λογαριασμούς των πελατών.

2.2

1. α)
2. δ)
3. β)

Θέμα #26293

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Για ποιο λόγο το τμήμα Υποδοχής θεωρείται ως το πιο νευραλγικό σημείο του ξενοδοχείου; Ποιος είναι ο ρόλος του τμήματος Υποδοχής στην εντύπωση που θα σχηματίσει ο πελάτης για το ξενοδοχείο; (Μονάδες 15)

2.2 Να γράψετε τον αριθμό κάθε μίας από τις παρακάτω προτάσεις και δίπλα στον αριθμό, το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

1. Ποιο από τα παρακάτω τμήματα δεν αποτελεί υποτμήμα του τμήματος Υποδοχής;

- α) Κρατήσεων
- β) Συντήρησης
- γ) Υποδοχής Πελατών
- δ) Ταμείου

(Μονάδες 5)

2. Ποια πρόταση από τις παρακάτω δεν ανήκει στα καθήκοντα του Προϊσταμένου Υποδοχής;

- α) Ο προϊστάμενος Υποδοχής προγραμματίζει τα ωράρια εργασίας του προσωπικού Υποδοχής.
- β) Ο προϊστάμενος Υποδοχής συμμετέχει στην επιλογή του προσωπικού Υποδοχής και αναλαμβάνει την εκπαίδευσή του.
- γ) Ο προϊστάμενος Υποδοχής κάνει καταμερισμό των εργασιών και ελέγχει την απόδοση του προσωπικού Υποδοχής.
- δ) Ο προϊστάμενος Υποδοχής ενθαρρύνει τους πελάτες να επιλέγουν υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Το τμήμα Υποδοχής ή Front Office, κατά την ξενοδοχειακή ορολογία, είναι το πιο νευραλγικό σημείο του ξενοδοχείου. «Είναι το τμήμα που διαχειρίζεται τα δωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας, σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας».

Ο ρόλος της Υποδοχής -στην εντύπωση που θα σχηματίσει ο πελάτης για το ξενοδοχείο – είναι καθοριστικός. Σε συνεργασία και με τα υπόλοιπα τμήματα, η Υποδοχή μεριμνά για την καλύτερη εξυπηρέτηση και τη μέγιστη ικανοποίηση του πελάτη. Του παρέχει φιλοξενία και ασφάλεια, ενώ παράλληλα γίνεται το κέντρο πληροφόρησής του.

2.2

1. β)
2. δ)

Θέμα #25818

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Στο τμήμα υποδοχής, επικεφαλής είναι ο προϊστάμενος υποδοχής ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εποπτεία του προσωπικού και την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας όλων των δραστηριοτήτων του. Να αναφέρετε πέντε (5) καθήκοντα του προϊσταμένου υποδοχής. (Μονάδες 15)

2.2 Για την επιτυχημένη λειτουργία του τμήματος Υποδοχής χρησιμοποιούνται διάφορα έντυπα. Να αναφέρετε:

- α) Δύο (2) έντυπα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών του τμήματος Υποδοχής
- β) Τρία (3) έντυπα Ταμείου του τμήματος Υποδοχής (Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Τα καθήκοντα του προϊσταμένου Υποδοχής είναι τα εξής:

- Συμμετέχει στην επιλογή του προσωπικού Υποδοχής και αναλαμβάνει την εκπαίδευσή του.
- Καθοδηγεί και συντονίζει όλες τις δραστηριότητες του τμήματος.

- Κάνει καταμερισμό των εργασιών και ελέγχει την απόδοση κάθε υπαλλήλου.
- Ενημερώνεται για την κίνηση του ταμείου και ελέγχει σχολαστικά τη διαχείριση μετρητών, επιταγών και συναλλάγματος.
- Ελέγχει τα πιστωτικά όρια των πελατών, που πρέπει να είναι σύμφωνα με την πιστωτική πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση.
- Μεριμνά για την άμεση επίλυση των προβλημάτων πελατών και προσωπικού.
- Προγραμματίζει τα ωράρια εργασίας του προσωπικού Υποδοχής.
- Έχει καθημερινή επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα της μονάδας, φροντίζοντας για την αρμονική συνεργασία μαζί τους.
- Διατηρεί καλές σχέσεις με τα πρακτορεία, τα άλλα ξενοδοχεία και γενικά, με όλους τους συνεργάτες της μονάδας.
- Δίνει αναφορά των πεπραγμένων στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Υποστηρίζει με κάθε δυνατό τρόπο τους στόχους που καθορίζει η Διεύθυνση της επιχείρησης, όπως είναι η αύξηση της πληρότητας, η διατήρηση της καλής φήμης και του επιπέδου παροχής φιλοξενίας, η μείωση των παραπόνων πελατών κ.ά.

2.2

α) Τα έντυπα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών του τμήματος Υποδοχής είναι η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών, η συγκεντρωτική κατάσταση κίνησης πελατών και οι διαχωριστικές καταστάσεις τμημάτων.

β) Τα έντυπα Ταμείου του τμήματος Υποδοχής είναι η απόδειξη ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών (υποχρεωτικό), η απόδειξη αγοράς συναλλάγματος (υποχρεωτικό), το βιβλίο συναλλάγματος (υποχρεωτικό), η απόδειξη φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων, το δελτίο τιμών συναλλάγματος και η ταμειακή κατάσταση.

Θέμα #25817

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Στο τμήμα υποδοχής, επικεφαλής είναι ο προϊστάμενος υποδοχής ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εποπτεία του προσωπικού και την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας όλων των δραστηριοτήτων του. Να αναφέρετε πέντε (5) τυπικά και ειδικά προσόντα που πρέπει να έχει ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοτικότερη εκτέλεση του έργου. (Μονάδες 15)

2.2 Για την επιτυχημένη λειτουργία του τμήματος Υποδοχής χρησιμοποιούνται διάφορα έντυπα. Να αναφέρετε:

α) Τρία (3) έντυπα κρατήσεων του τμήματος Υποδοχής

β) Δύο (2) έντυπα θυρωρείου του τμήματος Υποδοχής

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Τα τυπικά και ειδικά προσόντα που πρέπει να έχει ο προϊστάμενος Υποδοχής ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοτικότερη εκτέλεση του έργου είναι τα εξής:

- Θεωρητικές γνώσεις και σωστή επαγγελματική κατάρτιση σε όλες τις λειτουργίες της Υποδοχής.
- Ανάλογη επαγγελματική εμπειρία.
- Γνώση τουλάχιστον δύο ξένων γλωσσών.
- Οργανωτικές και διοικητικές ικανότητες.
- Αντίληψη και διορατικότητα.
- Ικανότητα εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Αντικειμενική κρίση και πνεύμα ομαδικής συνεργασίας.
- Ικανότητα διαπροσωπικών και δημοσίων σχέσεων.
- Ευχάριστο και παράλληλα επιβλητικό παρουσιαστικό.

2.2

α) Τα έντυπα κρατήσεων του τμήματος Υποδοχής είναι το δελτίο κράτησης δωματίων, το πλάνο κρατήσεων, το βιβλίο κρατήσεων, η λίστα αναμενόμενων αφίξεων και το δελτίο προβλεπόμενης κίνησης.

β) Τα έντυπα θυρωρείου του τμήματος Υποδοχής είναι τι πρωτόκολλο αλληλογραφίας και η απόδειξη φύλαξης αποσκευών.

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΛΞΕ

Θέμα #29379

ΘΕΜΑ 20

2.1 Ανεξάρτητα από το μέγεθος του ξενοδοχείου, το προσωπικό που διεκπεραιώνει τις κρατήσεις έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες. Να αναφέρετε πέντε από τις αρμοδιότητες αυτές. (Μονάδες 15)

2.2 Εγγυημένες κρατήσεις είναι εκείνες που ο πελάτης δέχεται να εγγυηθεί την πληρωμή του δωματίου ακόμα και στην περίπτωση που δεν το χρησιμοποιήσει. Από τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων να αναπτύξετε τα παρακάτω:

- α) προπληρωμένη κράτηση
- β) κράτηση με προκαταβολή

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Ανεξάρτητα από το μέγεθος του ξενοδοχείου, το προσωπικό που διεκπεραιώνει τις κρατήσεις έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- ο Λειτουργεί ως αντιπρόσωπος πωλήσεων του ξενοδοχείου.
- ο Επικοινωνεί με τους πελάτες, τους πράκτορες και άλλους φορείς, για θέματα κρατήσεων (μέσω τηλεφώνου, φαξ, αλληλογραφίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κτλ).
- ο Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων.
- ο Προνοεί για τα επιπλέον αιτήματα των πελατών (τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ή ανάγκες τους).
- ο Ετοιμάζει επιστολές επιβεβαίωσης των κρατήσεων.
- ο Δημιουργεί αρχεία και εκδίδει δελτία κρατήσεων (χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα).
- ο Ενημερώνει καθημερινά την Υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις των πελατών, τις μεταβολές και τις ακυρώσεις κρατήσεων, εκδίδοντας αντίστοιχες καταστάσεις.
- ο Εκδίδει ενημερωτικές αναφορές, όπως κατάσταση μη επικυρωμένων κρατήσεων, προβλέψεις διαθεσιμότητας δωματίων κ.ά.

2.2

α) Προπληρωμένη κράτηση: χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία καταβάλλεται όλο το χρηματικό ποσό πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Αυτή είναι η πιο επιθυμητή περίπτωση κράτησης από την πλευρά του ξενοδοχείου.

β) Κράτηση με προκαταβολή: χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία προκαταβάλλεται μέρος του χρηματικού ποσού πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Συνήθως, το ύψος της προκαταβολής είναι ίσο με την αξία μιας διανυκτέρευσης. Δεν αποκλείεται, όμως, να είναι και μεγαλύτερο (ιδιαίτερα, αν η παραμονή στο ξενοδοχείο θα είναι για αρκετό διάστημα). Αν δεν εμφανιστεί στο ξενοδοχείο ένας πελάτης που έχει κάνει κράτηση με προκαταβολή, τότε αυτό δικαιούται να παρακρατήσει το ποσό και να ακυρώσει την κράτηση. Το ύψος της προκαταβολής που ζητείται από το ξενοδοχείο, κυμαίνεται σε ποσοστά της τάξης του 25% έως και του 50% του συνόλου του λογαριασμού. Κυρίως τηρείται το νόμιμο όριο του 25% του συνολικού ύψους του αναμενόμενου "Budget account", δηλαδή ύψους του λογαριασμού.

Θέμα #25887

ΘΕΜΑ 20

2.1 Ποια κράτηση χαρακτηρίζεται ως Προπληρωμένη κράτηση;

(Μονάδες 5)

2.2 Ποιο είναι συνήθως το ύψος της προκαταβολής που ζητείται από ένα ξενοδοχείο;

(Μονάδες 5)

2.3 Ποια κράτηση ονομάζεται κράτηση με συμφωνία και ποια κράτηση με πιστωτική κάρτα;

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Προπληρωμένη κράτηση χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία καταβάλλεται όλο το χρηματικό ποσό πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη.

2.2 Το ύψος της προκαταβολής που ζητείται από το ξενοδοχείο, κυμαίνεται σε ποσοστά της τάξης του 25% έως και του 50% του συνόλου του λογαριασμού. Κυρίως τηρείται το νόμιμο όριο του 25% του συνολικού ύψους του αναμενόμενου «Budget account», δηλαδή ύψους του λογαριασμού. Συνήθως, το ύψος της προκαταβολής είναι ίσο με την αξία μιας διανυκτέρευσης. Δεν αποκλείεται, όμως, να είναι και μεγαλύτερο (ιδιαίτερα, αν η παραμονή στο ξενοδοχείο θα είναι για αρκετό διάστημα).

2.3 Κράτηση με συμφωνία χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία μια εταιρία ή ένας οργανισμός υπογράφει με το ξενοδοχείο ένα συμφωνητικό, με το οποίο αναλαμβάνει την οικονομική ευθύνη των ατόμων που στέλνει στο ξενοδοχείο. Κράτηση με πιστωτική κάρτα χαρακτηρίζεται εκείνη η οποία γίνεται, όταν ο πελάτης είναι κάτοχος μιας πιστωτικής κάρτας και επιθυμεί να πληρώσει το ξενοδοχείο μέσω αυτής.

Θέμα #25888

ΘΕΜΑ 20

2.1 Τι είναι το έντυπο voucher και ποια στοιχεία περιλαμβάνει;

(Μονάδες 20)

2.2 Δώστε τον ορισμό των εγγυημένων κρατήσεων.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Το έντυπο voucher είναι ένα ειδικό έντυπο που αποστέλλει ο ταξιδιωτικός πράκτορας (δηλαδή το γραφείο Ταξιδίων), στο ξενοδοχείο. Ένα αντίγραφο του Voucher κρατάει και ο πελάτης. Σ' αυτή την περίπτωση, ο πελάτης συνήθως εξοφλεί την αξία της διαμονής του στον πράκτορα και αυτός με τη σειρά του εξοφλεί το ξενοδοχείο, αφού πρώτα κρατήσει την προμήθειά του (δηλαδή το χρηματικό ποσό που έχει συμφωνηθεί μεταξύ πράκτορα και ξενοδοχείου, προκειμένου ο τελευταίος να στέλνει πελάτες σ' αυτό).

Τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει το έντυπο του Voucher είναι τα εξής:

Τα στοιχεία του Ταξιδιωτικού πρακτορείου: Επωνυμία και διεύθυνση, Τηλέφωνο, Α.Φ.Μ. και ΔΟΥ, Αύξοντα αριθμό εντύπου, Τρόπο πληρωμής, Παρατηρήσεις, Ημ/νία έκδοσης εντύπου, Υπογραφή και σφραγίδα.

Τα στοιχεία του πελάτη: Ονοματεπώνυμο, Αριθμό ατόμων. Επίσης, Επωνυμία ξενοδοχείου διεύθυνση & τηλέφωνο και τέλος τα στοιχεία της Κράτησης: Τύπο δωματίου, Όρους διαμονής, Ημ/νία άφιξης και Ημ/νία αναχώρησης.

2.2 Εγγυημένες κρατήσεις είναι οι κρατήσεις που ο πελάτης δέχεται να εγγυηθεί την πληρωμή του δωματίου ακόμα και στην περίπτωση που δεν το χρησιμοποιήσει. Αυτό σημαίνει ότι, ακόμα και αν δεν εμφανιστεί ο πελάτης (δηλαδή χαρακτηριστεί ως no-show), το ξενοδοχείο θα πληρωθεί κανονικά.

Θέμα #25898

ΘΕΜΑ 20

2.1 Να αναφέρετε τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων.

(Μονάδες 12)

2.2 α) Τι εννοούμε όταν λέμε «κράτηση σε αναμονή»;

β) Ποια διαδικασία ακολουθείται στην περίπτωση κρατήσεων σε αναμονή;

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων είναι:

- Προπληρωμένη κράτηση
- Κράτηση με προκαταβολή
- Κράτηση με πιστωτική κάρτα
- Κράτηση με συμφωνία
- Κράτηση μέσω Internet (Διαδικτύου)
- Κράτηση με ειδικό έντυπο (Voucher)

2.2

α) Σε περιόδους μεγάλης τουριστικής κίνησης και σε ξενοδοχεία με αυξημένη πληρότητα, είναι δυνατόν να μη γίνει άμεσα αποδεκτή η ζήτηση μιας κράτησης, λόγω μη διαθέσιμων δωματίων. Στην περίπτωση αυτή δημιουργείται λίστα αναμονής (waiting list), που χρησιμοποιείται από τον υπάλληλο κρατήσεων εφόσον υπάρξουν ακυρώσεις προηγούμενων κρατήσεων.

β) Η διαδικασία που ακολουθείται στις περιπτώσεις αυτές είναι η εξής:

α) Ο πελάτης ενημερώνεται από τον υπεύθυνο υπάλληλο κρατήσεων ότι για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια.

β) Κρατείται το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνο του πελάτη.

γ) Εάν προκύψει κάποια ακύρωση, ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα.

Θέμα #26887

ΘΕΜΑ 4ο

Στις 23 Μαρτίου 2022 έγινε μία κράτηση με ειδικό έντυπο voucher από το τουριστικό γραφείο ΙΟΛΗ με τα παρακάτω στοιχεία:

- Όνομα πελάτη: Αναστασίου Ιωάννης
 - Ξενοδοχείο Άστρον, διεύθυνση: Σωκράτους 10, Αθήνα, τηλέφωνο: 210 2568421
 - Ημερομηνία άφιξης πελάτη στο ξενοδοχείο Άστρον είναι η 25η Ιουνίου
 - Στοιχεία κράτησης: Δωμάτιο δίκλινο, 2 άτομα, με ημιδιατροφή, 5 διανυκτερεύσεις, πληρωτέο συνολικό ποσό 500€
 - Τουριστικό γραφείο Ιόλη, στην Αθήνα
 - Το δωμάτιο έχει πληρωθεί από τον πελάτη στο τουριστικό γραφείο
 - Ημερομηνία έκδοσης του voucher είναι η 23 Μαρτίου
- Σας ζητείτε να συμπληρώσετε ανάλογα το ειδικό έντυπο voucher

| | | | |
|--|--|---|-------------------|
| ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ | | ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER | No 1235 |
| ΠΡΟΣ: ΤΟ: | | | |
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ADDRESS: | | ΤΗΛ: PHONE: | |
| ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES: | | ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: NAME OF CLIENT: | |
| | | ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER. | |
| | | SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT. | |
| ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ: AMOUNT: | | Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY: | |
| ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS: | | ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE |

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**ΘΕΜΑ 4ο**

| | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|
| ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ «Τουριστικό Γραφείο ΙΟΛΗ» | | ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER | No 1235 |
| ΠΡΟΣ: <i>Ξενοδοχείο Αστρον</i> | | | |
| ΤΟ: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: <i>Σωκράτους 10, Αθήνα</i> | | ΤΗΛ: <i>210 2568421</i> | |
| ADDRESS: PHONE: | | ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: <i>Αναστασίου Ιωάννης</i> | |
| ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES: | | NAME OF CLIENT: | |
| ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗ 2 ΑΤΟΜΩΝ ΣΕ ΔΙΚΛΙΝΟ ΔΩΜΑΤΙΟ ΜΕ ΗΜΙΔΙΑΤΡΟΦΗ ΓΙΑ 5 ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ ΑΦΙΞΗ ΣΤΙΣ 25 ΙΟΥΝΙΟΥ | | ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER. | |
| | | SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT. | |
| ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ: ΠΕΝΤΑΚΟΣΙΑ (500) ΕΥΡΩ AMOUNT: | | Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: «Τουριστικό Γραφείο ΙΟΛΗ» | |
| ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS: | | ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE 23/03/2022 |

Θέμα #25819**ΘΕΜΑ 4ο**

Στις 30/09/2022 και ώρα 12.30μ.μ. ο Κος Αλεξίου Αλέξανδρος επικοινωνεί τηλεφωνικά με το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε, προκειμένου να κάνει κράτηση ενός μονόκλινου δωματίου με πρωινό για τις 5/10/2022 και για 4 διανυκτερεύσεις. (Τιμή δωματίου 100€ και πρωινού 15€). Σας ζητάει να μεριμνήσετε για ένα ήσυχο δωμάτιο στην πίσω πλευρά του ξενοδοχείου, το οποίο έχει επισκεφτεί ξανά στο παρελθόν. Σας επισημαίνει ότι θα αφιχθεί μετά τις 5μ.μ. και θα εξοφλήσει ο ίδιος το λογαριασμό του κατά την αναχώρησή του. Το τηλέφωνό του είναι 2610-500200 και η διεύθυνσή του «Κύπρου 25, Λάρισα».

α) Σας ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο κράτησης του πελάτη.

| | | | | | |
|--------------------------------|-------|------|---------|------------|------------|
| NAME | | | | | |
| DATE OF ARRIVAL | | | | TIME | |
| DATE OF DEPARTURE | | | | TIME | |
| VIP/OLD CLIENT | | | | | |
| ROOM REQUIREMENTS | | | | | |
| TYPE | FRONT | BACK | ARRANGE | RATE | REMARKS |
| SINGLE | | | | | |
| DOUBLE | | | | | |
| TWIN | | | | | |
| TRIPLE | | | | | |
| SUITE | | | | | |
| RESERVATION MADE BY | | | | DATE | TIME |
| TEL | | | | FAX | |
| SPECIAL REMARKS/OTHER SERVICES | | | | | |
| PAID BY | | | | | |
| CLERK'S SIGNATURE | | | | | |

(Μονάδες 20)

β) Να αναφέρετε με ποιο κριτήριο θα αρχειοθετούσατε το δελτίο κράτησης.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

α)

| | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|------|----------|---------------|---------------|
| NAME | ΑΛΕΞΙΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ | | | | |
| DATE OF ARRIVAL | 5/10/22 | TIME | 5:00 μ.μ | | |
| DATE OF DEPARTURE | 9/10/22 | TIME | | | |
| VIP/OLD CLIENT | Παλιός πελάτης | | | | |
| ROOM REQUIREMENTS | | | | | |
| TYPE | FRONT | BACK | ARRANGE | RATE | REMARKS |
| SINGLE | | 1 | BB | 115€/διανυκτ. | ήσυχο δωμάτιο |
| DOUBLE | | | | | |
| TWIN | | | | | |
| TRIPLE | | | | | |
| SUITE | | | | | |
| RESERVATION MADE BY | ΑΛΕΞΙΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ | | DATE | 30/9/22 | TIME 12:30 |
| TEL | 2610-500200 | | FAX | | |
| SPECIAL REMARKS/OTHER SERVICES | ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ | | | | |
| PAID BY | ΑΛΕΞΙΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ | | | | |
| CLERK'S SIGNATURE | | | | | |

β) Η αρχειοθέτηση θα γίνει σύμφωνα με την ημερομηνία άφιξης

Θέμα #25822

ΘΕΜΑ 4ο

Στις 15/11/2021 λαμβάνετε την παρακάτω επιστολή:

«Παρακαλούμε όπως μας επιβεβαιώσετε κράτηση ενός δίκλινου δωματίου με ημιδιατροφή, θέα στην μπροστινή πλευρά του ξενοδοχείου σας και κλιματισμό, στο όνομα Αντώνιος Παπαδόπουλος. Η άφιξη του πελάτη και της συζύγου του θα πραγματοποιηθεί στις 23/12 και ώρα 2μ.μ. και η αναχώρησή τους στις 02/01/2022 και ώρα 8μ.μ. Οι πελάτες επισκέπτονται την πόλη μας για πρώτη φορά, γι' αυτό και παρακαλούμε να τους προμηθεύσετε με οδικό χάρτη και οποιοδήποτε άλλο πληροφοριακό έντυπο διαθέτετε, το οποίο μπορεί να τους φανεί χρήσιμο στις μετακινήσεις τους. Επίσης, μεριμνήστε για μια σαμπάνια καλής ποιότητας, συνοδευόμενη από φρούτα για την ημέρα της υποδοχής τους (welcome drink). Το κόστος διαμονής του ζεύγους Παπαδοπούλου αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου η εταιρεία ΗΛΙΟΣ Α.Ε., Αθηνάς 30 - Αθήνα, τηλ. 210- 8239106, fax 210-8239306.»

Τιμή δωματίου 200€, πρωινού 20€/άτομο και γεύματος 30€/άτομο.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο κράτησης του πελάτη.

| | | | | | |
|--------------------------------|-------|------|---------|------------|------------|
| NAME | | | | | |
| DATE OF ARRIVAL | | | | TIME | |
| DATE OF DEPARTURE | | | | TIME | |
| VIP/OLD CLIENT | | | | | |
| ROOM REQUIREMENTS | | | | | |
| TYPE | FRONT | BACK | ARRANGE | RATE | REMARKS |
| SINGLE | | | | | |
| DOUBLE | | | | | |
| TWIN | | | | | |
| TRIPLE | | | | | |
| SUITE | | | | | |
| RESERVATION MADE BY | | | | DATE | TIME |
| TEL | | | | FAX | |
| SPECIAL REMARKS/OTHER SERVICES | | | | | |
| PAID BY | | | | | |
| CLERK'S SIGNATURE | | | | | |

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

| | | | | | |
|--------------------------------|--|------|-------------|---------------|-----------------|
| NAME | ΑΝΤΩΝΙΟΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ | | | | |
| DATE OF ARRIVAL | 23/12/2021 | TIME | 2:00μμ | | |
| DATE OF DEPARTURE | 02/01/2022 | TIME | 8:00μμ | | |
| VIP/OLD CLIENT | Νέος πελάτης | | | | |
| ROOM REQUIREMENTS | | | | | |
| TYPE | FRONT | BACK | ARRANGE | RATE | REMARKS |
| SINGLE | | | | | |
| DOUBLE | 1 | | HB | 300€/διανυκτ. | κλιματισμό, θέα |
| TWIN | | | | | |
| TRIPLE | | | | | |
| SUITE | | | | | |
| RESERVATION MADE BY | ΗΛΙΟΣ Α.Ε. | DATE | 15/11/2021 | TIME | |
| TEL | 210- 8239106 | FAX | 210-8239306 | | |
| SPECIAL REMARKS/OTHER SERVICES | Σαμπάνια και φρούτα (welcome drink) - οδικός χάρτης και πληροφοριακό υλικό πόλης | | | | |
| PAID BY | ΗΛΙΟΣ Α.Ε. | | | | |
| CLERK'S SIGNATURE | | | | | |

Θέμα #25820

ΘΕΜΑ 4ο

Υποθέστε ότι για την 25η Μαρτίου 2022 έγιναν στο ξενοδοχείο που εργάζεστε οι παρακάτω κρατήσεις δωματίων.

- Ημερομηνία άφιξης 25/02/2022: Δημητρίου Δημήτριος, 401 XX, 2 άτομα, BB, 2 διανυκτερεύσεις, τιμή 100€, ημερομηνία κράτησης 22/03/2022.
 - Ημερομηνία άφιξης 25/03/2022: Μάρκου Ελένη, 318 X, 1 άτομο, BB, 3 διανυκτερεύσεις, τιμή 70€, ημερομηνία κράτησης 27/02/2022.
 - Ημερομηνία άφιξης 25/03/2022: Καρβελάκη Αγνή, 210 XX, 2 άτομα, BB, 6 διανυκτερεύσεις, τιμή 100€, ημερομηνία κράτησης 04/03/2022, πρακτορείο Vacances. Η άφιξη θα πραγματοποιηθεί στις 9:00 μ.μ.
- α)Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το βιβλίο κρατήσεων για την 25 η Μαρτίου

| ΒΙΒΛΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------|--------------------|-------|------|------|----------------------|---------------------|---------------|
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 26/03/2022 | | | | | | | | |
| ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΟΝΟΜΑΤΕ-ΠΩΝΥΜΟ | ΤΥΠΟΙ/ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ | ΑΤΟΜΑ | ΟΡΟΙ | ΤΙΜΗ | ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΝΥΚΕΡΕΥΣΗΣ | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ |
| ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ PLOTIN | Ι. ΑΝΤΩΝΙΟΥ | 302 XXX | 3 | HB | 95€ | 4 | 10/3/22 | - |
| Μ. ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΥ | Μ. ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΥ | 415 Suite | 2 | FB | 120€ | 5 | 1/3/22 | Άφιξη 8:00 μμ |
| ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ VACANCE | Μ. ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ | 212 XX | 2 | HB | 75€ | 7 | 4/3/22 | baby cot |

β) Το βιβλίο κρατήσεων ενημερώνεται με τη βοήθεια των επιμέρους δελτίων κράτησης στις αντίστοιχες ημερομηνίες άφιξης των πελατών και κάθε φορά που προκύπτουν αλλαγές ή ακυρώσεις στις ήδη καταχωρισμένες κρατήσεις.

Θέμα #27093

ΘΕΜΑ 40

Για τον μήνα Οκτώβριο του 2022 έχουν γίνει οι εξής κρατήσεις:

Δωμάτιο 101:

Χρηστάκης Ιωάννης, 2 άτομα, 01/10/22 - 07/10/22

Παπαπέτρου Μιχαήλ, 2 άτομα, 09/10/22 - 14/10/22

Ιωάννου Πέτρος, 2 άτομα, 14/10/22 - 18/10/22

Χατζής Αθανάσιος, 2 άτομα, 18/10/22 - 20/10/22

Δωμάτιο 102:

Παπαδόπουλος Νικόλαος, 2 άτομα, 01/10/22 - 05/10/22

Χατζηγιάννης Παύλος, 2 άτομα, 13/10/22 - 18/10/22

Δωμάτιο 103:

Παναγής Απόστολος, 4 άτομα, 05/10/22 - 12/10/22

Δωμάτιο 104:

Αστερίου Γεώργιος, 1 άτομο, 01/10/22 - 09/10/22

Αργυρίου Βασίλειος, 1 άτομο, 12/10/22 - 20/10/22

Δωμάτιο 105:

Ιωάννου Κωνσταντίνος, 3 άτομα, 08/10/22 - 14/10/22

Καράς Αντώνιος, 3 άτομα, 14/10/22 - 19/10/22

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων για τον μήνα αυτό.

(Μονάδες 25)

| Χειρόγραφο Πλάνο Κρατήσεων | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|----------------|----|----|----|--------------|----|----|----|----|----|----|----|-----|--|
| Μήνας: Οκτώβριος Έτος: 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Αριθ. δωμ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | ... | |
| 101 XX | ΧΡΗΣΤΑΚΗΣ ΙΩΑΝ. 2 | | | | ΠΑΠΑΠΕΤΡΟΥ ΜΙΧ. 2 | | | | ΙΩΑΝΝΟΥ ΠΕΤ. 2 | | | | ΧΑΤΖΗΣ ΑΘ. 2 | | | | | | | | | |
| 102 XX | ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚ. 2 | | | | ΧΑΤΖΗΠΑΝΝΗΣ ΠΑΥΛ. 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 103 XXXX | ΠΑΝΑΓΗΣ ΑΠ. 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 104 X | ΑΣΤΕΡΙΟΥ ΓΕΩΡ. 1 | | | | ΑΡΓΥΡΙΟΥ ΒΑΣ. 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 105 XXX | ΙΩΑΝΝΟΥ ΚΩΝ. 3 | | | | ΚΑΡΑΣ ΑΝΤ. 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Θέμα #27094

ΘΕΜΑ 40

Στις 25/10/2022 αναμένεται να πραγματοποιηθούν οι παρακάτω αφίξεις:

- Γρηγοριάδης Νικόλαος, 2 άτομα, 1 δίκλινο, αναχώρηση 30/10/22.
- Παπαμίχος Βασίλειος, 1 άτομο, 1 μονόκλινο, αναχώρηση 29/10/22.
- Φραγκάκης Δημήτριος, 6 άτομα, πρακτορείο Travel, 3 δίκλινα, αναχώρηση 02/11/22.

- Γιαννόπουλος Κωνσταντίνος, 3 άτομα, πρακτορείο Travel, 1 τρίκλινο, αναχώρηση 29/10/22.
- Παπακώστας Αντώνιος, 2 άτομα, 2 μονόκλινα, αναχώρηση 27/10/22.
- Χειμωνάς Ελευθέριος, 1 άτομο, 1 μονόκλινο, αναχώρηση 28/10/22.
- Smith Alan, 2 άτομα, πρακτορείο Travel, 1 σουίτα, αναχώρηση 04/11/22.
- Robinson Andy, 4 άτομα, πρακτορείο Plotin, 1 τρίκλινο και 1 μονόκλινο, αναχώρηση 03/11/22.

Σας ζητείται να συντάξετε την λίστα αναμενόμενων αφίξεων.

(Μονάδες25)

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Λίστα Αναμενόμενων Αφίξεων

ΑΦΙΞΕΙΣ ΤΗΣ 25/10/2022

| ΑΤΟΜΑ | ΕΠΩΝΥΜΟ | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ | ΜΟΝΟ | ΔΙΚΛ | ΤΡΙΚ | ΣΟΥΙΤΑ | ΗΜΕΡ. ΑΝΑΧ. |
|-------|------------------------------|------------|------|------|------|--------|----------------|
| 2 | Γρηγοριάδης Νικόλαος | | | 1 | | | 30/10/22 |
| 1 | Παπαμύχος Βασίλειος | | 1 | | | | 29/10/22 |
| 6 | Φράγκάκης Δημήτριος | Travel | | 3 | | | 02/11/22 |
| 3 | Γιαννόπουλος Κωνσταντίνος | Travel | | | 1 | | 29/10/22 |
| 2 | Παπακώστας Αντώνιος | | 2 | | | | 27/10/22 |
| 1 | Χειμωνάς Ελευθέριος | | 1 | | | | 28/10/22 |
| 2 | Smith Alan | Travel | | | | 1 | 04/11/22 |
| 4 | Robinson Andy | Plotin | 1 | | 1 | | 03/11/22 |
| | ΣΥΝΟΛΑ | | | | | | |
| 21 | | | 5 | 4 | 2 | 2 | |

Θέμα #26659

ΘΕΜΑ 4^ο

Υποθέστε ότι για την 22^η και 23^η Απριλίου 2022 έγιναν στο ξενοδοχείο που εργάζεστε οι παρακάτω κρατήσεις δωματίων.

- Ημερομηνία άφιξης 22/04/2022: Αναστασίου Ιωάννης, 303 XXX, 3 άτομα, ημιδιατροφή, 3 διανυκτερεύσεις, τιμή 100€, ημερομηνία κράτησης 10/04/2022, πρακτορείο AVENTURE.
- Ημερομηνία άφιξης 23/04/2022: Σιδέρη Ειρήνη, 415 Suite, 2 άτομα, FB, 2 διανυκτερεύσεις, τιμή 250€, ώρα άφιξης 2:00μ.μ., ημερομηνία κράτησης 02/04/2022, πρακτορείο ΗΛΙΟΣ.
- Ημερομηνία άφιξης 22/04/2022: Μαργαρίτης Κων/νος, 450 XXX, 3 άτομα, FB, 2 διανυκτερεύσεις, τιμή 120€, ώρα άφιξης 6μ.μ., ημερομηνία κράτησης 08/04/2022, πρακτορείο ΗΛΙΟΣ.
- Ημερομηνία άφιξης 23/04/2022: Βλάχος Ηρακλής, 333 XX, 2 άτομα, FB, 3 διανυκτερεύσεις, τιμή 100€, προσθήκη baby cot, ημερομηνία κράτησης 04/04/2022, πρακτορείο VACANCE.
- Ημερομηνία άφιξης 22/04/2022: Διονυσίου Αλίκη, 212 X, 1 άτομο, BB, 2 διανυκτερεύσεις, τιμή 70€, ημερομηνία κράτησης 18/04/2022.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το βιβλίο κρατήσεων.

| ΒΙΒΛΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ | | | | | | | | |
|------------------|----------------|--------------------|-------|------|------|----------------------|---------------------|--------------|
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | | | | | | | | |
| ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΟΝΟΜΑΤΕ-ΠΩΝΥΜΟ | ΤΥΠΟΙ/ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ | ΑΤΟΜΑ | ΟΡΟΙ | ΤΙΜΗ | ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΝΥΚΕΡΕΥΣΗΣ | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| ΒΙΒΛΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ | | | | | | | | |
|------------------|----------------|--------------------|-------|------|------|----------------------|---------------------|--------------|
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | | | | | | | | |
| ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΟΝΟΜΑΤΕ-ΠΩΝΥΜΟ | ΤΥΠΟΙ/ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ | ΑΤΟΜΑ | ΟΡΟΙ | ΤΙΜΗ | ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΝΥΚΕΡΕΥΣΗΣ | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

| ΒΙΒΛΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------|--------------------|-------|------|------|----------------------|---------------------|---------------|
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 22/04/2022 | | | | | | | | |
| ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΟΝΟΜΑΤΕ-ΠΩΝΥΜΟ | ΤΥΠΟΙ/ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ | ΑΤΟΜΑ | ΟΡΟΙ | ΤΙΜΗ | ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΝΥΚΕΡΕΥΣΗΣ | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ |
| ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AVENTURE | Ι. ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ | 303 XXX | 3 | HB | 100€ | 3 | 10/4/22 | - |
| ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ ΗΛΙΟΣ | Κ. ΜΑΡΓΑΡΙΤΗΣ | 450 XXX | 3 | FB | 120€ | 2 | 8/4/22 | Άφιξη 6:00 μμ |
| | Α. ΔΙΟΝΥΣΙΟΥ | 212 X | 1 | BB | 70€ | 2 | 18/4/22 | - |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| ΒΙΒΛΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------|--------------------|-------|------|------|----------------------|---------------------|---------------|
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 23/04/2022 | | | | | | | | |
| ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΟΝΟΜΑΤΕ-ΠΩΝΥΜΟ | ΤΥΠΟΙ/ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ | ΑΤΟΜΑ | ΟΡΟΙ | ΤΙΜΗ | ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΝΥΚΕΡΕΥΣΗΣ | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ |
| ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ ΗΛΙΟΣ | Ε. ΣΙΔΕΡΗ | 415 Suite | 2 | FB | 250€ | 2 | 2/4/22 | Άφιξη 2:00 μμ |
| ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ VACANCE | Η. ΒΛΑΧΟΣ | 333 XX | 2 | FB | 100€ | 3 | 4/4/22 | baby cot |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Κεφάλαιο 5 ΟΛΞΕ

Θέμα #30683

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Αναστασίου Αναστάσιος του Δημητρίου, δικηγόρος, αφικνείται στο ξενοδοχείο, με τη σύζυγό του, στις 12/01/2023 μετά από κράτηση που έγινε μέσω του πρακτορείου TRAVEL (αρ. voucher 3555), για ένα δίκλινο δωμάτιο F.B. τεσσάρων (4) διανυκτερεύσεων. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 150 ευρώ/ημέρα και η εξόφληση θα γίνει από το τουριστικό γραφείο TRAVEL. Θα του διατεθεί το δωμάτιο 340. Στοιχεία ταυτότητας: Ημερομηνία γέννησης: 03/03/1972, Αριθμός ταυτότητας: AT 984566, Διεύθυνση κατοικίας: Μακεδονομάχων 38, Κοζάνη

Ο τιμοκατάλογος του ξενοδοχείου περιέχει τα παρακάτω:

Παραδοσιακό πρωινό: 10 ευρώ/άτομο

Γεύμα (μεσημεριανό ή δείπνο): 15 ευρώ/άτομο

Ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο άφιξης (registration card).

| REGISTRATION CARD | | | | |
|--|------------------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | | | |
| ΟΝΟΜΑ NAME | ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME | | | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY | | | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD | | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. | | | |
| Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή πράξη ή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation. | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE: | | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK |

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

| REGISTRATION CARD | | | | |
|--|------------------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ | | |
| ΟΝΟΜΑ NAME | ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ | ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME | ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | 03/03/1972 | ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY | ΕΛΛΗΝΙΚΗ | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY | ΜΑΚΕΔΟΝΟΜΑΧΩΝ 38, ΚΟΖΑΝΗ ΕΛΛΑΔΑ | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. | AT 984566 | |
| Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή πράξη ή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την 16/01/2023 στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | I agree to release my accommodation 16/01/2023 at 12am as per my reservation. | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE: | | | | |
| ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ Α. | | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE |
| 340 | 2 | F.B. | 12/01/23 | 16/01/23 |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK |
| 230 ΕΥΡΩ | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ TRAVEL | TRAVEL | VOUCHER No 3555 | Δ.Δ. |

Θέμα #30681

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Μάρκου Γεώργιος του Δημητρίου, επιχειρηματίας, αφικνείται στο ξενοδοχείο με τη σύζυγό του στις 6/01/2023 μετά από προσωπική κράτηση για ένα δίκλινο δωμάτιο Η.Β. δύο (2) διανυκτερεύσεων. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 120 ευρώ/ημέρα. Η πληρωμή θα γίνει με πιστωτική κάρτα (ALPHA BANK 2345676-3) και θα του διατεθεί το δωμάτιο 610.

Στοιχεία ταυτότητας πελάτη: Ημερομηνία γέννησης: 01/02/1975, Αριθμός ταυτότητας: AT 234560, Διεύθυνση κατοικίας: Ασκληπιού 38, Λάρισα
 Ο τιμοκατάλογος του ξενοδοχείου περιέχει τα παρακάτω:
 Παραδοσιακό πρωινό: 15 ευρώ/άτομο
 Γεύμα (μεσημεριανό ή δείπνο): 20 ευρώ/άτομο
 Ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο άφιξης (registration card).

| REGISTRATION CARD | | | | |
|---|------------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | | | |
| ΟΝΟΜΑ NAME | | ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME | | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | | ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY | | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY | | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. | | |
| Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλάφη τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation. | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE: | | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK |

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

| REGISTRATION CARD | | | | |
|---|------------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | ΜΑΡΚΟΥ | | |
| ΟΝΟΜΑ NAME | | ΓΕΩΡΓΙΟΣ | | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | | 01/02/1975 | | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | | ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY | | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. | | |
| Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλάφη τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την 08/01/2023 στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | I agree to release my accommodation 08/01/2023 at 12am as per my reservation. | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE: | | | | |
| ΜΑΡΚΟΥ Γ. | | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE |
| 610 | 2 | H.B. | 06/01/23 | 08/01/23 |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK |
| 190 ΕΥΡΩ | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ | | | Δ. Δ. |

Θέμα #30678

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Αντώνιος Ξένος του Δημητρίου, πανεπιστημιακός καθηγητής, αφικνείται στο ξενοδοχείο, με τη σύζυγό του, στις 10/01/2023 μετά από κράτηση που έγινε μέσω του πρακτορείου TRAVEL (αρ. voucher 1245), για ένα δίκλινο δωμάτιο με πλήρη διατροφή. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 120 ευρώ/ημέρα και η τιμή για τα γεύματα ορίστηκε στα 30 ευρώ ημερησίως για το κάθε άτομο. Θα αναχωρήσει στις 13/01/2023 και η εξόφληση θα γίνει από το τουριστικό γραφείο TRAVEL. Θα του διατεθεί το δωμάτιο 705.

Στοιχεία ταυτότητας:

Ημερομηνία γέννησης: 02/03/1975, Αριθμός ταυτότητας: AT 987654

Διεύθυνση κατοικίας: Τσιμισκή 25, Θεσσαλονίκη

Ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο άφιξης (registration card).

| REGISTRATION CARD | | | | |
|--|------------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | | | |
| ΌΝΟΜΑ NAME | | ΌΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME | | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | | ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY | | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY | | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. | | |
| Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation. | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE: | | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK |

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

| REGISTRATION CARD | | | | |
|--|------------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | | | |
| ΌΝΟΜΑ NAME | | ΌΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME | | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | | ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY | | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY | | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. | | |
| Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την 13/01/2023 στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | I agree to release my accommodation 13/01/2023 at 12am as per my reservation. | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE: | | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE |
| 705 | 2 | F.B. | 10/01/23 | 13/01/23 |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK |
| 180 ΕΥΡΩ | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ TRAVEL | TRAVEL | VOUCHER No 1245 | Δ.ΔΗΜΟΥ |

Θέμα #30341

ΘΕΜΑ 4^ο

Ο πελάτης Γεωργίου Γεώργιος του Δημητρίου, επιχειρηματίας, αφικνείται στο ξενοδοχείο στις 5/01/2023 μετά από προσωπική κράτηση για ένα μονόκλινο δωμάτιο με πρωινό και θέα στο πάρκο. Η τιμή του δωματίου έχει συμφωνηθεί στα 80 ευρώ/ημέρα και η τιμή του πρωινού στα 15 ευρώ/ημέρα. Θα αναχωρήσει στις 8/01/2023 και θα πληρώσει με πιστωτική κάρτα (ALPHA BANK 222222-3). Θα του διατεθεί το δωμάτιο 501.

Στοιχεία ταυτότητας:

Ημερομηνία γέννησης: 01/01/1970

Αριθμός ταυτότητας: AT 999999

Διεύθυνση κατοικίας: Κούμα 55, Λάρισα

Ζητείται να συμπληρώσετε το παρακάτω δελτίο άφιξης (registration card).

(Μονάδες 25)

| REGISTRATION CARD | | | | |
|--|------------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | | | |
| ΌΝΟΜΑ NAME | | ΌΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME | | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | | ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY | | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΗ/CITY ΧΩΡΑ/COUNTRY | | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. | | |
| Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation. | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE: | | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK |

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

| REGISTRATION CARD | | | | | |
|--|------------------------------|----------------------------|--|---|--|
| ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME | | ΓΕΩΡΓΙΟΥ | | | |
| ΟΝΟΜΑ NAME | | ΓΕΩΡΓΙΟΣ | ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ | | |
| ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH | | 01/01/1970 | ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY ΕΛΛΗΝΙΚΗ | | |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION | | ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD ALPHA BANK 2222222-3 | | |
| ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET ΠΟΛΙΣ/CIY ΧΩΡΑ/COUNTRY | | ΚΟΥΜΑ 55, ΛΑΡΙΣΑ ΕΛΛΑΔΑ | | ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No. AT 999999 | |
| Η Διοίκηση ουδένως ευθύνει φέρει για χρήματα ή τραπεζή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. | | | The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers. | | |
| Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου. | | | 08/01/2023 | I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation. | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE | | ΓΕΩΡΓΙΟΥ | | | |
| ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No. | ΑΤΟΜΑ PERSONS | ΣΥΜΦ. ARRANG. | ΑΦΙΞΗ ARR. DATE | ΑΝΑΧΩΡΙΣΗ DEP. DATE | |
| 501 | 1 | BB | 05/01/23 | 08/01/23 | |
| ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY | ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM. | ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS | ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK | |
| 95 ευρώ | ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ | | | Α.ΑΛΕΞΙΟΥ | |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΟΛΞΕ

Θέμα #30724

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Η επιλογή του τηλεφωνικού κέντρου πρέπει να είναι ανάλογη με το μέγεθος της ξενοδοχειακής μονάδας και το επίπεδο των υπηρεσιών που εκείνη επιθυμεί να παρέχει στους πελάτες της. Να αναφέρετε πέντε (5) από τις δυνατότητες και διευκολύνσεις που συνδυάζουν τα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα. **(Μονάδες 15)**

2.2 Να αναφέρετε τα προσόντα που θεωρούνται απαραίτητα για τους υπαλλήλους του τηλεφωνείου. **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Μερικές από τις δυνατότητες και διευκολύνσεις που συνδυάζουν τα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα είναι οι εξής:

- Παροχή τηλεφωνικής γραμμής για εξερχόμενη κλήση χωρίς τη μεσολάβηση υπαλλήλου.
- Επικοινωνία δωματίων και τμημάτων με την πληκτρολόγηση ενός μόνο αριθμού, (π.χ. 0 για τη ρεσεψιόν, 3 για το μπαρ κ.ο.κ.)
- Επικοινωνία τμημάτων και δωματίων ή δωματίων μεταξύ τους με την πληκτρολόγηση του αντίστοιχου αριθμού δωματίου.
- Φραγή εξερχόμενων κλήσεων της τηλεφωνικής συσκευής δωματίου, όταν ο πελάτης είναι «προεϊσπραξη» (έχει δηλαδή προπληρώσει τη διαμονή του), ή οι τηλεφωνικές του χρεώσεις έχουν υπερβεί το ανώτατο όριο που ορίζεται από τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Φραγή όλων των κλήσεων, όταν το δωμάτιο είναι κενό.
- Υπηρεσία αφύπνισης, προγραμματισμένη από τον χειριστή του κέντρου ή τον ίδιο τον πελάτη.
- Κατάσταση δωματίων (room status).
- Ατομικό μετρητή μονάδων σε κάθε δωμάτιο για άμεσο έλεγχο από τον πελάτη.
- Έκδοση αναλυτικού λογαριασμού για κάθε δωμάτιο με τα εξής στοιχεία: αριθμό δωματίου, τηλεφωνική γραμμή από την οποία έγινε η κλήση, αριθμό κλήσης, ημερομηνία, ώρα και διάρκεια σύνδεσης, χρέωση σε μονάδες και αξία.
- Καταγραφή κλήσεων που πραγματοποιούνται από όλα τα τμήματα με ανάλυση των παραπάνω στοιχείων.
- Ένδειξη «μην ενοχλείτε». (Προσωρινή φραγή εισερχομένων κλήσεων).
- Αυτόματο τηλεφωνητή για κάθε δωμάτιο.
- Σύνδεση με Η/Υ και fax.

2.2 Λόγω της φύσης της εργασίας τους, απαραίτητα προσόντα για τους υπαλλήλους του τηλεφωνείου είναι:

- Η ζεστή χροιά και ο φιλικός τόνος της φωνής τους
- Η σωστή άρθρωση
- Η ευχέρεια λόγου
- Η γνώση ξένων γλωσσών
- Η ευχέρεια χειρισμού του τηλεφωνικού κέντρου

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου οφείλουν επίσης να είναι εχέμυθοι και διακριτικοί και να μη δίνουν πληροφορίες για τους πελάτες σε όσους τηλεφωνούν.

Θέμα #30725

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Να αναφέρετε ενδεικτικά πέντε (5) κανόνες. **(Μονάδες 15)**

2.2 Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου. **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Π.χ.:

- Δεν αφήνουν το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές, πριν απαντήσουν.
- Απαντούν με τυποποιημένες φράσεις, όπως για παράδειγμα: «Ξενοδοχείο Άλφα καλησπέρα σας, πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε;»
- Μιλούν πάντα χαμογελαστά. Μπορεί ο πελάτης να μην τους βλέπει, καταλαβαίνει όμως την έκφρασή τους από τον τόνο της φωνής και εκτιμά την ευγένειά τους.
- Είναι πάντα ακριβείς σ' αυτό που λένε στον πελάτη. Εάν λόγου χάρη του πουν «περιμένετε ένα λεπτό», μέσα σ' αυτό το χρονικό διάστημα πρέπει να έχουν επανέλθει στη γραμμή, έστω και αν χρειάζεται να του ζητήσουν να περιμένει λίγο ακόμη.

- Αν και μπορεί να υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων μέσω τηλεφωνικού κέντρου, πραγματοποιούν προσωπικά την αφύπνιση των πελατών, γιατί είναι πιο ευχάριστο για κείνους να ξυπνούν με μια ζωντανή και χαρούμενη φωνή παρά με ένα τυπικό και ψυχρό μήνυμα αυτόματου τηλεφωνητή.

2.2 Τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι τα εξής:

- Διαχειρίζονται τις εσωτερικές κλήσεις συνδέοντας δωμάτια και τμήματα μεταξύ τους.
- Δέχονται όλες τις εξωτερικές κλήσεις και τις συνδέουν είτε με τα δωμάτια των πελατών είτε με το προσωπικό των τμημάτων, όταν είναι υπηρεσιακές.
- Πραγματοποιούν αστικές και υπεραστικές κλήσεις για λογαριασμό των πελατών και των τμημάτων.
- Καταγράφουν τα μηνύματα που λαμβάνουν για τους πελάτες.

Θέμα #30728

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Να αναφέρετε ενδεικτικά πέντε (5) κανόνες.

(Μονάδες 15)

2.2 Πολλές φορές ένας πελάτης μπορεί να ζητηθεί στο τηλέφωνο αλλά να βρίσκεται εκτός δωματίου. Τι πρέπει να κάνει ο υπάλληλος του τηλεφωνείου;

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Π.χ.:

- Δεν αφήνουν το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές, πριν απαντήσουν.
- Απαντούν με τυποποιημένες φράσεις, όπως για παράδειγμα: «Ξενοδοχείο Άλφα καλησπέρα σας, πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε;»
- Μιλούν πάντα χαμογελαστά. Μπορεί ο πελάτης να μην τους βλέπει, καταλαβαίνει όμως την έκφρασή τους από τον τόνο της φωνής και εκτιμά την ευγένειά τους.
- Είναι πάντα ακριβείς σ' αυτό που λένε στον πελάτη. Εάν λόγου χάρη του πουν «περιμένετε ένα λεπτό», μέσα σ' αυτό το χρονικό διάστημα πρέπει να έχουν επανέλθει στη γραμμή, έστω και αν χρειάζεται να του ζητήσουν να περιμένει λίγο ακόμη.
- Αν και μπορεί να υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων μέσω τηλεφωνικού κέντρου, πραγματοποιούν προσωπικά την αφύπνιση των πελατών, γιατί είναι πιο ευχάριστο για κείνους να ξυπνούν με μια ζωντανή και χαρούμενη φωνή παρά με ένα τυπικό και ψυχρό μήνυμα αυτόματου τηλεφωνητή.

2.2 Πολλές φορές ένας πελάτης μπορεί να ζητηθεί στο τηλέφωνο αλλά να βρίσκεται εκτός δωματίου. Για επείγοντα τηλεφωνήματα, στην περίπτωση που ο πελάτης είναι εκτός δωματίου αλλά εντός ξενοδοχείου, αναζητείται στα διάφορα τμήματα συνήθως με ανακοίνωση από τα μεγάφωνα. Εάν ο πελάτης απουσιάζει και αυτός που τον καλεί επιθυμεί να αφήσει μήνυμα, ο υπάλληλος το καταγράφει και το προωθεί στο θυρωρείο ή το τοποθετεί ο ίδιος στο rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων. Επίσης ο υπάλληλος δεν πρέπει να ξεχνά τη διαβίβαση τυχόν μηνύματος του πελάτη σε όσους τον καλούν κατά τη διάρκεια της απουσίας του.

Θέμα #30726

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 . Τι εννοούμε με τον όρο «πελάτης incognito» και ποιος ιδιαίτερος χειρισμός απαιτείται στη διαχείριση εισερχομένων κλήσεων που αφορούν τους πελάτες αυτούς;

(Μονάδες 15)

2.2 Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Ιδιαίτερος χειρισμός απαιτείται στη διαχείριση εισερχομένων κλήσεων που αφορούν πελάτες incognito, δηλαδή εκείνους που δεν επιθυμούν να γνωστοποιηθεί η παραμονή τους στο ξενοδοχείο. Συνήθως πρόκειται για επώνυμα πρόσωπα, όπως πολιτικούς, επιχειρηματίες και καλλιτέχνες. Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου, όπως και όλο το προσωπικό της επιχείρησης έχουν την υποχρέωση να διασφαλίζουν το απόρρητο της διαμονής, εφόσον τους ζητηθεί, ανεξάρτητα από τη σημαντικότητα του πελάτη. Η απάντηση που πρέπει να δίνει ο τηλεφωνητής σε άτομα που ζητούν έναν πελάτη incognito είναι: «Λυπάμαι, αλλά δεν έχουμε πελάτη με αυτό το όνομα».

Βέβαια, ένας έμπειρος υπάλληλος ίσως να μπορούσε να εκμαιεύσει το όνομα του καλούντος, συμπληρώνοντας στην παραπάνω φράση «... θα μπορούσατε, αν θέλετε, να αφήσετε το όνομά σας για την περίπτωση που ο κύριος ή η κυρία Χ σκοπεύει να επικοινωνήσει μαζί μας, για να κάνει κράτηση».

2.2 Τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι τα εξής:

- Διαχειρίζονται τις εσωτερικές κλήσεις συνδέοντας δωμάτια και τμήματα μεταξύ τους.
- Δέχονται όλες τις εξωτερικές κλήσεις και τις συνδέουν είτε με τα δωμάτια των πελατών είτε με το προσωπικό των τμημάτων, όταν είναι υπηρεσιακές.
- Πραγματοποιούν αστικές και υπεραστικές κλήσεις για λογαριασμό των πελατών και των τμημάτων.
- Καταγράφουν τα μηνύματα που λαμβάνουν για τους πελάτες.

Θέμα #30727

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου, εκτός από την εξυπηρέτηση των πελατών, καλύπτουν κάθε τηλεπικοινωνιακή ανάγκη της ξενοδοχειακής μονάδας. Ποιες εργασίες αναλαμβάνουν καθημερινά προκειμένου να το πετύχουν; **(Μονάδες 15)**

2.2 Με ποιους τρόπους μπορεί να πραγματοποιηθεί η αφύπνιση των πελατών σε ένα ξενοδοχείο που διαθέτει σύγχρονα τηλεφωνικά συστήματα; **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Εκτός από την εξυπηρέτηση πελατών, οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου καλύπτουν κάθε τηλεπικοινωνιακή ανάγκη της ξενοδοχειακής μονάδας. Πραγματοποιούν και δέχονται αστικές και υπεραστικές κλήσεις υπηρεσιακής φύσεως, τις οποίες μεταβιβάζουν στα διάφορα τμήματα, μεταφέρουν τυχόν τηλεφωνικά μηνύματα στους υπευθύνους των τμημάτων και διεκπεραιώνουν την αλληλογραφία της επιχείρησης με ηλεκτρονικά μέσα. Έχουν πάντα στη διάθεσή τους ένα ενημερωμένο ευρετήριο με τα τηλέφωνα συνεργατών, όπως τουριστικών γραφείων, προμηθευτών, συντηρητών κ.ά., δημοσίων υπηρεσιών και οπωσδήποτε αστυνομίας, πυροσβεστικής, νοσοκομείων, γιατρών, φαρμακείων και γενικά όλων των τηλεφώνων έκτακτης ανάγκης.

2.2 Τα σύγχρονα τηλεφωνικά συστήματα παρέχουν δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων, είτε απευθείας από το τηλεφωνικό κέντρο είτε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, όταν αυτά είναι συνδεδεμένα με το δίκτυο. Και στις δύο περιπτώσεις, το τηλέφωνο του δωματίου του πελάτη αρχίζει να χτυπά ή να μεταδίδει μουσική την προγραμματισμένη ώρα και δε σταματά, παρά μόνο όταν απαντηθεί. Υπάρχει, τέλος, δυνατότητα ο πελάτης να προγραμματίζει μόνος του την ώρα αφύπνισης στην τηλεφωνική συσκευή του δωματίου του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΟΛΞΕ

Θέμα #30752

ΘΕΜΑ 2^ο

Σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία, με υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, το θυρωρείο λειτουργεί ως ξεχωριστό τμήμα. Το προσωπικό του θυρωρείου απαρτίζεται κυρίως από τους θυρωρούς, τους μεταφορείς αποσκευών και τους υπαλλήλους εισόδου με συγκεκριμένες αρμοδιότητες.

2.1 Να αναφέρετε δύο (2) αρμοδιότητες του Μεταφορέα Αποσκευών-Αχθοφόρου. **(Μονάδες 10)**

2.2 Να αναφέρετε δύο (2) αρμοδιότητες του Υπαλλήλου εισόδου-Πορτιέρη. **(Μονάδες 10)**

2.3 Να αναφέρετε τα ιδιαίτερα προσόντα που πρέπει να έχει το προσωπικό του θυρωρείου, το οποίο έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων καθώς και την ιδιομορφία που παρουσιάζουν οι στολές τους. **(Μονάδα 5)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Αρμοδιότητες Μεταφορέα αποσκευών – Αχθοφόρου:

- Μεταφέρει τις αποσκευές των πελατών που αφικνούνται, από την είσοδο του ξενοδοχείου στα δωμάτια και αντιστρόφως εκείνων που αναχωρούν.
- Κατά την άφιξη ενημερώνει τους πελάτες για τυχόν ιδιαιτερότητες του δωματίου και τους εξηγεί τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών.
- Επιμελείται την τάξη και την καθαριότητα του θυρωρείου και της αποθήκης αποσκευών.
- Αναφέρει στην Υποδοχή τις πρώτες εντυπώσεις των πελατών και γενικά συνεργάζεται στενά μαζί της για την εκτέλεση των παραγγελιών τους ή οποιασδήποτε άλλης εργασίας του ανατεθεί.

2.2 Αρμοδιότητες Υπαλλήλου εισόδου – Πορτιέρη:

- Εξασφαλίζει ταξί στους πελάτες και τους βοηθάει με τις αποσκευές τους κατά την άφιξη ή αναχώρησή τους.
- Ρυθμίζει τη στάθμευση των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου.
- Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες.
- Βοηθά την Υποδοχή στον έμμεσο έλεγχο των αναχωρούντων πελατών, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι αναχωρήσεις πελατών χωρίς εξόφληση των λογαριασμών τους.

2.3 Το προσωπικό του θυρωρείου έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων. Για το λόγο αυτό πρέπει να διαθέτει ιδιαίτερα προσόντα, όπως προσεγμένη εμφάνιση, ευγένεια, ευστροφία, εχεμύθεια, προθυμία, ευχάριστη προσωπικότητα και βεβαίως γνώση ξένων γλωσσών. Οι στολές των υπαλλήλων θυρωρείου παρουσιάζουν μια ιδιομορφία σε σχέση με τις στολές των εργαζομένων των υπολοίπων τμημάτων, λόγω της μεγάλης ποικιλίας χρωμάτων και σχεδίων που τις διακρίνουν.

Θέμα #30723

ΘΕΜΑ 2^ο

Σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία, με υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, το θυρωρείο λειτουργεί ως ξεχωριστό τμήμα. Το προσωπικό του θυρωρείου απαρτίζεται κυρίως από τους θυρωρούς, τους μεταφορείς αποσκευών και τους υπαλλήλους εισόδου με συγκεκριμένες αρμοδιότητες.

2.1 Να αναφέρετε δύο (2) αρμοδιότητες του Θυρωρού. **(Μονάδες 10)**

2.2 Να αναφέρετε δύο (2) αρμοδιότητες του Υπαλλήλου εισόδου-Πορτιέρη. **(Μονάδες 10)**

2.3 Να αναφέρετε τα ιδιαίτερα προσόντα που πρέπει να έχει το προσωπικό του θυρωρείου, το οποίο έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων. **(Μονάδες 5)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Αρμοδιότητες Θυρωρού:

- Διαχειρίζεται τα κλειδιά δωματίων των πελατών.
- Φροντίζει για την άμεση παράδοση αλληλογραφίας και μηνυμάτων που προορίζονται για τους πελάτες.
- Μεριμνά για τη φύλαξη των αποσκευών των πελατών σε ειδικό χώρο του ξενοδοχείου, εφόσον του ζητηθεί.
- Επιβλέπει τους μεταφορείς αποσκευών και τους πορτιέρηδες.
- Εξυπηρετεί τους πελάτες και τους παρέχει παντός είδους πληροφορίες που θα μπορούσαν να τους ενδιαφέρουν, όπως δρομολόγια μεταφορικών μέσων, αξιοθέατα, διασκέδαση, εκδηλώσεις εντός και εκτός του ξενοδοχείου κ.ά.

2.2 Αρμοδιότητες Υπαλλήλου εισόδου – Πορτιέρη:

- Εξασφαλίζει ταξί στους πελάτες και τους βοηθάει με τις αποσκευές τους κατά την άφιξη ή αναχώρησή τους.
- Ρυθμίζει τη στάθμευση των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου.
- Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες.
- Βοηθά την Υποδοχή στον έμμεσο έλεγχο των αναχωρούντων πελατών, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι αναχωρήσεις πελατών χωρίς εξόφληση των λογαριασμών τους.

2.3 Το προσωπικό του θυρωρείου έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων. Για το λόγο αυτό πρέπει να διαθέτει ιδιαίτερα προσόντα, όπως προσεγμένη εμφάνιση, ευγένεια, ευστροφία, εχεμύθεια, προθυμία, ευχάριστη προσωπικότητα και βεβαίως γνώση ξένων γλωσσών.

Θέμα #30722

ΘΕΜΑ 2^ο

Σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία, με υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, το θυρωρείο λειτουργεί ως ξεχωριστό τμήμα. Το προσωπικό του θυρωρείου απαρτίζεται κυρίως από τους θυρωρούς, τους μεταφορείς αποσκευών και τους υπαλλήλους εισόδου με συγκεκριμένες αρμοδιότητες.

2.1 Να αναφέρετε δύο (2) αρμοδιότητες του Θυρωρού.

(Μονάδες 10)

2.2 Να αναφέρετε δύο (2) αρμοδιότητες του Μεταφορέα αποσκευών-αχθοφόρου.

(Μονάδες 10)

2.3 Να αναφέρετε τα ιδιαίτερα προσόντα που πρέπει να έχει το προσωπικό του θυρωρείου, το οποίο έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Αρμοδιότητες Θυρωρού:

- Διαχειρίζεται τα κλειδιά δωματίων των πελατών.
- Φροντίζει για την άμεση παράδοση αλληλογραφίας και μηνυμάτων που προορίζονται για τους πελάτες.
- Μεριμνά για τη φύλαξη των αποσκευών των πελατών σε ειδικό χώρο του ξενοδοχείου, εφόσον του ζητηθεί.
- Επιβλέπει τους μεταφορείς αποσκευών και τους πορτιέρηδες.
- Εξυπηρετεί τους πελάτες και τους παρέχει παντός είδους πληροφορίες που θα μπορούσαν να τους ενδιαφέρουν, όπως δρομολόγια μεταφορικών μέσων, αξιοθέατα, διασκέδαση, εκδηλώσεις εντός και εκτός του ξενοδοχείου κ.ά.

2.2 Αρμοδιότητες Μεταφορέα αποσκευών – Αχθοφόρου:

- Μεταφέρει τις αποσκευές των πελατών που αφικνούνται, από την είσοδο του ξενοδοχείου στα δωμάτια και αντιστρόφως εκείνων που αναχωρούν.
- Κατά την άφιξη ενημερώνει τους πελάτες για τυχόν ιδιαιτερότητες του δωματίου και τους εξηγεί τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών.
- Επιμελείται την τάξη και την καθαριότητα του θυρωρείου και της αποθήκης αποσκευών.
- Αναφέρει στην Υποδοχή τις πρώτες εντυπώσεις των πελατών και γενικά συνεργάζεται στενά μαζί της για την εκτέλεση των παραγγελιών τους ή οποιασδήποτε άλλης εργασίας του ανατεθεί.

2.3 Το προσωπικό του θυρωρείου έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων. Για το λόγο αυτό πρέπει να διαθέτει ιδιαίτερα προσόντα, όπως προσεγμένη εμφάνιση, ευγένεια, ευστροφία, εχεμύθεια, προθυμία, ευχάριστη προσωπικότητα και βεβαίως γνώση ξένων γλωσσών.

Θέμα #30754

ΘΕΜΑ 2^ο

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν συνήθως δύο τύπους κλειδιών: τα μηχανικά και τα ηλεκτρονικά.

2.1 Να εξηγήσετε πως λειτουργούν τα ηλεκτρονικά συστήματα κλειδώματος.

(Μονάδες 15)

2.2 Στην περίπτωση των ηλεκτρονικών κλειδιών πώς εκδίδονται τα διάφορα πασπαρτού και τι πλεονέκτημα έχουν σε σχέση με τα μηχανικά;

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πολλά ξενοδοχεία αντικαθιστούν τις μηχανικές κλειδαριές με ηλεκτρονικά συστήματα κλειδώματος, τα οποία αποτελούνται από μία κεντρική συσκευή και πολλούς ηλεκτρονικούς μηχανισμούς, οι οποίοι τοποθετούνται στις πόρτες των δωματίων. Ο μηχανισμός κάθε πόρτας δέχεται μια κωδικοποιημένη, διάτρητη ή μαγνητική κάρτα και είναι συνδεδεμένος με την ηλεκτρονική συσκευή που εγκαθίσταται στην Υποδοχή. Με την άφιξη του πελάτη, ο υπάλληλος τοποθετεί μια κάρτα κλειδί στην κατάλληλη εγκοπή της συσκευής, η οποία μεταφέρει στην κλειδαριά του δωματίου τον κωδικό του. Η κάρτα παραδίδεται στον πελάτη και είναι το μοναδικό κλειδί που ανοίγει το δωμάτιο. Αυτό σημαίνει ότι στον επόμενο πελάτη θα δοθεί άλλη κάρτα με νέο κωδικό. Το ίδιο θα συμβεί και στην περίπτωση που ο πελάτης χάσει την ηλεκτρονική κάρτα-κλειδί.

2.2 Η ηλεκτρονική συσκευή, εκδίδει και τα διάφορα πασπαρτού που χρησιμοποιούνται και έχει το πλεονέκτημα να αναγνωρίζει και να καταγράφει ποιες κάρτες-κλειδιά ανοίγουν τα δωμάτια, την ταυτότητα του χρήστη, την ημερομηνία και την ακριβή ώρα.

Θέμα #30756

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ποιος είναι ο ρόλος του groom κατά τη μεταφορά των αποσκευών τόσο κατά την άφιξη όσο και κατά την αναχώρηση του πελάτη; **(Μονάδες 15)**

2.2 Ποιο τμήμα του ξενοδοχείου και σε ποιες περιπτώσεις αναλαμβάνει τη φύλαξη των αποσκευών πελατών που έχουν ελευθερώσει τα δωμάτιά τους και ποια διαδικασία ακολουθείται; **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Μετά την άφιξη, ο groom συνοδεύει τον πελάτη στο δωμάτιό του μεταφέροντας τις αποσκευές του, ενώ παράλληλα τον ενημερώνει για τις ώρες λειτουργίας των διαφόρων τμημάτων (εστιατορίου, μπαρ, νάϊτ κλαμπ κτλ.). Φθάνοντας στο δωμάτιο ο groom το ελέγχει με μια γρήγορη ματιά και εξηγεί στον πελάτη τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών ή μηχανισμών, όπως για παράδειγμα του κλιματιστικού ή της ηλεκτρονικής κλειδαριάς, εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει. Αντίστοιχα, κατά την αναχώρηση του πελάτη, οι αποσκευές του μεταφέρονται από το δωμάτιο στην είσοδο του ξενοδοχείου και, με τη βοήθεια του πορτιέρη, στο αυτοκίνητο με το οποίο θα μετακινηθεί.

2.2 Το θυρωρείο αναλαμβάνει επίσης τη φύλαξη αποσκευών των πελατών που, ενώ έχουν ελευθερώσει τα δωμάτιά τους, παραμένουν για λίγες ώρες στην περιοχή που βρίσκεται το ξενοδοχείο, καθώς και εκείνων που διακόπτουν για λίγες ημέρες τη διαμονή τους, είτε για λόγους επαγγελματικούς είτε γιατί επιθυμούν να πραγματοποιήσουν μία ολιγοήμερη εκδρομή. Στις περιπτώσεις αυτές εκδίδεται απόδειξη με το όνομα του πελάτη, τον αριθμό δωματίου του, την περιγραφή και τα τεμάχια των αποσκευών, την ημερομηνία παραλαβής και τις υπογραφές πελάτη και υπαλλήλου. Οι αποσκευές φυλάσσονται σε ειδικό χώρο του ξενοδοχείου και σε κάθε μια από αυτές τοποθετείται κάρτα με το όνομα και τη διεύθυνση του πελάτη.

Θέμα #30755

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες, ο μεταφορέας αποσκευών (groom) αναλαμβάνει τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών.

2.1 Ποιος είναι ο ρόλος του groom κατά τη μεταφορά των αποσκευών τόσο κατά την άφιξη όσο και κατά την αναχώρηση του πελάτη; **(Μονάδες 20)**

2.2 Ποια είναι τα πιο σημαντικά κριτήρια επιλογής του μεταφορέα αποσκευών (groom); **(Μονάδες 5)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Μετά την άφιξη, ο groom συνοδεύει τον πελάτη στο δωμάτιό του μεταφέροντας τις αποσκευές του, ενώ παράλληλα τον ενημερώνει για τις ώρες λειτουργίας των διαφόρων τμημάτων (εστιατορίου, μπαρ, νάϊτ κλαμπ κτλ.). Φθάνοντας στο δωμάτιο ο groom το ελέγχει με μια γρήγορη ματιά και εξηγεί στον πελάτη τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών ή μηχανισμών, όπως για παράδειγμα του κλιματιστικού ή της ηλεκτρονικής κλειδαριάς, εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει. Αντίστοιχα, κατά την αναχώρηση του πελάτη, οι αποσκευές του μεταφέρονται από το δωμάτιο στην είσοδο του ξενοδοχείου και, με τη βοήθεια του πορτιέρη, στο αυτοκίνητο με το οποίο θα μετακινηθεί.

2.2 Σημαντικά κριτήρια επιλογής του μεταφορέα αποσκευών (groom) είναι το ευχάριστο παρουσιαστικό, οι ευγενικοί τρόποι, η γνώση ξένης γλώσσας, αλλά όχι η ηλικία.

Θέμα #30759

ΘΕΜΑ 2°

Μερικές από τις βασικές αρμοδιότητες του θυρωρείου και κυρίως του θυρωρού είναι η πληροφόρηση των πελατών και η διαχείριση της αλληλογραφίας τους.

2.1 Να αναφέρετε τις πληροφορίες που δίνει στους πελάτες ο υπάλληλος του ξενοδοχείου και κυρίως ο θυρωρός σχετικά με την εσωτερική λειτουργία του ξενοδοχείου και την ευρύτερη περιοχή. **(Μονάδες 20)**

2.2 Πώς πρέπει να ενεργήσει ο αρμόδιος υπάλληλος όταν το θυρωρείο λάβει αλληλογραφία ή μηνύματα για πελάτες που έχουν ήδη αναχωρήσει από το ξενοδοχείο; **(Μονάδες 5)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Οι πληροφορίες που δίνει το θυρωρείο σχετικά με την εσωτερική λειτουργία του ξενοδοχείου και την ευρύτερη περιοχή είναι:

Πληροφορίες που έχουν σχέση με το menu της ημέρας, τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως εστιατορίου, μπαρ, καταστημάτων κτλ. και διάφορες εκδηλώσεις εντός του ξενοδοχείου, αναρτώνται συνήθως σε πίνακες ανακοινώσεων στο χώρο του θυρωρείου. Συχνά οι πελάτες ζητούν πληροφορίες για αρχαιολογικούς χώρους, μνημεία και μουσεία που μπορούν να επισκεφτούν, καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, όπως συναυλίες και εκθέσεις, κέντρα διασκέδασης, κινηματογράφους, θέατρα και γενικότερα, θεάματα και χώρους ψυχαγωγίας. Ακόμη ζητούν πληροφορίες για εμπορικά καταστήματα, τράπεζες, νοσοκομεία, επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες, συγκοινωνιακά μέσα, σταθμούς ταξί, καθώς και για αεροπορικά, ακτοπλοϊκά και σιδηροδρομικά δρομολόγια. Οι

υπάλληλοι του θυρωρείου, εκτός από την έγκυρη πληροφόρηση, φροντίζουν και για τη διευκόλυνση των πελατών αναλαμβάνοντας την έκδοση εισιτηρίων, εφόσον τους ζητηθεί.

2.2 Για πελάτες που έχουν ήδη αναχωρήσει από το ξενοδοχείο, ο υπάλληλος αποστέλλει την αλληλογραφία στη διεύθυνση της μόνιμης κατοικίας του πελάτη, που αναγράφεται στο δελτίο άφιξης.

Θέμα #30758

ΘΕΜΑ 2°

Μερικές από τις βασικές αρμοδιότητες του θυρωρείου και κυρίως του θυρωρού είναι η πληροφόρηση των πελατών και η διαχείριση της αλληλογραφίας τους.

2.1 Να αναφέρετε τις πληροφορίες που δίνει στους πελάτες ο υπάλληλος του ξενοδοχείου και κυρίως ο θυρωρός σχετικά με την εσωτερική λειτουργία του ξενοδοχείου και την ευρύτερη περιοχή. **(Μονάδες 20)**

2.2 Πώς πρέπει να ενεργήσει ο αρμόδιος υπάλληλος όταν το θυρωρείο λάβει αλληλογραφία ή μηνύματα για πελάτες που δεν έχουν ακόμη αφιχθεί στο ξενοδοχείο; **(Μονάδες 5)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Οι πληροφορίες που δίνει το θυρωρείο σχετικά με την εσωτερική λειτουργία του ξενοδοχείου και την ευρύτερη περιοχή είναι:

Πληροφορίες που έχουν σχέση με το menu της ημέρας, τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως εστιατορίου, μπαρ, καταστημάτων κτλ. και διάφορες εκδηλώσεις εντός του ξενοδοχείου, αναρτώνται συνήθως σε πίνακες ανακοινώσεων στο χώρο του θυρωρείου. Συχνά οι πελάτες ζητούν πληροφορίες για αρχαιολογικούς χώρους, μνημεία και μουσεία που μπορούν να επισκεφτούν, καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, όπως συναυλίες και εκθέσεις, κέντρα διασκέδασης, κινηματογράφους, θέατρα και γενικότερα, θεάματα και χώρους ψυχαγωγίας. Ακόμη ζητούν πληροφορίες για εμπορικά καταστήματα, τράπεζες, νοσοκομεία, επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες, συγκοινωνιακά μέσα, σταθμούς ταξί, καθώς και για αεροπορικά, ακτοπλοϊκά και σιδηροδρομικά δρομολόγια. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου, εκτός από την έγκυρη πληροφόρηση, φροντίζουν και για τη διευκόλυνση των πελατών αναλαμβάνοντας την έκδοση εισιτηρίων, εφόσον τους ζητηθεί.

2.2 Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει ακόμη αφιχθεί, ο υπάλληλος γράφει μία σημείωση στο φάκελο κράτησης του πελάτη, ώστε να του παραδοθεί η αλληλογραφία κατά την άφιξή του.

Θέμα #30760

ΘΕΜΑ 2°

Τα άτομα που ταξιδεύουν χωρίς δικό τους μεταφορικό μέσο και χωρίς τη μεσολάβηση τουριστικού γραφείου, που συνήθως καλύπτει τη μεταφορά τους από και προς το ξενοδοχείο, συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα πρόσβασης στο κατάλυμα.

2.1 Να εξηγήσετε πως παρέχεται η υπηρεσία «μεταφορά πελατών (transfer)» από ξενοδοχεία που βρίσκονται σε μεγάλα αστικά κέντρα και από παραθεριστικά ξενοδοχεία με κοντινές αποστάσεις. **(Μονάδες 15)**

2.2 Ποιος είναι ο ρόλος των οδηγών που αναλαμβάνουν τη μεταφορά πελατών από και προς το ξενοδοχείο; **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Η υπηρεσία μεταφοράς, όταν προσφέρεται, βαραίνει σημαντικά στην απόφαση επιλογής του καταλύματος από τον πελάτη. Για το λόγο αυτό επισημαίνεται πάντα από τους υπαλλήλους κατά την πώληση των δωματίων. Αυτό συμβαίνει κυρίως στα παραθεριστικά ξενοδοχεία, όπου οι αποστάσεις είναι κοντινές, η κίνηση στους δρόμους μειωμένη και τα δρομολόγια των μαζικών μέσων μεταφοράς (αεροπλάνων, πλοίων κτλ.) συγκεκριμένα. Στα μεγάλα αστικά κέντρα υπηρεσία μεταφοράς παρέχεται συνήθως από τα υψηλής κατηγορίας ξενοδοχεία και συμφωνείται κατά τη διαδικασία κράτησης.

2.2 Οι οδηγοί που αναλαμβάνουν τη μεταφορά των πελατών ενημερώνονται καθημερινά για τις ώρες των αναμενόμενων αφίξεων και αναχωρήσεων. Όταν πρόκειται για άφιξη, φροντίζουν να βρίσκονται έγκαιρα στον τόπο αποβίβασης του πελάτη (αεροδρόμιο, λιμάνι, κτλ.), ενώ όταν πρόκειται για αναχώρηση, αναμένουν έτοιμοι στην είσοδο του ξενοδοχείου, προσφέροντας πάντα τη βοήθειά τους στη μεταφορά και φόρτωση των αποσκευών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο ΟΛΞΕ

Θέμα #30761

ΘΕΜΑ 2^ο

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας προσωπικού έχει η Προϊσταμένη ορόφων.

2.1 Να αναφέρετε επιγραμματικά τις θέσεις εργασίας του τμήματος ορόφων. **(Μονάδες 18)**

2.2 Να αναφέρετε δύο (2) από τα καθήκοντα της Προϊσταμένης ορόφων. **(Μονάδες 7)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας του προσωπικού, έχει η Προϊσταμένη Ορόφων και, ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, ακολουθούν:

- Η βοηθός προϊστάμενης.
- Οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι.
- Οι βοηθοί θαλαμηπόλοι ή βαλέδες.
- Οι καθαρίστριες.
- Η προϊσταμένη λινόθηκης.
- Το προσωπικό πλυντηρίου (εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο).

2.2 Τα καθήκοντα της Προϊσταμένης Ορόφων είναι τα εξής:

- Η επικοινωνία και ενημέρωση της Διεύθυνσης για θέματα που αφορούν τη λειτουργία και τις ανάγκες του τμήματος.
- Η στενή συνεργασία με τα άλλα τμήματα της μονάδας, κυρίως την Υποδοχή, τη συντήρηση και το εστιατόριο.
- Η εκπαίδευση και η επιθεώρηση του προσωπικού των ορόφων.
- Η καθημερινή ενημέρωση των θαλαμηπόλων για τις αφίξεις, αναχωρήσεις και παραμονές πελατών, ο δίκαιος καταμερισμός της εργασίας τους και ο εφοδιασμός τους με τα απαραίτητα εργαλεία και υλικά καθαριότητας.
- Η συνεργασία με τη λινόθηκη και το πλυντήριο, ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια λινών, κυρίως σε περιόδους μεγάλης κίνησης.
- Ο συνεχής έλεγχος της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της εργασίας του προσωπικού.
- Η ικανοποίηση των λογικών επιθυμιών, απαιτήσεων και παραπόνων των πελατών, και η διαβίβασή τους στο αρμόδιο τμήμα.
- Η τακτική και σχολαστική απογραφή του εξοπλισμού των ορόφων, καθώς και η φροντίδα για την ανανέωσή του, όποτε χρειάζεται.
- Η φροντίδα για τη διακόσμηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.
- Η τήρηση καταστάσεων με τα ωράρια, τις υπερωρίες, τα ρεπό και τις άδειες του προσωπικού.
- Η καταγραφή σε έντυπο και η φύλαξη σε ειδικό χώρο ξεχασμένων από τους πελάτες αντικειμένων.
- Η μέριμνα να επικρατεί, ακόμα και τις ώρες αιχμής, ησυχία, τάξη και καθαριότητα.
- Η τήρηση των εντύπων και βιβλίων του τμήματος ορόφων.

Θέμα #30763

ΘΕΜΑ 2^ο

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας προσωπικού έχει η Προϊσταμένη ορόφων. Να περιγράψετε το έργο της Προϊσταμένης ορόφων από την αρχή έως το τέλος της βάρδιας.

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

Το έργο της Προϊσταμένης Ορόφων είναι:

Κάθε πρωί και πριν ακόμα ανέβει στους ορόφους, η προϊσταμένη ενημερώνεται από τον υπάλληλο της ρεσεψιόν για τις αφίξεις, τις αναχωρήσεις, τις παραμονές και τις τυχόν αλλαγές δωματίων των πελατών, βάσει του Δελτίου Προβλεπόμενης Κίνησης, και συμπληρώνει με αυτές τις πληροφορίες το δικό της μπλοκ. Επίσης σημειώνει σε ποια δωμάτια πρέπει να τοποθετηθούν λουλούδια ή φρούτα, λόγω άφιξης V.I.P., σε ποια πρέπει να προστεθεί επιπλέον κρεβάτι (extra bed) και, τέλος, σε ποια πρέπει να αλλάχτούν τα λινά.

Στη συνέχεια ετοιμάζει τα σημειώματα του προσωπικού με τα δωμάτια και τις δουλειές που τους αφορούν και τους τα παραδίδει μαζί με τα πασπαρτού, αφού προηγουμένως έχει ελέγξει την ώρα προσέλευσης και την αμφιέσή τους. Επίσης τους προμηθεύει με τα εργαλεία και τα υλικά καθαρισμού που χρειάζονται. Κατά τη διάρκεια του καθαρισμού επιθεωρεί όλους τους χώρους που καθαρίζονται ελέγχοντας την ταχύτητα και την αποδοτικότητα του

προσωπικού, κάνει υποδείξεις, δίνει συμβουλές και γενικά φροντίζει για την καλύτερη απόδοση του έργου. Στο τέλος της βάρδιας κάνει τον τελικό έλεγχο και παραλαμβάνει από το προσωπικό τα πασπαρτού και τα σημειώματα υπηρεσίας, σύμφωνα με τα οποία ενημερώνει την κατάσταση υπνοδωματίων που παραδίδει στην Υποδοχή.

Θέμα #30762

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας προσωπικού έχει η Προϊσταμένη ορόφων.

2.1 Να αναφέρετε πέντε (5) από τα καθήκοντα της Προϊσταμένης ορόφων.

(Μονάδες 15)

2.2 Να αναφέρετε τα προσόντα που πρέπει να έχει η Προϊσταμένη ορόφων.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Τα καθήκοντα της Προϊσταμένης Ορόφων είναι τα εξής:

- Η επικοινωνία και ενημέρωση της Διεύθυνσης για θέματα που αφορούν τη λειτουργία και τις ανάγκες του τμήματος.
- Η στενή συνεργασία με τα άλλα τμήματα της μονάδας, κυρίως την Υποδοχή, τη συντήρηση και το εστιατόριο.
- Η εκπαίδευση και η επιθεώρηση του προσωπικού των ορόφων.
- Η καθημερινή ενημέρωση των θαλαμηπόλων για τις αφίξεις, αναχωρήσεις και παραμονές πελατών, ο δίκαιος καταμερισμός της εργασίας τους και ο εφοδιασμός τους με τα απαραίτητα εργαλεία και υλικά καθαριότητας.
- Η συνεργασία με τη λινόθήκη και το πλυντήριο, ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια λινών, κυρίως σε περιόδους μεγάλης κίνησης.
- Ο συνεχής έλεγχος της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της εργασίας του προσωπικού.
- Η ικανοποίηση των λογικών επιθυμιών, απαιτήσεων και παραπόνων των πελατών, και η διαβίβασή τους στο αρμόδιο τμήμα.
- Η τακτική και σχολαστική απογραφή του εξοπλισμού των ορόφων, καθώς και η φροντίδα για την ανανέωσή του, όποτε χρειάζεται.
- Η φροντίδα για τη διακόσμηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.
- Η τήρηση καταστάσεων με τα ωράρια, τις υπερωρίες, τα ρεπό και τις άδειες του προσωπικού.
- Η καταγραφή σε έντυπο και η φύλαξη σε ειδικό χώρο ξεχασμένων από τους πελάτες αντικειμένων.
- Η μέριμνα να επικρατεί, ακόμα και τις ώρες αιχμής, ησυχία, τάξη και καθαριότητα.
- Η τήρηση των εντύπων και βιβλίων του τμήματος ορόφων.

2.2 Η Προϊσταμένη Ορόφων πρέπει να είναι ευσυνείδητη, σοβαρή, δίκαιη και έντιμη. Να είναι γνώστρια της τέχνης των ορόφων και να έχει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες, ώστε να μπορεί να ηγείται του προσωπικού της. Να είναι δυναμική, με ευχάριστη προσωπικότητα και παρουσιαστικό. Να είναι καλαίσθητη, διακριτική και με καλή μνήμη. Γενικά πρέπει να είναι άτομο ικανό, υπεύθυνο και συνεργάσιμο.

Θέμα #30765

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκουν οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι. Να περιγράψετε το έργο της καμαριέρας.

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

Το έργο της καμαριέρας:

Η καμαριέρα κάθε πρωί, μόλις αναλάβει τη βάρδια της, παρουσιάζεται στην προϊσταμένη, από την οποία παραλαμβάνει το πασπαρτού και την κατάσταση με την κίνηση των δωματίων που την αφορούν. Από την προϊσταμένη επίσης προμηθεύεται τα υλικά καθαρισμού, με τα οποία εφοδιάζει το τρόλεϊ, και από τη λινόθήκη τα λινά που θα χρειαστεί. Σε ορισμένα ξενοδοχεία, ο εφοδιασμός γίνεται συγκεκριμένες μέρες της εβδομάδος. Ο βοηθητικός χώρος στον οποίο αποθηκεύονται τα υλικά και τα λινά, μέχρι να χρησιμοποιηθούν, καθώς επίσης τα εργαλεία καθαρισμού και τα σκεύη που χρησιμοποιούνται για σερβίρισμα στα δωμάτια λέγεται όφισ (office) και βρίσκεται στην άκρη του διαδρόμου του ορόφου. Εάν δεν υπάρχουν καθαρίστριες, η καμαριέρα ξεκινά από τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων. Στη συνέχεια καθαρίζει και τακτοποιεί τα δωμάτια των οποίων οι πελάτες έχουν αναχωρήσει.

Πλένει τα μπάνια, ξεσκονίζει, σκουπίζει, στρώνει τα κρεβάτια με καθαρά λινά, συμπληρώνει τις ελλείψεις (σαπουνάκια, σαμπουάν, χαρτί υγείας κτλ.), ελέγχει για φθορές και βλάβες και αρωματίζει το χώρο. Τα τυχόν ξεχασμένα από τους πελάτες αντικείμενα τα παραδίδει στην προϊσταμένη. Συνεχίζει με τα κατελημμένα δωμάτια, αφού, όμως, πρώτα βγουν οι πελάτες.

Στα δωμάτια αυτά, ανάλογη με την κατηγορία του ξενοδοχείου είναι και η συχνότητα αλλαγής των λινών. Οπωσδήποτε, όμως, επιστρέφοντας ο πελάτης στο δωμάτιό του πρέπει αμέσως να αντιληφθεί ότι κάποιος ασχολήθηκε με τον καθαρισμό και την τακτοποίησή του. Όταν η καμαριέρα τελειώσει τον καθαρισμό όλων των χώρων του τμήματός της, παραδίδει στην προϊσταμένη συμπληρωμένο το σημείωμα υπηρεσίας και το κλειδί.

Θέμα #30764

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκουν οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι.

2.1 Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις της καμαριέρας.

(Μονάδες 16)

2.2 Ποια προσόντα πρέπει να έχει ώστε να είναι κατάλληλη για αυτή τη δουλειά;

(Μονάδες 9)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Συνοπτικά τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις της καμαριέρας είναι τα εξής:

- Η συνέπεια στην τήρηση του ωραρίου και η έγκαιρη προσέλευση στο χώρο εργασίας.
- Η ευπρεπής εμφάνιση και η χρήση πάντα καθαρής και σιδερωμένης στολής.
- Η ευσυνείδητη και χωρίς χρονοτριβές εκτέλεση της εργασίας.
- Η προμήθεια επαρκών καθαριστικών από την προϊσταμένη και ιματισμού από τη λινόθηκη.
- Ο καθαρισμός των δωματίων σύμφωνα με τους κανόνες και η παράδοση ξεχασμένων αντικειμένων από τους πελάτες στην προϊσταμένη.
- Η παραλαβή των ακάθαρτων ρούχων από τους πελάτες που επιθυμούν να τα στείλουν στο πλυντήριο και η παράδοση σε αυτούς των καθαρών.
- Η προσεκτική και χωρίς περιέργεια τακτοποίηση των πραγμάτων των πελατών.
- Ο έλεγχος και η άμεση ενημέρωση της προϊσταμένης και του τμήματος συντήρησης για τυχόν φθορές ή βλάβες.
- Η ευγενική αλλά χωρίς δουλοπρέπεια εξυπηρέτηση των πελατών.

2.2 Η καμαριέρα πρέπει να γνωρίζει καλά την τέχνη του καθαρισμού, να είναι υγιής, εργατική, πρόθυμη, πειθαρχική, παρατηρητική και αξιοπρεπής. Κυρίως πρέπει να είναι ευγενική με τους πελάτες και να εκτελεί την εργασία της όσο πιο αθόρυβα και διακριτικά γίνεται.

Θέμα #30766

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκουν οι καθαρίστριες και οι βοηθοί θαλαμηπόλοι (βαλέδες).

2.1 Να περιγράψετε τα καθήκοντα του βοηθού θαλαμηπόλου ή βαλέ.

(Μονάδες 15)

2.1 Να περιγράψετε τα καθήκοντα της καθαρίστριας.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Ο βοηθός θαλαμηπόλου ή βαλέ παραλαμβάνει και τακτοποιεί όλες τις προμήθειες του τμήματος στις αποθήκες, βοηθάει στη μεταφορά επίπλων και κρεβατιών, και μεταφέρει τα ακάθαρτα λινά από τους ορόφους στο πλυντήριο και από το πλυντήριο στη λινόθηκη και στους ορόφους. Μεταφέρει, επίσης, τα απορρίμματα και καθαρίζει τα σταχοδοχεία δαπέδου και τους κάδους απορριμμάτων, ξεσκονίζει τα φωτιστικά, καθαρίζει τα χαλιά από τους δύσκολους λεκέδες και βοηθάει στο κατέβασμα και κρέμασμα των κουρτινών. Τέλος, καθαρίζει τα τζάκια -εάν υπάρχουν- και γενικά βοηθάει τις καμαριέρες και τις καθαρίστριες, κυρίως στις βαριές εργασίες.

2.2 Η καθαρίστρια καθαρίζει σε καθημερινή βάση όλους τους κοινόχρηστους χώρους, τα γραφεία, τους διαδρόμους, τις σκάλες, τις κοινόχρηστες τουαλέτες και τα δωμάτια του προσωπικού.

Θέμα #30768

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκει και η προϊσταμένη λινόθηκης. Να περιγράψετε συνοπτικά το έργο της. **(Μονάδες 25)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

Το έργο της προϊσταμένης λινόθηκης:

Στην έναρξη λειτουργίας του ξενοδοχείου, η προϊσταμένη λινόθηκης παραλαμβάνει μια ποσότητα λινών από όλα τα είδη, τα οποία καταγράφονται λεπτομερώς στο βιβλίο stock. Από κει και πέρα, το βιβλίο ενημερώνεται συστηματικά με τις μετέπειτα αγορές, τις παραδόσεις στα διάφορα τμήματα, τις φθορές και τις απώλειες.

Τα ακάθαρτα λινά παραδίδονται στη λινόθηκη συνήθως από τις καμαριέρες, τις καθαρίστριες και τους σερβιτόρους. Κάθε φορά που κάποιος υπάλληλος παραδίδει μια ποσότητα λινών, η προϊσταμένη της λινόθηκης ή η βοηθός της τα μετράει κατά είδος και συμπληρώνει το έντυπο αλλαγής ιματισμού, στο οποίο αναφέρονται: το τμήμα που κάνει την παράδοση, τα είδη, η ποσότητα παραλαβής ακάθαρτων και παράδοσης καθαρών, η ημερομηνία, τυχόν παρατηρήσεις και τέλος η δική της υπογραφή καθώς και του υπαλλήλου που κάνει την παράδοση. Στη συνέχεια του δίνει τα αντίστοιχα καθαρά λινά, ενώ τα ακάθαρτα τα συγκεντρώνει μαζί με άλλα και τα στέλνει στο πλυντήριο, συνοδευόμενα από μια κατάσταση στην οποία αναφέρονται αναλυτικά τα είδη και οι ποσότητες. Η κατάσταση αυτή εκδίδεται εις διπλούν, μια για τη λινόθηκη και μια για το πλυντήριο. (Στην περίπτωση που το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο, η παράδοση των ακάθαρτων λινών γίνεται απευθείας εκεί και στη συνέχεια η παραλαβή των καθαρών λινών από τη λινόθηκη. Πάντα όμως με τα αντίστοιχα σχετικά έντυπα). Τα καθαρά και σιδερωμένα λινά που παραλαμβάνει η λινόθηκη από το πλυντήριο μετριοούνται ξανά και ελέγχονται μήπως χρειάζονται επιδιόρθωση ή δεν έχουν πλυθεί σωστά. Όσα είναι πολύ φθαρμένα η προϊσταμένη τα καταγράφει ως κατεστραμμένα. Όσα επιδιορθώνονται προωθούνται στο τμήμα ραπτικής. Τα υπόλοιπα τοποθετούνται στα ράφια με τέτοια σειρά, ώστε να χρησιμοποιούνται πρώτα αυτά που έχουν πλυθεί και σιδερωθεί παλαιότερα. Παρόμοια είναι και η διαδικασία παραλαβής ακάθαρτων ρούχων των πελατών. Η καμαριέρα τα παραδίδει με το σχετικό έντυπο στη λινόθηκη, όπου μετριοούνται, ελέγχονται και καταγράφονται στο βιβλίο πελατών. Κατόπιν δίνονται στο πλυντήριο και, όταν είναι έτοιμα, στέλνονται στον πελάτη, μέσω της λινόθηκης και της καμαριέρας, μαζί με την αναλυτική χρέωση.

Θέμα #30767

ΘΕΜΑ 2^ο

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκει και η προϊσταμένη λινόθηκης.

2.1 Να περιγράψετε πέντε (5) από τα καθήκοντα της προϊσταμένης λινόθηκης.

(Μονάδες 20)

2.1 Τι είναι η λινόθηκη;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Τα καθήκοντά της προϊσταμένης λινόθηκης είναι τα εξής:

- Η ενυπόγραφη παραλαβή ακάθαρτων λινών από τα διάφορα τμήματα και η παράδοση καθαρών.
- Η ενυπόγραφη παράδοση και παραλαβή λινών προς και από το πλυντήριο.
- Η ενυπόγραφη παραλαβή και παράδοση ακάθαρτων και καθαρών ρούχων, από και προς τους πελάτες, διαμέσου της καμαριέρας ή της βοηθού προϊσταμένης ορόφων.
- Η καλή συντήρηση του ιματισμού και ο έλεγχος της εμφάνισής του, από πλευράς πλυσίματος, σιδερώματος και διπλώματος.
- Η αντικατάσταση του ακατάλληλου ιματισμού και η μέριμνα για επιδιόρθωση ή μεταποίησή του.
- Η συχνή απογραφή του ιματισμού και η τήρηση εντύπων, βιβλίων και καταστάσεων.
- Η σωστή κατανομή της εργασίας στο βοηθητικό προσωπικό.

2.2 Λινόθηκη είναι ο χώρος στον οποίο αποθηκεύεται και φυλάσσεται όλος ο ιματισμός του ξενοδοχείου, όπως σεντόνια, μαξιλαροθήκες, κουβέρτες, πετσέτες, τραπεζομάντιλα, στολές προσωπικού κτλ.

Θέμα #30770

ΘΕΜΑ 2^ο

Στις ξενοδοχειακές μονάδες, το γραφείο απολεσθέντων είναι ένας ειδικός χώρος, μέσα στο γραφείο της προϊσταμένης ορόφων ή στη λινόθηκη, όπου φυλάσσονται όλα τα αντικείμενα που ξεχνούν οι πελάτες κατά την αναχώρησή τους.

2.1 Να γράψετε πώς συμπληρώνεται το βιβλίο απολεσθέντων.

(Μονάδες 15)

2.1 Τι γίνεται με τα με τα απολεσθέντα αντικείμενα που δεν ζητούνται από τους δικαιούχους τους για μεγάλο χρονικό διάστημα;

(Μονάδες 5)

2.3 Εάν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή, που παραδίδονται;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Το βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων συμπληρώνεται ως εξής:

- Αύξοντα αριθμό βιβλίου
- Νούμερο δωματίου
- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Περιγραφή είδους
- Ημερομηνία ανεύρεσης

2.2 Τα αντικείμενα που δεν ζητούνται για μεγάλο χρονικό διάστημα, παραδίδονται στον υπάλληλο που τα βρήκε ή μοιράζονται στο προσωπικό των ορόφων.

2.3 Εάν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή, παραδίδονται προς φύλαξη στη Διεύθυνση.

Θέμα #30769

ΘΕΜΑ 2^ο

Το τμήμα ασφαλείας μια ξενοδοχειακής μονάδας μεριμνά για την ασφάλεια των πελατών, των εργαζομένων και φυσικά ολόκληρης της επιχείρησης.

2.1 Να γράψετε τέσσερις (4) ευθύνες που έχει το συγκεκριμένο τμήμα.

(Μονάδες 16)

2.2 Να γράψετε τρεις (3) τρόπους – γενικούς κανόνες με τους οποίους μπορεί το προσωπικό του ξενοδοχείου να συμβάλει στην ασφάλεια της μονάδας.

(Μονάδες 9)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Το τμήμα ασφαλείας έχει την ευθύνη για την οργάνωση των παρακάτω λειτουργικών διαδικασιών:

- Ασφάλεια επισκέπτη και υπαλλήλου
- Ασφάλεια κλειδιών δωματίων
- Συστήματα πυρασφάλειας
- Σχέδιο άμεσης εκκένωσης
- Εκπαίδευση υπαλλήλων για αντιμετώπιση περιπτώσεων άμεσης ανάγκης

2.2 Στο δύσκολο έργο του τμήματος ασφαλείας ουσιαστικό ρόλο παίζει και η συνεργασία όλου του προσωπικού του ξενοδοχείου. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η σωστή εκπαίδευσή του και η τήρηση κάποιων γενικών κανόνων που ορίζονται από τη Διεύθυνση και το τμήμα ασφαλείας και συνοψίζονται ως εξής:

- Οι υπάλληλοι Υποδοχής, οι θυρωροί, οι γκρουμ, οι σερβιτόροι, οι καμαριέρες, ακόμα και οι καθαρίστριες έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν συνεχώς, αλλά με διακριτικότητα την κίνηση του ξενοδοχείου. Όταν αντιλαμβάνονται κάποια ασυνήθιστη ή ύποπτη δραστηριότητα, πρέπει να ενημερώνουν τους αρμοδίους για την ασφάλεια.
- Δε δίνουν πληροφορίες για τους πελάτες στους επισκέπτες ή όσους τηλεφωνούν.
- Δεν επιτρέπουν σε άτομα εκτός ξενοδοχείου να επισκέπτονται δωμάτια πελατών.
- Δεν ανακοινώνουν ποτέ φωναχτά, αριθμούς δωματίων πελατών.
- Προτρέπουν τους πελάτες να μελετούν και να ακολουθούν τις οδηγίες ασφαλείας που βρίσκονται στο δωμάτιό τους, αλλά και στους κοινόχρηστους χώρους, όπως Υποδοχή, ανελκυστήρες, πισίνα, γκαράζ κτλ.
- Ενημερώνουν άμεσα το τμήμα συντήρησης για οποιαδήποτε βλάβη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο ΟΛΞΕ

Θέμα #33705

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Πόσες ομάδες στηλών περιέχει η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών και τι στοιχεία περιέχουν οι ομάδες αυτές; **(Μονάδες 15)**

2.2 Πότε αρχίζει η εγγραφή των στοιχείων των στηλών της Main Courante (M/C) και πότε τελειώνει; **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Η «Ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών» αποτελεί ένα πολύστηλο έντυπο. Για λόγους ευκολίας, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι υπάρχουν 3 ομάδες στηλών:

- Στην πρώτη ομάδα, οι στήλες αφορούν τα στοιχεία του πελάτη και τη συμφωνία του κατά την κράτηση (αύξοντα αριθμό εγγραφής, αριθμό δωματίου, αριθμό λογαριασμού, ονοματεπώνυμο, άτομα, όρους συμφωνίας και συμφωνηθείσα τιμή).
- Στη δεύτερη ομάδα, οι στήλες αφορούν τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου που αποτελούν πηγές εκμετάλλευσης (ταβέρνα, κάβα, εστιατόριο, μπαρ, τηλέφωνο, πλυντήριο κ.ά.).
- Στην τρίτη ομάδα, οι στήλες αφορούν χρεώσεις, πιστώσεις, προκαταβολές, εκπτώσεις κ.ά. Αυτή η ομάδα στηλών, αποτελεί το λογιστικό μέρος της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών.

2.2 Η εγγραφή των στοιχείων και των τριών ομάδων στηλών της M/C αρχίζει το πρωί κάθε ημέρας και τελειώνει το βράδυ με τη συμπλήρωση των extras, αφού πρώτα κλείσουν όλα τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου. Είναι δεδομένο ότι οποιαδήποτε εργασία (αθροίσεις, συμπλήρωση στοιχείων κτλ.) γίνεται στη M/C πρέπει να έχει ολοκληρωθεί κατά τη διάρκεια της νύχτας και πριν τις 6 το πρωί όπου αρχίζει η νέα ημέρα και μαζί της η καινούργια κατάσταση κίνησης πελατών.

Θέμα #34614

ΘΕΜΑ 4^ο

4.1 Το ζεύγος Παπαποστόλου είναι πελάτες του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεστε. Αφίχθηκαν στις 13/7 και θα αναχωρήσουν στις 20/7. Μένουν σε ένα δίκλινο με όρους διαμονής FB. Η τιμή του δωματίου είναι 140€ την ημέρα, η τιμή του πρωινού 10€ ανά άτομο ανά ημέρα, η τιμή του γεύματος 20€ ανά άτομο ανά ημέρα και η τιμή του δείπνου 20€ ανά άτομο ανά ημέρα. Σήμερα, 16/7, έκαναν καταναλώσεις στο spa 60€, στο pool bar 20€ και στο εστιατόριο 30€ και έδωσαν στο ταμείο υποδοχής 500€ έναντι του λογαριασμού τους (προκαταβολή πληρωμής). Το υπόλοιπο του λογαριασμού τους από τις προηγούμενες ημέρες (13/7, 14/7 και 15/7) είναι 1.100€.

Ζητείται να υπολογίσετε σήμερα 16/7 **α)** το σύνολο ημέρας, **β)** το σύνολο οφειλόμενων και **γ)** το υπόλοιπο σε μεταφορά του ζεύγους Παπαποστόλου. **(Μονάδες 18)**

4.2 Ένας άλλος πελάτης του ξενοδοχείου αναχωρεί σήμερα 16/7. Πριν αναχωρήσει παίρνει πρωινό, όμως αυτό δεν χρεώνεται στον λογαριασμό του σήμερα. Γιατί συμβαίνει αυτό; **(Μονάδες 7)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1

α) Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Με τον όρο συμφωνηθέντα εννοούμε την τιμή του δωματίου και τη συμφωνία διατροφής δηλαδή: Δωμάτιο 140€ + πρωινό 20€ (10€ για κάθε άτομο) + γεύμα 40€ (20€ για κάθε άτομο) + δείπνο 40€ (10€ για κάθε άτομο) .

Σύνολο: 240€.

Τα extras, δηλαδή οι έκτακτες καταναλώσεις, είναι: spa 60€ + pool bar 20€ + εστιατόριο 30€.

Σύνολο extras: 110€.

Επομένως, σύνολο ημέρας = 240 + 110 = 350€

β) Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης = 350 + 1.100 = 1.450€

γ) Υπόλοιπο για μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις = 1.450 – 500 = 950€

4.2

Το πρωινό που έλαβε σήμερα ο πελάτης έχει χρεωθεί την ημέρα άφιξης. Τα γεύματα σε αυτή την περίπτωση ονομάζονται γεύματα a cheval, δηλαδή γεύματα που χρεώνονται και δικαιούνται οι πελάτες την ημέρα της άφιξης, αλλά λαμβάνονται την ημέρα της αναχώρησης.

Θέμα #34611

ΘΕΜΑ 4^ο

4.1 Ο κύριος Καλύβας και η παρέα του είναι πελάτες του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεστε. Αφίχθηκαν στις 21/6 και θα αναχωρήσουν στις 28/6. Μένουν σε ένα τρίκλινο με όρους διαμονής HB. Η τιμή του δωματίου είναι 180€ την

ημέρα, η τιμή του πρωινού 10€ ανά άτομο ανά ημέρα και η τιμή του γεύματος ή δείπνου 20€ ανά άτομο ανά ημέρα. Σήμερα, 23/6, έκαναν καταναλώσεις στο bar 60€ και στο εστιατόριο 45€ και έδωσαν στο ταμείο υποδοχής 300€ έναντι του λογαριασμού τους (προκαταβολή πληρωμής). Το υπόλοιπο του λογαριασμού τους από τις προηγούμενες ημέρες (21/6 και 22/6) είναι 740€.

Ζητείται να υπολογίσετε σήμερα 23/6 α) το σύνολο ημέρας, β) το σύνολο οφειλόμενων και γ) το υπόλοιπο σε μεταφορά του κυρίου Καλύβα και της παρέας του.

(Μονάδες 18)

4.2 Ένας άλλος πελάτης του ξενοδοχείου αναχωρεί σήμερα 23/6. Πριν αναχωρήσει παίρνει πρωινό, όμως αυτό δεν χρεώνεται στον λογαριασμό του σήμερα. Γιατί συμβαίνει αυτό;

(Μονάδες 7)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1

α) Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Με τον όρο συμφωνηθέντα εννοούμε την τιμή του δωματίου και τη συμφωνία διατροφής δηλαδή: Δωμάτιο 180€ + πρωινό 30€ (10€ για κάθε άτομο) + γεύμα ή δείπνο 60€ (20€ για κάθε άτομο). Σύνολο: 270€.

Τα extras, δηλαδή οι έκτακτες καταναλώσεις, είναι: Bar 60€ + εστιατόριο 45€. Σύνολο extras: 105€.

Επομένως, σύνολο ημέρας = 270 + 105 = 375€

β) Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης = 375 + 740 = 1.115€

γ) Υπόλοιπο για μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις = 1.115 – 300 = 815€

4.2

Το πρωινό που έλαβε σήμερα ο πελάτης έχει χρεωθεί την ημέρα άφιξης. Τα γεύματα σε αυτή την περίπτωση ονομάζονται γεύματα a cheval, δηλαδή γεύματα που χρεώνονται και δικαιούνται οι πελάτες την ημέρα της άφιξης, αλλά λαμβάνονται την ημέρα της αναχώρησης.

Θέμα #34610

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Η κυρία Δημοπούλου είναι πελάτισσα του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεστε. Αφίχθηκε στις 7/2 και θα αναχωρήσει στις 11/2. Μένει σε ένα μονόκλινο δωμάτιο με πλήρη διατροφή. Η τιμή του δωματίου είναι 80€ την ημέρα, η τιμή του πρωινού 10€ ανά άτομο ανά ημέρα, η τιμή του γεύματος 20€ ανά άτομο ανά ημέρα και η τιμή του δείπνου 20€ ανά άτομο ανά ημέρα. Σήμερα, 9/2, έκανε καταναλώσεις στο εστιατόριο 15€ και στο πλυντήριο 20€ και έδωσε στο ταμείο υποδοχής 150€ έναντι του λογαριασμού της (προκαταβολή πληρωμής). Το υπόλοιπο του λογαριασμού της από τις προηγούμενες ημέρες (7/2 και 8/2) είναι 295€.

Ζητείται να υπολογίσετε σήμερα 9/2: α) το σύνολο ημέρας, β) το σύνολο οφειλόμενων και γ) το υπόλοιπο για μεταφορά της κυρίας Δημοπούλου.

(Μονάδες 18)

4.2 Ένας άλλος πελάτης του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεστε κάνει κατανάλωση 15€ στο pool bar και εξοφλεί με μετρητά. Πώς ονομάζεται ο πελάτης σε αυτή την περίπτωση και πώς θα καταχωρηθούν αυτά τα 15€ στη Main Courante (M/C);

(Μονάδες 7)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 α) Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Με τον όρο συμφωνηθέντα εννοούμε την τιμή του δωματίου και τη συμφωνία διατροφής δηλαδή: Δωμάτιο 80€ + πρωινό 10€ + γεύμα 20€ + δείπνο 20€. Σύνολο: 130€.

Τα extras, δηλαδή οι έκτακτες καταναλώσεις, είναι: εστιατόριο 15€ + πλυντήριο 20€. Σύνολο extras: 35€.

Επομένως, σύνολο ημέρας = 130 + 35 = 165€

β) Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης = 165 + 295 = 460€

γ) Υπόλοιπο για μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις = 460 – 150 = 310 €

4.2 Οι πελάτες που ενώ διαμένουν στο ξενοδοχείο πληρώνουν τις καταναλώσεις που κάνουν τοις μετρητοίς, αλλά και οι μη ένοικοι του ξενοδοχείου που πληρώνουν με τον ίδιο τρόπο, ονομάζονται «passants». Οι καταχωρήσεις passants γίνονται στη M/C συγκεντρωτικά ανά τμήμα εκμετάλλευσης, βάση των διαχωριστικών καταστάσεων των τμημάτων.

Θέμα #34609

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Το ζεύγος Ανδρέου είναι πελάτες του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεστε. Αφίχθηκαν στις 10/4 και θα αναχωρήσουν στις 16/4. Μένουν σε ένα δίκλινο με ημιδιατροφή. Η τιμή του δωματίου είναι 120€ την ημέρα, η τιμή του πρωινού 10€ ανά άτομο ανά ημέρα και η τιμή του γεύματος ή δείπνου 20€ ανά άτομο ανά ημέρα. Σήμερα, 13/4, έκαναν καταναλώσεις στο bar 20€ και στο εστιατόριο 35€ και έδωσαν στο ταμείο υποδοχής 100€ έναντι του λογαριασμού τους (προκαταβολή πληρωμής). Το υπόλοιπο του λογαριασμού τους από τις προηγούμενες ημέρες (10/4, 11/4 και 12/4) είναι 690€.

Ζητείται να υπολογίσετε σήμερα 13/4: α) το σύνολο ημέρας, β) το σύνολο οφειλόμενων και γ) το υπόλοιπο για μεταφορά του ζεύγους Ανδρέου.

(Μονάδες 18)

4.2 Ένας άλλος πελάτης του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεστε κάνει κατανάλωση 15€ στο pool bar και εξοφλεί με μετρητά. Πώς ονομάζεται ο πελάτης σε αυτή την περίπτωση και πώς θα καταχωρηθούν αυτά τα 15€ στη Main Courante (M/C);

(Μονάδες 7)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 α) Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Με τον όρο συμφωνηθέντα εννοούμε την τιμή του δωματίου και τη συμφωνία διατροφής δηλαδή: Δωμάτιο 120€ + πρωινό 20€ (10€ για κάθε άτομο) + γεύμα ή δείπνο 40€ (20€ για κάθε άτομο). Σύνολο: 180€.

Τα extras, δηλαδή οι έκτακτες καταναλώσεις, είναι: Bar 20€ + εστιατόριο 35€. Σύνολο extras: 55€.

Επομένως, σύνολο ημέρας = 180 + 55 = 235€

β) Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης = 235 + 690 = 925€

γ) Υπόλοιπο για μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις = 925 – 100 = 825€

4.2 Οι πελάτες που ενώ διαμένουν στο ξενοδοχείο πληρώνουν τις καταναλώσεις που κάνουν τοις μετρητοίς, αλλά και οι μη ένοικοι του ξενοδοχείου που πληρώνουν με τον ίδιο τρόπο, ονομάζονται «passants». Οι καταχωρήσεις passants γίνονται στη M/C συγκεντρωτικά ανά τμήμα εκμετάλλευσης, βάση των διαχωριστικών καταστάσεων των τμημάτων.

Θέμα #33708

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Κάθε τμήμα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου στο τέλος της ημέρας (δηλαδή μετά τη λήξη της λειτουργίας του) οφείλει να ετοιμάζει τη λεγόμενη διαχωριστική ή συγκεντρωτική κατάσταση της δεδομένης ημέρας.

α) Γιατί η κατάσταση αυτή, εκτός από συγκεντρωτική, ονομάζεται και διαχωριστική;

β) Τι κάνει ο υπεύθυνος του κάθε τμήματος, αφού συγκεντρώσει και καταχωρήσει όλους τους λογαριασμούς στην διαχωριστική κατάσταση;

(Μονάδες 10)

2.2 Να γράψετε τον αριθμό κάθε μίας από τις παρακάτω προτάσεις και δίπλα στον αριθμό, το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

(Μονάδες 15)

1. Στην 3^η ομάδα στηλών της Main Courante (M/C) ανήκουν οι πιστώσεις οι οποίες περιλαμβάνουν:

α. τις εκπτώσεις

β. τις διορθώσεις

γ. τις πληρωμές

δ. όλα τα παραπάνω

2. Τους πελάτες που ενώ διαμένουν στο ξενοδοχείο, πληρώνουν τις καταναλώσεις που κάνουν τοις μετρητοίς τους ονομάζουμε:

α. extras

β. κινήσεις πελατών

γ. μεμονωμένους

δ. passants

3. Με τον όρο «συμφωνηθέντα» εννοούμε:

α. τις καταναλώσεις στα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης

β. την τιμή δωματίου και τη συμφωνία διατροφής

γ. τις εκπτώσεις που έχουν συμφωνηθεί εξ αρχής

δ. όλα τα παραπάνω

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 α) Η κατάσταση αυτή, εκτός από συγκεντρωτική, ονομάζεται και διαχωριστική, γιατί σε αυτή διαχωρίζονται οι πωλήσεις σε χρεωστικές και τοις μετρητοίς (συντά τα τμήματα χωρίζονται σε υποτμήματα και έτσι δικαιολογείται ο όρος «διαχωριστική»).

β) Αφού καταχωριστούν όλοι οι λογαριασμοί και γίνουν οι αθροίσεις, η συγκεντρωτική κατάσταση υπογράφεται από τον υπεύθυνο, ο οποίος πρέπει να την παραδώσει στον ταμία της Υποδοχής μαζί με το σύνολο των μετρητών χρημάτων.

2.2

1. δ

2. δ

3. β

Θέμα #33707

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Στην ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών υπάρχει η ομάδα στηλών των «συμφωνηθέντων». Τι εννοούμε με τον όρο «συμφωνηθέντα»;

(Μονάδες 10)

2.2 Να γράψετε τον αριθμό κάθε μίας από τις παρακάτω προτάσεις και δίπλα στον αριθμό, το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

(Μονάδες 15)

1. Στη Main Courante (M/C) καταχωρίζονται:

α. οι παραμένοντες

β. οι αφίξεις

γ. οι περαστικοί πελάτες (Passants)

δ. όλοι οι παραπάνω

2. Στην 3^η ομάδα στηλών της Main Courante (M/C) ανήκουν οι πιστώσεις οι οποίες περιλαμβάνουν:

α. τις εκπτώσεις

β. τις διορθώσεις

γ. τις πληρωμές

δ. όλα τα παραπάνω

3. Το υπόλοιπο για μεταφορά της Main Courante (M/C) ισούται με:

α. σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις

β. σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης

γ. σύνολο extras + πιστώσεις

δ. συμφωνηθέντα + σύνολο extras

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Στην ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών υπάρχει η ομάδα στηλών των συμφωνηθέντων. Με τον όρο «συμφωνηθέντα», εννοούμε την τιμή του δωματίου (ενοικίου) και της διατροφής (ανάλογης με τον τύπο του δωματίου, δηλ. μονόκλινο, δίκλινο κτλ.), καθώς και τη συμφωνία διατροφής (μόνο πρωινό, ημιδιατροφή κτλ.). Ονομάζονται «συμφωνηθέντα», γιατί έχουν προκύψει μετά από συμφωνία με τον πελάτη, κατά τη διαδικασία της κράτησης.

2.2

1. δ

2. δ

3. α

Θέμα #33706

ΘΕΜΑ 2^ο

Η Main Courante (M/C) αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα βιβλία που τηρούνται στο ξενοδοχείο. Με τη γραμμογράφηση της M/C δημιουργείται ένας πίνακας που ονομάζεται «Ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών» και αποτελεί ένα πολύστυλο έντυπο. Για λόγους ευκολίας, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι υπάρχουν 3 ομάδες στηλών.

2.1 Πως γίνεται η καταχώρηση των στοιχείων της 1^{ης} ομάδας στηλών στην M/C;

(Μονάδες 10)

2.2 Πως γίνεται η καταχώρηση των στοιχείων της 2^{ης} ομάδας στηλών στην M/C;

(Μονάδες 5)

2.3 Πως γίνεται η καταχώρηση των στοιχείων της 3^{ης} ομάδας στηλών στην M/C;

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Η καταχώριση των στοιχείων της 1ης ομάδας στηλών της M/C γίνεται βάσει του δελτίου άφιξης (registration card), το οποίο έχει συμπληρωθεί από τον υπάλληλο της Υποδοχής και περιλαμβάνει τη συμφωνία που έχει κάνει ο πελάτης με το ξενοδοχείο. Όταν οι πελάτες έχουν αποσταλεί από πρακτορείο, τα στοιχεία καταχωρίζονται βάσει του ειδικού εντύπου (voucher), ενώ, όταν πρόκειται για group, γίνεται μια καταχώριση για το σύνολο των πελατών.

2.2 Η καταχώριση των στοιχείων της 2ης ομάδας στηλών της M/C γίνεται βάσει των χρεωστικών λογαριασμών που εκδίδονται από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.

2.3 Για να καταχωριστούν πιστώσεις οι οποίες ανήκουν στην 3η ομάδα στηλών της M/C πρέπει να έχουν εκδοθεί τα αντίστοιχα δελτία από το ταμείο, βάσει των οποίων γίνεται η ενημέρωση της M/C. Οι δε πληρωμές καταχωρίζονται στην αντίστοιχη στήλη, αφού έχουν εκδοθεί οι απαραίτητες αποδείξεις.

Θέμα #33710

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ποια είναι η σειρά με την οποία γίνονται οι καταχωρήσεις στη Main Courante (M/C);

(Μονάδες 9)

2.2 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση. Σημειώνεται ότι ένα γράμμα από τη στήλη Β θα περισσέψει.

ΣΤΗΛΗ Α

5. ΣΥΝΟΛΟ ΗΜΕΡΑΣ ισούται με
6. ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ισούται με
7. ΣΥΝΟΛΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ ισούται με
8. ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ισούται με

ΣΤΗΛΗ Β

- α. ΣΥΝΟΛΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ - ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ
- β. ΣΥΝΟΛΟ ΗΜΕΡΑΣ + ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ
- γ. ΣΥΝΟΛΟ EXTRAS + ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ
- δ. ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ (ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ)
- ε. ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΝΤΑ + ΣΥΝΟΛΟ EXTRAS

(Μονάδες 16)**ΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ****ΘΕΜΑ 2ο**

2.1 Η σειρά με την οποία γίνονται οι καταχωρίσεις στη Μ/Σ έχει ως εξής:

- Παραμένοντες (κατά σειρά αριθμού δωματίου)
- Αφίξεις (κατά σειρά αφικνούμενων πελατών)
- Passants (κατά σειρά τμημάτων εκμετάλλευσης)

2.2

1. ε
2. δ
3. β
4. α

Θέμα #33709**ΘΕΜΑ 2°**

2.1 Στη Main Courante (Μ/Σ), τελευταία στη σειρά (μετά τις αφίξεις και τους παραμένοντες) καταχωρίζονται τα έσοδα από τους περαστικούς πελάτες (Passants). Τι εννοούμε με τον όρο «passants» και πώς γίνεται η καταχώρησή τους στη Μ/Σ; **(Μονάδες 15)**

2.2 Τι είναι το «υπόλοιπο για μεταφορά» της Main Courante (Μ/Σ) και με τι ισούται; **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**ΘΕΜΑ 2ο**

2.1 Στη Μ/Σ, τελευταία στη σειρά (μετά τις αφίξεις και τους παραμένοντες) καταχωρίζονται τα έσοδα από τους περαστικούς πελάτες (Passants). Με τον όρο «passants» εννοούμε τους πελάτες, που ενώ διαμένουν στο ξενοδοχείο πληρώνουν τις καταναλώσεις που κάνουν τους μετρητοίς αλλά και τους μη ενοίκους του ξενοδοχείου, που πληρώνουν με τον ίδιο τρόπο. Οι καταχωρίσεις passants γίνονται στη Μ/Σ συγκεντρωτικά, κατά τμήμα εκμετάλλευσης, βάσει των διαχωριστικών καταστάσεων των τμημάτων. Στους λογαριασμούς passants δεν υπάρχει υπόλοιπο σε μεταφορά.

2.2 Υπόλοιπο για μεταφορά: είναι ο λογαριασμός του πελάτη που εκκρεμεί αφού έχουν υπολογισθεί όλες οι χρεώσεις και οι πιστώσεις, δηλαδή είναι το «σύνολο οφειλόμενων» μείον το «σύνολο των πιστώσεων».

ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ = ΣΥΝΟΛΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ - ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Θέμα #34355**ΘΕΜΑ 4°**

Σήμερα 11/01 στο ξενοδοχείο όπου εργάζεστε τα δεδομένα έχουν ως εξής:

- Παραμένοντες:

Ανδρέου, με σύνολο συμφωνηθέντων 150€ και υπόλοιπο προηγούμενης 380€, και Παναγιώτου, με σύνολο συμφωνηθέντων 120€ και υπόλοιπο προηγούμενης 280€.

- Αφίξεις:

Σταύρου, με σύνολο συμφωνηθέντων 100€.

- Αναχωρήσεις:

Ιωάννου, με υπόλοιπο προηγούμενης 180€, εξοφλεί με μετρητά.

- Έκτακτες καταναλώσεις (extras):

Ανδρέου 30€ (bar)

Παναγιώτου 15€ (εστιατόριο)

Σταύρου 40€ (bar)

- Ο προϊστάμενος υποδοχής δίνει εντολή για έκπτωση 10% επί της τιμής των συμφωνηθέντων του κυρίου Σταύρου. Ζητείται να υπολογίσετε το σύνολο ημέρας, το σύνολο οφειλόμενων και το υπόλοιπο σε μεταφορά του ξενοδοχείου.

(Μονάδες 25)**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ****ΘΕΜΑ 4ο**

Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Το σύνολο των συμφωνηθέντων είναι $150 + 120 + 100 = 370\text{€}$

Το σύνολο των extras είναι $30 + 15 + 40 = 85\text{€}$

Σύνολο ημέρας = $370 + 85 = 455\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης

Το υπόλοιπο προηγούμενης είναι $380 + 280 + 180 = 840\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = $455 + 840 = 1.295\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις

Εκπτώσεις = $100 * 10\% = 10\text{€}$

Πιστώσεις = εκπτώσεις + πληρωμές = $10 + 180 = 190\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = $1.295 - 190 = 1.105\text{€}$

Θέμα #34355

ΘΕΜΑ 4^ο

Σήμερα 18/09 στο ξενοδοχείο όπου εργάζεστε τα δεδομένα έχουν ως εξής:

- Παραμένοντες:

Ιωαννίδης, με σύνολο συμφωνηθέντων 130€ και υπόλοιπο προηγούμενης 420€, και

Στεφανίδης, με σύνολο συμφωνηθέντων 180€ και υπόλοιπο προηγούμενης 460€.

- Αφίξεις:

Κωνσταντινίδης, με σύνολο συμφωνηθέντων 200€.

- Αναχωρήσεις:

Γεωργιάδης, με υπόλοιπο προηγούμενης 150€, εξοφλεί με μετρητά.

- Έκτακτες καταναλώσεις (extras):

Ιωαννίδης 20€ (bar)

Στεφανίδης 50€ (εστιατόριο)

Κωνσταντινίδης 60€ (bar)

- Ο προϊστάμενος υποδοχής δίνει εντολή για έκπτωση 10% επί της τιμής των συμφωνηθέντων του κυρίου Κωνσταντινίδη.

Ζητείται να υπολογίσετε το σύνολο ημέρας, το σύνολο οφειλόμενων και το υπόλοιπο σε μεταφορά του ξενοδοχείου.

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Το σύνολο των συμφωνηθέντων είναι $130 + 180 + 200 = 510\text{€}$

Το σύνολο των extras είναι $20 + 50 + 60 = 130\text{€}$

Σύνολο ημέρας = $510 + 130 = 640\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης

Το υπόλοιπο προηγούμενης είναι $420 + 460 + 150 = 1.030\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = $640 + 1.030 = 1.670\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις

Εκπτώσεις = $200 * 10\% = 20\text{€}$

Πιστώσεις = εκπτώσεις + πληρωμές = $20 + 150 = 170\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = $1.670 - 170 = 1.500\text{€}$

Κεφάλαιο 10- ΟΛΞΕ

Θέμα #33655

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε αναλυτικά πέντε (5) από τις αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής. **(Μονάδες 15)**

2.2 Ένας από τους τρόπους εξόφλησης των λογαριασμών των πελατών στο ξενοδοχείο είναι και η εξόφληση με μετρητά. Ποιο είναι το μόνο μειονέκτημα που έχει; **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Αναλυτικά οι αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής είναι:

- Εισπράξεις: Εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών (τοις μετρητοίς, με συνάλλαγμα, με ταξιδιωτικές επιταγές κτλ.).
- Καταχωρίσεις χρεώσεων / πιστώσεων των λογαριασμών των πελατών: Χρηματικές καταβολές, εκπτώσεις κτλ.
- Έλεγχος οφειλών πελατών: Έλεγχος ποσών (συνήθως μεγάλων) που οφείλουν οι πελάτες.
- Έκδοση αποδείξεων: Έκδοση αντίστοιχων αποδείξεων μετά από εξόφληση λογαριασμών των πελατών.
- Καταμέτρηση χρημάτων και ευθύνη γι' αυτά: Καταμέτρηση μετρητών από τον ταμία της βάρδιας και παράδοσή τους στον ταμία της επόμενης.
- Συναλλαγές σε συνάλλαγμα: Διάφορες συναλλαγές σε συνάλλαγμα και υποχρεώσεις του ταμιά που αφορούν σε αυτό (ισοτιμίες, συμπλήρωση βιβλίου συναλλάγματος, διαδικασίες μετατροπής κ.ά.)
- Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου: Διαχείριση θυρίδων φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων των πελατών.

2.2 Το μόνο μειονέκτημα των μετρητών είναι η κυκλοφορία των πλαστών χαρτονομισμάτων. Η διάκριση των πλαστών από τα γνήσια είναι δύσκολη, αν και ένας έμπειρος ταμίας -κατά τη διάρκεια της καταμέτρησης των χαρτονομισμάτων- είναι σε θέση να προσέξει την εμφάνιση, το βάρος του χαρτιού και το χρώμα τους. Για μεγαλύτερη ασφάλεια, κατά τον έλεγχο των χαρτονομισμάτων, έχουν κυκλοφορήσει ειδικά στυλό τα μελάνια των οποίων παίρνουν συγκεκριμένο χρώμα ανάλογα, με τη γνησιότητα ή όχι των χαρτονομισμάτων.

Θέμα #33734

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους είναι διαδεδομένη η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών με πιστωτικές κάρτες. **(Μονάδες 15)**

2.2 Να αναφέρετε επιγραμματικά πέντε (5) από τις αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής. **(Μονάδες 10)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών με πιστωτικές κάρτες είναι πολύ διαδεδομένη.

Το γεγονός αυτό οφείλεται στα εξής δεδομένα:

- Οι πιο πολλοί πελάτες των ξενοδοχείων είναι κάτοχοι μίας ή περισσότερων πιστωτικών καρτών.
- Τα ξενοδοχεία, στην πλειονότητά τους, κάνουν δεκτές τις πιστωτικές κάρτες.
- Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών δεν είναι υποχρεωμένοι να έχουν μαζί τους μετρητά.
- Οι τράπεζες και οι οργανισμοί που εκδίδουν πιστωτικές κάρτες δίνουν το δικαίωμα στους κατόχους τους να πληρώνουν τους λογαριασμούς τους σε δόσεις.
- Τα περισσότερα ξενοδοχεία επιθυμούν να γίνονται οι συναλλαγές με τους πελάτες μέσω πιστωτικών καρτών, γιατί έχουν την εγγύηση των τραπεζών ή των οργανισμών που τις εκδίδουν.
- Με την αλλαγή του νομίσματος από δραχμές σε ευρώ, οι πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιήθηκαν ακόμα περισσότερο, εξαιτίας της διευκόλυνσης που παρείχαν στους κατόχους τους.

2.2 Οι αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής είναι:

- Εισπράξεις
- Καταχωρίσεις χρεώσεων / πιστώσεων των λογαριασμών των πελατών
- Έλεγχος οφειλών πελατών
- Έκδοση αποδείξεων
- Καταμέτρηση χρημάτων και ευθύνη γι' αυτά
- Συναλλαγές σε συνάλλαγμα
- Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου

Θέμα #33660

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους είναι διαδεδομένη η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών με πιστωτικές κάρτες. **(Μονάδες**

15)

2.2 Εκτός από τις εισπράξεις, ποιες πληρωμές διενεργεί το ταμείο της Υποδοχής;

(Μονάδες

10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών με πιστωτικές κάρτες είναι πολύ διαδεδομένη.

Το γεγονός αυτό οφείλεται στα εξής δεδομένα:

- Οι πιο πολλοί πελάτες των ξενοδοχείων είναι κάτοχοι μίας ή περισσότερων πιστωτικών καρτών.
- Τα ξενοδοχεία, στην πλειονότητά τους, κάνουν δεκτές τις πιστωτικές κάρτες.
- Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών δεν είναι υποχρεωμένοι να έχουν μαζί τους μετρητά.
- Οι τράπεζες και οι οργανισμοί που εκδίδουν πιστωτικές κάρτες δίνουν το δικαίωμα στους κατόχους τους να πληρώνουν τους λογαριασμούς τους σε δόσεις.
- Τα περισσότερα ξενοδοχεία επιθυμούν να γίνονται οι συναλλαγές με τους πελάτες μέσω πιστωτικών καρτών, γιατί έχουν την εγγύηση των τραπεζών ή των οργανισμών που τις εκδίδουν.
- Με την αλλαγή του νομίσματος από δραχμές σε ευρώ, οι πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιήθηκαν ακόμα περισσότερο, εξαιτίας της διευκόλυνσης που παρείχαν στους κατόχους τους.

2.2 Όταν το ταμείο της Υποδοχής είναι το μοναδικό ταμείο της επιχείρησης, εκτός από τις εισπράξεις, πραγματοποιεί και κάθε συναλλαγή που αφορά τις πληρωμές προμηθευτών, πρακτορείων, μισθοδοσίας κτλ. Στα ξενοδοχεία, όμως, που η Υποδοχή έχει ξεχωριστό ταμείο, οι πληρωμές που διενεργούνται από αυτό αφορούν συνήθως μικροέξοδα των πελατών, όπως για παράδειγμα η πληρωμή ταξί για λογαριασμό του πελάτη, η έκδοση εισιτηρίων, η ενοικίαση αυτοκινήτου κ.ά.

Θέμα #33658

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Να αναφέρετε επιγραμματικά πέντε (5) τρόπους εξόφλησης των λογαριασμών των πελατών σε ένα ξενοδοχείο.

(Μονάδες

10)

2.2 Γιατί είναι σημαντική η ύπαρξη διαφόρων τρόπων με τους οποίους οι πελάτες μπορούν να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους;

(Μονάδες

10)

2.3 Ποια στοιχεία περιλαμβάνει ο λογαριασμός πελατών;

(Μονάδες

5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Μερικοί συνηθισμένοι τρόποι εξόφλησης των λογαριασμών είναι:

- Μετρητά (Cash)
- Συναλλαγμα (Foreign currency)
- Ταξιδιωτικές Επιταγές (Traveller's Cheques)
- Προσωπική Επιταγή (Personal Cheque)
- Πιστωτικές Κάρτες (Credit Cards)
- Μεταφορά σε χρεώστες

2.2 Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους οι πελάτες μπορούν να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους. Το γεγονός αυτό διευκολύνει τους πελάτες, οι οποίοι είναι σημαντικό να έχουν μια αίσθηση άνεσης και όχι πίεσης, όταν έρθει η στιγμή να πληρώσουν για τη διαμονή τους. Η αίσθηση αυτή ολοκληρώνει την εικόνα μιας ευχάριστης και αβίαστης παραμονής στο ξενοδοχείο, καθώς η εξόφληση του λογαριασμού είναι συνήθως η τελευταία υπηρεσία με την οποία έρχονται σε επαφή, πριν αναχωρήσουν από αυτό).

2.3 Στο λογαριασμό αναγράφονται τα στοιχεία του πελάτη και αναφέρονται, αναλυτικά, τα τμήματα του ξενοδοχείου και οι ημερομηνίες κατά τις οποίες πραγματοποιήθηκαν οι καταναλώσεις, η περιγραφή τους και οι αντίστοιχες χρεώσεις τους.

Θέμα #33657

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Να αναφέρετε αναλυτικά πέντε (5) από τις αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής.

(Μονάδες

15)

2.2 Ένας από τους τόπους εξόφλησης των λογαριασμών των πελατών στο ξενοδοχείο είναι η μεταφορά σε χρεώστες. Σε ποιες περιπτώσεις χρησιμοποιείται και πως γίνεται;

(Μονάδες

10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Αναλυτικά οι αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής είναι:

- Εισπράξεις: Εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών (τοίς μετρητοίς, με συνάλλαγμα, με ταξιδιωτικές επιταγές κτλ.).
- Καταχωρίσεις χρεώσεων / πιστώσεων των λογαριασμών των πελατών: Χρηματικές καταβολές, εκπτώσεις κτλ.
- Έλεγχος οφειλών πελατών: Έλεγχος ποσών (συνήθως μεγάλων) που οφείλουν οι πελάτες.
- Έκδοση αποδείξεων: Έκδοση αντίστοιχων αποδείξεων μετά από εξόφληση λογαριασμών των πελατών.
- Καταμέτρηση χρημάτων και ευθύνη γι' αυτά: Καταμέτρηση μετρητών από τον ταμία της βάρδιας και παράδοσή τους στον ταμία της επόμενης.
- Συναλλαγές σε συνάλλαγμα: Διάφορες συναλλαγές σε συνάλλαγμα και υποχρεώσεις του ταμία που αφορούν σε αυτό (ισοτιμίες, συμπλήρωση βιβλίου συναλλάγματος, διαδικασίες μετατροπής κ.ά.)
- Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου: Διαχείριση θυρίδων φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων των πελατών.

2.2 Πρόκειται για την περίπτωση κατά την οποία ο πελάτης, όταν αναχωρεί, δεν πληρώνει ο ίδιος το λογαριασμό του, αλλά κάποιος τρίτος. Αυτός μπορεί να είναι ένα τουριστικό γραφείο, μια εταιρία, ένας σύλλογος κτλ. Ο ταμίας αποστέλλει ένα αντίγραφο του λογαριασμού που πρέπει να εξοφληθεί στον χρεώστη, το οποίο έχει πρώτα ελέγξει και υπογράψει ο πελάτης.

Θέμα #33654

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Ανάμεσα στις βασικές λειτουργίες ενός ξενοδοχείου είναι και η ταμειακή. Από ποια επιμέρους ταμεία αποτελείται;

(Μονάδες 9)

2.2 Να γράψετε τον αριθμό κάθε μίας από τις παρακάτω προτάσεις και, δίπλα, μία από τις λέξεις που συμπληρώνει σωστά την πρόταση. (Σημειώνεται ότι 4 από τις λέξεις θα περισσέψουν).

Λέξεις που δίνονται: **καταστάσεις, προϊόντων, χρεώστες, υπηρεσιών, προμηθευτών, πιστωτές, λίστες, πελατών**

α) Λογαριασμός ή απόδειξη παροχής είναι ένα έντυπο στο οποίο καταχωρίζονται οι χρεώσεις όλων των καταναλώσεων και υπηρεσιών που προσφέρονται στον πελάτη κατά τη διάρκεια παραμονής του στο ξενοδοχείο.

β) Μεταφορά σε είναι η περίπτωση κατά την οποία ο πελάτης, όταν αναχωρεί, δεν πληρώνει ο ίδιος το λογαριασμό του, αλλά κάποιος τρίτος.

γ) Paid Out ονομάζεται το ειδικό έντυπο εσωτερικής κίνησης του ξενοδοχείου που χρησιμοποιείται για τις πληρωμές που διενεργούνται από το ταμείο Υποδοχής και αφορούν συνήθως μικροέξοδα των

δ) Όλα τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου στο τέλος της ημέρας συντάσσουν τις συγκεντρωτικές ή διαχωριστικές

(Μονάδες 16)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Ανάμεσα στις βασικές λειτουργίες ενός ξενοδοχείου είναι και η ταμειακή, η οποία αποτελείται από τα εξής επιμέρους ταμεία:

- Το ταμείο της Υποδοχής (βρίσκεται στο τμήμα της Υποδοχής και έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες).
- Το κεντρικό ταμείο (ξεχωριστό τμήμα που χειρίζεται την κεντρική ταμειακή λειτουργία).
- Τα ταμεία των διαφόρων τμημάτων εκμετάλλευσης (βρίσκονται εγκατεστημένα σε κάθε τμήμα χωριστά).

2.2

α) υπηρεσιών

β) χρεώστες

γ) πελατών

δ) καταστάσεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11-ΟΛΞΕ

Θέμα #33714

ΘΕΜΑ 2ο

2.1. Να αναφέρετε τις επισιτιστικές επιχειρήσεις ανάλογα με τα φαγητά που σερβίρουν: **(Μονάδες 10)**

2.2. Ποιες είναι οι επισιτιστικές επιχειρήσεις μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα; **(Μονάδες 10)**

2.3 Να αναλύσετε, τι είναι επιχειρήσεις franchising; **(Μονάδες 5)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Θέμα 2ο

2.1 Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις ανάλογα με τα φαγητά που σερβίρουν είναι οι εξής:

- Ψησταριές
- Εστιατόρια ιχθυοφαγίας
- Εστιατόρια κυνηγιού
- Εστιατόρια χορτοφαγίας και υγιεινής διατροφής
- Εστιατόρια εθνικής κουζίνας
- Εστιατόρια αυτοεξυπηρέτησης (self service)

2.2 Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα εστιατόρια ιδρυμάτων ή κοινωνικής πρόνοιας, όπως σχολείων, πανεπιστημίων, δημοσίων νοσοκομείων, φυλακών, παιδικών σταθμών, εστιατόρια που προσφέρουν απλά ημερήσια γεύματα με μικρό κόστος ή εξ ολοκλήρου επιδοτούμενα.

2.3 Οι επιχειρήσεις “franchising” είναι επιχειρήσεις που αγοράζουν τη φήμη λογότυπο της ιδιοκτήτριας εταιρείας με μια σειρά δεσμεύσεων και προνομίων, που αφορούν την κατασκευή την οργάνωση την αισθητική το εδεσματολόγιο τις τιμές και τον τρόπο σερβιρίσματος. Η ιδιοκτήτρια εταιρεία παρέχει στον επιχειρηματία – επενδυτή σημαντική βοήθεια για την οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης όπως καταρτισμένο προσωπικό πρότυπες συνταγές κτλ. Σημαντικό μειονέκτημα για τον επενδυτή αποτελεί η μη συμμετοχή του στους τρόπους διαχείρισης της επιχείρησης του.

Θέμα #33647

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να περιγράψετε τον τύπο του εστιατορίου εθνικής κουζίνας που λειτουργεί σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

(Μονάδες 13)

2.2 Να ορίσετε τον τύπο του εστιατορίου προσωπικού που λειτουργεί σε μια ξενοδοχειακή μονάδα. **(Μονάδες 12)**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Εστιατόριο εθνικής κουζίνας είναι εκείνα που προσφέρουν εθνικές σπεσιαλιτέ, χωρών που φημίζονται για τις γαστρονομικές τους ιδιαιτερότητες και το διαφορετικό τρόπο παρασκευής και διάθεσης των εδεσμάτων τους. Ο χώρος των συγκεκριμένων εστιατορίων, το προσωπικό ο εξοπλισμός και η διακόσμηση παραπέμπουν στη χώρα που αναφέρονται. Παραδείγματα εστιατορίων εθνικής κουζίνας είναι η γαλλική, η ιταλική, ή κινεζική η μεξικανική.

2.2 Το εστιατόριο προσωπικού αποτελεί το χώρο σίτισης του προσωπικού του ξενοδοχείου. Βρίσκεται συνήθως σε σημείο απομονωμένο (συνήθως κοντά στην κουζίνα) ώστε να μη γίνεται αντιληπτό από τους πελάτες του ξενοδοχείου. Το εστιατόριο προσωπικού λειτουργεί με το σύστημα αυτοεξυπηρέτησης (selfservice) και απαγορεύεται η κατανάλωση αλκοολούχων ποτών.

Θέμα #33871

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε ονομαστικά τη σύνθεση του προσωπικού ενός μεγάλου εστιατορίου.

(Μονάδες 9)

2.2 Να περιγράψετε τα καθήκοντα του εστίαρχου (maître d hotel).

(Μονάδες 10)

2.3 Να περιγράψετε τα καθήκοντα του οινοχόου.

(Μονάδες 6)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Η σύνθεση του προσωπικού ενός μεγάλου εστιατορίου είναι η εξής:

- Επόπτης
- Εστίαρχος
- Υπεστίαρχος
- Τραπεζοκόμος
- Βοηθός τραπεζοκόμου
- Μαθητευόμενος
- Οινοχός
- Κόπτης
- Τραπεζοκόμος ορόφων

2.2 Ο εστιάρχος ή maître d hotel, είναι εκείνος που υποδέχεται τους πελάτες κατά την είσοδο τους στο εστιατόριο, τους υποδεικνύει το τραπέζι που θα καθίσουν, τους ενημερώνει για το μενού και τέλος τους συνοδεύει στην έξοδο. Ο maître ενημερώνεται από την υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών. Ο maître κατανέμει τα ρεπό του προσωπικού και σύμφωνα με την προβλεπόμενη κίνηση του εστιατορίου ανακοινώνει γραπτώς τις εργασίες καθενός εκ των εργαζομένων του τμήματος χρησιμοποιώντας το «Έντυπο Προγραμματισμού Εργασιών».

2.3 Ο οινοχόος είναι υπεύθυνος για την παραγγελία και εκτέλεση του σερβιρίσματος του κρασιού. Πρέπει να έχει γνώσεις οιολογίας, ώστε να προτείνει στους πελάτες το κατάλληλο κρασί που θα συνοδεύσει το φαγητό τους.

Θέμα #33872

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1. Να αναφέρετε τους κύριους και βοηθητικούς χώρους του εστιατορίου (ονομαστικά).

(Μονάδες 12)

2.2. Να περιγράψετε τις διακρίσεις των τραπεζιών στα εστιατόρια.

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1. Οι κύριοι χώροι του εστιατορίου είναι η τραπεζαρία και η κουζίνα (μαγειρείο).

Οι βοηθητικοί χώροι είναι:

- το office
- το βεστιάριο
- οι τουαλέτες
- το γραφείο
- η αποθήκη
- η λάντζα

2.2 Τα τραπέζια διακρίνονται σε στρογγυλά, τετράγωνα, παραλληλόγραμμα και σε διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και μεγαλύτερα που μπορούν να εξυπηρετούν μεγάλο αριθμό ατόμων. Τα στρογγυλά τραπέζια τοποθετούνται συνήθως στις γωνίες του εστιατορίου, διότι έτσι υπάρχει δυνατότητα καλύτερης κυκλοφορίας, η οποία διευκολύνει το προσωπικό και τους πελάτες. Τα τετράγωνα και τα παραλληλόγραμμα τραπέζια, με την κατάλληλη τοποθέτηση τους (ενωμένα μεταξύ τους), δίνουν προοπτική δημιουργίας περισσότερων θέσεων που εξασφαλίζει την εξυπηρέτηση πολλών ατόμων στο χώρο.

Θέμα #33876

ΘΕΜΑ 2ο

2.1. Περιγράψτε τι είναι το μολετόν ή υποτραπεζομάντιλο και σε τι εξυπηρετεί;

(Μονάδες 10)

2.2. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ πετσέτας φαγητού και πετσέτας τραπεζοκόμου;

(Μονάδες 10)

2.3. Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν γράφοντας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη Σωστό, αν η πρόταση είναι σωστή ή τη λέξη Λάθος αν η πρόταση είναι λανθασμένη.

- 1) Το Banquet (Μπανκέ) είναι επίσημο ατομικό γεύμα, το οποίο διακρίνεται για την άψογη οργάνωση του.
- 2) Το Ευρωπαϊκό πρωινό είναι πλούσιο γεύμα με μεγάλη ποικιλία εδεσμάτων όπως κρέατα κρύα ή ζεστά και διάφορα αλλαντικά.
- 3) Το βασικό στοιχείο στο στρώσιμό του τραπεζομάντηλου (Nappe), είναι η συμμετρική του τοποθέτηση πάνω στο τραπέζι.
- 4) Το μεσημεριανό είναι γεύμα με παρασκευές λιγότερο ελαφριές από αυτές του δείπνου.
- 5) Κουβέρ είναι το σύνολο των σκευών ανά άτομο που τοποθετούνται στο τραπέζι πριν το σερβίρισμα.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πρόκειται για λεπτό μάλλινο ύφασμα που στρώνεται στο τραπέζι πριν το τραπεζομάντιλο για τους εξής λόγους:

- Βοηθάει στο να αποφεύγεται ο θόρυβος των σκευών κατά την τοποθέτησή τους στο τραπέζι.
- Προστατεύει το τραπεζομάντηλο από φθορές που μπορεί να προκαλέσει η τριβή του με το ξύλο.
- Δημιουργεί καλύτερη αίσθηση στον πελάτη, όταν ακουμπά τα χέρια του στο τραπέζι.
- Προστατεύει από φθορές τόσο το τραπέζι όσο και τις καρέκλες, οι οποίες τοποθετούνται πάνω σ αυτό κατά τη διαδικασία του καθαρισμού.

2.2 Η πετσέτα φαγητού είναι η πετσέτα που χρησιμοποιείται για το στρώσιμο του κουβέρ και έχει διαστάσεις 50-60 εκ. Η πετσέτα τραπεζοκόμου χρησιμοποιείται από τους σερβιτόρους κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος και τους προστατεύουν από τις καυτές παρασκευές φαγητών και το λέρωμα των μανικιών τους. Επίσης χρησιμοποιούνται στο σερβίρισμα των κρασιών.

2.3

1. Λάθος
2. Λάθος

3.Σωστό

4.Λάθος

5.Σωστό

Θέμα #33733

ΘΕΜΑ 2ο

2.1.Αναφέρετε τα δευτερεύοντα γεύματα ονομαστικά.

(Μονάδες 6)

2.2.Ποια θέματα εξετάζονται από τον διευθυντή του ξενοδοχείου ή τον διευθυντή επίσημων γευμάτων και τον πελάτη διοργανωτή (αμφιτρώνα) για την οργάνωση ενός μπανκέ;

(Μονάδες 14)

2.3 Αναφέρετε ένα από τα πλεονεκτήματα των γευμάτων σε μπουφέ.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Θέμα 2ο

2.1 Τα δευτερεύοντα γεύματα είναι τα εξής:

- Πολύ πρωινό τσάι ή earlytea
- Απογευματινό τσάι ή five o'clock tea
- Σουπέ (Soupe)
- Εκδρομικό πακέτο (Lunchbasket)

2.2 Για την οργάνωση ενός μπανκέ (Banquet) συνεργάζονται ο διευθυντής του ξενοδοχείου ή ο διευθυντής επίσημων γευμάτων με τον πελάτη – διοργανωτή, εξετάζοντας θέματα που αφορούν:

- Την αίθουσα που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση
- Το σχήμα των τραπεζιών
- Τα φαγητά και τα ποτά που θα προσφερθούν
- Το είδος του μουσικού προγράμματος και τις μικροφωνικές εγκαταστάσεις του χώρου
- Τη διακόσμηση του χώρου
- Το κόστος της δεξίωσης και τον τρόπο πληρωμής
- Τον αριθμό των ατόμων, την ημερομηνία και την ώρα της δεξίωσης

2.3 Ο μπουφές έχει ως πλεονέκτημα την ταχεία εξυπηρέτηση των πελατών, οι οποίοι αυτοσερβίρονται, επιλέγοντας φαγητά που βρίσκονται σεβριρισμένα μέσα σε πιατέλες εντυπωσιακά στολισμένες. Το σεβρίρισμα των τραπεζοκόμων περιορίζεται στα ποτά και αναψυκτικά, ίσως και σε κάποια ορεκτικά σουπές και επιδόρπια. Άλλα πλεονεκτήματα είναι ο τεμαχισμός του κρέατος και το σεβρίρισμα των πελατών, το οποίο γίνεται με τη βοήθεια του προσωπικού του εστιατορίου ή του μαγειρείου, που βρίσκεται πίσω από το τραπέζι του μπουφέ. Τέλος, τα σκεύη και οι πετσέτες τοποθετούνται συνήθως σε ένα σημείο του μπουφέ απ όπου τα παίρνουν οι πελάτες για να σεβριστούν.

Θέμα #33651

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να δώσετε τον ορισμό του προκαθορισμένου εδεσματολογίου – menu table d' hote με παραδείγματα.

(Μονάδες 13)

2.2. Να αναφέρετε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του προκαθορισμένου εδεσματολογίου – menu table d' hote.

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πρόκειται για menu με προεπιλεγμένα από την επιχείρηση εδέσματα το οποίο σεβρίζεται σε καθορισμένο χρόνο με συγκεκριμένο τρόπο και με καθορισμένη τιμή. Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν menu table d'hote, μπορούν να πωλούν τα δωμάτια στους πελάτες σε συνδυασμό με την παροχή πρωινού (bed and breakfast) ή με συμφωνία ημιδιατροφής (Halfboard) - πρωινό και ένα γεύμα, συνήθως βραδινό – ή με συμφωνία πλήρους διατροφής (fullboard) - πρωινό, μεσημεριανό και δείπνο.

2.2 Τα πλεονεκτήματα του table d'hote είναι:

Η μείωση του κόστους παρασκευής του, λόγω της μαζικής αγοράς των υλικών και της εκ της προτέρων γνώσης του αριθμού των γευμάτων και των ποσοτήτων που θα καταναλωθούν και η διευκόλυνση του προσωπικού της κουζίνας και του εστιατορίου στη λήψη παραγγελιών. Μειονεκτήματα μπορούν να θεωρηθούν η έλλειψη ποικιλίας εδεσμάτων για πελάτες με αλλεργίες, χορτοφάγους, διαβητικούς και πελάτες με διαφορετικές θρησκευτικές πεποιθήσεις.

12° Κεφάλαιο ΟΛΞΕ

Θέμα #37790

ΘΕΜΑ 4^ο

4.1 Στις 10/08/2024 ο πελάτης του Ξενοδοχείου «ΒΗΤΑ», που διαμένει στο δωμάτιο 116 με την σύζυγό του, εισέρχεται για να δειπνήσει στο εστιατόριο. Το ζευγάρι έχει καθίσει στο τραπέζι Νο 15, παραγγέλνει μια μερίδα ψητό χαλούμι, μια μερίδα μοσχαρίσια μπριζόλα, μια μερίδα κοτόπουλο φιλέτο, μια σαλάτα iceberg και ένα μπουκάλι κρασί το «Δροσερό». Να συμπληρώσετε το δελτίο παραγγελίας σύμφωνα με το έντυπο που σας δίνετε.

(Μονάδες 13)

| | | | |
|------------------------|--------------|----------|------------|
| ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ..... | | | |
| ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ | | | |
| No | | | |
| Αρ.Δωματίου | Αρ.Τραπεζιού | Άτομα | Ημερομηνία |
| | | | |
| ΕΙΔΟΣ | | ΠΟΣΟΤΗΤΑ | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ | | | |

4.2 Λίγο αργότερα, προσέρχεται στο ίδιο τραπέζι και το ζευγάρι του δωματίου 117. Αυτοί παραγγέλνουν μια πράσινη σαλάτα με κοτόπουλο, μια μερίδα λιγκουίνι με γαρίδες, μια μερίδα ριζότο με γαρίδες και δυο ποτήρια λευκό κρασί.

Να συμπληρώσετε το δελτίο παραγγελίας σύμφωνα με το έντυπο που σας δίνετε.

(Μονάδες 12)

| | | | |
|------------------------|--------------|----------|------------|
| ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ..... | | | |
| ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ | | | |
| No | | | |
| Αρ.Δωματίου | Αρ.Τραπεζιού | Άτομα | Ημερομηνία |
| | | | |
| ΕΙΔΟΣ | | ΠΟΣΟΤΗΤΑ | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ | | | |

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**ΘΕΜΑ 4^ο****4.1**

| ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΛΦΑ | | | |
|------------------------|--------------|----------|------------|
| ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ | | | |
| No | | | |
| Αρ.Δωματίου | Αρ.Τραπεζιού | Άτομα | Ημερομηνία |
| 116 | 15 | 2 | 10/8/2024 |
| ΕΙΔΟΣ | | ΠΟΣΟΤΗΤΑ | |
| Ψητό χαλούμι | | 1 | |
| Μοσχαρίσια Μπριζόλα | | 1 | |
| Κοτόπουλο Φιλέτο | | 1 | |
| σαλάτα Iceberg | | 1 | |
| κρασί το «Δροσερό» | | 1 | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ | | | |

4.2

| ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΛΦΑ | | | |
|--------------------------|--------------|----------|------------|
| ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ | | | |
| No | | | |
| Αρ.Δωματίου | Αρ.Τραπεζιού | Άτομα | Ημερομηνία |
| 117 | 15 | 2 | 10/8/2024 |
| ΕΙΔΟΣ | | ΠΟΣΟΤΗΤΑ | |
| Πράσινη σαλάτα κοτόπουλο | | 1 | |
| Λιγκουίνοι γαρίδες | | 1 | |
| Ριζότο γαρίδες | | 1 | |
| Ποτήρι λευκό κρασί | | 2 | |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ | | | |

Θέμα #37791**ΘΕΜΑ 2^ο**

2.1 Τι γνωρίζετε για τον Βιεννέζικο τρόπο σερβιρίσματος;

(Μονάδες 15)

2.2 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

| Α ΣΤΗΛΗ | Β ΣΤΗΛΗ |
|---------------------------------|--|
| 1. Office | α. Τεμαχισμός και μεριδοποίηση |
| 2. Σκευοθήκη (table de service) | β. Σετ λαδόξιδων, αλατοπίπερων, κτλ. |
| 3. Ντεπαρασάζ (Debarassage) | γ. Απόσυρση και αλλαγή χρησιμοποιούμενων σκευών |
| 4. Ντεκουπάζ (Decourage) | δ. Είδος μπουφέ με σκεύη απαραίτητα στο σερβίρισμα |
| 5. Μενάζ (Menages) | ε. Βοηθητικός χώρος εξυπηρέτησης |

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Ο Βιεννέζικος τρόπος σερβιρίσματος συνηθίζεται σε επιχειρήσεις μέσης κατηγορίας και αυτό γιατί είναι ταχύτερος και πιο οικονομικός, με εξαίρεση τον Αμερικάνικο τρόπο. Σ' αυτόν τον τρόπο σερβιρίσματος ο σερβιτόρος, εκτός από τη σαλάτα και το ψωμί, σερβίρει τα εδέσματα, από τα δεξιά του πελάτη, σε πιάτα που έχουν προετοιμαστεί από την κουζίνα. Η απόσυρση των πιάτων γίνεται από την ίδια πλευρά που αυτά τοποθετήθηκαν.

2.2

1. ε
2. δ
3. γ
4. α
5. β

Θέμα #37792

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε τα δύο είδη λήψης παραγγελιών μέσω Η/Υ που χρησιμοποιούνται στα εστιατόρια.

(Μονάδες 10)

2.2 Να αναφέρετε πέντε πλεονεκτήματα, που προσφέρει η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε συνδυασμό με την άρτια εκπαίδευση του προσωπικού.

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Οι Η/Υ που χρησιμοποιούνται στα εστιατόρια για τη λήψη παραγγελιών είναι δύο ειδών:

- Υπολογιστές με ψηφιακές οθόνες (οθόνες αφής – touch screens) ή πληκτρολόγιο και
- Φορητοί υπολογιστές ασύρματης παραγγελιοληψίας.

2.2 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε συνδυασμό με την άρτια εκπαίδευση του προσωπικού προσφέρει τα εξής πλεονεκτήματα:

- Εξοικονόμηση χρόνου για τη λήψη, παρασκευή και εκτέλεση των παραγγελιών.
- Γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Αύξηση της παραγωγικότητας του σερβιτόρου.
- Οργάνωση, έλεγχος και στατιστική ενημέρωση της επιχείρησης.
- Αρμονική και οργανωμένη συνεργασία των τμημάτων της επιχείρησης.
- Αποφυγή λαθών και ακριβή προετοιμασία των φαγητών και ποτών με σαφείς οδηγίες και πλήρη περιγραφή της παραγγελίας.
- Ευκολία στη λήψη και διαχείριση παραγγελιών από απομακρυσμένους χώρους του εστιατορίου.
- Ταχεία απόσβεση του κόστους επένδυσης των υπολογιστών, μέσα από την αύξηση της παραγωγικότητας.
- Βελτίωση του προφίλ κάθε επιχείρησης.

Θέμα #37793

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1

α) Να εξηγήσετε τι σημαίνει ο όρος Debarassage;

(Μονάδες 5)

β) Με ποια ένδειξη του πελάτη, ξεκινάει το Debarassage;

(Μονάδες 5)

2.2 Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν, γράφοντας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη Σωστό, αν η πρόταση είναι σωστή ή τη λέξη Λάθος, αν η πρόταση είναι λανθασμένη. Κατά την απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών, ο σερβιτόρος κάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

1. Αποσύρει τα κύρια πιάτα από τη δεξιά πλευρά του πελάτη, ενώ τα πιάτα της σαλάτας και του ψωμιού από την αριστερή.

2. Συγκεντρώνει τα υπολείμματα σε ένα από τα πιάτα (η εργασία αυτή γίνεται πίσω από την πλάτη του πελάτη).

3. Σε ένα άλλο πιάτο συγκεντρώνει τα μαχαίρια και τα πιρούνια, τοποθετώντας τα σταυρωτά (τα μαχαίρια κάτω από τα πιρούνια).

4. Αποσύρει τα ποτήρια κρατώντας τα από το επάνω μέρος τους (το χείλος τους) και τα τοποθετεί πάνω σε δίσκο, προκειμένου να τα μεταφέρει και αυτά στην κουζίνα.

5. Τέλος, απομακρύνει τα menages και σκουπίζει το τραπέζι με τη βοήθεια ενός μικρού πιάτου και μιας διπλωμένης πετσέτας, ή αλλάζει επιτραπεζομάντιλο (nappeçon), εάν τυχόν έχει λερωθεί, για να είναι το τραπέζι καθαρό για τον επόμενο πελάτη.

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 α) Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών ή Debarassage (Ντεπαρασάζ) είναι η διαδικασία απομάκρυνσης των χρησιμοποιημένων σκευών (πιάτων, μαχαιροπίρουνων κτλ.) από το τραπέζι του πελάτη και οτιδήποτε άλλο είναι απαραίτητο για το καθάρισμα του τραπεζιού και την εκ νέου χρήση του από πελάτες.

β) Ένδειξη ότι ο πελάτης συνεχίζει να τρώει είναι η τοποθέτηση του μαχαιροπίρουνου σε θέση χιαστή μέσα στο πιάτο του. Αντίθετα, όταν ο πελάτης τελειώσει το φαγητό του τοποθετεί το μαχαίρι και το πιρούνι μέσα στο πιάτο σε παράλληλη θέση το ένα με το άλλο.

2.2

1. Σωστό
2. Σωστό
3. Σωστό
4. Λάθος
5. Σωστό

Θέμα #37794

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να περιγράψετε τον γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος.

(Μονάδες 13)

2.2 Σε ποιες περιπτώσεις τοποθετείται στο τραπέζι το fingerbowl;

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1Ο Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος διακρίνεται για την κομψότητα και την επισημότητα του. Ο σερβιτόρος, κρατώντας την πιατέλα με το αριστερό του χέρι, την επιδεικνύει στον πελάτη από την αριστερή του πλευρά, με ελαφρά υπόκλιση, τα πόδια ενωμένα και το ελεύθερο χέρι του πίσω χαμηλά στην πλάτη. Εδώ ο πελάτης σερβίρεται μόνος του με τη λαβίδα (κουταλοπίρουνο), επιλέγοντας ελεύθερα την ποσότητα και την ποιότητα του εδέσματος που επιθυμεί. Έτσι αυξάνεται ο χρόνος που απαιτείται στο σερβίρισμα, το οποίο μπορεί να γίνει και με δύο πιατέλες ταυτόχρονα, όπου στη μία τοποθετείται το κρέας ή το ψάρι και στην άλλη η γαρνιτούρα.

2.2Στις παρασκευές που ο πελάτης χρησιμοποιεί τα δάκτυλά του, όπως αστακό, караβίδες κτλ., τοποθετείται από τα αριστερά του ένα finger bowl με χλιαρό νερό και μία φέτα λεμόνι για να πλύνει τα χέρια του. Στην περίπτωση που έχουμε φρούτα, όπως σταφύλια, κεράσια κτλ., στο finger bowl, αντί λεμόνι, τοποθετούνται ροδοπέταλα.

Θέμα #37795

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να περιγράψετε τον Αμερικάνικο τρόπο σερβιρίσματος (self service).

(Μονάδες 12)

2.2 Πως παρουσιάζονται τα εδέσματα στον Ρωσικό τρόπο σερβιρίσματος;

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πρόκειται για τον τρόπο αυτοεξυπηρέτησης του πελάτη, ο οποίος, αφού σερβιριστεί μόνος του από μπουφέ με τα εδέσματα που επιθυμεί να καταναλώσει, πληρώνει στο ταμείο, πριν τα μεταφέρει στο τραπέζι. Ο Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος είναι ο πιο

οικονομικός και απαιτεί μικρό αριθμό σερβιτόρων, οι οποίοι ασχολούνται ως επίτο πλείστον με την απόσυρση των χρησιμοποιημένων σκευών (debarassage).

2.2 Τα εδέσματα παρουσιάζονται ολόκληρα στους πελάτες σε πιατέλες εντυπωσιακά διακοσμημένες και στη συνέχεια τεμαχίζονται σε ειδικά τραπέζια και σερβίρονται κατά το Γαλλικό τρόπο. Στο Ρωσικό τρόπο σερβιρίσματος ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να απολαμβάνει τους τεμαχισμούς που γίνονται μπροστά του, ενώ σερβίρεται ό,τι επιθυμεί.

Θέμα #37796

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να παραθέσετε τέσσερις βασικούς κανόνες εστιατορίου που αφορούν την συμπεριφορά του προσωπικού. **(Μονάδες 10)**

2.2 Με βάση τη σχηματική παράσταση που απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα, να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοιχία.

| Α ΣΤΗΛΗ | Β ΣΤΗΛΗ |
|-------------------------|--|
| 1. Ζουλιέν (Julienne) | α. Αλεύρωμα ψαριού ή κρέατος |
| 2. Κονκασέ (Concasse) | β. Μίξη και ψήσιμο αλευριού και λιπαρής ουσίας για παρασκευή σαλτσών |
| 3. Ρου (Roux) | γ. Κοπή λαχανικών σε κύβους |
| 4. Μπρυνουάζ (Brynoise) | δ. Ψιλοκομμένος τεμαχισμός λαχανικών |
| 5. Φαρινέ (Fariner) | ε. Κοπή λαχανικών σε λωρίδες |

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Όσον αφορά την συμπεριφορά απαιτείται:

1. Η εμφάνιση των υπαλλήλων του εστιατορίου πρέπει να είναι επιμελημένη και άψογη.
2. Οι κινήσεις τους, σύμφωνα με τους κανόνες συμπεριφοράς και σερβιρίσματος, πρέπει να είναι ευγενικές, διακριτικές, προσεκτικές, ήρεμες και συνάμα μεθοδικές, και προνοητικές.
3. Πρέπει να τηρούν πάντα τους βασικούς κανόνες υγιεινής. Για παράδειγμα, δεν πρέπει να πιάνουν τα εδέσματα με τα χέρια τους, να τοποθετούν τα χέρια τους μέσα στα ποτήρια, να χρησιμοποιούν βρώμικα σκεύη κτλ.
4. Πρέπει να ξεκινάνε το σερβίρισμα πάντα από τις κυρίες ή από τα ηλικιωμένα άτομα του τραπέζιού, εκτός εάν υπάρχει τιμώμενο πρόσωπο, οπότε σερβίρεται πρώτο.
5. Δεν πρέπει να ενοχλούν τους πελάτες, είτε μιλώντας τους συνεχώς είτε ακούγοντας τις συζητήσεις τους. Αντίθετα πρέπει να τους αντιμετωπίζουν με ευγένεια, διακριτικότητα και ευελιξία.
6. Πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον και να θυμούνται επιθυμίες συχνών πελατών, πράγμα που εντυπωσιάζει τους πελάτες.
7. Τέλος, πρέπει να αποφεύγουν να απομακρύνονται από το πόστο εργασίας τους, χωρίς να υπάρχει ιδιαίτερος λόγος.

2.2

1. ε
2. δ
3. β
4. γ
5. α