

Αρ. Ταυτότητας:.....Κωδ.Υποψ.:.....

ΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΟΝΟΜΑ:.....ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ:.....

Σχολείο:..... Τμήμα:.....
(Μόνο για τελειόφοιτους)

Εξεταστικό Κέντρο:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

**ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ
ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ
2026**

Κωδ. Μαθήματος: 413

Μάθημα: Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας Τ.Σ. (Θ.Κ.)

Ημερομηνία: 10/06/2026

Οδηγίες:

Το ονοματεπώνυμο, ο αριθμός ταυτότητας και ο κωδικός υποψηφίου να γραφούν, αυστηρά μόνο εντός του πλαισίου, που βρίσκεται στο άνω αριστερό μέρος του εξωφύλλου.

ΑΝΑΒΑΘΜ/ΤΗΣ:			
Σ.Β.	Βαθμός	Σ.Β.	Βαθμός
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	
Συν. Βαθμ.:			

ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΧΡΗΣΗ

ΤΕΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ

.....

2ος ΒΑΘΜ/ΤΗΣ:			
Σ.Β.	Βαθμός	Σ.Β.	Βαθμός
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	
Συν. Βαθμ.:			

1ος ΒΑΘΜ/ΤΗΣ:			
Σ.Β.	Βαθμός	Σ.Β.	Βαθμός
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	
Συν. Βαθμ.:			

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

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ 2026

ΜΑΘΗΜΑ : ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413) Τ.Σ.(Θ.Κ.)

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.	
β	Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα μιας υπηρεσίας επηρεάζεται αποκλειστικά από τα υλικά στοιχεία της επιχείρησης.	
γ	Η συνέπεια στην παροχή υπηρεσιών δε σχετίζεται με την ικανοποίηση πελατών.	
δ	Η ενσυναίσθηση αποτελεί στοιχείο της μαλακής ποιότητας.	

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.	
β	Η αξιολόγηση της ποιότητας σε μια επιχείρηση φιλοξενίας αποτελεί αποκλειστική ευθύνη της διεύθυνσης και δεν περιλαμβάνει τη συμμετοχή προσωπικού ή πελατών.	
γ	Οι προσδοκίες των πελατών μιας επιχείρησης φιλοξενίας παραμένουν σταθερές και δεν επηρεάζονται από τις αλλαγές στην αγορά, την τεχνολογία ή τον ανταγωνισμό.	
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.	

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)

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)

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

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)

- I. _____
- II. _____
- III. _____
- IV. _____

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 _____ 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 _____ των πελατών. Με τον τρόπο αυτό ενισχύεται η θετική εμπειρία που αποκτούν οι πελάτες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτό αυξάνει την _____ τους και δίνει στην επιχείρηση ανταγωνιστικό _____.

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΄				

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)

**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)

- I. _____

- II. _____

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)

- I. _____

- II. _____

- III. _____

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)

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

- V. _____

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)

- I. _____
- II. _____
- III. _____
- IV. _____

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)

- I. _____

- II. _____

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

(μονάδες 4)

A/A	ΔΗΛΩΣΗ	Καλή Εξυπηρέτηση	Εξαιρετη 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)

I. _____

II. _____

**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)

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

(μονάδες 3)

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)

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)

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

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)

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

- V. _____
