



## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης

Sample Paper

Σεπτέμβριος 2017  
Έκδοση 01.0

**Επιτρεπόμενος Χρόνος:** 2 ώρες (120 λεπτά)

Απαντήστε και στις 65 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 ανάπτυξη 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 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. Ο πελάτης παραπονείται ότι η καμαριέρα κτύπησε την πόρτα του δωματίου του ενώ υπήρχε η ένδειξη “ DO NOT DISTURB” (ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ). Πως διαχειρίζεται την κατάσταση η **καμαριέρα**;
  - A. Το αρνείται κατηγορηματικά
  - B. Ζητάει συγνώμη από την προϊσταμένη ορόφων
  - Γ. Ζητάει συγνώμη από τον πελάτη υποσχόμενη ότι δεν θα ξανασυμβεί αυτό.
  - Δ. Ζητάει εξήγηση από τον πελάτη για ποιον λόγο είπε κάτι τέτοιο
2. Επιλέξτε τη λέξη/φράση που συμπληρώνει σωστά την ακόλουθη πρόταση: Τα περισσότερα [ ] καλύμματα στρωμάτων δεν λεκιάζουν, είναι αδιάβροχα, αντιαλλεργικά, άφλεκτα, και δεν γλιστρούν πάνω στο στρώμα.
  - A. ...συνθετικά...
  - B. ...λινά...
  - Γ. ...παλιά...
  - Δ. ...μοντέρνα...
3. Από τι ύφασμα είναι κατασκευασμένα τα **τραπεζομάντιλα**;
  - A. Από λινό ή βαμβακερό ύφασμα
  - B. Από φανέλλα ή ημισυνθετικό
  - Γ. Από συνθετικό ή ημισυνθετικό
  - Δ. Από μαλλί ή τεριλέν

--- ΤΕΛΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ ---

## ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ

Ερώτηση	Σωστή Απάντηση
1	Γ
2	Δ
3	Α



## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Τουριστικός Αντιπρόσωπος

Sample Paper

Μάρτιος 2017  
Έκδοση 01.0

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

Απαντήστε και στις 50 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 ανάπτυξη 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 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. Εργάζεστε στο τμήμα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων και θα πρέπει να κάνετε επανάκληση μιας κράτησης που έχετε κάνει.  
Ο συνηθέστερος τρόπος επανάκλησης μιας κράτησης είναι με:
  - A. Το ΑΦΜ του επιβάτη
  - B. Το όνομα του επιβάτη
  - Γ. Την ημερομηνία αναχώρησης
  - Δ. Τον κωδικό αριθμό της πτήσης
  
2. Επιλέξτε τη λέξη/φράση που συμπληρώνει σωστά την ακόλουθη πρόταση:  
Σε κάθε περίπτωση [ ], η ξενοδοχειακή μονάδα είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίσει τη διαμονή των πελατών σε άλλο ξενοδοχείο, τουλάχιστον της ίδιας κατηγορίας με όμοιες υπηρεσίες και συνθήκες με αυτήν καθώς και στην ίδια περιοχή.
  - A. ...Overbooking...
  - B. ...No Show...
  - Γ. ...Cancellation...
  - Δ. ...Overlapping...
  
3. Πως ονομάζεται ο προσωπικός κωδικός κράτησης του επιβάτη;
  - A. AGT
  - B. PNR
  - Γ. BR
  - Δ. PTA

**--- ΤΕΛΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ ---**

## ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ

Ερώτηση	Σωστή Απάντηση
1	B
2	A
3	B