

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

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ 2022

ΜΑΘΗΜΑ : ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τρίτη, 21/06/2022
ΩΡΑ : 08:00 – 11:00

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΟΚΤΩ (18) 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.

5. 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΄ (Μονάδες 48)

1. Η πιο κάτω παράγραφος αφορά στην ποιότητα εξυπηρέτησης στο ξενοδοχειακό και τουριστικό τομέα.
Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω δηλώσεων με τις λέξεις που σας δίνονται.

ποιοτικής	υψηλότερο	κατώτερο	χαλαρής	εσωτερικοί	εξωτερικοί
-----------	-----------	----------	---------	------------	------------

Για να πετύχει μια τουριστική επιχείρηση το υψηλότερο δυνατό επίπεδο **ποιοτικής** εξυπηρέτησης θα πρέπει οι εργαζόμενοι να συμπεριφέρονται με άψογο τρόπο προς τους πελάτες, το υπόλοιπο προσωπικό ανώτερο και **κατώτερο**, καθώς και έναντι των συνεργατών της επιχείρησης.

Οι **εσωτερικοί** παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του προσωπικού στο χώρο εργασίας έχουν να κάνουν με το άτομο καθ' αυτό, ενώ οι **εξωτερικοί** παράγοντες αφορούν το περιβάλλον στο οποίο εργάζεται το άτομο.

2. Η πιο κάτω παράγραφος αφορά στην επιχειρηματική αριστεία και στα βραβεία ποιότητας στον ξενοδοχειακό και τουριστικό τομέα.
Να συμπληρώσετε τα κενά των πιο κάτω δηλώσεων με τις λέξεις που σας δίνονται.

ποιοτικής	αυστηρής	αποτελεσματικότητας	εξάριστη	ανάπτυξης	συστηματική
-----------	----------	---------------------	----------	-----------	-------------

Επιχειρηματική αριστεία είναι η **συστηματική** χρήση αρχών και εργαλείων **ποιοτικής** διοίκησης, με στόχο τη βελτίωση της **αποτελεσματικότητας** σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της επιχείρησης.

Η αναζήτηση τρόπων να πετύχουν το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα έχει οδηγήσει πολλές επιχειρήσεις στο δρόμο της επιχειρηματικής αριστείας, ως αξιόπιστο μέσο **ανάπτυξης** και ευημερίας.

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

α) Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι μια φιλοσοφία και στρατηγική που ακολουθούν επιχειρήσεις φιλοξενίας, οι οποίες θέτουν ως επίκεντρο των δραστηριοτήτων τους τον πελάτη / εργαζόμενο.

β) Έρευνες που έχουν γίνει, δείχνουν ότι οι πελάτες μονάδων φιλοξενίας οι οποίοι δεν είναι ικανοποιημένοι από την αγορά που έχουν κάνει, θα το πουν σε τουλάχιστον οκτώ (8) / είκοσι δυο (22) άλλους ανθρώπους.

γ) Ο τρόπος που γίνονται δεκτά τα παράπονα των πελατών σε μονάδες φιλοξενίας αποτελεί στοιχείο μαλακής / σκληρής ποιότητας.

δ) Η αποτελεσματική επεξεργασία των παραπόνων σε μονάδες φιλοξενίας οδηγεί σε βελτίωση / υποβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

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

α) Εσωτερικοί πελάτες για μια μονάδα φιλοξενίας με φιλοσοφία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, θεωρούνται όλοι οι εργαζόμενοι σε αυτή. **ΟΡΘΟ**

β) Εξωτερικοί πελάτες για μια μονάδα φιλοξενίας με φιλοσοφία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι τα άτομα τα οποία αγοράζουν και καταναλώνουν τα προϊόντα και υπηρεσίες που παράγει η επιχείρηση. **ΟΡΘΟ**

γ) Οι εξωτερικοί πελάτες των μονάδων φιλοξενίας επιφέρουν έμμεσα έσοδα, ενώ οι εσωτερικοί άμεσα. **ΛΑΘΟΣ**

δ) Ενδιάμεσοι πελάτες για μια μονάδα φιλοξενίας με φιλοσοφία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας θεωρούνται οι μεγάλοι οργανωτές ταξιδιών (tour operators). **ΟΡΘΟ**

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

α) Ο τρόπος ζωής που ακολουθεί ένας άνθρωπος στην καθημερινή του ζωή επηρεάζει τη συμπεριφορά του κατά τη παραμονή του σε μονάδα φιλοξενίας. **ΟΡΘΟ**

β) Η κουλτούρα ενός ανθρώπου δεν επηρεάζει τον τρόπο που συμπεριφέρεται κατά τη διάρκεια της παραμονής σε μονάδα φιλοξενίας. **ΛΑΘΟΣ**

γ) Οι πελάτες των μονάδων φιλοξενίας αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, με βάση τον βαθμό ικανοποίησής τους. **ΟΡΘΟ**

δ) Τα εισοδήματα των ανθρώπων και η γενική οικονομική κατάσταση της χώρας από την οποία προέρχονται οι πελάτες επηρεάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις αποφάσεις και επιθυμίες τους. **ΟΡΘΟ**

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

Ο σημαντικότερος παράγοντας για την επίτευξη υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε επιχειρήσεις φιλοξενίας είναι:

α) η χρήση σύγχρονων μηχανημάτων και εγκαταστάσεων

β) το ανθρώπινο δυναμικό

γ) η χρήση συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας

δ) η χρήση καινούργιων τεχνολογιών και αυτοματισμών

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

Το γεγονός ότι οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν σε αντίθεση με τα υλικά προϊόντα ονομάζεται:

α) Ετερογένεια

β) Αδαιρετότητα

γ) Φθαρτότητα

δ) Δυσκολία Τιμολόγησης

8. Στον πίνακα που ακολουθεί, να συσχετίσετε τα στοιχεία ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο τμήμα Υποδοχής με το αντίστοιχο είδος υπηρεσίας.
 Να γράψετε τις απαντήσεις σας στον πίνακα απαντήσεων.

1	Υπηρεσία κατά την άφιξη και αναχώρηση	A	Έγκαιρη μεταφορά πελατών και αποσκευών στα δωμάτια, ασφάλεια πελατών και αποσκευών, πληροφόρηση, άψογη εμφάνιση
2	Υπηρεσία Θυρωρείου	B	Φιλική διάθεση και προθυμία, χαμόγελο, αξιοπιστία, εχεμύθεια, συνέπεια, επαγγελματικές και κοινωνικές ικανότητες
3	Υπηρεσία τηλεφωνείου	Γ	Τιμιότητα, έγκαιρη έκδοση λογαριασμών και σχετικών αποδείξεων, το κάνουμε σωστά από την πρώτη φορά, κανένα λάθος
4	Υπηρεσία τήρησης λογαριασμών πελατών (Main Courante)	Δ	Άψογη συμπεριφορά, ευγένεια, χρώμα και τόνος φωνής, ξένες γλώσσες

Πίνακας απαντήσεων.

1	2	3	4
B	A	Δ	Γ

9. Να συμπληρώσετε τα κενά στον πιο κάτω πίνακα, με τους αντίστοιχους τύπους υπηρεσιών όπως τους έχει εκφράσει ο Martin (1993).

Οργανωτική	Ποιοτική	Αδιάφορη	Εργοστασιακή	Φιλική	Εμπορική
------------	----------	----------	--------------	--------	----------

ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΤΥΠΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΣ ΠΕΛΑΤΕΣ
ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΑΚΗ	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Είστε ένας αριθμός και είμαστε εδώ για να σας επεξεργαστούμε»
ΑΔΙΑΦΟΡΗ	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Δεν ενδιαφερόμαστε»
ΠΟΙΟΤΙΚΗ	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Εμείς και ενδιαφερόμαστε και προσφέρουμε»
ΦΙΛΙΚΗ	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Προσπαθούμε αλλά στην πραγματικότητα δεν ξέρουμε τι κάνουμε»

10. Να συμπληρώσετε τις λέξεις στο πιο κάτω ακρωνύμιο:

HAZARD

ANALYSIS

C ritical

CONTROL

POINTS

11. Να γράψετε τέσσερα χαρακτηριστικά που διαθέτει ένας «ποιοτικός εργαζόμενος» στη βιομηχανία της φιλοξενίας.

- α) Βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο υποκίνησης
- β) Πιστεύει στην επιχείρηση και στα προϊόντα της
- γ) Είναι ανοικτός σε αλλαγές
- δ) Επιδιώκει συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση
- ε) Είναι τίμιος, παραγωγικός, συνεργάσιμος και έχει ομαδικό πνεύμα
- στ) Έχει άψογη συμπεριφορά
- ζ) Ακολουθεί τους κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας
- η) Είναι ευδιάθετος και διαθέτει ευγενικό χιούμορ
- θ) Διαθέτει τεχνικές και κοινωνικές δεξιότητες
- ι) Παίρνει πρωτοβουλίες και προστατεύει το καλό όνομα της επιχείρησης

12. Στον παρακάτω πίνακα να σημειώσετε **Ναι**, αν η υπηρεσία έχει στοιχεία εξατομικευμένης πελατειακής προσέγγισης, ή **Όχι** αν δεν έχει.

A/A	Υπηρεσία	Ναι / Όχι
A	Οι πελάτες επιλέγουν τον βαθμό ψησίματος του στέικ τους.	ΝΑΙ
B	Οι ώρες λειτουργίας της κουζίνας ξενοδοχείου είναι από τις 06:00 το πρωί μέχρι τις 11:00 το βράδυ μόνο.	ΟΧΙ
Γ	Οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου χαιρετούν τους τακτικούς πελάτες με το όνομα τους.	ΝΑΙ
Δ	Προσφορά Κυπριακού προγεύματος κάθε Κυριακή σε όλους τους πελάτες.	ΟΧΙ

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

ΜΕΡΟΣ Β' (Μονάδες 32)

13. Πιο κάτω σας δίνονται διάφορα κίνητρα τα οποία θα μπορούσαν να δοθούν από τις επιχειρήσεις φιλοξενίας στους εργαζόμενους, με σκοπό να υπάρξει θετική παρακίνηση τους, και κατά συνέπεια αυξημένη αποτελεσματικότητα.

αύξηση μισθού	συνταξιοδοτικά ταμεία	αποστολή σε ομαδικά σεμινάρια και μετεκπαιδεύσεις
αποδοχή ως ειδικού στην επιχείρηση	προαγωγή	ένταξη σε ομάδες και επιτροπές στην επιχείρηση

α) Να κατατάξετε τα πιο πάνω έξι (6) κίνητρα στην κατηγορία που ανήκουν, όπως παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα. (6 μονάδες)

Οικονομικά κίνητρα	Κοινωνικά κίνητρα	Κίνητρα δράσης
αύξηση μισθού	αποστολή σε ομαδικά σεμινάρια και μετεκπαιδεύσεις	αποδοχή ως ειδικού στην επιχείρηση
συνταξιοδοτικά ταμεία	ένταξη σε ομάδες και επιτροπές στην επιχείρηση	
προαγωγή		

β) Να εξηγήσετε δύο οφέλη που έχουν οι μονάδες φιλοξενίας οι οποίες προσφέρουν εξατομικευμένη πελατειακή εξυπηρέτηση. (2 μονάδες)

- I. Παρέχουν ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους λόγω του ότι κατέχουν χρήσιμες πληροφορίες για τις προτιμήσεις και ενδιαφέροντα τους.
- II. Προσφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση.
- III. Δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών της.
- IV. Αυξάνει την αφοσίωση των πελατών προς την επιχείρηση.

14. Να σημειώσετε με √ στο αντίστοιχο πεδίο του πίνακα που ακολουθεί, τη φιλοσοφία διοίκησης (Επιστημονικό Μάνατζμεντ ή Διοίκηση Ολικής Ποιότητας), που ανήκουν οι πιο κάτω αρχές διοίκησης:
(8 μονάδες)

Α/Α	Αρχές Διοίκησης	Φιλοσοφία Διοίκησης	
		Επιστημονικό Μάνατζμεντ – Τέιλορ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – Ντέμινγκ
α	Οι εργαζόμενοι δεν χρειάζεται να σκέφτονται και να παίρνουν αποφάσεις για την εργασία τους.	√	
β	Οι εργαζόμενοι πρέπει να παράγουν ιδέες και να συμμετέχουν στις διαδικασίες λειτουργίας της επιχείρησης.		√
γ	Η ποιότητα δεν λαμβάνεται υπόψη και δεν μετριέται μέσα στην εργασία.	√	
δ	Όχι γρήγορα κέρδη, αλλά ανάπτυξη δυνατής ανταγωνιστικότητας και κατάκτηση μεγάλου μεριδίου της αγοράς.		√
ε	Τα πράγματα πρέπει να γίνονται σωστά από τη πρώτη φορά.		√
ζ	Οι εργαζόμενοι θα πληρώνονται ανάλογα με την ποσότητα που παράγουν	√	
η	Ο ηγέτης πρέπει να διασφαλίζει την ποιότητα και να παρακινεί τους εργαζόμενους με το παράδειγμα του.		√
θ	Προέχει η υψηλή ποσότητα παραγωγής με το πιο χαμηλό δυνατό κόστος.	√	

15. α) Να εξηγήσετε τη σημασία της παροχής ποιητικών προϊόντων και υπηρεσιών στα εστιατόρια. (2 μονάδες)

Αύξηση των πωλήσεων,
μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς και επαναλαμβανόμενους πελάτες,
αύξηση κέρδους,
δημιουργία καλού ονόματος και σταθερής πελατείας,
ικανοποίηση πελατών.

β) Να εξηγήσετε τρία (3) ενδεικτικά βήματα ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στα εστιατόρια.
(6 μονάδες)

- Χαιρετούμε τον πελάτη και συστηνόμαστε αν είναι η πρώτη φορά..
- Μιλάμε στον πληθυντικό.
- Χρησιμοποιούμε το όνομα του πελάτη.
- Τον οδηγούμε στο τραπέζι.
- Τον βοηθούμε να καθίσει.
- Παρουσιάζουμε τα μενού με τον ορθό τρόπο και κάνουμε σύντομη ενημέρωση για το μενού και τα ειδικά πιάτα ημέρας.
- Παίρνουμε την παραγγελία τηρώντας την ενδεδειγμένη σειρά (γυναίκα, παιδιά, άνδρας,..)
- Σερβίρουμε τα ποτά ακολουθώντας την ενδεδειγμένη διαδικασία.
- Σερβίρουμε τα φαγητά σύμφωνα με τη μέθοδο σερβιρίσματος που ακολουθεί το ξενοδοχείο.
- Κάνουμε αποκόμιση ακολουθώντας τον ενδεδειγμένο τρόπο.
- Καθαρίζουμε το τραπέζι από εναπομείναντα ψίχουλα.
- Προσφέρουμε το μενού επιδορπίων.
- Παίρνουμε την παραγγελία επιδορπίων.
- Σερβίρουμε τα επιδόρπια με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
- Κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος επιδεικνύουμε άριστες επαγγελματικές ικανότητες.
- Η συμπεριφορά των σερβιτόρων να είναι άψογη (ευγένεια, ενδιαφέρον, ακούω τον πελάτη, δεν τον διακόπτω όταν μιλά, κάνω με μέτρο δημόσιες σχέσεις, και άλλα).
- Αναγνωρίζουμε τις ανάγκες του πελάτη.
- Αναλαμβάνουμε πρωτοβουλία, βρίσκουμε λύσεις
- Κάνουμε ερωτήσεις με διάκριση και σεβασμό της προσωπικότητας του πελάτη.
- Προσφέρουμε ενημέρωση που ενδιαφέρει τον πελάτη.
- Απαιτούμενος χρόνος σερβιρίσματος.
- Πληρότητα εξυπηρέτησης. Ότι έχει υποσχεθεί το ξενοδοχείο το προσφέρουμε.
- Εξυπηρέτηση με ασφάλεια.
- Σχέση ποιότητα – τιμής.
- Επαγγελματική εμφάνιση παρόχων.
- Όλα τα υλικά στοιχεία (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, διακόσμηση, και άλλα) να είναι καλόγουστα και να συνάδουν με τον χώρο.
- Καθαριότητα.
- Υπερβάλλουμε εαυτό

16. Σας δίνονται οι επτά (7) αρχές του HACCP:

Αρχή 1η : Προσδιορισμός και Ανάλυση Κινδύνων

Αρχή 2η : Καθορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (ΚΣΕ)

Αρχή 3η : Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων για κάθε ΚΣΕ

Αρχή 4η : Καθιέρωση Διαδικασιών Παρακολούθησης των ΚΣΕ

Αρχή 5η : Καθορισμός των Διορθωτικών Ενεργειών

Αρχή 6η : Εγκατάσταση Διαδικασιών Επαλήθευσης

Αρχή 7η : Τεκμηρίωση του Συστήματος

Να επιλέξετε τέσσερις (4) από τις πιο πάνω αρχές και να τις εξηγήσετε σε συντομία.
(8 μονάδες)

Αρχή 1: Η πρώτη αρχή αφορά στην αναγνώριση των πιθανών κινδύνων που συνδέονται με την παραγωγή των τροφίμων σε όλα τα στάδια, από την ανάπτυξη και τη συγκομιδή των πρώτων υλών, την παραγωγική διαδικασία, την επεξεργασία και τη διανομή των προϊόντων, μέχρι την τελική προετοιμασία και την κατανάλωσή τους. Για να γίνει αυτό κατορθωτό θα πρέπει να ετοιμαστεί η μελέτη «Ανάλυση Επικινδυνότητας (Risk assessment)»

Αρχή 2: Σαν Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου χαρακτηρίζεται «κάθε σημείο, στάδιο ή διαδικασία κατά την επεξεργασία ενός τροφίμου, το οποίο μπορεί να ελεγχθεί και να οδηγήσει σε παρεμπόδιση, εξάλειψη ή μείωση σε αποδεκτά επίπεδα κάποιου από τους κίνδυνους που μπορούν να επηρεάσουν την ασφάλεια του τροφίμου». Παραδείγματα Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (CCP): θερμική επεξεργασία, μαγείρεμα, παστερίωση, ψύξη, έλεγχος συστατικών για υπολείμματα χημικών ουσιών, έλεγχος της σύνθεσης του προϊόντος κ.α.

Αρχή 3: Μετά τον καθορισμό των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (ΚΣΕ) ακολουθεί ο καθορισμός των Κρίσιμων Ορίων τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε ΚΣΕ βρίσκεται υπό έλεγχο. Κρίσιμο Όριο είναι «η μέγιστη ή η ελάχιστη τιμή στην οποία μία βιολογική, χημική ή φυσική παράμετρος πρέπει να ελέγχεται σε ένα ΚΣΕ ώστε να εξαλειφθεί, παρεμποδιστεί ή περιοριστεί η εμφάνιση ενός κινδύνου, σε αποδεκτά επίπεδα». Δηλαδή τα κρίσιμα όρια αντιπροσωπεύουν τα όρια τα οποία χρησιμοποιούνται για να διασφαλίσουν ότι μια διαδικασία παράγει ασφαλή προϊόντα. Για κάθε κρίσιμο σημείο πρέπει να υπάρχει ένα ή περισσότερα κρίσιμα όρια για κάθε κίνδυνο. Τα όρια αυτά ορίζονται έτσι ώστε εφόσον οι παράμετροι βρίσκονται μέσα στα όρια, τότε θεωρούμε ότι το ΚΣΕ είναι υπό έλεγχο.

Αρχή 4: Ο έλεγχος και η καταγραφή των ΚΣΕ και των Κρίσιμων Ορίων τους είναι «μια σχεδιασμένη σειρά παρατηρήσεων ή μετρήσεων των παραμέτρων λειτουργίας για να αξιολογηθεί κατά πόσο ένα ΚΣΕ βρίσκεται υπό έλεγχο και για να στοιχειοθετηθούν αρχεία απαραίτητα για τη μετέπειτα διεργασία της επαλήθευσης».

Αρχή 5: Όταν η παρακολούθηση των ΚΣΕ δείξει ότι ένα από αυτά τα σημεία βρίσκεται εκτός ελέγχου ή τείνει να βρεθεί έξω από τα κρίσιμα όρια, πρέπει να γνωρίζουμε ποιες θα είναι οι ενέργειες που θα κάνουμε για να: • Εντοπίσουμε και να διορθώσουμε την αιτία της απόκλισης. •

Καθορίσουμε τον τρόπο διαχείρισης του μη συμμορφούμενου προϊόντος. • Επαληθεύσουμε την αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών. • Αρχαιοθετήσουμε τις διορθωτικές ενέργειες.

Αρχή 6: Η Επαλήθευση ορίζεται ως «το σύνολο των ενεργειών, εκτός του ελέγχου, που στοχεύουν στη διαπίστωση της εγκυρότητας του σχεδίου HACCP και στη λειτουργία του συστήματος σύμφωνα με το σχέδιο αυτό».

Αρχή 7: Για την αποτελεσματική τεκμηρίωση του συστήματος είναι απαραίτητο να τηρούνται και να ελέγχονται διάφορα αρχεία (Πίνακας 4) τα οποία μας δίνουν πληροφορίες αν τα κρίσιμα όρια ικανοποιήθηκαν ή αν κάναμε τις σωστές διορθωτικές ενέργειες, όταν αυτά είχαν υπερβεί τα όρ

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

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)

17. α) Να συσχετίσετε τους τύπους Μπέντσμαρκινγκ στη στήλη Α΄ με τα χαρακτηριστικά τους στη στήλη Β΄. (5 μονάδες)

A/A	Στήλη Α΄ Τύποι Μπέντσμαρκινγκ	A/A	Στήλη Β΄ Χαρακτηριστικά
1	Μπέντσμαρκινγκ Διαδικασιών	A	Μελετά τους μακροπρόθεσμους σχεδιασμούς και προσεγγίσεις που βοήθησαν τις επιχειρήσεις «βέλτιστων πρακτικών» να το πετύχουν.
2	Μπέντσμαρκινγκ Επιδόσεων	B	Εξετάζει τη θέση της επιχείρησης σε σχέση με τον ανταγωνισμό, συγκρίνοντας προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν στην αγορά.
3	Στρατηγικό Μπέντσμαρκινγκ	Γ	Εξετάζει συγκεκριμένες διαδικασίες που ακολουθούνται σε μια επιχείρηση φιλοξενίας και τα διάφορα συστήματα λειτουργία της.
4	Εσωτερικό Μπέντσμαρκινγκ	Δ	Παρακολουθεί γενικά πως κινείται ο πιο άμεσος ανταγωνισμός σε βάθος χρόνου. Περιλαμβάνει συγκρίσεις σε στρατηγικό επίπεδο όπως η διαχείριση αποθεμάτων, το κέρδος, κ.α.
5	Εξωτερικό Μπέντσμαρκινγκ	Ε	Αναζητά και μελετά καλές πρακτικές στο εσωτερικό της ίδιας της επιχείρησης με σκοπό τη διασπορά τους σε ολόκληρη την επιχείρηση.

1	2	3	4	5
Γ	Β	Α	Ε	Δ

β) Να αναφέρετε τρία οφέλη που αποκομίζει μια επιχείρηση φιλοξενίας η οποία συμμετέχει σε προγράμματα Μπέντσμαρκινγκ. (3 μονάδες)

α) Η επιχείρηση μπαίνει σε θέση κατά την οποία αντιλαμβάνεται καλύτερα τον ανταγωνισμό, μέσω του εντοπισμού άλλων επιχειρήσεων που εφαρμόζουν διαδικασίες με υψηλότερες επιδόσεις.

β) Ένα πρόγραμμα Μπέντσμαρκινγκ δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να αντιληφθεί την πραγματική της θέση μέσα στην υπόλοιπη επιχειρηματική κοινότητα. Αυτό βοηθά την προσπάθεια της για αλλαγές και ανάπτυξη σχεδίων δράσης.

γ) Η επιχείρηση εντοπίζει τους παράγοντες που προκαλούν μείωση της απόδοσης της. Αυτό της δίνει το πλεονέκτημα να τους απομονώσει και να τους μελετήσει καλύτερα με σκοπό την αποτελεσματικότερη διαχείριση τους.

δ) Συμβάλει στη μέτρηση της απόδοσης της επιχείρησης για την χρονική περίοδο που διενεργείται η σύγκριση.

ε) Αποταμιεύεται τεχνογνωσία και εμπειρία τόσο στην ανάπτυξη σχεδίων δράσης όσο και ορθής στοχοθέτησης.

στ) Λόγω του γεγονότος ότι το Μπέντσμαρκινγκ είναι μία δυναμική διαδικασία κατά την οποία διενεργούνται συνεχείς αξιολογήσεις μεθόδων και διαδικασιών, αποκτάται χρήσιμη γνώση και εμπειρία στον τομέα της αξιολόγησης.

ζ) Επιπλέον το Μπέντσμαρκινγκ προωθεί την ανάπτυξη μιας φιλοσοφίας συνεχούς απόκτησης γνώσεων και ενσωμάτωσης της φιλοσοφίας αυτής στη κουλτούρα της επιχείρησης.

η) Σημαντικό όφελος αποτελεί επίσης η εισαγωγή της καινοτομίας και της δημιουργικότητας στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης φιλοξενίας και ιδιαίτερα στον στρατηγικό σχεδιασμό, απεγκλωβίζοντας ιδέες και αναζητώντας τρόπους βελτίωσης πέραν της συγκεκριμένης επιχείρησης. Η πρόκληση βρίσκεται στη σταθερή αναζήτηση νέων ιδεών και στον τρόπο προσαρμογής τους στο ιδιαίτερο περιβάλλον της επιχείρησης.

θ) Μέσω των διαδικασιών του Μπέντσμαρκινγκ εντοπίζονται ευκαιρίες για βελτίωση που εμφανίζονται σε κάθε επιχειρηματικό περιβάλλον, γεγονός που ενισχύει την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης.

ι) Αποφεύγεται η σπατάλη πόρων αφού δεν γίνονται επενδύσεις σε κάτι που δεν δοκιμάστηκε από άλλους. Το να μαθαίνεις από τους άριστους είναι μια πιο ασφαλισμένη οδός.

κ) Οι επιχειρήσεις αναγκάζονται να εξετάσουν τις καθιερωμένες διαδικασίες που χρησιμοποιούν, γεγονός που οδηγεί σε βελτίωση τους.

γ) Οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας που χρησιμοποιεί το μοντέλο Σέρβκουολ είναι:

αξιοπιστία, διασφάλιση, υλικά στοιχεία, ενσυναίσθηση - εξατομίκευση, ανταπόκριση.

Να επιλέξετε και να εξηγήσετε δύο (2) από τις πιο πάνω διαστάσεις. (2 μονάδες)

Αξιοπιστία: Η επιχείρηση τηρεί τις υποσχέσεις της προς τον πελάτη και παρέχει την υπηρεσία με ακρίβεια, όπως συμφωνήθηκε με τον πελάτη χωρίς λάθη από την πρώτη φορά και με συνέπεια, στο χρόνο που έχει συμφωνηθεί.

Διασφάλιση: Η συμπεριφορά των εργαζομένων δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης στον πελάτη προς την επιχείρηση. Οι εργαζόμενοι είναι πάντοτε ευγενικοί και έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του πελάτη.

Υλικά στοιχεία: Οι εγκαταστάσεις, το σύνολο της υλικοτεχνικής υποδομής και του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από την επιχείρηση. Σε αυτή την ποιοτική διάσταση συμπεριλαμβάνεται και ότι αφορά την εμφάνιση των εργαζομένων.

Ενσυναίσθηση – εξατομίκευση: Η επιχείρηση κατανοεί τα προβλήματα του πελάτη και παρέχει την υπηρεσία με σκοπό το μέγιστο δυνατό όφελος του. Αντιμετωπίζει με εξατομικευμένη προσοχή κάθε πελάτη παρέχοντας του προσωπική εξυπηρέτηση και φροντίδα. Επίσης ο πάροχος της υπηρεσίας αντιλαμβάνεται πως νιώθει ο πελάτης που εξυπηρετεί, και έχει την ικανότητα να μπει στη δική του θέση.

Ανταπόκριση: Οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πελάτες και να ανταποκριθούν άμεσα στα αιτήματά τους. Τους ενημερώνουν χωρίς καθυστέρηση για τον χρόνο εξυπηρέτησης και την πιθανή ύπαρξη λάθους ή προβλήματος που αφορά την υπηρεσία.

18. Παράπονο Γεώργιου Κωνσταντίνου

«Γεια σας, με λένε Γεώργιο Κωνσταντίνου και χθες το βράδυ διανυκτέρευσα στο δωμάτιο 110 με την οικογένειά μου. Πραγματικά δεν είχαμε και την καλύτερη εμπειρία και επιθυμώ να εκφράσω τα παράπονά μου, ώστε να μη ξανασυμβούν σε κανένα άλλο πελάτη.

Ταξίδεψα με τη γυναίκα και τον τετράχρονο γιο μου. Η πτήση μας είχε καθυστέρηση δύο ωρών, με αποτέλεσμα να φτάσουμε στο αεροδρόμιο αργά το βράδυ. Το ξενοδοχείο σας διαφημίζει τη δυνατότητα εγγραφής (check-in) πελατών μέσω γραφείου σας που λειτουργεί στο αεροδρόμιο. Ενώ περίμενα τις αποσκευές μας, πήγα στο γραφείο αυτό για να κάνω την εγγραφή (check-in). Εκεί με πληροφόρησαν ότι αυτή η υπηρεσία δεν ήταν διαθέσιμη εκείνη την ώρα της νύχτας.

Στη συνέχεια, όταν φτάσαμε στο ξενοδοχείο υπήρχε μόνο ένας υπάλληλος υποδοχής, ο οποίος προσπαθούσε να εξυπηρετήσει δεκαπέντε (15) πελάτες που περίμεναν να κάνουν εγγραφή (check-in). Περιμέναμε πενήντα πέντε (55) λεπτά για να εξυπηρετηθούμε και το δωμάτιο που μας έδωσαν ήταν δύο κτίρια μακριά από το χώρο υποδοχής.

Όταν ζήτησα εξυπηρέτηση για τη μεταφορά των αποσκευών μας, μου είπαν ότι η υπηρεσία αυτή δεν παρεχόταν εκείνη την ώρα της νύχτας. Ταλαιπωρηθήκαμε αρκετά μέχρι να μεταφέρουμε τις αποσκευές.

Αφού φτάσαμε στο δωμάτιο δεν μπορούσαμε να μπούμε μέσα γιατί η πόρτα δεν άνοιγε. Μετά από μερικές προσπάθειες, ακούσαμε μια γυναικεία φωνή στο δωμάτιο. Προφανώς, το δωμάτιο ήταν ήδη κατειλημμένο και η γυναίκα ξύπνησε. Χρησιμοποίησα το τηλέφωνο μου για να καλέσω την υποδοχή και να εξηγήσω τη δύσκολη θέση στην οποία βρεθήκαμε. Ο υπάλληλος της υποδοχής απολογήθηκε βιαστικά και υποσχέθηκε ότι θα στείλει κάποιον

με κλειδί για άλλο διαθέσιμο δωμάτιο. Περιμέναμε περίπου τριάντα (30) λεπτά μέχρι να έρθει μια καμαριέρα για να μας οδηγήσει σε άλλο διαθέσιμο δωμάτιο. Ζήτησε συγνώμη και μου είπε να καλέσω την υποδοχή αν είχα άλλα προβλήματα.»

α) Να καταγράψετε πέντε λάθη που έχει υποπέσει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο τα οποία σχετίζονται με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. (5 μονάδες)

- Μη διαθέσιμη διαφημιζόμενη υπηρεσία στο αεροδρόμιο (check in).
- Καθυστέρηση στην εγγραφή (check in) στο ξενοδοχείο, έλλειψη προσωπικού μόνο ένα άτομο σε ώρα αιχμής.
- Μη διαθέσιμη υπηρεσία θυρωρείου
- Διπλή κατανομή για το ίδιο δωμάτιο.
- Καθυστέρηση στην κατανομή του σωστού δωματίου.
- Μη ανάθεση συγκεκριμένου που θα φέρει κλειδί για νέο δωμάτιο.

β) Να εισηγηθείτε πέντε (5) τρόπους βελτίωσης της ποιότητας παροχής υπηρεσιών στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο. (5 μονάδες)

- Όλες οι διαφημιζόμενες υπηρεσίες να παρέχονται.
- Αύξηση προσωπικού εκεί και όπου χρειάζεται
- Εκπαίδευση προσωπικού για ταχύτερη εξυπηρέτηση
- Παροχή υπηρεσίας θυρωρείου για όλο το 24ώρο
- Εκπαίδευση προσωπικού στο λογισμικό της υποδοχής για αποφυγή λαθών στην κατανομή δωματίων

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ