

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

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 13 Μαΐου 2026

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm 301

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90΄ λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΩΔΕΚΑ (12) 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 μαλακή ποιότητα σχετίζεται με τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.

β) Ένα παράδειγμα σκληρής ποιότητας σε μια επισιτιστική επιχείρηση είναι τα μενού και οι λίστες κρασιών. _____

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

α) Η εξατομικευμένη πελατειακή προσέγγιση αναφέρεται στην παροχή υπηρεσιών που ικανοποιούν τις γενικές ανάγκες όλων των πελατών. _____

β) Για να είναι σε θέση μια επιχείρηση φιλοξενίας να παρέχει εξατομικευμένη εξυπηρέτηση θα πρέπει να γνωρίζει καλά τους πελάτες της. _____

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

α) Η συμμόρφωση με προδιαγραφές και η τήρηση καθορισμένων διαδικασιών αποτελούν βασικά στοιχεία της ποιότητας στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. _____

β) Η αντίληψη του πελάτη διαμορφώνεται μόνο μετά τη χρήση της υπηρεσίας.

4. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** απάντηση.

Η διαδικασία της συνεχούς σύγκρισης και μέτρησης ενός οργανισμού με εκείνους τους οργανισμούς που θεωρούνται ηγέτες σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου με στόχο τη συγκέντρωση πληροφοριών που θα βοηθήσουν τον οργανισμό να δραστηριοποιηθεί αναλόγως, ώστε να βελτιώσει την απόδοση του λέγεται:

α) Σέρβκουολ

β) ISO10002

γ) Δ.Ο.Π

δ) Μπέντσμαρκινγκ

5. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** απάντηση.

Το «Ιαπωνικό Βραβείο Ποιότητας» λέγεται και βραβείο:

- α) Ντέμινγκ
- β) Τζουράν
- γ) Μάλκολμ Μπόλτριτζ
- δ) Κρόσμπι

6. Να βάλετε σε κύκλο το χαρακτηριστικό της υπηρεσίας που αντιπροσωπεύει την πιο κάτω δήλωση:

Οι υπηρεσίες παράγονται, προσφέρονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα σε πραγματικό χρόνο μπροστά στον πελάτη.

- α) Έλλειψη κυριότητας
- β) Δυσκολία τιμολόγησης
- γ) Αδιαιρετότητα
- δ) Φθαρτότητα

7. Η πιο κάτω παράγραφος αφορά την παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Να συμπληρώσετε τα κενά με τις λέξεις που σας δίνονται. Θα περισσέψουν δύο (2) λέξεις.

εσωτερική	ικανοποίηση	στόχων	εξωτερική	κινήτρων	αποδοτικότερα
-----------	-------------	--------	-----------	----------	---------------

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

8. Οι πιο κάτω προτάσεις αφορούν τις «Τέσσερις Απόλυτες Θέσεις» του Κρόσμπι για τη διοίκηση ποιότητας.

Να συμπληρώσετε τα κενά με τις λέξεις που σας δίνονται. Θα περισσέψουν τρεις (3) λέξεις.

αξιολόγηση	ακριβών	λάθη	κόστος	προσαρμογή	τιμολόγηση	ελαττωματικών
------------	---------	------	--------	------------	------------	---------------

- α) _____ στις απαιτήσεις και επιθυμίες του πελάτη.
- β) Πρόληψη παραγωγής _____ προϊόντων.
- γ) Μηδενική ατέλεια και μηδέν _____.
- δ) Η _____ της ποιότητας να γίνεται με βάση το κόστος της μη συμμόρφωσης στις απαιτήσεις του πελάτη.

9. Να αντιστοιχίσετε τις διαστάσεις της ποιότητας που χρησιμοποιεί το μοντέλο Σέρβκουαλ στη στήλη Α' με τη σωστή περιγραφή στη στήλη Β'.

Να γράψετε τις απαντήσεις στον πίνακα απαντήσεων.

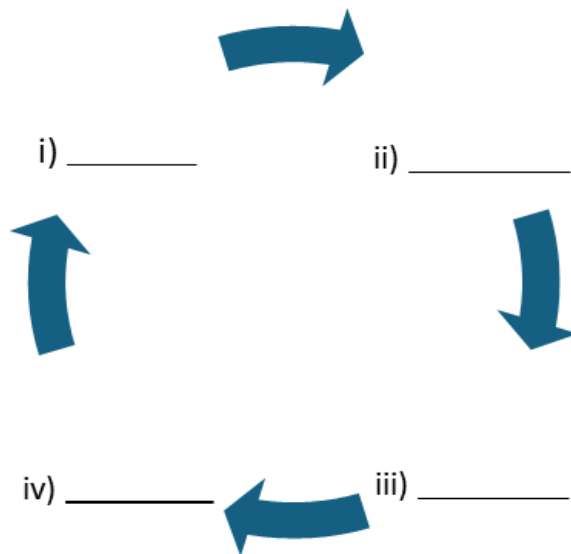
Στήλη Α'		Στήλη Β'	
1.	Αξιοπιστία	Α	Γνώσεις, επαγγελματισμός και ευγένεια του προσωπικού που δημιουργούν αίσθημα εμπιστοσύνης, ασφάλειας και σιγουριάς στον πελάτη.
2.	Διασφάλιση	Β	Οι εγκαταστάσεις, το σύνολο της υλικοτεχνικής υποδομής και του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από την επιχείρηση.
3.	Ανταπόκριση	Γ	Ικανότητα της επιχείρησης να παρέχει την υπηρεσία με ακρίβεια, συνέπεια και χωρίς λάθη, σύμφωνα με όσα έχουν υποσχεθεί στους πελάτες.
4.	Ενσυναίσθηση	Δ	Προθυμία και ετοιμότητα του προσωπικού να εξυπηρετεί άμεσα και αποτελεσματικά τους πελάτες, χωρίς καθυστερήσεις.
		Ε	Παροχή προσωπικής φροντίδας και εξατομικευμένης εξυπηρέτησης, με κατανόηση των ιδιαίτερων αναγκών κάθε πελάτη.

Πίνακας απαντήσεων

1	2	3	4

10. Να εξηγήσετε σε συντομία τι εννοούμε με τον όρο Δ.Ο.Π. (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας).

11. Να συμπληρώσετε με τη σωστή σειρά τα τέσσερα (4) στάδια βελτίωσης της ποιότητας σε ένα οργανισμό στον Κύκλο του Ντέμινγκ, στα ελληνικά ή στα αγγλικά.



12. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή λέξη** από τις υπογραμμισμένες στις πιο κάτω προτάσεις.

- α) Η προσφορά υπηρεσιών περιλαμβάνει το στοιχείο της αλληλεπίδρασης / αποδοχής μεταξύ αυτού που προσφέρει την υπηρεσία και του πελάτη.
- β) Η ποιότητα αποτελεί την πιο κοστοβόρα / αποδοτική επένδυση της ξενοδοχειακής επιχείρησης αφού αυξάνει τη παραγωγικότητα και βελτιώνει την ανταγωνιστικότητα.

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄

ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄

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

13. Οι επιχειρήσεις οι οποίες συμμετέχουν στον διαγωνισμό για το «Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας» αποκομίζουν σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των άλλων επιχειρήσεων του κλάδου.

Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα οφέλη που κερδίζουν οι επιχειρήσεις από τη συμμετοχή τους σε αυτόν τον διαγωνισμό.

14. Είναι πολύ σημαντικό για μια επιχείρηση φιλοξενίας να μπορεί να προσδιορίσει τις ανάγκες της πελατείας της όπως τις αντιλαμβάνεται ο ίδιος ο πελάτης και όχι όπως τις εκτιμά ο επιχειρηματίας.

Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τέσσερις (4) μεθόδους για τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

16. Για την επίτευξη ποιοτικής εξυπηρέτησης στο τμήμα Υποδοχής αλλά και για τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου πρέπει να ακολουθούνται τα πιο κάτω τέσσερα (4) βήματα:

- Εξασφαλίστε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στους πελάτες.
- Πετυχαίνετε το σκοπό σας με την επιστροφή των πελατών
- Μεταβιβάστε θετική συμπεριφορά στους πελάτες
- Προσδιορίστε τις ανάγκες των πελατών

Να τα βάλετε στη σωστή σειρά και να τα εξηγήσετε σε συντομία.

Βήμα 1 _____

Βήμα 2 _____

Βήμα 3 _____

Βήμα 4 _____

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

