

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

**ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2019**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

**Μάθημα** : ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)  
**Ημερομηνία** : Δευτέρα, 3 Ιουνίου 2019  
**Ώρα εξέτασης** : 08:00 - 10:30

**ΛΥΣΕΙΣ**

## ΜΕΡΟΣ Α΄ (Μονάδες 48)

1. Να απαντήσετε **Ορθό** εάν συμφωνείτε ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:
- α) Η διαδικασία κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων, αποτελεί ταυτόχρονη κατάταξη τους σε επίπεδα ποιότητας. **ΟΡΘΟ**
- β) Ένα από τα σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο τμήμα Οροφοκομίας είναι η λεπτομερής συλλογή πληροφοριών για τον πελάτη κατά τη διάρκεια της διαμονής του στο ξενοδοχείο. **ΛΑΘΟΣ**
- γ) Οι άριστες επαγγελματικές ικανότητες των τραπεζοκόμων είναι ένα από τα κύρια σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο εστιατόριο. **ΟΡΘΟ**
- δ) Το σημαντικότερο κριτήριο ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας στην τουριστική βιομηχανία, είναι η ικανοποίηση του πελάτη. **ΟΡΘΟ**
2. Να συσχετίσετε τις προτάσεις της **Στήλης Α΄** με τις λέξεις/όρους της **Στήλης Β΄**.

A/A	Στήλη Α΄	A/A	Στήλη Β΄
1	Η διαδικασία πιστοποίησης ιστορικού και τοποθεσίας μέσω τεκμηριωμένων καταγραφών.	A	Οικονομία
2	Ένα πλεονέκτημα των συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας.	B	Ιχνηλασιμότητα
3	Μία ουσιώδης προϋπόθεση ενός συστήματος ποιότητας.	Γ	Πρόληψη
4	Η θεμελιώδης αρχή των συστημάτων ποιότητας	Δ	Προδιαγραφή
		E	Έρευνα
		ΣΤ	Υπέρβαση

ΟΜΑΔΑ Α΄	1	2	3	4
ΟΜΑΔΑ Β΄	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	<b>Γ</b>

3. Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω προτάσεων με μια από τις πιο κάτω λέξεις:  
**άυλο, Malcolm Baldrige, καταναλώνονται, Deming**
- α) Το 1951 η Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων και Μηχανικών θεσμοθέτησε το Βραβείο Ποιότητας. **Deming**
- β) Το 1988 οι Αμερικανοί καθιέρωσαν το Βραβείο Ποιότητας. **Malcolm Baldrige**
- γ) Οι ιδιοκτήτες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δίνουν μεγάλη σημασία στον **άυλο** χαρακτήρα των προσφερόμενων υπηρεσιών, γνωρίζοντας τη σπουδαιότητα των προσωπικών επαφών των επισκεπτών και του προσωπικού.
- δ) Οι υπηρεσίες παράγονται και **καταναλώνονται** σχεδόν ταυτόχρονα .
4. Να γράψετε τις αγγλικές λέξεις, των οποίων τα αρχικά γράμματα αποτελούν τα ακρωνύμια των συστημάτων HACCP και ISO:
- α) **Hazard  
Analysis  
Critical  
Control  
Points**
- β) **International  
Standards  
Organization**
5. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή λέξη** από τις υπογραμμισμένες στις πιο κάτω προτάσεις:
- α) Η προσφορά υπηρεσιών περιλαμβάνει το στοιχείο της **συναλλαγής /αλληλεπίδρασης** ανάμεσα σε αυτόν που προσφέρει την υπηρεσία και στον πελάτη.
- β) Η ποιότητα αποτελεί την πιο **απλή/αποδοτική** επένδυση της ξενοδοχειακής επιχείρησης αφού αυξάνει τη παραγωγικότητα και βελτιώνει την ανταγωνιστικότητα.
- γ) «Η ποιότητα είναι **αόρατη** όταν είναι καλή, αδύνατον να αγνοηθεί όταν είναι κακή, είναι μια **αόρατη εισροή/εκροή**».

δ) Η ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει συνήθως **υψηλά/ανεξέλεγκτα** πάγια έξοδα που εξασφαλίζουν τη λειτουργικότητα της.

6. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** απάντηση:

Το βασικότερο συστατικό ποιότητας στις υπηρεσίες του ξενοδοχειακού τομέα είναι:

- α) Ο σύγχρονος εξοπλισμός
- β) Ο τόπος εγκατάστασης του ξενοδοχείου
- γ) Το ανθρώπινο δυναμικό
- δ) Οι κτηριακές εγκαταστάσεις
- ε) Η τεχνολογία της πληροφορίας

7. Να αναφέρετε σε συντομία τη σημασία των διαγραμμάτων ροής στην κουζίνα μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Μέσω των διαγραμμάτων ροής παρουσιάζεται μια απλή και καθαρή γραμμή με τα στάδια που ακολουθούνται καθ' όλη τη διαδικασία παραγωγής του προϊόντος και είναι στον έλεγχο της επιχείρησης. Σκοπός τους να εντοπιστούν τα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (ΚΣΕ - CCP) και στη συνέχεια να ελεγχθούν.

8. Να ταξινομήσετε στον πίνακα που ακολουθεί τα πιο κάτω στοιχεία ποιότητας επιχειρήσεων φιλοξενίας, σε στοιχεία **Σκληρής** και **Μαλακής** ποιότητας:

*Μενού και λίστες κρασιών, πάροχοι υπηρεσιών, επεξεργασία παραπόνων, διάφορες ανέσεις στα καταλύματα παραμονής, χώρος στάθμευσης, η πολιτική παραπόνων του οργανισμού, διαδικασίες απαιτήσεων, ατμόσφαιρα εξυπηρέτησης.*

Σκληρή ποιότητα (hard quality)	Μαλακή ποιότητα (soft quality)
<i>Μενού και λίστες κρασιών, διάφορες ανέσεις στα καταλύματα παραμονής, πάρκινγκ, η πολιτική παραπόνων του οργανισμού, διαδικασίες απαιτήσεων</i>	<i>πάροχοι υπηρεσιών, επεξεργασία παραπόνων, ατμόσφαιρα εξυπηρέτησης</i>

9. α) Να ονομάσετε τις τρεις (3) κατηγορίες κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων. (Α,Β,Γ)

β) Να ταξινομήσετε τους κινδύνους που σας δίνονται πιο κάτω στις κατηγορίες που ανήκουν:

*κοσμήματα προσωπικού, έντομα, βακτήριο σαλμονέλας, φυτοφάρμακα, μύκητες*

	A	B	Γ
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	<b>ΒΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ή ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΟΙ</b>	<b>ΦΥΣΙΚΟΙ</b>	<b>ΧΗΜΙΚΟΙ</b>
ΚΙΝΔΥΝΟΙ	<i>βακτήριο σαλμονέλας, μύκητες</i>	<i>έντομα, κοσμήματα προσωπικού</i>	<i>φυτοφάρμακα</i>

10. Να αναφέρετε δύο (2) παραδείγματα Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (ΚΣΕ- CCP) από τον χώρο της επισιτιστικής βιομηχανίας .

Παραδείγματα Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου ΚΣΕ: θερμική επεξεργασία, μαγείρεμα, παστερίωση, ψύξη, έλεγχος συστατικών για υπολείμματα χημικών ουσιών, έλεγχος της σύνθεσης του προϊόντος, υγιεινή εργαζομένων.

11. Να αναφέρετε τέσσερα (4) οφέλη που έχουν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας οι οποίες εφαρμόζουν το σύστημα OSHAS 18001.

- Μείωση ατυχημάτων και αύξηση των επιδόσεων των εργαζομένων
- Παρέχει μια δομημένη προσέγγιση διαχείρισης της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων
- Δημιουργεί και εξασφαλίζει όλο το υπόβαθρο για διατήρηση της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων
- Επιδεικνύει ισχυρή δέσμευση υπεροχής στα θέματα ασφάλειας και υγείας
- Παρέχει οργανωτική δομή με σαφείς ρόλους και ευθύνες
- Συνεχής βελτίωση της κουλτούρας ασφάλειας και υγείας
- Ανεπτυγμένα επίπεδα εμπιστοσύνης και επικοινωνίας στον οργανισμό
- Συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας της επιχείρησης μέσω της μείωσης των εξόδων για άδειες ασθενείας, αποζημιώσεων και άλλων υποχρεώσεων που εμφανίζονται.

12. Να γράψετε τι είναι η συγκριτική αξιολόγηση επιδόσεων (benchmarking), σε επιχειρήσεις φιλοξενίας.

Η συγκριτική αξιολόγηση επιδόσεων (benchmarking) είναι η διαδικασία σύγκρισης μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού σε σχέση με μία άλλη επιχείρηση που παρουσιάζει ξεχωριστή απόδοση στην ανάπτυξή της, ή με μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων του ίδιου ή συναφούς κλάδου.

Η σύγκριση αυτή μπορεί να αφορά την επιχείρηση ως σύνολο ή διακριτές λειτουργίες (ή τμήματα) εντός της επιχείρησης και γίνεται σε ένα μεγάλο αριθμό από μετρήσιμες παραμέτρους λειτουργίας.

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α'  
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β'**

## ΜΕΡΟΣ Β΄ (Μονάδες 32)

13.α) Στο σχεδιάγραμμα που ακολουθεί, να εξηγήσετε το συσχετισμό που υπάρχει μεταξύ του βαθμού ικανοποίησης των πελατών και των εσόδων, που απορρέει μέσα από τα αγαθά και υπηρεσίες που προσφέρονται σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.



Υπάρχει αναλογική σχέση μεταξύ του βαθμού ικανοποίησης των πελατών και των εσόδων του ξενοδοχείου γιατί:

- A. Ικανοποιημένοι πελάτες αγοράζουν περισσότερα προϊόντα και υπηρεσίες από τον οργανισμό, επιδεικνύουν εμπιστοσύνη σε αυτόν με αποτέλεσμα να επιστρέφουν σε αυτόν δημιουργώντας σταθερή πελατεία, άρα και ψηλή πληρότητα.
- B. Ικανοποιημένοι πελάτες μιλούν ευνοϊκά για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και το προσωπικό του οργανισμού σε φίλους και γνωστούς, με αποτέλεσμα να γίνονται «πρεσβευτές» καλής φήμης κι έτσι ο οργανισμός να κερδίζει καινούργιους πελάτες.
- C. Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι πηγή έμπνευσης για τον οργανισμό και συμβάλλουν στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων, με αποτέλεσμα την ποιοτική εξυπηρέτηση.  
Όλα τα πιο πάνω, μαζί με χρηστή διοίκηση επιφέρουν αύξηση εσόδων. Σε αντίθετη περίπτωση, η μη ικανοποίηση των πελατών επιφέρει μείωση εσόδων.

β) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε σε συντομία τέσσερα (4) ενδεικτικά σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο Τμήμα Υποδοχής.

- **Υλικά στοιχεία** (αρχιτεκτονική και διακόσμηση του χώρου εξυπηρέτησης, διαρρύθμιση χώρου εργασίας)
- Καθαριότητα

- **Άψογη εμφάνιση υπαλλήλων**
- **Συμπεριφορά υπαλλήλων** (φιλική διάθεση, προθυμία υπαλλήλων, χαμόγελο, ικανότητες επαγγελματικές και κοινωνικές)
- **Υποτήριξη κρατήσεων** (εξυπηρέτηση αναγκών και επιθυμιών πελατών, γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση, ορθή πληροφόρηση)
- **Υποτήριξη Υποδοχής πελατών** (σύντομος χρόνος αναμονής για εγγραφή στο σύστημα αφίξεων/αναχωρήσεων πελάτη, έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση, ξένες γλώσσες, ικανότητες διαχείρισης προβλημάτων)
- **Υπηρεσίες τηλεφωνείου** (άψογη συμπεριφορά, ευγένεια, χρώμα και τόνος φωνής, ξένες γλώσσες)
- **Θυρωρείο** (μεταφορά πελατών και αποσκευών στα δωμάτια, ασφάλεια πελατών και αποσκευών, πληροφόρηση, άψογη εμφάνιση)
- **Υποτήριξη τήρησης λογαριασμών πελατών – Main Courante** (τιμιότητα, έγκαιρη έκδοση σχετικών αποδείξεων, κανένα λάθος)
- **Ταμείο** (τιμιότητα, εμπιστοσύνη, ασφάλεια χρημάτων και τιμαλφών)

14.α) Στη Ξενοδοχειακή Βιομηχανία υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των χαρακτηριστικών των προϊόντων και υπηρεσιών που παράγονται και προσφέρονται στους πελάτες.

Να ονομάσετε και να εξηγήσετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά γνωρίσματα των υπηρεσιών που τις διαφοροποιούν από τα προϊόντα.

- Η προσφορά υπηρεσιών περιλαμβάνει το στοιχείο της αλληλεπίδρασης ανάμεσα σε αυτόν που προσφέρει την υπηρεσία και στον πελάτη.
- Στην παροχή υπηρεσιών ο πελάτης αποτελεί μέρος της διαδικασίας και επηρεάζει την ποιότητα της διαδικασίας: για παράδειγμα ένας ευγενικός πελάτης μάλλον θα αντιμετωπίσει διαφορετική ποιότητα υπηρεσιών από ένα μη ευγενή πελάτη.
- Η παραγωγή υπηρεσίας απαιτεί ένα υψηλό βαθμό προσαρμογής στις ανάγκες του πελάτη, ενώ στην παραγωγή προϊόντων ο στόχος είναι η ομοιογένεια.
- Η υπηρεσία εξ ορισμού είναι μη χειροπιαστή (άυλη) και επομένως τα κριτήρια ποιότητας αξιολογούνται με βάση υποκειμενικές κρίσεις ή εμπειρία παρελθόντος. Δεν υπάρχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές όπως στα προϊόντα.
- Οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται σχεδόν ταυτόχρονα, είναι αναπόσπαστες μεταξύ τους διαδικασίες, δεν αποθηκεύονται ούτε ελέγχονται πριν την κατανάλωση.
- Οι υπηρεσίες είναι ετερογενείς. Δηλαδή η επίδοσή τους ποικίλει κάθε φορά, ανάλογα με τον πάροχο της υπηρεσίας, τον καταναλωτή και την ημέρα. Είναι δύσκολο να διασφαλιστεί η σταθερότητα.

β) Ένα βασικό συστατικό της ποιότητας των υπηρεσιών του τουριστικού τομέα



είναι και η Τεχνολογία της Πληροφορικής (Information Technology - IT).  
Να δώσετε και να εξηγήσετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα που προσφέρει η χρήση της στην ποιότητα των υπηρεσιών.

- Αυξάνει την ποιότητα και την παραγωγικότητα
- δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- εξυπηρετεί καλύτερα τον πελάτη,
- οδηγεί σε εξειδικευμένη εξυπηρέτηση του
- Μειώνει τα λαθών
- Αυξάνει την ταχύτητα εξυπηρέτησής του.

15.α) Να γράψετε τέσσερις (4) λόγους που οδήγησαν τις επιχειρήσεις επεξεργασίας τροφίμων στην εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης της Ποιότητας των προϊόντων τους.

- Προσδοκίες πελατών – απαιτούν υψηλές προδιαγραφές προϊόντων
- Περιβαλλοντικές ανησυχίες – ευαισθησία πολιτών για προστασία του περιβάλλοντος – το επιβάλλει η νομοθεσία
- Βιολογικά τρόφιμα – χρήση χημικών με μέτρο
- Τεχνολογία – επιλέγονται οι καλύτερες διαδικασίες παραγωγής και σύγχρονος εξοπλισμός
- Απαιτήσεις νομοθεσίας - θέσπιση αυστηρών νομοθεσιών
- Οικονομία σε υλικά, ενέργεια και εργατικό δυναμικό

β) Να επεξηγήσετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας που προσφέρει η εφαρμογή του προτύπου ISO 9001:2015.

- Παροχή εμπιστοσύνης προς τον πελάτη
- Μείωση κόστους μέσω αποτελεσματικότερης λειτουργίας και αύξησης της παραγωγικότητας.
- Συνεχής αύξηση της ικανοποίησης των υφισταμένων αλλά και μελλοντικών αναγκών τόσο των πελατών όσο και των ενδιαφερομένων μερών (προσωπικό, μέτοχοι και κοινωνικό περιβάλλον).
- Εφαρμογή μέτρων συνεχούς βελτίωσης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και προσέλκυση νέων πελατών και επενδυτών σε διεθνείς αγορές.
- Βελτιστοποίηση της απόδοσης των εταιρικών αποτελεσμάτων της Επιχείρησης, σε συνδυασμό με τους απαιτούμενους πόρους, ώστε να διατηρηθεί η ανταγωνιστικότητά της στο παγκόσμιο οικονομικό περιβάλλον.

16. Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρεται σε ένα ξενοδοχείο πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών.

α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) παραμέτρους της ποιότητας των υπηρεσιών στο Ξενοδοχειακό και Τουριστικό τομέα.

β) Να διευκρινίσετε πώς η κάθε παράμετρος της πιο πάνω ερώτησης (16.α) συμβάλλει στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης.

α) και β)

- **ΥΛΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:** περιλαμβάνονται οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, το προσωπικό και τα μέσα επικοινωνίας.
- **ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ:** η ικανότητα του παρόχου της υπηρεσίας να εκτελεί αυτά που υποσχέθηκε με συνέπεια και ακρίβεια.
- **ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ:** η ικανότητα του παρόχου της υπηρεσίας να βοηθά τους πελάτες/χρήστες και να παρέχει άμεσα την υπηρεσία αυτή. (Αφορά την προθυμία και την ετοιμότητα των υπαλλήλων να προσφέρουν μια υπηρεσία, συμπεριλαμβάνοντας τον χρόνο ανταπόκρισης)
- **ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ:** Η κατοχή των απαραίτητων δεξιοτήτων και γνώσεων, ώστε να εκτελείται η υπηρεσία.
- **ΕΥΓΕΝΕΙΑ:** Η αβρότητα, ο σεβασμός, η λεπτότητα και η φιλική διάθεση του προσωπικού.
- **ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ:** Η αξιοπιστία, η πειστικότητα και η τιμιότητα του παρόχου της υπηρεσίας.
- **ΑΣΦΑΛΕΙΑ:** Η μη ύπαρξη κινδύνου, ρίσκου ή αμφιβολιών.
- **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ:** Όταν κάποιος μπορεί να έχει πολύ εύκολη πρόσβαση στην υπηρεσία.
- **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:** Η παροχή πληροφόρησης στους πελάτες με τρόπο κατανοητό για την αποφυγή παρερμηνειών.
- **ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ:** Η επιτυχημένη προσπάθεια του παρόχου να πληροφορηθεί τη βούληση και τις ανάγκες των πελατών.
- **ΧΡΟΝΟΣ:** Ο χρόνος που χρειάζεται ένας πελάτης μέχρι να του παρασχεθεί η υπηρεσία.
- **ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ:** Η εξασφάλιση του γεγονότος ότι η υπηρεσία θα εκτελεστεί εγκαίρως, όπως ακριβώς υπόσχεται ο πάροχός της.
- **ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ:** Η εξασφάλιση του γεγονότος ότι όλα τα αντικείμενα παραδίδονται όπως ακριβώς δεσμεύεται ο πάροχος της υπηρεσίας
- **ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ:** Όλες οι υπηρεσίες παρέχονται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο σε όλους τους πελάτες.
- **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΕΣΗ:** Όταν κάποιος μπορεί να έχει πολύ εύκολη πρόσβαση στην υπηρεσία.
- **ΑΚΡΙΒΕΙΑ:** Όταν η υπηρεσία παρέχεται με σωστό τρόπο από την πρώτη κιόλας φορά.

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄**  
**ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄**

**ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)**

17.α) Να γράψετε και να εξηγήσετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους, ο αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων πελατών σε επιχειρήσεις φιλοξενίας θεωρείται ζωτικής σημασίας και «κρίσιμο σημείο» για το μέλλον του οργανισμού.

β) Να προσδιορίσετε πέντε (5) χρυσούς κανόνες που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό επιχειρήσεων φιλοξενίας ως οδηγός για τον χειρισμό παραπόνων πελατών.

α)

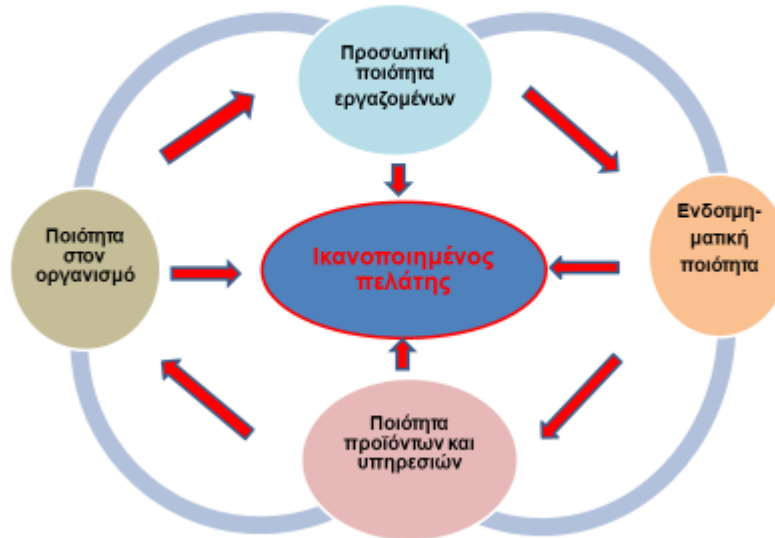
- Ανακτάται η χαμένη εμπιστοσύνη των δυσαρεστημένων πελατών
- Προσεγγίζοντας τα παράπονα αποτελεσματικά αναπτύσσεται καλύτερη σχέση με τους πελάτες και προλαμβάνονται τυχόν δυσαρέσκειες
- Ανακαλύπτονται αδύνατα σημεία και κενά στον οργανισμό με σκοπό να βελτιωθούν
- Αποτελεσματική επεξεργασία παραπόνων οδηγεί σε ικανοποίηση των πελατών
- Ικανοποιημένοι πελάτες επιστρέφουν ξανά
- Αυξημένη πληρότητα
- Βελτίωση οικονομικών αποτελεσμάτων
- Δημιουργία καλής φήμη του οργανισμού

β)

- Πες «ευχαριστώ»
- Εξήγησε γιατί εκτιμάς το παράπονο
- Απολογήσου για το λάθος
- Υποσχέσου να κάνεις κάτι γρήγορα
- Ζήτησε τις απαραίτητες πληροφορίες
- Διόρθωσε το λάθος γρήγορα
- Έλεγε αν ο πελάτης έχει ικανοποιηθεί
- Απότρεψε μελλοντικά λάθη

18. Στο σχεδιάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η «αλυσίδα της ποιότητας» σε επιχειρήσεις φιλοξενίας με τους τέσσερις (4) συντελεστές που συμβάλλουν στην ικανοποίηση του πελάτη.

«Η αλυσίδα της ποιότητας σε επιχειρήσεις φιλοξενίας»



α) Να συσχετίσετε τις τέσσερις (4) αλυσιδωτές αντιδράσεις που γίνονται μεταξύ των συντελεστών της «αλυσίδας» και να καταγράψετε πως ο κάθε συντελεστής συμβάλλει στην ικανοποίηση των πελατών.

- Η «προσωπική ποιότητα» του κάθε εργαζομένου ενεργοποιεί μια σειρά αλυσιδωτών αντιδράσεων οι οποίες βελτιώνουν την ποιοτική ανάπτυξη.
- Η υψηλή προσωπική ποιότητα των εργαζομένων παράγει ανώτερη ποιότητα, ενδομηματικά και ομαδικά στον χώρο εργασίας.
- Τμήματα του οργανισμού και ομάδες με ψηλές προδιαγραφές ποιότητας παράγουν προϊόντα και υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών ποιότητας.
- Η ποιότητα σε αυτούς τους χώρους οδηγεί σε βελτίωση της ποιότητας όλου του οργανισμού δηλαδή στην καλλιέργεια κουλτούρας ποιότητας η οποία διεισδύει σε όλο τον οργανισμό.
- Ένας ποιοτικός οργανισμός έχει ικανοποιημένους τους πελάτες καθώς και όλους τους εμπλεκόμενους.
- Αυτή η γενική ικανοποίηση οδηγεί σε καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα, σε βελτίωση της εικόνας του οργανισμού (goodwill) καθώς επίσης και σε ένα υποσχόμενο μέλλον.
- Και τέλος, όταν ένας οργανισμός είναι περήφανος για τα αποτελέσματά του, αυτό δημιουργεί μια αίσθηση ευεξίας εντός του οργανισμού η οποία

διαμορφώνει ένα δημιουργικό περιβάλλον, άψογη συνεργασία ακόμη και ανώτερα προσωπικά στάνταρς ποιότητας.

β) Να αναλύσετε δύο (2) στοιχεία της προσωπικότητας των εργαζομένων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας τα οποία συμβάλουν στην ανάδειξη της **ποιοτικής** υπεροχής του οργανισμού.

- Υπευθυνότητα
- Συναισθηματική σταθερότητα
- Κοινωνικότητα
- Προσοχή
- Ζωντάνια
- Επιμονή
- Ακαμψία
- Συστολή
- Ευερεθιστότητα

**-ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ-**