

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ 2024

ΜΑΘΗΜΑ : ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 26/06/2024
ΩΡΑ : 08:00 – 10:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΞΕΙ (16) ΣΕΛΙΔΕΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ:

- Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.
- Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο το οποίο να επιστραφεί.
- Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού ή άλλου υλικού.
- 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. Η πιο κάτω παράγραφος αφορά στον ορισμό της ποιότητας από την εταιρεία Ford.

Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω δηλώσεων με τις λέξεις που σας δίνονται.

ανάγκες	προσδοκίες	παροχή	αξίας	δεδομένες	ανάλυση
---------	------------	--------	-------	-----------	---------

Η εταιρία Ford/ Jaguar ορίζει την ποιότητα ως την _____ προϊόντων και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις _____ και _____ των πελατών για τον κύκλο ζωής του προϊόντος ή υπηρεσίας, σε κόστος αντιπροσωπευτικό της _____ του.

2. Η πιο κάτω παράγραφος αφορά στα πλεονεκτήματα της βελτίωσης της ποιότητας. Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω δηλώσεων με τις λέξεις που σας δίνονται.

αποδοτικότητα	θετικό	αναθεώρηση	Βελτίωση	πιέζει	ικανοποιεί
---------------	--------	------------	----------	--------	------------

Η _____ της ποιότητας μέσα στην επιχείρηση δημιουργεί _____ εργασιακό περιβάλλον που _____ τους εργαζομένους. Αυτό συνήθως οδηγεί σε μεγαλύτερη εργασιακή _____.

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

α) Προς αναγνώριση της προσφοράς του, οι Ιάπωνες θέσπισαν ετήσιο βραβείο ποιότητας με το όνομα του. Έγινε γνωστός μετά από μια τηλεοπτική εκπομπή με τίτλο «Αφού η Ιαπωνία μπορεί εμείς γιατί δεν μπορούμε;». Τζόζεφ Τζουράν / Ουίλιαμ Έντουαρντς Ντέμινγκ.

β) Ο Κρόσμπι έγραψε το 1979 το βιβλίο με τίτλο «Quality is free (η ποιότητα είναι δωρεάν)» στο οποίο προτείνει στις επιχειρήσεις να εισαγάγουν στις παραγωγικές τους διαδικασίες, προγράμματα που στοχεύουν στη επίτευξη μηδέν λαθών / βελτίωσης της ποιότητας.

γ) Σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση τα μενού και οι λίστες κρασιών είναι μερικά παραδείγματα μαλακής / σκληρής ποιότητας.

δ) Ο σημαντικότερος παράγοντας που καθορίζει το επίπεδο της μαλακής ποιότητας είναι ο πάροχος / πελάτης των υπηρεσιών, δηλαδή το προσωπικό της επιχείρησης.

4. Να απαντήσετε **Ορθό** ή **Λάθος** εάν συμφωνείτε ή διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Εσωτερικοί πελάτες για μια μονάδα φιλοξενίας με φιλοσοφία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας θεωρούνται οι μεγάλοι οργανωτές ταξιδιών (tour operators).

β) Αξιόπιστο προϊόν είναι το προϊόν που εκτελεί την αποστολή του επαρκώς για τη σχεδιαζόμενη χρονική περίοδο και τις επικρατούσες λειτουργικές συνθήκες.

γ) Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα είναι η διατήρηση αποδόσεων που ξεπερνά τον μέσο όρο του κλάδου της επιχείρησης. Το πλεονέκτημα αυτό προκύπτει από τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος, που το καθιστούν ανώτερο των ανταγωνιστών.

δ) Λανθάνουσες ανάγκες είναι οι ανάγκες που είναι κρυμμένες, που δεν γίνονται εύκολα αντιληπτές, που διαφεύγουν της προσοχής. _____

5. Να απαντήσετε **Ορθό** ή **Λάθος** εάν συμφωνείτε ή διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Η υπηρεσία δεν μπορεί να αποθηκευτεί σε αντίθεση με τα προϊόντα. Η αδυναμία αποθήκευσης δεν επιτρέπει τη δημιουργία και τη διατήρηση αποθεμάτων σε καταστάσεις διακύμανσης της αγοράς, κάτι που μπορεί να προκαλέσει προβλήματα κυρίως σε περιόδους υψηλής ζήτησης και ονομάζεται φθαρτότητα. _____

β) Οι υπηρεσίες παράγονται, προσφέρονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα σε πραγματικό χρόνο μπροστά στον πελάτη. Αυτό το γεγονός δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να συμμετάσχει ενεργά στη διαμόρφωση της υπηρεσίας καθιστώντας τον σημαντικό μέρος της διαδικασίας και ταυτόχρονα «συνδημιουργό». Το χαρακτηριστικό αυτό ονομάζεται ετερογένεια . _____

γ) Η κάθε περίπτωση προσφοράς μιας υπηρεσίας είναι διαφορετική με αποτέλεσμα η επιχείρηση να μην μπορεί να την κοστολογήσει. Η περίπτωση αυτή αποτελεί δυσκολία στην κοστολόγηση. _____

δ) Με την αγορά ενός υλικού προϊόντος ο πελάτης καθίσταται άμεσα ιδιοκτήτης και το κάνει κτήμα του. Στις υπηρεσίες δεν μπορεί να αποκτήσει την κυριότητα τους και αυτό ονομάζεται αϋλότητα. _____

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

Ποιος εισήγαγε πρώτος την θεωρία του «κάνε το σωστό από την πρώτη φορά»

- α) Τζόσεφ Τζουράν
- β) Φίλιπ Κροσμπι
- γ) Ουίλιαμ Έντουαρτς Ντέμινγκ
- δ) Γουόλτερ Στιούαρτ

7. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** απάντηση.

Η βελτίωση των κύριων διαδικασιών παραγωγής ενός προϊόντος ή παροχής υπηρεσίας έχει ως αποτέλεσμα

- α) Την μείωση των λαθών
- β) Περισσότερο εργατικό κόστος
- γ) Αύξηση στα έξοδα για προβολή και προώθηση
- δ) Περισσότερες πρώτες ύλες

8. Στον πίνακα που ακολουθεί, να συσχετίσετε τα τέσσερα βήματα υπηρεσιών στο τμήμα Υποδοχής με το αντίστοιχο είδος της ενέργειας.

Να γράψετε τις απαντήσεις σας στον πίνακα απαντήσεων.

	ΒΗΜΑΤΑ		ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
1	Μεταβιβάστε θετική συμπεριφορά στους πελάτες	A	Άριστη γνώση των υπηρεσιών που προσφέρει το ξενοδοχείο
2	Προσδιορίστε τις ανάγκες των πελατών	B	Σωστή εμφάνιση, προσωπική υγιεινή, γλώσσα του σώματος
3	Εξασφαλίστε τα προϊόντα και υπηρεσίας στους πελάτες	Γ	Προγραμματίστε συνάντηση του πελάτη με τον Διευθυντή του τμήματος
4	Πετυχαίνετε το σκοπό σας με την επιστροφή των πελατών	Δ	Οι πελάτες επιστρέφουν στο ξενοδοχείο
		E	Να δεις τα πράγματα από την δική του πλευρά. «Να μεις στα παπούτσια του»

1	2	3	4

9. Να συμπληρώσετε τα κενά στον πιο κάτω πίνακα, με τους αντίστοιχους τύπους υπηρεσιών όπως τους έχει εκφράσει ο Martin (1993).

Χάος	Ποιοτική	Ταχύτητα	Ομοιομορφία	Αποδιοργάνωση	Εμπορική
------	----------	----------	-------------	---------------	----------

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

10. Να συμπληρώσετε τις λέξεις στα πιο κάτω ακρωνύμια:

Δ _____

Κ _____

Ο _____

Σ _____

Ποιότητας _____

Ελέγχου _____

11. Η τυποποίηση διαδικασιών στο εστιατόριο είναι σημαντικό να γίνει ώστε το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία να έχει όσο το δυνατό μεγαλύτερη ομοιογένεια. Να γράψετε τέσσερις διαδικασίες οι οποίες μπορούν να τυποποιηθούν στο εστιατόριο.

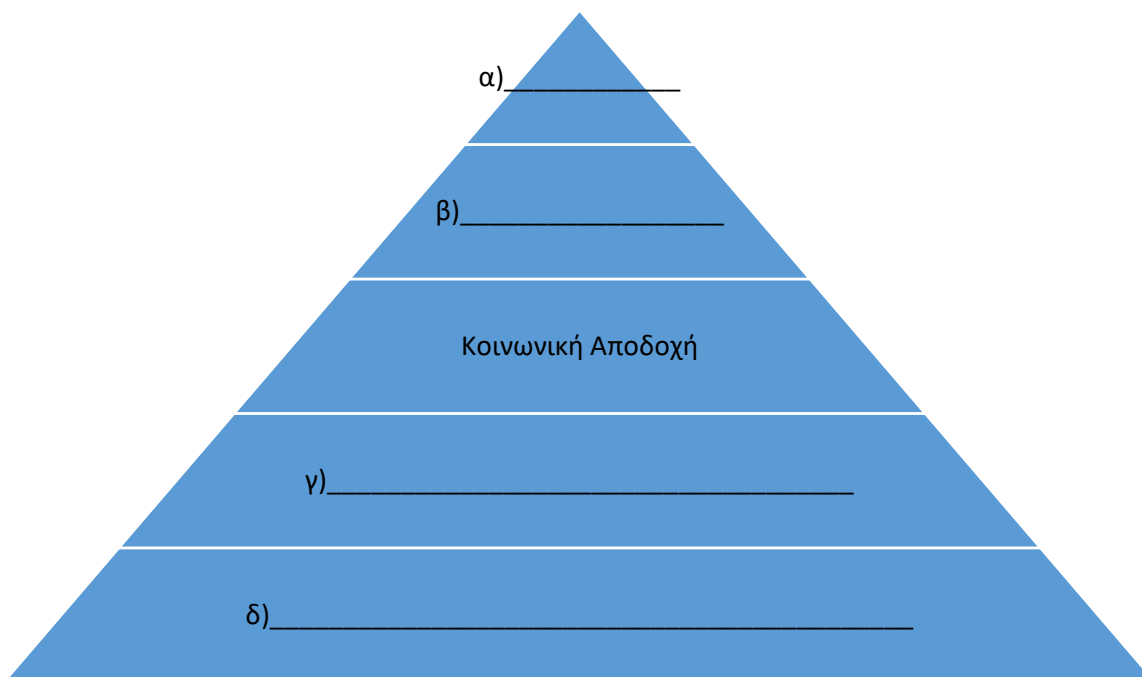
- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

12. Στο παρακάτω σχήμα απεικονίζεται η Πυραμίδα των Ανθρώπινων Αναγκών του Μάσλοου. Να συμπληρώσετε τις πιο κάτω λέξεις στα κενά με βάση τη σωστή ιεράρχηση: αυτοεκτίμηση, αυτοπραγμάτωση, επιβίωση, ασφάλεια.



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

ΜΕΡΟΣ Β΄ (Μονάδες 32)

13. Ο Noriaki Kano (1940) είναι Ιάπωνας εκπαιδευτικός, λέκτορας, συγγραφέας και σύμβουλος στον τομέα της διαχείρισης ποιότητας. Είναι ο προγραμματιστής ενός μοντέλου ικανοποίησης πελατών που είναι γνωστό ως μοντέλο Kano.

α) Να ονομάσετε και να εξηγήσετε τις διαστάσεις της ποιότητας που καθορίζονται από τις ανάγκες των πελατών σε τρεις κατηγορίες (6 μονάδες).

I. _____

II. _____

III. _____

β) Να δώσετε ένα παράδειγμα για δύο από τις πιο πάνω κατηγορίες. (2 μονάδες)

I. _____

II. _____

14. Ο Γκρόνροος, ειδικός σε θέματα ποιότητας, υποστήριξε ότι υπάρχουν δύο διαστάσεις που επηρεάζουν την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών

α) Να εξηγήσετε τις πιο κάτω διαστάσεις (4 μονάδες).

I. Τεχνική διάσταση

II. Λειτουργική διάσταση

β) Να δώσετε από δύο παραδείγματα για την κάθε διάσταση (4 μονάδες).

Παραδείγματα	Τεχνική Διάσταση	Λειτουργική Διάσταση
Παράδειγμα 1		
Παράδειγμα 2		

15. α) Να εξηγήσετε τη σημασία της παροχής ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών στο Τμήμα της Οροφοκομίας. (2 μονάδες)

β) Να εξηγήσετε τρία (3) ενδεικτικά βήματα ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο Τμήμα της Οροφοκομίας (6 μονάδες)

- I.

- II.

- III.

- IV.

16. Σας δίνονται οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας που χρησιμοποιεί το μοντέλο Σέρβκουολ: αξιοπιστία, διασφάλιση, υλικά στοιχεία, ενσυναίσθηση - εξατομίκευση, ανταπόκριση:

Διάσταση 1η : Αξιοπιστία

Διάσταση 2η : Διασφάλιση

Διάσταση 3η : Υλικά Στοιχεία

Διάσταση 4η : Ενσυναίσθηση - Εξατομίκευση

Διάσταση 5η : Ανταπόκριση

Να επιλέξετε τέσσερις (4) από τις πιο πάνω διαστάσεις και να τις εξηγήσετε σε συντομία. (8 μονάδες)

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

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

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)

17. Παραλιακό Ξενοδοχείο

Ο σύζυγός μου και εγώ περάσαμε μία μέρα σε ένα παραλιακό ξενοδοχείο γνωστής αλυσίδας. Σύμφωνα με τους κανονισμούς του ξενοδοχείου, η εγγραφή (check in) στο δωμάτιο είναι στις 2 μ.μ. Φτάσαμε στο ξενοδοχείο πιο νωρίς, οπότε περάσαμε μια ώρα στην παραλία. Στις 2 μ.μ. επιστρέψαμε στο λόμπι του ξενοδοχείου για να κάνουμε την εγγραφή μας στο τμήμα υποδοχής και να παραλάβουμε τα κλειδιά του δωματίου.

Το προσωπικό του τμήματος υποδοχής μας είπε ότι υπάρχει μια μικρή καθυστέρηση και να περιμένουμε στο λόμπι του ξενοδοχείου. Αφού πέρασε μια ώρα, ο σύζυγός μου πήγε να ελέγξει αν το δωμάτιό μας ήταν έτοιμο. Μια εργαζόμενη στο τμήμα υποδοχής (η οποία αποδείχθηκε εκ των υστέρων ότι ήταν η διευθύντρια), εμφανώς εκνευρισμένη, απάντησε ότι δεν ήταν έτοιμο, και γυρνώντας την πλάτη της και μουρμουρίζοντας σε χαμηλό τόνο, αλλά αρκετά ξεκάθαρα, πρόσθεσε «Πρέπει να πιστεύουν ότι δεν έχουμε τίποτα άλλο να κάνουμε». Πήγα κοντά της και της είπα, «το check in ήταν στις 2 μ.μ., είπες ότι θα υπάρξει μια μικρή καθυστέρηση, αλλά πέρασε ήδη μία ώρα από τις 2 μ.μ. και έχετε το θράσος να πείτε ότι πιστεύουμε πως δεν έχετε τίποτα άλλο να κάνετε! Αν δεν μας δείξετε στο δωμάτιό μας αυτή τη στιγμή, θα αλλάξουμε ρούχα στο λόμπι.» Ένα άλλο ζευγάρι συμφώνησε μαζί μας επειδή είχαν υποστεί την ίδια μεταχείριση. Η εργαζόμενη στο τμήμα υποδοχής πρότεινε να μας δώσει ένα δωμάτιο, το οποίο δεν είχε καθαριστεί ακόμα, αλλά η καμαριέρα ήταν ήδη στο διάδρομο και θα το καθάριζε άμεσα. Αφού πήγαμε στο δωμάτιο διαπιστώσαμε ότι δεν υπήρχε καμαριέρα σε ολόκληρο τον όροφο και μετά από αναμονή 30 λεπτών, κάλεσα την υποδοχή. Η καμαριέρα εμφανίστηκε 10 λεπτά αργότερα.

Το επόμενο πρωί, η διευθύντρια με πήρε τηλέφωνο και μου πρόσφερε μια αστεία μείωση 20€ ευρώ στον λογαριασμό μου. Έκανα γραπτό παράπονο στη μητρική εταιρεία του ξενοδοχείου και μερικές εβδομάδες αργότερα μου έστειλαν ένα κουπόνι για μια δωρεάν διανυκτέρευση. Μου είπαν επίσης ότι η διευθύντρια δεν εργαζόταν πλέον στην αλυσίδα των ξενοδοχείων τους.

α) Να καταγράψετε πέντε (5) λάθη στα οποία έχει υποπέσει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο και τα οποία σχετίζονται με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. (2.5 μονάδες)

I. _____

II. _____

- III. _____

- IV. _____

- V. _____

β) Να αναφέρετε πέντε (5) τρόπους βελτίωσης της ποιότητας παροχής υπηρεσιών που θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει το συγκεκριμένο παραλιακό ξενοδοχείο για τα λάθη που έκανε (2.5 μονάδες).

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

γ) Να αναφέρετε πέντε (5) οφέλη από την εφαρμογή του συστήματος ISO 10002:2018 το οποίο σχετίζεται με τη διαχείριση παραπόνων. (5 μονάδες)

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

18. Παράπονο κ. Σίγγχ Μπάν

Ονομάζομαι Σίγγχ Μπάν και τη δεκαετία του '80 ταξίδευα με την αεροπορική εταιρεία της Σιγκαπούρης από τη Βομβάη στη Σιγκαπούρη που ήταν σπάνιο φαινόμενο για Ινδό. Ως αυστηρά χορτοφάγος είχα ζητήσει από την αεροπορική εταιρεία, και μου επιβεβαίωσαν ότι θα κανονιστεί, ένα ασιατικό χορτοφαγικό γεύμα.

Ωστόσο, η αεροπορική εταιρεία ξέχασε να μου προσφέρει το γεύμα και όταν το συνειδητοποίησαν, η αεροσυνοδός απολογήθηκε γι 'αυτό. Στη συνέχεια πήγε και ενημέρωσε τον καπετάνιο που επίσης βγήκε και ζήτησε συγγνώμη. Μετά από αυτό, η αεροσυνοδός μαγείρεψε λίγο ρύζι και έκοψε μερικά φρούτα που έφερε για τον εαυτό της και μου τα πρόσφερε.

Μόλις έφτασα στο αεροδρόμιο, ο υπεύθυνος εξυπηρέτησης πελατών της αεροπορικής εταιρείας με περίμενε και μου ζήτησε προσωπικά συγγνώμη. Στη συνέχεια φρόντισαν για τις αποσκευές μου και μια λιμουζίνα με μετέφερε στο ξενοδοχείο μου.

Κατά την επιστροφή μου στη Βομβάη, η θέση μου στην πτήση αναβαθμίστηκε σε πρώτη θέση και το πλήρωμα καμπίνας ενημερώθηκε τι είχε συμβεί και με φρόντισαν ιδιαίτερα.

Μόλις έφτασα στο γραφείο μου στη Βομβάη, η αεροπορική εταιρεία της Σιγκαπούρης μου έστειλε ένα τεράστιο κουτί με σοκολάτες και ο επαρχιακός διευθυντής της εταιρείας ήρθε στο γραφείο μου για να ζητήσει προσωπικά συγγνώμη.

Δεν μπορεί να υπάρξει καλύτερο παράδειγμα «να κάνετε το κάτι παραπάνω» από αυτό.

α) Να καταγράψετε το λάθος στο οποίο έχει υποπέσει η συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία και το οποίο σχετιζόταν με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. (2 μονάδες)

I. _____

β) Να αναφέρετε τέσσερις (4) τρόπους βελτίωσης της ποιότητας παροχής υπηρεσιών που χρησιμοποίησε η συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία για το λάθος που έκανε με τον κ. Μπάν. (4 μονάδες)

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

γ) Η αεροπορική εταιρεία της Σιγκαπούρης είναι επιτυχημένη επειδή εφαρμόζει συγκριτική αξιολόγηση επιδόσεων (μπέντσμαρκινγκ). Να αναφέρετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα της συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων. (4 μονάδες)

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

