

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 – 10:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΕΠΤΑ (17) 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 _____ εξυπηρέτησης θα πρέπει οι εργαζόμενοι να συμπεριφέρονται με άψογο τρόπο προς τους πελάτες, το υπόλοιπο προσωπικό ανώτερο και _____, καθώς και έναντι των συνεργατών της επιχείρησης.

Οι _____ παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του προσωπικού στο χώρο εργασίας έχουν να κάνουν με το άτομο καθ' αυτό, ενώ οι _____ 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	εξαιρετη	ανάπτυξης	συστηματική
-----------	----------	---------------------	----------	-----------	-------------

Επιχειρηματική αριστεία είναι η _____ χρήση αρχών και εργαλείων _____ διοίκησης, με στόχο τη βελτίωση της _____ 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 _____ 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. _____

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

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

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

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.

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

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

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 τις επιθυμίες τους. _____

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

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
_____	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Είστε ένας αριθμός και είμαστε εδώ για να σας επεξεργαστούμε»
_____	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Απάθεια, αδιαφορία, ψυχρότητα	«Δεν ενδιαφερόμαστε»
_____	Ταχύτητα, επάρκεια, ομοιομορφία	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Εμείς και ενδιαφερόμαστε και προσφέρουμε»
_____	Ασυνέπεια, χάος, αποδιοργάνωση	Φιλικότητα, ενδιαφέρον, διακριτικότητα	«Προσπαθούμε αλλά στην πραγματικότητα δεν ξέρουμε τι κάνουμε»

10. Να συμπληρώσετε τις λέξεις στο πιο κάτω ακρωνύμιο:

H _____

A _____

C ritical _____

C _____

P _____

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

α) _____

β) _____

γ) _____

δ) _____

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.	
B	Οι ώρες λειτουργίας της κουζίνας ξενοδοχείου είναι από τις 06:00 το πρωί μέχρι τις 11:00 το βράδυ μόνο.	
Γ	Οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου χαιρετούν τους τακτικούς πελάτες με το όνομα τους.	
Δ	Προσφορά Κυπριακού προγεύματος κάθε Κυριακή σε όλους τους πελάτες.	

**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 τη θετική παρακίνησή τους, και κατά συνέπεια την 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 κίνητρα αυτά στην κατηγορία που ανήκουν, όπως παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα. (6 μονάδες)

Οικονομικά κίνητρα	Κοινωνικά κίνητρα	Κίνητρα δράσης

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

- I. _____

- II. _____

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

Α/Α	Αρχές Διοίκησης	Φιλοσοφία Διοίκησης	
		Επιστημονικό Μάνατζμεντ – Τέιλορ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – Ντέμινγκ
A	Οι εργαζόμενοι δεν χρειάζεται να σκέφτονται και να παίρνουν αποφάσεις για την εργασία τους.		
B	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.		
Z	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 ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών στα εστιατόρια. (2 μονάδες)

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

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

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)

- I. _____

- II. _____

III.

IV.

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

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)

17. α) Να συσχετίσετε τους τύπους Μπέντσμαρκινγκ (συγκριτικής αξιολόγησης) 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 λειτουργίας της.
4	Εσωτερικό Μπέντσμαρκινγκ	Δ	Παρακολουθεί γενικά πώς κινείται ο πιο άμεσος ανταγωνισμός σε βάθος χρόνου. Περιλαμβάνει συγκρίσεις σε στρατηγικό επίπεδο όπως η διαχείριση αποθεμάτων, το κέρδος, κ.α.
5	Εξωτερικό Μπέντσμαρκινγκ	E	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

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

- Ι. _____

II. _____

III. _____

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)

I. _____

II. _____

18. Παράπονο Γεώργιου Κωνσταντίνου προς Διευθυντή Ξενοδοχείου

«Γεια σας, με λένε Γεώργιο Κωνσταντίνου και χθες το βράδυ διανυκτέρευσα στο δωμάτιο 110 με την οικογένεια 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 παρέχόταν 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 (5) λάθη στα οποία έχει υποπέσει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο και τα οποία σχετίζονται με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. (5 μονάδες)

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

V. _____

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

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

V. _____

