

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ****ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ****ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2021****ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

ΜΑΘΗΜΑ : ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 26 Μαΐου 2021
ΩΡΑ : 08:00 – 10:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΩΔΕΚΑ (12) ΣΕΛΙΔΕΣ.

ΛΥΣΕΙΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ:

1. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.
2. Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο το οποίο να επιστραφεί.
3. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού ή άλλου υλικού.
4. Στο τέλος του εξεταστικού δοκιμίου δίνονται επιπρόσθετες σελίδες σε περίπτωση που ο χώρος απάντησης κάποιας ερώτησης δεν είναι ικανοποιητικός.

5. ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ ΕΙΝΑΙ ΤΡΙΑ (Α΄, Β΄ ΚΑΙ Γ΄).

Το **Μέρος Α΄** αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες.

Το **Μέρος Β΄** αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες.

Το **Μέρος Γ΄** αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες.

ΜΕΡΟΣ Α΄ (Μονάδες 48)

1. Οι πιο κάτω δηλώσεις αφορούν τα πλαίσια και τις παραμέτρους της ποιότητας στον Ξενοδοχειακό και Τουριστικό τομέα. Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω δηλώσεων με τις λέξεις που δίνονται.

Ικανότητα	υλικά στοιχεία	αξιοπιστία	προσβασιμότητα
-----------	----------------	------------	----------------

- i. Οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, το προσωπικό και τα μέσα επικοινωνίας. **Υλικά στοιχεία**
- ii. Η ικανότητα του παρόχου της υπηρεσίας να εκτελεί αυτά που υποσχέθηκε με συνέπεια και ακρίβεια. **αξιοπιστία**
- iii. Η κατοχή των απαραίτητων δεξιοτήτων και γνώσεων, ώστε να εκτελείται η υπηρεσία. **ικανότητα**
- iv. Η εύκολη προσέγγιση και επαφή. **προσβασιμότητα**
2. Να σημειώσετε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Τα εισοδήματα των ανθρώπων και η γενική οικονομική κατάσταση της χώρας που προέρχονται οι πελάτες μονάδων φιλοξενίας δεν επηρεάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις αποφάσεις και επιθυμίες τους. **Λάθος**

β) Τα Εθνικά Πρότυπα εκπονούνται από Διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης και έχουν εφαρμογή εκτός των γεωγραφικών όριων μιας χώρας. **Λάθος**

3. Να σημειώσετε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Το σύστημα HACCP αποσκοπεί στη διασφάλιση της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων και η θεμελιώδης αρχή στην οποία βασίζεται είναι η πρόληψη. **Ορθό**

β) Η χρήση του IT (information technology) οδηγεί σε μειωμένη ποιότητα και παραγωγικότητα, δημιουργεί μονοπωλιακό πλεονέκτημα και δεν εξυπηρετεί τον πελάτη. **Λάθος**

4. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** δήλωση που συμπληρώνει το κενό της πιο κάτω πρότασης:

Υπηρεσία ορίζεται κάθε _____ δραστηριότητα , η οποία δεν παράγει αμέσως ένα φυσικό προϊόν, δηλαδή είναι το μέρος της ανταλλαγής μεταξύ αγοραστή και πωλητή, η οποία δεν περιλαμβάνει φυσικό προϊόν.

- α) άποψη για την ποιότητα βασισμένη στην αξία
- β) πρωταρχική ή δευτερογενής**
- γ) υπερβατική άποψη για την Ποιότητα
- δ) άποψη για την ποιότητα βασισμένη στον πελάτη

5. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** συνέχεια της πιο κάτω πρότασης. Ενδέχεται να υπάρχουν περισσότερες απο μια **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) αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης του πελάτη**
- γ) μείωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων
- δ) αύξηση της ταχύτητας εξυπηρέτησης του πελάτη**

6. Να βάλετε σε κύκλο την **λάθος** διατύπωση:

Η σταθερότητα στην ποιότητα και αξιοπιστία των προϊόντων και υπηρεσιών διασφαλίζεται με:

- α) την συνεχή προσφορά ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών
- β) τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας
- γ) τις χαμηλές απαιτήσεις των πελατών**
- δ) τους Εθνικούς Οργανισμούς Τουρισμού

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

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

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

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

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

8. Να συμπληρώσετε τα κενά στον πιο κάτω πίνακα:

	ΤΥΠΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΣ ΠΕΛΑΤΕΣ
Εργοστασιακή Υπηρεσία	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Είστε ένας αριθμός και είμαστε εδώ για να σας επεξεργαστούμε»
Αδιάφορη Υπηρεσία	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Δεν ενδιαφερόμαστε»
Ποιοτική Υπηρεσία	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Εμείς και ενδιαφερόμαστε και προσφέρουμε»
Φιλική Υπηρεσία	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Προσπαθούμε αλλά στην πραγματικότητα δεν ξέρουμε τι κάνουμε»

9. Να συμπληρώσετε τα κενά της πιο κάτω πρότασης:

κόστους, πελάτη, ορισμένα, ικανοποίηση

«Το σημαντικότερο κριτήριο για την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας είναι η πλήρης κατά το δυνατό **ικανοποίηση** του **πελάτη** μέσα σε **ορισμένα** όρια **κόστους**.»

10. Να εξηγήσετε με λίγα λόγια τη «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας» σε μια μονάδα φιλοξενίας.

Είναι το σύστημα Διοίκησης που εμπλέκει όλους τους εργαζόμενους, ανεξάρτητα από το επίπεδο που βρίσκονται στην ιεραρχία, είναι εξίσου υπεύθυνοι για το κοινό αποτέλεσμα και η εκπαίδευση στη φιλοσοφία της ΔΟΠ αφορά όμοια όλους τους εργαζομένους.

11. Να ονομάσετε την αρχή στην οποία στηρίζεται το σύστημα τυποποίησης ISO.

Πρόληψη.

12. Να συμπληρώσετε τα κενά με τους κατάλληλους αριθμούς. Σύμφωνα με μελέτες «οι ικανοποιημένοι πελάτες θα εκφράσουν την ικανοποίησή τους σε άλλους 8 κατά μέσον όρο ανθρώπους, ενώ οι ΜΗ ικανοποιημένοι σε άλλους 22.»

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

ΜΕΡΟΣ Β΄ (Μονάδες 32)

13. Να ονομάσετε και να εξηγήσετε με δικά σας λόγια τέσσερα (4) επιθυμητά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των υπαλλήλων στο χώρο εργασίας.

Υπευθυνότητα

Συναισθηματική σταθερότητα

Κοινωνικότητα

Προσοχή

Ζωντάνια

Επιμονή

Ακαμψία

Συστολή

Ευερεθιστότητα

14. Να δώσετε τον ορισμό της υπηρεσίας και τέσσερα παραδείγματα υπηρεσιών που αγοράζει ο πελάτης σε μια μονάδα φιλοξενίας.

Υπηρεσία ορίζεται κάθε πρωταρχική ή δευτερογενής δραστηριότητα, η οποία δεν παράγει αμέσως ένα φυσικό προϊόν, δηλαδή είναι το μέρος της ανταλλαγής μεταξύ αγοραστή και πωλητή, η οποία δεν περιλαμβάνει φυσικό προϊόν.

Αγορά/κράτηση πακέτων εκδρομών, σπα, γυμναστήριο, φύλαξη και απασχόληση παιδιών, ψυχαγωγία, γήπεδα άθλησης, υδροπάρκο, εσωτερική πισίνα

15. Να περιγράψετε με λίγα λόγια τέσσερις (4) λόγους για τους οποίους οι πελάτες δεν εκφράζουν τα παράπονα τους.

1. Νομίζω ότι το παράπονο μου δεν θα είναι ευπρόσδεκτο
2. Νομίζω ότι κανένας δεν θα με ακούσει
3. Οποτεδήποτε έχω παραπονεθεί με χειρίζονται με υποψία και αμφιβολία

4. Το να εκφράσω το παράπνομο μου είναι χειρότερο από το να βρω καινούργιο προμηθευτή (οργανισμό)
5. Προσπάθησα να παραπονεθώ αλλά δεν έγινε τίποτα
6. Δεν ξέρω σε ποιον να παραπονεθώ
7. Κανένας δεν λαμβάνει την ευθύνη για το πρόβλημα. Απλά το μεταφέρουν σαν «καυτή πατάτα» σε άλλο πρόσωπο ή τμήμα
8. Ήταν αγενείς μαζί μου όταν έκανα παράπνομο
9. Όταν εξέφρασα το παράπνομο μου με έχουν χειριστεί σαν εγκληματία και ήμουν στο επίκεντρο ανάκρισης
10. Αν εκφράσω το παράπνομο μου γραπτώς περιμένω πολύ χρόνο για να λάβω απάντηση. Αν μου απαντήσουν καθόλου...!!!

16. Να αναφέρετε και να εξηγήσετε με λίγα λόγια τέσσερα (4) χαρακτηριστικά του πελάτη που ανήκουν στην κατηγορία των προσωπικών παραγόντων τα οποία επηρεάζουν τις αποφάσεις του κατά τη διάρκεια διαμονής του σε καταλύματα φιλοξενίας.

- Η ηλικία και στάδιο κύκλου ζωής
- Το επάγγελμα
- Οικονομική κατάσταση
- Τρόπος ζωής
- Προσωπικότητα και Αυτοαντίληψη

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)

Αφού μελετήσετε προσεκτικά το πιο κάτω σενάριο απαντήστε σε όλα τα ερωτήματα που ακολουθούν. **Διακοπές σε παραθαλάσσιο ξενοδοχείο**

Η οικογένεια Σμιθ από το Λονδίνο αποφάσισε, μετά από πιέσεις των δυο δίδυμων εντεκάχρονων κοριτσιών τους, να πάνε διακοπές σε παραλιακό ξενοδοχείο. Αφού λοιπόν έκαναν κράτηση σε τεσσάρων αστέρων παραθαλάσσιο ξενοδοχείο της επαρχίας Πάφου, για το μήνα Αύγουστο, ξεκίνησαν με πτήση των Παφιακών Αερογραμμών από το Λονδίνο με προορισμό την Πάφο. Η οικογένεια είχε περάσει ένα δύσκολο χειμώνα και το μόνο που ήθελαν ήταν να ξεκουραστούν και να κολυμπήσουν.

Κατά τη διάρκεια της πτήσης είχαν φτιάξει τα δικά τους σάντουιτς τα οποία και κατανάλωσαν, ενώ τους προσφέρθηκαν δωρεάν ποτά. Στο αεροδρόμιο οι αποσκευές τους είχαν φτάσει εγκαίρως και στο σημείο άφιξης τους περίμενε συνοδός από το ξενοδοχείο.

Η οικογένεια είχε κρατήσει δυο δωμάτια που ενώνονταν μεταξύ τους με εσωτερική πόρτα, στη βάση ημιδιατροφής. Όταν έφθασαν στο ξενοδοχείο το τμήμα υποδοχής τους ενημέρωσε ότι, αντί της κανονικής τους κράτησης, τους δόθηκε σουίτα με τρία υπνοδωμάτια και πλήρη διατροφή. Πρόσθετα, τους έγινε μια παρουσίαση για τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο. Αφού τακτοποιήθηκαν στη σουίτα τους, πήγαν στην παραλία μπροστά από το ξενοδοχείο. Το ξενοδοχείο διέθετε ξαπλώστρες για τους δικούς του πελάτες καθώς επίσης, προσωπική τσαντούλα με πετσέτες θαλάσσης και αντηλιακό.

Καθημερινά κατά την παραμονή τους στο ξενοδοχείο, ο κ. και η κα. Σμιθ αγόραζαν υπηρεσίες σπα ενώ τα κορίτσια ασχολούνταν με διάφορες δραστηριότητες που προσέφερε το ξενοδοχείο για παιδιά.

Το ξενοδοχείο ήταν καθαρό, το φαγητό νόστιμο και το προσωπικό εξυπηρετικό.

Με την ολοκλήρωση των διακοπών τους η οικογένεια επέστρεψε στο Λονδίνο πλήρως ευχαριστημένη.

17. α) Να εντοπίσετε και να σχολιάσετε πέντε (5) υπηρεσίες από πλευράς του ξενοδοχείου που συνέτειναν στην ικανοποίηση της οικογένειας Σμιθ σε ότι αφορά στη συνολική εμπειρία των διακοπών τους.

- I. Συνοδός από το ξενοδοχείο
- II. Δωρεάν αναβάθμιση δωματίου σε σουίτα
- III. Δωρεάν αναβάθμιση όρων διαμονής από ημιδιατροφή σε πλήρη διατροφή
- IV. Διαθεσιμότητα ξαπλώστρων και παροχή τσαντούλας με πετσέτες θαλάσσης και αντηλιακό
- V. Διαθεσιμότητά υπηρεσιών σπα
- VI. Δραστηριότητες για παιδιά

- VII. Καθαρό ξενοδοχείο
- VIII. Νόστιμο φαγητό
- IX. Καθαρό ξενοδοχείο
- X. Εξυπηρετικό προσωπικό

β) Να γράψετε πέντε (5) πιθανές θετικές επιπτώσεις που θα έχει η αεροπορική εταιρεία ή/και μονάδα φιλοξενίας από την αντίδραση της οικογένειας Σμιθ με την ολοκλήρωση των διακοπών τους.

- I. Ικανοποιημένοι πελάτες επιστρέφουν
- II. Ικανοποιημένοι πελάτες γίνονται πρεσβευτές καλής φήμης και βοηθούν τον οργανισμό να κερδίσει περισσότερους πελάτες.
- III. Ικανοποιημένοι πελάτες είναι έτοιμοι να αγοράσουν καινούρια προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού
- IV. Πηγή έμπνευσης για τον οργανισμό
- V. Αύξηση κερδών

18.A) Να ταξινομήσετε στον πίνακα που ακολουθεί τις παραμέτρους ατομικών διαφορών των εργαζομένων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας, στην κατηγορία που ανήκουν:

Επιδεξιότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, υπευθυνότητα, κοινωνικότητα, αξιολόγηση μιας κατάστασης, ικανότητα στο χειρισμό του λόγου, ζωντάνια, διαπροσωπικές ικανότητες.

Κατηγορίες ατομικών διαφορών		
Ικανότητα	Ευφυία	Προσωπικότητα
διαπροσωπικές ικανότητες Επιδεξιότητα ικανότητα στο χειρισμό του λόγου	αξιολόγηση μιας κατάστασης ικανότητα επίλυσης προβλημάτων	Ζωντάνια Κοινωνικότητα Υπευθυνότητα

B) Για πολλούς ανθρώπους η ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών ορίζεται με βάση την τιμή, όπου η χαμηλή τιμή μεταφράζεται σε χαμηλή ποιότητα και η ψηλή τιμή σε υψηλή ποιότητα.

Συμφωνείτε ή διαφωνείτε με αυτή την άποψη; Να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

