

ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΕΠΑ.Σ.
ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΚΑΙ Π.ΕΠΑ.Σ. ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ της
Δ.ΥΠ.Α.

**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Π.ΕΠΑ.Σ.: “ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ
ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ”**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Θεσμικό Πλαίσιο Εξετάσεων Πιστοποίησης των αποφοίτων ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας και Π.ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.)
2. Κατάλογος Ερωτήσεων Θεωρητικής Κατεύθυνσης
3. Κατάλογος Ερωτήσεων Πρακτικής Κατεύθυνσης
4. Απαντήσεις Ερωτήσεων Θεωρητικής Κατεύθυνσης
5. Απαντήσεις Ερωτήσεων Πρακτικής Κατεύθυνσης

1.Θεσμικό Πλαίσιο Εξετάσεων Πιστοποίησης των αποφοίτων ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας και Π.ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.)

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης των αποφοίτων ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας και Π.ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) της ειδικότητας **«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ»** διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της υπ' αριθμ. 51/κ6/29.12.2023 (ΦΕΚ 1/Β/2.1.2024) Κοινής Υπουργικής Απόφασης Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού.

2.ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

1) Το οικονομικό πρόβλημα κάθε κοινωνίας προέρχεται από:

- A.** Τις απεριόριστες ανάγκες των ανθρώπων.
- B.** Τους περιορισμένους παραγωγικούς πόρους.
- Γ.** Την κακή διαχείριση της παραγωγής.
- Δ.** Τα μονοπώλια.
- Ε.** Τις ανάγκες σε σχέση με την ποσότητα των αγαθών.

2) Η ζήτηση ενός κατώτερου αγαθού αυξάνεται όταν:

- A.** Αυξάνεται η τιμή του.
- B.** Μειώνεται η τιμή του.
- Γ.** Αυξάνεται το εισόδημα των καταναλωτών.
- Δ.** Μειώνεται το εισόδημα των καταναλωτών.
- Ε.** Μειώνεται η τιμή ενός υποκατάστατου.

3) Το αυτοκίνητο και η βενζίνη είναι αγαθά:

- A.** Υποκατάστατα.
- B.** Συμπληρωματικά.
- Γ.** Άσχετα μεταξύ τους.
- Δ.** Πολυτελή.

4) Ο νόμος της φθίνουσας απόδοσης αρχίζει να λειτουργεί όταν:

- A.** Το οριακό προϊόν αρχίζει να μειώνεται.
- B.** Το μέσο προϊόν γίνεται μηδέν.
- Γ.** Το συνολικό προϊόν αρχίζει να μειώνεται.
- Δ.** Το οριακό προϊόν γίνεται μηδέν.
- Ε.** Το μέσο προϊόν αρχίζει να μειώνεται.

5) Να σημειώσετε το σωστό (Σ) ή το λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A.** Η καμπύλη προσφοράς δείχνει τη σχέση ανάμεσα στην τιμή και στην προσφερόμενη ποσότητα, όταν όλοι οι υπόλοιποι προσδιοριστικοί παράγοντες της προσφοράς παραμένουν σταθεροί.
- B.** Η μεταβολή στην τιμή των παραγωγικών συντελεστών που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή ενός προϊόντος θα προκαλέσει μεταβολή στην προσφερόμενη ποσότητα του προϊόντος χωρίς να μετατοπιστεί η καμπύλη προσφοράς του.
- Γ.** Η ελαστικότητα της προσφοράς είναι μεγαλύτερη στη βραχυχρόνια περίοδο, αφού η επιχείρηση μπορεί να μεταβάλει όλους τους παραγωγικούς συντελεστές.

6) Όταν μια επιχείρηση σε αγορά πλήρους ανταγωνισμού παρουσιάζει ζημία βραχυχρόνια, τότε τη συμφέρει:

- A.** Να αυξήσει την τιμή του προϊόντος.
- B.** Να μειώσει την τιμή του προϊόντος.
- Γ.** Να μειώσει το κόστος παραγωγής.
- Δ.** Να διαφημίσει το προϊόν της.
- E.** Να αυξήσει την παραγωγή της.

7) Αντιστοιχίστε τη σωστή απάντηση:

A. Το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν είναι:	1. Η συνολική αξία των τελικών αγαθών και υπηρεσιών που παράγονται σε μία χώρα.
	2. Το σύνολο των εισοδημάτων.
	3. Η συνολική αξία σε χρηματικές μονάδες των τελικών αγαθών και υπηρεσιών που παράγονται σε μία χώρα σ'ένα έτος από όσους βρίσκονται εντός της επικράτειας.

Β. Το κατά κεφαλήν πραγματικό Α.Ε.Π. μιας χώρας προκύπτει, αν διαιρέσουμε:	1. Το πραγματικό ακαθάριστο εγχώριο προϊόν ενός έτους με τον πληθυσμό της χώρας του ίδιου έτους.
	2. Το ακαθάριστο εγχώριο προϊόν με τον ενεργό πληθυσμό της χώρας.
	3. Το εθνικό εισόδημα με τον αριθμό των ενηλίκων της χώρας.
Γ. Η Καθαρή επένδυση είναι αρνητική όταν:	1. Η παραγωγικότητα της οικονομίας μειώνεται.
	2. Οι αποσβέσεις είναι μεγαλύτερες από την ακαθάριστη επένδυση.
	3. Η ακαθάριστη επένδυση είναι μεγαλύτερη από τις αποσβέσεις.

8) Οι οικονομικές μονάδες με βάση το φορέα τους διακρίνονται μεταξύ άλλων σε:

- Α.** Κερδοσκοπικές ή μη.
- Β.** Μεγάλες ή μικρές.
- Γ.** Ιδιωτικές ή δημόσιες.
- Δ.** Δευτερογενούς ή τριτογενούς παραγωγής.

9) Κατατάξτε τα παρακάτω περιουσιακά στοιχεία στις ομάδες του Ενεργητικού (Ε) ή του Παθητικού (Π) στις οποίες ανήκουν:

Α. Χρεώστες διάφοροι	Ζ. Εμπορεύματα
Β. Προμηθευτές	Η. Υποχρεώσεις από φόρους και τέλη
Γ. Καταθέσεις όψεως	Θ. Πελάτες

Δ. Έπιπλα και λοιπός εξοπλισμός	Ι. Μακροπρόθεσμα Τραπεζικά δάνεια
Ε. Γραμμάτια εισπρακτέα (μακροπ. λήξης)	Κ. Κεφάλαιο
ΣΤ. Γραμμάτια πληρωτέα (βραχυχρ. λήξης)	Λ. Χρεόγραφα

10) Τι δείχνει ο ισολογισμός;

- A.** Μόνο τις υποχρεώσεις της επιχείρησης.
- B.** Μόνο τις απαιτήσεις της επιχείρησης.
- Γ.** Μόνο τα πάγια και κυκλοφορούντα στοιχεία.
- Δ.** Την περιουσιακή κατάσταση της επιχείρησης.

11) Να επιλέξετε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A.** Όταν αυξάνεται ένα στοιχείο του Ενεργητικού, ο λογαριασμός του πιστώνεται
- B.** Όταν ένα περιουσιακό στοιχείο αυξάνεται και ο λογαριασμός του χρεώνεται, τότε αυτό ανήκει στο Ενεργητικό.
- Γ.** Όταν πιστώνεται ένας λογαριασμός Παθητικού, το περιουσιακό στοιχείο μειώνεται.
- Δ.** Οι λογαριασμοί Ενεργητικού έχουν πάντα πιστωτικό υπόλοιπο.
- Ε.** Οι λογαριασμοί Παθητικού έχουν πάντα πιστωτικό υπόλοιπο.

12) Τι ρόλο παίζουν οι λογαριασμοί των εξόδων και των ζημιών;

- A.** Μειώνουν την καθαρή περιουσία της επιχείρησης.
- B.** Μειώνουν τα πάγια στοιχεία του Ενεργητικού μιας επιχείρησης μόνο.
- Γ.** Αυξάνουν τα Αποτελέσματα Χρήσης της επιχείρησης.
- Δ.** Δεν επηρεάζουν την Περιουσιακή κατάσταση της επιχείρησης.

13) Να αντιστοιχίσετε τα δεδομένα της 1ης στήλης με τα αντίστοιχα τους στη 2η στήλη:

Α.	$E > Π. Π.$	1.	Αρνητικός Ισολογισμός
Β.	$E = Π. Π.$	2.	Ουδέτερος Ισολογισμός
Γ.	$E < Π. Π.$	3.	Θετικός Ισολογισμός

Όπου Π. Π. : Πραγματικό Παθητικό

14) Αντιστοιχίστε τα δεδομένα της 1ης στήλης με τα αντίστοιχα τους στη 2η στήλη:

1η στήλη		2η στήλη	
Α.	Αποσβέσεις πάγιων στοιχείων	1.	Κυκλοφορούν Ενεργητικό
Β.	Μεικτά κέρδη από εμπορεύματα	2.	Έξοδο
Γ.	Τακτικό αποθεματικό	3.	Πάγιο Ενεργητικό
Δ.	Ταμείο	4.	Έσοδο
Ε.	Έπιπλα και λοιπός εξοπλισμός	5.	Καθαρή Περιουσία

15) Τι είδος λογαριασμού είναι ο λογαριασμός “Φ.Π.Α”:

- Α.** Δευτεροβάθμιος του λογαριασμού “Υποχρεώσεις από Φόρους - Τέλη”.
- Β.** Πρωτοβάθμιος του λογαριασμού “Υποχρεώσεις από Φόρους - Τέλη”.
- Γ.** Δεν αναλύεται παραπέρα
- Δ.** Είναι περιληπτικός του λογαριασμού “Φόροι Μισθωτών Υπηρεσιών”.

16) Αντιστοιχίστε τα πρότυπα τουριστικής ανάπτυξης με τα αντίστοιχα παραδείγματα:

A.	Πρότυπο οργανωμένου μαζικού τουρισμού	1.	Συνεδριακός τουρισμός
B.	Πρότυπο τουρισμού ενταγμένου στο τοπικό αναπτυξιακό πλαίσιο	2.	Καλοκαιρινός ή χειμερινός τουρισμός
Γ.	Πρότυπο τουριστικής ανάπτυξης σε θύλακες	3.	Αστικός ή υπαίθρου τουρισμός
Δ.	Πρότυπο εναλλακτικού τουρισμού	4.	Θεματικά πάρκα

17) Να επιλέξετε ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι η σωστή:

A.

1. Τα νησιά Πάρος, Σύρος, Νάξος και Τήνος ανήκουν στα Δωδεκάνησα.
2. Τα νησιά Μύκονος, Άνδρος, Σίφνος και Νάξος ανήκουν στις Κυκλάδες.
3. Τα νησιά Σκιάθος, Αλόνησος και Σκόπελος ανήκουν στα Επτάνησα.

B.

1. Η Ρόδος, η Κω, η Πάτμος και η Κάλυμνος ανήκουν στα Δωδεκάνησα.
2. Η Κρήτη βρέχεται από το Βόρειο Αιγαίο.
3. Η Θάσος βρίσκεται στο Ιόνιο Πέλαγος.

Γ.

1. Το Ναύπλιο βρέχεται από το Σαρωνικό κόλπο.
2. Η Ναύπακτος είναι νησί του Πατραϊκού κόλπου
3. Η Κέρκυρα, η Λευκάδα και η Κεφαλονιά ανήκουν στα Επτάνησα.

18) Αντιστοιχίστε τους νομούς με τις πρωτεύουσες της Ελλάδας:

	Νομοί		Πρωτεύουσες
A.	Θεσπρωτίας	1.	Κατερίνη
B.	Μαγνησίας	2.	Αλεξανδρούπολη
Γ.	Έβρου	3.	Άγιος Νικόλαος
Δ.	Λασιθίου	4.	Καλαμάτα
E.	Ημαθίας	5.	Βέροια
ΣΤ.	Αρκαδίας	6.	Ηγουμενίτσα
Ζ.	Μεσσηνίας	7.	Πύργος
Η.	Φωκίδας	8.	Τρίπολη
Θ.	Πιερίας	9.	Βόλος
Ι.	Ηλείας	10.	Άμφισσα

19) Η Αιδηψός και τα Καμένα Βούρλα είναι:

- A. Λίμνες.
- B. Σπήλαια.
- Γ. Φαράγγια.
- Δ. Ιαματικές πηγές.
- E. Ποτάμια.

20) Επιλέξτε τη σωστή πρόταση:

Η Αλιστράτη είναι:

- A. Υδροβιότοπος της Εύβοιας.
- B. Λίμνη των Ιωαννίνων.
- Γ. Σπήλαιο των Σερρών.

Δ. Κάστρο της Εύβοιας.

21) Αντιστοιχίστε τους τουριστικούς πόλους με τις περιοχές της Ελλάδας:

A.	Μονεμβασιά	1.	N. Φωκίδας
B.	Φαράγγι της Σαμαριάς	2.	N. Ηρακλείου
Γ.	Αναφιώτικα	3.	N. Λακωνίας
Δ.	Αρχαία Ολυμπία	4.	N. Χαλκιδικής
E.	Μον Ρεπό	5.	N. Χανίων
ΣΤ.	Μακρινίτσα	6.	N. Μαγνησίας
Ζ.	Ανάκτορα της Κνωσσού	7.	Αθήνα
Η.	Μονή Μεγίστης Λαύρας	8.	Πύργος Ηλείας
Θ.	Δελφοί	9.	N. Ιωαννίνων
Ι.	Ζαγοροχώρια	10.	Κέρκυρα

22) Που βρίσκονται οι Εθνικοί Δρυμοί Βίκου-Αώου και Πίνδου-Βάλλια Κάλντα;

- A.** Στο Ν. Τρικάλων.
- B.** Στο Νομό Γρεβενών.
- Γ.** Στο Νομό Ιωαννίνων.
- Δ.** Στο Νομό Ευβοίας.

23) Αντιστοιχίστε τα γνωστά χιονοδρομικά κέντρα με τις περιοχές της Ελλάδας:

A.	Χάνια Πηλίου	1.	Τρίκαλα
B.	Βόρα	2.	Δράμα

Γ.	Βασιλίτσας	3.	Καβάλα
Δ.	Χελμού	4.	Μαγνησία
Ε.	Περτουλίου	5.	Ημαθία
ΣΤ.	Βίτσι	6.	Καλάβρυτα
Ζ.	Φαλακρού	7.	Βοιωτία, Φωκίδα και Φθιώτιδα
Η.	Παγγαίου	8.	Καστοριά
Θ.	Παρνασσού	9.	Πέλλα
Ι.	3-5 Πηγάδια	10.	Γρεβενά

24) Επιλέξτε τη Σωστή (Σ) ή τη Λάθος (Λ) πρόταση:

- A.** Ο εμπορικός κλάδος της επισιτιστικής βιομηχανίας περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα ξενοδοχεία και τις εταιρίες Catering.
- B.** Ο βιομηχανικός κλάδος του επισιτισμού περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τις καφετερίες και τις πολυεθνικές επιχειρήσεις.
- Γ.** Ο επισιτιστικός κλάδος των ιδρυμάτων διαθέτει μεταξύ άλλων, φαγητό σε σχολεία, ψυχιατρεία και οίκους ευγηρίας.
- Δ.** Η διαβητική δίαιτα περιλαμβάνει αλατοπίπερο, διάφορα μπαχαρικά, ζυγισμένες ποσότητες φαγητού και όχι ζάχαρη.
- Ε.** Στα χαρακτηριστικά της φιλοσοφίας των Fast Food είναι μεταξύ άλλων ο χαμηλός φωτισμός και η μεγάλη ποικιλία μενού.

25) Μία από τις αρχές σχεδίασης μενού είναι:

- A.** να επιδιώκονται οι επαναλήψεις ίδιων τρόπων μαγειρέματος και ίδιων πιάτων.

- B.** πως τα πιάτα πρέπει να είναι εναρμονισμένα με το είδος του μενού, της περίπτωσης και της επιχείρησης.
- Γ.** η γνώση μάρκετινγκ και προώθησης προϊόντων.

26) Βάλτε στη σωστή εδεσματολογική σειρά (κατά αύξοντα αριθμό από το 1 έως το 10), τον κατάλογο (menu) των φαγητών που ακολουθούν:

- A.** Σαλάτες
- B.** Sorbets
- Γ.** Κρύα ορεκτικά
- Δ.** Κρέατα ή ψάρια (ψητά ή σχάρας)
- E.** Επιδόρπια (γλυκά, παγωτά και φρούτα κλπ)
- ΣΤ.** Εντράδες (Entrées)
- Z.** Ζεστά ορεκτικά
- H.** Σούπες και consommés
- Θ.** Παρασκευές ζυμαρικών, αβγά και λαδερές παρασκευές
- I.** Ψάρια (διάφορες παρασκευές)

27) Αντιστοιχίστε την αγγλική ορολογία των εδεσμάτων με την ελληνική:

A.	zucchini fried balls	1.	λαχανοντολμάδες
B.	black eyed peas	2.	μπάμιες
Γ.	spinach pie	3.	σαγανάκι
Δ.	octopus in vinegar sauce	4.	παϊδάκια
E.	okra	5.	φασόλια μαυρομάτικα
ΣΤ.	fried cheese	6.	χταπόδι ξιδάτο
Z.	stuffed cabbage leaves	7.	σπανακόπιτα
H.	pork chops	8.	κολοκυθοκεφτέδες

28) Βάλτε στη σωστή σειρά (από το 1 έως το 6) τη λίστα των κρασιών ανάλογα με την έντασή των γεύσεών τους (Progressive Wine List System):

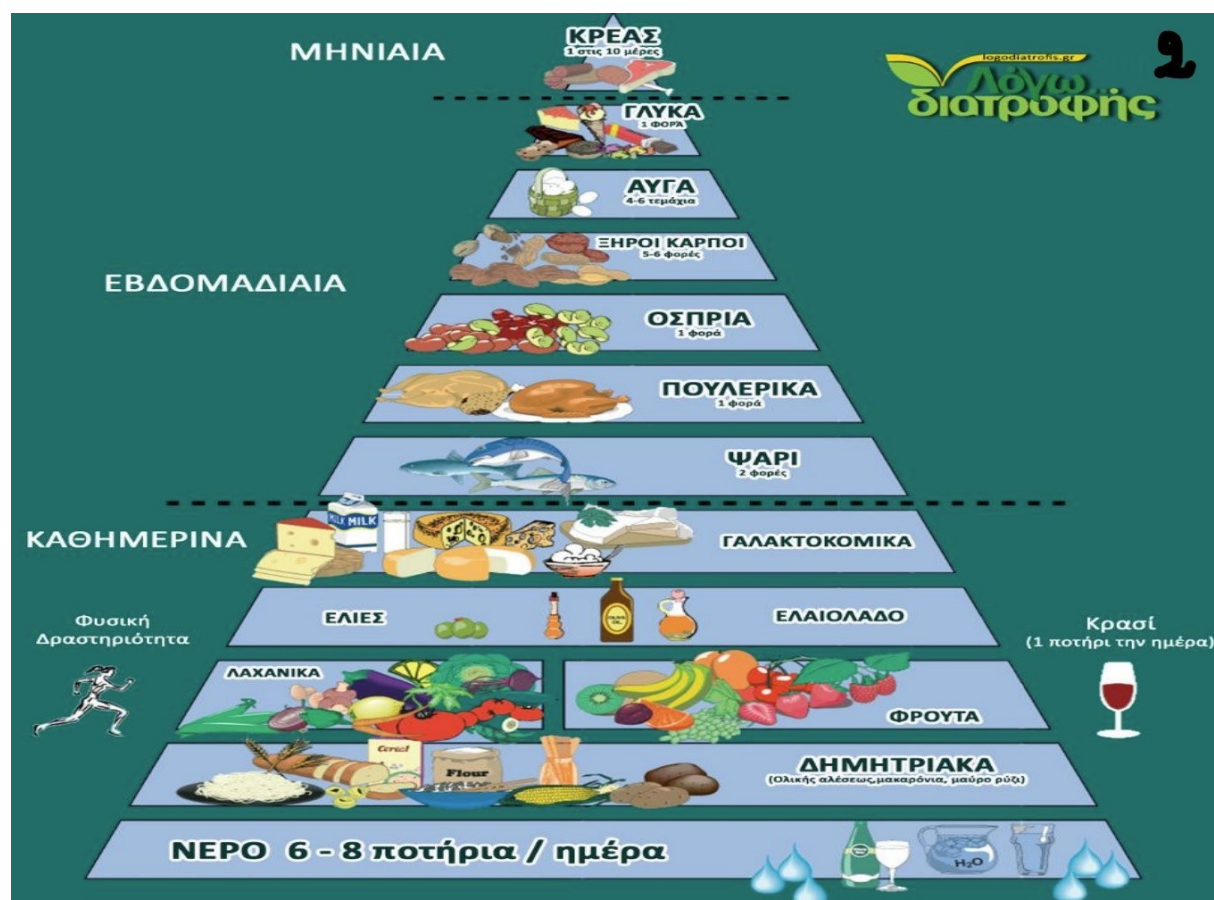
- A.** Κόκκινα κρασιά με έντονες γεύσεις.
- B.** Ξηρά φρουτώδη λευκά κρασιά.
- Γ.** Αφρώδη κρασιά.
- Δ.** Γλυκά κρασιά.
- Ε.** Απαλά κόκκινα κρασιά.
- ΣΤ.** Ελαφρά ημίγλυκα.

29) Με ποια σειρά από το 1 έως το 5 παραθέτονται τα παρακάτω ποτά σε ένα buffet:

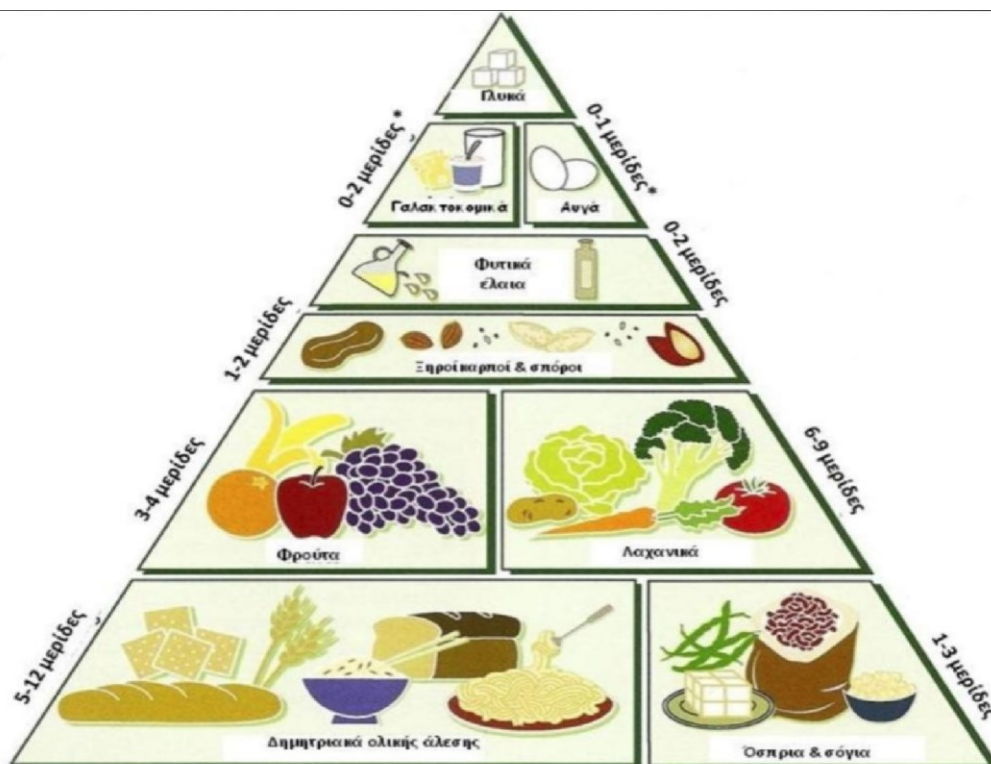
- A.** κρασιά
- B.** καφέδες
- Γ.** αναψυκτικά
- Δ.** μπίρες
- Ε.** επιδόρπια αλκοολούχα ποτά

30) Αντιστοιχίστε τις λέξεις με τις διατροφικές πυραμίδες που ακολουθούν:

- A.** Μεσογειακή
- B.** Ασιατική
- Γ.** Χορτοφαγική
- Δ.** Λατινοαμερικάνικη



3



* Εάν δεν καταναλώνονται γαλακτοκομικά ή αυγά, θα πρέπει να συμπεριληφθεί μία άλλη πηγή βιταμίνης B12.

Άλλες αλλαγές στον
τρόπο ζωής



Καθημερινή
άσκηση



Νερό- 8 ποτήρια την
ημέρα



Εκθεση στον ήλιο- 10 λεπτά την
ημέρα για την ενεργοποίηση της
βιταμίνης D

[en.wikinai](#)

4



- 31) Να αντιστοιχίσετε τα προσόντα της δεξιάς στήλης με την κατηγορία στην οποία ανήκουν (επαγγελματικά-προσωπικά):

A. Επαγγελματικά	1. Κοινή λογική
	2. Οργάνωση
	3. Αυτοπεποίθηση
	4. Διοίκηση ομάδων
B. Προσωπικά	5. Προθυμία/διάθεση
	6. Προγραμματισμός
	7. Αναγνώριση τάσεων
	8. Αποφασιστικότητα

- 32) Επιλέξτε ποιες από τις παρακάτω αρμοδιότητες ανήκουν στην Επιθεώρηση Εργασίας:

- A.** Εξετάζει κάθε καταγγελία και αίτημα και παρεμβαίνει στους χώρους εργασίας.
- B.** Συμβουλεύει, εφόσον ζητηθεί, εργαζόμενους και εργοδότες για την επίλυση συλλογικών και ατομικών διαφορών εργασίας.
- Γ.** Ορίζει το ύψος του κατώτατου μισθού.
- Δ.** Ελέγχει και επιβλέπει την τήρηση και την εφαρμογή της νομοθεσίας για την καταπολέμηση της βίας και παρενόχλησης στην εργασία.
- Ε.** Εξετάζει και γνωμοδοτεί για τα αιτήματα λήψης επιδόματος ανεργίας.
- ΣΤ.** Αναλαμβάνει την εύρεση θέσεων εργασίας για ανέργους.
- Ζ.** Επιβλέπει την τήρηση και την εφαρμογή των όρων κάθε είδους συλλογικών συμβάσεων εργασίας.
- Η.** Ορίζει το ύψος της αμοιβής για κάθε ώρα νόμιμης υπερωρίας.

33) Να αντιστοιχίσετε τα είδη της σύμβασης στην αριστερή στήλη με τα χαρακτηριστικά της (δεξιά στήλη):

A. Σύμβαση αορίστου χρόνου	1. Απασχόληση 40 ωρών την εβδομάδα για όλες τις εργάσιμες ημέρες.
B. Σύμβαση πλήρους απασχόλησης	2. Δεν καθορίζεται η χρονική διάρκεια.
Γ. Σύμβαση μερικής απασχόλησης	3. Συμφωνείται ρητά ή σιωπηρά ορισμένη διάρκεια χρόνου εργασίας.
Δ. Σύμβαση εκ περιτροπής απασχόλησης	4. Πλήρες ημερήσιο ωράριο εργασίας για λιγότερες από τις κανονικές ημέρες της εβδομάδας.
E. Σύμβαση ορισμένου χρόνου	5. Οι ώρες εργασίας, υπολογιζόμενες σε ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση, είναι λιγότερες από του εργαζόμενου με πλήρη εργασία.

34) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Αλλαγές στις προδιαγραφές των αγαθών μπορούν να πραγματοποιηθούν χωρίς προηγούμενη ενημέρωση της διεύθυνσης.
- B.** Κατά την σύνταξη των προδιαγραφών των αγαθών δεν είναι απαραίτητο να λαμβάνεται υπόψη η τιμολογιακή πολιτική.
- Γ.** Πριν αποσταλεί η προδιαγραφή ενός αγαθού στους προμηθευτές είναι απαραίτητο να προηγηθεί μια σειρά από δοκιμές παραγωγής και απόδοσης.

- Δ.** Οι αγορές από μια πηγή πραγματοποιούνται σε περιπτώσεις που το προϊόν διακινείται από ένα μόνο προμηθευτή.
- Ε.** Στις αγορές με σύμβαση δεν καθορίζεται το χρονικό διάστημα το οποίο καλύπτεται από την συμφωνία μεταξύ επιχείρησης και προμηθευτή.

35) Να αντιστοιχίσετε τις διαδικασίες παραλαβής της δεξιάς στήλης με την κατηγορία στην οποία ανήκουν (αριστερή στήλη):

A. Ποσοτικός έλεγχος	1. Έλεγχος ποσοστού υγρασίας στα λαχανικά.
	2. Καταμέτρηση αγαθών.
B. Ποιοτικός έλεγχος	3. Έλεγχος ποσοστού επίπαγου στα καταψυγμένα προϊόντα.
	4. Ζύγισμα αγαθών.
	5. Έλεγχος των ενδείξεων των συσκευασιών.

36) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Η απογραφή των πρώτων υλών στις ξενοδοχειακές μονάδες πραγματοποιείται τουλάχιστον μια φορά το μήνα.
- B.** Τα δεδομένα της λογιστικής και της πραγματικής απογραφής θα πρέπει να συμφωνούν.
- Γ.** Αρχικό απόθεμα περιόδου + Αγορές κατά την διάρκεια της περιόδου – Τελικό απόθεμα περιόδου = Κόστος τροφίμων και ποτών.
- Δ.** Με τον όρο ανακύκλωση προϊόντων εννοούμε τη διαδικασία κατά την οποία ένα προϊόν χρησιμοποιείται για χρήση διαφορετική από αυτήν για την οποία αγοράστηκε.
- Ε.** Με τον όρο τιμή ανακύκλωσης αποθέματος εννοούμε την τιμή στην οποία πουλάμε σε τρίτους αγαθά τα οποία δεν καταναλώθηκαν.

37) Να σημειώσετε (Σ) και (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A.** Οι αιτήσεις παραγγελίας πρέπει πάντοτε να περιλαμβάνουν γραπτή έγκριση του προϊστάμενου του εκάστοτε τμήματος.
- B.** Οι απρογραμμάτιστες διανομές πραγματοποιούνται όταν στην αποθήκη υπάρχουν αποθέματα για μεγάλο χρονικό διάστημα και πρέπει οπωσδήποτε να χρησιμοποιηθούν.
- Γ.** Το έντυπο «Παραγγελία από την αποθήκη» συμπληρώνεται την ημέρα που το εκάστοτε τμήμα επιθυμεί να παραλάβει τα προϊόντα από την αποθήκη.
- Δ.** Στην στήλη «Ποσότητες Χορηγηθείσες» του εντύπου «Παραγγελία από την Αποθήκη» αναγράφονται οι ποσότητες οι οποίες ζητούνται από το εκάστοτε τμήμα.
- E.** Στην στήλη «Εξαγωγή», στις καρτέλες της αποθήκης, αναγράφεται η ποσότητα που χορηγήθηκε από την αποθήκη στο εκάστοτε τμήμα.

38) Να σημειώσετε (Σ) και (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A.** Οι καταχωρήσεις του τμήματος προμηθειών στον Η/Υ μπορούν να πραγματοποιούνται από εργαζόμενους χωρίς ιδιαίτερη εκπαίδευση.
- B.** Η χρήση Η/Υ μπορεί να αντικαταστήσει μεγάλο αριθμό χειρόγραφων εντύπων.
- Γ.** Το πρόγραμμα παρακολούθησης της αποθήκης θα πρέπει να λειτουργεί μεμονωμένα και να μη συνδέεται με άλλα τμήματα της επιχείρησης (πχ λογιστήριο).
- Δ.** Τα προγράμματα διαχείρισης αποθήκης μέσω Η/Υ καθιστούν την φυσική απογραφή των αποθεμάτων μη απαραίτητη.
- E.** Τα προγράμματα διαχείρισης αποθήκης με Η/Υ παρέχουν τη δυνατότητα ελέγχου της παραγωγής μέσω της δημιουργίας συνταγολογίων και μεριδολογίων.

39) Να αντιστοιχήσετε τα έντυπα της δεξιάς στήλης με την χρήση τους (αριστερή στήλη):

A. Δελτίο παραγγελίας από την αποθήκη	1. Αποστέλλεται στον προμηθευτή από τον υπεύθυνο προμηθειών και αναγράφει, μεταξύ άλλων, ποσότητα, περιγραφή του προϊόντος, ημερομηνία παραγγελίας και ημερομηνία παράδοσης.
B. Δελτίο μεταφοράς τροφίμων/ποτών	2. Αναγράφονται όλες οι παραλαβές της ημέρας με βάση τα παραστατικά που συνοδεύουν τα προϊόντα.
Γ. Καρτέλα αποθήκης	3. Αναγράφονται τα προϊόντα τα οποία ζητάει το εκάστοτε τμήμα από την αποθήκη.
Δ. Δελτίο παραγγελίας	4. Συντάσσεται σε περίπτωση που η ποσότητα ή η ποιότητα των προς παραλαβή προϊόντων δε συμφωνούν με το δελτίο παραγγελίας.
Ε. Ημερολόγιο παραλαβών	5. Συμπληρώνετε σε περιπτώσεις που διακινούνται προϊόντα από ένα τμήμα σε ένα άλλο.
ΣΤ. Δελτίο ειδοποίησης για έκδοση πιστωτικού σημειώματος	6. Περιλαμβάνει στοιχεία για ένα προϊόν καθώς και για τον προμηθευτή του.

40) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- A.** Ένας από τους σκοπούς της μηνιαίας απογραφής των εμπορευμάτων είναι να συγκριθεί η αξία των καταναλωθέντων πρώτων υλών με τις πωλήσεις.
- B.** Η ανοικτή απογραφή αφορά τα εμπορεύματα τα οποία έχουν παραδοθεί από την αποθήκη στα τμήματα.
- Γ.** Το αρχικό απόθεμα μιας περιόδου είναι το τελικό απόθεμα της προηγούμενης περιόδου.

- Δ.** Η λογιστική απογραφή των αποθεμάτων πραγματοποιείται από το λογιστήριο του ξενοδοχείου.
- Ε.** Τα κενά συσκευασίας δεν απογράφονται σε καμία περίπτωση.

41) Να αντιστοιχίσετε τα προγράμματα της δεξιάς στήλης με την κατηγορία λογισμικού στην οποία ανήκουν (αριστερή στήλη):

A. Λογισμικό συστήματος	1. Microsoft Word
	2. Linux
B. Λογισμικό εφαρμογών	3. Windows
	4. Microsoft Excel
	5. Adobe Photoshop

42) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- A.** Το όνομα των αρχείων σε μορφή Excel έχει πάντοτε την κατάληξη .doc.
- B.** Με τη λειτουργία «αποθήκευση ως...» μπορούμε να αποθηκεύσουμε ένα έγγραφο με διαφορετικό όνομα και σε διαφορετική διεύθυνση από αυτήν στην οποία βρισκόταν όταν το ανοίξαμε.
- Γ.** Στην εφαρμογή Excel μπορούμε να έχουμε ανοιχτό μόνο ένα αρχείο κάθε φορά.
- Δ.** Το Excel είναι μια εφαρμογή με την οποία μπορούμε να επεξεργαστούμε πίνακες.
- Ε.** Υπάρχει μόνο ένας τρόπος για να αναζητήσουμε και να ανοίξουμε την εφαρμογή Excel.

43) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- A.** Το όνομα ενός κελιού σχηματίζεται από τα ονόματα της στήλης και της γραμμής στην οποία ανήκει.

- Β.** Εάν αντί για το γράμμα Β του λατινικού αλφαβήτου χρησιμοποιήσουμε το γράμμα Β του ελληνικού αλφαβήτου, το όνομα του κελιού που σχηματίζεται είναι έγκυρο.
- Γ.** Περιεχόμενα ενός κελιού μπορεί να είναι δεδομένα διαφόρων ειδών, όπως τύπου φράσης, αριθμητικά, τύπου ημερομηνίας κ.λπ..
- Δ.** Το όνομα κελιού «D-3» είναι έγκυρο.
- Ε.** Το όνομα κελιού «d3» είναι έγκυρο.

44) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- Α.** Για να εκτελεστεί πολλαπλασιασμός σε μια εντολή υπολογισμού χρησιμοποιούμε το σύμβολο Χ ανάμεσα στους αριθμούς.
- Β.** Για να εκτελεστεί διαίρεση σε μια εντολή υπολογισμού χρησιμοποιούμε το σύμβολο ÷ ανάμεσα στους αριθμούς.
- Γ.** Για να εκτελεστεί μια εντολή υπολογισμού θα πρέπει πάντοτε ο πρώτος χαρακτήρας να είναι το =.
- Δ.** Το πραγματικό περιεχόμενο ενός κελιού απεικονίζεται πάντα στη Γραμμή Τύπων.
- Ε.** Σε έναν τύπο υπολογισμού μπορούμε αντί για αριθμούς να χρησιμοποιήσουμε τα ονόματα των κελιών στα οποία περιέχονται οι αριθμοί αυτοί.

45) Να τοποθετήσετε τις παρακάτω πράξεις σύμφωνα με την σειρά με την οποία τις εκτελεί το Excel σε μια εντολή υπολογισμού:

- Α) Πολλαπλασιασμοί και διαιρέσεις (ανάλογα με την σειρά που αναφέρονται)
 - Β) Προσθέσεις και αφαιρέσεις (άσχετα με την σειρά που αναφέρονται)
 - Γ) "Υψωση σε δύναμη
 - Δ) Πράξεις μέσα σε παρενθέσεις
- 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.

46) Να τοποθετήσετε τα παρακάτω βήματα του οδηγού γραφημάτων σύμφωνα με την σειρά εκτέλεσης:

- A) Επιλογές γραφήματος
- B) Δεδομένα προέλευσης
- Γ) Καθορισμός της θέσης του γραφήματος
- Δ) Επιλογή του τύπου γραφήματος

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

47) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- A.** Γραμματοσειρά είναι ένα σύνολο κανόνων σχεδίασης των γραμμάτων.
- B.** Με την εντολή *italic* τα γράμματα τα οποία έχουμε επιλέξει εμφανίζονται σε πλάγια μορφή.
- Γ.** Μια σειρά γραμμάτων δεν είναι δυνατό να εμφανίζονται με μορφή **bold** και *italic* ταυτόχρονα.
- Δ.** Η Times New Roman είναι σύνολο κανόνων σχεδίασης των γραμμάτων.
- E.** Μια γραμματοσειρά περιέχει τους κανόνες σχεδίασης όλων των αλφάβητων.

48) Να αντιστοιχίσετε τις υπηρεσίες της αριστερής στήλης με τις λειτουργίες τις οποίες εκτελούν (δεξιά στήλη):

A. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	1. Συνομιλίες μεταξύ χρηστών με ήχο ή/και βίντεο.
B. Ταχυδρομικές λίστες	2. Προβάλλονται πληροφορίες στην οθόνη του υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος με το διαδίκτυο.
Γ. Ομάδες συζήτησης	3. Μεταφορά αρχείων μεταξύ διάφορων χρηστών.
Δ. Διασκέψεις	4. Αποστολή μηνυμάτων στο σύνολο των συνδρομητών μιας ομάδας.

Ε. Παγκόσμιος ιστός	5. Ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ συνδρομητών θεματικών ομάδων.
----------------------------	--

49) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- A.** Η βασική ιδέα του Παγκόσμιου ιστού είναι η προβολή σελίδων στην οθόνη ενός υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος με το Διαδίκτυο.
- B.** Ο Παγκόσμιος ιστός χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την προώθηση των επιστημών και της εκπαίδευσης.
- Γ.** Το File Transfer Protocol είναι η κύρια μέθοδος για την μεταφορά αρχείων μέσω του διαδικτύου.
- Δ.** Οι μηχανές αναζήτησης είναι τοποθεσίες του ιστού που ψάχνουν βάσεις δεδομένων με κάποια κριτήρια.
- Ε.** Η κατάληξη Gον σε μια διεύθυνση δηλώνει εταιρία.

50) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Επιχειρηματικό σχέδιο είναι η αποτίμηση των πεπραγμένων μιας επιχείρησης για το προηγούμενο έτος.
- B.** Επιχειρηματικό σχέδιο είναι ένα γραπτό κείμενο που περιλαμβάνει τις σκέψεις του επιχειρηματία και όλες εκείνες τις ενέργειες που θα τον οδηγήσουν στην επίτευξη των στόχων του.
- Γ.** Ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει τη στρατηγική μάρκετινγκ και πωλήσεων της επιχείρησης.
- Δ.** Ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει τους τρόπους προσέλκυσης και επιλογής του κατάλληλου προσωπικού.
- Ε.** Ένα επιχειρηματικό σχέδιο είναι απαραίτητο να περιλαμβάνει τους ισολογισμούς των πέντε τελευταίων ετών.
- ΣΤ.** Ένα επιχειρηματικό σχέδιο αναλύει αποκλειστικά το εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης.

- 51) Να αντιστοιχήσετε τις ενέργειες της δεξιάς στήλης με το στάδιο της δημιουργικής διαδικασίας στο οποίο ανήκουν (αριστερή στήλη):

A. Προπαρασκευή	1. Σύλληψη και καταγραφή της ιδέας
B. Επώαση	2. Επεξεργασία και αξιολόγηση της ιδέας
Γ. Έμπνευση	3. Συλλογή στοιχείων, επεξεργασία δεδομένων, ανάλυση και διατύπωση υποθέσεων
Δ. Λύση	4. Καταιγισμός ιδεών στο υποσυνείδητο, συνδυασμοί και συσχετίσεις

- 52) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Η εμπορία νέων ή βελτιωμένων προϊόντων από εταιρίες χονδρικής ή λιανικής πώλησης και από εταιρίες μεταφοράς και αποθήκευσης δεν θεωρείται καινοτομία.
- B.** Η αλλαγή στην τιμή ενός προϊόντος, η οποία οφείλεται αποκλειστικά σε αλλαγή του κόστους παραγωγής, θεωρείται καινοτομία.
- Γ.** Ένα νέο ή βελτιωμένο προϊόν θεωρείται πως έχει «υλοποιηθεί» όταν εισέρχεται στην αγορά.
- Δ.** Ένα προϊόν το οποίο κατασκευάζεται μία μόνο φορά μπορεί να θεωρηθεί καινοτόμο ακόμα και εάν δε διαθέτει χαρακτηριστικά, τα οποία το διαφοροποιούν σημαντικά από προηγούμενα προϊόντα της εταιρείας.
- E.** Η αλλαγή στο σχεδιασμό των προϊόντων ανάλογα με την εποχή, χωρίς την εισαγωγή νέων μεθόδων σχεδιασμού, δεν θεωρείται καινοτομία.

- 53) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Η Ετερόρρυθμη Εταιρία απαρτίζεται από δύο ή περισσότερους εταίρους για τους οποίους ισχύει ο ίδιος βαθμός ευθύνης.
- B.** Στην Ομόρρυθμη Εταιρία κάθε εταίρος ευθύνεται με την όλη του την προσωπική και εταιρική περιουσία για υποχρεώσεις της εταιρίας προς τρίτους.
- Γ.** Η Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης ανήκει σε εταίρους των οποίων η ευθύνη είναι περιορισμένη ως προς το ποσό το οποίο έχουν συνεισφέρει.
- Δ.** Στην Ανώνυμη Εταιρία οι εταίροι ευθύνονται με όλη την προσωπική τους περιουσία για υποχρεώσεις της εταιρίας προς τρίτους.
- E.** Η ατομική επιχείρηση, εάν δεν μεταβιβαστεί σε κάποιο άλλο πρόσωπο, παύει να υπάρχει με τον θάνατο ή την συνταξιοδότηση του ιδιοκτήτη της.

54) Να αντιστοιχίσετε τα είδη της επιχειρηματικότητας στην αριστερή στήλη με τα χαρακτηριστικά του καθενός από αυτά (δεξιά στήλη):

A. Καινοτόμος επιχειρηματικότητα	1. Ήπια αξιοποίηση του περιβάλλοντος.
B. Πράσινη επιχειρηματικότητα	2. Επίλυση κοινωνικών προβλημάτων
Γ. Κοινωνική Επιχειρηματικότητα	3. Βελτίωση των τεχνικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών των προϊόντων
	4. Στήριξη ευπαθών ομάδων
	5. Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών

55) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- A.** Το κόστος της ενέργειας μιας επιχείρησης είναι ημιμεταβλητό κόστος.
- B.** Το κόστος των πρώτων υλών μιας επιχείρησης είναι μεταβλητό κόστος.
- Γ.** Οι προμήθειες πωλήσεων μιας επιχείρησης είναι σταθερό κόστος.
- Δ.** Μικτό κέρδος = Καθαρές πωλήσεις - κόστος πωληθέντων αγαθών - τόκοι - αποσβέσεις.
- E.** Καθαρό κέρδος = Μικτά κέρδη - φόροι - τόκοι - αποσβέσεις - γενικά έξοδα.

56) Να σημειώσετε (Σ) σε όσες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όσες είναι λάθος:

- A.** Σκοπός του προτύπου αγορών είναι να επιτύχει ένα πρότυπο προϊόντος για τα τμήματα παραγωγής και πώλησης.
- B.** Σκοπός του προτύπου αγορών είναι να επιτύχει ένα πρότυπο προϊόντος ώστε να είναι περισσότερο ακριβής η μέτρηση της απόδοσης των τμημάτων.
- Γ.** Στη σύνταξη του προτύπου αγοράς εμπλέκεται αποκλειστικά ο προϊστάμενος του εκάστοτε τμήματος που θα προμηθεύεται το συγκεκριμένο προϊόν.
- Δ.** Το μικτό βάρος ενός προϊόντος είναι το βάρος του πριν το επεξεργαστούμε με οποιοδήποτε τρόπο.
- E.** Κατά την σύνταξη μιας πρότυπης συνταγής δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε το κόστος των υλικών που περιλαμβάνει.

57) Να επιλέξετε ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι η σωστή:

A.

1. Μια επιχείρηση βρίσκεται στο νεκρό σημείο εργασιών όταν έχει μηδενικά έσοδα.
2. Μια επιχείρηση βρίσκεται στο νεκρό σημείο εργασιών όταν έχει επιτύχει τα μέγιστα δυνατά έσοδα.
3. Μια επιχείρηση βρίσκεται στο νεκρό σημείο εργασιών όταν τα έσοδα της καλύπτουν τα έξοδα της χωρίς να επιτυγχάνεται ούτε ζημία ούτε κέρδος.

B.

1. Η φόρμουλα Hubbart χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό της μέσης τιμής πώλησης των δωματίων μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
2. Η φόρμουλα Hubbart χρησιμοποιείται για την πρόβλεψη του μηνιαίου κόστους του τμήματος ορόφων μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
3. Η φόρμουλα Hubbart χρησιμοποιείται για την πρόβλεψη του μηνιαίου κόστους των επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Γ.

1. Η ανάλυση των πωλήσεων των παρελθόντων ετών χρησιμεύει στην κατάρτιση προϋπολογισμού.
2. Κατά την κατάρτιση του προϋπολογισμού δεν είναι απαραίτητο να λαμβάνονται υπόψη οι αστάθμητοι κοινωνικοί παράγοντες.
3. Κατά την κατάρτιση του προϋπολογισμού δεν είναι απαραίτητο να λαμβάνονται υπόψη οι αστάθμητοι οικονομικοί παράγοντες.

Δ.

1. Ο αριθμοδείκτης ρευστότητας χρησιμοποιείται για την μέτρηση του βαθμού αποτελεσματικότητας μιας επιχείρησης στην χρησιμοποίηση των περιουσιακών της στοιχείων.
2. Ο αριθμοδείκτης ρευστότητας χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό της βραχυχρόνιας οικονομικής θέσης μιας επιχείρησης.
3. Ο αριθμοδείκτης ρευστότητας χρησιμοποιείται για την μέτρηση της ικανότητας της διοίκησης μιας επιχείρησης.

58) Να επιλέξετε ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι η σωστή.

A.

1. Η μέθοδος τιμολόγησης του νεκρού σημείου καθορίζει την τιμή εκείνη στην οποία εάν πωληθεί μια μονάδα προϊόντος δεν θα υπάρξει ούτε κέρδος ούτε ζημία.
2. Η μέθοδος τιμολόγησης του νεκρού σημείου καθορίζει την τιμή σύμφωνα με το κόστος ανά μονάδα συν το επιθυμητό ποσοστό κέρδους.
3. Η μέθοδος τιμολόγησης του νεκρού σημείου καθορίζει την τιμή σύμφωνα με τον ανταγωνισμό.

B.

1. Στην μέθοδο τιμολόγησης με προσαυξήσεις η χαμηλή τιμή πώλησης χρησιμοποιείται ως ένδειξη της υψηλής ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Η μέθοδος τιμολόγησης με προσαυξήσεις πραγματοποιείται με την πρόσθεση ενός σταθερού ποσοστού κέρδους στο κόστος παραγωγής.
3. Η μέθοδος τιμολόγησης με προσαυξήσεις πραγματοποιείται με βάση τις ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη.

Γ.

1. Η διαδικασία στρογγυλοποίησης των τιμών δεν εμπίπτει στην ψυχολογική τιμολόγηση.
2. Οι καταναλωτές έχουν χαμηλές προσδοκίες από τα προϊόντα τα οποία πωλούνται σε υψηλές τιμές.
3. Η ψυχολογική τιμολόγηση αποτελεί μέθοδο η οποία βασίζεται στις συναισθηματικές αντιδράσεις των καταναλωτών.

Δ.

1. Η τιμολόγηση «ξαφρίσματος» ενδείκνυται για νέα, καινοτόμα προϊόντα χωρίς ανταγωνισμό.
2. Στην τιμολόγηση «ξαφρίσματος» η τιμή αυξάνεται σταδιακά μετά την είσοδο του προϊόντος στην αγορά.
3. Στην τιμολόγηση «ξαφρίσματος» η τιμή δε μεταβάλλεται μετά την είσοδο ανταγωνιστών στην αγορά.

59) Να επιλέξετε ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι η σωστή:

A.

1. Στη στρατηγική υψηλών τιμών κυριότερο μέλημα είναι η προσέλκυση νέων πελατών σε σύντομο χρονικό διάστημα.
2. Στη στρατηγική υψηλών τιμών κυριότερο μέλημα είναι η αύξηση ή διατήρηση του κύρους του προϊόντος.
3. Στη στρατηγική υψηλών τιμών τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του προϊόντος δε διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο.

B.

1. Στη στρατηγική χαμηλών τιμών πρωταρχικός στόχος είναι η προσέλκυση νέων πελατών σε σύντομο χρονικό διάστημα.
2. Στη στρατηγική χαμηλών τιμών η τιμή μειώνεται σταδιακά μετά την είσοδο στην αγορά.
3. Στη στρατηγική χαμηλών τιμών η μείωση του κόστους παραγωγής, μέσω της αύξησης των πωλήσεων, δεν αποτελεί ζητούμενο.

Γ.

1. Ελεγχόμενο κόστος είναι το κόστος το οποίο η διοίκηση μιας επιχείρησης δεν μπορεί να επηρεάσει με τις αποφάσεις της.
2. Η έρευνα αγοράς για την προμήθεια μιας πρώτης ύλης είναι μη ελεγχόμενο κόστος.
3. Μη ελεγχόμενο κόστος είναι το κόστος το οποίο η διοίκηση μιας επιχείρησης δεν μπορεί να επηρεάσει με τις αποφάσεις της.

Δ.

1. Κατά την σύνταξη ενός προϋπολογισμού δεν λαμβάνονται υπόψη τα οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης που αφορούν τα προηγούμενα έτη.

2. Κατά την σύνταξη του προϋπολογισμού μιας επιχείρησης δεν λαμβάνονται υπόψη οι αλλαγές στις οικονομικές συνθήκες της χώρας.
3. Κατά την σύνταξη ενός προϋπολογισμού λαμβάνεται υπόψη τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

60) Να επιλέξετε ποια από τις παρακάτω φόρμες κοστολόγησης είναι η σωστή:

A.

Υλικό	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Αξία Ποσότητας
Λευκό ρούμι				
Χυμός λεμόνι				
Γρεναδίνη				
			Συνολική Αξία	

B.

Υλικό	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Αξία Ποσότητας
Λευκό ρούμι				
Χυμός λεμόνι				
Γρεναδίνη				

Γ.

Υλικό	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Αξία Ποσότητας
Λευκό ρούμι			

Χυμός λεμόνι			
Γρεναδίνη			
Συνολική Αξία			

Δ.

Υλικό	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Αξία Ποσότητας
Λευκό ρούμι			
Χυμός λεμόνι			
Γρεναδίνη			
Συνολική Αξία			

61) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Ακολουθώντας τη μέθοδο FIFO επιτυγχάνουμε να υπολογίσουμε την αξία των αποθεμάτων μας με το πιο πρόσφατο κόστος αγοράς.
- B.** Ακολουθώντας τη μέθοδο LIFO επιτυγχάνουμε να υπολογίσουμε την αξία των αποθεμάτων μας με το πιο πρόσφατο κόστος αγοράς.
- Γ.** Για να εφαρμόσουμε τη μέθοδο του Σταθμικού Μέσου Όρου θα πρέπει αρχικά να υπολογίσουμε την αξία των αποθεμάτων μας τόσο με την μέθοδο FIFO όσο και με την μέθοδο LIFO.
- Δ.** Για να εφαρμόσουμε την μέθοδο της Πραγματικής Τιμής Αγοράς δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε την τιμή αγοράς κάθε εμπορεύματος που έχουμε σε απόθεμα.

- Ε.** Τα αποθέματα ασφαλείας τηρούνται για περιπτώσεις στις οποίες οι προμηθευτές δεν παραδίδουν τις απαιτούμενες ποσότητες εμπορευμάτων στην προκαθορισμένη ημερομηνία.

62) Να αντιστοιχήσετε τα κόστη της δεξιάς στήλης με την κατηγορία στην οποία ανήκουν (αριστερή στήλη):

Α. Σταθερό κόστος	1. Ενέργεια
	2. Πρώτες ύλες
Β. Μεταβλητό κόστος	3. Ενοίκιο
	4. Κόστος ασφάλισης
Γ. Ημιμεταβλητό κόστος	5. Νερό
	6. Συντήρηση εξοπλισμού
	7. Ημερομίσθια

63) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- Α.** Όταν υπάρχουν μεγαλύτερα καθαρά κέρδη από τα προβλεπόμενα αυτό σημαίνει ότι τα πρότυπα αγορών και συνταγών τηρούνται απαρέγκλιτα.
- Β.** Όταν υπάρχουν μικρότερα κέρδη από τα προβλεπόμενα αυτό σημαίνει ότι τα πρότυπα αγορών και συνταγών δεν τηρούνται ορθά.
- Γ.** Η παρακολούθηση και ο έλεγχος των αγαθών από την στιγμή της αγοράς έως την στιγμή της κατανάλωσης είναι αντικείμενο της υπηρεσίας ελέγχου.
- Δ.** Η εκτίμηση των εσόδων από πωλήσεις και παροχές υπηρεσιών δεν είναι αντικείμενο της υπηρεσίας ελέγχου.
- Ε.** Η περιοδική απογραφή των αποθεμάτων δεν είναι απαραίτητη για την σωστή λειτουργία της υπηρεσίας ελέγχου.

64) Παρακαλούμε αντιστοιχείστε τα παρακάτω:

A. Station de service	1. Μενού με 1 έως 2 είδη γευμάτων προς επιλογή.
B. Table de service	2. Μόνιμη εγκατάσταση βοηθητικού επίπλου στο πλαίσιο του σερβιρίσματος à la carte
Γ. Table d'hôte menu	3. Βοηθητικό έπιπλο του οποίου η λειτουργία και ο εξοπλισμός εξαρτάται από το εκάστοτε γεύμα.
Δ. À la carte menu	4. Μενού με όλα τα πιάτα του ξενοδοχείου προς επιλογή.

65) Παρακαλούμε αντιστοιχίστε τα παρακάτω:

A. Napperon	1. Υπόστρωμα για τραπεζομάντηλο.
B. Molton	2. Τραπεζομάντηλο κάλυψης.
Γ. Debarassage	3. Απόσυρση των κουβέρ μετά το τέλος του γεύματος.
Δ. Ménage (Μενάζ)	4. Εργασίες προετοιμασίας.
E. Mise en place (Μιζ αν πλάς)	5. Σκεύη καρυκευμάτων.

66) Απαντήστε στα παρακάτω με Σωστό ή Λάθος:

- A.** Όταν υπάρχουν παιδιά στο τραπέζι, σερβίρουμε πρώτα τους μεγάλους. Τα παιδιά πρέπει να κάνουν υπομονή.
- B.** Όταν ένας πελάτης παραπονεθεί για το φαγητό προσπαθούμε να τον πείσουμε πως δεν έχει δίκιο, γιατί ο σεφ μας είναι ο καλύτερος.
- Γ.** Στον "αποφασιστικό" πελάτη δεν προτείνουμε κάτι αν δεν μας το ζητήσει. Ξέρει τί θέλει κι αν τον φορτώσουμε με περιττές για εκείνον πληροφορίες θα τον εκνευρίσουμε.

- Δ.** Στον "ομιλητικό" πελάτη αποφεύγουμε την διατύπωση προσωπικών απόψεων, γιατί αυτό θα μεγαλώσει την όρεξή του για κουβέντα και θα καθυστερήσει την εργασία μας.

67) Η έννοια της προσωπικής πώλησης κανονικά αναφέρεται:

- A.** Σε κάθε είδους προσωπικής επαφής ενός εργαζόμενου στον τουριστικό κλάδο με έναν πελάτη-επισκέπτη.
B. Στην πώληση του ξενοδοχειακού προϊόντος σε έναν μόνο πελάτη.
Γ. Σε μία πώληση που θα στοχεύσει στις συγκεκριμένες ανάγκες ενός μόνο πελάτη σε μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

68) Επιλέξτε την σωστή ονομασία για την τεχνική πώλησης κατά την οποία προωθείται ένα πρόσθετο-συμπληρωματικό προϊόν, επιπλέον του κυρίως προϊόντος που αγοράζει ο πελάτης:

- A.** Upselling **B.** Cross selling **Γ.** Marketing Strategy **Δ.** Downselling

69) Κυκλώστε τις τέσσερις λέξεις που αντιστοιχούν στα 4 P του μίγματος Marketing:

- A.** Pay **B.** Product **Γ.** Priority **Δ.** Price
E. Promotion **ΣΤ.** Pleasure **Ζ.** Place

70) Κάντε την σωστή αντιστοίχιση:

A. Μέσα από το marketing	1. Πετυχαίνεις μια μελετημένη και άρα πιο επιτυχημένη πώληση.
B. Μέσα από την πώληση	2. Πουλάς στον πελάτη αυτό που εκείνος θέλει.
Γ. Μέσα από την στρατηγική marketing	3. Κάνεις τον πελάτη να αγοράσει το προϊόν σου.

71) Χαρακτηρίστε σωστές (Σ) ή λάθος (Λ) τις παρακάτω δηλώσεις:

- A.** Το ακρωνύμιο AIDCA αντιστοιχεί σε ένα πακέτο διακοπών με ειδικές παροχές.

- Β.** Στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου δεν πρέπει να κατευθύνουμε με οποιονδήποτε τρόπο τον πελάτη.
- Γ.** Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου επιτρέπουν στον πελάτη να αναπτύξει την γνώμη του για το προϊόν διεξοδικά.
- Δ.** Η σημασία της εκτίμησης στο πρόσωπο του πωλητή είναι μεγάλη.
- Ε.** Σε μία πώληση win – win σκοπός είναι η μεγιστοποίηση του κέρδους της επιχείρησης.
- ΣΤ.** Μία από τις σημαντικότερες προϋποθέσεις για μια επιτυχημένη πώληση είναι η τέλεια γνώση του προϊόντος από τον πωλητή.

72) Παρακαλώ αντιστοιχίστε τους ακόλουθους ορισμούς με τις σωστές ερμηνείες:

Α. Επαγγελματικός κίνδυνος	1. Έγκαυμα από καυτό λάδι
Β. Επαγγελματικό ατύχημα	2. Μη ακονισμένα μαχαίρια στον χώρο της κουζίνας
Γ. Επαγγελματική ασθένεια	3. Αυχενικό σύνδρομο

73) Παρακαλώ επιλέξτε την σωστή απάντηση όσων αφορά τα κριτήρια ασφαλείας στους χώρους εργασίας:

- Α.** Οι έξοδοι κινδύνου πρέπει να:
 - 1. Είναι ελεύθεροι χωρίς εμπόδια.
 - 2. Έχουν όμορφη διακόσμηση.
 - 3. Είναι πάντα κλειδωμένοι.
- Β.** Τα δάπεδα, οι διάδρομοι και οι σκάλες, πρέπει να:
 - 1. Έχουν γλάστρες δεξιά αριστερά τους.
 - 2. Είναι βαμμένοι με έντονα χρώματα.
 - 3. Είναι καλυμμένοι με αντλιοσθητικό υλικό.

74) Επιλέξτε ποια από τα ακόλουθα θεωρούνται ευπαθή υλικά:

- Α.** Γάλα
- Β.** Ξηροί καρποί
- Γ.** Ζάχαρη

- Δ.** Ψάρι
- Ε.** Κρέας
- ΣΤ.** Αλεύρι
- Ζ.** Οστρακοειδή

75) Ποιος είναι ο σωστός τρόπος διαχείρισης των ευπαθών τροφίμων;

Απαντήστε βάζοντας στη σειρά κάτωθι προτάσεις:

- A.** Βγάζουμε από το ψυγείο τα ευπαθή τρόφιμα. Ο χρόνος που έχουμε για να τα προετοιμάσουμε με ασφάλεια χωρίς να αλλοιωθούν εκτός ψυγείου είναι μία ώρα.
- B.** Διαβάζουμε την συνταγή και σκεφτόμαστε με ποια σειρά θα χρησιμοποιήσουμε τα υλικά μας.
- Γ.** Πλένουμε τα χέρια μας.
- Δ.** Ελέγχουμε αν έχουμε όλα τα υλικά που χρειαζόμαστε για την παρασκευή.
- Ε.** Καθαρίζουμε πολύ καλά τον πάγκο μας με το πέρας της εργασίας μας για να είναι έτοιμος για χρήση ξανά. Κάποια ευπαθή τρόφιμα όταν είναι ακόμα ωμά αφήνουν τοξίνες καθώς και το μικρόβιο της σαλμονέλας.
- ΣΤ.** Μαγειρεύουμε στην σωστή θερμοκρασία προκειμένου να εξουδετερωθούν τα μικρόβια και οι τοξίνες.

76) Παρακαλούμε αντιστοιχίστε τους τρόπους διακόσμησης ποτών με τα σωστά ποτά:

A. Alexander brandy	1. Δυόσμος
B. Old fashioned	2. Τριμμένο μοσχοκάρυδο
Γ. Mojito	3. Αλάτι στα χείλη του ποτηριού
Δ. Margarita	4. Κερασάκια maraschino

77) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Η περίοδος ταξιδιωτικής ασφάλισης διαρκεί από τη στιγμή της αναχώρησης από τον τόπο μόνιμης κατοικίας έως την επιστροφή τους σε αυτόν.
- B.** Σε περίπτωση καθυστέρησης της επιστροφής του τουρίστα - πελάτη η ασφαλιστική περίοδος παρατείνεται αυτόματα χωρίς επασφάλιστρο μέχρι να ολοκληρωθεί το ταξίδι.
- Γ.** Η ταξιδιωτική ασφάλιση καλύπτει ατυχήματα των ταξιδιωτών με ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα.
- Δ.** Η ταξιδιωτική ασφάλιση δεν καλύπτει την απώλεια αποσκευών.
- Ε.** Σε περιπτώσεις ατυχημάτων, η ταξιδιωτική ασφάλιση, πέρα από σωματικές βλάβες καλύπτει και ηθικές βλάβες.

78) Χαρακτηρίστε σαν σωστό (Σ) ή λάθος (Λ) τα παρακάτω:

- A.** Βάση του βερμούτ αποτελεί το λευκό κρασί.
- B.** Το κονιάκ είναι απόσταγμα κρασιού από την περιοχή Cognac της Γαλλίας.
- Γ.** Το λευκό κρασί παλαιώνεται περισσότερο από το κόκκινο.
- Δ.** Το κόκκινο κρασί σερβίρεται κρύο και το λευκό σε θερμοκρασία δωματίου.
- Ε.** Όσο περισσότερα είναι τα σάκχαρα τόσο χαμηλότερη είναι η οξύτητα στο κρασί.
- ΣΤ.** Η σαμπάνια ονομάζεται αλλιώς και 'καμπανίτης οίνος'.
- Ζ.** Μόνο μία συγκεκριμένη περιοχή της Καμπανίας μπορεί να παράγει κρασί 'σαμπάνια'.

79) Παρακαλούμε αντιστοιχίστε τα εδέσματα με τα κρασιά που πρέπει να προτείνονται σαν συνοδευτικά:

A. Χοιρινό φούρνου με άσπρη σάλτσα	1. Γλυκό κόκκινο κρασί
B. Φρέσκα φρούτα	2. Κόκκινο παλαιωμένο κρασί
Γ. Αρνάκι σούβλας	3. Ημίξηρο, ημίγλυκο ή γλυκό λευκό κρασί
Δ. Σοκολατόπιτα	4. Φρέσκο λευκό ξηρό κρασί

80) Χαρακτηρίστε με σωστό (Σ) ή λάθος (Λ):

- A.** Τα κρασιά τοποθετούνται πλάγια κατά την αποθήκευσή τους όταν έχουν φελλό.
- B.** Οι τανίνες στα κόκκινα σταφύλια είναι μια επιπλέον φυσική προστασία για τον καρπό.
- Γ.** Όταν τελειώνουμε την βάρδια μας στο μπαρ δεν σπαταλάμε χρόνο να καθαρίσουμε. Θα καθαρίσει ο επόμενος.
- Δ.** Όταν χτυπάμε το ποτό στο σέικερ βάζουμε όλη μας τη δύναμη και αφήνουμε να φανεί πόσο πασχίσαμε για να εκτιμήσει ο πελάτης την δυσκολία της εργασίας μας.
- E.** Jigger και Pony ονομάζονται οι δύο δοσομετρητές στον διπλό δοσομετρητή ποτού

81) Παρακαλούμε επιλέξτε την σωστή απάντηση στα παρακάτω:

Οι βασικοί λόγοι για τον χαμηλό αριθμό εισερχόμενου τουρισμού στο Περού είναι:

- A.** Εγκληματικότητα, πολιτική αστάθεια, έλλειψη τουριστικών υποδομών.
- B.** Ακριβό νόμισμα.
- Γ.** Φτωχό φυσικό περιβάλλον.

82) Η πρωτεύουσα του Περού είναι:

- A.** Μάτσου Πίτσου
- B.** Λίμα
- Γ.** Κούσκο

83) Η Τιτικάκα βρίσκεται στο Περού και είναι:

- A.** Καθεδρικός ναός σε ρυθμό μπαρόκ που σώζεται πάνω στα ερείπια αρχαίας πόλης.
- B.** Η δεύτερη μεγαλύτερη πόλη του Περού.

- Γ. Λίμνη στα νοτιοανατολικά του Περού, σύνορα με τη Βολιβία που συμβάλλει στις μεταφορικές και επικοινωνιακές συνδέσεις μεταξύ των διαφόρων περιοχών.

84) Ποιοι είναι το μεγαλύτερο νησί της Καραϊβικής;

- A. Δομινικανή Δημοκρατία
- B. Κούβα
- Γ. Μπαχάμες
- Δ. Τζαμάικα

85) Ποια περίοδος ενδείκνυται περισσότερο για τουριστική διακίνηση στην Ταϊλάνδη;

- A. Μεταξύ Αυγούστου και Οκτωβρίου.
- B. Μεταξύ Φεβρουαρίου και Απριλίου.
- Γ. Μεταξύ Μάϊου και Ιουλίου.
- Δ. Μεταξύ Νοεμβρίου και Φεβρουαρίου.

86) Χαρακτηρίστε με σωστό ή λάθος τα παρακάτω:

- A. Ο Καναδάς είναι μια πολύ ζεστή χώρα.
- B. Οι καταρράκτες του Καναδά ονομάζονται Βικτόρια.
- Γ. Η σημαντικότερη πόλη και πόλος έλξης τουριστών του Καναδά είναι το Βανκούβερ.
- Δ. Ο Καναδάς βρίσκεται στο νοτιότερο τμήμα της Αμερικανικής Ηπείρου.
- E. Ο Καναδάς διαθέτει τις περισσότερες λίμνες σε παγκόσμιο επίπεδο,

87) Αντιστοιχείστε τις παρακάτω πόλεις έλξης τουρισμού της Ισπανίας με την τοποθεσία και την περιγραφή τους:

A. Τολέδο	1. Ομάδα Ισπανικών νησιών στη Δυτική Μεσόγειο
B. Παμπλόνα	2. Θρησκευτικό κέντρο της Ισπανίας όπου σώζεται και το σπίτι του γνωστού ζωγράφου ελληνικής καταγωγής El Greco.

Γ. Κόστα ντελ Σολ	3. Πόλη στην Βόρεια Ισπανία όπου πραγματοποιείται το ετήσιο φεστιβάλ της ελεύθερης διαδρομής των ταύρων μέσα στην πόλη.
Δ. Σεβίλλη	4. Ομάδα Ισπανικών νησιών στον Ατλαντικό
Ε. Μαδρίτη	5. Η πρωτεύουσα της χώρας. Βρίσκεται στο κεντρικό μέρος της.
Ζ. Βαlearίδες νήσοι	6. Τοποθετημένη στο νοτιότερο σημείο της Ισπανίας στην περιοχή της Ανδαλουσίας, διαθέτει το τουριστικό πλεονέκτημα του χειμερινού τουρισμού στη Σιέρα Νεβάδα
Η. Κανάρια νησιά	7. Φημίζεται για τις ταυρομαχίες, την παραδοσιακή ισπανική μουσική και το χορό φλαμέγκο.

88) Α) Παρακαλούμε επιλέξτε την σωστή απάντηση:

Το αξιοθέατο Αμπού Σιμπέλ στην Αίγυπτο είναι

1. Λίμνη
2. Ναοί
3. Εθνικό πάρκο
4. Εμπορικό κέντρο

Β) Παρακαλούμε χαρακτηρίστε με σωστό ή λάθος τις παρακάτω δηλώσεις:

1. Η Αλεξάνδρεια είναι χτισμένη στη Βόρεια Αίγυπτο στις εκβολές του Νείλου.
2. Η Αλεξάνδρεια είναι ένα από τα σημαντικότερα λιμάνια της Μεσογείου.
3. Η Αλεξάνδρεια είναι η πρωτεύουσα της Αιγύπτου.
4. Η Αλεξάνδρεια διαθέτει μία από τις πιο σημαντικές βιβλιοθήκες.

89) Παρακαλούμε χαρακτηρίστε με σωστό ή λάθος τις παρακάτω δηλώσεις:

- A. Με τους λογαριασμούς του Ενεργητικού παρακολουθούνται μόνο τα πάγια στοιχεία της επιχείρησης.
- B. Οι λογαριασμοί του Πραγματικού Παθητικού παρακολουθούν τις μακροπρόθεσμες και βραχυχρόνιες υποχρεώσεις της επιχείρησης.
- Γ. Κατά τη διάρκεια της χρήσης ενημερώνονται από το Ημερολόγιο οι λογαριασμοί του Γενικού Καθολικού.
- Δ. Με την έναρξη της χρήσης καταχωρείται στον Ισολογισμό το Ημερολόγιο για το άνοιγμα των βιβλίων της χρήσης
- E. Στο τέλος της χρήσης συντάσσεται ο Ισολογισμός τέλους Χρήσης από την απογραφή.

90) Παρακαλούμε επιλέξτε την σωστή απάντηση:

Πόσο αρκεί η διαχειριστική χρήση;

- A. 8 μήνες
- B. 12 μήνες
- Γ. 24 μήνες
- Δ. 36 μήνες

91) Η μεταβολή από την Κεντρική τράπεζα του ποσοστού των ρευστών διαθεσίμων έχει ως στόχο:

- A. Την προστασία των αποταμιευτών.
- B. Τον έλεγχο της ποσότητας του χρήματος που κυκλοφορεί.
- Γ. Τον έλεγχο στα κέρδη των επιχειρήσεων.
- Δ. Την αντιμετώπιση των καθημερινών αναλήψεων.

Ε. Την ενίσχυση των επενδυτικών δανείων.

92) Παρακαλούμε συσχετίστε τα στοιχεία των 2 στηλών που ακολουθούν:

Α. Κτητική	1. Εθνική τράπεζα
Β. Εξισωτική	2. Μουσείο λαογραφίας
Γ. Ιδιωφελής	3. Μέγαρο μουσικής
Δ. Κοινωφελής	4. Άσυλο χρονίως πασχόντων

93) Παρακαλούμε χαρακτηρίστε ποιες από τις παρακάτω ξενοδοχειακά καταλύματα είναι κύρια (Κ) και ποια μη κύρια (ΜΚ):

- Α. Ξενοδοχείο πόλης
- Β. Camping
- Γ. Ενοικιαζόμενα δωμάτια
- Δ. Ξενοδοχείο σε ιαματικά λουτρά
- Ε. Ξενοδοχείο σε ski resort
- ΣΤ. Bungalows

94) Παρακαλούμε χαρακτηρίστε ποιοι από τους παρακάτω κλάδους μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι κλάδοι εκμετάλλευσης (Ε) και ποιοι κλάδοι υποστήριξης (Υ):

- Α. Reception
- Β. Εστιατόριο
- Γ. Bar
- Δ. Τμήμα marketing
- Ε. Οικονομικό τμήμα
- ΣΤ. Τμήμα προσωπικού
- Ζ. Σημεία πώλησης αξεσουάρ και ενθυμίων μέσα στην ξενοδοχειακή μονάδα

95) Τα συστατικά στοιχεία του τουριστικού πακέτου είναι:

- Α. Ο τουριστικός προορισμός

- Β.** το μεταφορικό μέσον
- Γ.** Η διαμονή
- Δ.** Η διατροφή
- Ε.** Η μεταφορά
- ΣΤ.** Κανένα από τα παραπάνω
- Ζ.** Όλα από τα παραπάνω

96) Στο πρόγραμμα κρατήσεων protel, εάν θέλουμε να κάνουμε μεμονωμένη κράτηση πελάτη ποια από τις παρακάτω επιλογές που μας δίνει το menu επιλέγουμε;

- A.** Group reservation
- B.** Company reservation
- Γ.** Private reservation
- Δ.** Travel agent reservation

97) Παρακαλούμε επιλέξτε την σωστή απάντηση:

Στο late check out επιβαρύνεται ο πελάτης:

- A.** Το 20% της συνολικής διαμονής του.
- B.** Το 50% της συνολικής διαμονής του.
- Γ.** Το 20% της μίας διανυκτέρευσης.
- Δ.** Το 50% της μίας διανυκτέρευσης.

98) Το late check out ορίζεται χρονικά έως τις:

- A.** 18:00 της ημέρας αναχώρησης.
- B.** 18:00 της επόμενης μέρας από την προγραμματισμένη αναχώρηση.
- Γ.** 14:00 της ημέρας αναχώρησης.
- Δ.** 20:00 της ημέρας αναχώρησης.

99) Να αντιστοιχήσετε τις ειδικότητες σε κάθε τμήμα:

A. Front of the house	1. Management
	2. Front office

	3.Kitchen
	4. Linen Keeping Laundry
B. Back of the house	5. Account Department
	6. Bar
	7. Animation

100) Σημειώστε Σωστό (Σ) ή Λάθος (Λ):

Front of the house: είναι τα τμήματα που έχουν άμεση επαφή με τον πελάτη και τις υπηρεσίες που του προσφέρονται.

Back of the house: είναι τα τμήματα που έχουν άμεση επαφή με τον πελάτη και με τις υπηρεσίες που του προσφέρονται.

101) Παρακαλώ αντιστοιχίστε τις διακρίσεις δωματίων:

A. Μονόκλινο	1. FML
B. Δίκλινο	2. BUN
Γ. Τρίκλινο	3. MS , GS
Δ. Σουίτες	4. SGL
E. Μπανγκαλόου	5. TWN, DBL
ΣΤ. Οικογενειακό	6. TRL

102) “Overbooking – Υπερκρατήσεις” είναι η επικύρωση διάθεσης δωματίων περισσότερων από τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου:

Σωστό (Σ) Λάθος (Λ)

103) Κατά την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο, στον Η/Υ αυτόματα ανοίγουν οι αντίστοιχοι λογαριασμοί: [Σωστό (Σ), Λάθος (Λ)]:

Πρακτοριακός πελάτης:

- A.** Λογαριασμός στον οποίο χρεώνεται η ημερήσια χρέωση του δωματίου και τον πληρώνει το πρακτορείο
- B.** Λογαριασμός όπου χρεώνονται όλα τα εξτρά του πελάτη στα διάφορα τμήματα και πληρώνει το πρακτορείο.

104) Κατά την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο, στον Η/Υ αυτόματα ανοίγουν οι αντίστοιχοι λογαριασμοί: [Σωστό (Σ), Λάθος (Λ)]:

Μεμονωμένος πελάτης:

Ανοίγεται λογαριασμός όπου χρεώνονται το δωμάτιο και τα εξτρά του πελάτη στα διάφορα τμήματα και πληρώνεται από τον πελάτη.

105) Η Γενική Διαδικασία των εργασιών του “Κλεισίματος Ημέρας” - Main Courante, με τη σειρά, είναι:

- A.** Κλείσιμο Ταμείου Υποδοχής.
- B.** Κλείσιμο Ημέρας.
- Γ.** Εκτύπωση καταστάσεων.
- Δ.** Ημερήσιες εισπράξεις τμημάτων, χρεωστικά τμημάτων.
- E.** Night Audit.
- ΣΤ.** Ενημέρωση λογαριασμών τμημάτων. **Z.** Ενημέρωση λογαριασμών πελατών.
- H.** Κλείσιμο λογιστικών λογαριασμών.
- Θ.** Ενημέρωση λογιστικών λογαριασμών.

106) Δραστηριότητες Υποδοχής είναι:

- A.** Η πώληση δωματίων, τήρηση λογαριασμών πελατών.
- B.** Η παρακολούθηση κατάστασης δωματίων.
- Γ.** Η προσφορά υπηρεσιών στον πελάτη, συνεχής συνεργασία κι επικοινωνία με τα άλλα τμήματα για την καλή λειτουργία του ξενοδοχείου, τήρηση βιβλίων-εντύπων υποδοχής.
- Δ.** Όλα τα παραπάνω.

107) Οι στόχοι μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι:

- A.** Η αύξηση παραγωγικότητας, αύξηση μεριδίου αγοράς.
- B.** Η αύξηση αποδοτικότητας, αύξηση βαθμού ικανοποίησης πελατών.
- Γ.** Η βελτίωση των εγκαταστάσεων εξοπλισμού επίπλωσης, κοινωνικοί κι ηθικοί στόχοι
- Δ.** Όλα τα παραπάνω.
- E.** Κανένα από τα παραπάνω.

108) Χαρακτηρίστε Σωστό (Σ) ή Λάθος (Λ) τον παρακάτω ιματισμό δωματίου:

Πανωσέντονο- Κατωσέντονο

Μαξιλαροθήκες-Μαξιλάρια

Ύφασμα μπουφέ

Ναπερόν

Στρώματα

Παπλώματα

Χαλάκια Μπάνιου

Τραπεζομάντηλα

Ρόμπες Σάουνας

Πετσέτες

109) Να χαρακτηρίσετε την παρακάτω πρόταση με Σωστό (Σ) ή Λάθος (Λ)

Η Τουριστική Οικονομία είναι κλάδος της Τουριστικής Επιστήμης

110) Η Τουριστική Οικονομία καλείται να αντιμετωπίσει τα ακόλουθα βασικά οικονομικά προβλήματα όπως αυτό:

- A.** Της διατήρησης της σταθερότητας της τουριστικής οικονομίας.
- B.** Της τουριστικής μεγέθυνσης και ανάπτυξης.
- Γ.** Όλα τα παραπάνω.

111) Η μεταβολή από την Κεντρική τράπεζα του ποσοστού των ρευστών διαθεσίμων έχει ως στόχο:

- A.** Την προστασία των αποταμιευτών..
- B.** Τον έλεγχο της ποσότητας του χρήματος που κυκλοφορεί.
- Γ.** Τον έλεγχο στα κέρδη των επιχειρήσεων.

- Δ. Την αντιμετώπιση των καθημερινών αναλήψεων.
- Ε. Την ενίσχυση των επενδυτικών δανείων.

112) Σημειώστε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- Α. Με τους αμιγής λογαριασμούς παρακολουθούνται στοιχεία του Ενεργητικού ή του Πραγματικού Παθητικού ή της Καθαρής Περιουσίας.
- Β. Με τους αμιγής λογαριασμούς παρακολουθούνται στοιχεία του Ενεργητικού.
- Γ. Οι μεικτοί λογαριασμοί δεν παρουσιάζουν την αληθινή θέση και κίνηση του περιουσιακού στοιχείου και πρέπει να αποφεύγονται.
- Δ. Με τους λογαριασμούς τάξης παρακολουθούνται, μεταξύ άλλων, οι εγγυήσεις και οι εμπράγματα ασφάλειες.
- Ε. Οι προσωπικοί λογαριασμοί αφορούν στα πρόσωπα (φυσικά ή νομικά) που έχουν σχέση με την επιχείρηση.

113) Με τους λογαριασμούς εξόδων παρακολουθούνται:

- Α. Οι αυξήσεις του παθητικού.
- Β. Οι ελαττώσεις του ενεργητικού.
- Γ. Οι αυξήσεις της καθαρής περιουσίας.
- Δ. Οι ελαττώσεις της καθαρής περιουσίας.
- Ε. Οι πωλήσεις προϊόντων.

114) Σημειώστε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- Α. Η Αρχαία Κάμιρος, η Λίνδος και το Φαλιράκι βρίσκονται στη Ρόδο.
- Β. Τα Λευκά Όρη και η συνοικία Καστέλι βρίσκονται στο Ρέθυμνο.
- Γ. Το Μουσείο Βαμβακάρη βρίσκεται στη Σίφνο.
- Δ. Η παραλία Βάη και η Σητεία βρίσκονται στο Λασιθί της Κρήτης.
- Ε. Οι Μονές Σίμωνος Πέτρας και Βατοπεδίου βρίσκονται στην Χαλκιδική.

115) Το Μέγα Σπήλαιο είναι:

- Α. σπήλαιο στην Αγία Λαύρα.

- Β.** ιστορικό μοναστήρι στα Καλάβρυτα.
- Γ.** αρχαιολογικός χώρος στην Πάτρα.
- Δ.** μουσείο στα Καλάβρυτα.
- Ε.** πινακοθήκη στην Αθήνα.

116) Σημειώστε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- Α.** Όταν στρώνουμε το κρεβάτι του πελάτη τοποθετούμε το υποσέντονο κάτω από το στρώμα τεντώνοντας το καλά
- Β.** Δεν καλύπτουμε τα κλινοσκεπάσματα με το κλινοκάλυμμα
- Γ.** Διπλώνουμε τις πιτζάμες ή τα νυχτικά και τα τοποθετούμε κάτω από το μαξιλάρι.
- Δ.** Το κάτω μέρος της κουβέρτας τοποθετείται κάτω από το στρώμα.
- Ε.** Το κάτω μέρος του σεντονιού το τοποθετούμε πάνω από το στρώμα

117) Υπεύθυνη για τη φύλαξη του καθαρού ιματισμού του ξενοδοχείου είναι:

- Α.** Η προϊσταμένη ορόφων.
- Β.** Οι καμαριέρες.
- Γ.** Η προϊσταμένη λινόθήκης.
- Δ.** Οι βαλέδες.
- Ε.** Ο υπεύθυνος συντήρησης.

118) Λιποδιαλυτές βιταμίνες είναι:

- Α.** Οι Β και C.
- Β.** Τα ιχνοστοιχεία.
- Γ.** Οι Α και Κ
- Δ.** Οι Α, D, Ε και Κ
- Ε.** Το μαγγάνιο και ο ψευδάργυρος.

119) Στο φύλλο Main Courante το σύνολο ημέρας ισούται:

- Α.** Με το άθροισμα των εκπτώσεων και των πιστώσεων.
- Β.** Το υπόλοιπο σε μεταφορά
- Γ.** Το σύνολο των οφειλών.
- Δ.** Τα μετρητά τμημάτων

- E. Με το άθροισμα του συνόλου των συμφωνηθέντων και των έκτακτων καταναλώσεων.

120) Από την ενότητα του ξενοδοχειακού προγράμματος PROTEL SD οι νέοι τύποι δωματίων καταχωρούνται από:

- A. Reservation --> Room Features --> New
- B. Reservation --> Rooms --> New
- Γ. Reservation --> Room Types --> New
- Δ. Reservation --> Room Maintenance --> New
- E. Reservation --> Departments --> Departments

121) Όταν καταχωρείτε προκαταβολική κράτηση στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL FO στο πεδίο Status την χαρακτηρίζετε ως:

- A. Confirmed
- B. Waiting List
- Γ. Enquiry
- Δ. Guaranteed
- E. Provisional

122) Σημειώστε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A. Η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών είναι ένα πολύστηλο έντυπο.
- B. Τα θεωρούμενα από την εφορία φύλλα της M/C αποτελούν επίσημο βιβλίο εσόδων του ξενοδοχείου.
- Γ. Όταν πρόκειται για πρακτορειακούς πελάτες, η Main Courante ενημερώνεται με βάση το voucher.
- Δ. Οι τιμές χρέωσης των δωματίων καταχωρούνται στη στήλη "Σύνολο Συμφωνηθέντων".
- E. Οι αφίξεις καταχωρούνται στο φύλλο M/C σύμφωνα με τον αύξοντα αριθμού δωματίου.

123) Στα Αναλυτικό Ημερολόγιο καταχωρούνται::

- A. Οι εισπράξεις και οι πληρωμές.
- B. Οι πωλήσεις με πίστωση και μετρητοίς.
- Γ. Οι αγορές με πίστωση και μετρητοίς
- Δ. Όλα τα παραπάνω.
- E. Κανένα από τα παραπάνω.

124) Το γραμμάτιο είσπραξης για να είναι πλήρες πρέπει να συνοδεύεται:

- A. Από την ταμιακή κατάσταση
- B. Από το αντίγραφο λογαριασμού του πελάτη
- Γ. Από το αντίγραφο της απόδειξης πληρωμής
- Δ. Από όλα τα παραπάνω
- E. Από κανένα από τα παραπάνω

125) Να επιλέξετε όσα από τα παρακάτω είναι χαρακτηριστικά της τουριστικής συνείδησης:

- A. Ευγένεια και σεβασμός προς τους επισκέπτες.
- B. Γνώση διοίκησης ξενοδοχείων.
- Γ. Γνώση της ιστορίας του τόπου μας.
- Δ. Γνώση του πολιτισμού του τόπου μας.
- E. Γνώση χειρισμού λογισμικού κρατήσεων.

126) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A. Για κάθε ώρα υπερεργασίας ο εργαζόμενος δικαιούται το καταβαλλόμενο ωρομίσθιο προσαυξημένο κατά 20%.
- B. Για κάθε ώρα υπερωρίας, και έως την συμπλήρωση 150 ωρών ετησίως, ο εργαζόμενος δικαιούται το καταβαλλόμενο ωρομίσθιο προσαυξημένο κατά 40%.
- Γ. Για κάθε ώρα υπερωρίας, μετά την συμπλήρωση 150 ωρών ετησίως, ο εργαζόμενος δικαιούται το καταβαλλόμενο ωρομίσθιο προσαυξημένο κατά 100%.
- Δ. Η υπερωρία επιτρέπεται σε κάθε περίπτωση εφόσον υπάρχει συμφωνία μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου.

127) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Κάθε μισθωτός ο οποίος συνδέεται με σύμβαση εξαρτημένης σχέσης εργασίας ορισμένου ή αορίστου χρόνου, δικαιούται να λάβει ετήσια άδεια με αποδοχές.
- B.** Ο εργοδότης υποχρεούται να χορηγήσει την άδεια στον μισθωτό που υπέβαλλε σχετικό αίτημα μέσα σε δεκαπέντε ημέρες από τη διατύπωση του αιτήματος.
- Γ.** Η κανονική άδεια θα πρέπει να χορηγείται από τον εργοδότη κατά τέτοιο τρόπο ώστε να έχει εξαντληθεί έως την 31η Δεκεμβρίου εκάστου ημερολογιακού έτους ακόμη και εάν δεν έχει ζητηθεί από τον εργαζόμενο.
- Δ.** Η κανονική άδεια χορηγείται από τον εργοδότη αναλογικά (ποσοστό) με βάση το χρονικό διάστημα που απασχολήθηκε ο εργαζόμενος στον εργοδότη αυτόν.

128) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Σε ένα μικρό ξενοδοχείο την θέση του υπεύθυνου προμηθειών των πρώτων υλών που αφορούν στα επισιτιστικά τμήματα μπορεί να κατέχει ο αρχιμάγειρας.
- B.** Ο υπεύθυνος προμηθειών μιας επιχείρησης θα πρέπει απαραίτητα να γνωρίζει το εδεσματολόγιο όχι όμως την τιμολογιακή πολιτική της επιχείρησης.
- Γ.** Ο υπεύθυνος προμηθειών είναι ηθικά αποδεκτό να δέχεται δώρα ή διάφορες άλλες παροχές από τους προμηθευτές.
- Δ.** Ο υπεύθυνος προμηθειών πρέπει να γνωρίζει τον χρόνο και τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν οι πρώτες ύλες

129) Επιλέξτε ποιες από τις παρακάτω αρμοδιότητες ανήκουν στον υπεύθυνο προμηθειών μιας επιχείρησης:

- A.** Η χάραξη της τιμολογιακής πολιτικής της επιχείρησης.
- B.** Η τήρηση αρχείου προμηθευτών με ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Γ.** Η συνεργασία με το τμήμα παραγωγής για την τυποποίηση των προσφερόμενων προϊόντων και τη διατήρηση των πρώτων υλών και των δαπανών σε χαμηλά επίπεδα.

- Δ.** Η συνεργασία με το λογιστήριο για να για να εξοφλούνται έγκαιρα τα τιμολόγια των προμηθευτών.

130) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Στη μέθοδο της ανταγωνιστικής ή ανοικτής αγοράς η επιχείρηση έρχεται σε επαφή με τους προμηθευτές και επιλέγει εκείνον που προσφέρει την απαιτούμενη ποιότητα και ποσότητα στην καλύτερη τιμή.
- B.** Στη μέθοδο αγορών με σύμβαση η διάρκεια την σύμβασης μπορεί να καθορίζεται χρονικά όχι όμως με βάση την συνολική ποσότητα των αγαθών που θα προμηθευτεί η επιχείρηση από ένα προμηθευτή.
- Γ.** Ένα από τα πλεονεκτήματα των αγορών Cash and Carry είναι ότι τα προϊόντα δεν είναι υποχρεωτικό να πληρώνονται τοις μετρητοίς.
- Δ.** Στη μέθοδο αγορών σε συνεργασία πολλές ομοειδείς επιχειρήσεις πραγματοποιούν τις αγορές τους από κοινού.

131) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος;

- A.** Ένας τύπος υπολογισμού είναι μια σειρά από πράξεις, που γίνονται σε τιμές που προσδιορίζει ο χρήστης, έτσι ώστε να υπολογιστεί ένα αποτέλεσμα.
- B.** Οποιαδήποτε έκφραση σε ένα κελί έχει πρώτο της χαρακτήρα το ίσον, θεωρείται και αντιμετωπίζεται από το Excel σαν τύπος υπολογισμού.
- Γ.** Ο τρόπος με τον οποίο διατυπώνεται ένας τύπος υπολογισμού είναι αυθαίρετος.
- Δ.** Μια έκφραση που πρώτος της χαρακτήρας είναι το ίσον είναι πάντα έγκυρη έκφραση υπολογισμού.

132) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Η συνάρτηση που βρίσκει τη μικρότερη τιμή από ένα σύνολο τιμών έχει όνομα max.
- B.** Η συνάρτηση που βρίσκει τη μεγαλύτερη τιμή από ένα σύνολο τιμών έχει όνομα min.

- Γ. Το όνομα μιας συνάρτησης μπορούμε να το γράφουμε είτε με πεζά είτε με κεφαλαία γράμματα.
- Δ. Μια συνάρτηση μπορεί να δέχεται είτε σταθερό είτε μεταβαλλόμενο πλήθος ορισμάτων.

133) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- Α. HTML είναι μια ειδική γλώσσα μορφοποίησης η οποία χρησιμοποιείται για την δημιουργία ιστοσελίδων.
- Β. Η Java είναι μια γλώσσα υπολογιστών, που επιτρέπει στους σχεδιαστές ιστοσελίδων να δημιουργούν περίπλοκες σελίδες.
- Γ. Ένας σύνδεσμος δύναται να οδηγεί σε άλλη τοποθεσία αλλά όχι σε κάποιο αρχείο.
- Δ. Για να αποκτήσει κάποιος την προσωπική του ιστοσελίδα θα πρέπει οπωσδήποτε να είναι ιδιοκτήτης ενός διακομιστή.

134) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- Α. Ο Φ.Π.Α υπολογίζεται πάντα ως ποσοστό επί της καθαρής τιμής πώλησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.
- Β. Μικτή τιμή πώλησης είναι η καθαρή τιμή πώλησης συν τον Φ.Π.Α.
- Γ. Όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες επιβαρύνονται με το ίδιο ποσοστό Φ.Π.Α.
- Δ. Η καθαρή τιμή πώλησης προκύπτει εάν αφαιρέσουμε τον Φ.Π.Α. από την μεικτή τιμή πώλησης.

135) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- Α. Οι Tour Operators ασχολούνται αποκλειστικά με την διοργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων διακοπών για μεγάλες ομάδες τουριστών.
- Β. Οι Ground Operators λειτουργούν ως τοπικοί ανταποκριτές ενός Tour Operator στον τόπο διακοπών των τουριστών.
- Γ. Τα πρακτορεία Retailers ασχολούνται με τη διοργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων διακοπών για μικρές και μεγάλες ομάδες τουριστών.

- Δ.** Τα πρακτορεία Retailers διεξάγουν μεσολαβητικές εργασίες μεταξύ παραγωγών τουριστικών προϊόντων και τουριστών-πελατών.

136) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Κατά τη διαδικασία της τιμολόγησης το τουριστικό γραφείο λαμβάνει υπόψη την τουριστική αγορά στην οποία προωθεί τις υπηρεσίες του.
- B.** Κατά τη διαδικασία της τιμολόγησης το τουριστικό γραφείο δε λαμβάνει υπόψη το είδος του τουριστικού καταλύματος που έχει στην διάθεση του.
- Γ.** Κατά τη διαδικασία της τιμολόγησης το τουριστικό γραφείο δε λαμβάνει υπόψη την χρονική διάρκεια κατά την οποία θα προσφέρει τις υπηρεσίες του.
- Δ.** Κατά τη διαδικασία της τιμολόγησης το τουριστικό γραφείο λαμβάνει υπόψη το επίπεδο της ζήτησης των τουριστικών προϊόντων.

137) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Οι κρουαζιέρες μπορούν να πραγματοποιηθούν μόνο σε θαλάσσιο χώρο και όχι σε πλωτά ποτάμια ή λίμνες.
- B.** Στις υπηρεσίες που προσφέρει η κρουαζιέρα συμπεριλαμβάνεται και η διασκέδαση.
- Γ.** Στις υπηρεσίες που προσφέρει η κρουαζιέρα δεν συμπεριλαμβάνεται σε καμία περίπτωση η μεταφορά από και προς το λιμάνι αναχώρησης.
- Δ.** Οι τουρίστες οι οποίοι επιλέγουν την κρουαζιέρα είναι συνήθως υψηλού εισοδηματικού επιπέδου.

138) Επιλέξτε ποια από τις κάτωθι ανήκουν στην κατηγορία 'Εσωτερικές θέσεις πώλησης':

- A.** Ταξιδιωτικά γραφεία.
- B.** Τμήμα Υποδοχής.
- Γ.** Γραφεία πληροφόρησης τουριστών.
- Δ.** Οποιοδήποτε σημείο πώλησης τουριστικών προϊόντων μέσα σε μια τουριστική επιχείρηση όπως: μπαρ, εστιατόριο, μαγαζί τουριστικών ενθυμίων.

139) Επιλέξτε ποια από τις κάτωθι ανήκουν στην κατηγορία 'Εξωτερικές θέσεις πώλησης':

- A.** Τμήμα κρατήσεων.
- B.** Pool Bar.
- Γ.** Ταξιδιωτικά γραφεία.
- Δ.** Πρακτορεία εκδόσεων εισιτηρίων πχ. για ενοικίαση αυτοκινήτων κ.λπ.

140) Η προώθηση πωλήσεων είναι ένα από τα συστατικά του μίγματος marketing και έχει ως βασικό προορισμό:

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω:

- A.** Την κοστολόγηση του προϊόντος.
- B.** Το σχεδιασμό του προϊόντος.
- Γ.** Την πληροφόρηση του κοινού σχετικά με το προϊόν, την επικοινωνία της επιχείρησης με το καταναλωτικό κοινό.

141) Επιλέξτε ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες που επιδρούν στον σχεδιασμό ενός επικοινωνιακού προγράμματος marketing είναι ανεξέλεγκτοι:

- A.** Περιβάλλον
- B.** Μέσα
- Γ.** Ανταγωνισμός
- Δ.** Κοινό

142) Μερικά από τα σημαντικότερα προσόντα του πωλητή που θα κάνει την διαφορά στην απόδοσή του είναι:

Επιλέξτε από τα παρακάτω:

- A.** Άψογη γνώση του προϊόντος.
- B.** Σωστή χρήση του λόγου.
- Γ.** Ακριβό ντύσιμο.
- Δ.** Αποφασιστική και ήρεμη χροιά και τόνος φωνής.
- E.** Επίμονη συμπεριφορά.

143) Επιλέξτε ποια από τα παρακάτω αποτελούν ευνοϊκούς παράγοντες για ηλεκτροπληξία:

- A.** Υγρά χέρια.
- B.** Βρεγμένο έδαφος.
- Γ.** Παπούτσια με λαστιχένια σόλα.
- Δ.** Ξηρό περιβάλλον.
- Ε.** Ψάθα.

144) Ποια από τις παρακάτω μπορούν να αποτελέσουν αιτίες από τις οποίες προέρχονται οι ενοχλήσεις των εργαζομένων σε οθόνη Η/Υ;

- A.** Ο παρατεταμένος χρόνος εργασίας μπροστά στην οθόνη.
- B.** Η τοποθέτηση της οθόνης σε λάθος ύψος σε σχέση με το κάθισμα.
- Γ.** Αν ο Η/Υ δεν είναι ολοκαίνουργιος.
- Δ.** Η κακή ανανέωση του αέρα στον χώρο εργασίας.
- Ε.** Η ποιότητα των χρησιμοποιούμενων φίλτρων στην οθόνη.

145) Κάθε μπαρ πρέπει να πληροί χωροταξικά κάποιους από τους παρακάτω όρους.

Χαρακτηρίστε με σωστό ή λάθος:

- A.** Να υπάρχει έξοδος κινδύνου.
- B.** Το χρώμα στους τοίχους να είναι λευκό.
- Γ.** Να υπάρχει ξεχωριστή είσοδος εμπορευμάτων
- Δ.** Να υπάρχει εγκατάσταση πυρασφάλειας.
- Ε.** Να είναι δίπλα από τον χώρο υποδοχής των πελατών.

146) Στο cocktail Margarita το βασικό συστατικό είναι:

- A.** Κονιάκ
- B.** Βότκα
- Γ.** Τεκίλα
- Δ.** Ουίσκι

147) Το Boston shaker αποτελείται από:

- A.** Μεταλλικά μέρη.

- Β.** Γυάλινα μέρη.
- Γ.** Ένα μεταλλικό κι ένα γυάλινο μέρος.

148) Τις Η.Π.Α συνιστούν:

- Α.** 50 πολιτείες
- Β.** 25 πολιτείες
- Γ.** 10 πολιτείες
- Δ.** 55 πολιτείες

149) Το εθνικό πάρκο Γκραν Κάνυον, αποτελεί μνημείο παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO και βρίσκεται:

- Α.** Στη Λουϊζιάνα
- Β.** Στον Καναδά
- Γ.** Στο Τέξας
- Δ.** Στην Αριζόνα

150) Το Μπουένος Άιρες είναι πρωτεύουσα:

- Α.** Της Αργεντινής
- Β.** Της Χιλής
- Γ.** Της Βραζιλίας
- Δ.** Της Γουατελούπης

3.ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

1) Να επιλέξετε την σωστή απάντηση:

Α. Όταν μεταφέρεται ένα προϊόν από ένα τμήμα σε ένα άλλο:

1. Δε συμπληρώνεται κανένα έντυπο.
2. Συμπληρώνεται το έντυπο «Δελτίο μεταφοράς τροφίμων/ποτών».
3. Ενημερώνεται ο υπεύθυνος προμηθειών προφορικά.

Β. Το έντυπο «Δελτίο παραγγελίας από την αποθήκη» συμπληρώνεται:

1. Από τον υπεύθυνο προμηθειών
2. Από τον υπάλληλο του εκάστοτε τμήματος
3. Από το διευθυντή του ξενοδοχείου.

Γ. Το «Δελτίο παραλαβής εμπορευμάτων χωρίς τιμολόγιο» συμπληρώνεται:

1. Σε περίπτωση που το προϊόν παραλήφθηκε χωρίς τιμολόγιο από αμέλεια του προμηθευτή και στην συνέχεια το λογιστήριο αναλαμβάνει να τακτοποιήσει την εκκρεμότητα.
2. Σε περίπτωση που έχουμε συμφωνήσει με τον προμηθευτή να μην εκδοθεί τιμολόγιο για μια συγκεκριμένη αγορά.
3. Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν επιθυμεί να εκδώσει τιμολόγιο.

Δ. Οι ταμπέλες αποθήκης τηρούνται:

1. Για να εντοπίζονται ευκολότερα τα προϊόντα στην αποθήκη.
2. Για να εντοπίζεται εύκολα και γρήγορα η τιμή αγοράς του κάθε προϊόντος.
3. Για την παρακολούθηση των αποθεμάτων της αποθήκης σε μικρότερα ξενοδοχεία.

Ε. Σε περίπτωση που κάποιο προϊόν καταστραφεί από οποιαδήποτε αιτία:

1. Ενημερώνεται προφορικά ο υπεύθυνος προμηθειών.
2. Συμπληρώνεται το δελτίο καταστροφών και στέλνεται αντίγραφο στο διευθυντή του ξενοδοχείου.
3. Γίνεται φυσικός έλεγχος του κατεστραμμένου προϊόντος, συμπληρώνεται το δελτίο καταστροφών και το αντίγραφο του στέλνεται στο λογιστήριο.

2) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Οι συμφωνίες Allotment είναι συμφωνίες συνεργασίας και διαχειριστικής δέσμευσης
- B.** Οι συμφωνίες Guarantee είναι συμφωνίες κατόπιν συνεννόησης
- Γ.** Οι συμφωνίες Commitment είναι συμφωνίες εγγύησης.
- Δ.** Η δωρεάν παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες ονομάζεται Complimentary.
- E.** Σε μια συμφωνία Allotment, εάν το τουριστικό γραφείο δεν καλύψει το κατώτατο όριο του αριθμού των κλινών υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση στο κατάλυμα.

3) Να αντιστοιχίσετε τους τύπους δωματίων (αριστερή στήλη) με τις συντομογραφίες με τις οποίες συμβολίζονται διεθνώς (δεξιά στήλη):

A. Μονόκλινο δωμάτιο	1. DBL
B. Δίκλινο δωμάτιο με δύο κλίνες	2. TPL
Γ. Δίκλινο δωμάτιο με μια μεγάλη κλίνη	3. FML
Δ. Τρίκλινο δωμάτιο	4. SGL
E. Σουίτα	5. BLN
ΣΤ. Οικογενειακό δωμάτιο	6. S
Z. Αυτόνομο οίκημα ή οικίσκος	7. TWIN

4) Να συμπληρώσετε τα κενά με τις λέξεις οι οποίες σας δίνονται παρακάτω:

1. On request, 2. Individual, 3. Πλάνο κρατήσεων, 4. Προβλέψεις, 5. Stop Sales

- A.** Οι του ποσοστού πληρότητας ενός καταλύματος για το αμέσως επόμενο διάστημα ονομάζονται forecast.
- B.** Η παύση των πωλήσεων δωματίων όταν φθάνουμε το ανώτατο συμφωνημένο όριο ονομάζεται
- Γ.** Οι κρατήσεις σε καταλύματα για μεμονωμένους πελάτες ονομάζονται
- Δ.** Το μας επιτρέπει να γνωρίζουμε ανά πάσα στιγμή την πληρότητα ενός καταλύματος και τον αριθμό των δωματίων που έχει στην διάθεση του για προώθηση.

Ε. Οι κρατήσεις οι οποίες δεν περιλαμβάνονται σε προσυμφωνημένο αριθμό δωματίων ονομάζονται

5) Να σημειώσετε (Σ) σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και (Λ) σε όποιες είναι λάθος:

- Α.** Για να πραγματοποιήσουμε οποιαδήποτε αλλαγή στους όρους μιας κράτησης χρησιμοποιούμε το amendment voucher.
- Β.** Το full credit voucher περιλαμβάνει μόνο την χρέωση για τη διαμονή του πελάτη.
- Γ.** Το reservation voucher δεν αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο μιας κράτησης.
- Δ.** Το cancellation voucher, όταν χρησιμοποιείται, αποστέλλεται πάντοτε μετά το reservation voucher.
- Ε.** Ο αριθμός δωματίου συμπληρώνεται στην rooming list από το τουριστικό κατάλυμα.

6) Να αντιστοιχίσετε κάθε στοιχείο της στήλης Α με ένα της στήλης Β:

Α. ΤΟΥΡΙΣΤΑΣ είναι:	1. Κάθε άτομο που επισκέπτεται μια άλλη χώρα διαφορετική από αυτή που συνήθως κατοικεί, για οποιοδήποτε λόγο, εκτός από το να εργαστεί για χρονικό διάστημα μικρότερο των 12 συνεχών μηνών
Β. ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΣ είναι:	2. Ο προσωρινός επισκέπτης που μένει τουλάχιστον 24 ώρες σε συλλογικό ή ιδιωτικό κατάλυμα στη χώρα που επισκέπτεται
Γ. ΕΚΔΡΟΜΕΑΣ είναι:	3. Ο προσωρινός επισκέπτης που μένει λιγότερο από 24 ώρες στη χώρα που επισκέπτεται και δε διανυκτερεύει σε συλλογικό ή ατομικό κατάλυμα, συμπεριλαμβανομένου και αυτού που ταξιδεύει με κρουαζιέρα

7) Να αντιστοιχίσετε κάθε στοιχείο της στήλης Α με ένα της στήλης Β:

A. Η εγχώρια κατανάλωση περιλαμβάνει τις	1. δαπάνες των μόνιμων κατοίκων μιας χώρας για ζήτηση τουριστικών υπηρεσιών στο εξωτερικό
B. Η τουριστική κατανάλωση του εξωτερικού περιλαμβάνει τις	2. δαπάνες των ξένων σε δοσμένο χρόνο και τόπο προορισμού της χώρας υποδοχής για την ικανοποίηση των τουριστικών τους αναγκών
Γ. Η αλλοδαπή κατανάλωση περιλαμβάνει τις	3. δαπάνες που πραγματοποιούνται για την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών των ημεδαπών τουριστών σε δοσμένο χρόνο και τόπο προορισμού

8) Οι εναλλακτικοί όροι που χρησιμοποιήθηκαν κατά καιρούς για τον οικότουρισμό είναι οι όροι:

- A.** Υπαίθριος τουρισμός
- B.** Πράσινος Τουρισμός
- Γ.** Ήπιος τουρισμός
- Δ.** Φυσιολατρικός τουρισμός
- E.** Όλα τα παραπάνω

9) Να χαρακτηρίσετε τις παρακάτω προτάσεις ως Σωστές-Σ ή Λάθος-Λ:

- A.** Σε περίπτωση που το εισόδημα των τουριστών μεταβληθεί τότε δεν αλλάζει η καταναλωτική τους συμπεριφορά.
- B.** Η ζητούμενη ποσότητα ενός τουριστικού προϊόντος επηρεάζεται θετικά από την τιμή του κατά μήκος μιας δεδομένης καμπύλης τουριστικής ζήτησης.
- Γ.** Η τουριστική ζήτηση είναι πολύ ευαίσθητη στις αλλαγές της ταξιδιωτικής μόδας και των κοινωνικοπολιτιστικών συνθηκών που επικρατούν σε ένα τουριστικό προϊόν.
- Δ.** Οι παράγοντες έλξης δε σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των χωρών προορισμού.

10) Να αντιστοιχίσετε κάθε στοιχείο της στήλης A με ένα της στήλης B:

A. Ο τουρισμός πιέζει	1. τις περιφερειακές ανισότητες
B. Ο τουρισμός μειώνει	2. εποχικά τις τιμές
Γ. Ο τουρισμός επιδρά	3. στα ήθη και έθιμα

11) Οι “βαλέδες” είναι:

- A.** Οι πορτιέριδες
- B.** Οι αρχαιότεροι σερβιτόροι
- Γ.** Οι αχθοφόροι
- Δ.** Οι βοηθοί των θαλαμηπόλων

12) Επιλέξτε τη Σωστή (Σ) ή τη Λάθος (Λ) πρόταση:

- A.** Τα όξινα (αφαλατικά) διαλύματα έχουν pH μεγαλύτερο από 7
- B.** Τα αλκαλικά (απολυπαντικά) διαλύματα έχουν pH μικρότερο από 7
- Γ.** Τα όξινα (αφαλατικά) διαλύματα έχουν pH μικρότερο από 7
- Δ.** Τα αλκαλικά (απολυπαντικά) διαλύματα έχουν pH μεγαλύτερο από 7

13) Επιλέξτε τις σωστές λέξεις από τη λίστα που ακολουθεί και τοποθετήστε τις στα κενά των προτάσεων:

λινών, Ορόφων, stock, προγραμματισμένη, πίνακα, καταμέτρηση, καθαρισμού, μία φορά, κάθε, απολεσθέντων, Office (οφίς).

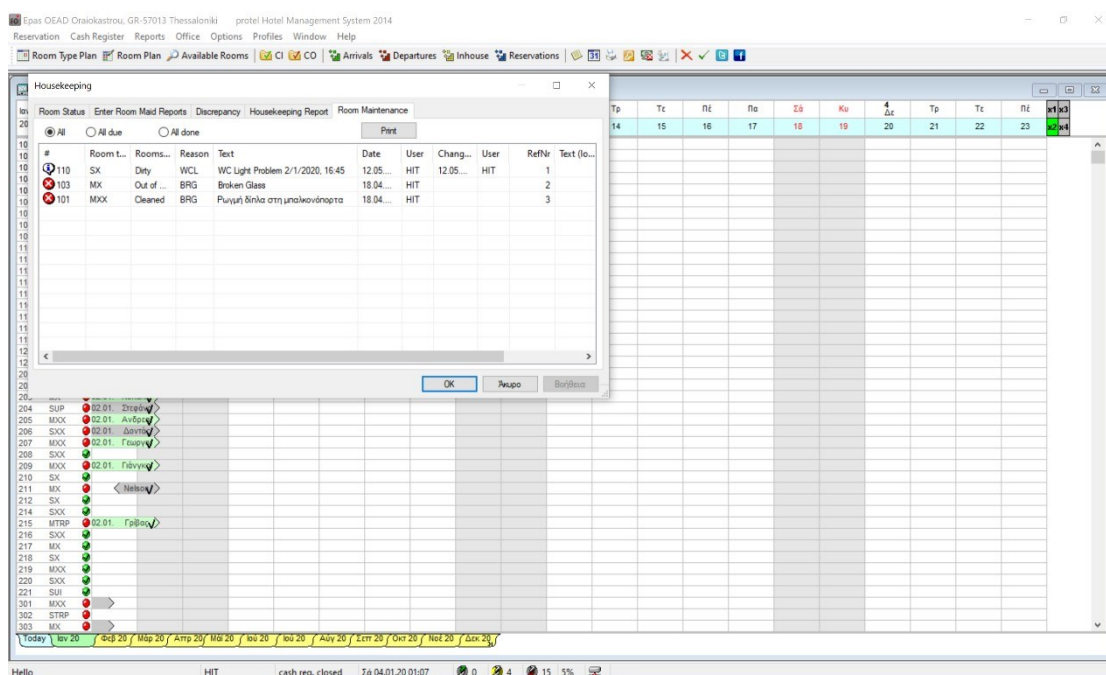
- A.** Η Προϊσταμένη Ορόφων είναι υπεύθυνη -μεταξύ άλλων- για τη συμπλήρωση του(1)..... παρακολούθησης αλλαγής(2)..... και του βιβλίου.....(3).....αντικειμένων.
- B.** Η κατάσταση απογραφής συμπληρώνεται κάθε φορά που η προϊσταμένη(4)..... και οι βοηθοί της πραγματοποιούν (5).....ή έκτακτη(6)..... του εξοπλισμού.
- Γ.** Ο βοηθητικός χώρος στον οποίο αποθηκεύονται προσωρινά τα υλικά(7).....και τα λινά ονομάζεται.....(8).....και βρίσκεται στην άκρη του(9).....ορόφου.

- Δ. Όλα τα είδη ιματισμού καταγράφονται στο βιβλίο(10)....., ενώ καλό είναι να γίνεται(11).....κάθε μήνα.

14) Αφού συμβουλευτείτε τη μάσκα από το ξενοδοχειακό πρόγραμμα Protel που αφορά στην παρακολούθηση βλαβών από το Housekeeping, συμπληρώστε τη σωστή φράση από τις 3 που ακολουθούν, σε κάθε επιλογή:

ALL, ALL DUE και ALL DONE

- A. Η επιλογή(1)..... μας δείχνει μία καρτέλα με όλες τις βλάβες, είτε προς επιδιόρθωση, είτε ήδη επιδιορθωμένες
- B. Η επιλογή(2)..... μας δείχνει μια καρτέλα με μόνο τις βλάβες που έχουν επιδιορθωθεί
- Γ. Η επιλογή(3)..... μας δείχνει μια καρτέλα με μόνο τις βλάβες προς επιδιόρθωση



15) Να επιλέξετε ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι η σωστή:

- A.
1. Στους εξωτερικούς χώρους μιας ξενοδοχειακής μονάδας ανήκουν οι χώροι παράδοσης και παραλαβής και τα βοηθητικά δρομάκια.
 2. Η προετοιμασία της κλίνης πελάτη για βραδινό ύπνο λέγεται Turndown service.
 3. Οι πιτζάμες ή τα νυχτικά του πελάτη τοποθετούνται πάνω από το μαξιλάρι του.

Β.

1. Για το γραφείο απολεσθέντων υπεύθυνος είναι ο Groom.
2. Η καμαριέρα πρέπει απαραίτητα να απαντά στα τηλέφωνα όταν οι διαμένοντες απουσιάζουν.
3. Στα δωμάτια τα λινά αλλάζουν οι θαλαμηπόλοι.

Γ.

1. Η κατανάλωση των αναλωσίμων υλικών παρακολουθείται μέσω του βιβλίου αναλωσίμων υλικών.
2. Η λινοθήκη βρίσκεται εκτός ξενοδοχείου
3. Αν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαφή παραδίδονται στην Υποδοχή.

16) Αντιστοιχίστε τα ηλεκτρικά είδη καθαρισμού με τις φωτογραφίες που ακολουθούν:

Α. Ηλεκτρικές σκούπες (.....)

Β. Μηχανή extraction χαλιών (.....)

Γ. Περιστροφικές (.....)

Δ. Ηλεκτρική σάρωθρα (.....)

Ε. Μηχανές πλύσης-στέγνωσης δαπέδων (.....)

ΣΤ. Extraction υφασμάτων (.....)



1



2



3



4



5



6

17) Επιλέξτε τη Σωστή (Σ) ή τη Λάθος (Λ) απάντηση:

- A.** Η διαχωριστική κατάσταση ενός τμήματος ονομάζεται και συγκεντρωτική.
- B.** Στην 1η ομάδα των στηλών της Μ/Σ, οι στήλες αφορούν στα διάφορα τμήματα.
- Γ.** Στις πιστώσεις περιλαμβάνονται οι εκπτώσεις, οι διορθώσεις και οι πληρωμές.
- Δ.** Με τον όρο "Passants" εννοούμε μεταξύ άλλων, τους μη ενοίκους του ξενοδοχείου που πληρώνουν τις καταναλώσεις τους τοις μετρητοίς..
- Ε.** Η 3η ομάδα των στηλών της Μ/Σ αποτελεί το λογιστικό μέρος της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών.
- ΣΤ.** Στο σημερινό φύλλο της Μ/Σ το "Υπόλοιπο σε Μεταφορά" θα είναι το ίδιο με το "Υπόλοιπο Προηγούμενης"

18) Βάλτε στη σωστή σειρά τα βήματα που ακολουθείτε όταν κάνετε κράτηση ενός Group στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL:

- A.** Group Reservation
- B.** F/O
- Γ.** Create New Profile
- Δ.** Reservation
- Ε.** Do you want to generate a group master invoice? YES
- ΣΤ.** Καταχώρηση στοιχείων κράτησης του group και OK
- Ζ.** To which reservation do you want to apply the changes?
- Η.** Μεταφορά στο Invoice B το Arrangement και καταχώρηση τρόπου πληρωμής του "Accounts Receivable"
- Θ.** Group members and master

19) Αντιστοιχίστε τα πεδία που εμφανίζονται στην ακόλουθη μάσκα κράτησης της κας Machatti στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL, με τη σωστή ερμηνεία:

Reservation

Name: Machatti Company: TITAN A.E ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ
Country: Italia TA
City: Source
VIP: Group

Guest info.:
Comp:
TA:
SC:
Grp:

OK
Cancel
Help

Status	Arrival	Ngh	Dprt.	Qty	R. type	R. no.	Adlt.	Rate code	Rate	Cn.	Det	Sp.
1 Confirme	01.01.20	3	04.01.20	1	SX	110 che	1	Official H	155,00	EUR	☒	Ok
									0,00		☐	Ok
									0,00		☐	Ok
									0,00		☐	Ok

Reservation details for 1

Market: Greek Rate Source: Company Direct Allocation:
Hear: SAL - Sales Cont. Come: BUS - Business Act. all.:
Add bed: 0 Child 1/2 0 0 Pick up: Payment: Accounts receivable CC
Cots: 0 Child 3/4 0 0 ☐ Blocked room Flight:
Packages: HB ☐ Event Option To: PL127581201P

Note 1 02.01.20 FAX NO.1, FULL CREDIT (F/C) BY TITAN Arrival: Res.-No 12758
Note 2 Depart. User: HIT

03.03.2022

A.	Payment	1.	Επιβεβαιωμένη κράτηση
B.	Status	2.	Η εταιρία θα εξοφλήσει το σύνολο του λογαριασμού
Γ.	Full Credit	3.	Εταιρική κράτηση
Δ.	Company	4.	Χρεώστης

20) Παρατηρώντας τη μάσκα κράτησης του κου Φωτιάδη από το ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL επιλέξτε το σωστό είδος κράτησης:

Reservation

Name: Φωτιάδης Company: ALLIANCE HELLAS A.E
Country: Greece TA
City: Source
VIP: Group

Guest info.:
Comp:
TA:
SC:
Grp:

OK
Cancel
Help

Status	Arrival	Ngh	Dprt.	Qty	R. type	R. no.	Adlt.	Rate code	Rate	Cn.	Det	Sp.
1 Confirme	01.01.20	3	04.01.20	1	SUP	304 che	1	Official H	136,00	EUR	☒	Ok
									0,00		☐	Ok
									0,00		☐	Ok
									0,00		☐	Ok

Reservation details for 1

Market: Greek Rate Source: Hotel Sales Allocation:
Hear: SAL - Sales Cont. Come: BUS - Business Act. all.:
Add bed: 0 Child 1/2 0 0 Pick up: Payment: Cash Payment CC
Cots: 0 Child 3/4 0 0 ☐ Blocked room Flight:
Packages: HB ☐ Event Option To: PL127641201P

Note 1 01.01.20 DFS (XX/X), RO ON 3RD FL Arrival: Res.-No 12764
Note 2 01.01.20 3/1/20 ΑΦΙΞΗ ΣΥΖΥΓΟΥ Depart. User: HIT

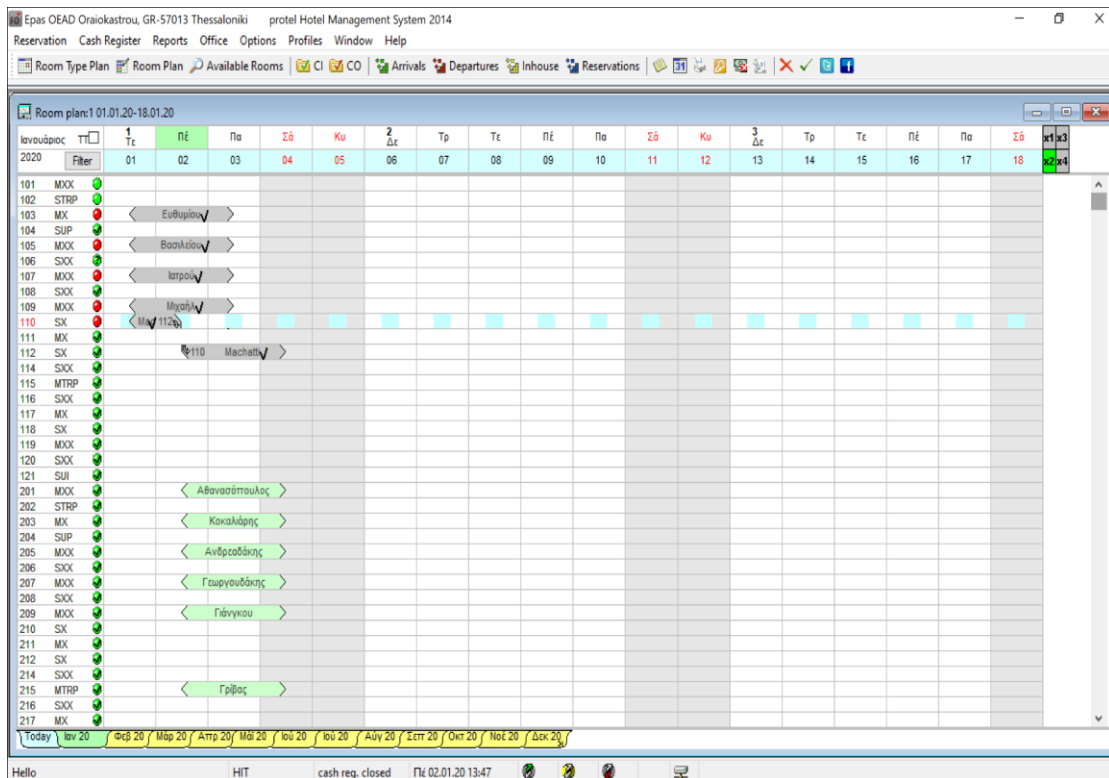
03.03.2022

A. Εταιρική (απλή)

B. Εταιρική Double for Single Use

Γ. Πρακτορειακή DFS

21) Παρατηρώντας τη μάσκα του Room Plan από το ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL, επιλέξτε ποια είναι η κατάσταση του δωματίου 110:



A. Έτοιμο για άφιξη πελάτη V.I.P.

B. Ακαθάριστο

Γ. Out of Order λόγω τεχνικής βλάβης

Δ. Αλλαγή δωματίου λόγω τεχνικής βλάβης και χαρακτηρισμό του δωματίου σαν Out of Service

22) Να αντιστοιχίσετε της πρακτικές διοίκησης σχετικά με τους ανθρώπινους πόρους αριστερής στήλης με τις ενέργειες που περιλαμβάνουν (δεξιά στήλη):

A. Προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων	1. Περιγραφή του έργου που πρόκειται να εκτελέσει ο εργαζόμενος.
B. Ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων	2. Εντοπισμός υποψήφιων εργαζομένων, πρόσκληση για εκδήλωση ενδιαφέροντος και επιλογή των πλέον ικανών

Γ. Ανάλυση εργασίας	3. Σχεδιασμός απόκτησης και απασχόλησης μόνιμου και έκτακτου προσωπικού.
Δ. Προσέλκυση και επιλογή υποψηφίων εργαζομένων	4. Διαπίστωση της συνεισφοράς του εργαζόμενου και εντοπισμός των σημείων στα οποία υστερεί ή υπερτερεί.
Ε. Αξιολόγηση επίδοσης	5. Προφορική εκπαίδευση, σεμινάρια, προγράμματα διδασκαλίας.

23) Να αντιστοιχίσετε τα είδη των αγαθών της αριστερής στήλης με τις θερμοκρασίες στις οποίες πρέπει να αποθηκεύονται (δεξιά στήλη).

Α. Κατεψυγμένα τρόφιμα	1. 0° C έως 2° C
Β. Νωπά κρέατα	2. 0° C έως 2° C
Γ. Νωπά ψάρια	3. 5° C έως 10° C
Δ. Γαλακτοκομικά	4. -2° C έως -18° C
Ε. Φρούτα-λαχανικά	5. 0° C έως 2° C
ΣΤ. Τρόφιμα σε διαδικασία απόψυξης	6. 0° C έως 2° C

24) Ποια είναι τα βασικά κουβέρ στο σέρβις α λα κάρτ, εφόσον δεν είναι γνωστό τί θα φάει ο πελάτης; Επιλέξτε μία από τις ακόλουθες εικόνες:



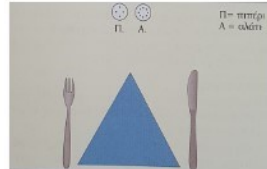
A



B



Γ



Δ

25) Αντιστοιχίστε σωστά τις ερμηνείες με την ορολογία του μπαρ:

A. Coaster	1. Το γουδί που χρησιμοποιεί ο barman για να λιώσει υλικά
B. Crusta	2. Τα ζαχαρωμένα ή αλατισμένα χείλη του ποτηριού
Γ. Dash	3. Ανακάτεμα
Δ. Filler	4. Αεριούχα ποτά χωρίς αλκοόλ
E. On the rocks	5. Σταγόνες. Στις συνταγές το συναντάμε σαν 1cl.
Z. Muddler	6. Σουβέρ
H. Stir	7. Τα συνοδευτικά του ποτού πχ. ξηροί καρποί, κλπ.
Θ. Straight up	8. Ποτό με πάγο
I. Sundries	9. Η παρασκευή του ποτού κατευθείαν στο ποτήρι του πελάτη
K. Twist	10. Ποτό σκέτο, χωρίς πάγο ή οτιδήποτε άλλο
Λ. Build in glass	11. Φλούδα λεμονιού που χρησιμοποιείται για αρωματισμό

26) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Οι εργαζόμενοι που θα απασχοληθούν σε ημέρα Κυριακή δικαιούνται προσαύξηση εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) επί του νόμιμου ωρομισθίου τους.
- B.** Οι εργαζόμενοι που θα απασχοληθούν σε ημέρα αργίας δικαιούνται προσαύξηση πενήντα τοις εκατό (50%) επί του νόμιμου ωρομισθίου τους.
- Γ.** Οι απασχολούμενοι σε ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν υπάγονται στην διάταξη που προβλέπει ότι η εργασία που παρέχεται την έκτη ημέρα της

εβδομάδος, κατά παράβαση του συστήματος πενθήμερης εργασίας, αμείβεται με το καταβαλλόμενο ημερομίσθιο προσαυξημένο κατά 30%.

Δ. Οι εργαζόμενοι που πραγματοποιούν νυχτερινή εργασία, δικαιούνται να λάβουν το θεσπισμένο ελάχιστο όριο του ημερομισθίου προσαυξημένο κατά 25% που υπολογίζεται στο υποχρεωτικώς θεσπισμένο ελάχιστο όριο ημερομισθίου.

27) Να επιλέξετε ποια από τα παρακάτω είναι δικαιώματα του εργαζομένου σε περίπτωση άρνησης του εργοδότη να καταβάλει τον οφειλόμενο μισθό ή να καθυστερήσει την καταβολή του:

A. Να ασκήσει το δικαίωμα επίσχεσης της εργασίας του.

B. Να προχωρήσει στην είσπραξη των οφειλόμενων από το ταμείο της επιχείρησης χωρίς την άδεια του εργοδότη.

Γ. Να ασκήσει αγωγή και να ζητήσει εντόκως τους καθυστερούμενους μισθούς του, καθώς και αποζημίωση για κάθε άλλη ζημία του.

Δ. Να επιδιώξει ποινικές κυρώσεις για τον εργοδότη.

28) Να επιλέξετε ποια από τα παρακάτω αποτελούν κριτήρια αξιολόγησης των ενός προμηθευτή:

A. Οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους εργαζόμενους ή τον εργοδότη μιας επιχείρησης.

B. Η παράδοση των προϊόντων σε προκαθορισμένες ημέρες και ώρες.

Γ. Η τιμή των προϊόντων που προμηθεύει σε 1α επιχείρηση, ανεξάρτητα από την ποιότητα τους.

Δ. Η αυστηρή τήρηση των προδιαγραφών αγορών που έχουν συμφωνηθεί.

29) Να επιλέξετε ποιες από τις παρακάτω συνθήκες είναι κατάλληλες για την αποθήκευση πρώτων υλών:

A. Ξύλινα ράφια.

B. Ράφια εφραπτόμενα με τον τοίχο.

Γ. Απόσταση ραφιών από το δάπεδο 20 εκατοστών.

Δ. Ύψος ραφιών έως 2 μέτρα.

30) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Το τμήμα Marketing ενός Tour Operator ενημερώνεται για τις προτιμήσεις των καταναλωτών - πελατών και τις τάσεις της αγοράς.
- B.** Η κύρια ευθύνη του τμήματος Αγορών ενός Tour Operator είναι να εξασφαλίζει τα “συστατικά στοιχεία” για την υλοποίηση και καλή εκτέλεση των πακέτων διακοπών (αεροπορική εταιρεία, τουριστικά καταλύματα, τουριστικά λεωφορεία, κ.ά.).
- Γ.** Το λογιστήριο ενός Tour Operator αποφασίζει τις τιμές πώλησης των υπηρεσιών του.
- Δ.** Το τμήμα Marketing ενός Tour Operator υπογράφει τα συμβόλαια-συμφωνίες με τα τουριστικά καταλύματα.

31) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Το Τμήμα Κίνησης ενός τουριστικού γραφείου συνάπτει συμφωνίες συνεργασίας με ξεναγούς και συνοδούς.
- B.** Το Τμήμα Κρατήσεων ενός τουριστικού γραφείου είναι υπεύθυνο για το συντονισμό και τον έλεγχο όλων των τμημάτων.
- Γ.** Η Διεύθυνση αποτελεί το κέντρο λήψης αποφάσεων ενός Τουριστικού Γραφείου και είναι η βάση για τη σωστή λειτουργία του.
- Δ.** Το Λογιστήριο ενός Τουριστικού Γραφείου είναι υπεύθυνο για την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού και την εκπαίδευσή του.

32) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Όταν οι πωλήσεις ενός προϊόντος σταματούν να αυξάνονται και τείνουν να σταθεροποιηθούν τότε το προϊόν αυτό βρίσκεται στο στάδιο της ωριμότητας, σύμφωνα με τον Κύκλο Ζωής Προϊόντος.
- B.** Στο στάδιο της εισαγωγής ενός προϊόντος, σύμφωνα με τον Κύκλο Ζωής Προϊόντος, τα κέρδη από τις πωλήσεις του είναι υψηλά.
- Γ.** Όταν ένα προϊόν εισέρχεται στο στάδιο της ωριμότητας, σύμφωνα με τον Κύκλο Ζωής Προϊόντος, το μικτό περιθώριο κέρδους μπορεί να μειωθεί.
- Δ.** Όταν ένα προϊόν εισέρχεται στο στάδιο της πτώσης, σύμφωνα με τον Κύκλο Ζωής Προϊόντος, συνεχίζει να είναι κερδοφόρο.

33) Να σημειώσετε Σ σε όποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και Λ σε όποιες είναι λάθος:

- A.** Η Οριακή Καινοτομία αφορά στη βελτίωση των τεχνικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών των υπάρχοντων προϊόντων/υπηρεσιών ή διαδικασιών.
- B.** Η Οριακή Καινοτομία στηρίζεται σε εξ' ολοκλήρου νέα γνώση.
- Γ.** Η Ριζική Καινοτομία αφορά νέα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά προϊόντων/υπηρεσιών ή νέες διαδικασίες.
- Δ.** Η Ριζική Καινοτομία στηρίζεται σε υπάρχουσα γνώση.

34) Σημειώστε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A.** Ο καθαρισμός δωματίων στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL πραγματοποιείται δίνοντας αριστερό κλικ επάνω στην κόκκινη κουκίδα που εμφανίζεται δίπλα από τους τύπους δωματίων μέσα στο Room Plan και επιλέγοντας ανάλογα με την αναφορά της προϊσταμένης ορόφων, πρώτα 'Cleaned' και κατόπιν 'Checked'
- B.** Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL ένας τρόπος να δηλώσετε το δωμάτιο σαν 'Out of Service' (OS), είναι μέσα από το Room Plan πατώντας αριστερό κλικ επάνω στην κόκκινη κουκίδα του αριθμού δωματίου επιλέγοντας "Out of Service" και δίνοντας στο πλαίσιο 'Additional Text' το είδος της βλάβης.
- Γ.** Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL η πράσινη κουκίδα δίπλα από τον αριθμό ενός δωματίου σημαίνει πως το δωμάτιο είναι καθαρό και ελεγμένο από την προϊσταμένη ορόφων.
- Δ.** Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL η πράσινη κουκίδα με ένα αγγλικό ερωτηματικό στο εσωτερικό της δίπλα από τον αριθμό ενός δωματίου, σημαίνει πως το δωμάτιο είναι touched και πρέπει να επανελεγχθεί από την προϊσταμένη ορόφων πριν δοθεί για ενοικίαση.
- Ε)** Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL η τρκουάζ διακεκομμένη γραμμή που εμφανίζεται στο Room Plan κατά μήκος μιας χρονικής περιόδου δίπλα από ένα δωμάτιο, σημαίνει πως το δωμάτιο είναι κλεισμένο για μία εκδήλωση.

35) Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL η πραγματική κατάσταση των δωματίων εμφανίζεται από:

- A.** To Front Office (FO) --> Reports --> Housekeeping --> Καρτέλα "Room Status"
- B.** To System Data (SD) --> Report --> Reports

Γ. To Front Office (FO) --> Reports --> Room Status --> Καρτέλα "Room Status"

Δ. To Front Office (FO) --> Room Type

Ε. To Front Office (FO) --> Available Rooms

36) Στο φύλλο Main Courante οι Passants (Μετρητά Τμημάτων) έχουν:

A. Μηδενικό υπόλοιπο προηγούμενης.

B. Θετικό υπόλοιπο προηγούμενης.

Γ. Αρνητικό υπόλοιπο προηγούμενης.

Δ. Μηδενικό σύνολο οφειλών.

Ε. Μηδενικό σύνολο ημέρας.

37) Από την ενότητα του ξενοδοχειακού προγράμματος PROTEL SD η καταχώρηση ενός νέου τμήματος πραγματοποιείται από:

A. Reservation --> Departments --> Departments

B. Bookkeeping --> Revenue and Payments --> Transaction Accounts (TAA) --> New

Γ. Bookkeeping --> Revenue and Payments --> Articles

Δ. Manager --> Active Sessions

Ε. Rates --> Formulas

38) Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL η είσπραξη μιας προκαταβολής πραγματοποιείται από:

A. Cash Register --> Deposits to be paid --> Navigator --> <More> --> Deposit --> Επιλογή ποσού --> <Payment> --> Open Cash Register --> Amount:, Method of payment:, OK.

B. Cash Register --> Paid Out Receipts.

Γ. Cash Register --> Post Charges --> Open Cash Register --> Room --> TAA --> Price --> OK.

Δ. Cash Register --> Deposits to be paid --> Compute --> <More> --> Deposit --> Επιλογή ποσού --> <Payment> --> Open Cash Register --> Amount:, Method of payment:, OK.

Ε. Cash Register --> Accounts Receivable --> Post Payment --> Payment --> OK.

39) Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL η άφιξη μεμονωμένου πελάτη με δέσμευση ποσού στην πιστωτική του κάρτα πραγματοποιείται:

- A.** Σε επίπεδο άφιξης μέσα από το 'Navigator' επιλέγετε 'Advanced payment' και περνάτε το ποσό της 1ας διανυκτέρευσης.
- B.** Σε επίπεδο λογαριασμού μέσα από το 'Navigator' επιλέγετε 'Check out' και κάνετε 'Advanced payment' περνώντας το ποσό 1ας διανυκτέρευσης.
- Γ.** Σε επίπεδο κράτησης στο πεδίο 'Payment' επιλέγετε <CC>, καταχωρείτε την πιστωτική ενημερώνοντας ταυτόχρονα και το αρχείο με το προφίλ του πελάτη και από την επιλογή <More> (είτε μέσα από την μάσκα του 'Reservation' είτε από τον 'Navigator') επιλέγετε 'Advanced payment' και περνάτε το ποσό της 1ας διανυκτέρευσης.
- Δ.** Σε επίπεδο παραμονής μέσα από το 'Navigator' επιλέγετε 'Manual rate code posting' και περνάτε το ποσό 1ας διανυκτέρευσης.
- E.** Σε επίπεδο παραμονής μέσα από το 'Navigator' επιλέγετε 'Date of next rate code posting' και περνάτε το ποσό 1ας διανυκτέρευσης.

40) Στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL όταν έχετε άφιξη πρακτορειακού πελάτη με voucher σε ποιο Invoice καταχωρείτε το Arrangement;

- A.** Στο Invoice A.
- B.** Στο Invoice C.
- Γ.** Στο Invoice D.
- Δ.** Στο Invoice B.
- E.** Σε κανένα Invoice.

41) Σημειώστε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A.** Στις απόλυτα σταθερές δαπάνες ανήκουν τα ενοίκια, τα ασφάλιστρα και οι αποσβέσεις.
- B.** Στις αναλογικά μεταβλητές δαπάνες ανήκουν τα αναλώσιμα υλικά, οι προμήθειες και οι φόροι με τα τέλη.
- Γ.** Τα ουδέτερα έξοδα ανήκουν μεταξύ άλλων οι καταστροφές αναλωσίμων υλικών και οι αποζημιώσεις λόγω απολύσεων.

Δ. Στις βασικές δαπάνες ή σκόπιμα έξοδα ανήκουν μεταξύ άλλων οι μισθοί, τα καύσιμα, οι κοινωνικές ασφαλίσεις και οι τόκοι ομολογιακού δανείου.

Ε. Στις μεταβλητές δαπάνες μεταξύ άλλων ανήκουν οι μισθοί διοικητικού προσωπικού και οι τόκοι ξένου κεφαλαίου.

42) Χαρακτηρίστε σωστές (Σ) ή λάθος (Λ) τις παρακάτω δηλώσεις:

Στο Ρωσικό τρόπο σερβιρίσματος:

- A.** Τα εδέσματα τοποθετούνται ολόκληρα σε πιατέλες και τεμαχίζονται μπροστά στους πελάτες.
- B.** Το τεμάχισμα γίνεται στα πιάτα των πελατών.
- Γ.** Το τεμάχισμα γίνεται σε μεγάλες πιατέλες μπροστά στους πελάτες.
- Δ.** Προτείνουμε την πιατέλα στην αριστερή πλευρά του πελάτη κοντά στο πιάτο του προκειμένου να σερβιριστεί.

43) Απαντήστε στα παρακάτω με σωστό ή λάθος:

Στον Αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος:

- A.** Ο σερβιτόρος σερβίρει τους πελάτες από την πιατέλα.
- B.** Ο σερβιτόρος τοποθετεί έτοιμα σερβιρισμένα πιάτα στο τραπέζι μπροστά στους πελάτες.
- Γ.** Το σερβίρισμα γίνεται από την δεξιά πλευρά του πελάτη.
- Δ.** Ένα πλεονέκτημα του Αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος είναι ότι μπορεί να γίνει οικονομία στο σερβίρισμα

44) Επιλέξτε ποια από τα κάτωθι ισχύουν στον Βιεννέζικο τρόπο σερβιρίσματος:

- A.** Καθώς σερβίρουμε κινούμεστε πάντα προς τα αριστερά.
- B.** Τα πιάτα τοποθετούνται δεξιά, εκτός από τα πιάτα του ψωμιού, της σαλάτας και του fingerbowl που τοποθετούνται αριστερά.
- Γ.** Δε χρειάζεται να δώσουμε μεγάλη σημασία στην διακόσμηση και παρουσίαση του πιάτου.
- Δ.** Το σερβίρισμα πρέπει να γίνεται γρήγορα για να διατηρηθεί η σωστή θερμοκρασία των πιάτων.

45) Επιλέξτε ποια από τα κάτωθι πρέπει να παρατεθούν στο τραπέζι που θα σερβιριστούν σαλιγκάρια (Escargots):

- A. Ειδικό πιάτο εντός σουπλά
- B. Σουπιέρα
- Γ. Πένσα σαλιγκαριών
- Δ. Μαχαίρι βουτύρου
- E. Πιρούνι σαλιγκαριών
- Δ. Κουτάλι κομπόστας
- E. Κουτάλι γλυκού

46) Επιλέξτε ποια από τα κάτωθι είναι σωστά και ποια λάθος:

- A. Δεν παίζει ρόλο μόνο το τί λέμε στον πελάτη αλλά και πώς το λέμε. Ο τόνος και η χροιά της φωνής καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ευγένεια.
- B. Όταν θυμόμαστε το όνομα του πελάτη έχει μεγάλη σημασία να το προσθέσουμε στο χαιρετισμό μας. Πχ: Καλημέρα κύριε Παπαδόπουλε. Τον κάνει να νιώθει σημαντικός για εμάς και τον τιμάει που θυμόμαστε το επίθετό του.
- Γ. Το να είμαστε συνεπής και σωστοί στο τεχνικό κομμάτι της δουλειάς μας είναι αρκετό. Οι κοινωνικές δεξιότητες δεν είναι απαραίτητες.
- Δ. Δεν είναι πρόβλημα να πάμε στην εργασία μας λιγότερο περιποιημένοι και καθαροί. Όλοι έχουν κακές μέρες.

47) Επιλέξτε ποιες από τις παρακάτω εργασίες πρέπει να γίνονται από τους υπαλλήλους Υποδοχής:

- A. Διαδικασία άφιξης πελάτη και καταγραφή στοιχείων του.
- B. Παροχή πληροφοριών σχετικά με τα αξιοθέατα και δρώμενα της ευρύτερης περιοχής.
- Γ. Καθαρισμός και προετοιμασία του δωματίου του πελάτη.
- Δ. Ανεφοδιασμός του Mini bar του δωματίου.
- E. Εξόφληση λογαριασμών πελατών.

48) Επιλέξτε ποιο από τα κάτωθι δωμάτια μπορείτε να παραχωρήσετε προς ενοικίαση όταν κάνετε την κράτηση στο ξενοδοχειακό πρόγραμμα PROTEL:

- A. Clean

B. Touched

Γ. Blocked

Δ. Dirty

49) Επιλέξτε ποια από τις κάτωθι συμφωνίες θα επιλέξετε κατά την κράτηση στο Protel, όταν ο πελάτης επιθυμεί δωμάτιο για διανυκτέρευση με πρωινό:

A. B.B

B. H.B

Γ. F.B

50) Σημειώστε το Σωστό (Σ) ή το Λάθος (Λ) στις παρακάτω προτάσεις:

- A.** Ο ισολογισμός συντάσσεται με τα στοιχεία του Παθητικού και της Καθαρής Περιουσίας.
- B.** Οι λογαριασμοί του Πραγματικού Παθητικού πιστώνονται με τα ποσά που έχουν τα περιουσιακά τους στοιχεία στον ισολογισμό.
- Γ.** Οι λογαριασμοί της Καθαρής Περιουσίας χρεώνονται. Αν όμως ο ισολογισμός είναι αρνητικός ($E < Π.Π.$), τότε πιστώνονται.
- Δ.** Ο ισολογισμός συντάσσεται με τα στοιχεία του Ενεργητικού, του Πραγματικού Παθητικού και της Καθαρής Περιουσίας, τα οποία αναφέρονται στην ίδια χρονική στιγμή.
- E.** Ο ισολογισμός δίνει μια συνολική εικόνα της περιουσιακής κατάστασης της επιχείρησης σε κάποια συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

4.ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
1.	Ε
2.	Δ
3.	Β
4.	Α
5.	Σ, Λ, Λ
6.	Γ
7.	Α-3, Β-1, Γ-2
8.	Γ
9	Α-Ε, Β-Π, Γ-Ε, Δ-Ε, Ε-Ε, ΣΤ-Π, Ζ-Ε, Η-Π, Θ-Ε, Ι-Π, Κ-Π, Λ-Π
10.	Δ
11.	Λ, Σ, Λ, Λ, Σ
12.	Α
13.	Α-3, Β-2, Γ-1
14.	Α-2, Β-4, Γ-5, Δ-1, Ε-3
15.	Α
16.	Α-2, Β-3, Γ-4, Δ-1
17.	Α-2, Β-1, Γ-3
18.	Α-6, Β-9, Γ-2, Δ-3, Ε-5, ΣΤ-8, Ζ-4, Η-10, Θ-1,

	I-7
19.	Δ
20.	Γ
21.	A-3, B-5, Γ -7, Δ -8, E-10, Σ T-6, Z-2, H-4, Θ -1, I-9
22.	Γ
23.	A-4, B-9, Γ -10, Δ -6, E-1, Σ T-8, Z-2, H-3, Θ -7, I-5
24.	Σ , Λ , Σ , Σ , Λ
25.	B
26.	1- Γ , 2-H, 3-Z, 4- Θ , 5-I, 6- Σ T, 7-B, 8- Δ , 9-A,
	10-E
27.	A-8, B-5, Γ -7, Δ -6, E-2, Σ T-3, Z-1, H-4
28.	1- Γ , 2- Σ T, 3-B, 4-E, 5-A, 6- Δ
29.	1- Γ , 2- Δ , 3-A, 4-E, 5-B
30.	A-2, B-4, Γ -3, Δ -1
31.	$A \rightarrow 2, 4, 6, 7$ $B \rightarrow 1, 3, 5, 8$
32.	A, B, Δ , Z
33.	A - 2 B - 1 Γ - 5

	$\Delta - 4$ $E - 3$
34.	$\Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma, \Lambda$
35.	$A \rightarrow 2, 4$ $B \rightarrow 1, 3, 5$
36.	$\Sigma, \Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
37.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma$
38.	$\Lambda, \Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma$
39.	$A \rightarrow 3$ $B \rightarrow 5$ $\Gamma \rightarrow 6$ $\Delta \rightarrow 1$ $E \rightarrow 2$ $\Sigma T \rightarrow 4$
40.	$\Sigma, \Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
41.	$A \rightarrow 2, 3$ $B \rightarrow 1, 4, 5$
42.	$\Lambda, \Sigma, \Lambda, \Sigma, \Lambda$
43.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Lambda, \Sigma$
44.	$\Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma, \Sigma$
45.	1 - Γ 2 - A 3 - B 4 - Δ
46.	1 - Δ 2 - B 3 - A 4 - Γ

47.	$\Sigma, \Sigma, \wedge, \Sigma, \wedge$
48.	$A \rightarrow 3$ $B \rightarrow 4$ $\Gamma \rightarrow 5$ $\Delta \rightarrow 1$ $E \rightarrow 2$
49.	$\Sigma, \wedge, \Sigma, \Sigma, \wedge$
50.	$\wedge, \Sigma, \Sigma, \Sigma, \wedge, \wedge$
51.	$A \rightarrow 3$ $B \rightarrow 4$ $\Gamma \rightarrow 1$ $\Delta \rightarrow 2$
52.	$\Sigma, \wedge, \Sigma, \wedge, \Sigma$
53.	$\wedge, \Sigma, \Sigma, \wedge, \Sigma$
54.	$A \rightarrow 3, 5$ $B \rightarrow 1$ $\Gamma \rightarrow 2, 4$
55.	$\Sigma, \Sigma, \wedge, \wedge, \Sigma$
56.	$\Sigma, \Sigma, \wedge, \Sigma, \wedge$
57.	$A \rightarrow 3$ $B \rightarrow 1$ $\Gamma \rightarrow 1$ $\Delta \rightarrow 2$

58.	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $\Gamma \rightarrow 3$ $\Delta \rightarrow 1$
59.	$A \rightarrow 2$ $B \rightarrow 1$ $\Gamma \rightarrow 3$ $\Delta \rightarrow 3$
60.	A
61.	$\Sigma, \Lambda, \Lambda, \Lambda, \Sigma$
62.	$A \rightarrow 3, 4, 6$ $B \rightarrow 2, 7$ $\Gamma \rightarrow 1, 5$
63.	$\Lambda, \Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
64.	A-2, B-3, Γ -1, Δ -4
65.	A - 2 , B - 1 , Γ - 3, Δ - 5, E - 4
66.	$\Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
67.	A
68.	B
69.	B, Δ , E, Z
70.	A-2, B-3, Γ -1
71.	$\Lambda, \Sigma, \Lambda, \Sigma, \Lambda, \Sigma$

72.	A-2, B-1, Γ-3
73.	A, Γ
74.	A, Δ, E, Z
75.	B, Δ, Γ, A, ΣΤ, Ε
76.	A-2, B-4, Γ-1, Δ-3
77.	Σ, Σ, Λ, Λ, Σ
78.	Σ, Σ, Λ, Λ, Σ, Σ, Σ
79.	A-4, B-3, Γ-2, Δ-1, E-5
80.	Σ, Σ, Λ, Λ, Σ
81.	A
82.	B
83.	Γ
84.	B
85.	Δ
86.	Λ, Σ, Σ, Λ, Σ
87.	A-2, B-3, Γ-6, Δ-7, E-5, Z-1, H-4
88.	A-2, B-Σ, Σ, Λ, Σ
89.	Λ, Σ, Σ, Λ, Σ
90.	B
91.	B
92.	A-3, B-2, Γ-1, Δ-4

93.	A-K, B-MK, Γ-MK, Δ-K, E-K, ΣΤ-K
94.	A-E, B-E, Γ-Y, Δ-Y, E-Y, ΣΤ-Y, Z-E
95.	Z
96.	Γ
97.	Δ
98.	A
99.	A-1, 2, 5, 7 B-3, 4, 5
100.	Σ, Λ
101.	A-4, B-5, Γ-6, Δ-3, E-2, ΣΤ-1
102.	Σ
103.	Σ, Λ
104.	Σ
105.	A-2, B-8, Γ-9, Δ-1, E-3, ΣΤ-5, Z-4, H-7, Θ-6
106.	Δ
107.	Δ
108.	Σ, Σ, Λ, Λ, Σ, Σ, Σ Λ, Λ, Σ
109.	Σ
110.	Γ
111.	B
112.	Σ, Λ, Σ, Σ, Σ
113.	Δ

114.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
115.	$\mathbf{B}$
116.	$\Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma, \Lambda$
117.	Γ
118.	Δ
119.	$\mathbf{E}$
120.	Γ
121.	$\mathbf{E}$
122.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Sigma, \Sigma$
123.	Δ
124.	Δ
125.	$\mathbf{A}, \Gamma, \Delta$
126.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
127.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
128.	$\Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma$
129.	$\mathbf{B}, \Gamma, \Delta$
130.	$\Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma$
131.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
132.	$\Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
133.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
134.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Sigma$

135.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Sigma$
136.	$\Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma$
137.	$\Lambda, \Sigma, \Lambda, \Sigma$
138.	B, Δ
139.	Γ, Δ
140.	Γ
141.	A, Γ
142.	A, B, Δ
143.	A, B
144.	A, B, E
145.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Sigma, \Lambda$
146.	Γ
147.	Γ
148.	A
149.	Δ
150.	A

5.ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
1.	$A \rightarrow 2$ $B \rightarrow 2$ $\Gamma \rightarrow 1$ $\Delta \rightarrow 3$ $E \rightarrow 3$
2.	$\Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
3.	$A \rightarrow 4$ $B \rightarrow 7$ $\Gamma \rightarrow 1$ $\Delta \rightarrow 2$ $E \rightarrow 6$ $\Sigma\Gamma \rightarrow 3$ $Z \rightarrow 5$
4.	$A \rightarrow 4$ $B \rightarrow 5$ $\Gamma \rightarrow 2$ $\Delta \rightarrow 3$ $E \rightarrow 1$
5.	$\Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
6.	A-2, B-1, Γ-3
7.	3, 1, 2
8.	E
9.	$\Lambda, \Sigma, \Sigma, \Lambda$
10.	1-B, 2-A, 3-Γ
11.	Δ
12.	$\Lambda, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
13.	Α) 1 - πίνακα , 2 - λινών, 3 - απολεσθέντων Β) 4 - Ορόφων, 5 - προγραμματισμένη,

	δ - καταμέτρηση Γ) 7 - καθαρισμού, 8 - Office (όφεις), 9 - κάθε Δ) 10 - stock, 11 - μία φορά
14.	(1) ALL, (2) ALL DONE, (3) ALL DUE
15.	2,3,1
16.	A-1, B-6, Γ-2, Δ-5, E-3, ΣΤ-4
17.	Σ, Λ, Σ, Σ, Σ, Λ
18.	B, Δ, A, Γ, ΣΤ, E, H, Z, Θ
19.	A-4, B-1, Γ-2, Δ-3
20.	B
21.	Δ
22.	1 → Γ 2 → E 3 → A 4 → B 5 → Δ
23.	1 → Δ 2 → A 3 → B 4 → ΣΤ 5 → E 6 → Γ
24.	Δ
25.	A-6, B-2, Γ-5, Δ-4, E-8, Z-1, H-3, Θ-10, I-7, K-11, Λ-9
26.	Σ, Λ, Σ, Σ
27.	A, Γ, Δ
28.	B, Δ
29.	Γ, Δ

30.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
31.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Lambda$
32.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Lambda$
33.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Lambda$
34.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Sigma, \Lambda$
35.	A
36.	A
37.	B
38.	A
39.	Γ
40.	Δ
41.	$\Sigma, \Sigma, \Sigma, \Sigma, \Lambda$
42.	$\Sigma, \Lambda, \Sigma, \Sigma$
43.	$\Sigma, \Lambda, \Lambda, \Sigma$
44.	A, B, Δ
45.	A, Γ , E, Δ
46.	$\Sigma, \Sigma, \Lambda, \Lambda$
47.	A, B, E
48.	A
49.	A
50.	$\Lambda, \Sigma, \Lambda, \Sigma, \Sigma$