



## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Υπάλληλος Τηλεφωνικού Κέντρου / Κρατήσεις

Sample Paper

Σεπτέμβριος 2017  
Έκδοση 01.0

**Επιτρεπόμενος Χρόνος:** 1 ½ ώρα (90 λεπτά)

Απαντήστε και στις 60 ερωτήσεις του φυλλαδίου ερωτήσεων.  
Υπάρχει **ΜΟΝΟ** μία σωστή απάντηση σε κάθε ερώτηση.  
Η **βάση επιτυχίας** στην εξέταση είναι **65%**.



**PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού**

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr)

**Copyright © 2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε & ΙΝΣΕΤΕ**

Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή εν όλω ή εν μέρει του παρόντος σε οποιαδήποτε μορφή και με οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικά, φωτοτύπηση, φωνητική καταγραφή ή άλλως) χωρίς την έγγραφη συναίνεση της PEOPLECERT και του Ιδιοκτήτη των Σχημάτων των Ειδικότητων του Τουρισμού ΙΝΣΕΤΕ. Για οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την άδεια αναπαραγωγής, μετάδοσης και χρήσης για οποιοδήποτε λόγο του παρόντος υλικού παρακαλούμε απευθυνθείτε στον εκδότη.

Αυτό το έγγραφο και τα περιεχόμενά του είναι εμπιστευτικά και προορίζονται μόνο για χρήση από τα άτομα στα οποία απευθύνονται. Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση ή διάδοση ή κοινοποίηση σε τρίτους του συνόλου ή μέρους του εγγράφου αυτού, καθώς και η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού χωρίς την έγγραφη έγκριση του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και χωρίς αναφορά στην πηγή. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη. Δεν επιτρέπεται επίσης η αλλοίωση ή η παραποίηση μέρους ή και ολόκληρου του συγκεκριμένου υλικού. Το ΙΝΣΕΤΕ δεν υπέχει ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή αλλοίωση ή άλλη ζημία, οφειλόμενη σε χρήση πληροφοριών που περιέχονται στο υλικό αυτό.

**ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ**

Το παρόν σχεδιάστηκε με σκοπό να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στον αναγνώστη. Παρ' όλο που η δημοσίευση του παρόντος έχει γίνει με κάθε επιμέλεια, η PEOPLECERT ως εκδότης δεν εγγυάται (ρητά ή σιωπηρά) την πληρότητα, αξιοπιστία, ακρίβεια, καταλληλότητα ή διαθεσιμότητα των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό. Η PEOPLECERT δεν θα είναι υπεύθυνη ή υπαίτια για οποιαδήποτε απώλεια ή βλάβη (ενδεικτικώς, αλλά όχι περιοριστικώς, ειδική, έμμεση, ακολουθηματικού χαρακτήρα) η οποία ενδέχεται να προκύψει ή να είναι αποτέλεσμα πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται στο παρόν.

Για το sample paper δίνονται τρεις (3) ερωτήσεις, μία από κάθε τύπο ερώτησης που χρησιμοποιείται στην εξέταση

### Κυκλώστε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση

1. Είστε υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου κρατήσεων ταξιδιωτικού γραφείου και επιθυμείτε να κάνετε, για λογαριασμό πελάτη σας, κράτηση αεροπορικού εισιτηρίου, ξενοδοχείου και ενοικίαση αυτοκινήτου.  
Ποιο από τα προτεινόμενα συστήματα θα σας διευκόλυνε;
  - A. Τα Computer Reservation Systems (C.R.S.)
  - B. Τα Global Distribution Systems (G.D.S.)
  - Γ. Τα Hotel Distribution Systems (H.D.S.)
  - Δ. Τα Internet Distribution Systems (I.D.S.)
  
2. Επιλέξτε τη λέξη/φράση που συμπληρώνει σωστά την ακόλουθη πρόταση:  
Η expedia.com είναι μια διαδικτυακή (online) ταξιδιωτική υπηρεσία που δραστηριοποιείται στην [ ] τουριστική αγορά.
  - A. ...παγκόσμια...
  - B. ...Ευρωπαϊκή...
  - Γ. ...Αμερικανική...
  - Δ. ...Ελληνική...
  
3. Για κάθε κράτηση που πραγματοποιείται μέσω ενός συστήματος κρατήσεων ο προμηθευτής:
  - A. Αμείβεται με όποιο ποσό ορίσει αυτός.
  - B. Δεν αμείβεται καθόλου.
  - Γ. Αμείβεται με καθορισμένο αντίτιμο.
  - Δ. Αμείβεται με σημαντικό ποσό.

**--- ΤΕΛΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ ---**

## ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ

Ερώτηση	Σωστή Απάντηση
1	B
2	A