

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

ΕΝΙΑΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

20 25 - 20 26

Γ΄ ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α΄

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙ : Τετάρτη, 13 Μαΐου 2026

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm 301

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90΄ λεπτά

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

ΛΥΣΕΙΣ

ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ

ΜΕΡΟΣ Α΄

1.

α) Λάθος β) Ορθό

Οδηγός διόρθωσης: 2 μ. + 2 μ.

2.

α) Λάθος β) Ορθό

Οδηγός διόρθωσης: 2 μ. + 2 μ.

3.

α) Ορθό β) Ορθό

Οδηγός διόρθωσης: 2 μ. + 2 μ.

4.

δ) Μπέντσμαρκινγκ

Οδηγός διόρθωσης: 4 μ.

5.

α) Ντέμινγκ

Οδηγός διόρθωσης: 4 μ.

6.

γ) Αδιαιρετότητα

Οδηγός διόρθωσης: 4 μ

7. Συμπλήρωση κενών

Όταν λέμε παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, εννοούμε τη δημιουργία κινήτρων από μέρους της επιχείρησης προς τους εργαζομένους, ώστε αυτοί να νιώσουν την εσωτερική ανάγκη να εργαστούν αποδοτικότερα για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης και συγχρόνως να αντλήσουν προσωπική ικανοποίηση.

Οδηγός διόρθωσης: 1 μ. το καθένα.

8. α) Προσαρμογή
β) ελαττωματικών
γ) λάθη
δ) αξιολόγηση

Οδηγός διόρθωσης: 1 μ. το καθένα.

9. Αντιστοίχιση SERVQUAL

1. Γ - Αξιοπιστία
2. Α - Διασφάλιση
3. Δ - Ανταπόκριση
4. Ε - Ενσυναίσθηση

Οδηγός διόρθωσης: 1 μ. το καθένα.

10. Δ.Ο.Π.

Ενδεικτική απάντηση:

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι φιλοσοφία διοίκησης που στοχεύει στη **συνεχή βελτίωση** της ποιότητας με τη **συμμετοχή όλου του προσωπικού και της διοίκησης**, με επίκεντρο τον **πελάτη** και την ικανοποίηση των αναγκών του.

Οδηγός διόρθωσης (4 μ.):

- αναφορά σε συνεχή βελτίωση
- συμμετοχή όλων
- προσανατολισμός στον πελάτη
- ορθή συνολική διατύπωση
Αρκεί σύντομη σωστή εξήγηση.

11. Σχεδίασε – Κάνε – Έλεγε – Δράσε ή Plan – Do – Check – Act

Οδηγός διόρθωσης: 1 μ. το καθένα.

12. Επιλογή σωστής λέξης

- α) αλληλεπίδραση β) αποδοτική

Οδηγός διόρθωσης: 2 μ. + 2 μ.

ΜΕΡΟΣ Β΄

13. Οφέλη από συμμετοχή στο «Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας»

- Εντοπίζονται οι εσωτερικές αδυναμίες της επιχείρησης αλλά και τα δυνατά της σημεία.
- Βελτιώνονται τα οικονομικά της αποτελέσματα.
- Η επιχείρηση αποκτά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Δίνεται στην επιχείρηση η δυνατότητα να συγκριθεί με ευρωπαϊκούς οργανισμούς.
- Η επιχείρηση δεσμεύεται για συνεχή βελτίωση και εξέλιξη.
- Βελτιώνονται παγιωμένες διαδικασίες.
- Υλοποιούνται οι στόχοι που έχει θέσει.
- Υπάρχει δημόσια αναγνώριση.

Οδηγός διόρθωσης: 2 μ. το καθένα × 4.

Δεν χρειάζεται ανάπτυξη αφού ζητείται μόνο «να αναφέρετε».

14. Μέθοδοι προσδιορισμού αναγκών πελατών

Ενδεικτικές τέσσερις με σύντομη εξήγηση:

1. **Ερωτηματολόγια / ειδικά έντυπα:** τα συμπληρώνουν οι πελάτες μετά τη χρήση της υπηρεσίας για αξιολόγηση.
2. **Ειδικές ομάδες (focus groups):** αντιπροσωπευτικοί πελάτες δοκιμάζουν και αξιολογούν την υπηρεσία.
3. **Άμεση επικοινωνία:** προσωπική ή τηλεφωνική επικοινωνία με πελάτες για καταγραφή εντυπώσεων.
4. **Αξιολόγηση παραπόνων:** συγκέντρωση και κατηγοριοποίηση παραπόνων για εξαγωγή συμπερασμάτων.
5. **Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών:** Παρακολούθηση των πωλήσεων σε πραγματικό χρόνο μέσω σύγχρονης σύνδεσης (online) με τα σημεία πωλήσεων.

Οδηγός διόρθωσης: 2 μ. για κάθε σωστή μέθοδο με βασική εξήγηση.

15.

Κουζίνα

Ενδεικτικά σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στη κουζίνα είναι:

- Μέγεθος κουζίνας σύμφωνα με τη σχετικήνομοθεσία.
- Λειτουργικότητα και εργονομικότητα της κουζίνας.
- Βαρύς και ελαφρύς εξοπλισμός υψηλών προδιαγραφών.
- Τα χρώματα, ο αερισμός και ο φωτισμός της κουζίνας να βοηθούν στην αύξηση της απόδοσης
- των μαγείρων.
- Καθαριότητα χώρων, σκευών,
- εξοπλισμού.
- Χρήση πρότυπων συνταγών.
- Χρήση πρώτων υλών υψηλής
- ποιότητας.
- Επαγγελματικές ικανότητες των
- μαγείρων (γνώσεις, δεξιότητες,
- εμπειρίες).
- Ελκυστική παρουσίαση φαγη-
- τών.
- Τήρηση κανόνων υγιεινής και α-
- σφάλειας.

Άλλα αποδεκτά: λειτουργικότητα/εργονομία, κατάλληλος εξοπλισμός, φωτισμός/αερισμός, ικανότητες μαγείρων, ελκυστική παρουσίαση, ISO/HACCP.

Οροφοκομία

Ενδεικτικά σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στη κουζίνα είναι:

- Μέγεθος , διακόσμηση , χρώματα, δωματίου.
- Έπιπλα που συνάδουν με τον χώρο.
- Καθαριότητα.
- Ποιότητα στρώματος.
- Λινά κρεβατιού.

- Κλιματισμός.
- Ευχάριστη θέα.
- Όσο το δυνατό λιγότερη ενόχληση του πελάτη κατά τη διαδικασία καθαρισμού του δωματίου από τις καμαριέρες.
- Συχνότητα αλλαγής λινών και πετσετών μπάνιου.
- Συχνότητα καθαρισμού δωματίου.
- Συμπεριφορά προσωπικού (φιλική διάθεση, ευγένεια, διακριτικότητα, σεβασμός, ενδιαφέρον, τιμιότητα, εχεμύθεια).
- Λύσεις σε τυχόν προβλήματα.
- Κάνουμε κάτι παραπάνω.
- Υπερβάλλουμε εαυτό
- Άλλα αποδεκτά: διακόσμηση, έπιπλα, κλιματισμός, ελάχιστη ενόχληση πελάτη, συχνότητα καθαρισμού, λύση προβλημάτων.

Οδηγός διόρθωσης:

- Κουζίνα: 1 μ. το καθένα × 4
- Οροφκομία: 1 μ. το καθένα × 4

16. Τα 4 βήματα στη σωστή σειρά

Βήμα 1: Προσδιορίστε τις ανάγκες των πελατών Η επιχείρηση πρέπει πρώτα να γνωρίζει τι θέλει και τι περιμένει ο πελάτης.

- **Βήμα 2: Μεταβιβάστε θετική συμπεριφορά στους πελάτες** Η σωστή στάση, ευγένεια και διάθεση του προσωπικού επηρεάζουν άμεσα την εμπειρία.
- **Βήμα 3: Εξασφαλίστε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στους πελάτες** Αφού γνωρίσει τις ανάγκες, πρέπει να παρέχει σωστά τα κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες.
- **Βήμα 4: Πετυχαίνετε το σκοπό σας με την επιστροφή των πελατών**

Αν όλα γίνουν σωστά, ο πελάτης ικανοποιείται, επιστρέφει και δημιουργείται πιστότητα.

Οδηγός διόρθωσης (8 μ.):

- 4 μ. η σωστή σειρά
- 4 μ. οι σύντομες εξηγήσεις

ΜΕΡΟΣ Γ΄

17.

α) Δύο λόγοι που η αναβάθμιση εγκαταστάσεων δεν έφερε αντίστοιχη βελτίωση στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα

Ενδεικτική απάντηση:

1. Η επιχείρηση βελτίωσε κυρίως τη **τεχνική / σκληρή ποιότητα** (δωμάτια, εξοπλισμό, χώρους), αλλά τα παράπονα αφορούσαν κυρίως τη **λειτουργική / μαλακή ποιότητα**, δηλαδή το πώς παρέχεται η υπηρεσία.
2. Υπήρχε πρόβλημα στον ανθρώπινο παράγοντα και στην τυποποίηση της εξυπηρέτησης: καθυστερήσεις, ελλιπής επικοινωνία, έλλειψη επαγγελματισμού και διαφορετική εξυπηρέτηση από πελάτη σε πελάτη, άρα ασυνέπεια.

Οδηγός διόρθωσης: 1 μ. + 1 μ.

β) Ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα και δύο τρόποι που επηρεάζει την εμπειρία πελάτη

Ενδεικτική απάντηση:

Ο ανθρώπινος παράγοντας είναι καθοριστικός στην ποιότητα υπηρεσιών, γιατί ο εργαζόμενος έρχεται σε άμεση επαφή με τον πελάτη και επηρεάζει το πώς αυτός αντιλαμβάνεται την υπηρεσία. Στις υπηρεσίες, δεν φτάνει να είναι καλό το κτίριο· πρέπει να είναι σωστό και το σέρβις.

Δύο συγκεκριμένοι τρόποι:

1. **Εκπαίδευση προσωπικού:** ταχύτητα ευγένεια, επαγγελματισμός, προθυμία, επικοινωνία δημιουργούν εμπιστοσύνη και ικανοποίηση.
2. **Ταχύτητα και συνέπεια εξυπηρέτησης:** άμεση ανταπόκριση, σωστό check-in, ίση μεταχείριση όλων των πελατών μειώνουν παράπονα και αυξάνουν την ποιότητα εμπειρίας.

Οδηγός διόρθωσης (4 μ.):

- 2 μ. ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα
- 1 μ. ο πρώτος τρόπος
- 1 μ. ο δεύτερος τρόπος

γ) Δύο συγκεκριμένες και ρεαλιστικές ενέργειες της διοίκησης

1. **Εκπαίδευση προσωπικού** σε εξυπηρέτηση, επικοινωνία, επαγγελματική συμπεριφορά και χειρισμό πελατών, ώστε να βελτιωθεί η λειτουργική ποιότητα.
2. **Καθιέρωση προτύπων εξυπηρέτησης / standardization** για check-in, απάντηση σε αιτήματα, χρόνο ανταπόκρισης και συμπεριφορά προσωπικού, ώστε να μειωθούν οι διαφοροποιήσεις και να υπάρχει σταθερή ποιότητα.

Αιτιολόγηση:

Η πρώτη ενέργεια βελτιώνει άμεσα τον ανθρώπινο παράγοντα. Η δεύτερη μειώνει την ασυνέπεια και βοηθά ώστε όλοι οι πελάτες να λαμβάνουν ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης

Οδηγός διόρθωσης (4 μ.):

- 1 μ. η κάθε σωστή ενέργεια
- 1 μ. η αιτιολόγηση της κάθε ενέργειας

18. Πυραμίδα Μάσλοου

α) Τα 5 επίπεδα από το κατώτερο προς το ανώτερο

1. **Ανάγκες επιβίωσης / φυσιολογικές ανάγκες:** φαγητό, νερό, ύπνος, αέρας.
2. **Ανάγκες ασφάλειας:** σωματική ασφάλεια, υγεία, εργασία, οικογένεια, σταθερότητα.
3. **Κοινωνικές ανάγκες / κοινωνική αποδοχή:** αγάπη, φιλία, αίσθημα ότι ανήκω σε ομάδα.
4. **Ανάγκες αυτοεκτίμησης / αναγνώρισης:** σεβασμός, επιτυχία, κύρος, καταξίωση.
5. **Αυτοπραγμάτωση / αυτοολοκλήρωση:** αξιοποίηση δυνατοτήτων, δημιουργικότητα, προσωπική ολοκλήρωση.

Οδηγός διόρθωσης (7,5μ):

α) 0,5 μ. για κάθε σωστό επίπεδο

1 μ. για κάθε εξήγηση

β) Οδηγός διόρθωσης (2.5 μ.):

Ενδεικτική απάντηση:

Οι κατώτερες ανάγκες θεωρούνται πιο βασικές για την ανθρώπινη ύπαρξη. Αν το άτομο δεν έχει καλύψει ανάγκες όπως τροφή, ύπνο, ασφάλεια και σταθερότητα, δύσκολα θα ενδιαφερθεί για ανώτερες ανάγκες όπως κοινωνική αποδοχή, αναγνώριση ή αυτοπραγμάτωση. Με απλά λόγια, άνθρωπος που «καίγεται» για τα βασικά δεν κάθεται να κυνηγά φιλοσοφία· πρώτα στήνεται το θεμέλιο, μετά ο όροφος.

- αναφορά ότι οι κατώτερες ανάγκες είναι βασικές / πρωταρχικές
- αναφορά ότι αν δεν ικανοποιηθούν, δεν ενεργοποιούνται εύκολα οι ανώτερες
- ορθή σύνδεση με τη συμπεριφορά / παρακίνηση του ατόμου
- σωστή ανάπτυξη
- σωστή συνολική διατύπωση

Σύντομος συνολικός οδηγός βαθμολόγησης

- **Μέρος Α:** $12 \times 4 = 48$ μονάδες
- **Μέρος Β:** $4 \times 8 = 32$ μονάδες
- **Μέρος Γ:** $2 \times 10 = 20$ μονάδες

Σύνολο: 100 μονάδες