

ΚΥΠΡΙΑΚΗ



ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ**

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2021

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

ΜΑΘΗΜΑ : ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 26 Μαΐου 2021
ΩΡΑ : 08:00 – 10:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΩΔΕΚΑ (12) 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. Οι πιο κάτω δηλώσεις αφορούν τα πλαίσια και τις παραμέτρους της ποιότητας στον Ξενοδοχειακό και Τουριστικό τομέα. Να συμπληρώσετε με τις λέξεις που δίνονται.

Ικανότητα	Υλικά στοιχεία	Αξιοπιστία	Προσβασιμότητα
-----------	----------------	------------	----------------

- i. Οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, το προσωπικό και τα μέσα επικοινωνίας.

- ii. Η ικανότητα του παρόχου της υπηρεσίας να εκτελεί αυτά που υποσχέθηκε με συνέπεια και ακρίβεια. _____
- iii. Η κατοχή των απαραίτητων δεξιοτήτων και γνώσεων, ώστε να εκτελείται η υπηρεσία. _____
- iv. Η εύκολη προσέγγιση και επαφή. _____
2. Να σημειώσετε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:
- α) Τα εισοδήματα των ανθρώπων και η γενική οικονομική κατάσταση της χώρας που προέρχονται οι πελάτες μονάδων φιλοξενίας δεν επηρεάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις αποφάσεις και επιθυμίες τους. _____
- β) Τα Εθνικά Πρότυπα εκπονούνται από Διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης και έχουν εφαρμογή εκτός των γεωγραφικών ορίων μιας χώρας. _____
3. Να σημειώσετε **Ορθό**, εάν συμφωνείτε, ή **Λάθος**, εάν διαφωνείτε, με τις ακόλουθες προτάσεις:
- α) Το σύστημα HACCP αποσκοπεί στη διασφάλιση της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων και η θεμελιώδης αρχή στην οποία βασίζεται είναι η πρόληψη.

- β) Η χρήση του IT (information technology) οδηγεί σε μειωμένη ποιότητα και παραγωγικότητα, δημιουργεί μονοπωλιακό πλεονέκτημα και δεν εξυπηρετεί τον πελάτη. _____

4. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** δήλωση που συμπληρώνει το κενό της πιο κάτω πρότασης:

Υπηρεσία ορίζεται κάθε _____ δραστηριότητα , η οποία δεν παράγει αμέσως ένα φυσικό προϊόν, δηλαδή είναι το μέρος της ανταλλαγής μεταξύ αγοραστή και πωλητή, η οποία δεν περιλαμβάνει φυσικό προϊόν.

- α) άποψη για την ποιότητα βασισμένη στην αξία
- β) πρωταρχική ή δευτερογενής
- γ) υπερβατική άποψη για την Ποιότητα
- δ) άποψη για την ποιότητα βασισμένη στον πελάτη

5. Να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή** συνέχεια της πιο κάτω πρότασης. Ενδέχεται να υπάρχουν περισσότερες από μια **ορθή** απάντηση.

Η χρήση της Τεχνολογίας της Πληροφορικής δηλαδή η επικοινωνία με Ηλεκτρονικό Υπολογιστή και η επεξεργασία δεδομένων από τις επιχειρήσεις φιλοξενίας οδηγεί σε:

- α) αύξηση των λαθών που κάνουν οι εργαζόμενοι
- β) αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης του πελάτη
- γ) μείωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων
- δ) αύξηση της ταχύτητας εξυπηρέτησης του πελάτη

6. Να βάλετε σε κύκλο τη **λάθος** διατύπωση:

Η σταθερότητα στην ποιότητα και αξιοπιστία των προϊόντων και υπηρεσιών διασφαλίζεται με:

- α) τη συνεχή προσφορά ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών
- β) τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας
- γ) τις χαμηλές απαιτήσεις των πελατών
- δ) τους Εθνικούς Οργανισμούς Τουρισμού

7. Στις πιο κάτω προτάσεις, να βάλετε σε κύκλο την **Ορθή λέξη** από τις υπογραμμισμένες:

α) Ο οργανισμός ISO στα Ελληνικά ονομάζεται Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης / Κατοχύρωσης.

β) Ο τρόπος που οι εργαζόμενοι σε μονάδες φιλοξενίας αλληλοεπιδρούν με τους πελάτες ονομάζεται προσωπική / τυπική διάσταση υπηρεσίας.

γ) Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το προσωπικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων χαρακτηρίζονται από ομοιογένεια / ετερογένεια.

δ) Τα πρότυπα της σειράς ISO στηρίζονται στην βασική αρχή της θεραπείας / πρόληψης.

8. Να συμπληρώσετε τα κενά στον πιο κάτω πίνακα:

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

9. Να συμπληρώσετε τα κενά της πιο κάτω πρότασης:

κόστους, πελάτη, ορισμένα, ικανοποίηση

«Το σημαντικότερο κριτήριο για την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας είναι η πλήρης κατά το δυνατό _____ του _____ μέσα σε _____ όρια _____.»

10. Να εξηγήσετε με λίγα λόγια τη «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας» σε μια μονάδα φιλοξενίας.

11. Να ονομάσετε την αρχή στην οποία στηρίζεται το σύστημα τυποποίησης ISO.

12. Να συμπληρώσετε τα κενά με τους κατάλληλους αριθμούς.

Σύμφωνα με μελέτες «οι ικανοποιημένοι πελάτες θα εκφράσουν την ικανοποίησή τους σε άλλους _____ κατά μέσον όρο ανθρώπους, ενώ οι ΜΗ ικανοποιημένοι σε άλλους _____.»

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

ΜΕΡΟΣ Β΄ (Μονάδες 32)

13. Να ονομάσετε και να εξηγήσετε με δικά σας λόγια τέσσερα (4) επιθυμητά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των υπαλλήλων στο χώρο εργασίας.

14. Να δώσετε τον ορισμό της υπηρεσίας και τέσσερα παραδείγματα υπηρεσιών που αγοράζει ο πελάτης σε μια μονάδα φιλοξενίας.

Ορισμός: _____

- α) _____
- β) _____
- γ) _____
- δ) _____

15. Να περιγράψετε με λίγα λόγια τέσσερις (4) λόγους για τους οποίους οι πελάτες δεν εκφράζουν τα παράπονα τους.

16. Να αναφέρετε και να εξηγήσετε με λίγα λόγια τέσσερα (4) χαρακτηριστικά του πελάτη που ανήκουν στην κατηγορία των προσωπικών παραγόντων τα οποία επηρεάζουν τις αποφάσεις του κατά τη διάρκεια διαμονής του σε καταλύματα φιλοξενίας.

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (Μονάδες 20)

17. Αφού μελετήσετε προσεκτικά το πιο κάτω σενάριο να απαντήσετε **σε όλα** τα ερωτήματα που ακολουθούν.

Διακοπές σε παραθαλάσσιο ξενοδοχείο

Η οικογένεια Σμιθ από το Λονδίνο αποφάσισε, μετά από πιέσεις των δυο δίδυμων εντεκάχρονων κοριτσιών τους, να πάνε διακοπές σε παραλιακό ξενοδοχείο. Αφού λοιπόν έκαναν κράτηση σε τεσσάρων αστέρων παραθαλάσσιο ξενοδοχείο της επαρχίας Πάφου, για το μήνα Αύγουστο, ξεκίνησαν με πτήση των Παφιακών Αερογραμμών από το Λονδίνο με προορισμό την Πάφο. Η οικογένεια είχε περάσει ένα δύσκολο χειμώνα και το μόνο που ήθελαν ήταν να ξεκουραστούν και να κολυμπήσουν.

Κατά τη διάρκεια της πτήσης είχαν φτιάξει τα δικά τους σάντουιτς τα οποία και κατανάλωσαν, ενώ τους προσφέρθηκαν δωρεάν ποτά. Στο αεροδρόμιο οι αποσκευές τους είχαν φτάσει εγκαίρως και στο σημείο άφιξης τους περίμενε συνοδός από το ξενοδοχείο.

Η οικογένεια είχε κρατήσει δύο δωμάτια που ενώνονταν μεταξύ τους με εσωτερική πόρτα, στη βάση ημιδιατροφής. Όταν έφθασαν στο ξενοδοχείο το τμήμα υποδοχής τους ενημέρωσε ότι, αντί της κανονικής τους κράτησης, τους δόθηκε σουίτα με τρία υπνοδωμάτια και πλήρη διατροφή. Πρόσθετα, τους έγινε μια παρουσίαση για τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο. Αφού τακτοποιήθηκαν στη σουίτα τους, πήγαν στην παραλία μπροστά από το ξενοδοχείο. Το ξενοδοχείο διέθετε ξαπλώστρες για τους δικούς του πελάτες καθώς επίσης, προσωπική τσαντούλα με πετσέτες θαλάσσης και αντηλιακό.

Καθημερινά κατά την παραμονή τους στο ξενοδοχείο, ο κ. και η κ. Σμιθ αγόραζαν υπηρεσίες σπα ενώ τα κορίτσια ασχολούνταν με διάφορες δραστηριότητες που προσέφερε το ξενοδοχείο για παιδιά.

Το ξενοδοχείο ήταν καθαρό, το φαγητό νόστιμο και το προσωπικό εξυπηρετικό.

Με την ολοκλήρωση των διακοπών τους η οικογένεια επέστρεψε στο Λονδίνο πλήρως ευχαριστημένη.

α) Να εντοπίσετε και να σχολιάσετε πέντε (5) υπηρεσίες από πλευράς του ξενοδοχείου που συντέιναν στην ικανοποίηση της οικογένειας Σμιθ σε ότι αφορά στη συνολική εμπειρία των διακοπών τους.

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

- V. _____

β) Να γράψετε πέντε (5) πιθανές θετικές επιπτώσεις που θα έχει η αεροπορική εταιρεία ή/και η μονάδα φιλοξενίας από την αντίδραση της οικογένειας Σμιθ με την ολοκλήρωση των διακοπών τους.

- I. _____

- II. _____

- III. _____

- IV. _____

- V. _____

18.A) Να ταξινομήσετε στον πίνακα που ακολουθεί τις παραμέτρους ατομικών διαφορών των εργαζομένων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας, στην κατηγορία που ανήκουν:

Επιδεξιότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, υπευθυνότητα, κοινωνικότητα, αξιολόγηση μιας κατάστασης, χειρισμός του λόγου, ζωντάνια, διαπροσωπικές ικανότητες.

Κατηγορίες ατομικών διαφορών		
Ικανότητα	Ευφυία	Προσωπικότητα

Β) Για πολλούς ανθρώπους η ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών ορίζεται με βάση την τιμή, όπου η χαμηλή τιμή μεταφράζεται σε χαμηλή ποιότητα και η ψηλή τιμή σε υψηλή ποιότητα.

Συμφωνείτε ή διαφωνείτε με αυτή την άποψη; Να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.
