

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)