



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing

Sample Paper

Σεπτέμβριος 2017
Έκδοση 01.0

Επιτρεπόμενος Χρόνος: 1 ½ ώρα (90 λεπτά)

Απαντήστε και στις 55 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

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 Ειδικοτήτων 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 υπεύθυνος υποδοχής και διοργάνωσης συνεδρίων ενός ξενοδοχείου και κατόπιν αποστολής αιτήματος εκ μέρους της οργανωτικής επιτροπής ενός φορέα διοργάνωσης ενός συνεδρίου και ελέγχου της διαθεσιμότητας θα πρέπει να απαντήσετε σχετικώς.
Ποιο από τα προτεινόμενα στοιχεία **ΔΕΝ** θεωρείται απαραίτητο να συμπεριλαμβάνεται στην απαντητική σας επιστολή;
 - A. Πληροφορίες και τιμές για επισιτιστικές υπηρεσίες και ειδικές προσφορές βάσει των απαιτήσεων του φορέα
 - B. Την προσφερόμενη τιμή των δωματίων και τις διαθέσιμες ημερομηνίες
 - Γ. Πληροφορίες για τους συνεδριακούς χώρους
 - Δ. Πληροφορίες για τις τιμές των ανταγωνιστών με ανάλογες υπηρεσίες

2. Στις τεχνικές του διαδικτυακού marketing **ΔΕΝ** συναντάμε:
 - A. Διαφημίσεις pop up (αναδυόμενα παράθυρα διαφημίσεων)
 - B. Διαπροσωπική επαφή
 - Γ. “Mouse trapping” (τεχνική κλειδώματος των διαδικτυακών χρηστών)
 - Δ. Spamming (αποστολή πολυάριθμων e- mails σε αποδέκτες που δεν το ζήτησαν)

3. Επιλέξτε τη λέξη/φράση που συμπληρώνει σωστά την ακόλουθη πρόταση:
Η διεξαγωγή ενός συνεδρίου συντελεί στην [] προβολή ενός τόπου.
 - A. ...άμεση ...
 - B. ...έμμεση...
 - Γ. ...άμεση και έμμεση...
 - Δ. ...περιορισμένη...

--- ΤΕΛΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ ---

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ

Ερώτηση	Σωστή Απάντηση
1	Δ
2	Β
3	Γ