



ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ.

"ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ &
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΥΠΟΔΟΧΗΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ -
ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ) "

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.	3
2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων	3
3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.	4
ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	4
ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	7
4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους).....	14

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ - ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ)**» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. **2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β΄ 1098/2014)**, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του **Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/2013)**, όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του **Ν. 4229/ 2014 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 8/2014)** και ισχύει.

2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων

Η διάρκεια εξέτασης του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ - ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ)**» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.

ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

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. Το γεωγραφικό διαμέρισμα «Κρήτη» ποια τουριστικά αγαθά προσφέρει στον τουρίστα καταναλωτή;
10. Ποιο είναι το αντικείμενο και τα χαρακτηριστικά της τουριστικής πολιτικής;
11. Ποιες είναι οι επιδιώξεις και οι στόχοι της τουριστικής πολιτικής;
12. Ποιοι είναι οι φορείς της τουριστικής πολιτικής στην Ελλάδα;
13. Τι είναι «ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ»;
14. Τι προσδιορίζει η έννοια «Επιχείρηση»;
15. Τι προσδιορίζει η έννοια «προπαγάνδα»;
16. Τι προσδιορίζει η έννοια «διαφήμιση»;
17. Τι προσδιορίζει η έννοια «Marketing»;
18. Ποια είναι τα είδη και τα μέσα επικοινωνίας;
19. Ποιες είναι οι μορφές χρήματος;
20. Ποια είναι τα είδη των επιταγών;
21. Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία των επιταγών;
22. Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία της Συναλλαγματικής;
23. Ο όρος "ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ" τι προσδιορίζει;
24. Τι προσδιορίζει η έννοια «δαπάνη»;
25. Τι προσδιορίζει η έννοια «έξοδα»;
26. Τι προσδιορίζει η έννοια «έσοδα» ;
27. Τι προσδιορίζει η έννοια «πρόσοδος»;
28. Τι προσδιορίζει ο λογαριασμός «αποτελέσματος εκμετάλλευσης»;
29. Τι προσδιορίζει ο λογαριασμός «αποτελέσματα χρήσης»;
30. Τι προσδιορίζεται στη λογιστική με τον τίτλο «επισφαλείς χρεώστες»;

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

64. Τι ονομάζεται «Καθαρή Θέση»; Παρουσιάστε ένα παράδειγμα.
65. Τι προσδιορίζεται με τον όρο «Απογραφή»;
66. Τι προσδιορίζεται με τον όρο «Ισολογισμός»;
67. Πώς εμφανίζονται και πώς λειτουργούν οι λογαριασμοί του Ενεργητικού;
68. Πώς εμφανίζονται και πώς λειτουργούν οι λογαριασμοί του Παθητικού;
69. Πώς πραγματοποιείται η σύνταξη του Ισολογισμού;
70. Πώς πραγματοποιούνται οι «εγγραφές εσόδων», στις λογιστικές εγγραφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων;
71. Πώς πραγματοποιούνται οι «εγγραφές αγорών», στις λογιστικές εγγραφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων;
72. Πώς πραγματοποιείται ο έλεγχος των εισπράξεων στο τμήμα «Εστιατόριο»;
73. Το τμήμα “Bar” και «Εστιατόριο» σε ξενοδοχείο συντάσσουν καθημερινά τη διαχωριστική κατάσταση. Πώς πραγματοποιείται η σύνταξή της και ποια στοιχεία παρουσιάζει;
74. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του «Υπεύθυνου Συνεδρίων» ενός ξενοδοχείου;
75. Τι προσόντα πρέπει να έχει το προσωπικό που θα απασχοληθεί με την «εξυπηρέτηση του συνεδρίου»;
76. Ποιες βασικές προϋποθέσεις πρέπει να πληροί μια αίθουσα συνεδρίων;
77. Οι κρατήσεις των υπνοδωματίων των συνέδρων μπορεί να γίνουν από τον οργανωτή του συνεδρίου; Εάν ναι, τι πληροφορίες οφείλει να δώσει στο ξενοδοχείο ο οργανωτής, πριν τις αφίξεις των συνέδρων;
78. Ποιες είναι οι κυριότερες πηγές ρύπανσης του περιβάλλοντος;
79. Πώς καταστρέφονται τα μικρόβια;
80. Ποια είναι τα αίτια που μπορούν να προκαλέσουν λιποθυμίες;
81. Τι πρέπει να περιλαμβάνει το φαρμακείο στην ξενοδοχειακή μονάδα;

ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

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; Επεξηγήστε.
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. Γιατί είναι σημαντικό να γνωρίζει ο υπάλληλος της υποδοχής ότι ο πελάτης θα πληρώσει μετρητοίς ή με πιστωτική κάρτα;
6. Με ποιους τρόπους γίνονται οι κρατήσεις δωματίων σε ένα ξενοδοχείο;
7. Πότε θεωρούμε μια κράτηση ενός ιδιώτη πελάτη επικυρωμένη;
8. Πώς πραγματοποιείται η υπηρεσία αφύπνισης των πελατών του ξενοδοχείου;
9. Τι είναι “DAY USE” και πώς χρεώνεται ο πελάτης στην περίπτωση αυτή;
10. Σε μεγάλο βαθμό η χρήση των “TRAVELLER'S CHEQUES” έχει αντικατασταθεί από νέους τρόπους συναλλαγών (πιστωτικές κάρτες/τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών NFC). Ποια τέτοια μέσα γνωρίζεται και να τα περιγράψετε.
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. à cheval, β. walk-in, γ. VIP, 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 το «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 προβλέψεων “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 η τήρηση των κρατήσεων δωματίων για τον ξενοδόχο από διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων σε πραγματικό χρόνο (booking.com, trivago.com, expedia.com)
32. Ποια τμήματα του ξενοδοχείου και με ποια διαδικασία ενημερώνονται από την Υποδοχή, στην περίπτωση αλλαγής δωματίου παραμένουτος 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; Επεξηγήστε.
36. Με ποιους τρόπους γίνεται η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών 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. Ποιο είναι το σύστημα κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων στην Ελλάδα και 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. εστιατόριο- κουζίνα, β. εστιατόριο- bar, γ. υποδοχή- ορόφων, δ. κουζίνα- αποθήκες
51. Να αναφέρετε τα στοιχεία που αναγράφονται σε κάρτες που εκδίδονται από τραπεζικά ιδρύματα.
52. Εκτός από τα δωμάτια πελατών, ποιοι άλλοι χώροι του ξενοδοχείου περιλαμβάνονται στην αρμοδιότητα του τμήματος ορόφων (“Housekeeping”);
53. Ποια είναι τα βασικά έπιπλα που βρίσκονται σε δίκλινο δωμάτιο ξενοδοχείου;
54. Πρέπει να υπάρχει στενή συνεργασία του τμήματος ορόφων (“Housekeeping”) με το τμήμα υποδοχής; Εάν ναι, εξηγήστε τους λόγους.
55. Περιγράψτε τη σύνθεση προσωπικού στο τμήμα ορόφων (“Housekeepin”), αναφέροντας περιληπτικά τα καθήκοντα κάθε ειδικότητας.
56. Ποιες εργασίες εκτελούνται στη λινόθηκη;
57. Ποια είδη λινών ξενοδοχείου γνωρίζετε και ποια είναι η χρήση τους;
58. Ποια είναι η σειρά εργασιών, κατά τον καθαρισμό ενός κατειλημμένου δωματίου;

59. Τα τρόλεϊ εργασίας της καμαριέρας τι υλικά συνήθως μεταφέρουν και πού τοποθετούνται κατά τη διάρκεια εργασίας της καμαριέρας στο δωμάτιο;
60. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ του τμήματος ορόφων (“Housekeeping”) και του τμήματος συντήρησης και ποια θέματα αφορά;
61. Τι περιλαμβάνει η διακόσμηση των εσωτερικών χώρων ενός ξενοδοχείου και ποιού τμήματος ευθύνη είναι;
62. Ποια διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση που πελάτης ξενοδοχείου ξεχάσει κάποιο αντικείμενο στο δωμάτιο που διέμενε;
63. Ποιες εργασίες κάνει το τμήμα ορόφων (“Housekeeping”) για τη μεταφορά πελάτη σε άλλο δωμάτιο;
64. Πόσα έντυπα τηρούνται από τον Προϊσταμένη Ορόφων; Αναφέρετε τα είδη και τι περιλαμβάνουν.
65. Ποια σειρά εργασιών ακολουθείται κατά τον καθαρισμό δωματίου, με χαλί και ιδιαίτερο μπάνιο, μετά την αναχώρηση του πελάτη;
66. Ποια είναι τα καθήκοντα της οροφοκόμου (καμαριέρας);
67. Ποια είναι τα καθήκοντα της καθαρίστριας; Να συγκριθούν με τα καθήκοντα της οροφοκόμου.
68. Ποια είναι τα καθήκοντα του βοηθού οροφοκόμου (“Valet”)
69. Ποια είναι τα προσόντα και οι αρμοδιότητες της προϊσταμένης ορόφων;
70. Ποιο είναι το έργο της προϊσταμένης ορόφων;
71. Ποια είναι τα καθήκοντα της προϊσταμένης της λινόθηκης;
72. Ποιο είναι συνοπτικά το έργο του τμήματος πλυντηρίου;
73. Τι είναι η λινόθηκη και ποια μέριμνα πρέπει να λαμβάνεται για το χώρο στον οποίο στεγάζεται;
74. Τι γίνεται με τα αντικείμενα που δεν ζητούνται για μεγάλο χρονικό διάστημα;
75. Πώς συμπληρώνεται το βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων;
76. Ποιες ευθύνες έχει το τμήμα ασφαλείας;
77. Με ποιους τρόπους μπορεί το προσωπικό του ξενοδοχείου να συμβάλει στην ασφάλεια της μονάδας;
78. Ποιες είναι οι δραστηριότητες του τμήματος συντήρησης; Με ποιο τρόπο ενημερώνεται το τμήμα συντήρησης για τις έκτακτες βλάβες που προκύπτουν και τις οποίες πρέπει να επιδιορθώσει;
79. Ποιες ανάγκες καλύπτει το δελτίο εισαγωγής της αποθήκης ενός ξενοδοχείου;
80. Ποιες ανάγκες καλύπτει το δελτίο εξαγωγής της αποθήκης ενός ξενοδοχείου;
81. Τι παρουσιάζει η καρτέλα είδους στην αποθήκη;
82. Από ποια έντυπα ενημερώνεται η καρτέλα είδους στην αποθήκη;
83. Πώς πραγματοποιείται ο ποσοτικός έλεγχος των εισαγόμενων προϊόντων στην αποθήκη;
84. Ποια είναι τα καθήκοντα του υπεύθυνου προμηθειών;
85. Πώς γίνεται ο υπολογισμός του κόστους των καταναλωθέντων τροφίμων και ποτών για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο;
86. Ποιες διαδικασίες πρέπει να γίνουν σε περίπτωση καταστροφής των εμπορευμάτων στην αποθήκη;
87. Ποιες μέθοδοι και συστήματα προμηθειών εφαρμόζονται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις;
88. Πώς πραγματοποιείται ο ποιοτικός έλεγχος των εισαγόμενων προϊόντων στην αποθήκη;
89. Ποιες προϋποθέσεις θα πρέπει να εξασφαλίζονται για την επιτυχή λειτουργία του τμήματος προμηθειών και ειδικά της παραλαβής των προϊόντων;
90. Με ποιες μεθόδους προσδιορίζεται η αξία του αποθέματος τροφίμων και ποτών στην αποθήκη;
91. Αναλύστε τη διαδικασία απογραφής της κεντρικής αποθήκης.

92. Ποιες είναι οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος των κρασιών;
93. Πώς σερβίρονται τα αφρώδη κρασιά;
94. Ποιες είναι οι μεγαλύτερες οινοπαραγωγικές περιοχές της Ελλάδας;
95. Ποια προσόντα πρέπει να διαθέτει ο οινοχόος;
96. Ποια είναι τα απαραίτητα σκεύη για το σερβίρισμα των κρασιών;
97. Πώς γίνεται η μεταφορά και η παρουσίαση της φιάλης κρασιού στο εστιατόριο;
98. Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα χοιρινά σφάγια;
99. Ποια είναι τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των πουλερικών;
100. Τι γνωρίζετε για τους όρους "A LA CARTE" και "TABLE D'HOTE";
101. Τι είναι η «αποθήκη ημέρας» και ποιος ο ρόλος της στην εύρυθμη λειτουργία του τμήματος της κουζίνας;
102. Ποια είναι η σύνθεση του προσωπικού σε μια μικρή κουζίνα;
103. Να περιγράψετε τη "MISE EN PLACE" του εστιατορίου.
104. Ποιος χώρος πρέπει να παρεμβάλλεται μεταξύ τραπεζαρίας και κουζίνας και γιατί;
105. Να περιγράψετε τη διάταξη των σκευών εστίασης τα οποία χρησιμοποιούνται στο βασικό κουβέρ;
106. Πώς πραγματοποιείται η "mise en place" σε γεύμα "table D' Hote";
107. Τι περιλαμβάνει ο καθημερινός καθαρισμός του εστιατορίου;
108. Ποια είναι τα λινά του εστιατορίου;
109. Ποια η χρήση του υποτραπεζομάντηλου ("Molleton");
110. Τι περιλαμβάνει ο εβδομαδιαίος καθαρισμός του εστιατορίου;
111. Τι είναι τα «Μενάζ»;
112. Ποια η χρήση των «ρεσώ»;
113. Ποια είναι τα κύρια γεύματα κατά τη διάρκεια της ημέρας;
114. Ποια είναι τα δευτερεύοντα γεύματα που προσφέρονται σε ένα κατάλυμα;
115. Τι περιλαμβάνει και πότε γίνεται η "Mise en place" των πρωινών;
116. Ποια είναι τα σκεύη που χρησιμοποιούνται για το πρωινό γεύμα;
117. Πού τοποθετούνται συνήθως τα στρογγυλά τραπέζια στο εστιατόριο;
118. Ποια είναι η "Mise en place" για τα ποτήρια και τι περιλαμβάνει;
119. Με ποιο τρόπο πραγματοποιείται η μεταφορά και τοποθέτηση των διαφόρων σκευών εντός και εκτός του εστιατορίου;
120. Να περιγράψετε τον Γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος.
121. Να περιγράψετε τον Αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος.
122. Να περιγράψετε τον τρόπο σερβιρίσματος γαλλικού καφέ στο εστιατόριο.
123. Τι είναι το "Room Service" και πως πραγματοποιείται;
124. Πώς σερβίρεται ο ελληνικός καφές;
125. Ποια είναι η σύνθεση του "Menu", σύμφωνα με τις αγορανομικές διατάξεις;
126. Να παρουσιάσετε τη μέθοδο λειτουργίας "Table D'HOTE".
127. Τι ονομάζεται «πιάτο ημέρας»;
128. Ποια η διαδικασία σερβιρίσματος των «κονσομέ» "Consommés";
129. Να περιγράψετε τον τρόπο σερβιρίσματος ζυμαρικών ("spaghetti").

130. Στο σερβίρισμα με πιατέλα, όταν ο τραπεζοκόμος κατευθύνεται προς τον επόμενο πελάτη, πού πρέπει να βρίσκεται το κουταλοπήρουνο;
131. Ποιοι κανόνες τηρούνται κατά την καταχώρηση των κρασιών σε μια κάρτα ("WINE LIST");
132. Με ποιο τρόπο γίνεται το σερβίρισμα των παλιών κόκκινων κρασιών;
133. Πού οφείλονται οι ασθένειες και οι αλλοιώσεις των κρασιών;
134. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να ισχύουν για το χαρακτηρισμό των κρασιών ως "ΚΑΒΑ";
135. Αναλύστε το ρόλο της ετικέτας της φιάλης του κρασιού. Ποια είναι τα υποχρεωτικά και ποια τα προαιρετικά στοιχεία της;
136. Συμπληρώστε το είδος του κρασιού που συνδυάζεται με τα παρακάτω εδέσματα: α. Με "hors d' oeuvre" β. Με χαβιάρι γ. Με καπνιστό σολομό δ. Με δεμένες σουπές ε. Με παρασκευές αυγών στ. Με ψάρια ζ. Με "Roast beef-steaks" και αρνί η. Με κρύα κρέατα θ. Με όλα τα είδη κυνηγιού ι. Με παγωτά και γλυκά. Αιτιολογήστε τις επιλογές σας.
137. Με ποιες μεθόδους παρασκευάζονται τα αφρώδη κρασιά;
138. Ποιες συνθήκες πρέπει να επικρατούν σε μια κάβα;
139. Πώς γίνεται η διαδικασία της μετάγγισης των κρασιών;
140. Ποια είναι τα στάδια οινοποίησης του λευκού κρασιού;
141. Ποια είναι τα στάδια οινοποίησης του κόκκινου κρασιού;
142. Ποιοι κανόνες και ποιες προϋποθέσεις πρέπει να τηρούνται απαραίτητα για τη δοκιμή κρασιών ("DEGUSTATION");
143. Σε ποιους τύπους κυκλοφορεί το ρύζι στο εμπόριο;
144. Με ποιες μεθόδους ελέγχεται η φρεσκότητα των αυγών;
145. Ποιοι βασικοί κανόνες πρέπει να τηρούνται για τη σωστή διατήρηση του νωπού γάλακτος;
146. Σύμφωνα με τον αγορανομικό χαρακτηρισμό, σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα προβατοειδή ανάλογα με το φύλο και την ηλικία τους;
147. Σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα τυριά ανάλογα με την επεξεργασία που έχουν υποστεί;
148. Ποια λίπη και έλαια κυκλοφορούν στην αγορά και ποια η συνήθης χρήση τους στην κουζίνα του ξενοδοχείου;
149. Από εμπορευματολογική άποψη, σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται τα λαχανικά ανάλογα με την κατάσταση που τα βρίσκουμε στην αγορά;
150. Ποια είναι τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ζυμαρικών;
151. Ποια είναι η σύνθεση του βασικού πρωινού, με βάση τις ισχύουσες διατάξεις του «Ε. Ο. Τ.»;
152. Ποιοι κανόνες τηρούνται για τη σύνθεση των menu υγιεινής διατροφής;
153. Ποιοι κανόνες τηρούνται για την σύνθεση Menu, σύμφωνα με τις εποχές του έτους;
154. Ποια τμήματα και ποιους υπηρεσιακούς χώρους μπορεί να έχει μια κουζίνα;
155. Ποιο είναι το έργο και ποιες οι απαραίτητες εγκαταστάσεις του "GARDE-MANGER" μιας κουζίνας;
156. Ποια είναι τα κυριότερα καθήκοντα του Αρχιμάγειρα ("CHEF DE CUISINE");
157. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των κατεψυγμένων προϊόντων;
158. Ποιες είναι οι συνήθειες αλλοιώσεις του ψωμιού;
159. Ποιους αποθηκευτικούς χώρους πρέπει να διαθέτει μια ξενοδοχειακή μονάδα για την αποθήκευση και συντήρηση των νωπών προϊόντων;
160. Ποια είναι η ιδανική σύνθεση προσωπικού σε ένα εστιατόριο;
161. Τι είναι το "American breakfast";

162. Ποια πλεονεκτήματα παρέχει ο «γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος» στον πελάτη και στον/στην τραπεζοκόμο;
163. Ποια πλεονεκτήματα παρέχει ο «αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος» στον πελάτη και στον τραπεζοκόμο;
164. Να περιγράψετε το σερβίρισμα με χρήση βοηθητικού τραπεζιού σερβιρίσματος (“Gueridon”).
165. Πώς σερβίρεται η σούπα;
166. Πώς σερβίρεται η σαλάτα;
167. Τι ονομάζεται μπουφές;
168. Τι είναι το “Tableaux” και πώς λειτουργεί;
169. 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.
170. Ποιες οι κυριότερες ασθένειες των κρασιών και τι συγκεκριμένα συμπτώματα παρουσιάζουν;
171. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να ισχύουν για το χαρακτηρισμό των κρασιών ως “RESERVE” και “GRAND RESERVE”;
172. Αναφέρετε τις γνωστότερες μάρκες κρασιών της Μακεδονίας, καθώς και τις εταιρίες που τα παράγουν.
173. Ποια κριτήρια επηρεάζουν και καθορίζουν την ποιότητα του κρέατος;
174. Ποια είναι η σύνθεση του βασικού γεύματος ή δείπνου με βάση τις ισχύουσες διατάξεις του «Ε.Ο.Τ.»;
175. Συντάξτε στην Ελληνική και Γαλλική γλώσσα ένα ενδεικτικό menu γεύματος που να αποτελείται αποκλειστικά από Ελληνικές παρασκευές.
176. Σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται τα εδέσματα, ανάλογα με τον τρόπο παρασκευής τους;
177. Ποιες οι τεχνικές προώθησης και πώλησης οίνου;
178. Ποια προσόντα πρέπει να έχει ένας καλός barman;
179. Εξηγήστε τους παρακάτω όρους: α. “shaked “ β. “on the rocks” γ. “Stirred” δ. “Welcome drinks” ε. “Lemon peel”
180. Ποια υλικά χρησιμοποιούνται κατά την παρασκευή των “cocktails”, προκειμένου να αποκτήσουν το απαραίτητο άρωμα;
181. Από τι εξαρτάται η γλυκύτητα των “cocktails”; Τι σημαίνουν οι όροι: “dry”, “extra dry”, “medium”, “sweet”;
182. Σε ποιους τύπους διακρίνονται τα “brandies” ανάλογα με την παλαιότητά τους;
183. Ποια είναι τα καθήκοντα του ταμιά του Μπαρ;
184. Ποιες εργασίες εκτελούνται από το προσωπικό του Μπαρ, μετά το πέρας των εργασιών του (κλείσιμο);
185. Με ποιους τρόπους σερβίρεται το σάι;
186. Με ποιους τρόπους επιτυγχάνεται η εσωτερική προώθηση σε ένα Bar (“point of sales promotion”);
187. Αναφέρετε συνολικά τα είδη των “bars” που λειτουργούν σαν αυτόνομες επιχειρήσεις ή εντός ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
188. Τι είδους μηχανήματα και συσκευές χρησιμοποιούνται σε ένα “American bar”;
189. Ποιες εργασίες εκτελούνται, κατά την προετοιμασία (“mise en place”) του Μπαρ;
190. Ποιους κανόνες έχει υπόψη του ο “barman”, κατά τη χρήση των υάλινων σκευών;
191. Ποια είδη κρασιών μπορούμε να σερβίρουμε στο Μπαρ;
192. Ποιες είναι οι κατηγορίες των “whiskey”, ανάλογα με την προέλευσή τους και την πρώτη ύλη που έχει χρησιμοποιηθεί για την παραγωγή τους;
193. Ποια είναι τα στάδια παραγωγής της μπύρας;
194. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ Κονιάκ και Μπράντυ;

195. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής και σερβιρίσματος των: α. "EXTRA DRY MARTINI" β. "ALEXANDER"
196. Ποια έντυπα και υλικά χρησιμοποιούνται σε ένα "bar", ώστε να επιτυγχάνεται η προώθηση των πωλήσεων;
197. Ποιες έκτακτες ή ειδικές εκδηλώσεις διοργανώνονται στο "bar" με σκοπό την προώθηση πωλήσεων;
198. Ποιες τακτικές προσφορές μπορεί να παρέχονται στους πελάτες ενός "Bar" με σκοπό την προώθηση των πωλήσεων;
199. Τι γνωρίζετε για το μπαρ δωματίου ("mini bar") και ποιες οι φροντίδες για την άψογη λειτουργία του;
200. Πώς παρασκευάζεται και σερβίρεται ο "Irish coffee";
201. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktail: α. "Gin Fizz" β. "Silver fizz"
202. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktail ; α. "Manhattan" β. "Screwdriver"
203. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktail; α. "Whiskey sour" β. "Bloody Mary"
204. Ποια είναι τα είδη των "VERMOUTHS" και ποια τα χαρακτηριστικά τους κατά είδος;
205. Πώς παράγεται, σερβίρεται και ποιες γνωστές μάρκες "tequila" γνωρίζετε;
206. Ποια ποτά χαρακτηρίζονται με τον όρο "Bitter" και ποια είναι τα ειδικά χαρακτηριστικά τους;
207. Ποια είναι η σειρά καταχώρησης των ποτών σε ένα κατάλογο "Bar";
208. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των "cocktails" α. "mojito" β. "caipirinha"
209. Ποια οινοπνευματώδη χρησιμοποιούνται ως βάσεις για παρασκευή αναμειξεων;
210. Περιγράψτε τις βασικές παρασκευές με βάση το καφέ "espresso";
211. Περιγράψτε τη παρασκευή κρύου και ζεστού cappuccino.
212. Εξηγήστε τις συντομογραφίες: R.R, B.B, H.B, F.B.
213. Ποιες οι αρμοδιότητες του τμήματος guest relations;
214. Να αναφέρετε τα ποτά που ενδείκνυται να σερβίρονται στην κάθε κατηγορία ποτηριών: α. Hurricane, β. Shooter, γ. Highball, δ. balloon, ε. Flute, στ. Old fashioned
215. Ποια είναι τα δεδομένα που αναγράφονται υποχρεωτικά πάνω σε ένα φύλλο κοστολόγησης μερίδας εστιατορίου
216. Να περιγράψετε τα στάδια στον κύκλο ζωής ενός τουριστικού προορισμού
217. Ποιος ο ρόλος των travel blockers στη προβολή ενός καταλύματος; Να δοθεί η απάντησή σας με βάση τη θεωρία του Μαρκετινγκ και της Τουριστικής ψυχολογίας και κοινωνιολογίας.
218. Ποιος ο ρόλος των διασημοτήτων των κοινωνικών δικτύων (πχ. Instagramer) στην προβολή ενός καταλύματος; Να δοθεί η απάντησή σας, με βάση τη θεωρία του Μαρκετινγκ, της Τουριστικής ψυχολογίας και κοινωνιολογίας.
219. Ποιος ο ρόλος των ακόλουθων συστατικών στις αναμειξεις ποτών; 1. Πουρέδες (Bar fruit purees/ pulps) 2. Σιρόπια (Bar Syrups) 3. Μαρμελάδες (Bar marmalades) 4. Αρωματικά φυτά/ καρκεύματα

4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ - ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ)** 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.

Οι υποψήφιοι θα εξετασθούν για τις ικανότητες τους στις ακόλουθες τεχνικές ικανότητες μεμονωμένα η συνδυαστικά:

- **Οργάνωση, Λειτουργία και Διαχείριση Μπαρ**

Η διαδικασία της εξέτασης μπορεί να περιλαμβάνει προσομοίωση, πρακτική εφαρμογή, επίδειξη, παιχνίδι ρόλων ακόμα και προφορικές ερωτήσεις (στην περίπτωση έλλειψης εργαστηριακού χώρου)

Η εξέταση σχετίζεται με την προετοιμασία, λειτουργία και την ολοκλήρωση λειτουργίας ενός μπαρ καθώς και των τεχνικών παρασκευής και σερβιρίσματος αλκοολούχων και μη αλκοολούχων ποτών.

- **Οργάνωση, Λειτουργία και Διαχείριση Εστιατορίου**

Η διαδικασία της εξέτασης μπορεί να περιλαμβάνει προσομοίωση, πρακτική εφαρμογή, επίδειξη, παιχνίδι ρόλων ακόμα και προφορικές ερωτήσεις (στην περίπτωση έλλειψης εργαστηριακού χώρου)

Η εξέταση σχετίζεται με την προετοιμασία, λειτουργία και την ολοκλήρωση λειτουργίας ενός εστιατορίου καθώς και των τεχνικών παραγγελιοληψίας και σερβιρίσματος εδεσμάτων και συνοδευτικών ποτών.

- **Οργάνωση, Λειτουργία και Διαχείριση Υπηρεσίας Υποδοχής**

Η διαδικασία της εξέτασης μπορεί να περιλαμβάνει προσομοίωση, πρακτική εφαρμογή, ασκήσεις, επίδειξη, παιχνίδι ρόλων ακόμα και προφορικές ερωτήσεις (στην περίπτωση έλλειψης εργαστηριακού χώρου)

Η εξέταση σχετίζεται με την προετοιμασία, λειτουργία και την ολοκλήρωση λειτουργίας ενός τμήματος υποδοχής καθώς και την πραγματοποίηση κρατήσεων, διεκπεραίωση αφίξεων/ αναχωρήσεων πελατών, διαχείριση παραπόνων, καθημερινή εξυπηρέτηση πελατών και συνεργασία με άλλα τμήματα της