

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2019

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

**Μάθημα** : ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)  
**Ημερομηνία** : Δευτέρα, 3 Ιουνίου 2019  
**Ώρα εξέτασης** : 08:00 - 10:30

**Διάρκεια γραπτού 2,5 ώρες (150 λεπτά)**

**ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΕΠΤΑ (17) ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΤΡΙΑ (3) ΜΕΡΗ (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.

**ΟΔΗΓΙΕΣ:**

1. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.
2. Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο το οποίο θα επιστραφεί.
3. Στο τέλος του εξεταστικού δοκιμίου δίνονται επιπρόσθετες σελίδες σε περίπτωση που ο χώρος απάντησης κάποιας ερώτησης δεν είναι ικανοποιητικός.

## **ΜΕΡΟΣ Α΄ (Μονάδες 48)**

1. Να απαντήσετε **Ορθό** εάν συμφωνείτε ή **Λάθος** εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:

α) Η διαδικασία κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων, αποτελεί ταυτόχρονη κατάταξή τους σε επίπεδα ποιότητας. \_\_\_\_\_

β) Ένα από τα σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο τμήμα οροφοκομίας είναι η λεπτομερής συλλογή πληροφοριών για τον πελάτη κατά τη διάρκεια της διαμονής του στο ξενοδοχείο. \_\_\_\_\_

γ) Οι άριστες επαγγελματικές ικανότητες των τραπεζοκόμων είναι ένα από τα κύρια σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο εστιατόριο. \_\_\_\_\_

δ) Το σημαντικότερο κριτήριο ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας στην τουριστική βιομηχανία, είναι η ικανοποίηση του πελάτη. \_\_\_\_\_

2. Να συσχετίσετε τις προτάσεις της **Στήλης Α΄** με τις λέξεις/όρους της **Στήλης Β΄**.

A/A	Στήλη Α΄	A/A	Στήλη Β΄
1	Η διαδικασία πιστοποίησης ιστορικού και τοποθεσίας μέσω τεκμηριωμένων καταγραφών.	A	Οικονομία
2	Ένα πλεονέκτημα των συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας.	B	Ιχνηλασιμότητα
3	Μία ουσιώδης προϋπόθεση ενός συστήματος ποιότητας.	Γ	Πρόληψη
4	Η θεμελιώδης αρχή των συστημάτων ποιότητας	Δ	Προδιαγραφή
		E	Έρευνα
		ΣΤ	Υπέρβαση

ΟΜΑΔΑ Α΄	1	2	3	4
ΟΜΑΔΑ Β΄				

3. Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω προτάσεων με μια από τις πιο κάτω λέξεις:

**τύλο, Deming, Malcolm Baldrige, καταναλώνονται**

α) Το 1951 η Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων και Μηχανικών θεσμοθέτησε το Βραβείο Ποιότητας \_\_\_\_\_

β) Το 1988 οι Αμερικανοί καθιέρωσαν το Βραβείο Ποιότητας \_\_\_\_\_

γ) Οι ιδιοκτήτες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δίνουν μεγάλη σημασία στον \_\_\_\_\_ χαρακτήρα των προσφερόμενων υπηρεσιών, γνωρίζοντας τη σπουδαιότητα των προσωπικών επαφών των επισκεπτών και του προσωπικού.

δ) Οι υπηρεσίες παράγονται και \_\_\_\_\_ σχεδόν ταυτόχρονα .

4. Να γράψετε τις αγγλικές λέξεις, των οποίων τα αρχικά γράμματα αποτελούν τα ακρωνύμια των συστημάτων HACCP και ISO:

α) **H**.....

**A**.....

**C**.....

**C**.....

**P**.....

β) **I**.....

**S**.....

**O**.....

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

α) Η προσφορά υπηρεσιών περιλαμβάνει το στοιχείο της συναλλαγής/αλληλεπίδρασης ανάμεσα σε αυτόν που προσφέρει την υπηρεσία και στον πελάτη.

β) Η ποιότητα αποτελεί την πιο απλή/αποδοτική επένδυση της ξενοδοχειακής επιχείρησης αφού αυξάνει τη παραγωγικότητα και βελτιώνει την ανταγωνιστικότητα.

γ) «Η ποιότητα είναι αόρατη όταν είναι καλή, αδύνατον να αγνοηθεί όταν είναι κακή, είναι μια αόρατη εισροή/εκροή».

δ) Η ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει συνήθως υψηλά/ανεξέλεγκτα πάγια έξοδα που εξασφαλίζουν τη λειτουργικότητα της.

6. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** απάντηση:

Το βασικότερο συστατικό ποιότητας στις υπηρεσίες του ξενοδοχειακού τομέα είναι:

- α) Ο σύγχρονος εξοπλισμός
- β) Ο τόπος εγκατάστασης του ξενοδοχείου
- γ) Το ανθρώπινο δυναμικό
- δ) Οι κτηριακές εγκαταστάσεις
- ε) Η τεχνολογία της πληροφορίας

7. Να αναφέρετε σε συντομία τη σημασία των διαγραμμάτων ροής στην κουζίνα μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

---

---

---

---

---

---

8. Να ταξινομήσετε στον πίνακα που ακολουθεί τα πιο κάτω στοιχεία ποιότητας επιχειρήσεων φιλοξενίας, σε στοιχεία **Σκληρής** και **Μαλακής** ποιότητας:

*Μενού και λίστες κρασιών, πάροχοι υπηρεσιών, επεξεργασία παραπόνων, διάφορες ανέσεις στα καταλύματα παραμονής, χώρος στάθμευσης, η πολιτική παραπόνων του οργανισμού, διαδικασίες απαιτήσεων, ατμόσφαιρα εξυπηρέτησης.*

Σκληρή ποιότητα (hard quality)	Μαλακή ποιότητα (soft quality)

9. α) Να ονομάσετε τις τρεις (3) κατηγορίες κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων. (Α,Β,Γ)

β) Να ταξινομήσετε τους κινδύνους που σας δίνονται πιο κάτω στις κατηγορίες που ανήκουν:

*κοσμήματα προσωπικού, έντομα, βακτήριο σαλμονέλας, φυτοφάρμακα, μύκητες*

	A	B	Γ
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ			
ΚΙΝΔΥΝΟΙ			

**10.** Να αναφέρετε δύο (2) παραδείγματα Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (ΚΣΕ - CCP) από τον χώρο της επισιτιστικής βιομηχανίας .

---

---

---

**11.** Να αναφέρετε τέσσερα (4) οφέλη που έχουν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας οι οποίες εφαρμόζουν το σύστημα OSHAS 18001.

α)

---

---

β)

---

---

γ)

---

---

δ)

---

---

12. Να γράψετε τι είναι η συγκριτική αξιολόγηση επιδόσεων (benchmarking), σε επιχειρήσεις φιλοξενίας.

---

---

---

---

---

---

---

---

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



β) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε σε συντομία τέσσερα (4) ενδεικτικά σημεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο Τμήμα Υποδοχής.

---

---

---

---

---

---

---

14. α) Στη Ξενοδοχειακή Βιομηχανία υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των χαρακτηριστικών των προϊόντων και υπηρεσιών που παράγονται και προσφέρονται στους πελάτες.

Να ονομάσετε και να εξηγήσετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά γνωρίσματα των υπηρεσιών που τις διαφοροποιούν από τα προϊόντα.

I. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

II. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

III. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

IV. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

β) Ένα βασικό συστατικό της ποιότητας των υπηρεσιών του τουριστικού τομέα είναι και η Τεχνολογία της Πληροφορικής (Information Technology - IT).

Να δώσετε και να εξηγήσετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα που προσφέρει η χρήση της στην ποιότητα των υπηρεσιών.

- I. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- II. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- III. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- IV. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15.α) Να γράψετε τέσσερις (4) λόγους που οδήγησαν τις επιχειρήσεις επεξεργασίας τροφίμων στην εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης της Ποιότητας των προϊόντων τους.

- I. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- II. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- III. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- IV. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

β) Να επεξηγήσετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας που προσφέρει η εφαρμογή του προτύπου **ISO 9001:2015**.

- I. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- II. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- III. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- IV. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**16.** Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρεται σε ένα ξενοδοχείο πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών.

α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) παραμέτρους της ποιότητας των υπηρεσιών στο Ξενοδοχειακό και Τουριστικό Τομέα.

- I. \_\_\_\_\_
- II. \_\_\_\_\_
- III. \_\_\_\_\_
- IV. \_\_\_\_\_

β) Να διευκρινίσετε πώς η κάθε παράμετρος της πιο πάνω ερώτησης (16.α) συμβάλλει στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

---

---

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

**ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)**

17. α) Να γράψετε και να εξηγήσετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους, ο αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων πελατών σε επιχειρήσεις φιλοξενίας θεωρείται ζωτικής σημασίας και «κρίσιμο σημείο» για το μέλλον του οργανισμού.

I. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

II. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

III. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

V. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

β) Να προσδιορίσετε πέντε (5) χρυσούς κανόνες που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό επιχειρήσεων φιλοξενίας ως οδηγός για τον χειρισμό παραπόνων πελατών.

- I. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- II. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- III. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- IV. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- V. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



---

---

---

---

---

β) Να αναλύσετε δύο (2) στοιχεία της προσωπικότητας των εργαζομένων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας τα οποία συμβάλλουν στην ανάδειξη της ποιοτικής υπεροχής του οργανισμού.

I. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

II. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



