

Αρ. Ταυτότητας:.....Κωδ.Υποψ:.....

ΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΟΝΟΜΑ:.....ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ:.....

Σχολείο:..... Τμήμα:.....
(Μόνο για τελειόφοιτους)

Εξεταστικό Κέντρο:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

**ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ
ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ
2023**

Κωδ. Μαθήματος: 413

Μάθημα: Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας

Ημερομηνία: 19 Ιουνίου 2023

Οδηγίες:

Το ονοματεπώνυμο, ο αριθμός ταυτότητας και ο κωδικός υποψηφίου να γραφούν, αυστηρά μόνο εντός του πλαισίου, που βρίσκεται στο άνω αριστερό μέρος του εξωφύλλου.

ΑΝΑΒΑΘΜ/ΤΗΣ:			
Σ.Β.	Βαθμός	Σ.Β.	Βαθμός
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	
Συν. Βαθμ.:			

ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΧΡΗΣΗ

ΤΕΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ

.....

2ος ΒΑΘΜ/ΤΗΣ:			
Σ.Β.	Βαθμός	Σ.Β.	Βαθμός
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	
Συν. Βαθμ.:			

1ος ΒΑΘΜ/ΤΗΣ:			
Σ.Β.	Βαθμός	Σ.Β.	Βαθμός
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	
Συν. Βαθμ.:			

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

8:00 – 10:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ δεκατρείς (13) 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 δίνεται επιπρόσθετη σελίδα 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. 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 _____ των πελατών τους είναι οι «Ειδικές Ομάδες». Σύμφωνα με τη μέθοδο αυτή συγκαλείται μία ομάδα αντιπροσωπευτικών _____ η οποία με τη βοήθεια εκπαιδευμένου συντονιστή, δοκιμάζει την _____ του προϊόντος ή και της υπηρεσίας και την _____ 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. _____
- β) Ενδεικτικό σημείο προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών από την κουζίνα ενός εστιατορίου είναι η ελκυστική παρουσίαση των φαγητών. _____
- γ) Ένα σημείο παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στο τμήμα του μπαρ είναι η προσφορά εντυπωσιακών κοκτέιλ με προσεγμένες γεύσεις. _____
- 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. _____
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. _____
- β) Το στρατηγικό Μπέντσμαρκινγκ (benchmarking) μελετά και αναλύει τους μακροπρόθεσμους σχεδιασμούς και τις επιτυχημένες εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις. _____
- γ) Το εσωτερικό Μπέντσμαρκινγκ (benchmarking) έχει ως πεδίο μελέτης του, τις κινήσεις του άμεσου και του πιο κοντινού ανταγωνισμού. _____
- δ) Το εξωτερικό Μπέντσμαρκινγκ (benchmarking) στοχεύει στην αναζήτηση καλών πρακτικών, με σκοπό τη διασπορά και εφαρμογή τους στο εσωτερικό της επιχείρησης. _____

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 _____ και του τουρισμού όπου το επίπεδο των _____ βασίζεται κυρίως στον _____ παράγοντα. Όμως, για να πετύχει μια Διεύθυνση υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης χρειάζεται να πετύχει πρώτα υψηλά υποκινημένο _____.

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) Αδιαιρετότητα
 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) Ούιλιαμ Ντέμινγ
- 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

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.

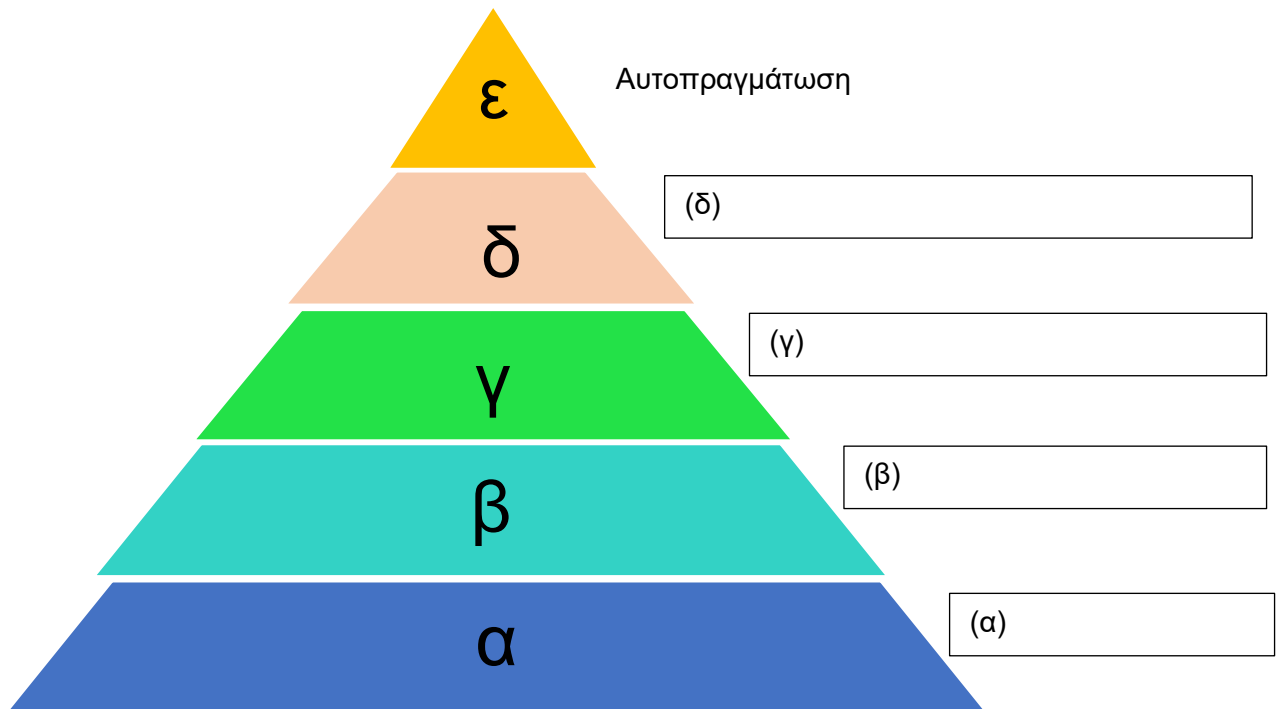
Υπηρεσία	Ναι / Όχι
Ο πελάτης επιλέγει τα συνοδευτικά φαγητά του κυρίως πιάτου στο δείπνο.	
Υπηρεσία φύλαξης και φροντίδας παιδιών (babysitter – νταντά) στο δωμάτιο του πελάτη, τις ώρες που οι γονείς απουσιάζουν.	
Οι υπάλληλοι Υποδοχής χαιρετούν όλους τους πελάτες αποκαλώντας τους σερ (sir).	
Προσφορά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

11. α) Να εξηγήσετε σε συντομία την έννοια της «συναρπαστικής εμπειρίας» σύμφωνα με το μοντέλο Κάνο (Kano). (μονάδες 2)

β) Να γράψετε ένα παράδειγμα «συναρπαστικής εμπειρίας» από τη βιομηχανία της φιλοξενίας. (μονάδες 2)

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

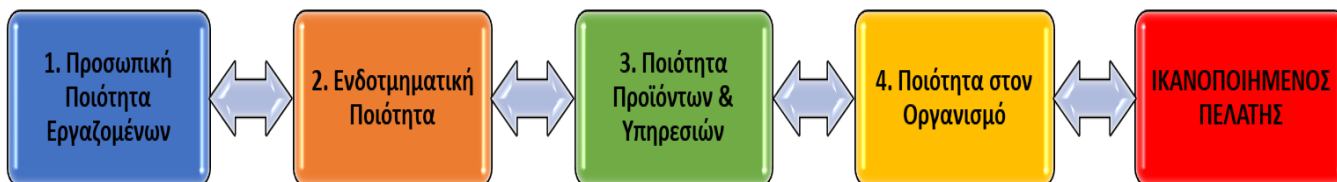
Να ονομάσετε τα επίπεδα αναγκών α, β, γ, δ



**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.

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

Να γράψετε τέσσερα (4) επιχειρήματα τα οποία τεκμηριώνουν την πιο πάνω άποψη.

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

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 (4) βασικά βήματα χειρισμού της κατάστασης από τον υπάλληλο υποδοχής, έτσι ώστε ο πελάτης να μείνει ικανοποιημένος.

(μονάδες 4)

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

β) Ποιες δύο (2) λύσεις θα προτείνατε έτσι ώστε το ζευγάρι να μείνει ικανοποιημένο. Να δικαιολογήσετε τις εισηγήσεις σας.

(μονάδες 4)

1^η λύση:

2^η λύση:

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 σε μονάδες φιλοξενίας:

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

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

**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. (μονάδες 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

β) Να γράψετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά τα οποία προσδιορίζουν ένα ποιοτικό τρόφιμο σύμφωνα με το σύστημα HACCP. (μονάδες 4)

- I. _____
- II. _____
- III. _____
- IV. _____

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). (μονάδες 2)

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

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)
I.	Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές	7		Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές	7
II.	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
III.	Ο πάροχος υπηρεσίας είναι ευχάριστος απέναντι στον πελάτη	7		Ο πάροχος υπηρεσίας είναι ευχάριστος απέναντι στον πελάτη	5
IV.	Όταν υπάρχει πρόβλημα η επιχείρηση ανταποκρίνεται σε αυτό γρήγορα.	5		Όταν υπάρχει πρόβλημα η επιχείρηση ανταποκρίνεται σε αυτό γρήγορα.	7
V.	Το προσωπικό είναι ντυμένο κατάλληλα	6		Το προσωπικό είναι ντυμένο κατάλληλα	7

Σύμφωνα με το πιο πάνω απαντημένο ερωτηματολόγιο, να **υπολογίσετε** το Βαθμό Σέρβκουαλ (Servqual) και να **εξηγήσετε** το αποτέλεσμα για την κάθε δήλωση ξεχωριστά, χρησιμοποιώντας την πιο κάτω εξίσωση:

Βαθμός Σέρβκουαλ = Βαθμός Αντιλήψεων – Βαθμός Προσδοκιών

I. _____

II. _____

III. _____

IV. _____

V. _____

