



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

**"ΕΙΔΙΚΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΚΑΙ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ"**

**2<sup>η</sup> ΠΕΡΙΟΔΟΣ 2008**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

<b>1. Συνοπτική περιγραφή επαγγέλματος (Job Profile) .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ανάλυση επαγγελματικών δραστηριοτήτων (Task Analysis).....</b>	<b>4</b>
<b>3. Τελικές Εξετάσεις Πιστοποίησης .....</b>	<b>8</b>
3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων.....	9
3.1.1 Διαδικασία .....	9
α) Σκοπός.....	9
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	9
γ) Διαδικασία εξέτασης .....	9
δ) Διάρκεια εξετάσεων.....	10
3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	10
3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων .....	15
3.2.1 Διαδικασία .....	15
α) Σκοπός.....	15
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	15
γ) Διαδικασία εξέτασης .....	15
δ) Διάρκεια εξετάσεων.....	15
3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	16
<b>4. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ .....</b>	<b>20</b>
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (2. 1).....	20
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 2).....	22
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 3).....	22
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 4).....	23
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 5).....	26
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (2. 6).....	27

## 1. Συνοπτική περιγραφή επαγγέλματος (Job Profile)

Ο κάτοχος διπλώματος Ι. Ε. Κ. στην ειδικότητα "Ειδικός ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τροφοδοσίας" έχει πιστοποιημένες γνώσεις, δεξιότητες και επαγγελματικές στάσεις που τον καθιστούν ικανό να εργασθεί σε κάθε είδους ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία, camping, motels, pensions, κέντρα διακοπών κ.λ.π.) και ειδικότερα στα διάφορα τμήματα αυτών, όπως : υποδοχή, θυρωρείο, εστιατόριο, bar, εσωτερικός έλεγχος, τμήμα τροφίμων και ποτών.

Επιπλέον είναι ικανός να απασχοληθεί σε κάθε είδους επισιτιστικές επιχειρήσεις (εστιατόρια, bar, catering, fast food κ λ π )

Επίσης μετά από σχετική εμπειρία, μπορεί να εξελιχθεί σε ανώτερο στέλεχος των ως άνω επιχειρήσεων η και να αναλάβει υπεύθυνα την οργάνωση και διοίκηση μικρών επιχειρήσεων του ως άνω τύπου.

Ακόμη, είναι σε θέση να εργασθεί σε αντίστοιχες ειδικότητες σκαφών αναψυχής και κρουαζιερόπλοιων.

Τέλος, ο ειδικός ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τροφοδοσίας, μπορεί να εργάζεται με εξαρτημένη σχέση εργασίας η αυτόνομα.

Γενικά, βασιζόμενος στις εντολές εργασίας και λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις, την συνήθως ακολουθούμενη πρακτική, ιδιαίτερα της φιλοξενίας, της αποδοτικότητας και της πρόληψης των ατυχημάτων, εκτελεί υπεύθυνα τις ακόλουθες κύριες επαγγελματικές δραστηριότητες :

- α. Υποδοχή των πελατών στο ξενοδοχείο και εκτέλεση των σχετικών εργασιών στο θυρωρείο και στην υποδοχή.
- β. Προετοιμασία και λοιπές εργασίες στα δωμάτια και στους ορόφους του ξενοδοχείου.
- γ. Προμήθεια και διαχείριση του υλικού και των εμπορευμάτων.
- δ. Πώληση και σερβίρισμα φαγητών και κρασιών στο εστιατόριο.
- ε. Παρασκευή και σερβίρισμα κοκτέιλ και αλκοολούχων η μη ποτών στο Μπαρ.
- στ. Οργάνωση και διοίκηση μικρών ξενοδοχειακών - Επισιτιστικών επιχειρήσεων.

## 2. Ανάλυση επαγγελματικών δραστηριοτήτων (Task Analysis)

### 2. 1. Στο τμήμα υποδοχής

- 2. 1. 1. Υποδέχεται, συμβουλεύει τους πελάτες και φροντίζει για τις διατυπώσεις της αναχώρησής τους
- 2. 1. 2 Πραγματοποιεί τις κρατήσεις, τις ακυρώσεις και προγραμματίζει τις κρατήσεις των δωματίων
- 2. 1. 3 Οργανώνει τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών
- 2. 1. 4 Κρατάει τα κλειδιά
- 2. 1. 5 Εκτελεί υπηρεσίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζει στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματα
- 2. 1. 6 Καταγράφει τις παραγγελίες για ξύπνημα καθώς και τα αντικείμενα που έχουν ξεχάσει οι πελάτες
- 2. 1. 7 Φροντίζει για τη φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων πελατών
- 2. 1. 8 Συμπληρώνει και ελέγχει τα απαιτούμενα έντυπα του ξενοδοχείου
- 2. 1. 9 Καταρτίζει τους λογαριασμούς των πελατών
- 2. 1. 10 Δέχεται και αντιμετωπίζει τα παράπονα των πελατών ή τα διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες
- 2. 1. 11 Συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους των ταξιδιωτικών γραφείων και εξυπηρετεί τους πελάτες στην εξαργύρωση συναλλάγματος επιταγών και πιστωτικών καρτών κλπ.
- 2. 1. 12 Προετοιμάζει και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του τμήματος υποδοχής
- 2. 1. 13 Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις - αναφορές
- 2. 1. 14 Συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου του ξενοδοχείου
- 2. 1. 15 Συνεργάζεται στον υπολογισμό των τιμών δωματίων
- 2. 1. 16 Συνεργάζεται στις διαφημιστικές δραστηριότητες
- 2. 1. 17 Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες για θεάματα, μεταφορικά μέσα, αγορές, τουρισμό κλπ.

## **2. 2. Στους ορόφους και τα δωμάτια**

- 2. 2. 1. Συνεργάζεται στην αγορά λινών, των ειδών καθαρισμού και περιποίησης και επιλέγει τα είδη καθαρισμού και περιποίησης για την καθημερινή αγορά
- 2. 2. 2 Συνεργάζεται στον έλεγχο των λινών
- 2. 2. 3 Προετοιμάζει την εκτέλεση των εργασιών
- 2. 2. 4 Επιβλέπει τον καθαρισμό των δωματίων και συμμετέχει σ'Α αυτόν κατά περίπτωση
- 2. 2. 5 Επιβλέπει την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου
- 2. 2. 6 Ελέγχει τα δωμάτια, την κατάληψή τους και τους κοινόχρηστους χώρους και αίθουσες
- 2. 2. 7 Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις - αναφορές για το τμήμα
- 2. 2. 8 Συμμετέχει στην επιλογή των συνεργατών του

## **2. 3. Στην αποθήκη υλικού**

- 2. 3. 1 Συνεργάζεται στον προσδιορισμό των αναγκών σε προμήθειες σύμφωνα με τα αιτήματα των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης
- 2. 3. 2 Συνεργάζεται στην επιλογή των διαφόρων προμηθευτών
- 2. 3. 3 Συνεργάζεται στην ενημέρωση καταλόγου προμηθευτών και του αποθέματος
- 2. 3. 4 Συνεργάζεται στην αξιολόγηση των προσφορών στις παραγγελίες και ελέγχει τις ημερομηνίες παραλαβής
- 2. 3. 5 Παραλαμβάνει τις προμήθειες που παρήγγειλε και ελέγχει τις ημερομηνίες λήξης, τις ποσότητες, την ποιότητα και τους λογαριασμούς.
- 2. 3. 6 Εναποθηκεύει και διανέμει τις προμήθειες
- 2. 3. 7 Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα εμπορευμάτων και υλικού

## **2. 4. Στην αίθουσα Εστιατορίου**

- 2. 4. 1 Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια
- 2. 4. 2 Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στις θέσεις τους και τους συμβουλεύει σχετικά με τα γεύματα και τα ποτά

- 2. 4. 3 Σερβίρει τα γεύματα και τα ποτά και καθαρίζει τα τραπέζια
- 2. 4. 4 Παρέχει συμβουλές στους πελάτες σχετικά με την επιλογή των ποτών ανάλογα με το γεύμα που τους έχει σερβιριστεί
- 2. 4. 5 Εκτελεί ορισμένες εργασίες στο τραπέζι των πελατών (φλαμπέ, τεμαχισμός κλπ)
- 2. 4. 6 Συμμετέχει στην κατάρτιση του καταλόγου φαγητών και ποτών
- 2. 4. 7 Χειρίζεται και σερβίρει ποτά
- 2. 4. 8 Συνεργάζεται στην προπαρασκευή και διεξαγωγή, εορταστικών εκδηλώσεων δεξιώσεων γευμάτων κλπ
- 2. 4. 9 Δέχεται παραγγελίες
- 2. 4. 10 Συμμετέχει στις εργασίες της κάβας: παραλαβή, έλεγχος των προμηθειών, έλεγχος της εμφιάλωσης, της επιπωματώσης, επικόλλησης των ετικετών των κρασιών τακτοποίηση και ταξινόμηση των φιαλών, επίβλεψη των κρασιών
- 2. 4. 11 Προετοιμάζει την κάβα της ημέρας
- 2. 4. 12 Φροντίζει για την καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια πιατικά, μαχαιροπήρουνα κλπ)
- 2. 4. 13 Εναποθηκεύει και ελέγχει τα προϊόντα και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών στην αίθουσα του εστιατορίου
- 2. 4. 14 Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες

## 2. 5. Στο χώρο του Μπαρ

- 2. 5. 1 Συνεργάζεται στην τακτοποίηση του μπαρ και φροντίζει για τη συντήρησή του
- 2. 5. 2 Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές μπαρ
- 2. 5. 3 Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη
- 2. 5. 4 Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στη θέση τους και τους συμβουλεύει
- 2. 5. 5 Παρασκευάζει διάφορους τύπους κοκτέιλ και αναμειγνύει διάφορα ποτά
- 2. 5. 6 Δέχεται παραγγελίες για ποτά, τα διανέμει και τα σερβίρει με τον ενδεδειγμένο τρόπο
- 2. 5. 7 Προετοιμάζει και σερβίρει μία σειρά από ελαφρά εδέσματα
- 2. 5. 8 Κάνει εισπράξεις, εκτελεί λογαριασμούς σε ξένο νόμισμα, επιταγές πιστωτικές κάρτες και

συνεργάζεται διαχείριση του ταμείου

- 2. 5. 9 Συνεργάζεται στην αγορά, παραλαβή και εναποθήκευση των προμηθειών
  - 2. 5. 10 Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα
  - 2. 5. 11 Συνεργάζεται στην κατάρτιση του καταλόγου ποτών
  - 2. 5. 12 Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες
- 2. 6 Στην οργάνωση και διοίκηση της επιχείρησης**
- 2. 6. 1 Οργανώνει τα μέσα παραγωγής που του διατίθενται με σκοπό την καλύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία της επιχείρησης
  - 2. 6. 2 Συντονίζει την λειτουργία των επί μέρους τμημάτων της επιχείρησης
  - 2. 6. 3 Καθορίζει και υλοποιεί την πολιτική της επιχείρησης σε θέματα προβολής, δημοσίων σχέσεων marketing κλπ
  - 2. 6. 4 Καθορίζει την πολιτική τιμών πώλησης των υπηρεσιών
  - 2. 6. 5 Καθορίζει, συντονίζει και ελέγχει την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών
  - 2. 6. 6 Καθορίζει την πολιτική της επιχείρησης
  - 2. 6. 7 Στρατολογεί και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό
  - 2. 6. 8 Εκπαιδεύει και καθοδηγεί το προσωπικό της επιχείρησης
  - 2. 6. 9 Αξιολογεί την απόδοση του προσωπικού
  - 2. 6. 10 Προβαίνει σε διαχειριστικό έλεγχο της επιχείρησης
  - 2. 6. 11 Υλοποιεί τις υποχρεώσεις της επιχείρησης που απορρέουν από τις διατάξεις που αναφέρονται σε θέματα Διοικητικά, Φορολογικά, Ασφαλιστικά, Εργατικού Δικαίου θέματα, Υγιεινής κλπ.

### 3. Τελικές Εξετάσεις Πιστοποίησης

Για την απόκτηση του Διπλώματος Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας **Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας** πρέπει να ικανοποιηθούν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

**α)** Επιτυχής ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση της βεβαίωσης επαγγελματικής κατάρτισης.

**β)** Επιτυχία στο Θεωρητικό Μέρος των τελικών εξετάσεων.

**γ)** Επιτυχία στο Πρακτικό Μέρος των τελικών εξετάσεων.

Για το σκοπό αυτό, στη Κ.Υ. του Ο.Ε.Ε.Κ., συγκροτείται Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.) που έχει ως έργο την ευθύνη για την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων, την εποπτεία, κατεύθυνση και συντονισμό του έργου των Π.Ε.Ε.Π.

Κατά τις εξεταστικές περιόδους συγκροτούνται Περιφερειακές Εξεταστικές Επιτροπές Πιστοποίησης (Π.Ε.Ε.Π.). Οι Π.Ε.Ε.Π. έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών των σχετικών με τις εξετάσεις στην περιφέρειά τους με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες αποφάσεις του Ο.Ε.Ε.Κ. και τις οδηγίες της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.

Η Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης βασίζεται σε τελικές εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους, που διεξάγονται σε εθνικό επίπεδο με βάση τον ισχύοντα, κατά την διεξαγωγή των εξετάσεων, Κανονισμό Κατάρτισης κάθε ειδικότητας.

Οι ενδιαφερόμενοι που απέτυχαν, μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις Εξετάσεις Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης χωρίς περιορισμό, οποτεδήποτε αυτές διεξάγονται.

Εξετασθείς, ο οποίος πέτυχε στο Πρακτικό ή Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων κατοχυρώνει την επιτυχία του στο μέρος αυτό για τρία (3) συνεχή έτη, κατά τη διάρκεια των οποίων συμμετέχει μόνο στις εξετάσεις του μέρους στο οποίο απέτυχε. Η τριετία αρχίζει από την επόμενη ημέρα της ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων των εξετάσεων στην έδρα της αρμόδιας Π.Ε.Ε.Π. και λήγει την ημέρα συμπλήρωσης τριών (3) ημερολογιακών ετών. Αν μέσα στο χρονικό διάστημα των τριών (3) ετών δεν πετύχει και στη δεύτερη δοκιμασία, υποχρεούται πλέον να συμμετέχει εκ νέου και στα δύο (2) μέρη των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Θεωρητικό και Πρακτικό) με βάση τον ισχύοντα κάθε φορά Κανονισμό Κατάρτισης της ειδικότητάς του.



### 3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων

#### 3.1.1 Διαδικασία

##### α) Σκοπός

Με τη διαδικασία των εξετάσεων του Θεωρητικού Μέρους επιδιώκεται να διαπιστωθεί αν ο απόφοιτος του Ι.Ε.Κ. κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος.

##### β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η γραπτή δοκιμασία γίνεται με ερωτήσεις που προκύπτουν από το περιεχόμενο της προβλεπόμενης στοχοθεσίας του Θεωρητικού Μέρους και μπορεί να περιέχει θέματα από όλα τα γνωστικά αντικείμενα (μαθήματα) που περιέχονται στην εξεταζόμενη θεματική ενότητα ή μέρος αυτών.

Τα γραπτά είναι ανώνυμα κατά τη συλλογή και βαθμολόγηση μετά από επικάλυψη των ονομάτων των υποψηφίων.

##### γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης για το Θεωρητικό Μέρος καταρτίζεται από την Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. και μετά από απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ. ανακοινώνεται από την οικεία Π.Ε.Ε.Π.

Η Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. μεταβιβάζει τα θέματα των γραπτών εξετάσεων στις επιτροπές των εξεταστικών κέντρων με τον προσφορότερο και ασφαλέστερο κατά την κρίση της τρόπο.

Οι υποψήφιοι υποχρεούνται να απαντήσουν σε όλα τα θέματα που έχουν δοθεί για επεξεργασία.

Μετά την εξάντληση του χρονικού ορίου αποχώρησης οι υποψήφιοι παραδίδουν τα γραπτά τους στους επιτηρητές οι οποίοι παρουσία του υποψηφίου καλύπτουν το μέρος του γραπτού που φέρει τα στοιχεία του υποψηφίου, με αδιαφανές κάλυμμα (αυτοκόλλητο).

Κάθε γραπτό δοκίμιο αξιολογείται από δυο (2) βαθμολογητές.

Η αξιολόγηση γίνεται με βάση την βαθμολογική κλίμακα από 1– 20.

Ως επιτυχών στο Θεωρητικό Μέρος θεωρείται αυτός που βαθμολογήθηκε με βαθμό δέκα (10) έως είκοσι (20).

Ο τελικός βαθμός προκύπτει από το άθροισμα των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών διαιρούμενος δια του δυο (2). Σε περίπτωση αναβαθμολόγησης ισχύει ο βαθμός του αναβαθμολογητή.

Η βαθμολόγηση γίνεται με ακέραιο βαθμό. Αν μετά τη διαίρεση του αθροίσματος των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών προκύπτει δεκαδικός αριθμός, ο βαθμός αυτός στρογγυλοποιείται στον αμέσως επόμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι  $\geq 0.5$ ) ή προηγούμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι  $< 0.5$ ) ακέραιο βαθμό.

Γραπτό δοκίμιο των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, αναβαθμολογείται μόνο στην περίπτωση που η διαφορά βαθμολογίας μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου βαθμολογητή είναι μεγαλύτερη των τριών (3) μονάδων, από μέλος της οικείας ομάδας αναβαθμολογητών το οποίο ορίζει η Επιτροπή του Βαθμολογικού Κέντρου.

Επανεξέταση ή αναβαθμολόγηση πέραν της ανωτέρω προβλεπόμενης δεν επιτρέπεται.

Η αξιολόγηση των γραπτών δοκιμίων γίνεται με αντικειμενική και δίκαιη κρίση και δεν

απαιτείται αιτιολόγηση από τον βαθμολογητή ή τον αναβαθμολογητή.

#### **δ) Διάρκεια εξετάσεων**

Η εξέταση του Θεωρητικού Μέρους διαρκεί τρεις (3) ώρες.

#### **3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης**

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Θεωρητικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας** εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του Θεωρητικού Μέρους της ειδικότητας.

#### **2. 1. Στο τμήμα υποδοχής**

- 2. 1. 1.** Υποδέχεται, συμβουλεύει τους πελάτες και φροντίζει για τις διατυπώσεις της αναχώρησης τους
- 2. 1. 2** Πραγματοποιεί τις κρατήσεις, τις ακυρώσεις και προγραμματίζει τις κρατήσεις των δωματίων
- 2. 1. 3** Οργανώνει τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών
- 2. 1. 4** Κρατάει τα κλειδιά
- 2. 1. 5** Εκτελεί υπηρεσίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζει στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματα
- 2. 1. 6** Καταγράφει τις παραγγελίες για ξύπνημα καθώς και τα αντικείμενα που έχουν ξεχάσει οι πελάτες
- 2. 1. 7** Φροντίζει για τη φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων πελατών
- 2. 1. 8** Συμπληρώνει και ελέγχει τα απαιτούμενα έντυπα του ξενοδοχείου
- 2. 1. 9** Καταρτίζει τους λογαριασμούς των πελατών
- 2. 1. 10** Δέχεται και αντιμετωπίζει τα παράπονα των πελατών ή τα διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες
- 2. 1. 11** Συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους των ταξιδιωτικών γραφείων και εξυπηρετεί τους πελάτες στην εξαργύρωση συναλλάγματος επιταγών και πιστωτικών καρτών κλπ.

- 2. 1. 12 Προετοιμάζει και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του τμήματος υποδοχής
- 2. 1. 13 Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις - αναφορές
- 2. 1. 14 Συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου του ξενοδοχείου
- 2. 1. 15 Συνεργάζεται στον υπολογισμό των τιμών δωματίων
- 2. 1. 16 Συνεργάζεται στις διαφημιστικές δραστηριότητες
- 2. 1. 17 Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες για θεάματα, μεταφορικά μέσα, αγορές, τουρισμό κλπ.
  
- 2. 2. **Στους ορόφους και τα δωμάτια**
  - 2. 2. 1. Συνεργάζεται στην αγορά λινών, των ειδών καθαρισμού και περιποίησης και επιλέγει τα είδη καθαρισμού και περιποίησης για την καθημερινή αγορά
  - 2. 2. 2 Συνεργάζεται στον έλεγχο των λινών
  - 2. 2. 3 Προετοιμάζει την εκτέλεση των εργασιών
  
  - 2. 2. 4 Επιβλέπει τον καθαρισμό των δωματίων και συμμετέχει σ' αυτόν κατά περίπτωση
  - 2. 2. 5 Επιβλέπει την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου
  - 2. 2. 6 Ελέγχει τα δωμάτια, την κατάληψή τους και τους κοινόχρηστους χώρους και αίθουσες
  - 2. 2. 7 Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις - αναφορές για το τμήμα
  - 2. 2. 8 Συμμετέχει στην επιλογή των συνεργατών του
- 2. 3. **Στην αποθήκη υλικού**
  - 2. 3. 1 Συνεργάζεται στον προσδιορισμό των αναγκών σε προμήθειες σύμφωνα με τα αιτήματα των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης
  - 2. 3. 2 Συνεργάζεται στην επιλογή των διαφόρων προμηθευτών
  - 2. 3. 3 Συνεργάζεται στην ενημέρωση καταλόγου προμηθευτών και του αποθέματος
  - 2. 3. 4 Συνεργάζεται στην αξιολόγηση των προσφορών στις παραγγελίες και ελέγχει τις ημερομηνίες παραλαβής
  - 2. 3. 5 Παραλαμβάνει τις προμήθειες που παρήγγειλε και ελέγχει τις ημερομηνίες λήξης, τις

ποσότητες, την ποιότητα και τους λογαριασμούς

**2. 3. 6** Εναποθηκεύει και διανέμει τις προμήθειες

**2. 3. 7** Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα εμπορευμάτων και υλικού

#### **2. 4. Στην αίθουσα Εστιατορίου**

**2. 4. 1** Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια

**2. 4. 2** Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στις θέσεις τους και τους συμβουλεύει σχετικά με τα γεύματα και τα ποτά

**2. 4. 3** Σερβίρει τα γεύματα και τα ποτά και καθαρίζει τα τραπέζια

**2. 4. 4** Παρέχει συμβουλές στους πελάτες σχετικά με την επιλογή των ποτών ανάλογα με το γεύμα που τους έχει σερβιριστεί

**2. 4. 5** Εκτελεί ορισμένες εργασίες στο τραπέζι των πελατών (φλαμπέ, τεμαχισμός κλπ)

**2. 4. 6** Συμμετέχει στην κατάρτιση του καταλόγου φαγητών και ποτών

**2. 4. 7** Χειρίζεται και σερβίρει ποτά

**2. 4. 8** Συνεργάζεται στην προπαρασκευή και διεξαγωγή, εορταστικών εκδηλώσεων δεξιώσεων γευμάτων κλπ

**2. 4. 9** Δέχεται παραγγελίες

**2. 4. 10** Συμμετέχει στις εργασίες της κάβας: παραλαβή, έλεγχος των προμηθειών, έλεγχος της εμφιάλωσης, της επιπωματώσης, επικόλλησης των ετικετών των κρασιών τακτοποίηση και ταξινόμηση των φιαλών, επίβλεψη των κρασιών

**2. 4. 11** Προετοιμάζει την κάβα της ημέρας

**2. 4. 12** Φροντίζει για την καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια πιατικά, μαχαιροπήρουνα κλπ)

**2. 4. 13** Εναποθηκεύει και ελέγχει τα προϊόντα και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών στην αίθουσα του εστιατορίου

**2. 4. 14** Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες

#### **2. 5. Στο χώρο του Μπαρ**

**2. 5. 1** Συνεργάζεται στην τακτοποίηση του μπαρ και φροντίζει για τη συντήρησή του

- 2. 5. 2 Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές μπαρ
- 2. 5. 3 Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη
- 2. 5. 4 Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στη θέση τους και τους συμβουλεύει
- 2. 5. 5 Παρασκευάζει διάφορους τύπους κοκτέιλ και αναμειγνύει διάφορα ποτά
- 2. 5. 6 Δέχεται παραγγελίες για ποτά, τα διανέμει και τα σερβίρει με τον ενδεδειγμένο τρόπο
- 2. 5. 7 Προετοιμάζει και σερβίρει μία σειρά από ελαφρά εδέσματα
- 2. 5. 8 Κάνει εισπράξεις, εκτελεί λογαριασμούς σε ξένο νόμισμα, επιταγές πιστωτικές κάρτες και συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου

- 2. 5. 9 Συνεργάζεται στην αγορά, παραλαβή και εναποθήκευση των προμηθειών
- 2. 5. 10 Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα
- 2. 5. 11 Συνεργάζεται στην κατάρτιση του καταλόγου ποτών
- 2. 5. 12 Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες

## 2. 6 Στην οργάνωση και διοίκηση της επιχείρησης

- 2. 6. 1 Οργανώνει τα μέσα παραγωγής που του διατίθενται με σκοπό την καλύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία της επιχείρησης
- 2. 6. 2 Συντονίζει την λειτουργία των επί μέρους τμημάτων της επιχείρησης
- 2. 6. 3 Καθορίζει και υλοποιεί την πολιτική της επιχείρησης σε θέματα προβολής, δημοσίων σχέσεων marketing κλπ
- 2. 6. 4 Καθορίζει την πολιτική τιμών πώλησης των υπηρεσιών
- 2. 6. 5 Καθορίζει, συντονίζει και ελέγχει την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών
- 2. 6. 6 Καθορίζει την πολιτική της επιχείρησης
- 2. 6. 7 Στρατολογεί και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό
- 2. 6. 8 Εκπαιδεύει και καθοδηγεί το προσωπικό της επιχείρησης
- 2. 6. 9 Αξιολογεί την απόδοση του προσωπικού

- 2. 6. 10** Προβαίνει σε διαχειριστικό έλεγχο της επιχείρησης
- 2. 6. 11** Υλοποιεί τις υποχρεώσεις της επιχείρησης που απορρέουν από τις διατάξεις που αναφέρονται σε θέματα Διοικητικά, Φ ορολογικά, Ασφαλιστικά, Εργατικού Δικαίου θέματα, Υγιεινής κλπ

## 3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων

### 3.2.1 Διαδικασία

#### α) Σκοπός

Κατά τη δοκιμασία του Πρακτικού Μέρους ελέγχονται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζομένου, όπως αυτές περιγράφονται στη Συνοπτική Περιγραφή Επαγγέλματος (Job Profile), στη στοχοθεσία εξεταστέας ύλης του επαγγέλματος και τα επιμέρους επαγγελματικά καθήκοντα του Κανονισμού Κατάρτισης της ειδικότητας.

#### β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η εξέταση των υποψηφίων στο Πρακτικό Μέρος γίνεται σε εργαστήρια των Ι.Ε.Κ. ή σε εργαστηριακούς ή εργασιακούς χώρους, όπου οι υποψήφιοι πραγματοποίησαν την πρακτική ή εργαστηριακή τους άσκηση κατά την περίοδο της Κατάρτισής τους ή σε εργαστήρια άλλων μονάδων (εκπαιδευτικών ή επαγγελματικών) που κατά την κρίση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. καλύπτουν τις απαιτήσεις αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που περιλαμβάνονται στην στοχοθεσία των δεξιοτήτων και ικανοτήτων της ειδικότητας και μπορούν να πραγματοποιηθούν στους επιλεγμένους χώρους αξιολόγησης.

Στο εργαστήριο μπορούν ταυτόχρονα να εξετάζονται περισσότεροι του ενός υποψήφιοι, με διαφορετικά θέματα και ανάλογα με τη δυνατότητα των συγκεκριμένων χώρων.

Οι εξεταστές βρίσκονται στον ίδιο χώρο και μετά την πάροδο εύλογου χρόνου ελέγχουν τις πραγματοποιηθείσες ασκήσεις και τα αποτελέσματα των έργων και εφόσον κρίνουν ότι αυτό χρειάζεται ή απαιτείται από το είδος εξέτασης, προχωρούν και σε προφορικές ερωτήσεις - διευκρινίσεις επί του εκτελεσθέντος έργου.

Κάθε υποψήφιος εξετάζεται και βαθμολογείται από τρεις εξεταστές οι οποίοι ορίζονται από τον Ο.Ε.Ε.Κ., ύστερα από πρόταση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. και εκπροσωπούν τον Ο.Ε.Ε.Κ. και τους κοινωνικούς εταίρους σε περιφερειακό επίπεδο. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών εφόσον οι δύο (2) από τους τρεις (3) εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

#### γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης του Πρακτικού Μέρους για κάθε ειδικότητα ανακοινώνεται από την Π.Ε.Ε.Π. Η διάρκεια του εξεταστικού προγράμματος της πρακτικής δοκιμασίας εξαρτάται από τον αριθμό των υποψηφίων σε κάθε περιφέρεια και τη διατιθέμενη υποδομή.

Οι υποψήφιοι προσέρχονται στο συγκεκριμένο εργαστήριο ή εργασιακό χώρο την ημέρα και ώρα που έχει οριστεί για την εξέτασή τους.

Οι υποψήφιοι μπορούν να εξετάζονται σε περισσότερα από ένα εργαστήρια αν η ειδικότητα και η δέσμη των εξεταζομένων θεμάτων το επιτρέπουν κατά την κρίση της εξεταστικής επιτροπής.

#### δ) Διάρκεια εξετάσεων

Το Πρακτικό Μέρος εξετάζεται για **τρεις (3) ώρες**.

### 3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας**, εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

#### 3. 2. 2. 1. Στο τμήμα υποδοχής

2. 1. 1. Υποδέχεται, συμβουλεύει τους πελάτες και φροντίζει για τις διατυπώσεις της αναχώρησής τους
2. 1. 2 Πραγματοποιεί τις κρατήσεις, τις ακυρώσεις και προγραμματίζει τις κρατήσεις των δωματίων
2. 1. 3 Οργανώνει τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών
2. 1. 4 Κρατάει τα κλειδιά
2. 1. 5 Εκτελεί υπηρεσίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζει στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματα
2. 1. 6 Καταγράφει τις παραγγελίες για ξύπνημα καθώς και τα αντικείμενα που έχουν ξεχάσει οι πελάτες
2. 1. 7 Φροντίζει για τη φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων πελατών
2. 1. 8 Συμπληρώνει και ελέγχει τα απαιτούμενα έντυπα του ξενοδοχείου
2. 1. 9 Καταρτίζει τους λογαριασμούς των πελατών
2. 1. 10 Δέχεται και αντιμετωπίζει τα παράπονα των πελατών ή τα διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες
2. 1. 11 Συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους των ταξιδιωτικών γραφείων και εξυπηρετεί τους πελάτες στην εξαργύρωση συναλλάγματος επιταγών και πιστωτικών καρτών κλπ.
2. 1. 12 Προετοιμάζει και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του τμήματος υποδοχής
2. 1. 13 Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις - αναφορές
2. 1. 14 Συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου του ξενοδοχείου
2. 1. 15 Συνεργάζεται στον υπολογισμό των τιμών δωματίων
2. 1. 16 Συνεργάζεται στις διαφημιστικές δραστηριότητες
2. 1. 17 Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες για θεάματα, μεταφορικά μέσα, αγορές, τουρισμό



κλπ.

### **3. 2. 2. Στους ορόφους και τα δωμάτια**

- 2. 2. 1. Συνεργάζεται στην αγορά λινών, των ειδών καθαρισμού και περιποίησης και επιλέγει τα είδη καθαρισμού και περιποίησης για την καθημερινή αγορά
- 2. 2. 2 Συνεργάζεται στον έλεγχο των λινών
- 2. 2. 3 Προετοιμάζει την εκτέλεση των εργασιών
- 2. 2. 4 Επιβλέπει τον καθαρισμό των δωματίων και συμμετέχει σ' αυτόν κατά περίπτωση
- 2. 2. 5 Επιβλέπει την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου
- 2. 2. 6 Ελέγχει τα δωμάτια, την κατάληψή τους και τους κοινόχρηστους χώρους και αίθουσες
- 2. 2. 7 Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις - αναφορές για το τμήμα
- 2. 2. 8 Συμμετέχει στην επιλογή των συνεργατών του

### **3. 2. 3. Στην αποθήκη υλικού**

- 2. 3. 1 Συνεργάζεται στον προσδιορισμό των αναγκών σε προμήθειες σύμφωνα με τα αιτήματα των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης
- 2. 3. 2 Συνεργάζεται στην επιλογή των διαφόρων προμηθευτών
- 2. 3. 3 Συνεργάζεται στην ενημέρωση καταλόγου προμηθευτών και του αποθέματος
- 2. 3. 4 Συνεργάζεται στην αξιολόγηση των προσφορών στις παραγγελίες και ελέγχει τις ημερομηνίες παραλαβής
- 2. 3. 5 Παραλαμβάνει τις προμήθειες που παρήγγειλε και ελέγχει τις ημερομηνίες λήξης, τις ποσότητες, την ποιότητα και τους λογαριασμούς
- 2. 3. 6 Εναποθηκεύει και διανέμει τις προμήθειες
- 2. 3. 7 Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα εμπορευμάτων και υλικού

### **3. 2. 4. Στην αίθουσα Εστιατορίου**

- 2. 4. 1 Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια
- 2. 4. 2 Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στις θέσεις τους και τους

συμβουλεύει σχετικά με τα γεύματα και τα ποτά

- 2. 4. 3 Σερβίρει τα γεύματα και τα ποτά και καθαρίζει τα τραπέζια
- 2. 4. 4 Παρέχει συμβουλές στους πελάτες σχετικά με την επιλογή των ποτών ανάλογα με το γεύμα που τους έχει σερβιριστεί
- 2. 4. 5 Εκτελεί ορισμένες εργασίες στο τραπέζι των πελατών (φλαμπέ, τεμαχισμός κλπ)
- 2. 4. 6 Συμμετέχει στην κατάρτιση του καταλόγου φαγητών και ποτών
- 2. 4. 7 Χειρίζεται και σερβίρει ποτά
- 2. 4. 8 Συνεργάζεται στην προπαρασκευή και διεξαγωγή, εορταστικών εκδηλώσεων δεξιώσεων γευμάτων κλπ
- 2. 4. 9 Δέχεται παραγγελίες
- 2. 4. 10 Συμμετέχει στις εργασίες της κάβας: παραλαβή, έλεγχος των προμηθειών, έλεγχος της εμφιάλωσης, της επιπωματώσης, επικόλλησης των ετικετών των κρασιών τακτοποίηση και ταξινόμηση των φιαλών, επίβλεψη των κρασιών
- 2. 4. 11 Προετοιμάζει την κάβα της ημέρας
- 2. 4. 12 Φροντίζει για την καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια πιατικά, μαχαιροπήρουνα κλπ)
- 2. 4. 13 Εναποθηκεύει και ελέγχει τα προϊόντα και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών στην αίθουσα του εστιατορίου
- 2. 4. 14 Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες

### 3. 2. 5. Στο χώρο του Μπαρ

- 2. 5. 1 Συνεργάζεται στην τακτοποίηση του μπαρ και φροντίζει για τη συντήρησή του
- 2. 5. 2 Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές μπαρ
- 2. 5. 3 Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη
- 2. 5. 4 Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στη θέση τους και τους συμβουλεύει
- 2. 5. 5 Παρασκευάζει διάφορους τύπους κοκτέιλ και αναμειγνύει διάφορα ποτά
- 2. 5. 6 Δέχεται παραγγελίες για ποτά, τα διανέμει και τα σερβίρει με τον ενδεδειγμένο τρόπο
- 2. 5. 7 Προετοιμάζει και σερβίρει μια σειρά από ελαφρά εδέσματα

**2. 5. 8** Κάνει εισπράξεις, εκτελεί λογαριασμούς σε ξένο νόμισμα, επιταγές πιστωτικές κάρτες και συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου

**2. 5. 9** Συνεργάζεται στην αγορά, παραλαβή και εναποθήκευση των προμηθειών

**2. 5. 10** Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα

**2. 5. 11** Συνεργάζεται στην κατάρτιση του καταλόγου ποτών

**2. 5. 12** Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες

**3. 2. 6.** Στην οργάνωση και διοίκηση της επιχείρησης

## 4. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

### ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (2. 1)

1. Ποιες είναι οι ειδικότητες των εργαζομένων στο τμήμα της υποδοχής του ξενοδοχείου;
2. Τι είναι σημαντικότερο για τον υπάλληλο της υποδοχής, να τηρεί βιβλία ή να εξυπηρετεί πελάτες; Εξηγήστε.
3. Τι είναι overbooking; Γιατί τα ξενοδοχεία κάνουν overbooking;
4. Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου - πελατών, πώς ο ξενοδόχος απαλλάσσεται των ευθυνών του, όταν υπάρχει περίπτωση overbooking;
5. Είναι σημαντικό να γνωρίζει ο «υπάλληλος της υποδοχής» ότι ο πελάτης θα πληρώσει μετρητοίς ή με πιστωτική κάρτα; Γιατί;
6. Με ποιους τρόπους γίνονται οι κρατήσεις δωματίων σε ένα ξενοδοχείο;
7. Πότε θεωρούμε μια κράτηση ενός ιδιώτη πελάτη επικυρωμένη;
8. Πώς γίνεται η έγερση πελατών του ξενοδοχείου;
9. Τι είναι DAY USE και πώς χρεώνεται ο πελάτης στην περίπτωση αυτή;
10. Ποια πλεονεκτήματα παρέχουν τα TRAVELLER'S CHEQUES στους κατόχους τους;
11. Ποια είναι η διάκριση των υπνοδωματίων ανάλογα με: α. τον αριθμό κλινών β. τις υπηρεσίες που προσφέρουν στον πελάτη
12. Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου πελατών, σε ποιες περιπτώσεις ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί τη μίσθωση δωματίου σε πελάτη;
13. Εξηγήστε τι σημαίνουν οι όροι:  
α. A CHEVAL  
β. WALK IN  
γ. V. I. P.  
δ. NET RATE
14. Ποιο είναι το έργο της υποδοχής;
15. Ποια είναι τα σημαντικότερα είδη εξοπλισμού που χρησιμοποιούνται στο τμήμα της υποδοχής;
16. Τι είδους πληροφορίες περιέχουν οι REGISTRATION CARDS;
17. Πώς ο υπάλληλος της υποδοχής πληροφορείται σχετικά με την παραμονή των πελατών στο ξενοδοχείο;
18. Γιατί χρησιμοποιούμε "Μητρώο Πελατών";
19. Τι γνωρίζετε για τα δελτία Άφιξης - Αναχώρησης της αστυνομίας; (Είδη, τρόπος ενημέρωσης, αποστολή κ. λ. π. ).
20. Τι είναι MESSAGE;
21. Τι είδους πληροφορίες δίδονται στους πελάτες από το θυρωρείο;
22. Ποιες είναι οι εργασίες της νυχτερινής υπηρεσίας του θυρωρείου;
23. Ποιες είναι οι εργασίες της υποδοχής κατά την παραμονή των πελατών στο ξενοδοχείο;
24. Ποια στοιχεία περιέχουν τα vouchers και ποια η πορεία διεκπεραίωσής τους;
25. Ποια είδη vouchers υπάρχουν και τι κάλυψη παρέχει το καθένα από αυτά;
26. Ποιους φακέλους χρησιμοποιούμε για τη σωστή ταξινόμηση των κρατήσεων;
27. Πόσα είδη FORECAST μπορεί να εκδίδει η υποδοχή, πού διανέμονται και γιατί;

28. Ποιος είναι αρμόδιος για το ALLOCATION (διάθεση των δωματίων) και σε ποιες ενέργειες προβαίνει;
29. Σε ποιες ενέργειες προβαίνει ο υπάλληλος της υποδοχής και ποια έντυπα συμπληρώνει, κατά την άφιξη ενός GROUP στο ξενοδοχείο και μέχρι τη συνοδεία των πελατών στα δωμάτια;
30. Πώς διατυπώνονται τα παράπονα και οι εντυπώσεις των πελατών στο ξενοδοχείο;
31. Ποια πλεονεκτήματα και ποια μειονεκτήματα παρουσιάζει κατά την τήρησή του το πλάνο κρατήσεων δωματίων (χειρόγραφο);
32. Ποια τμήματα του ξενοδοχείου και με ποια διαδικασία ενημερώνονται από την Υποδοχή, στην περίπτωση αλλαγής δωματίου παραμένοντος πελάτη;
33. Ποιες είναι οι λοιπές εργασίες του τμήματος Υποδοχής μετά την άφιξη ενός GROUP στο ξενοδοχείο και αφού οι πελάτες συνοδευτούν στο δωμάτιο;
34. Τι ονομάζουμε μηνιαία πληρότητα και πώς γίνεται ο υπολογισμός της;
35. Με ποιους τρόπους γίνεται η φύλαξη των τιμαλφών των πελατών; Εξηγήστε.
36. Με ποιους τρόπους γίνεται η εξόφληση των λογαριασμών του ξενοδοχείου;
37. Ποια σημεία ελέγχει απαραίτητα ο ταμίας της Υποδοχής για την αποδοχή μιας πιστωτικής κάρτας;
38. Πώς διακρίνονται οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, ανάλογα με την οργάνωσή τους;
39. Ποιες είναι οι εργασίες του υπαλλήλου Υποδοχής στην περίπτωση μιας “έκτακτης αναχώρησης”;
40. Πώς διακρίνονται οι ξενοδοχειακές μονάδες, ανάλογα με τον τόπο και το χρόνο λειτουργίας τους;
41. Ποια είναι τα τμήματα άμεσης εξυπηρέτησης πελατών σε μια ξενοδοχειακή μονάδα; Αναλύστε συνοπτικά το έργο του καθενός από αυτά.
42. Ποια τμήματα έμμεσης εξυπηρέτησης πελατών μπορεί να υπάρχουν σε μια ξενοδοχειακή μονάδα; Αναλύστε συνοπτικά το έργο του καθενός από αυτά.
43. Ποια καταστήματα μπορεί να υπάρχουν σε μια ξενοδοχειακή μονάδα; Με ποιους τρόπους γίνεται η εκμετάλλευσή τους;
44. Ποιες τάξεις ξενοδοχείων ισχύουν στην Ελλάδα και ποια η διάκριση των ξενοδοχείων διεθνώς;
45. Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου πελατών, ποιες απαγορεύσεις ισχύουν και ποιες καθορίζουν τη συμπεριφορά του πελάτη στο υπνοδωμάτιο;
46. Τι είναι ALLOTMENT και ποιοι όροι μπορεί να περιλαμβάνονται σ' αυτό;
47. Τι είναι το DAILY REPORT, ποια στοιχεία αναφέρονται, πού διανέμεται και ποια η χρησιμότητά του;
48. Αναφέρετε τη διαδικασία βάσει της οποίας ένας υπάλληλος κρατήσεων πραγματοποιεί την ακύρωση μιας κράτησης υπνοδωματίου.
49. Πώς καθορίζονται οι τιμές των υπνοδωματίων, πρωινών και γευμάτων κάθε χρόνο στις Ελληνικές ξενοδοχειακές μονάδες; (Διαδικασία καθορισμού, εκπτώσεις, επιβαρύνσεις κ. λ. π. ).
50. Αναλύστε τη σχέση που πρέπει να υπάρχει μεταξύ των τμημάτων:
  - α. εστιατορίου και κουζίνας
  - β. εστιατορίου και Μπαρ
  - γ. υποδοχής και ορόφων
  - δ. κουζίνας και αποθηκών

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 2)

1. Εκτός από τα δωμάτια πελατών, ποιοι άλλοι χώροι του ξενοδοχείου περιλαμβάνονται στην αρμοδιότητα του (Housekeeping);
2. Ποια είναι τα βασικά έπιπλα που βρίσκονται σε δίκλινο δωμάτιο μιας μεσαίας ξενοδοχειακής επιχείρησης;
3. Πρέπει να υπάρχει στενή συνεργασία του Housekeeping με το τμήμα υποδοχής; Εάν ναι, εξηγήστε τους λόγους.
4. Περιγράψτε τη σύνθεση προσωπικού στο τμήμα ορόφων (Housekeeping), αναφέροντας περιληπτικά τα καθήκοντα κάθε ειδικότητας.
5. Ποιες εργασίες εκτελούνται στη λινοθήκη;
6. Ποια είδη λινών ξενοδοχείου γνωρίζετε και ποια είναι η χρήση τους;
7. Ποια είναι η σειρά εργασιών, κατά τον καθαρισμό ενός κατειλημμένου δωματίου;
8. Τα τρόλεϊ εργασίας της καμαριέρας τι υλικά συνήθως μεταφέρουν και πού τοποθετούνται κατά τη διάρκεια εργασίας της καμαριέρας στο δωμάτιο;
9. Πόσες κατηγορίες καθαρισμού δωματίων σε ξενοδοχείο γνωρίζετε και πότε αυτοί γίνονται;
10. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ του Housekeeping και του τμήματος συντήρησης και σε ποια θέματα αφορά;
11. Τι γνωρίζετε για τα φυτά εσωτερικού χώρου που χρησιμοποιούνται στην διακόσμηση του ξενοδοχείου;
12. Ποια διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση που πελάτης ξενοδοχείου ξεχάσει κάποιο αντικείμενο στο δωμάτιο που παρέμενε;
13. Ποιες εργασίες κάνει το Housekeeping για τη μεταφορά πελάτη σε άλλο δωμάτιο;
14. Πόσα έντυπα τηρούνται από τον Προϊστάμενο του Housekeeping; Αναφέρετε τα είδη και τι περιλαμβάνουν.
15. Ποια σειρά εργασιών ακολουθείται κατά τον καθαρισμό δωματίου, με χαλί και ιδιαίτερο μπάνιο, μετά την αναχώρηση του πελάτη;

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 3)

1. Ποιες ανάγκες καλύπτει το δελτίο εισαγωγής της αποθήκης ενός ξενοδοχείου;
2. Ποιες ανάγκες καλύπτει το δελτίο εξαγωγής της αποθήκης ενός ξενοδοχείου;
3. Τι παρουσιάζει η καρτέλα είδους στην αποθήκη;
4. Από ποια έντυπα ενημερώνεται η καρτέλα είδους στην αποθήκη;
5. Πώς πραγματοποιείται ο ποσοτικός έλεγχος των εισαγόμενων προϊόντων στην αποθήκη;
6. Ποια είναι τα καθήκοντα του υπεύθυνου προμηθειών;
7. Πώς γίνεται ο υπολογισμός του κόστους των καταναλωθέντων τροφίμων και ποτών για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο;
8. Ποιες διαδικασίες πρέπει να γίνουν σε περίπτωση καταστροφής των εμπορευμάτων στην αποθήκη;
9. Ποιες μέθοδοι και συστήματα προμηθειών εφαρμόζονται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις;
10. Πώς πραγματοποιείται ο ποιοτικός έλεγχος των εισαγόμενων προϊόντων στην αποθήκη;

11. Ποιες προϋποθέσεις θα πρέπει να εξασφαλίζονται για την επιτυχή λειτουργία του τμήματος προμηθειών και ειδικά της παραλαβής των προϊόντων;
12. Με ποιες μεθόδους προσδιορίζεται η αξία του αποθέματος τροφίμων και ποτών στην αποθήκη;
13. Αναλύστε τη διαδικασία απογραφής της κεντρικής αποθήκης.

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 4)

1. Ποιες είναι οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος των κρασιών;
2. Πώς σερβίρονται τα αφρώδη κρασιά;
3. Ποιες είναι οι μεγαλύτερες οινοπαραγωγικές περιοχές της Ελλάδας;
4. Ποια προσόντα πρέπει να διαθέτει ο οινοχόος;
5. Ποια είναι τα απαραίτητα σκεύη για το σερβίρισμα των κρασιών;
6. Πώς γίνεται η μεταφορά και η παρουσίαση της φιάλης κρασιού στο εστιατόριο;
7. Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα χοιρινά σφάγια;
8. Ποια είναι τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των πουλερικών;
9. Τι γνωρίζετε για τους όρους "A LA CARTE" και "TABLE D'HOTE";
10. Τι είναι το "οικονομείο" και ποιος ο ρόλος του στην καλή λειτουργία της "κουζίνας";
11. Ποια είναι η σύνθεση του προσωπικού σε μια μικρή κουζίνα;
12. Τι είναι γενικά η MISE EN PLACE του εστιατορίου;
13. Ποιος χώρος πρέπει να παρεμβάλλεται μεταξύ εστιατορίου και Μουρίνας (μαγειρείου) και γιατί;
14. Ποιο είναι το βασικό κουβέρ;
15. Πώς πραγματοποιείται η mise en place σε γεύμα table D'HOTE;
16. Τι γνωρίζετε για τον καθημερινό καθαρισμό του εστιατορίου;
17. Ποια είναι τα λινά του εστιατορίου;
18. Τι γνωρίζετε για το Moloton;
19. Τι γνωρίζετε για τον εβδομαδιαίο καθαρισμό του εστιατορίου;
20. Τι γνωρίζετε για τα Μενάζ;
21. Τι γνωρίζετε για το ΡΕΣΩ;
22. Ποια είναι τα κύρια γεύματα κατά τη διάρκεια της ημέρας;
23. Ποια είναι τα δευτερεύοντα γεύματα, κατά τη διάρκεια της ημέρας;
24. Ποια είναι και πότε γίνεται η Mise en place των πρωινών;
25. Ποια είναι τα σκεύη που χρησιμοποιούνται για το πρωινό γεύμα;
26. Πού τοποθετούνται συνήθως τα στρογγυλά τραπέζια στο εστιατόριο;
27. Μέχρι ποιο αριθμό ποτηριών τοποθετούν στην Mise en place για ένα άτομο;
28. Με ποιο τρόπο πραγματοποιείται η μεταφορά και τοποθέτηση των διαφόρων σκευών εντός και εκτός του εστιατορίου;
29. Τι γνωρίζετε για τον Γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος;
30. Τι γνωρίζετε για τον Αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος;
31. Πώς πρέπει να σερβίρεται ο γαλλικός καφές στο εστιατόριο;
32. Τι γνωρίζετε για το Room Service;
33. Πώς σερβίρεται ο ελληνικός καφές;
34. Ποια είναι η σύνθεση του Menu, σύμφωνα με τις αγορανομικές διατάξεις;
35. Τι είναι το Table D'HOTE;
36. Τι ονομάζεται πιάτο ημέρας;

37. Πώς σερβίρεται το κονσομέ;
38. Πώς σερβίρεται το σπαγγέτι Ναπολιτάν;
39. Όταν σερβίρει ο τραπεζοκόμος με πιατέλα και ως όταν σερβιριστεί ο επόμενος το κουταλοπήρουνο που πρέπει να βρίσκεται;
40. Ποιοι κανόνες τηρούνται κατά την καταχώρηση των κρασιών σε μια κάρτα (WINE LIST);
41. Με ποιο τρόπο γίνεται το σερβίρισμα των παλιών κόκκινων κρασιών;
42. Πού οφείλονται οι ασθένειες και οι αλλοιώσεις των κρασιών;
43. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να ισχύουν για το χαρακτηρισμό των κρασιών ως "KABA";
44. Αναλύστε το ρόλο της ετικέτας της φιάλης του κρασιού. Ποια είναι τα υποχρεωτικά και ποια τα προαιρετικά στοιχεία της;
45. Συμπληρώστε το είδος του κρασιού που συνδυάζεται με τα παρακάτω εδέσματα;
  - α. Με hots di oeuvr
  - β. Με χαβιάρι
  - γ. Με καπνιστό σολομό
  - δ. Με δεμένες σούπες
  - ε. Με παρασκευές αυγών
  - στ. Με ψάρια
  - ζ. Με Roast beef-steaks και αρνί
  - η. Με κρύα κρέατα
  - θ. Με τριχωτό κυνήγι
  - ι. Με παγωτά και γλυκά
46. Με ποιες μεθόδους παρασκευάζονται τα αφρώδη κρασιά;
47. Ποιες συνθήκες πρέπει να επικρατούν σε μια κάβα;
48. Πώς γίνεται η διαδικασία της μετάγγισης των κρασιών;
49. Ποια είναι τα στάδια οινοποίησης του λευκού κρασιού;
50. Ποια είναι τα στάδια οινοποίησης του κόκκινου κρασιού;
51. Ποιοι κανόνες και ποιες προϋποθέσεις πρέπει να τηρούνται απαραίτητα για τη δοκιμή κρασιών (DEGUSTATION);
52. Σε ποιους τύπους κυκλοφορεί το ρύζι στο εμπόριο;
53. Με ποιες μεθόδους ελέγχεται η φρεσκότητα των αυγών;
54. Ποιοι βασικοί κανόνες πρέπει να τηρούνται για τη σωστή διατήρηση του νωπού γάλακτος;
55. Σύμφωνα με τον αγορανομικό χαρακτηρισμό, σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα προβατοειδή ανάλογα με το φύλο και την ηλικία τους;
56. Σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα τυριά ανάλογα με την επεξεργασία που έχουν υποστεί;
57. Ποια λίπη και έλαια κυκλοφορούν στην αγορά και ποια η συνήθης χρήση τους στην κουζίνα του ξενοδοχείου;
58. Από εμπορευματολογική άποψη, σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα λαχανικά ανάλογα με την κατάσταση που τα βρίσκουμε στην αγορά;
59. Ποια είναι τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ζυμαρικών;
60. Ποια είναι η σύνθεση του βασικού πρωινού, με βάση τις ισχύουσες διατάξεις του Ε. Ο. Τ. ;
61. Ποιοι κανόνες τηρούνται για τη σύνθεση των menu υγιεινής διατροφής;
62. Ποιοι κανόνες τηρούνται για την σύνθεση Menu, σύμφωνα με τις εποχές του έτους;
63. Ποια τμήματα και ποιους υπηρεσιακούς χώρους μπορεί να έχει μια κουζίνα;
64. Ποιο είναι το έργο και ποιες οι απαραίτητες εγκαταστάσεις του GARDE-MANGER μιας κουζίνας;
65. Ποια είναι τα κυριότερα καθήκοντα του Αρχιμάγειρα (CHEF DE CUISINE);



66. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των κατεψυγμένων προϊόντων;
67. Ποιες είναι οι συνήθεις αλλοιώσεις του ψωμιού;
68. Ποιους αποθηκευτικούς χώρους πρέπει να διαθέτει μια ξενοδοχειακή μονάδα για την αποθήκευση και συντήρηση των νωπών προϊόντων;
69. Ποια είναι η ιδανική σύνθεση προσωπικού σε ένα εστιατόριο;
70. Τι είναι το American breakfast;
71. Ποια πλεονεκτήματα παρέχει ο "γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος" στον πελάτη και στον/στην τραπεζοκόμο;
72. Ποια πλεονεκτήματα παρέχει ο αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος στον πελάτη και στον τραπεζοκόμο;
73. Τι γνωρίζετε για το σερβίρισμα Queridono;
74. Πώς σερβίρεται η σούπα;
75. Πώς σερβίρεται η σαλάτα;
76. Τι ονομάζεται μπουφές;
77. Τι είναι το Tableau και πώς λειτουργεί;
78. Πώς διακρίνονται τα κρασιά ανάλογα με:
  - α. το χρώμα τους
  - β. τη γλυκύτητά τους
  - γ. τη στυφάδα τους
  - δ. την περιεκτικότητα σε αλκοόλη
  - ε. το άρωμά τους
  - στ. την περιεκτικότητά τους σε διοξείδιο του άνθρακα
79. Ποιες οι κυριότερες ασθένειες των κρασιών και τι συγκεκριμένα συμπτώματα παρουσιάζουν;
80. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να ισχύουν για το χαρακτηρισμό των κρασιών ως "RESERVE" και "GRAND RESERVE";
81. Αναφέρετε τις γνωστότερες μάρκες κρασιών της Μακεδονίας, καθώς και τις εταιρίες που τα παράγουν.
82. Ποια κριτήρια επηρεάζουν και καθορίζουν την ποιότητα του κρέατος;
83. Ποια είναι η σύνθεση του βασικού γεύματος ή δείπνου με βάση τις ισχύουσες διατάξεις του Ε.Ο.Τ.;
84. Συντάξτε στην Ελληνική και Γαλλική γλώσσα ένα ενδεικτικό menu γεύματος που να αποτελείται αποκλειστικά από Ελληνικές παρασκευές.
85. Σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται τα εδέσματα, ανάλογα με τον τρόπο παρασκευής τους;

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ(2. 5)

1. Ποια προσόντα πρέπει να έχει ένας καλός barman;
2. Εξηγήστε τους παρακάτω όρους:
  - α. bouquet
  - β. on the rocks
  - γ. Frappe
  - δ. party drinks
  - ε. Lemon peel
3. Ποια υλικά χρησιμοποιούνται κατά την παρασκευή των cocktails, προκειμένου να αποκτήσουν το απαραίτητο άρωμα;
4. Από τι εξαρτάται η γλυκύτητα των cocktails; Τι σημαίνουν οι όροι: dry, extra dry, medium, sweet;
5. Σε ποιους τύπους διακρίνονται τα brandies ανάλογα με την παλαιότητά τους;
6. Ποια είναι τα καθήκοντα του ταμιά του Μπαρ;
7. Ποιες εργασίες εκτελούνται από το προσωπικό του Μπαρ, μετά το πέρας των εργασιών του (κλείσιμο);
8. Με ποιους τρόπους σερβίρεται το τσάι;
9. Με ποιους τρόπους επιτυγχάνεται η εσωτερική προώθηση σε ένα Bar (point of sales promotion);
10. Αναφέρετε συνολικά τα είδη των bars που λειτουργούν σαν αυτόνομες επιχειρήσεις ή εντός ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
11. Τι είδους μηχανήματα και συσκευές χρησιμοποιούνται σε ένα American bar;
12. Ποιες εργασίες εκτελούνται, κατά την προετοιμασία (mise en place) του Μπαρ;
13. Ποιους κανόνες έχει υπόψη του ο barman, κατά τη χρήση των υάλινων σκευών;
14. Ποια είδη κρασιών μπορούμε να σερβίρουμε στο Μπαρ;
15. Ποιες είναι οι κατηγορίες των whiskey, ανάλογα με την προέλευσή τους και την πρώτη ύλη που έχει χρησιμοποιηθεί για την παραγωγή τους;
16. Ποια είναι τα στάδια παραγωγής της μπύρας;
17. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ Κονιάκ και Μπράντυ;
18. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής και σερβιρίσματος των:
  - α. EXTRA DRY MARTINI
  - β. ALEXANDER II
19. Ποια έντυπα και υλικά χρησιμοποιούνται σε ένα bar, ώστε να επιτυγχάνεται η προώθηση των πωλήσεων;
20. Ποιες έκτακτες ή ειδικές εκδηλώσεις διοργανώνονται στο bar με σκοπό την προώθηση πωλήσεων;
21. Ποιες τακτικές προσφορές μπορεί να παρέχονται στους πελάτες ενός Bar με σκοπό την προώθηση των πωλήσεων;
22. Τι γνωρίζετε για το μπαρ δωματίου (mini bar) και ποιες οι φροντίδες για την άψογη λειτουργία του;
23. Πώς παρασκευάζεται και σερβίρεται ο Irish coffee;
24. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktail:
  - α. Gin Fizz
  - β. Silver fizz

25. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktail ;
  - α. Manhattan
  - β. Screwdriver
26. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktail;
  - α. Whiskey sour
  - β. Bloody Mary
27. Ποια είναι τα είδη των VERMOUTHS και ποια τα χαρακτηριστικά τους κατά είδος;
28. Πώς παράγεται, σερβίρεται και ποιες γνωστές μάρκες tequila γνωρίζετε;
29. Ποια ποτά χαρακτηρίζονται με τον όρο Bitter και ποια είναι τα ειδικά χαρακτηριστικά τους;
30. Ποια είναι η σειρά καταχώρησης των ποτών σε ένα κατάλογο Bar;

### ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (2. 6)

1. Τι προσδιορίζει ο όρος «τουριστικές ανάγκες»;
2. Τι προσδιορίζει ο όρος «τουριστικά αγαθά»;
3. Τι προσδιορίζει ο όρος «τουριστική προσφορά»;
4. Γιατί η ανάπτυξη των συγκοινωνιακών μέσων θεωρείται παράγων ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού;
5. Γιατί η ανάπτυξη των μέσων επικοινωνίας θεωρείται παράγων ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού;
6. Γιατί η βελτίωση των ατομικών εισοδημάτων των εργαζομένων θεωρείται παράγων ανάπτυξης του τουρισμού;
7. Γιατί η άνοδος του πολιτιστικού επιπέδου των λαών θεωρείται παράγων ανάπτυξης του τουρισμού; (εξηγήστε)
8. Γιατί η καθιέρωση κοινωνικών παροχών θεωρείται παράγων ανάπτυξης του τουρισμού;
9. Ο όρος "εσωτερικός - εξωτερικός τουρισμός" τι προσδιορίζει και τι αποτελέσματα επιφέρει;
10. Το γεωγραφικό διαμέρισμα "Κρήτη" ποια τουριστικά αγαθά προσφέρει στον τουρίστα καταναλωτή;
11. Ποιο είναι το αντικείμενο και τα χαρακτηριστικά της τουριστικής πολιτικής;
12. Ποιες είναι οι επιδιώξεις και οι στόχοι της τουριστικής πολιτικής;
13. Ποιοι είναι οι φορείς της τουριστικής πολιτικής στην Ελλάδα;
14. Τι είναι "ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ";
15. Τι προσδιορίζει η έννοια «επιχείρηση»;
16. Τι προσδιορίζει η έννοια «προπαγάνδα»;
17. Τι προσδιορίζει η έννοια «διαφήμιση»;
18. Τι προσδιορίζει η έννοια «Marketing»;
19. Ποια είναι τα είδη και τα μέσα επικοινωνίας;
20. Ποιες είναι οι μορφές χρήματος;
21. Ποια είναι τα είδη των επιταγών;
22. Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία των επιταγών;
23. Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία της Συναλλαγματικής;
24. Ο όρος "ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ" τι προσδιορίζει;
25. Τι προσδιορίζει η έννοια «δαπάνη»;
26. Τι προσδιορίζει η έννοια «έξοδα»;

27. Τι προσδιορίζει η έννοια «έσοδα» ;
28. Τι προσδιορίζει η έννοια «πρόσοδος»;
29. Τι προσδιορίζει ο λογαριασμός αποτελέσματος εκμετάλλευσης;
30. Τι προσδιορίζει ο λογαριασμός αποτελέσματα χρήσης;
31. Τι προσδιορίζεται στη λογιστική με τον τίτλο επισφαλείς χρεώστες;
32. Ποια η αποστολή του δελτίου παραγγελιών;
33. Ποιες είναι οι είναι υπηρεσίες που προσφέρει μια ξενοδοχειακή μονάδα κατά τη διεξαγωγή ενός συνεδρίου;
34. Ποιος είναι ο οπτικοακουστικός εξοπλισμός (σταθερός και κινητός) που βρίσκεται στη συνεδριακή αίθουσα;
35. Ποιες πληροφορίες πρέπει να έχει ο υπεύθυνος εστιατορίου, προκειμένου να οργανώσει σωστά την εξυπηρέτηση των συνέδρων;
36. Ποιες δυνατότητες ψυχαγωγίας των συνέδρων και των συνοδών τους διαθέτει συνήθως η ξενοδοχειακή μονάδα στην οποία γίνεται το συνέδριο; Αναφέρετε τουλάχιστον πέντε;
37. Τι προσδιορίζει ο όρος «Υγιεινή» ;
38. Οι μικροοργανισμοί σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται;
39. Ποιοι είναι οι παράγοντες πολλαπλασιασμού των μικροοργανισμών;
40. Τι είναι τροφική δηλητηρίαση;
41. Τι χαρακτηρίζεται προληπτική υγιεινή;
42. Τι είναι θερμοπληξία;
43. Πώς μεταδίδονται τα μικρόβια;
44. Τι είναι ηχορύπανση και πώς μετριέται;
45. Το γεωγραφικό διαμέρισμα "Νησιά Ανατολικού Αιγαίου" ποια τουριστικά αγαθά προσφέρει στον τουρίστα-καταναλωτή και σε ποιες συγκεκριμένες περιοχές;
46. Το γεωγραφικό διαμέρισμα "Αττική, Νησιά Αργοσαρωνικού και Εύβοια" ποια τουριστικά αγαθά προσφέρει στον τουρίστα-καταναλωτή και σε ποιες συγκεκριμένες περιοχές;
47. Το γεωγραφικό διαμέρισμα "Μακεδονία" ποια τουριστικά αγαθά προσφέρει στον τουρίστα-καταναλωτή και σε ποιες συγκεκριμένες περιοχές;
48. Το γεωγραφικό διαμέρισμα "Νησιά Ιονίου Πελάγους" ποια τουριστικά αγαθά προσφέρουν στον τουρίστα-καταναλωτή και σε ποιες συγκεκριμένες περιοχές;
49. Ποια είναι τα μέσα και μέτρα άσκησης της τουριστικής πολιτικής;
50. Τι προσδιορίζει ο όρος «εξαρτημένη οργάνωση Δημοσίων Σχέσεων»;
51. Τι προσδιορίζει ο όρος «ελεύθερη οργάνωση Δημοσίων Σχέσεων»;
52. Τι προσδιορίζεται με την έννοια "ΧΡΗΜΑ";
53. Τι προσδιορίζει στην τουριστική οικονομία η έννοια «τουριστική αγορά»;
54. Τι προσδιορίζει στην τουριστική οικονομία η έννοια «τουριστικά προϊόντα»;
55. Ποιες είναι οι σχέσεις μεταξύ τουριστικού εισοδήματος και τουριστικής δαπάνης;
56. Ποια είναι τα όργανα του ξενοδοχειακού Marketing;
57. Τι προσδιορίζει στο ξενοδοχειακό Marketing η έννοια "πολιτική προϊόντος";
58. Τι προσδιορίζει στο ξενοδοχειακό Marketing η έννοια "πολιτική τιμών";
59. Τι προσδιορίζει στο ξενοδοχειακό Marketing η έννοια "πολιτική διάθεσης";
60. Ποια προβλήματα προκαλούν στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις οι ιδιαιτερότητες της τουριστικής ζήτησης;
61. Ποια προβλήματα προκαλούν στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις οι ιδιαιτερότητες της τουριστικής προσφοράς;

62. Τι προσδιορίζει η έννοια "ανελαστικότητα" της ξενοδοχειακής προσφοράς;
63. Ποιος είναι ο σκοπός της Λογιστικής;
64. Τι ονομάζεται ενεργητικό; Παρουσιάστε ένα παράδειγμα.
65. Τι ονομάζεται καθαρή θέση; Παρουσιάστε ένα παράδειγμα.
66. Τι προσδιορίζεται με τον όρο «απογραφή»;
67. Τι προσδιορίζεται με τον όρο «ισολογισμός»;
68. Πώς εμφανίζονται και πώς λειτουργούν οι λογαριασμοί του ενεργητικού;
69. Πώς εμφανίζονται και πώς λειτουργούν οι λογαριασμοί του παθητικού;
70. Πώς πραγματοποιείται η σύνταξη του ισολογισμού;
71. Πώς πραγματοποιούνται οι εγγραφές εσόδων, στις λογιστικές εγγραφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων;
72. Πώς πραγματοποιούνται οι εγγραφές αγορών, στις λογιστικές εγγραφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων;
73. Πώς πραγματοποιείται ο έλεγχος των εισπράξεων στο τμήμα εστιατόριο;
74. Το τμήμα Bar και εστιατόριο σε ξενοδοχείο συντάσσουν καθημερινά τη διαχωριστική κατάσταση. Πώς πραγματοποιείται η σύνταξή της και ποια στοιχεία παρουσιάζει;
75. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του "υπεύθυνου συνεδρίων" ενός ξενοδοχείου;
76. Τι προσόντα πρέπει να έχει το προσωπικό που θα απασχοληθεί με την «εξυπηρέτηση του συνεδρίου»;
77. Ποιες βασικές προϋποθέσεις πρέπει να πληροί μια αίθουσα συνεδρίων;
78. Οι κρατήσεις των υπνοδωματίων των συνέδρων μπορεί να γίνουν από τον οργανωτή του συνεδρίου; Εάν ναι, τι πληροφορίες οφείλει ο οργανωτής να δώσει στο ξενοδοχείο, πριν τις αφίξεις των συνέδρων;
79. Ποιες είναι οι κυριότερες πηγές ρύπανσης του περιβάλλοντος;
80. Πώς καταστρέφονται τα μικρόβια;
81. Ποια είναι τα αίτια που μπορούν να προκαλέσουν λιποθυμίες;
82. Τι πρέπει να περιλαμβάνει το φαρμακείο στην ξενοδοχειακή μονάδα;