

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ 2023

Μάθημα: Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (413)

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Δευτέρα, 19 Ιουνίου 2023

08:00 – 10:30

ΛΥΣΕΙΣ

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. Να συμπληρώσετε τα κενά στην πιο κάτω παράγραφο επιλέγοντας την ορθή λέξη από τις παρακάτω:

υπαλλήλων	ποιότητα	πελατών	αξιολογεί	προσδοκίες	ανάγκες
-----------	----------	---------	-----------	------------	---------

Μία από τις μεθόδους που χρησιμοποιούν οι μονάδες φιλοξενίας για να προσδιορίσουν τις **ανάγκες** των πελατών τους είναι οι «Ειδικές Ομάδες». Σύμφωνα με τη μέθοδο αυτή συγκαλείται μία ομάδα αντιπροσωπευτικών **πελατών** η οποία με τη βοήθεια εκπαιδευμένου συντονιστή, δοκιμάζει την **ποιότητα** του προϊόντος ή και της υπηρεσίας και την **αξιολογεί** ανάλογα.

2. Να απαντήσετε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:
- α) Ενδεικτικό σημείο ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο τμήμα Οροφοκομίας είναι η καθημερινή αλλαγή λινών και πετσετών μπάνιου. **Ορθό**
- β) Ενδεικτικό σημείο προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών από την κουζίνα ενός εστιατορίου είναι η ελκυστική παρουσίαση των φαγητών. **Ορθό**
- γ) Ένα σημείο παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στο τμήμα του μπαρ είναι η προσφορά εντυπωσιακών κοκτέιλ με προσεγμένες γεύσεις. **Ορθό**
- δ) Ένα σημείο παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στο τμήμα υποδοχής σε ένα ξενοδοχείο πολυτελείας, είναι η μεταφορά των αποσκευών των πελατών από τους ίδιους τους πελάτες. **Λάθος**
3. Να απαντήσετε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:
- α) Το Μπέντσμαρκινγκ (benchmarking) επιδόσεων, εξετάζει μεταξύ άλλων τομείς όπως οι διαδικασίες παροχής υπηρεσιών, και η τιμολογιακή πολιτική. **Λάθος**
- β) Το στρατηγικό Μπέντσμαρκινγκ (benchmarking) μελετά και αναλύει τους μακροπρόθεσμους σχεδιασμούς και τις επιτυχημένες εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις. **Ορθό**
- γ) Το εσωτερικό Μπέντσμαρκινγκ (benchmarking) έχει ως πεδίο μελέτης του, τις κινήσεις του άμεσου και του πιο κοντινού ανταγωνισμού. **Λάθος**

δ) Το εξωτερικό Μπέντσμαρκινγκ (benchmarking) στοχεύει στην αναζήτηση καλών πρακτικών, με σκοπό τη διασπορά και εφαρμογή τους στο εσωτερικό της επιχείρησης. **Λάθος**

4. 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 οικονομική / **αποδοτική** επένδυση της ξενοδοχειακής επιχείρησης αφού αυξάνει την παραγωγικότητα και βελτιώνει την ανταγωνιστικότητα.

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

α) Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων σε μια επιχείρηση φιλοξενίας αποτελεί στοιχείο μαλακής / **σκληρής** ποιότητας.

β) Η ατμόσφαιρα που επικρατεί στους χώρους μιας ξενοδοχειακής μονάδας καθώς και η φιλικότητα του προσωπικού αποτελούν στοιχεία μαλακής / **σκληρής** ποιότητας.

6. Να συμπληρώσετε τα κενά στην πιο κάτω παράγραφο, επιλέγοντας την κατάλληλη λέξη από τις παρακάτω:

υπηρεσιών	εξωτερικό	προσωπικό	φιλοξενίας	ανθρώπινο	παραγωγής
-----------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------

Η ποιότητα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης, ειδικά στον τομέα της **φιλοξενίας** και του τουρισμού όπου το επίπεδο των **υπηρεσιών** βασίζεται κυρίως στον **ανθρώπινο** παράγοντα. Όμως, για να πετύχει μια Διεύθυνση υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης χρειάζεται να πετύχει πρώτα υψηλά υποκινημένο **προσωπικό**.

7. Να βάλετε σε κύκλο την ορθή απάντηση.

Η παροχή υπηρεσιών σε μονάδες φιλοξενίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους συμμετέχοντες στη διαδικασία και ονομάζεται:

- α) Αϋλότητα
- β) Αδιαιρετότα

γ) Ετερογένεια

δ) Φθαρτότητα

8. Να βάλετε σε κύκλο την ορθή απάντηση.

Ως «πατέρας» και πρωτεργάτης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας θεωρείται ο :

α) Τζόζεφ Τζουράν

β) Ουίλιαμ Ντέμινγκ

γ) Φίλιπ Κρόσμπι

δ) Έντουαρτ Σπένσερ

9. Στον Πίνακα Απαντήσεων, να συσχετίσετε τις Παραμέτρους της Ποιότητας στη στήλη Α΄, με την ανάλογη περιγραφή που δίνεται στη στήλη Β

A/A	Στήλη Α΄ Παράμετροι Ποιότητας	A/A	Στήλη Β΄ Περιγραφή
1	Η ενσυναίσθηση	A	Ο πελάτης να μπορεί να εμπιστευθεί την επιχείρηση και τους υπαλλήλους της
2	Η αξιοπιστία	B	Η ευκολία με την οποία ο πελάτης μπορεί να έρθει σε επαφή με τη διεύθυνση και το προσωπικό της επιχείρησης
3	Η αποκατάσταση και διόρθωση	Γ	Οι καλοί τρόποι, η καλοσύνη, ο σεβασμός, η λεπτότητα και η φιλική διάθεση του προσωπικού
4	Η ευκολία πρόσβασης	Δ	Η δυνατότητα και η διάθεση της επιχείρησης να επαναφέρει την κανονικότητα μιας υπηρεσίας η οποία έχει παραδοθεί λανθασμένα ή ελλιπώς
5		E	Η κατανόηση της συμπεριφοράς και των κινήτρων των πελατών

Πίνακας Απαντήσεων

1	2	3	4
E	A	Δ	B

10. Στον πιο κάτω πίνακα να σημειώσετε **Ναι**, αν η υπηρεσία που προσφέρεται από μονάδες φιλοξενίας έχει στοιχεία εξατομικευμένης πελατειακής προσέγγισης, ή **Όχι** αν δεν έχει.

Υπηρεσία	Ναι / Όχι
Ο πελάτης επιλέγει τα συνοδευτικά φαγητά του κυρίως πιάτου στο δείπνο.	Ναι
Υπηρεσία φύλαξης και φροντίδας παιδιών (babysitter - νταντά) στο δωμάτιο του πελάτη, τις ώρες που οι γονείς απουσιάζουν.	Ναι
Οι υπάλληλοι Υποδοχής χαιρετούν όλους τους πελάτες αποκαλώντας τους σερ (sir).	Όχι
Προσφορά παραδοσιακών φαγητών σε Κυπριακή βραδιά κάθε Σάββατο, σε όλους τους πελάτες του ξενοδοχείου.	Όχι

11. α) Να εξηγήσετε σε συντομία την έννοια της «συναρπαστικής εμπειρίας».

Η «συναρπαστική εμπειρία» έχει την έννοια της έκπληξης για τον πελάτη, κάτι που δεν θα το περιμένει, και το οποίο θα του προκαλέσει το αίσθημα της ιδιαίτερης ικανοποίησης ή της απόλαυσης.

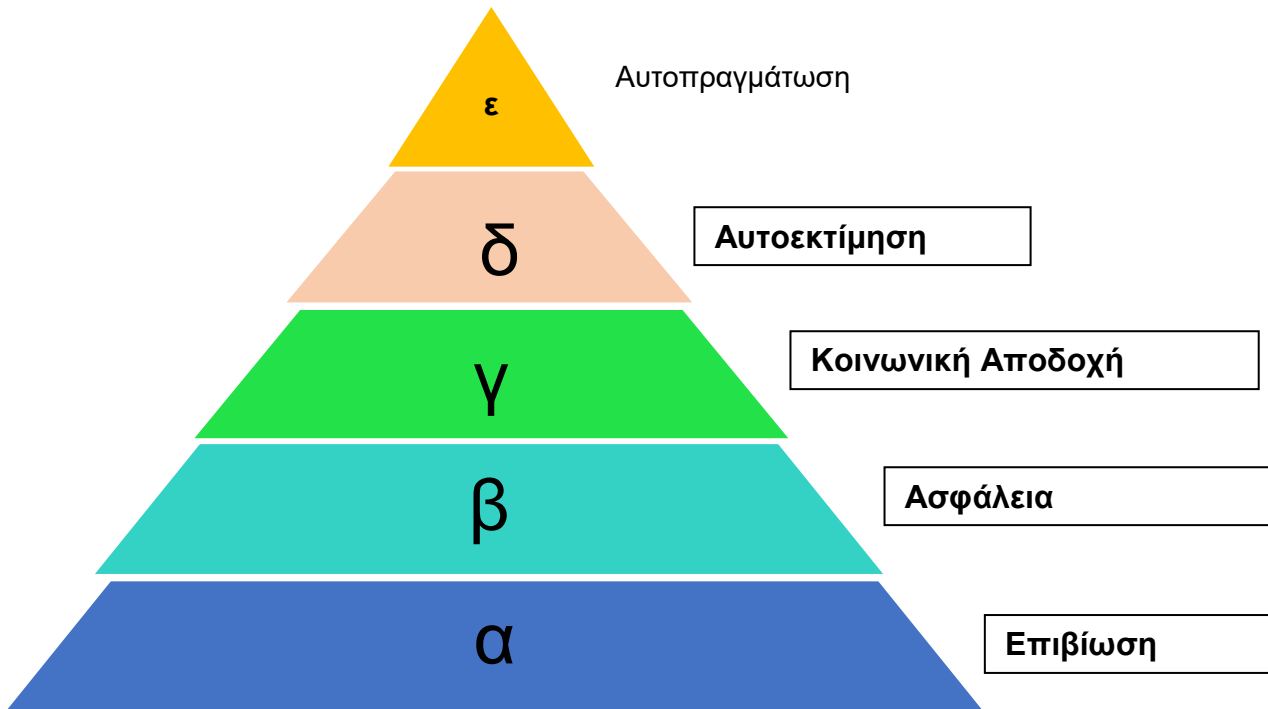
β) Να γράψετε ένα παράδειγμα «συναρπαστικής εμπειρίας» από τη βιομηχανία της φιλοξενίας.

Μερικά παραδείγματα «Συναρπαστικής εμπειρίας» είναι:

- I. Η δυνατότητα να ρυθμίσει ο πελάτης ηλεκτρονικά τη σκληρότητα / μαλακότητα του κρεβατιού του.
- II. Τζακούζι στο δωμάτιο του πελάτη.
- III. Διάφοροι αυτοματισμοί στο δωμάτιο του πελάτη.

12. Στο πιο κάτω σχήμα παρουσιάζονται τα επίπεδα της πυραμίδας των ανθρωπίνων αναγκών, σύμφωνα με τη θεωρία του Μάσλοου (Maslow).

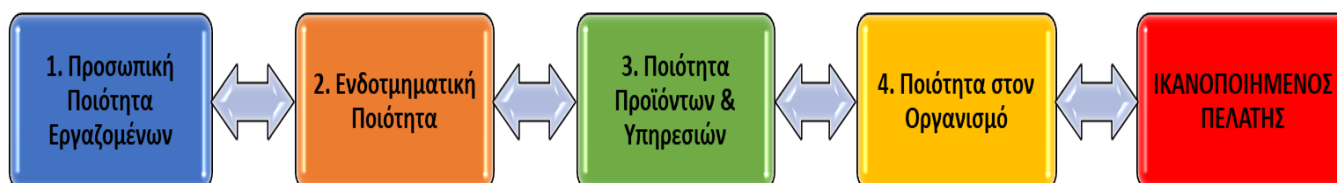
Να ονομάσετε τα επίπεδα αναγκών α, β, γ, δ.



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

ΜΕΡΟΣ Β´ (Μονάδες 32)

13. Στο πιο κάτω σχεδιάγραμμα παρουσιάζεται η συνεισφορά του προσωπικού μονάδων φιλοξενίας στην ικανοποίηση του πελάτη.



Να εξηγήσετε σε συντομία τη σχέση που συνδέει τα τέσσερα (4) στάδια του πιο πάνω σχεδιαγράμματος, τα οποία οδηγούν στον ικανοποιημένο πελάτη.

Είναι γενικά αποδεκτό, αλλά και μέσα από το πιο πάνω σχεδιάγραμμα γίνεται αντιληπτή η μεγάλη σημασία της συνεισφοράς του προσωπικού στην δημιουργία εξαιρετης ποιότητας εξυπηρέτησης στη βιομηχανία της φιλοξενίας.

1. Η προσωπική ποιότητα του κάθε εργαζομένου ενεργοποιεί μια σειρά αλυσιδωτών αντιδράσεων σύμφωνα με το σχεδιάγραμμα, οι οποίες βελτιώνουν την ποιοτική ανάπτυξη της επιχείρησης και λειτουργεί προσθετικά στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

2. Η υψηλή προσωπική ποιότητα των εργαζομένων, παράγει ανώτερη ποιότητα στην οργάνωση και λειτουργία όλων των παραγωγικών τμημάτων.

3. Όταν ο οργανισμός θα αναπτύξει τμήματα με υψηλές προδιαγραφές ποιότητας τότε θα μπορέσει να παράγει ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών.

4. Η παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών οδηγεί σε βελτίωση της ποιότητας όλου του οργανισμού δηλαδή στην καλλιέργεια κουλτούρας ποιότητας η οποία διεισδύει σε όλο τον οργανισμό.

Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα ο οργανισμός να κρατά ικανοποιημένους τους πελάτες του δημιουργώντας σταθερή και αφοσιωμένη πελατεία.

14. Επικρατεί η άποψη ότι τα παράπονα που εκφράζονται από πελάτες μονάδων φιλοξενίας αποτελούν «δώρα» για την επιχείρηση.

α) Να αναφέρετε τέσσερα (4) επιχειρήματα τα οποία τεκμηριώνουν την πιο άποψη.

- I. Είναι χρυσή ευκαιρία ανάκτησης της χαμένης εμπιστοσύνης από τους δυσαρεστημένους πελάτες. Για την επιχείρηση είναι ζωτικής σημασίας.
- II. Διορθώνεται η πηγή του παραπόνου και η επιχείρηση προλαβαίνει τυχόν δυσαρέσκειες, κάτι το οποίο βελτιώνει τη σχέση με τους πελάτες.
- III. Η αποτελεσματική επεξεργασία των παραπόνων οδηγεί σε αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατά συνέπεια στην ικανοποίηση των πελατών
- IV. Σταδιακή μείωση των παραπόνων και των δυσαρεστημένων πελατών.
- V. Η αποτελεσματική επεξεργασία των παραπόνων δημιουργεί καλό όνομα για την επιχείρηση και αύξηση του κύκλου εργασιών της μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

15. Ο Χαράλαμπος και η Ελένη είναι τελειόφοιτοι φοιτητές και είναι ζευγάρι. Έχουν κάνει κράτηση απλού δωματίου με πρόγευμα (B/B) από τον χειμώνα, για μια βδομάδα, σε παραλιακό ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων, για τις καλοκαιρινές διακοπές τους. Το ξενοδοχείο γεινιάζει με άλλα δύο ξενοδοχεία της ίδιας κατηγορίας.

Κατά την άφιξη τους στην υποδοχή αργά τη νύκτα ο υπάλληλος διαπιστώνει ότι το δωμάτιο τους έχει δοθεί σε άλλο πελάτη που αφίχθηκε την ίδια μέρα. Κάνοντας τούς σχετικούς ελέγχους, βλέπει ότι έχει γίνει λάθος στο σύστημα κρατήσεων και το δωμάτιο κρατήθηκε σε δύο διαφορετικούς πελάτες που είχαν το ίδιο επίθετο (διπλοκράτηση). Το ξενοδοχείο είναι γεμάτο και το μοναδικό ελεύθερο δωμάτιο που υπάρχει, είναι η προεδρική σουίτα η οποία είναι πολύ ακριβή.

α) Να γράψετε τέσσερα βασικά βήματα χειρισμού της κατάστασης από τον υπάλληλο υποδοχής, έτσι ώστε ο πελάτης να μείνει ικανοποιημένος.

(μονάδες 4)

Ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα ως βασικό οδηγό, βοηθούν να μετατρέψετε ένα δυσαρεστημένο πελάτη σε ικανοποιημένο.

1. Να απολογηθεί για το λάθος.
2. Να ενεργήσει γρήγορα και να ενημερώσει τον πελάτη για τις ενέργειες που θα γίνουν.
3. Να αναζητήσει τις απαραίτητες πληροφορίες για να έχει πλήρη εικόνα της κατάστασης
4. Να διορθώσει το λάθος γρήγορα.

5. Να ελέγξει αν ο πελάτης έχει ικανοποιηθεί.
6. Να ενημερώσει το τμήμα κρατήσεων έτσι ώστε να αποτρέψει μελλοντικά παρόμοια λάθη.

β) Ποιες δύο λύσεις θα προτείνετε έτσι ώστε το ζευγάρι να μείνει ικανοποιημένο. Να δικαιολογήσετε τις εισηγήσεις σας. (μονάδες 4)

1^η λύση:

Να προσφερθεί η προεδρική σουίτα χωρίς έξτρα χρέωση για ένα βράδυ, και την επόμενη μέρα να τους δοθεί το δωμάτιο που έχουν κρατήσει. Το λάθος είναι του ξενοδοχείου. Δεν δίνεται ποτέ μικρότερο δωμάτιο από αυτό που κράτησε. Είναι μια στιγμή κτισίματος του ονόματος του ξενοδοχείου και τα έξτρα ευρώ δεν πρέπει να μας απασχολούν καθόλου. Σε αυτό το κρίσιμο σημείο αν ο πελάτης ικανοποιηθεί δημιουργείται σχέση εμπιστοσύνης και ίσως αφοσίωσης που μπορεί να κρατήσει χρόνια.

2^η λύση:

Να προσφερθεί καλύτερο δωμάτιο στο γειτονικό ξενοδοχείο, για ένα βράδυ, και την επόμενη μέρα να επιστρέψει στο ξενοδοχείο. Να προσφερθεί επίσης δωρεάν χρήση χώρων του ξενοδοχείου όπως σπά, γυμναστήριο, κλαπ, κ.α. τα οποία να είναι κατάλληλα για τα ενδιαφέροντα τους.

Είναι η στιγμή που αν οι νεαροί πελάτες μείνουν ικανοποιημένοι υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να επιστρέψουν και να γίνουν σταθεροί πελάτες και ίσως πρεσβευτές καλή φήμης για το ξενοδοχείο.

16. α) Να σημειώσετε με \checkmark στο αντίστοιχο πεδίο του πίνακα που ακολουθεί, την κατηγορία που ανήκουν τα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των πελατών μονάδων φιλοξενίας, όπως παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Α/Α	Χαρακτηριστικά που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των πελατών	Κατηγορίες χαρακτηριστικών	
		Προσωπικοί παράγοντες	Κοινωνικοί παράγοντες
1	Η ηλικία και το στάδιο του κύκλου ζωής	\checkmark	
2	Το επάγγελμα	\checkmark	
3	Οι κοινωνικές ομάδες		\checkmark
4	Η οικογένεια		\checkmark

- β) Να εξηγήσετε σε συντομία τι εννοούμε όταν λέμε ότι μια μονάδα φιλοξενίας έχει πελατοκεντρικό χαρακτήρα.

Εννοούμε ότι η μονάδα φιλοξενίας είναι επικεντρωμένη στην ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών της. Ερευνά και κατανοεί τις ιδιαιτερότητες των πελατών της με σκοπό να προσφέρει στοχευμένα και εξατομικευμένα υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄

ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)

17. α) Στον Πίνακα Απαντήσεων, να κατατάξετε τα τρόφιμα που σας δίνονται στο πλαίσιο, σε μια από τις τρεις κατηγορίες επικινδυνότητας σύμφωνα με την πρώτη αρχή του HACCP. (μον. 4)

Ωμό κρέας	Ωμά λαχανικά	Σάλτσες	Προϊόντα για παιδιά
Μαρμελάδες	Λίπη και λάδια	Σοκολάτες	Ψάρια

Πίνακας Απαντήσεων

Κατηγορία 1: Τρόφιμα υψηλής επικινδυνότητας	Κατηγορία 2: Τρόφιμα μέτριας επικινδυνότητας	Κατηγορία 3: Τρόφιμα χαμηλής επικινδυνότητας
Ωμό κρέας Προϊόντα για παιδιά Ψάρια	Σάλτσες Σοκολάτες	Ωμά λαχανικά Μαρμελάδες Λίπη και λάδια

β) Να γράψετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά τα οποία προσδιορίζουν ένα ποιοτικό τρόφιμο. (μον. 4)

Απάντηση:

- I. Ασφάλεια
- II. Οργανοληπτικά χαρακτηριστικά (χρώμα, υφή, γεύση, άρωμα, μέγεθος και σχήμα)
- III. Θρεπτική αξία
- IV. Συμβατότητα με τη νομοθεσία
- V. Συσκευασία
- VI. Διατηρησιμότητα
- VII. Τιμή
- VIII. Διαθεσιμότητα

γ) Το στάδιο προετοιμασίας των λαχανικών τα οποία θα καταναλωθούν ως κρύα σαλάτα αποτελεί Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ), ενώ το στάδιο προετοιμασίας των λαχανικών τα οποία θα μαγειρευτούν και μετά θα καταναλωθούν δεν είναι Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ). (μον.2)

Να εξηγήσετε γιατί να συμβαίνει αυτό, για την κάθε περίπτωση ξεχωριστά.

Απάντηση:

Στην πρώτη περίπτωση στην οποία τα λαχανικά θα καταναλωθούν ως κρύα σαλάτα το στάδιο προετοιμασίας τους, αποτελεί Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ), γιατί είναι το τελευταίο στάδιο στο οποίο εξαλείφονται ή μειώνονται σε αποδεκτά όρια όλοι οι κίνδυνοι, φυσικοί, χημικοί και μικροβιολογικοί. Δεν ακολουθεί άλλο στάδιο επεξεργασίας.

Στη δεύτερη περίπτωση το στάδιο προετοιμασίας των λαχανικών τα οποία στη συνέχεια θα μαγειρευτούν δεν αποτελεί Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ) γιατί δεν είναι το τελευταίο στάδιο επεξεργασίας τους, και ακολουθεί άλλο στάδιο αυτό του μαγειρέματος, στο οποίο θα ελεγχθούν οι μικροβιολογικοί κίνδυνοι.

18. Το ξενοδοχείο «Αγριολούλουδο» βρίσκεται στην ορεινή περιοχή της Κύπρου, και η διεύθυνσή του προσπαθεί να έχει συνεχή παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών του. Μεταξύ άλλων μεθόδων χρησιμοποιεί ένα μικρό ερωτηματολόγιο με δηλώσεις οι οποίες αναφέρονται στις προσδοκίες και αντιλήψεις του πελάτη, το οποίο συμπληρώνει κατά την αναχώρησή του. Το ερωτηματολόγιο είναι βασισμένο στο μοντέλο Σέρβκουαλ και κάθε δήλωση ακολουθείται από μια κλίμακα επτά βαθμών (1-7). Το 7 αντιστοιχεί στο συμφωνώ απόλυτα και το 1 στο διαφωνώ απόλυτα.

Δείγμα μέρους ενός απαντημένου ερωτηματολογίου, σας δίνεται πιο κάτω.

A/A	Δηλώσεις Προσδοκιών	Κλίμακα (1 2 3 4 5 6 7)		Δηλώσεις Αντιλήψεων	Κλίμακα (1 2 3 4 5 6 7)
α	Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές	7		Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές	7
β	Το επίπεδο υπηρεσιών είναι το ίδιο όλες τις ώρες της ημέρας από όλα τα μέλη του προσωπικού	7		Το επίπεδο υπηρεσιών είναι το ίδιο όλες τις ώρες της ημέρας από όλα τα μέλη του προσωπικού	6
γ	Ο πάροχος υπηρεσίας είναι ευχάριστος απέναντι στον πελάτη	7		Ο πάροχος υπηρεσίας είναι ευχάριστος απέναντι στον πελάτη	5
δ	Όταν υπάρχει πρόβλημα η επιχείρηση ανταποκρίνεται σε αυτό γρήγορα.	5		Όταν υπάρχει πρόβλημα η επιχείρηση ανταποκρίνεται σε αυτό γρήγορα.	7
ε	Το προσωπικό είναι ντυμένο κατάλληλα	6		Το προσωπικό είναι ντυμένο κατάλληλα	7

α) Να **υπολογίσετε** τον Βαθμό Σέρβκουαλ (Servqual) και να **εξηγήσετε** το αποτέλεσμα για την κάθε δήλωση ξεχωριστά, χρησιμοποιώντας την πιο κάτω εξίσωση:

$$\text{Βαθμός Σέρβκουαλ} = \text{Βαθμός Αντιλήψεων} - \text{Βαθμός Προσδοκιών}$$

Απάντηση:

α) Από τη σχέση:

- I. Βαθμός Σέρβκουόλ= Βαθμός Αντιλήψεων – Βαθμός Προσδοκιών
βρίσκουμε ότι:
Βαθμός Σέρβκουόλ= $7 - 7 = 0$
- II. Το αποτέλεσμα της σχέσης είναι το 0. Αυτό δεικνύει ότι η ποιότητα των εγκαταστάσεων της επιχείρησης έχει καλύψει πλήρως τις προσδοκίες του πελάτη.

β) Από τη σχέση:

- I. Βαθμός Σέρβκουόλ= Βαθμός Αντιλήψεων – Βαθμός Προσδοκιών
βρίσκουμε ότι:
Βαθμός Σέρβκουόλ= $6 - 7 = -1$
- II. Το αποτέλεσμα της σχέσης είναι το -1. Αυτό δεικνύει ότι το επίπεδο των υπηρεσιών δεν είναι το ίδιο όλες τις ώρες της μέρας από όλα τα μέλη του προσωπικού. Δεν υπάρχει σταθερή ποιότητα εξυπηρέτησης και τίθενται θέματα αξιοπιστίας.

γ) Από τη σχέση:

- I. Βαθμός Σέρβκουόλ= Βαθμός Αντιλήψεων – Βαθμός Προσδοκιών
βρίσκουμε ότι:
Βαθμός Σέρβκουόλ= $5 - 7 = -2$
- II. Το αποτέλεσμα της σχέσης είναι το -2. Αυτό δεικνύει ότι ο πάροχος υπηρεσιών δεν ήταν ευχάριστος στον πελάτη, γεγονός πολύ σοβαρό για μια μονάδα φιλοξενίας. Ο πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση.

δ) Από τη σχέση:

- I. Βαθμός Σέρβκουόλ= Βαθμός Αντιλήψεων – Βαθμός Προσδοκιών
βρίσκουμε ότι:
Βαθμός Σέρβκουόλ= $7 - 5 = +2$
- II. Το αποτέλεσμα της σχέσης είναι το +2. Αυτό δεικνύει ότι όταν υπάρχει κάποιο πρόβλημα η επιχείρηση ανταποκρίνεται γρήγορα. Είναι φανερόν ότι υπάρχει πολιτική παραπόνων και επίσης διαφαίνεται ότι η διεύθυνση ενδιαφέρεται να μάθει από τα λάθη της. Το γεγονός αυτό είναι πολύ θετικό για την επιχείρηση.

ε) Από τη σχέση:

- I. Βαθμός Σέρβκουόλ= Βαθμός Αντιλήψεων – Βαθμός Προσδοκιών
βρίσκουμε ότι:
Βαθμός Σέρβκουόλ= $7 - 6 = +1$
- II. Το αποτέλεσμα της σχέσης είναι το +1.
Αυτό δεικνύει ότι το προσωπικό είναι ντυμένο κατάλληλα και έχει υπερβεί τις προσδοκίες του πελάτη.