

# job READY

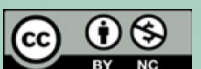
2023-1-IS01-KA220-VET-000158090

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Icelandic Erasmus+ National Agency (Rannís). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.



Co-funded by  
the European Union



## Ενότητα 4 – Λειτουργίες ρεσεψιόν και συστήματα πληροφοριών

### Αξιολόγηση ενότητας – 1 ώρα:

Αυτή η ενότητα εστιάζει στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών, δίνοντας έμφαση στην αποτελεσματική επικοινωνία, στην επίλυση προβλημάτων και στην κατανόηση των αναγκών των πελατών στον τουριστικό κλάδο.

### Επισκόπηση:

Η αξιολόγηση περιλαμβάνει ένα κουίζ. Αφιερώστε περίπου 1 ώρα για όλη τη διαδικασία αξιολόγησης.

### Θέματα που καλύπτονται:

- Ενότητα 1: Κατανόηση των αναγκών των πελατών
- Ενότητα 2: Επικοινωνιακές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών
- Ενότητα 3: Χειρισμός παραπόνων πελατών
- Ενότητα 4: Ποιότητα και συνέπεια υπηρεσιών
- Ενότητα 5: Πολιτιστική ευαισθητοποίηση στην εξυπηρέτηση πελατών
- Ενότητα 6: Ομαδική εργασία στην εξυπηρέτηση πελατών

### Οδηγίες αξιολόγησης:

Βαθμολογήστε το κουίζ χρησιμοποιώντας τις ρουμπρίκες στο τέλος κάθε ενότητας ή στο τέλος της ενότητας.

### Μετά την Αξιολόγηση:

Ελέγξτε τα αποτελέσματα του κουίζ και συζητήστε τυχόν λανθασμένες απαντήσεις για να διευκρινίσετε τις παρεξηγήσεις.

Δώστε σχόλια σχετικά με το πώς οι συμμετέχοντες μπορούν να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στην εξυπηρέτηση πελατών σε πραγματικές καταστάσεις.

Μαθησιακές Μονάδες	Μαθησιακά Αποτελέσματα	Ερωτήσεις	Πόντοι ανά ερώτηση	Διάρκεια
<b>LU4.1</b> –Εισαγωγή στις Λειτουργίες ρεσεψιόν	LO4.1.1 Περιγράψτε τις λειτουργίες της ρεσεψιόν	Q1	1	3 λεπτά.
	LO4.1.2 Καθορίστε τις κύριες δραστηριότητες και λειτουργίες της ρεσεψιόν	Q1	5	3 λεπτά.
	LO4.1.3 Χρησιμοποιήστε τους κατάλληλους όρους και ορολογία	Q1	3	3 λεπτά.
<b>LU4.2</b> –Οργάνωση, ρόλοι και ευθύνες	LO4.2.1 Εξηγήστε τα καθήκοντα και τις ευθύνες που διασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία της ρεσεψιόν	Q1	5	3 λεπτά.
		E2	5	3 λεπτά.
	LO4.2.2 Καθορίστε τους διάφορους ρόλους της Front Desk	Q1	3	3 λεπτά.
<b>LU4.3</b> –Τρέχουσες τάσεις και Πρακτικές	LO4.3.1 Συνοψίστε τις νέες τάσεις στις Λειτουργίες Front Desk	Q1	4	3 λεπτά.
<b>LU4.4</b> –Διαχείριση του κύκλου των επισκεπτών και της εμπειρίας	LO4.4.1 Αναπτύξτε τιμές επιτοκίων	Q1	4	3 λεπτά.
	LO4.4.2 Δείξτε πώς να χειρίζεστε τις ερωτήσεις, τις κρατήσεις και τις υπηρεσίες Παραλαβής	Q1	4	3 λεπτά.
	LO4.4.3 Δείξτε πώς να δωματίζετε έναν επισκέπτη	Q1	3	3 λεπτά.
	LO4.4.4 Δείξτε πώς να διευκολύνετε τη μεταφορά, τις υπηρεσίες επισκεπτών και τους λογαριασμούς	Q1	3	3 λεπτά.
	LO4.4.5 Δείξτε πώς να χειρίζεστε τις υπηρεσίες check-out, εκκαθάρισης και Παράδοσης	Q1	3	3 λεπτά.
	LO4.4.6 Δείξτε πώς να αντιμετωπίζετε τα παράπονα	Q1	3	3 λεπτά.
<b>LU4,5</b> –Οικονομικά	LO4.5.1 Περιγράψτε τις βασικές αρχές και τα συστήματα λογιστικής του front office	Q1	4	3 λεπτά.
		E2	3	3 λεπτά.
		E3	3	3 λεπτά.
		E4	3	3 λεπτά.

Μαθησιακές Μονάδες	Μαθησιακά Αποτελέσματα	Ερωτήσεις	Πόντοι ανά ερώτηση	Διάρκεια
	LO4.5.2 Εξηγήστε τις βασικές διαδικασίες για μετρητά και πληρωμές	Q1	3	3 λεπτά.
<b>LU4.6</b> – Πληροφοριακά συστήματα	LO4.6.1 Καθορίστε τους τύπους συστημάτων πληροφοριών της ρεσεψιόν	Q1	3	3 λεπτά.
	LO4.6.2 Συζητήστε το απόρρητο δεδομένων και την ασφάλεια των πληροφοριών	Q1	1	3 λεπτά.

**Μέγιστος αριθμός πόντων = 66**

**Πόντοι για να θεωρηθεί επιτυχής η ενότητα = 50**

Αξιολόγηση – Κουίζ γνώσεων:

#### **LU4.1 – Εισαγωγή στις Λειτουργίες Front Desk**

##### **LO4.1.1 Περιγράψτε τις λειτουργίες της ρεσεψιόν**

###### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Απαντήστε στην ακόλουθη ερώτηση:

- 1) Ποιος είναι ο πρωταρχικός σκοπός της ρεσεψιόν του ξενοδοχείου;

Απάντηση: .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός.

Κλειδί αξιολόγησης:

- 1) = Χειρισμός check-in και check-out και εκχώρηση κατάλληλων δωματίων

##### **LO4.1.2 Καθορίστε τις κύριες δραστηριότητες και λειτουργίες της ρεσεψιόν**

###### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Καταγράψτε πέντε λειτουργίες των λειτουργιών της ρεσεψιόν:

- 1) .....  
2) .....  
3) .....  
4) .....  
5) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί. 4 σωστές απαντήσεις = 4 βαθμοί. 5 σωστές απαντήσεις = 5 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

- 1) = Check-in; 2) = Εξυπηρέτηση πελατών. 3) = Ασφάλεια και ασφάλεια. 4) = Κρατήσεις; 5) = Ανοδική πώληση. 6) Συντονισμός. 7) = Check-out

##### **LO4.1.3 Χρησιμοποιήστε τους κατάλληλους όρους και ορολογία**

### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Συμπληρώστε τη σωστή ορολογία:

- 1) Η αποδοχή περισσότερων κρατήσεων από τα διαθέσιμα δωμάτια ονομάζεται .....
- 2) Ο επισκέπτης που έκανε κράτηση δωματίου αλλά δεν έκανε εγγραφή ή check-in ονομάζεται .....
- 3) Ένας κωδικός που παρέχει μια μοναδική αναφορά σε ένα αρχείο κράτησης και διαβεβαιώνει τον επισκέπτη ότι υπάρχει το αρχείο κράτησης ονομάζεται .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Υπερκράτηση; 2) = Μη εμφάνιση. 3) = Αριθμός επιβεβαίωσης.

### **LU4.2 – Οργάνωση, ρόλοι και αρμοδιότητες**

#### **LO4.2.1 Εξηγήστε τα καθήκοντα και τις ευθύνες που διασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία της ρεσεψιόν**

### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Καταγράψτε πέντε θέσεις ενός τυπικού τμήματος ρεσεψιόν:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....
- 5) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί. 4 σωστές απαντήσεις = 4 βαθμοί. 5 σωστές απαντήσεις = 5 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Διευθυντής ρεσεψιόν; 2) = Υπεύθυνος εξυπηρέτησης επισκεπτών. 3) = Υπεύθυνος Κρατήσεων. 4) = Υπεύθυνος Υποδοχής. 5) = Διαχειριστής εσόδων; 6) Night Manager? 7) = Θυρωρός; 8) Υπεύθυνος Οικονομίας

## Ερώτηση αξιολόγησης 2

Σημειώστε τη σωστή απάντηση:

- 1) Η ενημέρωση της ρεσεψιόν είναι μια συνάντηση που πραγματοποιείται στη μέση κάθε βάρδιας μεταξύ του προσωπικού της ρεσεψιόν και του διευθυντή της ρεσεψιόν - αλήθεια / λάθος;
- 2) Τα καθήκοντα του προσωπικού της ρεσεψιόν περιλαμβάνουν επίσης την παροχή υποστήριξης πελατών - αλήθεια / λάθος;
- 3) Τα καθήκοντα του προσωπικού της ρεσεψιόν περιλαμβάνουν διεκπεραίωση πληρωμών και διευθέτηση λογαριασμών επισκεπτών - αληθές / ψευδές;
- 4) Το προσωπικό της ρεσεψιόν δεν είναι υπεύθυνο για τις δραστηριότητες συντονισμού με το προσωπικό καθαριότητας - αλήθεια / λάθος;
- 5) Είναι ευθύνη της ρεσεψιόν να ανεβάσει τις πωλήσεις πρόσθετων υπηρεσιών και πρόσθετων στις κατάλληλες στιγμές - true / false;

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί. 4 σωστές απαντήσεις = 4 βαθμοί. 5 σωστές απαντήσεις = 5 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Λάθος; 2) = Σωστό; 3) = Σωστό; 4) Λάθος? 5) = Σωστό.

## **LO4.2.2 Καθορίστε τους διάφορους ρόλους της Front Desk**

### Ερώτηση αξιολόγησης 1

Αντιστοιχίστε τη θέση που περιγράφει καλύτερα τις παρακάτω εργασίες και ευθύνες:

- 1) ..... ρόλος είναι η επίβλεψη του προσωπικού της ρεσεψιόν. Έχουν επίσης καθήκον να εξασφαλίσουν μια ποιοτική εμπειρία για κάθε επισκέπτη. Επιπλέον, ετοιμάζουν χρονοδιαγράμματα για να εξασφαλίσουν πλήρη στελέχωση στη ρεσεψιόν ανά πάσα στιγμή. Μπορεί να συμμετέχουν στην πρόσληψη και την εκπαίδευση νέου προσωπικού.
- 2) ..... .. Η δουλειά είναι να χειριστεί τις υπηρεσίες κρατήσεων, καθώς και να ασχολείται με ακυρώσεις και αλλαγές.

- 3) ..... επιβλέπει το Προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τον καθαρισμό και την απολύμανση των δωματίων για να προετοιμάσει τα πάντα για τον επόμενο επισκέπτη.

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Διευθυντής ρεσεψιόν; 2) = Υπεύθυνος Κρατήσεων. 3) = Υπεύθυνος νοικοκυριού

### **LU4.3 – Τρέχουσες τάσεις και πρακτικές**

#### **LO4.3.1 Συνοψίστε τις νέες τάσεις στις Λειτουργίες Front Desk**

#### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Καταγράψτε τέσσερις νέες τάσεις στις λειτουργίες της ρεσεψιόν:

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

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί. 4 σωστές απαντήσεις = 4 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Εξατομίκευση και προτιμήσεις επισκεπτών. 2) = Mobile Key Technology; 3) = Περίπτερα αυτοεξυπηρέτησης; 4) = Βιώσιμες Πρακτικές. 5) = Ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας. 6) Upselling και Cross-Selling

### **LU4.4 – Διαχείριση του κύκλου και της εμπειρίας των επισκεπτών**

#### **LO4.4.1 Αναπτύξτε τιμές επιτοκίων**

#### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Αντιστοιχίστε τους όρους που περιγράφουν καλύτερα τις παρακάτω τιμές δωματίων και προγράμματα διατροφής:



- 1) Οι τιμές που προσφέρονται σε εταιρείες που παρέχουν συχνές εργασίες για το ξενοδοχείο ή την αλυσίδα του ονομάζονται .....
- 2) Οι τιμές που περιλαμβάνουν δωμάτιο επισκεπτών σε συνδυασμό με άλλες διαθέσιμες εκδηλώσεις ή δραστηριότητες ή με πακέτο γευμάτων ονομάζονται .....
- 3) Η τιμή του προγράμματος φαγητού που περιλαμβάνει πρωινό στις εγκαταστάσεις για κάθε επισκέπτη που διαμένει σε δωμάτιο μια νύχτα ονομάζεται .....
- 4) Οι τιμές του προγράμματος διατροφής που περιλαμβάνουν δύο γεύματα την ημέρα, συμπεριλαμβανομένου του πρωινού και είτε μεσημεριανού είτε βραδινού, ονομάζονται .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί. 4 σωστές απαντήσεις = 4 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

- 1) = Εταιρική ή εμπορική τιμή. 2) = Ποσοστό πακέτου; 3) = Continental Plan; 4) = Ημιδιατροφή

#### **LO4.4.2 Δείξτε πώς να χειρίζεστε τις ερωτήσεις, τις κρατήσεις και τις υπηρεσίες παραλαβής**

##### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Σημειώστε τη σωστή απάντηση:

- 1) Η προ-άφιξη ξεκινά τη στιγμή που ένας επισκέπτης κάνει κράτηση για τη διαμονή του - true / false;
- 2) Η αρχική αλληλεπίδραση που συχνά καθορίζει εάν ένας επισκέπτης θα κάνει κράτηση για διαμονή ονομάζεται κράτηση - αλήθεια / ψευδή;
- 3) Ένα κρίσιμο σημείο επαφής όπου οι επισκέπτες δεσμεύονται να μείνουν και να μοιραστούν τις προτιμήσεις τους ονομάζεται έρευνα - αλήθεια / ψευδή;

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Σωστό; 2) = Λάθος; 3) = Λάθος.

#### **LO4.4.3 Δείξτε πώς να δωματίζετε έναν επισκέπτη**

##### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Αναφέρετε τρεις δραστηριότητες που πραγματοποιεί το προσωπικό της ρεσεψιόν κατά την άφιξη των επισκεπτών:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Χειρισμός αποσκευών. 2) = Εγγραφή; 3) = Άνοιγμα λογαριασμού επισκέπτη. 4) = Αίθουσα κατανομής. 5) = Κλειδί έκδοσης, κит καλωσορίσματος

#### **LO4.4.4 Δείξτε πώς να διευκολύνετε τη μεταφορά, τις υπηρεσίες επισκεπτών και τους λογαριασμούς**

##### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Αναφέρετε τρεις δραστηριότητες που εκτελεί το προσωπικό της ρεσεψιόν κατά τη διάρκεια της διαμονής των επισκεπτών:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Διαχείριση Υπηρεσιών Επισκεπτών. 2) = Διαχείριση Μεταφορών; 3) = Διαχείριση τηλεφωνικών κλήσεων. 4) = Συναλλάγματος

#### **LO4.4.5 Δείξτε πώς να χειρίζεστε τις υπηρεσίες **check-out**, εκκαθάρισης και παράδοσης**

##### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Αναφέρετε τρεις δραστηριότητες που εκτελεί το Προσωπικό της ρεσεψιόν κατά την αναχώρηση των επισκεπτών:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Χειρισμός αποσκευών. 2) = Check-out; 3) = Εκκαθάριση πληρωμής Geust. 4) = Drop Service

#### **LO4.4.6 Δείξτε πώς να αντιμετωπίζετε τα παράπονα**

##### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Καταγράψτε τρεις ενέργειες που μπορεί να κάνει το Προσωπικό της ρεσεψιόν για να αντιμετωπίσει τα παράπονα των επισκεπτών:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Ακούστε την καταγγελία. 2) = Καταγράψτε τις λεπτομέρειες της καταγγελίας. 3) = Λάβετε όλα τα στοιχεία. 4) = Συζητήστε επιλογές για την επίλυση του προβλήματος. 5) = Δράσε γρήγορα. 6) = Κρατήστε τις υποσχέσεις σας. 7) Παρακολούθηση

## LU4.5 – Οικονομικά

### LO4.5.1 Περιγράψτε τις βασικές αρχές και τα συστήματα λογιστικής του front office

#### Ερώτηση αξιολόγησης 1

Σημειώστε τη σωστή απάντηση:

- 1) Ο λογαριασμός είναι μια φόρμα στην οποία συγκεντρώνονται και συνοψίζονται οικονομικά δεδομένα - αληθές / ψευδές;
- 2) Δεν είναι αρχείο χρεώσεων και πληρωμών - αληθές / ψευδές;
- 3) Μια χρέωση που καταχωρείται σε έναν πελάτη ονομάζεται χρέωση και μια πληρωμή ονομάζεται πιστωτική - true / false;
- 4) Οι συναλλαγές στο front office καταγράφονται σε καταστάσεις λογαριασμού που ονομάζονται folios - true / false;

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί. 4 σωστές απαντήσεις = 4 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Σωστό; 2) = Λάθος; 3) = Σωστό; 4) = Σωστό.

#### Ερώτηση αξιολόγησης 2

Καταγράψτε τρεις τύπους φυλλαδίων:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Φύλλα επισκεπτών; 2) = Master folios; 3) = Φύλλα χωρίς επισκέπτη. 4) = Φύλλα εργαζομένων; 5) = Διαχωρίστε τα φύλλα

#### Ερώτηση αξιολόγησης 3

Καταγράψτε τρεις τύπους κουπονιών:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Κουπόνι μετρητών. 2) = Κουπόνι χρέωσης. 3) = Κουπόνι επίδομα. 4) = Κουπόνι προκαταβολής μετρητών. 5) = Κουπόνι διόρθωσης. 6) = Κουπόνι πιστωτικής κάρτας. 7) = Κουπόνι εξόφλησης. 8) = Κουπόνι μεταφοράς; 9) = Κουπόνι ταξιδιωτικού γραφείου

#### **Ερώτηση αξιολόγησης 4**

Ποια είναι τα τρία βήματα του λογιστικού κύκλου:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Δημιουργία λογαριασμών. 2) = Τήρηση λογαριασμών. 3) = Εκκαθάριση λογαριασμών

#### **LO4.5.2 Εξηγήστε τις βασικές διαδικασίες για μετρητά και πληρωμές**

##### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Καταγράψτε τρεις από τους πιο τυπικούς τρόπους πληρωμής:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Πληρωμή με μετρητά. 2) = Τραπεζική κάρτα. 3) = Απευθείας χρέωση/Τραπεζική μεταφορά. 4) = Κουπόνι ταξιδιωτικού Πράκτορα

## **LU4.6 – Πληροφοριακά συστήματα**

### **LO4.6.1 Καθορίστε τους τύπους συστημάτων πληροφοριών της ρεσεψιόν**

#### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Καταγράψτε τρεις από τις πιο συχνά χρησιμοποιούμενες ενότητες συστημάτων πληροφοριών ρεσεψιόν:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός. 2 σωστές απαντήσεις = 2 βαθμοί. 3 σωστές απαντήσεις = 3 βαθμοί.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Ενότητα κρατήσεων. 2) = Ενότητα λογαριασμών. 3) = Ενότητα νοικοκυριού. 4) = Μονάδα εμπειρίας επισκέπτη

### **LO4.6.2 Συζητήστε το απόρρητο δεδομένων και την ασφάλεια των πληροφοριών**

#### **Ερώτηση αξιολόγησης 1**

Ονομάστε την ευρωπαϊκή νομοθεσία περί απορρήτου και ασφάλειας δεδομένων:

Απάντηση: .....

Βαθμοί που απονέμονται: 0 σωστές απαντήσεις = 0 βαθμοί. 1 σωστή απάντηση = 1 βαθμός.

Κλειδί αξιολόγησης:

1) = Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR)