

## 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)**