

ΥΛΙΚΟ ΤΕΛΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ
ΜΑΘΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ Α΄ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΟ

1. Να αναφέρετε ποια από τα παρακάτω δεδομένα αναφέρονται στο ευρύτερο τμήμα του front office:

Υποδοχή-τραπεζαρία-bell boy-καμαριέρα-προϊσταμένη ορόφων- θυρωρείο- λινόθηκη-πλυντήριο-ταμίας-λινόθηκάριος-check in- επίδειξη διαβατηρίου-σερβιτόρος-κρατήσεις-maitre d' hotel-μπάρμαν- check out - καθαρίστρια κοινόχρηστων χώρων-βαλές -doorman-registration card-μενού-κρύα κουζίνα-

αποθηκάριος-υπάλληλος υποδοχής-λαντζιέρα-υπεύθυνος προμηθειών-voucher-αναφορά δωματίων.

2. Να περιγράψετε τη διαδικασία άφιξης των γκρουπ στο ξενοδοχείο.

3. Να εξηγήσετε τους παρακάτω όρους:

check in: check out: registration card: allocation: room number: rooming list: non show: voucher: waiting list: overbooking: sea view room: individual: guest: Bed and Breakfast: Full Board:

4. Επιλογή του σωστού ή του λάθους:

1. Οι επωνυμίες των ξενοδοχείων συχνά είχαν άμεση σχέση με: • Την πελατεία που προσπαθούσαν να προσελκύσουν • Το πολίτευμα της εποχής. Σ Λ
2. Οι κρατήσεις Back to Back αφορούν εναλλασσόμενα γκρουπ τουριστών (από τουριστικά γραφεία ή tour operators). Αυτό σημαίνει ότι τη συγκεκριμένη ημέρα που αναχωρεί το ένα γκρουπ αφικνείται το άλλο. Σ Λ
3. Ο υπάλληλος υποδοχής πρέπει να: έχει πλήρη γνώση του ξενοδοχείου και της τοποθεσίας που βρίσκεται, ν' αποφεύγει ερωτήσεις του τύπου: «Τι δωμάτιο θα θέλατε;» -αυτή η ερώτηση θα δώσει στον πελάτη τη δυνατότητα να κατευθύνει τη διαπραγμάτευση. Σ Λ
4. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου και μόνο θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι ώστε να δίνουν λεπτομέρειες για όλα τα γεύματα που προσφέρει το ξενοδοχείο, τους χώρους που προσφέρονται αυτά καθώς και τις ώρες λειτουργίας αυτών των τμημάτων. Σ Λ

5. Τα υποστηρικτικά τμήματα π.χ. η υποδοχή έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες, ενώ τα μετωπικά τμήματα π.χ. κουζίνα σε έμμεση επαφή. Σ Λ
6. Για έναν εύσωμο πελάτη συνιστάται ένα άνετο και ευρύχωρο δωμάτιο. Σ Λ
7. Σ' ένα νεαρό παντρεμένο ή ανύπαντρο ζευγάρι προσπαθούμε για ένα ήσυχο - απομονωμένο δωμάτιο με δύο μονά κρεβάτια. Σ Λ
8. Το τμήμα της υποδοχής διεκπεραιώνει τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών και παρακολουθεί τη διαμονή τους. Σ Λ
9. Ένα από τα καθήκοντα του τμήματος κρατήσεων είναι να διευθετεί τις τροποποιήσεις ή τις ακυρώσεις που γίνονται, ενημερώνοντας ταυτόχρονα και την Υποδοχή. Σ Λ
10. Ένας θυρωρός δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει πληθώρα γνώσεων και πηγών για το ξενοδοχείο, την ευρύτερη περιοχή, την πόλη και την περιφέρεια όπου βρίσκεται και δεν είναι υποχρεωμένος να δίνει πληροφορίες για θέματα εκτός ξενοδοχείου. Σ Λ
11. Ο πελάτης υποχρεούται να εκκενωσει το δωμάτιο μέχρι και την 12η ώρα. Παραμονή πέρα από την ώρα αυτή και μέχρι την 18η ώρα υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή ολόκληρου του ενοικίου. Σ Λ
12. Οτιδήποτε βρει η καμαριέρα σε δωμάτιο από το οποίο έχει αναχωρήσει ο πελάτης οφείλει να το παραδώσει στη Housekeeper. Εκείνη με τη σειρά της το παραδίδει στο lost and found όπου καταγράφεται και φυλάσσεται για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Εάν ο πελάτης δεν το ζητήσει ή δεν το θελήσει τότε το δικαιούται η Housekeeper. Σ Λ
13. Ένα από τα βασικά καθήκοντα του θυρωρείου είναι και οι αφυπνίσεις των πελατών. Σ Λ
14. Αν ο πελάτης προειδοποίησε τον ξενοδόχο για ακύρωση πριν από 21 τουλάχιστον ημέρες, τότε απαλλάσσεται από την αποζημίωση και ο ξενοδόχος υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής. Σ Λ
15. Ο ξενοδόχος δικαιούται να απαιτήσει προκαταβολή μέχρι ποσοστό 60% στο συνολικό ποσό που προκύπτει από τη κράτηση που έγινε. Σ Λ

16. Ο πελάτης απαγορεύεται να χρησιμοποιεί τα λινά του δωματίου εκτός του χώρου του δωματίου και εκτός ξενοδοχείου. Σ Λ
17. Δωμάτια out of order σημαίνει ότι δηλώνονται με βλάβη η οποία θα αποκατασταθεί εντός της ημέρας και το δωμάτιο θα μπορεί να ενοικιαστεί μετά την αποκατάστασή της. Σ Λ
18. Τα δωμάτια που μισθώνονται σαν allotment είναι πάντα στην διάθεση του πρακτορείου και των πελατών του. Εάν όμως το πρακτορείο δεν καλύψει τον κατώτατο αριθμό δωματίων τότε το ξενοδοχείο δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση βάσει συμβολαίου. Σ Λ
19. Ούτε το πρακτορείο ούτε το ξενοδοχείο θα πρέπει ν' αποκαλύψουν στον πελάτη την τιμή που αναφέρεται στο συμβόλαιο. Σ Λ
20. Το τμήμα του εστιατορίου αποτελεί κέντρο κόστους ενώ η Δ/νση Προσωπικού τμήμα εσόδων για το ξενοδοχείο. Σ Λ