

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΕΝΙΑΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

20 23 - 20 24

Γ΄ ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Δευτέρα, 20 Μαΐου 2024

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm 301

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90΄ λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΤΡΕΙΣ (13) ΣΕΛΙΔΕΣ.

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

ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζόμενους)

1. Να απαντήσετε **ΟΛΑ** τα ερωτήματα πάνω στο εξεταστικό δοκίμιο.
2. Να μην γράψετε πουθενά το όνομα σας στο εξεταστικό δοκίμιο εκτός του καθορισμένου χώρου στο χαρτονάκι που σας έχει δοθεί.
3. Να απαντήσετε σε όλα τα θέματα μόνο με πένα χρώματος μπλε ανεξίτηλης μελάνης. Μολύβι επιτρέπεται, μόνο αν το ζητάει η εκφώνηση, και μόνο για σχήματα, πίνακες, διαγράμματα κλπ.
4. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού και διορθωτικής ταινίας.

ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ

ΟΔΗΓΙΕΣ (για την επιτροπή εξετάσεων)

1. Το εξεταστικό δοκίμιο να εκτυπωθεί και στις δύο όψεις.

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΝΑ ΕΚΤΥΠΩΘΕΙ: **ΜΑΥΡΟΑΣΠΡΟ**

ΜΕΡΟΣ Α΄: Αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

1. Να σημειώστε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Η ποιότητα αποτελεί ίσως το σημαντικότερο κριτήριο για την επιλογή αγαθών και υπηρεσιών από τον καταναλωτή. _____

β) Ποιότητα είναι έννοια που ορίζεται διαφορετικά από τον καθένα, ανάλογα με τις προσδοκίες και τις ανάγκες του. _____

2. Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω προτάσεων επιλέγοντας λέξεις από τις πιο κάτω:

διαμόρφωση	διαδικασίας	μεταφέρονται	παράγονται	ταυτόχρονα
------------	-------------	--------------	------------	------------

Οι υπηρεσίες _____, προσφέρονται και καταναλώνονται _____ σε πραγματικό χρόνο μπροστά στον πελάτη. Αυτό το γεγονός δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να συμμετάσχει ενεργά στη _____ της υπηρεσίας καθιστώντας τον σημαντικό μέρος της _____.

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

α) Η θεμελιώδης αρχή του HACCP είναι η επανάληψη. _____

β) Η πιο συνηθισμένη διαδικασία επαλήθευσης της αποτελεσματικής λειτουργίας του HACCP σε μια επιχείρηση επεξεργασίας τροφίμων είναι οι μικροβιολογικές αναλύσεις. _____

4. Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω προτάσεων επιλέγοντας λέξεις από τις πιο κάτω:

διαφορετική	διαφορετικός	χρόνος	τόπος	προσφοράς
-------------	--------------	--------	-------	-----------

Η κάθε περίπτωση _____ μιας υπηρεσίας είναι _____, με αποτέλεσμα η επιχείρηση να μην μπορεί να την κοστολογήσει. Ενώ το προσωπικό προσφέρει την ίδια υπηρεσία, ο _____ που χρειάζεται για να δοθεί είναι _____ για κάθε πελάτη.

5. Να υπογραμμίσετε την ορθή απάντηση.

Ποιος από τους πιο κάτω γκουρού της ποιότητας είναι γνωστός για τον κύκλο PDCA (Plan – Do – Check – Act) δηλαδή (Σχεδίασε – Κάνε – Έλεγξε – Δράσε).

- α) Τζόζεφ Τζουράν
- β) Φίλιπ Κρόσμπι
- γ) Ουίλιαμ Ντέμινγκ
- δ) Χάρολντ Μάσλοου

6. Να υπογραμμίσετε το χαρακτηριστικό της υπηρεσίας που αντιπροσωπεύει την πιο κάτω δήλωση:

Η υπηρεσία δεν μπορεί να αποθηκευτεί για μελλοντική χρήση σε αντίθεση με τα προϊόντα, τα οποία μπορούν να αποθηκευτούν.

- α) Αδιαιρετότητα
- β) Φθαρτότητα
- δ) Αϋλότητα
- γ) Δυσκολία Τιμολόγησης

7. Να βάλετε σε κύκλο την Ορθή λέξη από τις υπογραμμισμένες λέξεις, στις πιο κάτω προτάσεις:

- α) Με τον όρο σκληρή / μαλακή ποιότητα εννοούμε συγκεκριμένες χειροπιαστές πτυχές των υπηρεσιών.
- β) Η φιλικότητα, η προσοχή, η δέσμευση και η ενσυναίσθηση είναι παραδείγματα σκληρής / μαλακής ποιότητας.

8. Να βάλετε σε κύκλο την Ορθή λέξη από τις υπογραμμισμένες λέξεις, στις πιο κάτω προτάσεις:

- α) Εσωτερικοί / Εξωτερικοί πελάτες είναι όλο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης, το οποίο εμπλέκεται στην παραγωγή ή και επηρεάζει την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας.
- β) Τελικοί / Ενδιάμεσοι πελάτες για μια ξενοδοχειακή μονάδα είναι κυρίως οι οργανωτές ταξιδιών και τα τουριστικά γραφεία.

9. Ο Γκρόνροος ειδικός σε θέματα ποιότητας υποστήριξε ότι υπάρχουν δύο διαστάσεις τις ποιότητας. Η τεχνική και η λειτουργική, οι οποίες επηρεάζουν την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών.

Να σημειώσετε με \checkmark στον πίνακα που ακολουθεί, σε ποια διάσταση αναφέρονται οι δηλώσεις που σας δίνονται στη Στήλη Α΄.

Στήλη Α΄	Τεχνική Διάσταση	Λειτουργική Διάσταση
Περιλαμβάνει ποιοτικά χαρακτηριστικά όπως η ευγένεια, η εμπιστοσύνη και το ενδιαφέρον για τον πελάτη		
Περιλαμβάνει τα διάφορα συστήματα οργάνωσης της παραγωγικής διαδικασίας		
Αξιολογείται ευκολότερα από τους πελάτες		
Είναι δύσκολο να αξιολογηθεί από τους πελάτες λόγω έλλειψης ειδικών γνώσεων.		

10. Να αναφέρετε δύο λόγους για τους οποίους οι πελάτες αποφεύγουν να υποβάλουν τα παράπονά τους στην επιχείρηση.

11. Να γράψετε δύο οφέλη που μπορούν να αντλήσουν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας προσφέροντας εξατομικευμένη εξυπηρέτηση στους πελάτες τους.

12. Να εξηγήσετε σε συντομία τι είναι το Μπέντσμαρκιγγκ.

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄

ΜΕΡΟΣ Β΄: Αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

13. Πιο κάτω σας δίνονται διάφορα κίνητρα, τα οποία θα μπορούσαν να δοθούν από τις επιχειρήσεις φιλοξενίας στους εργαζόμενους, με σκοπό να υπάρξει θετική παρακίνησή τους και κατά συνέπεια αυξημένη αποτελεσματικότητα.

Να σημειώσετε με \checkmark στο αντίστοιχο πεδίο του πίνακα που ακολουθεί, τη κατηγορία που ανήκουν τα κίνητρα αυτά.

Κίνητρα	Οικονομικά κίνητρα	Κοινωνικά κίνητρα	Κίνητρα δράσης
Μισθολογικές αυξήσεις			
Ανάδειξη ως υπάλληλος του έτους			
Μπόνους			
Μέντορας για νεοεισερχόμενο προσωπικό			
Διάθεση εταιρικού αυτοκινήτου			
Αντιπρόσωπος του προσωπικού στη Διεύθυνση			
Ανάθεση καθηκόντων εκτός των συνηθισμένων			
Επιδόματα, συνταξιοδοτικά ταμεία			

14. Κατά τη διαδικασία εξυπηρέτησης των πελατών σε εστιατορικές μονάδες, οι επιχειρήσεις τυποποιούν πολλές από τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τραπεζοκόμοι, έτσι ώστε να προσφέρουν την ίδια υπηρεσία με τον ίδιο τρόπο όλοι οι πάροχοι και να υπάρχει όσο το δυνατό μεγαλύτερη ομοιογένεια.

α) Να γράψτε τέσσερις ενέργειες των τραπεζοκόμων, οι οποίες μπορούν εύκολα να τυποποιηθούν, με αποτέλεσμα να αυξηθεί ο βαθμός ομοιογένειας της υπηρεσίας.

β) Να συμπληρώσετε τα κενά 1,2,3,4 στον πιο κάτω πίνακα, με τον τύπο υπηρεσιών που αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά που σας δίνονται στην ίδια γραμμή.

ΤΥΠΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΤΥΠΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΣ ΠΕΛΑΤΕΣ
1. _____ υπηρεσία	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Είστε ένας αριθμός και είμαστε εδώ για να σας επεξεργαστούμε»
2. _____ υπηρεσία	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Δεν ενδιαφερόμαστε»
3. _____ υπηρεσία	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Εμείς και ενδιαφερόμαστε και προσφέρουμε»
4. _____ υπηρεσία	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Προσπαθούμε αλλά στην πραγματικότητα δεν ξέρουμε τι κάνουμε»

15. α) Να αναφέρετε τέσσερις παραμέτρους της ποιότητας.

(μονάδες 4)

β) Να εξηγήσετε σε συντομία δύο από τις πιο πάνω παραμέτρους.

(μονάδες 4)

16. Να αναφέρετε και να σχολιάσετε σε συντομία τέσσερα (4) στοιχεία παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στο Τμήμα Οροφοκομίας.

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΜΕΡΟΣ Γ΄: Αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

17. α) Να αναφέρετε σε συντομία τι είναι το μοντέλο Σέρβκουαλ (Servqual). (μονάδες 2)

β) Να εξηγήσετε τι είναι ο βαθμός Σέρβκουαλ. (μονάδες 2)

γ) Να υπολογίσετε τον βαθμό Σέρβκουάλ για κάθε μια από τις πιο κάτω δηλώσεις και να εξηγήσετε τι σημαίνει αυτός ο βαθμός. (μονάδες 6)

i. Δήλωση 1

Το εστιατόριο παρέχει πάντα υψηλής ποιότητας πιάτα σε γεύση και εμφάνιση, που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών.

Βαθμός Προσδοκιών: πέντε (5)

Βαθμός Αντιλήψεων: επτά (7)

ii. Δήλωση 2

Το προσωπικό είναι φιλικό και φροντίζει να κατανοεί τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών προσφέροντας εξατομικευμένη εξυπηρέτηση.

Βαθμός Προσδοκιών: επτά (7)

Βαθμός Αντιλήψεων: έξι (6)

iii. Δήλωση 3

Οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πελάτες και να ανταποκριθούν άμεσα στα αιτήματά τους. Τους ενημερώνουν χωρίς καθυστέρηση για τον χρόνο εξυπηρέτησης και την πιθανή ύπαρξη λάθους ή προβλήματος.

Βαθμός Προσδοκιών: επτά (7)

Βαθμός Αντιλήψεων: επτά (7)

18. «ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΠΟΝΟΣ ΣΤΟ ΣΤΟΜΑΧΙ»

Πελάτης τηλεφωνεί στην αεροπορική εταιρεία αμέσως μετά την πτήση και παραπονιέται για στομαχική μόλυνση, γεγονός που έχει συμβεί λίγες ώρες μετά την κατανάλωση γεύματος με ψάρι, κατά τη διάρκεια της πτήσης. Χρειάστηκε αρκετή προσπάθεια να βρεθεί το υπεύθυνο άτομο για να δεχθεί το παράπονο και αυτό μετά από πέντε παραπομπές του σε διαφορετικά άτομα της εταιρείας. Μόνο την έκτη φορά κατάφερε να μιλήσει στο κατάλληλο άτομο και αυτός τον πληροφόρησε ότι τέτοιου είδους παράπονο πρέπει να γίνει γραπτώς. Διαφορετικός από τους περισσότερους δυσαρεστημένους πελάτες αυτός ο πελάτης δεν τα βάζει κάτω. Γράφει στην εταιρεία. Έξι βδομάδες αργότερα παίρνει απαντητική επιστολή με την οποία πληροφορείται ότι είναι αδύνατο να έχει μολυνθεί από το φαγητό που προσφέρει η εταιρεία κατά τη διάρκεια της πτήσης. «Πρέπει να έχει μολυνθεί από κάπου αλλού». Ο πελάτης ξαναγράφει στην εταιρεία και τους ενημερώνει ότι ακόμη τρία πρόσωπα της παρέας του έχουν επίσης αρρωστήσει. Η αεροπορική εταιρεία δεν απάντησε ποτέ στο τελευταίο γράμμα. Είναι αβέβαιο αν η εταιρεία θεωρεί ότι ο πελάτης έχει πάρει ικανοποιητική απάντηση ή όχι. Ένα πράγμα είναι βέβαιο: στο μέλλον αυτός ο πελάτης θα χρησιμοποιήσει την ίδια αεροπορική εταιρεία, μόνο αν είναι απολύτως αναγκαίο και δεν έχει άλλες επιλογές.

α) Να σχολιάσετε κατά πόσο υπάρχει στρατηγική και πολιτική διαχείρισης παραπόνων στη συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία. (μονάδες 2)

β) Να μελετήσετε προσεκτικά το παράπονο του πελάτη και να καταγράψετε πέντε λάθη χειρισμού του παραπόνου, που έχει κάνει η εταιρεία. (μονάδες 5)

γ) Να γράψετε έξι (6) πιθανές αρνητικές επιπτώσεις που μπορεί να έχει μακροπρόθεσμα η αεροπορική εταιρεία. (μονάδες 3)
