

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ 2026

**ΛΥΣΕΙΣ**

**ΜΑΘΗΜΑ** : ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ** : Τετάρτη, 10/06/2026

**ΩΡΑ** : 08:00 – 10:30

**ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΠΕΝΤΕ (15) ΣΕΛΙΔΕΣ**

**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.

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

1. Να απαντήσετε Σωστό (Σ) εάν συμφωνείτε, ή Λάθος (Λ) εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες δηλώσεις:

(μονάδες 4)

A/A	Δηλώσεις	Σ ή Λ
α	Η εμφάνιση και η επαγγελματική συμπεριφορά του προσωπικού επηρεάζουν την εικόνα της επιχείρησης.	Σ
β	Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα μιας υπηρεσίας επηρεάζεται αποκλειστικά από τα υλικά στοιχεία της επιχείρησης.	Λ
γ	Η συνέπεια στην παροχή υπηρεσιών δε σχετίζεται με την ικανοποίηση πελατών.	Λ
δ	Η ενσυναίσθηση αποτελεί στοιχείο της μαλακής ποιότητας.	Σ

2. Να απαντήσετε Σωστό (Σ) εάν συμφωνείτε, ή Λάθος (Λ) εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες δηλώσεις:

(μονάδες 4)

A/A	Δηλώσεις	Σ ή Λ
α	Η συστηματική εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού μιας επιχείρησης φιλοξενίας συμβάλλει άμεσα στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες.	Σ
β	Η αξιολόγηση της ποιότητας σε μια επιχείρηση φιλοξενίας αποτελεί αποκλειστική ευθύνη της διεύθυνσης και δεν περιλαμβάνει τη συμμετοχή προσωπικού ή πελατών.	Λ
γ	Οι προσδοκίες των πελατών μιας επιχείρησης φιλοξενίας παραμένουν σταθερές και δεν επηρεάζονται από τις αλλαγές στην αγορά, την τεχνολογία ή τον ανταγωνισμό.	Λ

δ	Το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης φιλοξενίας επηρεάζει τόσο την τεχνική ποιότητα των υπηρεσιών όσο και τον τρόπο με τον οποίο αυτές προσφέρονται στον πελάτη.	Σ
---	--	---

3. Να ταξινομήσετε στον πίνακα που ακολουθεί τις πιο κάτω προτάσεις, σε αυτές που αναφέρονται σε **Υπηρεσίες** και σε αυτές που αναφέρονται σε **Αγαθά**, σημειώνοντας ✓ στην ανάλογη στήλη.

(μονάδες 4)

		Υπηρεσίες	Αγαθά
α	Ο πελάτης είναι παρών και επηρεάζει άμεσα την ποιότητα, αφού αποτελεί μέρος της διαδικασίας.	✓	
β	Έχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές και είναι ευκολότερη η αξιολόγηση της ποιότητάς τους.		✓
γ	Δεν είναι δυνατός ο έλεγχος της ποιότητας προτού καταναλωθούν, αφού παράγονται και καταναλώνονται σχεδόν ταυτόχρονα.	✓	
δ	Ο πελάτης δεν έχει φυσική παρουσία κατά την παραγωγή, ούτε επηρεάζει άμεσα τον χρόνο παραγωγής.		✓

4. Μία από τις ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών έναντι των προϊόντων μεταποίησης είναι η «Ετερογένεια». Να εξηγήσετε σε συντομία το πιο πάνω χαρακτηριστικό των υπηρεσιών.

(μονάδες 4)

Ενδεικτική απάντηση:

**Η ετερογένεια σημαίνει ότι οι υπηρεσίες δεν είναι πάντοτε ίδιες ούτε παρέχονται με ακριβώς τον ίδιο τρόπο. Αυτό συμβαίνει επειδή επηρεάζονται από τον ανθρώπινο παράγοντα - δηλαδή από το συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού που παρέχει την υπηρεσία και από τον συγκεκριμένο πελάτη που δέχεται την υπηρεσία – καθώς και τις συνθήκες κάτω από τις οποίες προσφέρονται οι υπηρεσίες.**

5. Να αναφέρετε τέσσερα (4) βασικά πλεονεκτήματα που μπορεί να έχει μια επιχείρηση φιλοξενίας από την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες της.

(μονάδες 4)

- α) Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών**
- β) Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης**
- γ) Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας**
- δ) Αύξηση της πιστότητας των πελατών**
- ε) Καλύτερη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων**
- στ) Μείωση των παραπόνων των πελατών**
- ζ) Βελτίωση της παραγωγικότητας**
- η) Προσέλκυση νέων πελατών**

6. Να βάλετε σε κύκλο τη σωστή απάντηση.

(μονάδες 4)

α) Η έννοια του “εσωτερικού πελάτη” αναφέρεται:

- I. Στους προμηθευτές
- II. Στους τουρίστες εξωτερικού
- III. Στους εργαζόμενους της επιχείρησης**
- IV. Στους τουρίστες εσωτερικού

β) Η πιστοποίηση ποιότητας σε μια ξενοδοχειακή μονάδα στοχεύει κυρίως:

- I. Στην αύξηση του αριθμού των υπαλλήλων
- II. Στην τυποποίηση και διασφάλιση διαδικασιών**
- III. Στη μείωση των πελατών χαμηλής κατανάλωσης
- IV. Στην αντικατάσταση της διοίκησης

7. Σύμφωνα με την «Πυραμίδα των Ανθρώπινων Αναγκών του Μάσλοου», να αναφέρετε τέσσερα (4) κίνητρα στον χώρο εργασίας που καλύπτουν την ανάγκη για ασφάλεια.

(μονάδες 4)

- **Μονιμοποίηση.**
- **Μετατροπή από εποχιακή σε ολόχρονη απασχόληση.**
- **Αύξηση μισθού.**
- **Προαγωγή.**
- **Επιδόματα, συνταξιοδοτικά ταμεία κ.λπ.**
- **Ασφαλιστική κάλυψη.**
- **Σταθερή και μόνιμη εργασία**
- **Ασφαλείς συνθήκες εργασίας**
- **Έγκαιρη και σταθερή καταβολή του μισθού**
- **Εφαρμογή μέτρων υγείας και ασφάλειας**

8. Να βάλετε σε κύκλο τη σωστή απάντηση.

(μονάδες 4)

α) Ποιο από τα πιο κάτω αποτελεί βασικό στόχο της εξατομικευμένης πελατειακής προσέγγισης σε μια επιχείρηση φιλοξενίας;

- I. Η μείωση του αριθμού των εργαζομένων σε κάποια τμήματα της επιχείρησης.
- II. Η καλύτερη ικανοποίηση των ιδιαίτερων αναγκών και προσδοκιών κάθε πελάτη.**

- III. Η παροχή της ίδιας υπηρεσίας σε όλους τους πελάτες χωρίς διαφοροποίηση.
- IV. Η επιμήκυνση της διάρκειας των διαδικασιών εξυπηρέτησης.

β) Ποιο από τα πιο κάτω θεωρείται σημαντικότερος παράγοντας για τη διατήρηση σταθερής ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες μιας επιχείρησης φιλοξενίας:

- I. Η αντικατάσταση όλων των εσωτερικών διαδικασιών και των καθορισμένων τρόπων λειτουργίας της επιχείρησης
- II. Η περιορισμένη συνεργασία και ο μειωμένος συντονισμός μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης κατά την παροχή υπηρεσιών

**III. Η συστηματική εφαρμογή προκαθορισμένων διαδικασιών και προτύπων ποιότητας σε όλα τα στάδια εξυπηρέτησης**

IV. Η έλλειψη συστηματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

9. Η πιο κάτω παράγραφος αφορά την ποιότητα υπηρεσιών στις μονάδες φιλοξενίας και τη σημασία της εξατομικευμένης πελατειακής προσέγγισης.

Να συμπληρώσετε τα κενά χρησιμοποιώντας λέξεις από τον πιο κάτω πίνακα. Θα περισσέψουν τέσσερις (4) λέξεις.

(μονάδες 4)

Πλεονέκτημα	αφοσίωση	δυσκολίες	προσδοκίες
Οργάνωση	εξοπλισμού	προσωπικού	αποτέλεσμα

Η ποιότητα υπηρεσιών αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία των μονάδων φιλοξενίας και επηρεάζει άμεσα την εμπειρία των πελατών. Η ποιότητα υπηρεσιών στις μονάδες φιλοξενίας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ποιότητα του **προσωπικού** που προσφέρει τις υπηρεσίες. Όσο καλύτερα οργανωμένη είναι η εξυπηρέτηση, τόσο πιο αποτελεσματικά μπορεί η επιχείρηση να καλύψει τις απαιτήσεις των πελατών της. Η εξατομικευμένη πελατειακή προσέγγιση δίνει στην επιχείρηση τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στις **προσδοκίες** των πελατών. Με τον τρόπο αυτό ενισχύεται η θετική εμπειρία που αποκτούν οι πελάτες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτό αυξάνει την **αφοσίωση** τους και δίνει στην επιχείρηση ανταγωνιστικό **πλεονέκτημα**.

10. Να αντιστοιχίσετε τα Συστήματα, Πρότυπα και τις Μεθόδους Διαχείρισης της Ποιότητας της Στήλης Α΄ με τη σωστή περιγραφή της Στήλης Β΄.

(μονάδες 4)

ΣΤΗΛΗ Α΄ Συστήματα, Πρότυπα και Μέθοδοι Διαχείρισης της Ποιότητας		ΣΤΗΛΗ Β΄ Περιγραφή	
1	ISO 9001	A	Εφαρμόζεται σε όλη την επιχείρηση και στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας μέσα από τη συνεργασία και τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων.
2	Κύκλος του Ντέμινγκ	B	Διαδικασία ελέγχου των οικονομικών στοιχείων και των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης.
3	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.)	Γ	Διαδικασία σύγκρισης με επιχειρήσεις που θεωρούνται πρότυπα στον τομέα τους.
4	Μπέντσμαρκινγκ (Benchmarking)	Δ	Διαδικασία συνεχούς βελτίωσης που περιλαμβάνει τέσσερα διαδοχικά στάδια: σχεδιασμό, εφαρμογή, έλεγχο και διορθωτικές ενέργειες.
		E	Διεθνές πρότυπο για τη διαχείριση και διασφάλιση της ποιότητας.

ΣΤΗΛΗ Α΄	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β΄	E	Δ	A	Γ

11. Να βάλετε σε κύκλο την ορθή λέξη από τις υπογραμμισμένες, στις πιο κάτω προτάσεις:

(μονάδες 4)

- α) Η παροχή υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από στοιχείο συναλλαγής / αλληλεπίδρασης ανάμεσα στο άτομο που προσφέρει την υπηρεσία και στον πελάτη.
- β) Η ποιότητα θεωρείται η πιο οικονομική / αποδοτική επένδυση για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, αφού συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς της.
- γ) Ως μαλακή / σκληρή ποιότητα εννοούμε τον τρόπο που γίνονται δεκτά τα παράπονα των πελατών καθώς και την όλη επεξεργασία τους.
- δ) Η ατμόσφαιρα που δημιουργείται στους χώρους μιας ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς και η φιλική συμπεριφορά του προσωπικού, αποτελούν στοιχεία μαλακής / σκληρής ποιότητας.

12. Σύμφωνα με το «Μοντέλο Κανό», οι διαστάσεις της ποιότητας καθορίζονται από τις ανάγκες των πελατών και ταξινομούνται σε τρεις (3) κατηγορίες:

- Βασικές Ανάγκες,
- Αναμενόμενες Ανάγκες,
- Συναρπαστικές Εμπειρίες.

Να εξηγήσετε τι εννοούμε με τον όρο «Συναρπαστικές Εμπειρίες» και να δώσετε ένα (1) παράδειγμα.

(μονάδες 4)

### Ενδεικτική απάντηση:

**Συναρπαστικές εμπειρίες είναι τα χαρακτηριστικά ή οι υπηρεσίες που ο πελάτης δεν αναμένει απαραίτητα να συναντήσει, όμως όταν του προσφερθούν αυξάνουν σημαντικά την ικανοποίησή του και δημιουργούν πολύ θετική εντύπωση.**

### Παραδείγματα:

- Δωρεάν αναβάθμιση δωματίου σε πελάτη ξενοδοχείου.
- Δωρεάν μεταφορά από/προς το αεροδρόμιο.
- Δωρεάν υπηρεσία σπα.
- Προσφορά δωρεάν late check-out χωρίς επιπλέον χρέωση.
- Παροχή δωρεάν εισιτηρίων για πολιτιστική ή ψυχαγωγική εκδήλωση.
- Προσωποποιημένη έκπληξη για γενέθλια ή επέτειο του πελάτη.
- Καλάθι φρούτων ή δώρο καλωσορίσματος στο δωμάτιο.

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

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

13.α) Να βάλετε σε κύκλο τους αριθμούς των τεσσάρων (4) δηλώσεων που περιγράφουν τα χαρακτηριστικά ενός ποιοτικού εργαζομένου.

**(μονάδες 4)**

1. Είναι τίμιος και ενεργεί με επαγγελματισμό στην εργασία του.
2. Προτιμά να ακολουθεί τις καθιερωμένες πρακτικές και είναι αρνητικός ως προς την υιοθέτηση νέων μεθόδων εργασίας.
3. Επικεντρώνεται κυρίως στην ατομική του απόδοση και λιγότερο στη συλλογική προσπάθεια.
4. Βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο υποκίνησης και επιδιώκει την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.
5. Πιστεύει ότι η προσωπική εμπειρία είναι σημαντικότερη από τη συνεχή εκπαίδευση.
6. Πιστεύει στην ομαδικότητα και συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους συναδέλφους του.
7. Επιδιώκει τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων του.
8. Θεωρεί ότι η επίτευξη των προσωπικών του στόχων είναι σημαντικότερη από τους στόχους της επιχείρησης.

β) Να εξηγήσετε γιατί δύο (2) από τα χαρακτηριστικά που επιλέξατε θεωρούνται σημαντικά χαρακτηριστικά του «ποιοτικού εργαζομένου».

**(μονάδες 4)**

**Ενδεικτικές απαντήσεις**

Βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο υποκίνησης και επιδιώκει την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

Η υποκίνηση ωθεί τον εργαζόμενο να καταβάλλει μεγαλύτερη προσπάθεια για την εκτέλεση των καθηκόντων του και να συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Ένας υποκινημένος εργαζόμενος έχει συνήθως καλύτερη απόδοση και συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Επιδιώκει τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων του.

Η συνεχής εκπαίδευση βοηθά τον εργαζόμενο να αποκτά νέες γνώσεις και δεξιότητες, να προσαρμόζεται στις αλλαγές και να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες.

Είναι τίμιος και ενεργεί με επαγγελματισμό στην εργασία του.

Η τιμιότητα συμβάλλει στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες, τους συναδέλφους και τη διοίκηση. Παράλληλα, ο επαγγελματισμός ενισχύει την αξιοπιστία και τη θετική εικόνα της επιχείρησης.

Πιστεύει στην ομαδικότητα και συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους συναδέλφους του.

Η ομαδικότητα διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων, συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη επίλυση προβλημάτων και βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση.

14. α) Να αναφέρετε τρεις (3) λόγους για τους οποίους ένας πελάτης μπορεί να επιλέξει να μην εκφράσει το παράπονό του σε μια επιχείρηση φιλοξενίας, παρόλο που είναι δυσαρεστημένος από την εξυπηρέτηση που έλαβε.

(μονάδες 3)

- Οι πελάτες νιώθουν ότι τα παράπονά τους δεν είναι καλοδεχούμενα από την επιχείρηση και απλά θα βρεθούν στο στόχαστρο και μπορεί να εκτεθούν.
- Οι πελάτες δεν πιστεύουν ότι υπάρχει κάποιος στην επιχείρηση που θα τους ακούσει πραγματικά και να επιληφθεί σωστά του προβλήματος.
- Οι πελάτες δεν ξέρουν πού και πώς να παραπονεθούν αφού δεν υπάρχουν σαφείς οδηγίες που να τους καθοδηγούν.
- Η διαδικασία υποδοχής παραπόνων κρύβει μεγάλη ταλαιπωρία για τον πελάτη.
- Οι πελάτες πιστεύουν ότι η υποβολή παραπόνου δεν θα τους αποφέρει ουσιαστικό όφελος ή αποτέλεσμα.

β) Ένας πελάτης εκφράζει παράπονο για την εξυπηρέτηση που έλαβε σε ξενοδοχειακή επιχείρηση. Να περιγράψετε πέντε (5) βασικά βήματα που πρέπει να ακολουθήσει το προσωπικό για τον σωστό χειρισμό και την επίλυση του παραπόνου.

(μονάδες 5)

- Άκουσε προσεκτικά τον πελάτη.
- Απολογήσου και δείξε κατανόηση.
- Ευχαρίστησε τον πελάτη για το παράπονο.
- Ανάλαβε την ευθύνη για το πρόβλημα.
- Βρες και πρότεινε λύση.
- Διόρθωσε το λάθος γρήγορα.
- Έλεγξε αν ο πελάτης έχει ικανοποιηθεί.

- **Απότρεψε μελλοντικά λάθη διορθώνοντας την πηγή του προβλήματος.**

15. α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) βασικές μεθόδους που μπορεί να χρησιμοποιήσει μια επιχείρηση φιλοξενίας για τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών της.  
(μονάδες 4)

- **Ερωτηματολόγια ή ειδικά έντυπα**
- **Ειδικές ομάδες**
- **Άμεση επικοινωνία**
- **Αξιολόγηση παραπόνων**
- **Αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών**

β) Να εξηγήσετε δύο (2) από τις πιο πάνω μεθόδους και πώς αυτές μπορούν να βοηθήσουν μια επιχείρηση φιλοξενίας να έχει καλύτερη και πιο έγκυρη πληροφόρηση για τις ανάγκες των πελατών της.

(μονάδες 4)

#### Ερωτηματολόγια ή ειδικά έντυπα

Είναι συνήθως μικρά ερωτηματολόγια τα οποία συμπληρώνουν οι πελάτες μετά από τη χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας για να το αξιολογήσουν. Μέσω των απαντήσεων που συλλέγονται, η επιχείρηση αποκτά πληροφόρηση για τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών της.

#### Ειδικές ομάδες (Focus Groups)

Συγκαλείτε μία ομάδα αντιπροσωπευτικών πελατών της επιχείρησης, η οποία με τη βοήθεια εκπαιδευμένου συντονιστή δοκιμάζει και αξιολογεί το προϊόν ή την υπηρεσία. Με τον τρόπο αυτό η επιχείρηση αποκτά άμεση και ουσιαστική πληροφόρηση για τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών της.

#### Άμεση επικοινωνία

Κατάλληλα εκπαιδευμένο άτομο επικοινωνεί προσωπικά με τους πελάτες, πρόσωπο με πρόσωπο ή τηλεφωνικά, για να καταγράψει τις εντυπώσεις τους. Η μέθοδος αυτή επιτρέπει στην επιχείρηση να λαμβάνει άμεση πληροφόρηση από τους πελάτες σχετικά με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

#### Αξιολόγηση παραπόνων

Η επιχείρηση συγκεντρώνει και κατηγοριοποιεί τις αιτίες που οδηγούν τους πελάτες να παραπονεθούν ώστε να εξάγει τα κατάλληλα συμπεράσματα. Με τον τρόπο αυτό εντοπίζονται προβλήματα και αδυναμίες στις παρεχόμενες υπηρεσίες και αναγνωρίζονται καλύτερα οι ανάγκες των πελατών.

#### Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών

Η επιχείρηση παρακολουθεί τις πωλήσεις σε πραγματικό χρόνο μέσω σύγχρονων ηλεκτρονικών συστημάτων. Αυτό της επιτρέπει να εξάγει άμεσα συμπεράσματα για

**ΤΙΣ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΤΗ ΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ, ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΑ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥΣ.**

16. α) Να σημειώσετε με ✓ στη σωστή στήλη αν η κάθε δήλωση αναφέρεται σε καλή ή εξαιρετή εξυπηρέτηση.

(μονάδες 4)

A/A	ΔΗΛΩΣΗ	Καλή Εξυπηρέτηση	Εξαιρετή Εξυπηρέτηση
1.	Ο εργαζόμενος εξυπηρετεί τον πελάτη με ευγένεια και σύμφωνα με τις διαδικασίες της επιχείρησης.	✓	
2.	Ο εργαζόμενος αναγνωρίζει μια πιθανή ανάγκη του πελάτη και προσφέρει βοήθεια πριν του ζητηθεί.		✓
3.	Ο πελάτης λαμβάνει ακριβώς την υπηρεσία που του υποσχέθηκε η επιχείρηση.	✓	
4.	Ο εργαζόμενος προσαρμόζει την εξυπηρέτησή του στις ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτη ώστε να του προσφέρει μια ξεχωριστή εμπειρία.		✓
5.	Η εξυπηρέτηση ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη χωρίς σημαντικά λάθη ή παραλείψεις.	✓	
6.	Ο εργαζόμενος καταβάλλει πρόσθετη προσπάθεια για να ξεπεράσει τις προσδοκίες του πελάτη.		✓
7.	Οι υπηρεσίες παρέχονται με συνέπεια και σύμφωνα με τα καθορισμένα πρότυπα ποιότητας της επιχείρησης.	✓	
8.	Ο πελάτης αποχωρεί έχοντας βιώσει μια εμπειρία που υπερβαίνει όσα ανέμενε να λάβει.		✓

β) Για την επίτευξη ποιοτικής εξυπηρέτησης στο τμήμα Υποδοχής εφαρμόζονται τα πιο κάτω τέσσερα (4) βήματα:

- Δημιουργήστε θετική πρώτη εντύπωση.
- Προσδιορίστε τις ανάγκες των πελατών.
- Εξασφαλίστε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στους πελάτες.
- Διατηρήστε την αφοσίωση των πελατών.

Να επιλέξετε δύο (2) από τα πιο πάνω βήματα και να παρουσιάσετε με δύο παραδείγματα για το καθένα, πώς μπορούν να εφαρμοστούν στην πράξη στο τμήμα Υποδοχής ενός ξενοδοχείου.

(μονάδες 4)

#### Δημιουργήστε θετική πρώτη εντύπωση

- **Καλοδέχστε τον πελάτη με χαμόγελο και φιλική διάθεση.**
- **Διατηρείτε επαγγελματική εμφάνιση και ευγενική συμπεριφορά.**
- **Δίνετε άμεση προσοχή στον πελάτη κατά την άφιξή του.**

#### Προσδιορίστε τις ανάγκες των πελατών

- **Μπαίνετε στη θέση του πελάτη («στα παπούτσια του»).**
- **Είστε καλοί ακροατές.**
- **Προσπαθείτε να κατανοήσετε και να προβλέψετε ακόμη και τις μη εκφρασμένες ανάγκες του.**
- **Κάνετε τον πελάτη να αισθάνεται ευπρόσδεκτος, σημαντικός και άνετος.**

#### Εξασφαλίστε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στους πελάτες

- **Γνωρίζετε άριστα τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.**
- **Παρέχετε σωστές και ακριβείς πληροφορίες.**
- **Καθοδηγείτε τον πελάτη στις κατάλληλες υπηρεσίες.**
- **Χρησιμοποιείτε αποτελεσματικά τα πληροφοριακά συστήματα και τον εξοπλισμό της Υποδοχής.**
- **Παραμένετε ψύχραιμοι σε κάθε περίπτωση.**

#### Διατηρήστε την αφοσίωση των πελατών

- **Επιδιώκετε τη δημιουργία μακροχρόνιας σχέσης με τον πελάτη.**
- **Αντιμετωπίζετε τα παράπονα και τα προβλήματα αποτελεσματικά.**
- **Παρέχετε συνεχή ποιοτική εξυπηρέτηση ώστε ο πελάτης να επιστρέψει στο ξενοδοχείο.**
- **Ενισχύετε την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση του πελάτη.**

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

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

17. Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση εξετάζει το ενδεχόμενο να εφαρμόσει ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας και να αποκτήσει πιστοποίηση.

α) Να εξηγήσετε τι εννοούμε με τον όρο **πιστοποίηση** στα πλαίσια της διασφάλισης ποιότητας.

**(μονάδες 2)**

**Η πιστοποίηση είναι η διαδικασία με την οποία ένας ανεξάρτητος και αναγνωρισμένος φορέας βεβαιώνει ότι ένα προϊόν, μια υπηρεσία, μια διαδικασία ή ένα σύστημα ποιότητας συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις ενός συγκεκριμένου προτύπου.**

β) Να εξηγήσετε τι εννοούμε με τον όρο **τυποποίηση** και να αναφέρετε μία (1) διαφορά μεταξύ τυποποίησης και πιστοποίησης.

**(μονάδες 3)**

**Είναι η διαδικασία καθορισμού και εφαρμογής προτύπων, με σκοπό την εξασφάλιση ομοιομορφίας, ποιότητας και συνέπειας στα προϊόντα, τις υπηρεσίες ή τις διαδικασίες.**

**Μία διαφορά:**

- **Η τυποποίηση αφορά την ανάπτυξη και καθορισμό προτύπων.**
- **Η πιστοποίηση αφορά την επιβεβαίωση ότι τηρούνται τα συγκεκριμένα πρότυπα από έναν ανεξάρτητο φορέα.**

γ) Η διεύθυνση της επιχείρησης θεωρεί ότι η διαδικασία πιστοποίησης απαιτεί σημαντικό χρόνο και κόστος. Να αξιολογήσετε κατά πόσο τα οφέλη που μπορεί να προκύψουν από την πιστοποίηση δικαιολογούν την πιο πάνω επένδυση για μια επιχείρηση φιλοξενίας.

**(μονάδες 5)**

**Ενδεικτικά σημεία απάντησης:**

**Η πιστοποίηση μπορεί να δικαιολογήσει το κόστος και τον χρόνο που απαιτεί, επειδή συμβάλλει:**

- **στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,**
- **στην αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των πελατών,**
- **στη βελτίωση της εικόνας και της φήμης της επιχείρησης,**
- **στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας,**
- **στη βελτίωση της οργάνωσης και των διαδικασιών λειτουργίας,**
- **στη μείωση λαθών και σπατάλης πόρων,**
- **στην ενίσχυση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας.**

**Αξιολόγηση:** Εφόσον τα πιο πάνω οφέλη μπορούν να οδηγήσουν σε καλύτερη εξυπηρέτηση, μεγαλύτερη ικανοποίηση πελατών και ενίσχυση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης, επένδυση σε πιστοποίηση μπορεί να θεωρηθεί δικαιολογημένη, ιδιαίτερα σε ένα περιβάλλον έντονου ανταγωνισμού.

18. Το MareVista Resort & Spa, ένα σύγχρονο ξενοδοχείο πέντε αστέρων στην επαρχία Πάφου, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει και επιδιώκει να διατηρεί υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των πελατών του. Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης, η διεύθυνση του ξενοδοχείου αποφάσισε να πραγματοποιήσει έρευνα ικανοποίησης πελατών χρησιμοποιώντας το μοντέλο Σέρβκουαλ (SERVQUAL), με στόχο να εντοπίσει πιθανά προβλήματα στην εξυπηρέτηση και να λάβει διορθωτικά μέτρα.

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι αρκετοί πελάτες εξέφρασαν δυσαρέσκεια για ορισμένες πτυχές της διαμονής τους. Συγκεκριμένα, ανέφεραν ότι οι υπηρεσίες σπα και υδρομασάζ που παρουσιάζονταν στην ιστοσελίδα και στο διαφημιστικό υλικό του ξενοδοχείου δεν ήταν διαθέσιμες κατά τη διάρκεια της διαμονής τους. Επιπρόσθετα, αρκετοί πελάτες δήλωσαν ότι χρειάστηκε να περιμένουν αρκετή ώρα για να εξυπηρετηθούν ή να λάβουν απάντηση σε αιτήματα που υπέβαλαν στο προσωπικό. Τέλος, ορισμένοι πελάτες θεώρησαν ότι το προσωπικό δεν έδειξε επαρκές ενδιαφέρον για τις προσωπικές τους ανάγκες και δεν κατέβαλε ιδιαίτερη προσπάθεια να τους προσφέρει εξατομικευμένη εξυπηρέτηση.

Η διεύθυνση του ξενοδοχείου επιθυμεί να αξιοποιήσει τα αποτελέσματα της έρευνας για να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει και να ενισχύσει την ικανοποίηση των πελατών της.

**α)** Να εξηγήσετε τι είναι το μοντέλο Σέρβκουαλ (SERVQUAL).

(μονάδες 2)

**Το μοντέλο Σέρβκουαλ (SERVQUAL) είναι ένα ερευνητικό εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών. Σκοπός του είναι να βοηθά τις επιχειρήσεις υπηρεσιών να αξιολογούν τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών τους, συγκρίνοντας τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν.**

**β)** Να εντοπίσετε τις τρεις (3) διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου Σέρβκουαλ που σχετίζονται με τα προβλήματα εξυπηρέτησης του ξενοδοχείου MareVista Resort & Spa και να εισηγηθείτε διορθωτικά μέτρα.

(μονάδες 3)

Διάσταση SERVQUAL	Προβλήματα στην Εξυπηρέτηση
<b>Αξιοπιστία</b>	<b>Οι υπηρεσίες και παροχές που παρουσιάζονταν δεν ήταν διαθέσιμες κατά τη διαμονή.</b>

<b>Ανταπόκριση</b>	<b>Καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση και στην ανταπόκριση σε αιτήματα.</b>
<b>Ενσυναίσθηση Εξατομίκευση</b>	<b>Έλλειψη ενδιαφέροντος για τις προσωπικές ανάγκες των πελατών και μη εξατομικευμένη εξυπηρέτηση.</b>

**γ)** Να εισηγηθείτε πέντε (5) μέτρα που θα μπορούσε να εφαρμόσει η διεύθυνση του ξενοδοχείου ώστε να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών της και να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών.

(μονάδες 5)

**Ενδεικτικές εισηγήσεις:**

- Να διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα και στο διαφημιστικό υλικό ανταποκρίνονται πλήρως στις πραγματικές υπηρεσίες και παροχές του ξενοδοχείου.
- Να καθιερώνει διαδικασίες ελέγχου ώστε να αποφεύγονται αποκλίσεις μεταξύ των υποσχέσεων της επιχείρησης και των υπηρεσιών που παρέχονται.
- Να εκπαιδεύσει το προσωπικό ώστε να ανταποκρίνεται ταχύτερα στα αιτήματα των πελατών.
- Να ενισχύσει τη στελέχωση σε τμήματα όπου παρατηρούνται καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση.
- Να εκπαιδεύσει το προσωπικό σε θέματα επικοινωνίας, εξυπηρέτησης πελατών και εξατομικευμένης προσέγγισης.
- Να ενθαρρύνει το προσωπικό να επιδεικνύει μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών.
- Να συνεχίσει τη χρήση ερευνών ικανοποίησης πελατών και του μοντέλου Σέρβκουαλ για την παρακολούθηση της ποιότητας και τον εντοπισμό πιθανών χασμάτων.
- Να εφαρμόζει διορθωτικές ενέργειες όπου εντοπίζονται προβλήματα ποιότητας.

**ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ**