

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

ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Α΄ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ 2019 - 2020  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ/ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ ΜΑΘΗΜΑ – ΤΕΜ1

ΣΕΙΡΑ Α΄

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ΤΕΤΑΡΤΗ 18 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2019  
ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ  
ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΘΚ)  
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΞΦ1001

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90΄ λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΞΙ (6) ΣΕΛΙΔΕΣ

**ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζόμενους)**

1. Στο εξώφυλλο του τετραδίου απαντήσεων να συμπληρώσετε όλα τα κενά με τα στοιχεία που ζητούνται.
2. Το δοκίμιο αποτελείται από τρία μέρη. Μέρος Α΄, Μέρος Β΄ και Μέρος Γ΄.
3. **Να απαντήσετε ΟΛΑ τα ερωτήματα.**
4. Οι συνολικές μονάδες του δοκιμίου είναι 100.
5. Ο αριθμός των μονάδων για κάθε ερώτηση ή υποερώτημα φαίνεται στο τέλος της ερώτησης ή του υποερωτήματος σε παρένθεση.
6. **Να μην αντιγράψετε τα θέματα** στο τετράδιο απαντήσεων.
7. Να μη γράψετε πουθενά στις απαντήσεις σας το όνομά σας.
8. Τυχόν σημειώσεις σας πάνω στα θέματα δεν θα βαθμολογηθούν.
9. Να απαντήσετε στο τετράδιό σας σε όλα τα θέματα **μόνο με πένα χρώματος μπλε ανεξίτηλης μελάνης**. Μολύβι επιτρέπεται, μόνο αν το ζητάει η εκφώνηση.
10. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού και διορθωτικής ταινίας.

**ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ**

**ΜΕΡΟΣ Α:** Αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 4 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

1. Να γράψετε ποιες από τις πιο κάτω προτάσεις είναι ορθές ή λανθασμένες, γράφοντας τη λέξη **Σωστό** ή **Λάθος**. (μον.4)
  - α) **Σωστό**
  - β) **Λάθος**
  - γ) **Σωστό**
  - δ) **Λάθος**
  
2. Να γράψετε ποιες από τις πιο κάτω προτάσεις είναι ορθές ή λανθασμένες, γράφοντας τη λέξη **Σωστό** ή **Λάθος**. (μον.4)
  - α) **Σωστό**
  - β) **Λάθος**
  - γ) **Σωστό**
  - δ) **Λάθος**
  
3. Να συμπληρώσετε τα κενά των παρακάτω προτάσεων: (μον.4)
  - α) **Περιήγηση**
  - β) **Τουρίστες**
  - γ) **Επισκέπτης**
  - δ) **Τρείς**
  
4. Να γράψετε τον ορισμό του Ξενοδοχειακού Προϊόντος. (μον.4)

**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**
  
5. Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις. (μον.4)
  - α) Ποιοι από τους πιο κάτω ταξιδιώτες **δεν** θεωρούνται εκδρομείς:
    - ι. **Στρατιωτικοί**
  
  - β) Ποιο από τα πιο κάτω **δεν** ισχύει για τις υπηρεσίες:
    - ι. **Τα αντικείμενα**

6. Οι πελάτες κατά την κράτηση ή την άφιξη τους σε ξενοδοχείο, θα πρέπει να δηλώσουν τους όρους διαμονής τους.  
Να εξηγήσετε τους πιο κάτω αγγλικούς όρους διαμονής στα ελληνικά: **(μον.4)**
- α) BO: Διαμονή μόνο
  - β) BB: Διαμονή με πρόγευμα
  - γ) HB: Διαμονή με ημιδιατροφή
  - δ) ALL INCLUSIVE: Συμπεριλαμβάνει όλα τα γεύματα, ποτά, γλυκά, σνάκς καθ' όλη τη διάρκεια της μέρα.
7. Να αναφέρετε δύο (2) κατηγορίες στις οποίες διακρίνεται ο τουρισμός ανάλογα με τον **αριθμό των ατόμων** που ταξιδεύουν. **(μον.4)**  
Ομαδικός τουρισμός, Ατομικός, Μαζικός, Οικογενειακός, Σωματείων και λεσχών
8. Να αναφέρετε τέσσερα (4) μέσα μεταφοράς που έχει κάποιος τουρίστας στη διάθεση του για να ταξιδέψει. **(μον.4)**  
Αεροπλάνο, Τρένο, Λεοφωρείο, αυτοκίνητο, πλοία
9. Να εξηγήσετε τι είναι τα Παραδοσιακά Καταλύματα. **(μον.4)**  
Ονομάζονται τα ξενοδοχεία ή και τα διαμερίσματα που διατηρούν παραδοσιακή μορφή, τόσο στην αρχιτεκτονική τους όσο και στην επίπλωση τους και βρίσκονται σε παραδοσιακούς οικισμούς.

10. Στο πιο κάτω σχήμα, να εξηγήσετε τέσσερα (4) βήματα του κύκλου ενός ταξιδιού από κάποιο τουρίστα. (μον.4)



- **Ανακάλυψη / Σκέψη:** Το πρώτο βήμα σε ένα ταξίδι είναι η ανακάλυψη ενός προορισμού και η σκέψη ή το όνειρο να τον επισκεφτούμε. Π.Χ. Το όνειρο να επισκεφτεί κάποιος το Παρίσι, όταν για πρώτη φορά στη γεωγραφία το άκουσε. Πολλοί μικροί ονειρεύονται ταξίδι στην Ντίσνεϋ Λαντ.
- **Πρόγραμμα / Σύγκριση:** Όταν πλέον έχουμε πάρει την απόφαση να ταξιδέψουμε, κάνουμε ένα πρόγραμμα με τις ανάγκες μας. Π.Χ. Ξενοδοχείο με ανέσεις, κοντά στο κέντρο της πόλης, τι αξιοθέατα θα επισκεφτώ, με πιο μεταφορικό μέσο θα φτάσω στον προορισμό μου κτλ. Έπειτα κάνουμε τις συγκρίσεις για να ικανοποιήσουμε τα δικά μας θέλω.
- **Κράτηση:** Όταν θα βρω αυτό που με ικανοποιεί θα κάνω την κράτηση μου. Είτε μέσω τουριστικού πράκτορα, είτε μέσω διάφορων ιστοσελίδων στο διαδίκτυο. Κράτηση αεροπορικού εισιτηρίου, κράτηση ξενοδοχείου, μεταφορικά από το αεροδρόμιο, Εισιτήρια εισόδου σε αξιοθέατα ή θεματικά πάρκα κτλ.
- **Ταξίδι:** Το ταξίδι είναι η εμπειρία που αποκομίζω από τον προορισμό που έχω επιλέξει. Πριν το ταξίδι στο μυαλό του ταξιδιώτη υπάρχουν ορισμένες προσδοκίες οι οποίες θα πρέπει να επαληθευτούν ή και να καταρριφθούν. Η εμπειρία δηλαδή μπορεί να είναι θετική ή και αρνητική.
- **Επιστροφή κοινοποίηση:** Με το ταξίδι του γυρισμού, επιστρέφουμε στον τόπο συνήθους διαμονής μας, μεταφέροντας τις εμπειρίες του ταξιδιού μας. Σήμερα με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι πολύ εύκολο να μεταδώσουμε πληροφορίες και φωτογραφικό υλικό από την εμπειρία μας αυτή. Αυτές οι πληροφορίες μπορεί να είναι θετικές ή αρνητικές ανάλογα με την δική μας εμπειρία.

11. Να συσχετίσετε τους όρους της **στήλης Α΄** με τις ανάλογες δηλώσεις της **στήλης Β΄**. (μον.4)

	Στήλη Α΄		Στήλη Β΄
α	Αγαθά	1	Δεν διαθέτουν υλική υπόσταση κατά την αγορά (συντά δεν μπορούν να ελεγχθούν).
β	Υπηρεσίες	2	Η αγορά τους σημαίνει δικαίωμα ιδιοκτησίας για οποιαδήποτε χρήση.
		3	Προσφέρονται σε χώρους του παραγωγού με τη συμμετοχή του πελάτη.
		4	Διαθέτουν υλική υπόσταση κατά την αγορά (μπορούν να ελεγχθούν).

(Δώστε την απάντησή σας χρησιμοποιώντας τον πιο κάτω πίνακα στο τετράδιο απαντήσεων σας)

1	2	3	4
α	α	β	α

12. Να ονομάσετε τέσσερις (4) κατηγορίες καταλυμάτων διαμονής ανάλογα με τον **τόπο εγκατάστασης** τους. (μον.4)

- α) Αστικά Ξενοδοχεία
- β) Παραθεριστικά ξενοδοχεία
- γ) Ξενοδοχεία Παραχείμασης
- δ) Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών κέντρων
- ε) Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών μέσων
- στ) Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών

**ΜΕΡΟΣ Β:** Αποτελείται από 4 ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 8 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

13. α) Τι είναι τουριστική συνείδηση; (μον.3)

Εννοούμε τις γνώσεις που αποδεικνύουμε ότι κατέχουμε μέσω της επαγγελματικής και φιλικής εξυπηρέτησης του επισκέπτη τουρίστα. Επιπρόσθετα, το τι μπορούμε να μεταδώσουμε στον επισκέπτη τουρίστα για να γνωρίσει καλύτερα το νησί μας, ή να τον βοηθήσουμε σε κάτι που μας ρωτά και εάν δεν γνωρίζουμε, να φροντίσουμε να μάθουμε για να πληροφορήσουμε σωστά τον επισκέπτη μας, με απώτερο σκοπό όλες αυτές οι γνώσεις να γίνουν τρόπος ζωής για όλους μας.

β) Να εξηγήσετε τι πρέπει να γνωρίζει και γιατί είναι τόσο σημαντικό για κάποιον υπάλληλο ο οποίος εργάζεται σε ένα ξενοδοχείο να συμπεριφέρεται στους τουρίστες με **τουριστική συνείδηση**. (μον.5)

Είναι σημαντικό όλο το κοινό και όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς της χώρας που είναι τόσο τουριστική, όπως και η νεολαία, να κατέχουν τα ακόλουθα:

- Γνώση της Τουριστικής υποδομής και προβολής της Κύπρου
- Γνώση της Ιστορίας και του πολιτισμού μας
- Γνώση καλής συμπεριφοράς, ευγένεια και σεβασμό προς στους επισκέπτες μας, στους εαυτούς και στους συνανθρώπους μας
- Οι επισκέπτες έρχονται όχι μόνο για το ήλιο και τη θάλασσα, αλλά να γνωρίσουν την Ιστορία και τον πολιτισμό μας. Πρέπει να μάθουμε να παρουσιάζουμε το Νησί μας στους ξένους με υπερηφάνεια και αγάπη, όπως θα θέλαμε να παρουσιάζουμε και να είμαστε υπερήφανοι για το σπίτι μας και την οικογένειά μας και να αποφεύγουμε τη δυσφήμιση και τις αλληλοκατηγορίες.

Είναι σημαντικό γιατί αν όλα αυτά τα δώσουμε σωστά, τότε ο επισκέπτης θα επιστρέψει στη χώρα του ικανοποιημένος και θα μας διαφημίζει στους φίλους του, καθώς επίσης θα διατηρηθεί το καλό όνομα της επιχείρησης

14. Ο κόσμος ταξιδεύει για διαφορετικούς λόγους, γι' αυτό και υπάρχουν διαφορετικές μορφές τουρισμού.

Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τέσσερις (4) μορφές τουρισμού. (μον.8)

• **Τουρισμός Ανάπαυσης και Αναψυχής:**

Ο σκοπός είναι η αναζωογόνηση του κορμιού και του πνεύματος μέσω των διακοπών. Δηλαδή να ξεκουραστούμε και να περάσουμε καλά.

• **Αγροτουρισμός:**

Τα κίνητρα είναι σε αυτή την περίπτωση πολιτιστικά και έχουν να κάνουν με τη γνωριμία της κουλτούρας μιας περιοχής. Ζούμε όπως ζουν οι κάτοικοι της περιοχής.

• **Αθλητικός Τουρισμός:**

Μπορεί να είσαι θεατής ή μέρος μιας ομάδας που πηγαίνει σε ένα προορισμό για το συγκεκριμένο άθλημα. (π.χ. αγώνες, ποδηλασία, ποδόσφαιρο κτλ)

• **Επίλεκτος Τουρισμός:**

Κίνητρα κύρους. Έχει να κάνει με τουρισμό πολυτελείας ή τουρισμό που μόνο λίγοι έχουν την δυνατότητα και τους πόρους να το κάνουν.

• **Θρησκευτικός Τουρισμός:**

Επισκέψεις και προσκυνήματα σε χώρους λατρείας που έχουν να κάνουν άμεσα με τα πιστεύω του καθενός. (π.χ. Χριστιανοί στην Τήνο, Μουσουλμάνοι στη Μέκκα)

• **Οικολογικός Τουρισμός:**

Κίνητρο και σκοπός η διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος αναλλοίωτου. Έχει άλλες φορές να κάνει με τη δράση οικολογικών οργανώσεων. (πχ. Greenpeace)

• **Οικονομικός Τουρισμός:**

Έχει κυρίως να κάνει με τουρισμό συνεδρίων (MICE – Meetings, Incentive Travel, Conferences, Exhibitions)

- **Πολιτιστικός Τουρισμός:**  
Κύριος σκοπός η γνωριμία με άλλες κουλτούρες και την ιστορία ενός τόπου.
- **Τουρισμός Υγείας:**  
Έχει να κάνει με την υγεία και ευεξία του ατόμου. Πχ. Επίσκεψη σε γιατρό στο εξωτερικό, Επίσκεψη σε Σπα κτλ
- **Επίσκεψη Συγγενών και φίλων (VFR):**  
Σκοπός είναι κοινωνικός και έχει να κάνει με επανασύνδεση φίλων ή συγγενών.

15. Να γράψετε τέσσερα (4) παραδείγματα για τους πιο κάτω τομείς της Τουριστικής Βιομηχανίας. (μον.8)

<p><b>α) Τομέας Θεληγέτρων:</b>            Πάρκα αναψυχής            Μουσεία            Εθνικά Πάρκα            Ζωολογικοί κήποι            Πάρκα και βοτανικοί Κήποι            Τόποι πολιτιστικής κληρονομιάς</p>	<p><b>β) Τομέας Επισίτησης</b>            - Εσπιατόρια            - Μπαρ            - Καφετέριες            - Ταβέρνες</p>
<p><b>γ) Τομέας Καταλυμάτων</b>            Ξενοδοχεία            Ξενώνες            Αγροκτήματα            Διαμερίσματα/Βίλες            Παραθεριστικά «χωριά»            Συνεδριακά/εκθεσιακά κέντρα            Κατασκηνώσεις / Κάμπινγκ            Μαρίνες</p>	<p><b>δ) Τομέας Οργανωτών ταξιδιών</b>            Τουριστικοί Οργανοτές (Tour Operators)            Χονδρέμποροι ταξιδιών            Τουριστικά πρακτορεία (Travel Agents)            Οργανωτές συνεδρίων            Οργανωτές ταξιδιωτικών κινήτρων (Incentives) Διαδικτυακοί Πράκτορες (e-agents)</p>

16. α) Να αναφέρετε τρεις (3) θετικές και τρεις (3) αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού στην **οικονομία** μιας χώρας. **(μον.6)**

<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ</b>	
<b>Αρνητικές</b>	<b>Θετικές</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>α) Εξάρτηση Της Οικονομίας Απο Τον Τουρισμο</li> <li>β) Αυξηση Του Κοστους Ζωης</li> <li>γ) Αυξηση Στις Τιμες Της Ακινητης Περιουσιας</li> <li>δ) Οικονομικες Διαρροες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ε) Δημιουργια Νεων Θεσεων Εργασιας</li> <li>στ) Καταναλωση Εγχωριων Προιοντων</li> <li>ζ) Αναπτυξη Εμποριου</li> <li>η) Βελτιωση Του Βιωτικου Επιπεδου</li> <li>θ) Βελτιωση Υποδομης Της Χωρας</li> <li>ι) Ξενο Συναλλαγμα-Εσοδα Απο Τον Τουρισμο</li> </ul>

- β) Να αναφέρετε δύο (2) θετικές και δύο (2) αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού στο **περιβάλλον** μιας χώρας. **(μον.2)**

<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ</b>	
<b>Αρνητικές</b>	<b>Θετικές</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>α) Αλλοιωση Του Φυσικου Περιβαλλοντος</li> <li>β) Δημιουργια Εποχικης Κυκλοφοριακης Συμφορησης</li> <li>γ) Παρανομη ή Ανεξελεγκτη Δομηση</li> <li>δ) Η Μολυνση ή Η Χειροτερευση Της Ποιοτητας Των Υδατων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>α) Βελτιωση Και Καλλωπισμος Του Φυσικου Περιβαλλοντος</li> <li>β) Συντηρηση Αρχαιολογικων Μνημειων</li> </ul>



**ΜΕΡΟΣ Γ: Αποτελείται από 2 ερωτήσεις οι οποίες βαθμολογούνται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.**

17. α) Να γράψετε και να εξηγήσετε τις τρεις (3) κατηγορίες που αποτελείται το τουριστικό σύστημα.

Να δώσετε ένα παράδειγμα για την κάθε κατηγορία.

**(μον.6)**

**Προμηθευτές:** Είναι όσοι παράγουν υπηρεσίες τουρισμού όπως ξενοδοχεία, αξιοθέατα κτλ. Όλοι οι κλάδοι οι οποίοι προσφέρουν στον τουρίστα προϊόντα που ικανοποιούν τις τουριστικές ανάγκες.

**Μεσάζοντες:** Είναι οι τουριστικοί πράκτορες, χονδρέμποροι ταξιδιών και άλλοι που λειτουργούν ως μέσο για τον καταναλωτή να μπορέσει να έχει πρόσβαση στα προϊόντα τουρισμού.

**Καταναλωτές:** Είναι οι τουρίστες οι οποίοι απολαμβάνουν εμπειρίες από τον τουρισμό και το τουριστικό προϊόν.

β) Να εξηγήσετε τι είναι τα «πακέτα τουρισμού».

**(μον.4)**

Τα πακέτα τουρισμού μπορούν να έχουν δύο ή περισσότερα τουριστικά προϊόντα με μια και μόνο τιμή. Συνήθως περιλαμβάνεται στο πακέτο η μεταφορά και η διαμονή, αλλά μπορούν να συμπεριληφθούν περισσότερα στοιχεία όπως εκδρομές, φαγητό, επισκέψεις σε αξιοθέατα και άλλα.

18. Να αναφέρετε και να επεξηγήσετε τα τέσσερα (4) **χαρακτηριστικά των υπηρεσιών** δίνοντας δύο (2) παράδειγμα για το κάθε ένα. **(μον.10)**

1. **Άυλη φύση (Intangibility):** Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί μια υπηρεσία να γίνει αντιληπτή με την αφή. Δεν μπορούμε δηλαδή να αγγίξουμε μια υπηρεσία, ούτε μπορούμε να την αντιληφθούμε με τις ανθρώπινες αισθήσεις πριν αυτή εκτελεστεί. Ο όρος χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τον Ρήγκαν (WILLIAM J. REGAN) το 1963.

2. **Η αδιαιρετότητα (Simultaneity):** Αυτό σημαίνει ότι η παραγωγή και η κατανάλωση της υπηρεσίας γίνονται ταυτόχρονα. Δείχνει την αδυναμία διαχωρισμού της παραγωγής της υπηρεσίας από τον τόπο κατανάλωσης και τη συμμετοχή του καταναλωτή και άλλων παρεβρισκομένων στην παραγωγή. Παράδειγμα είναι ένα τηλεφώνημα σε γραμμή βοήθειας που η υπηρεσία προσφέρετε εκείνη τη στιγμή και προσαρμόζεται αναλόγως του προβλήματος του καταναλωτη.

3. **Η εταιρογένεια (Heterogeneity):** Αυτό σημαίνει η ίδια υπηρεσία μπορεί να διαφέρει στην ποιοτική και ποσοτική σύσταση της κάθε φορά που εκτελείται. Οι

υπηρεσίες προσφέρονται από ανθρώπους, άρα διαφορετικοί άνθρωποι θα προσφέρουν και διαφορετικό περιεχόμενο στην ίδια υπηρεσία. Ακόμη και το ίδιο άτομο να προσφέρει την υπηρεσία μπορεί να διαφέρει λόγω της διάθεσης του ή του ατόμου το οποίο λαμβάνει την υπηρεσία.

- 4. Απώλεια Χρήσης (Perishability):** Δεν είναι δυνατόν για μια υπηρεσία να φυλαχθεί ή αποθηκευτεί όπως ένα αγαθό. Επίσης δεν μπορεί να επαναπωληθεί ή να επιστραφεί.. Αυτό σημαίνει ότι εάν χαθεί η ευκαιρία πώλησης τότε αυτή χάνεται για πάντα. Π.χ. Δωμάτια που μένουν άδεια μια νύχτα σε ένα ξενοδοχείο ή άδειες θέσεις σε αεροπλάνο.

**ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ**