

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2020

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (I) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: *ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)*

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Πέμπτη, 25 Ιουνίου 2020
8:00 – 10:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ **ΔΩΔΕΚΑ (12)** ΣΕΛΙΔΕΣ

Ειδικές Οδηγίες για το συγκεκριμένο μάθημα.

Μέρος Α': Αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες.

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

Μέρος Β': Αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες.

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

Μέρος Γ': Αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες.

Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο.

ΜΕΡΟΣ Α΄ (Μονάδες 48)

1. Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω προτάσεων με μια από τις πιο κάτω λέξεις:
διαφορετικά, μηδενισμό, αναλύσιμη, αποδοτική
 - α) Η επένδυση στην ποιότητα αποτελεί την πιο _____ επένδυση μιας τουριστικής επιχείρησης.
 - β) Οι ξενοδοχειακές μονάδες παράγουν προϊόντα και υπηρεσίες _____ μεταξύ τους, τα οποία καταναλώνονται σε διαφορετικούς χώρους και χρόνους κατά τη διάρκεια παραμονής του πελάτη.
 - γ) Ο Juran υποστηρίζει ότι για έναν οργανισμό φιλοξενίας ο ορισμός της ποιότητας θα πρέπει να συνίσταται στην ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη και ταυτόχρονα σε _____ λαθών.
 - δ) Ο Garvin (1990) υποστηρίζει ότι η Ποιότητα είναι μια απλή μη _____ ιδιότητα την οποία αναγνωρίζουμε μόνο με την πείρα μας.

2. Να σημειώστε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:
 - α) Το σημαντικότερο κριτήριο ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας είναι η ικανοποίηση του πελάτη. _____

 - β) Η εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας σε επιχειρήσεις φιλοξενίας υπόσχεται βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών.

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

Η Ποιότητα συνδέεται με την εκλεκτή εργασία, τη «μαστοριά» και όχι με τη μαζική παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών.

 - α) Άποψη για την ποιότητα βασισμένη στην αξία.
 - β) Άποψη για την ποιότητα βασισμένη στο προϊόν.
 - γ) Υπερβατική άποψη για την Ποιότητα.
 - δ) Άποψη για την ποιότητα βασισμένη στον πελάτη.

4. Να σημειώστε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:
 - α) Οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στις οποίες δεν προσφέρονται ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες τους, δεν νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους. _____

β) Το βασικότερο συστατικό ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από μονάδες φιλοξενίας είναι οι κτιριακές εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός που διαθέτουν. _____

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

Η χρήση της Τεχνολογίας της Πληροφορίας δηλαδή η επικοινωνία με Ηλεκτρονικό Υπολογιστή και η επεξεργασία δεδομένων από τις επιχειρήσεις φιλοξενίας οδηγεί σε:

- α) Αύξηση των λαθών που κάνουν οι εργαζόμενοι.
- β) Υποβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης του πελάτη.
- γ) Μείωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.
- δ) Αύξηση της ταχύτητας εξυπηρέτησης του πελάτη.

6. Να βάλετε σε κύκλο τις **δύο (2)** ορθές απαντήσεις:

Οι Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στην Κύπρο έχουν διαμορφώσει τη στρατηγική τους ώστε να παρέχουν στους πελάτες τους ποιοτικές υπηρεσίες γιατί:

- α) Υπάρχει μεγάλη προσφορά αξιοθέατων.
- β) Διαθέτουν ανθρώπινο δυναμικό.
- γ) Οι πελάτες έχουν υψηλές απαιτήσεις.
- δ) Υπάρχει ανταγωνισμός στην προσφορά υπηρεσιών από μονάδες φιλοξενίας.

7. Στις πιο κάτω προτάσεις να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή λέξη** από τις υπογραμμισμένες:

α) Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το προσωπικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων χαρακτηρίζονται από ομοιογένεια / ετερογένεια.

β) Ο τρόπος που οι εργαζόμενοι σε μονάδες φιλοξενίας αλληλοεπιδρούν με τους πελάτες ονομάζεται προσωπική / τυπική διάσταση υπηρεσίας.

γ) Ο οργανισμός ISO στα Ελληνικά ονομάζεται Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης / Κατοχύρωσης.

δ) Τα πρότυπα της σειράς ISO στηρίζονται στην βασική αρχή της θεραπείας / πρόληψης.

8. Να συσχετίσετε τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών της **Στήλης Α΄** με τον τύπο υπηρεσίας της **Στήλης Β΄**.

| A/A | Στήλη Α΄ | A/A | Στήλη Β΄ |
|-----|---|-----|-----------------------|
| 1 | Αδιαφορία, ψυχρότητα, απάθεια, ασυνέπεια, αποδιοργάνωση, χάος | Α | Εργοστασιακή υπηρεσία |
| 2 | Αδιαφορία, ψυχρότητα, απάθεια, ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία | Β | Φιλική υπηρεσία |
| 3 | Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα, ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση | Γ | Ποιοτική υπηρεσία |
| 4 | Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα, ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία | Δ | Λαϊκή υπηρεσία |
| | | Ε | Αδιάφορη υπηρεσία |
| | | ΣΤ | Κοινωνική υπηρεσία |

| Στήλη Α΄ | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------|---|---|---|---|
| Στήλη Β΄ | | | | |

9. Να δώσετε ένα παράδειγμα – στοιχείο ποιοτικής παροχής υπηρεσιών για κάθε ένα από τα παρακάτω τμήματα ξενοδοχείου και να το αναλύσετε:

Υποδοχή - Reception:

Μπαρ - Bar:

Εστιατόριο - Restaurant:

Οροφκομία – Housekeeping:

10. Να σημειώσετε με \checkmark στον πίνακα που ακολουθεί, την κατηγορία στην οποία ανήκουν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των αγαθών και των υπηρεσιών τα οποία δίνονται στην πρώτη στήλη.

| Χαρακτηριστικά γνωρίσματα | Αγαθά | Υπηρεσίες |
|---|-------|-----------|
| Άυλο προϊόν | | |
| Ομοιογένεια | | |
| Υλικό προϊόν | | |
| Παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα | | |
| Παράγονται – αποθηκεύονται εμπορεύονται – καταναλώνονται | | |
| Δεν αποθηκεύονται | | |
| Ετερογένεια | | |
| Παράγονται από μηχανήματα | | |

11. Α) Να αναφέρετε δύο (2) λόγους που οδήγησαν τις μονάδες φιλοξενίας στην εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας.

Β) Σε μια γαλακτοβιομηχανία η παστερίωση του γάλακτος έχει οριστεί ως «Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου» (ΚΣΕ - CCP) και γίνεται σε θερμοκρασία $73,0 \pm 1.5$ °C επί 15 δευτερόλεπτα.

Να υπολογίσετε τις δύο (2) θερμοκρασίες που αποτελούν τα Κρίσιμα Όρια έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ο έλεγχος των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου – ΚΣΕ.

12. Να αναφέρετε σε συντομία τι είναι το «Πρότυπο Ασφάλειας και Υγιεινής στο χώρο εργασίας», OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety System).

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

ΜΕΡΟΣ Β΄ (Μονάδες 32)

13.Α) Να γράψετε και να αναλύσετε **τέσσερα (4)** προσωπικά χαρακτηριστικά πελατών των επιχειρήσεων φιλοξενίας που επηρεάζουν τη συμπεριφορά τους κατά τη διάρκεια της παραμονής τους.

α)

β)

γ)

δ)

Β) Να γράψετε **δύο (2)** παραδείγματα σκληρής ποιότητας υπηρεσιών και **δύο (2)** παραδείγματα μαλακής ποιότητας υπηρεσιών, τα οποία σχετίζονται με την ξενοδοχειακή βιομηχανία.

Σκληρή ποιότητα:

I. _____ ,

II. _____

Μαλακή ποιότητα:

I. _____ ,

II. _____

14. Να αναφέρετε **δύο (2)** παραμέτρους της ποιότητας υπηρεσιών στην ξενοδοχειακή βιομηχανία και ένα (1) παράδειγμα – εφαρμογή για την κάθε παράμετρο.

α) Παράμετρος: _____

Παράδειγμα:

β) Παράμετρος: _____

Παράδειγμα:

15. Να γράψετε και να επεξηγήσετε **τέσσερις (4)** θετικές επιπτώσεις για τις τουριστικές επιχειρήσεις από την παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

α)

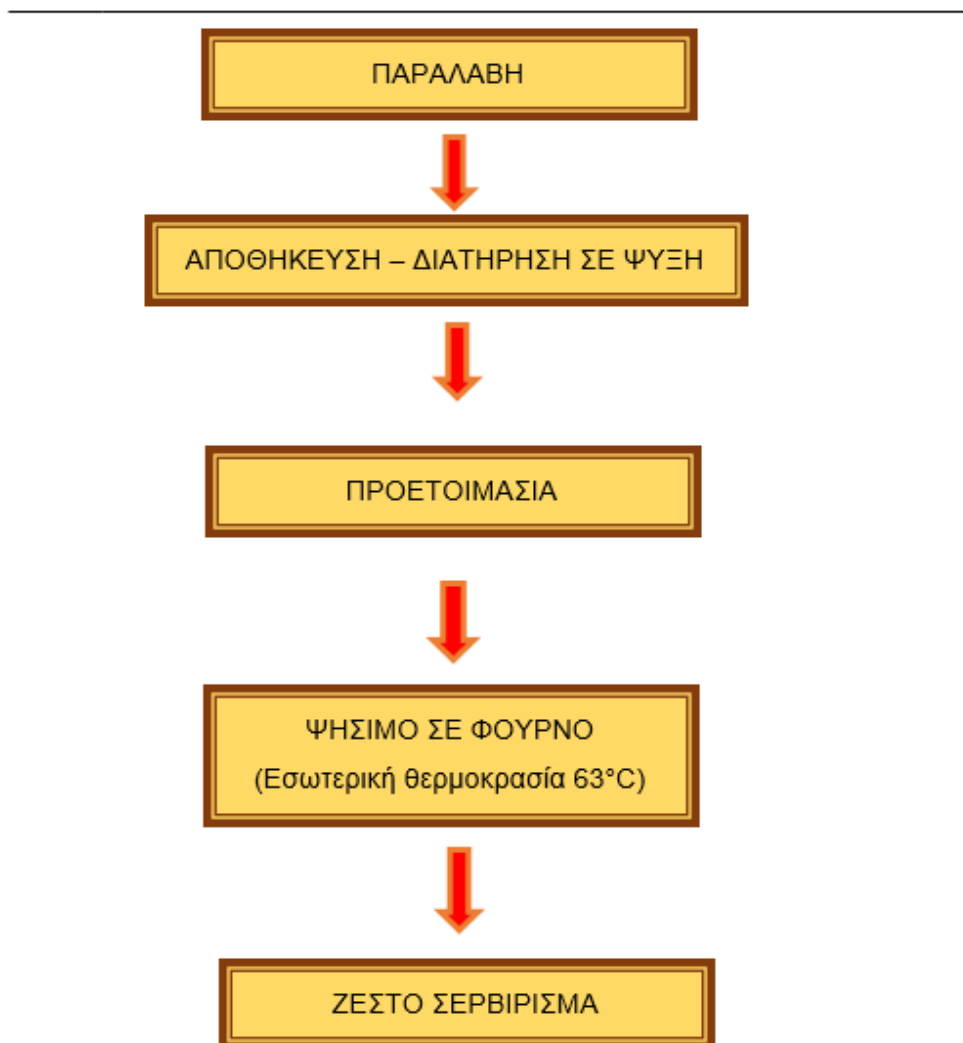
β)

γ)

δ)

16. Στο παρακάτω διάγραμμα ροής παρουσιάζεται η πορεία – τα στάδια που ακολουθεί ένα χοιρινό ρόστο μέχρι να σερβιριστεί στον πελάτη.

Διάγραμμα ροής χοιρινού ρόστου



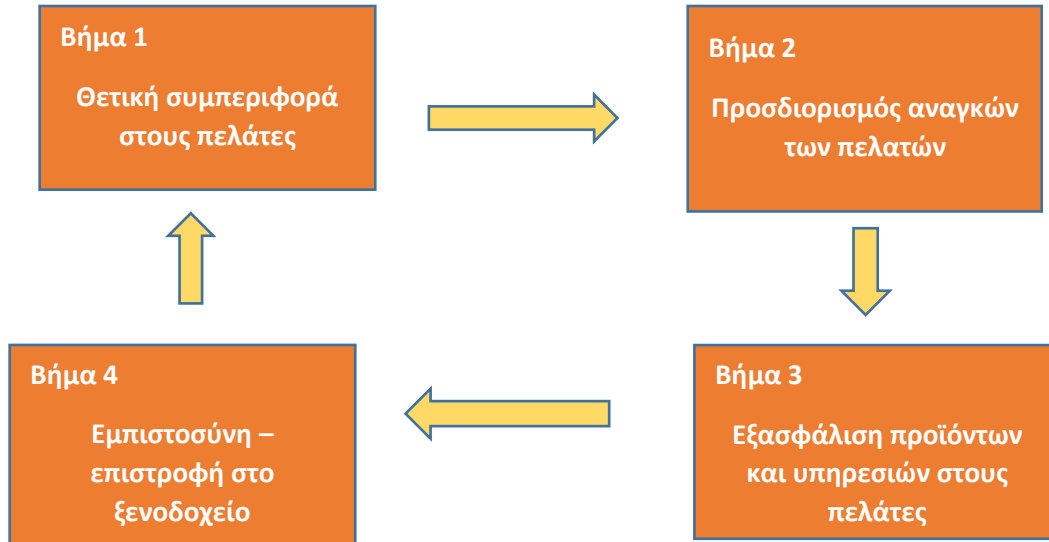
α) Να εντοπίσετε ποιο από τα παραπάνω στάδια αποτελεί «Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου» (ΚΣΕ - CCP).

β) Να εξηγήσετε σε συντομία γιατί αποτελεί «Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου» (ΚΣΕ - CCP) το στάδιο που έχετε επιλέξει στο ερώτημα α).

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

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)

17. Στην πιο κάτω σχηματική απεικόνιση παρουσιάζονται τέσσερα (4) βασικά βήματα για την επίτευξη ποιοτικής εξυπηρέτησης σε ξενοδοχειακές μονάδες.



α) Να γράψετε σε συντομία, πώς θα πετύχετε στην πράξη το κάθε βήμα της σχηματικής απεικόνισης.

Βήμα 1 - Θετική συμπεριφορά στους πελάτες:

Βήμα 2 - Προσδιορισμός αναγκών πελατών:

Βήμα 3 - Εξασφάλιση προϊόντων και υπηρεσιών:

Βήμα 4 – Εμπιστοσύνη - επιστροφή στο ξενοδοχείο:

β) Να εξηγήσετε τι είναι η συγκριτική αξιολόγηση επιδόσεων (benchmarking).

18. Αφού μελετήσετε προσεκτικά το σενάριο της παρακάτω υπόθεσης να απαντήσετε στα ερωτήματα που ακολουθούν.

Ένα σκληρό στέικ

Τέσσερις επιχειρηματίες παράγγειλαν το ίδιο πιάτο σε κάποιο εστιατόριο: βοδινό φιλέτο (στέικ).

Όταν ο τραπεζοκόμος ρώτησε σε ποιο βαθμό ψησίματος θα επιθυμούσαν να είναι το στέικ τους, όλοι απάντησαν ότι θα το ήθελαν «σχεδόν ωμό» - “rare” .

Τρία από τα στέικς ήταν ψημένα όπως ακριβώς τα είχαν παραγγείλει οι πελάτες. Ωστόσο, το τέταρτο στέικ ήταν υπερβολικά ψημένο και πολύ σκληρό. Οι τρεις τυχεροί πελάτες κατανάλωσαν γρήγορα το στέικ, ενώ ο λιγότερο τυχερός φίλος τους έδινε μάχη με ένα σκληρό και στεγνό στέικ, το οποίο έφαγε το μισό.

Ενώ ο τραπεζοκόμος καθάριζε το τραπέζι ρώτησε τους τέσσερις κύριους αν όλα ήταν εντάξει. Οι τρεις πελάτες απάντησαν καταφατικά, ενώ ο άτυχος φίλος τους εξήγησε ευγενικά ότι το δικό του στέικ ήταν λίγο στεγνό και σκληρό. Παράλληλα προσπαθούσε με μια οδοντογλυφίδα να ανακουφίσει το δόντι του από ένα κομμάτι κρέατος.

Ο τραπεζοκόμος έριξε στο «δράστη» μια καχύποπτη και επιτιμητική ματιά λέγοντας: «Τότε γιατί έχετε φάει περισσότερο από το μισό στέικ»; Ο πελάτης εξήγησε ότι ήθελε να κάνει στους άλλους συντροφιά. Επίσης ανέφερε ότι δεν ήθελε να κάνει τον δύσκολο, αφού δεν ήταν ο οικοδεσπότης του τραπεζιού και εξάλλου οι φίλοι του δεν είχαν οποιοδήποτε παράπονο από το φαγητό τους.

Όταν ο πελάτης εισηγήθηκε να μην χρεωθεί το σκληρό στέικ, ο τραπεζοκόμος απάντησε «Δεν μπορούμε να το κάνουμε αυτό, αλλά θα μπορούσαμε να σας σερβίρουμε άλλο στέικ αν δεν το είχατε ήδη φάει, αυτή είναι άλλωστε η πολιτική της εταιρίας». Είμαι ένας απλός υπάλληλος και πρέπει να κάνω αυτό που μου έχουν πει. Σίγουρα καταλαβαίνετε. Εν πάση περίπτωση, αν αναπληρώναμε φαγητά που πελάτες έχουν ήδη φάει, ο κάθε «αλήτης» θα μπορούσε να έρθει εδώ και να φάει δωρεάν».

Αφού πλήρωσαν ολόκληρο τον λογαριασμό οι τρεις επιχειρηματίες και ο «αλήτης» ετοιμάστηκαν να αποχωρήσουν από το εστιατόριο. Όταν ο τραπεζοκόμος προσφέρθηκε να δώσει στον «αλήτη» το υπόλοιπο στέικ που έμεινε στο πιάτο του σε δισκάκι «ντελίβερι», ο πελάτης απάντησε: «Όχι ευχαριστώ, υπάρχουν και όρια στο τι ταίζω τον σκύλο μου».

Ο τραπεζοκόμος χαιρέτισε τους πελάτες λέγοντας τους: «Ελπίζω να σας δω ξανά σύντομα».

Να ελπίζεις ... σιγομουρμούρισε ο «αλήτης» στον εαυτό του.

α) Να εντοπίσετε **πέντε (5)** λάθη που έχουν γίνει στο εστιατόριο, τα οποία υποβαθμίζουν τη ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρει.

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

- V. _____

β) Να γράψετε **πέντε (5)** πιθανές επιπτώσεις που θα έχει στην επιχείρηση η συγκεκριμένη ή παρόμοια στάση και συμπεριφορά των τραπεζοκόμων προς τους πελάτες, σε περίπτωση που αυτή συνεχιστεί.

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

- V. _____

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ