ΘΕΜΑ 2^{ο}

Στην υποθετική ξενοδοχειακή επιχείρηση «ΑΜΜΟΣ Ε.Π.Ε.» διαπιστώθηκε μείωση των κρατήσεων λόγω της κακής ποιότητας των υπηρεσιών της. Με στόχο την αύξηση των κρατήσεών της, έχει να επιλέξει μεταξύ δύο εναλλακτικών λύσεων. Η πρώτη εναλλακτική λύση αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού στην υποδοχή η οποία θα έχει απόδοση 10%. Η δεύτερη εναλλακτική λύση αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού στις κρατήσεις με αυστηρή καθοδήγηση από επόπτες, η οποία θα έχει απόδοση 12%. Ζητείται:

α) Με βάση τις παραπάνω πληροφορίες, να αναφέρετε κάτω από ποιες συνθήκες οι υπεύθυνοι της υποθετικής επιχείρησης «ΑΜΜΟΣ Ε.Π.Ε.» θα λάβουν την τελική τους απόφαση.

(**Μονάδες 5)**

β) Από το 5ο βήμα, Υλοποίηση της Απόφασης, στη Διαδικασία Λήψης Αποφάσεων, να περιγράψετε γιατί είναι ένα πάρα πολύ σημαντικό βήμα το 5ο.

(Μονάδες 5)

γ) Να περιγράψετε τι χρειάζεται να καταστρώσουμε για να εφαρμοστεί η λύση που επιλέξαμε στο τέταρτο βήμα (μον. 3) και να δώσετε ένα παράδειγμα αν επιλέγαμε τη λύση της αυστηρής καθοδήγησης από επόπτες (μον. 12).

(**Μονάδες 15)**