

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

**ΕΝΙΑΙΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**

20 25 - 20 26

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Παρασκευή, 15 Μαΐου 2026

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Εθιμοτυπία και Πρότυπα Συμπεριφοράς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm201

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α: Αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 4 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις

1. Να υπογραμμίσετε **Σωστό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες δηλώσεις:

α) Η χειραψία πρέπει να γίνεται με καθαρά και στεγνά χέρια.

Σωστό ή Λάθος

β) Το χειροφίλημα αποτελεί σήμερα αποδεκτή πρακτική σε όλες τις κοινωνικές εκδηλώσεις.

Σωστό ή Λάθος

2. Να υπογραμμίσετε **Σωστό** εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες δηλώσεις:

α) Στις διάφορες κοινωνικές εκδηλώσεις, η κατάλληλη ενδυμασία συμβάλλει στη θετική εικόνα του ατόμου.

Σωστό ή Λάθος

β) Είναι γενικά επιτρεπτό να μετακινούμε άτομο σε τροχόκαθισμα χωρίς να ζητάμε την άδεια του.

Σωστό ή Λάθος

3. Να υπογραμμίσετε τη **Σωστή** απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

α) Ένας πελάτης ακούει οδηγίες, τις κατανοεί και απαντά «Ευχαριστώ, κατάλαβα». Ποια στάδια του μοντέλου επικοινωνίας εμπλέκονται;

- i. Κωδικοποίηση και μήνυμα μόνο.
- ii. **Αποκωδικοποίηση και ανατροφοδότηση.**
- iii. Κώδικας και μήνυμα μόνο.
- iv. Μόνο αποκωδικοποίηση.

β) Ποιο από τα ακόλουθα αποτελεί παράδειγμα ανατροφοδότησης;

- i. Ο πομπός σκέφτεται τι θα πει.
- ii. Ο δέκτης ακούει το μήνυμα.
- iii. **Ο δέκτης απαντά ή αντιδρά στο μήνυμα.**
- iv. Ο πομπός χρησιμοποιεί χειρονομίες.

4. Να υπογραμμίσετε τη **Σωστή** απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

α) Η αποκωδικοποίηση αφορά:

- i. Τη δημιουργία του μηνύματος από τον πομπό.
- ii. Την επιλογή του κατάλληλου κώδικα.

- iii. Την ερμηνεία και κατανόηση του μηνύματος από τον δέκτη.
- iv. Την αποστολή του μηνύματος.

β) Ποιο από τα παρακάτω είναι εισήγηση προς βελτίωση της ανοδικής επικοινωνίας σε έναν οργανισμό;

- i. Κλειστή πόρτα.
- ii. Αποθάρρυνση προσωπικού.
- iii. **Ανταπόκριση.**
- iv. Συνεχόμενη απόσταση.

5. Να σημειώσετε με √ στην σωστή στήλη, ανάλογα αν τα πιο κάτω σημεία αφορούν λεκτική ή μη λεκτική επικοινωνία.

Σημεία επικοινωνίας	Λεκτική επικοινωνία	Μη λεκτική επικοινωνία
Στάση του σώματος		√
Συνομιλία	√	
Σύσκεψη	√	
Χειρονομίες		√
Υπομνήματα	√	
Εκφράσεις προσώπου		√
Ενημερωτικά δελτία	√	
Αφή		√

6. (α) Να αναφέρεται δύο (2) πλεονεκτήματα της προφορικής επικοινωνίας.

- i. _____
- ii. _____

σελ. 181 Ταχεία μεταβίβαση • Ταχεία επαναπληροφόρηση (αν έχουμε ασάφεια στο μήνυμα ο πομπός μπορεί γρήγορα να το διορθώσει) • Προκαλεί το ενδιαφέρον των άλλων. • Είναι λιγότερο χρονοβόρα και έχει μικρότερο κόστος. • Επιτρέπει την άμεση επικοινωνία διπλής κατεύθυνσης. • Επιτρέπει την τροποποίηση και προσαρμογή των μηνυμάτων στις απαιτήσεις της εκάστοτε συζήτησης. • Προσαρμόζεται στις ανάγκες των ακροατών-παραληπτών. • Συμπληρώνεται με μη λεκτικά μηνύματα. • Προσφέρει ευελιξία στην επικοινωνία.

(β) Να αναφέρεται δύο (2) πλεονεκτήματα της γραπτής επικοινωνίας.

- i. _____
ii. _____

Σελ. 185 Το μήνυμα έχει μεγάλη διάρκεια, μπορεί να κρατηθεί σε αρχείο και αμετάβλητο • Μεταφέρονται αποτελεσματικά με ακρίβεια πολύπλοκες πληροφορίες • Το μήνυμα διατυπώνεται με περισσότερη προσοχή και ακρίβεια • Αποφεύγεται η κατά πρόσωπο ή τηλεφωνική επαφή με τον άνθρωπο • Δίνει επισημότητα και κύρος στην επικοινωνία. • Μπορεί να προετοιμαστεί προσεκτικά πριν να μεταβιβαστεί και επιτρέπει την επισήμανση και διόρθωση λαθών πριν τη μετάδοση. • Το μεταδιδόμενο μήνυμα μπορεί να αποθηκευτεί και να «διαβαστεί» οποιαδήποτε στιγμή από τον παραλήπτη

7. Να δώσετε την ολοκληρωμένη ονομασία και ένα (1) παράδειγμα για το κάθε ακρωνύμιο.

Ακρωνύμιο	Ολοκληρωμένη ονομασία	Παράδειγμα
ΑμεΑ	Άτομο με αναπηρία	• Κινητικά ανάπηροι • Άτομα με Κινητικές δυσκολίες • Τυφλά άτομα • Άτομα με μειωμένη όραση • Κωφοί • Άτομα με προβλήματα ακοής • Μαθησιακές Δυσκολίες • Διανοητικά προβλήματα
ΑΜΚ	Άτομα μειωμένης κινητικότητας	Άτομα τρίτης ηλικίας, άτομα με προσωρινή αναπηρία, γονείς με μικρά παιδιά, εγκυες γυναίκες

8. (α) Να αναφέρετε δύο (2) τμήματα της Υποδοχής όπου ο υπάλληλος έρχεται σε άμεση επαφή με τον πελάτη.

- i. _____
ii. _____

Σελ. 73 θυρωρείο (πορτιέρης, concierge, groom), υποδοχή (front desk), νυχτερινή υπηρεσία (night shift, night audit), ταμείο

(β) Να αναφέρετε δύο (2) τμήματα της υποδοχής όπου ο υπάλληλος ΔΕΝ έρχεται σε άμεση επαφή με τον πελάτη

- i. _____
ii. _____

σελ. 73 κρατήσεις, τηλεφωνικό κέντρο

9. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, επιλέγοντας την ορθή λέξη από τις υπογραμμισμένες.

Οι κρατήσεις στα εστιατόρια ενός ξενοδοχείου γίνονται από τους _____ (εσωτερικούς / εξωτερικούς) πελάτες οι οποίοι διαμένουν στο ξενοδοχείο, όπως επίσης και _____ (εσωτερικούς / εξωτερικούς) πελάτες όπου επισκέπτονται το ξενοδοχείο και χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Το savoir vivre αναφέρεται σε _____ (εντολές / **κανόνες**) σωστής και εκλεπτυσμένης συμπεριφοράς, τους οποίους η _____ (κυβέρνηση / **κοινωνία**) θεωρεί αποδεκτούς σε διάφορες εκδηλώσεις.

10. Να παρατηρήσετε τις πιο κάτω σημάνσεις και να γράψετε δίπλα από την κάθε εικόνα σε ποια άτομα με αναπηρία αναφέρεται η σήμανση.

Σήμανση	
	Άτομο σε τροχοκάθισμα / παραπληγικός
	Άτομο με οπτική αναπηρία / τυφλό άτομο
	Άτομο με προβλήματα ακοής, κουφός
	Άτομο τρίτης ηλικίας

11. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι χαιρετισμού οι οποίοι διαφέρουν από χώρα σε χώρα. Να αντιστοιχίσετε τις χώρες από την <Στήλη Α'> με τον τρόπο χαιρετισμού από την <Στήλη Β'>.

ΣΤΗΛΗ Α'		ΣΤΗΛΗ Β'	
Χώρα		Χαρακτηριστικά χαιρετισμού	
1	Κίνα	Α	Ο χαιρετισμός εκτελείται από άνδρες και σπάνια από γυναίκες.
2	Ρωσία	Β	Δίνουν ένα φιλί σε κάθε μάγουλο μαζί με τη χειραψία.
3	Μαρόκο	Γ	Οι ηλικιωμένοι πρέπει να χαιρετηθούν με χειραψία πρώτα, πριν χαιρετίσουν τους υπόλοιπους παρευρισκόμενους.
4	Σαουδική Αραβία	Δ	Η σεβαστή χειρονομία Ναμαστέ μερικές φορές σε συνδυασμό με ένα ελαφρύ τόξο, χρησιμοποιείται παραδοσιακά στη θέση των χειραψιών
		Ε	Η χειραψία μεταξύ ανδρών και γυναικών δεν ενθαρρύνεται.

ΣΤΗΛΗ Α	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β	Γ	Α	Β	Ε

12. Η γλώσσα του σώματος αποτελεί σημαντικό μέσο μη λεκτικής επικοινωνίας και επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε τους άλλους.

Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, επιλέγοντας τη σωστή λέξη από αυτές που σας δίνονται στην παρένθεση.

(δυσφορία, αντίσταση, αμηχανία, αυτοπεποίθηση, δύναμη)

(α) Τα σταυρωμένα χέρια και τα πόδια δείχνουν _____ **αντίσταση** στις ιδέες σας.

(β) Τα σηκωμένα φρύδια δείχνουν _____ **δυσφορία**.

(γ) Το κάθισμα με τα πόδια ανοιχτά είναι μια κλασική αντρική στάση που σύμφωνα με τους ειδικούς δείχνει _____ **αυτοπεποίθηση**.

(δ) Η υπερβολική επαφή με τα μάτια μπορεί να προκαλέσει _____ **αμηχανία**.

**ΤΕΛΟΣ Α΄ΜΕΡΟΥΣ
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Β΄ΜΕΡΟΣ**

ΜΕΡΟΣ Β: Αποτελείται από 4 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 8 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

13. Σε ένα ξενοδοχείο, κατά τη διάρκεια εκπαίδευσης προσωπικού, δίνεται έμφαση στη γλώσσα του σώματος και ιδιαίτερα στη χειραψία, καθώς αποτελεί σημαντικό στοιχείο της πρώτης εντύπωσης. Οι εκπαιδευόμενοι ενημερώνονται ότι μια χειραψία δεν είναι απλώς ένας χαιρετισμός, αλλά μπορεί να εκφράζει φιλία, αποδοχή, συμφωνία, συνεργασία ή ακόμη και υπόσχεση. Τονίζεται ότι η σωστή χειραψία παίζει καθοριστικό ρόλο, ειδικά κατά την πρώτη επαφή με έναν πελάτη, συνεργάτη ή μία νέα γνωριμία.

(α) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε δύο (2) είδη χειραψίας. (μον.6)

- **«Χειραψία όταν συνθλίβω τις αρθρώσεις του χεριού»**
Η πολύ σφιχτή χειραψία που κάνει κάποιος μπορεί να είναι μια επίδειξη δύναμης, ωστόσο θα μπορούσε επίσης να είναι μια τυπική χειραψία κάποιου που δε γνωρίζει τη δύναμή του. Η χειραψία αυτή όχι μόνο προκαλεί πόνο στον συνομιλητή, αφήνει και τις κάκιστες εντυπώσεις.
- **«Χειραψία του Νεκρού Ψαριού»**
Ίσως η χειρότερη χειραψία που μπορεί να κάνει κάποιος. Περιγράφεται ως ένα αδύναμο, άψυχο χέρι που τεντώνεται και ούτε καν κουνιέται κατά τη διάρκεια της χειραψίας. Μια χειραψία κρύα, όπως ακριβώς υποδηλώνει και ο τίτλος της. Έχει την ικανότητα να καταστρέψει μια συνάντηση πριν ακόμη ξεκινήσει. Αποφύγετέ την με κάθε κόστος!
- **«Χειραψία· ο κυρίαρχος»**
Σε αυτή την περίπτωση, το χέρι κατά τη διάρκεια της χειραψίας είναι τεντωμένο με την παλάμη προς τα κάτω. Αυτή η κίνηση εκφράζει την πρόθεση του ατόμου να δείξει πως έχει το πάνω χέρι στη γνωριμία ή τη συζήτηση, προσπαθώντας να επιβληθεί στο άτομο απέναντί του.
- **«Χειραψία Βρεγμένο ψάρι»**
Ανεξάρτητα από το πόσο ζεστός είναι ο καιρός ή πόσο αναστατωμένος είναι το άτομο, συνήθως δεν έχει ιδρωμένες παλάμες. Μια ιδρωμένη χειραψία υποδεικνύει ένα νευρικό άτομο. Το νευρικό σύστημα ενός φοβισμένου ατόμου γίνεται υπερδραστήριο και οδηγεί σε υπερβολική απέκκριση ιδρώτα σε όλο το σώμα, συμπεριλαμβανομένης της παλάμης.
«Χειραψία της βασίλισσας» Εκείνοι που προσφέρουν το χέρι τους με αυτόν τον τρόπο, λέγεται ότι είναι κάπως κυρίαρχοι με τη σειρά να θεωρούν τους εαυτούς τους υψηλότερους από τον άλλο.

(* 1 μονάδα για κάθε ονομασία και 2 μονάδες για κάθε επεξήγηση)

β) Να εξηγήσετε την < χειραψία των πολιτικών >. (μον.2)

- Είναι η κλασική χειραψία με τα δύο χέρια την οποία βλέπουμε συχνά να χρησιμοποιούν οι πολιτικοί. Κατά τη διάρκεια της χειραψίας το αριστερό χέρι του συνομιλητή σας, έρχεται και κλείνει από πάνω από το δεξί σας χέρι, άλλες φορές στον καρπό, στον βραχίονα, στον ώμο ή στον λαιμό. Η κίνηση αυτή είναι μια προσπάθεια να δείξει στον αποδέκτη της χειραψίας ότι μπορεί να του έχει εμπιστοσύνη και πως είναι ειλικρινής. Αυτού η είδους η χειραψία είναι αποδεκτή μόνο όταν το άτομο που έχεις απέναντί σου είναι ήδη καλός σου φίλος και όχι κάποιο άτομο που συναντάς πρώτη φορά διαφορετικά έχει τα αντίθετα αποτελέσματα

14. Η σωστή συμπεριφορά και η τήρηση της εθιμοτυπίας στο τραπέζι αποτελούν βασικά στοιχεία επαγγελματισμού και κοινωνικής ευγένειας. Να αντιστοιχήσετε τη < Στήλη Α' > με την σωστή ένδειξη από τη < Στήλη Β' >. Υπάρχουν δύο (2) επιπλέον επιλογές στη < Στήλη Β' >.

A/A	Στήλη Α'	A/A	Στήλη Β'
1.	Πετσέτα στο κάθισμα.	A.	Ένδειξη ολοκλήρωσης γεύματος.
2.	Πετσέτα αριστερά του πιάτου στο τέλος.	B.	Μεταφορά προς τα αριστερά.
3.	Έναρξη φαγητού.	Γ.	Ένδειξη προσωρινής αποχώρησης.
4.	Οικοδεσπότης.	Δ.	Όταν όλοι έχουν σερβιριστεί.
5.	Μαχαιροπίρουνα.	Ε.	Επιλογή ανάλογα με το είδος του ροφήματος.
6.	Δοκιμή φαγητού.	ΣΤ.	Πριν προστεθεί αλάτι ή πιπέρι.
7.	Χρήση κατάλληλου ποτηριού.	Z.	Σερβίρεται τελευταίος.
8.	Κοπή φαγητού.	H.	Χρήση μαχαιριού και πιρουνιού.
		Θ.	Χρήση από έξω προς τα μέσα ανάλογα με το μενού.
		I.	Τοποθέτηση κάτω από το τραπέζι.

1	2	3	4	5	6	7	8
Γ	A	Δ	Z	Θ	ΣΤ	Ε	H

15. (α) Η καθοδική επικοινωνία (από προϊσταμένους σε υφισταμένους) αποτελεί βασικό στοιχείο στη λειτουργία ενός οργανισμού. Να αναφέρετε τις τέσσερις (4) τεχνικές που συμβάλλουν στη βελτίωση της επικοινωνίας προς τα κάτω, σε έναν οργανισμό.
(μον 4)

- i) _____
- ii) _____
- ii) _____
- iv) _____

Καθιέρωση εμπιστοσύνης

Χρήση πολλαπλών καναλιών

Καθιστώντας το μήνυμα σημαντικό για τον εργαζόμενο

Αποφυγή υπερφόρτωσης πληροφοριών

(β) Ο ζωτικός χώρος του κάθε ανθρώπου διακρίνεται σε τέσσερις (4) ζώνες. Να διαβάσετε τις παρακάτω περιπτώσεις και να αναφέρεται σε ποια ζώνη του ζωτικού χώρου ανήκει η κάθε περίπτωση, και αν αυτή θεωρείται σωστή ή λανθασμένη. (μον 4)

Σε μια ξενοδοχειακή μονάδα παρατηρούνται οι πιο κάτω περιπτώσεις που σχετίζονται με τον ζωτικό χώρο των ατόμων:

i. Ο υπάλληλος υποδοχής στέκεται πολύ κοντά σε πελάτη κατά την εξυπηρέτηση.
Ζωτικός χώρος

Σωστό ή Λάθος

ii. Δύο συνάδελφοι συνομιλούν σε κοντινή απόσταση κατά τη διάρκεια διαλείμματος.
Ζωτικός χώρος.....

Σωστό ή Λάθος

iii. Ο Διευθυντής απευθύνεται από το βάθρο σε ομάδα εργαζομένων, μέσα σε αίθουσα συνεδριάσεων.
Ζωτικός χώρος

Σωστό ή Λάθος

iv. Ο υπάλληλος στέκεται πολύ μακριά από πελάτη κατά τη διάρκεια λήψης της παραγγελίας στο εστιατόριο.
Ζωτικός χώρος

Σωστό ή Λάθος

Απάντηση – σελ 227

α. Ζώνη οικειότητας – ΛΑΘΟΣ

Ο υπάλληλος στέκεται πολύ κοντά σε πελάτη, κάτι που παραβιάζει τον προσωπικό του χώρο και προκαλεί δυσφορία. Σε επαγγελματικό περιβάλλον πρέπει να τηρείται μεγαλύτερη απόσταση.

β. Προσωπική ζώνη – ΣΩΣΤΟ

Οι συνάδελφοι συνομιλούν σε κοντινή απόσταση, κάτι αποδεκτό σε φιλικές ή χαλαρές κοινωνικές σχέσεις.

γ. Δημόσια ζώνη – ΣΩΣΤΟ

Ο διευθυντής απευθύνεται σε ομάδα εργαζομένων, επομένως η απόσταση είναι κατάλληλη για επικοινωνία με πολλούς αποδέκτες.

δ. Δημόσια ζώνη – ΛΑΘΟΣ

Ο υπάλληλος βρίσκεται πολύ μακριά από τον πελάτη για προσωπική εξυπηρέτηση. Η σωστή απόσταση θα ήταν η κοινωνική ζώνη, ώστε να υπάρχει άνετη και αποτελεσματική επικοινωνία.

16. Το Τμήμα Υποδοχής είναι το πρώτο σημείο επαφής του πελάτη με το ξενοδοχείο και από εκεί διαμορφώνεται η πρώτη εντύπωση. Τονίζεται ότι η σωστή τήρηση της εθιμοτυπίας βοηθά στη δημιουργία θετικού κλίματος, ενισχύει την εικόνα του ξενοδοχείου και συμβάλλει στην ποιοτική εξυπηρέτηση των επισκεπτών.

Παράλληλα, επισημαίνεται ότι οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να εφαρμόζουν συγκεκριμένες αρχές στη συμπεριφορά τους, όπως ευγένεια, επαγγελματισμό, σεβασμό προς τους πελάτες και σωστή επικοινωνία, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του επαγγελματικού τους ρόλου.

(α) Να αναφέρετε δύο (2) υποτομήματα του τμήματος Υποδοχής. (μον 4)

- **Θυρωρείο (πορτιέρης, concierge, & groom etc.)**
- **Υποδοχή (front desk)**
- **Νυχτερινή υπηρεσία (night audit / night shift)**
- **Ταμείο**
- **Κρατήσεις**
- **Τηλεφωνικό κέντρο.**

(β) Να αναφέρετε τέσσερις (4) βασικές αρχές που πρέπει να διέπουν την εθιμοτυπική συμπεριφορά των υπαλλήλων στο Τμήμα Υποδοχής. (μον 4)

- **Κάνουν τους πελάτες να νιώθουν ευπρόσδεκτοι**
- **Ανταποκρίνονται με θετικό τρόπο και φιλόξενη διάθεση στα αιτήματα των πελατών,**
- **Δημιουργούν το αίσθημα στους πελάτες ότι είναι επιθυμητοί,**
- **Φιλοφρονούν τους πελάτες με σκοπό να τους βελτιώσουν τη ψυχική τους διάθεση κατά τη διαμονή τους**

- **Επιδεικνύουν ιδιαίτερη ευαισθησία και φροντίδα στα παιδιά (ιδιαίτεροι πελάτες)**
- **Προκρίνουν μια χαρούμενη και εύφορη διάθεση για να νιώθουν οι πελάτες άνετα όταν θέτουν τα αιτήματά τους**
- **Επιστρατεύουν τη διακριτικότητα, υπομονή και δημιουργικότητα όταν αντιμετωπίζουν δύσκολους πελάτες**
- **Εκτιμούν και αξιοποιούν την αίσθηση του χιούμορ στην ανάπτυξη και βελτίωση των διαπροσωπικών σχέσεων με τους πελάτες**
- **Ελαχιστοποιούν τις περιπτώσεις λάθους.**

ΤΕΛΟΣ Β' ΜΕΡΟΥΣ

ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Γ' ΜΕΡΟΣ.

ΜΕΡΟΣ Γ: Αποτελείται από 2 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

17. Σε ένα ξενοδοχείο πραγματοποιείται εκπαίδευση προσωπικού με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Τονίζεται ότι η αποτελεσματική επικοινωνία είναι απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου και ότι η σωστή ακρόαση αποτελεί βασικό μέρος αυτής, ιδιαίτερα σε τμήματα όπως η υποδοχή, το εστιατόριο και η εξυπηρέτηση πελατών.

Οι υπάλληλοι μαθαίνουν ότι ένας καλός ακροατής έχει σημαντικά πλεονεκτήματα.

α) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα ενός καλού ακροατή μέσα στον χώρο εργασίας. (μον 4)

- **Παραγωγικότητα:** είναι αυξημένη και τα προβλήματα αντιμετωπίζονται πιο γρήγορα όταν οι άνθρωποι μοιράζονται και ακούν προσεκτικά ο ένας τον άλλον πριν δώσουν τις όποιες συμβουλές
- **Ψυχραιμία:** η προσεκτική ακοή βοηθά τόσο τον πομπό όσο και τον δέκτη για να διατηρήσει την ψυχραιμία κατά τον χειρισμό μίας κρίσης ή μιας συζήτησης συναισθηματικά φορτισμένης.
- **Αυτοπεποίθηση:** οι εργαζόμενοι οι οποίοι είναι καλοί ακροατές έχουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση. Αυτό προέρχεται από το γεγονός ότι γενικά τα 'πάνε' καλύτερα από τους άλλους συναδέλφους τους.
- **Ακρίβεια:** ως καλός ακροατής έχω την δυνατότητα να συγκρατήσω σημαντικές πληροφορίες με αποτέλεσμα να συμβούν λιγότερα λάθη πάνω στην δουλειά.
- **Ενδυνάμωση:** Η ακρόαση είναι ένα βασικό εργαλείο ενδυνάμωσης του προσωπικού. Οι εξάιτεροι διευθυντές μαθαίνουν να ακούν καλά και να δημιουργούν ένα υποστηρικτικό και θετικό περιβάλλον στο εργασιακό περιβάλλον.
- **Επίλυση προβλημάτων:** Όταν οι διευθυντές ακούνε, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στην επίλυση προβλημάτων και αισθάνονται ότι έχουν μεγαλύτερο μερίδιο στην επιτυχία του τμήματος ή του οργανισμού.

Θετικές σχέσεις: Οι θετικές σχέσεις που προκύπτουν συμβάλλουν επίσης στην αύξηση του ηθικού και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.

β) Να αναφέρετε δύο (2) παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματική ακρόαση.

(μον 4)

- Ηλικία
- Φύλο
- Προσωπικά Χαρακτηριστικά
- Σωματικές Και Ψυχολογικές Καταστάσεις
- Θόρυβοι Και Εξωτερικοί Περισπασμοί

γ) Να εξηγήσετε ένα (1) από τους πιο πάνω παράγοντες που επηρεάζουν την ακρόαση.

(μον 2)

- Ηλικία

Η ικανότητα ακρόασης επηρεάζεται από την ηλικία του ατόμου. Τα μικρά παιδιά και οι ηλικιωμένοι είναι δύο ομάδες που έχουν ξεχωριστά προφίλ ακρόασης, ιδίως όσον αφορά τις λειτουργίες μνήμης. Ενώ τα παιδιά δυσκολεύονται να συγκεντρωθούν, οι ηλικιωμένοι υπάλληλοι ενδέχεται να μην αποθηκεύουν πληροφορίες αποτελεσματικά και έτσι το βρίσκουν δύσκολο να τις ανακτήσουν σε μεταγενέστερο χρόνο. Ο ρυθμός επεξεργασίας πληροφοριών επιβραδύνει επίσης καθώς ένα άτομο γερνάει.

- Φύλο

Διαφορές στην ικανότητα ακρόασης υπάρχουν μεταξύ ανδρών και γυναικών. Για παράδειγμα, εάν οι γυναίκες διδάσκονται ότι η εμφάνιση είναι σημαντική, είναι πιθανό να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή στα μηνύματα που έχουν να κάνουν με την καθαριότητα ή την περιποίηση. Στο βαθμό που τα συμφέροντα είναι με βάση του φύλου, αυτό επηρεάζει επίσης την ακρόαση. Είναι πιθανό ότι ο μέσος άνδρας θα δώσει περισσότερη προσοχή και να ακούσει πιο αποτελεσματικά ιστορίες σχετικά με το ποδόσφαιρο ή τα αυτοκίνητα από ότι οι περισσότερες γυναίκες. Ωστόσο, όπως μπορείτε να φανταστείτε, δεν μπορούμε πάντα να εξηγήσουμε γιατί οι άνδρες και οι γυναίκες ακούν διαφορετικά πράγματα όταν κάποιος μιλάει.

- Προσωπικά Χαρακτηριστικά Διαστάσεις προσωπικότητας,

όπως η εξωστρέφεια και η εσωστρέφεια, επηρεάζουν την ικανότητα ακρόασης. Αν κάποιος είναι ανυπόμονος και νευρικός, η συμπεριφορά της ακρόασης και προκλήσεις θα είναι αρκετά διαφορετική από κάποιον που περιγράφεται ως χαμηλών τόνων.

- Σωματικές Και Ψυχολογικές Καταστάσεις

Φυσικές καταστάσεις όπως κόπωση, άγχος και έντονα συναισθήματα μπορεί επίσης να επηρεάσει την ικανότητα ακρόασης. Αν είσαι αναστατωμένος για κάτι ή δεν αισθάνεσαι καλά, δεν μπορείς να αφιερώσεις την πλήρη ενέργειά σου στη ακρόαση. Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε πώς η φυσική ή ψυχολογική κατάσταση μπορεί να επηρεάσει τη συμπεριφορά ακρόασης.

- Θόρυβοι Και Εξωτερικοί Περισπασμοί

Είναι δύσκολο να συγκεντρωθείτε και να ακούσετε, όταν συμβαίνουν πολλά πράγματα γύρω σας. Τηλέφωνα, άνθρωποι να μιλούν, ή ακόμα και η μουσική

μπορεί να δημιουργήσει περισπασμούς που εμποδίζουν την εστίαση στο μήνυμα που θέλετε να δώσετε.

18. Να διαβάσετε το πιο κάτω σενάριο και να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν.

Σενάριο 1

Σε ένα ξενοδοχείο, ένας πελάτης απευθύνεται στον Υπεύθυνο Εστιατορίου και εκφράζει δυσαρέσκεια για την καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση. Ο υπεύθυνος τον ακούει χωρίς να τον διακόψει και προσπαθεί να συγκρατήσει τα βασικά σημεία του παραπόνου. Παρατηρεί ότι ο πελάτης μιλά με έντονο ύφος και νευρικές κινήσεις, γεγονός που τον οδηγεί να αντιληφθεί ότι η ενόχληση του είναι μεγάλη. Αν και αρχικά θεωρεί ότι το προσωπικό έχει ακολουθήσει σωστά τις διαδικασίες, προσπαθεί να μην αφήσει την προσωπική του άποψη να επηρεάσει την κρίση του και εξετάζει τα δεδομένα με προσοχή. Στη συνέχεια, απαντά στον πελάτη με ευγένεια, ζητά συγγνώμη για την τλαιπωρία και προτείνει άμεση λύση για την καλύτερη εξυπηρέτησή του.

Ερώτηση

Να εντοπίσετε τέσσερα (4) από τα έξι (6) στάδια της ενεργητικής ακρόασης (HURIER) που παρουσιάζονται (μον.2) στο πιο πάνω σενάριο και να τα δικαιολογήσετε με στοιχεία του κειμένου. (μον.2)
(μον.4)

Όνομασία / στάδιο HURIER	Δικαιολογία

-Θυμάμαι (Remembering): συγκρατεί τα βασικά σημεία του παραπόνου

-Ερμηνεύω (Interpreting): αντιλαμβάνεται την ένταση και τα συναισθήματα από

τη συμπεριφορά του πελάτη

-Αξιολογώ (Evaluating): προσπαθεί να μην επηρεαστεί από την προσωπική του άποψη και να εξετάσει αντικειμενικά την κατάσταση

-Ανταποκρίνομαι (Responding): απαντά ευγενικά, ζητά συγγνώμη και προτείνει λύση

Σενάριο 2

Σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο, ο διευθυντής καλεί σύσκεψη με το προσωπικό της υποδοχής, του εστιατορίου και της οροφκομίας, επειδή το τελευταίο διάστημα παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης, ο διευθυντής ενημερώνει το προσωπικό ότι το ξενοδοχείο θα φιλοξενήσει την ερχόμενη εβδομάδα μια μεγάλη ομάδα επισκεπτών από το εξωτερικό και ότι απαιτείται πλήρης ετοιμότητα από όλους.

Στη συνέχεια, δηλώνει με αυστηρό τόνο ότι «Από αύριο, το ωράριο θα τροποποιηθεί σύμφωνα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου και όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να συμμορφωθούν χωρίς καθυστερήσεις. Επίσης, το προσωπικό της υποδοχής υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα όλους τους πελάτες για τις υπηρεσίες και τα ωράρια. Δεν θα γίνουν ανεκτές παραλείψεις.»

Παράλληλα, προτρέπει το προσωπικό να συνεργάζεται πιο στενά μεταξύ των τμημάτων, εξηγώντας ότι μόνο με καλή συνεργασία θα επιτευχθεί ποιοτική εξυπηρέτηση.

Τέλος, η υπεύθυνη ορόφων συζητά με τον προϊστάμενο της υποδοχής για τα προβλήματα που δημιουργούνται λόγω ελλειπούς ενημέρωσης μεταξύ των τμημάτων και συμφωνούν να υπάρχει καθημερινή επικοινωνία για καλύτερο συντονισμό.

Ερώτηση

Να εντοπίσετε τρία (3) είδη επικοινωνίας στο εργασιακό περιβάλλον όπου οι πληροφορίες που μεταβιβάζονται έχουν συγκεκριμένο χαρακτήρα και σκοπό και να τα δικαιολογήσετε με αναφορά από συγκεκριμένα σημεία του κειμένου. (μον 6)

α/α	Είδος επικοινωνίας	Δικαιολογία
i.		
ii.		
iii.		

Επικοινωνία πληροφόρησης

Εντοπίζεται όταν ο διευθυντής ενημερώνει το προσωπικό ότι το ξενοδοχείο θα φιλοξενήσει μεγάλη ομάδα επισκεπτών και ότι απαιτείται ετοιμότητα.

(Πρόκειται για μεταβίβαση πληροφοριών που βοηθούν τους εργαζομένους να οργανώσουν την εργασία τους)

Επικοινωνία εντολής

Εμφανίζεται στο σημείο όπου ο διευθυντής δηλώνει:

«Από αύριο, το ωράριο θα τροποποιηθεί... όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να συμμορφωθούν... το προσωπικό υποχρεούται... δεν θα γίνουν ανεκτές παραλείψεις.»

(υποχρεωτικός χαρακτήρας, αυστηρός τόνος και δεν δίνεται περιθώριο επιλογής στους εργαζομένους.)

Συενωτική επικοινωνία

Εντοπίζεται στη συζήτηση μεταξύ της υπεύθυνης ορόφων και του προϊσταμένου της υποδοχής, όπου προσπαθούν να λύσουν προβλήματα συνεργασίας και συμφωνούν σε καλύτερη επικοινωνία.

(βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ τμημάτων και η αποφυγή συγκρούσεων.)

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ