

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2006

ΛΥΣΕΙΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ

Μάθημα: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Τεχνών

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Παρασκευή, 2 Ιουνίου 2006

11.00 – 13.30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ 11 ΣΕΛΙΔΕΣ

ΜΕΡΟΣ Α: Η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 4 μονάδες.

1. Να κατονομάσετε και να σχολιάσετε σε συντομία τέσσερα (4) χαρακτηριστικά γνωρίσματα μιας λειτουργικής κουζίνας ξενοδοχείου.

α. Παραγωγικότητα

Η κουζίνα πρέπει να είναι καλά και σωστά οργανωμένη και να αξιοποιεί το προσωπικό, τον εξοπλισμό και τις προμήθειες για αυξημένη παραγωγικότητα.

β. Υγιεινή και ασφάλεια.

Η κουζίνα πρέπει να είναι σχεδιασμένη με τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχει στο προσωπικό υγιεινές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας.

γ. Παροχές.

Η κουζίνα να διαθέτει ικανοποιητικές και ασφαλείς παροχές υγραερίου, ηλεκτρισμού, τηλεφώνου και νερού.

δ. Αποχετεύσεις.

Το αποχετευτικό σύστημα πρέπει να είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να πληροί όλους τους κανόνες υγιεινής.

ε. Εξοπλισμός.

Η κουζίνα πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρει.

στ. Βοηθητικοί χώροι.

Να διαθέτει τους απαραίτητους βοηθητικούς χώρους για την ομαλή λειτουργία της κουζίνας.

ζ. Εύκολος έλεγχος.

Να μπορεί να γίνεται εύκολα έλεγχος στην κουζίνα.

η. Δυνατότητα για επέκταση και τροποποίηση.

Να έχει τη δυνατότητα να επεκταθεί ή τροποποιηθεί ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

θ. Θέση της κουζίνας.

Πρέπει να είναι βόρεια ή ανατολικά για να εκτίθεται σε χαμηλότερες θερμοκρασίες.

2. Να κατονομάσετε και να σχολιάσετε σε συντομία τέσσερις (4) παράγοντες που καθορίζουν τη σωστή θέση της τραπεζαρίας του ξενοδοχείου.

α. Άνεση των πελατών.

Η άνεση των πελατών εξαρτάται από το μέγεθος του εστιατορίου, την εμφάνιση και τον αερισμό.

β. Η λειτουργικότητα των χώρων.

Παίζει σπουδαίο ρόλο στην εξοικονόμηση προσωπικού και χρόνου.

γ. Η γρήγορη και αποδοτική διακίνηση του προσωπικού.

Η διαδρομές των τραπεζοκόμων προς τα διάφορα σημεία πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο σύντομες.

δ. Οικονομική λειτουργία.

Με τη σωστή μελέτη και σχεδιασμό των χώρων αποφεύγονται άσκοπα έξοδα λειτουργίας (ρεύμα, νερό, τηλέφωνο κ.λ.π.).

3. Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες επιλογής του εξοπλισμού ενός εστιατορίου.

α. Κομψότητα

β. Εμφάνιση

γ. Κόστος

δ. Αρμονία

ε. Ανθεκτικότητα

στ. Ευκολία στην αποθήκευση

ζ. Πρότυπα υγιεινής

η. Ο τύπος που είναι καθιερωμένος στην αγορά (για να είναι εύκολη η συμπλήρωση και αντικατάστασή του.).

4. Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση

α. Το μενού κατ' επιλογή περιλαμβάνει φαγητά τα οποία:

iii. Μαγειρεύονται κατά παραγγελία.

5. Να απαριθμήσετε και να σχολιάσετε σε συντομία τέσσερα (4) χαρακτηριστικά ενός «ισοζυγισμένου μενού».

α. Επανάληψη υλικών

Δεν πρέπει να επαναλαμβάνονται τα βασικά υλικά που αποτελούν τα διάφορα φαγητά.

β. Επανάληψη χρωμάτων

Δε πρέπει να επαναλαμβάνεται το ίδιο χρώμα στα διάφορα φαγητά.

γ. Επανάληψη λέξεων

Αποφεύγεται την επανάληψη λέξεων

δ. Επανάληψη καρυκευμάτων και μπαχαρικών

Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται τα ίδια βότανα, αρώματα και μπαχαρικά σε περισσότερα από ένα φαγητά.

ε. Επανάληψη σαλτσών

Οι σάλτσες με τα ίδια συστατικά, χρώματα και αρώματα πρέπει να αποφεύγονται.

στ. Επανάληψη γαρνιτούρας

Να χρησιμοποιούνται διάφορες γαρνιτούρες.

ζ. Η Υφή.

Να είναι διαφορετική σε κάθε πιάτο.

η. Η διαιτητική αξία

Να περιλαμβάνει φαγητά με διαφορετική θρεπτική αξία.

6. Ο σολομός είναι πλούσιος σε λιποδιαλυτές βιταμίνες. Να κατονομάσετε δύο (2) μεθόδους μαγειρέματος του με τις οποίες διατηρούνται όσο το δυνατό περισσότερες από τις βιταμίνες.

Μέθοδοι μαγειρέματος:

α. Με ατμό

β. Σε φούρνο μικροκυμάτων

γ. Ποσέ

Τα τέσσερα (4) σημεία είναι:

α. Οι λιποδιαλυτές βιταμίνες επηρεάζονται ή καταστρέφονται από ψηλές θερμοκρασίες.

β. Επηρεάζονται από το λιπαρό υγρό στο οποίο ψήνονται.

γ. Επηρεάζονται από το φώς

- δ. Επηρεάζονται από το οξυγόνο
 - ε. Επηρεάζονται από το όξινο περιβάλλον
- 7. Να σχολιάσετε τους «απαιτητικούς» και «εχθρικούς» πελάτες και να εισηγηθείτε τρόπους αντιμετώπισης της συμπεριφοράς τους.**

i. Απαιτητικός

Εξειδικεύει τις απαιτήσεις του. Λέει οτιδήποτε γίνεται λάθος. Τα σχόλιά του πιθανόν να εξοργίζουν.

Τρόπος αντιμετώπισής του

Τον ακούμε προσεκτικά. Τον μεταχειριζόμαστε με τον τρόπο που ο ίδιος θέλει (χαμόγελο, απολογία, ευγένεια).

ii. Εχθρικός

Έχει ψηλές απαιτήσεις. Ζητά και απαιτεί επιπρόσθετη προσοχή. Αποζητά την τελειότητα. Αναζητά συνεχώς λάθη. Αρνείται να αποδεχτεί ότι έφυγε ικανοποιημένος.

Τρόπος αντιμετώπισής του

Δείχνουμε σεβασμό, χαμόγελο και σε καμιά περίπτωση δε δείχνουμε ότι έχουμε εκνευριστεί.

- 8. Η νοηματική επικοινωνία (γλώσσα του σώματος) και γενικά η στάση απέναντι στον πελάτη, περνά περισσότερα μηνύματα απ' ότι μια συζήτηση μαζί του.
Να αναφέρετε τέσσερα (4) μηνύματα τα οποία μπορούν να σταλούν στον πελάτη με τη στάση του σώματος.**

- α. Τη διάθεσή μας και την ετοιμότητά μας να τον εξυπηρετήσουμε.
- β. Το ενδιαφέρον μας να το βοηθήσουμε στα προβλήματα του.
- γ. Το πόσο ευπρόσδεκτος είναι στη μονάδα μας.
- δ. Το ενδιαφέρον μας για τη δουλειά.

- 9. Να αναφέρετε τέσσερις (4) διευκολύνσεις που πρέπει να παρέχει το κάθε ξενοδοχείο για άτομα με ειδικές ανάγκες, σύμφωνα με τις Ευρωπαϊκές προδιαγραφές.**

- α. Οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να διαμορφώνονται κατάλληλα ώστε να διευκολύνουν την άνετη διακίνηση των τροχοκαθισμάτων.
- β. Να υπάρχει ένα τουλάχιστο τηλέφωνο στους κοινόχρηστους χώρους σε κατάλληλο ύψος και κατάλληλα διαρρυθμισμένο για να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άτομα με ειδικές ανάγκες.
- γ. Η κύρια είσοδος να είναι αρκετά πλατιά με ράμπα.

- δ. Να υπάρχει ένα κοινόχρηστο αποχωρητήριο διαμορφωμένο για τα άτομα αυτά.
- ε. Να παραχωρείται ειδικός χώρος για στάθμευση, ο οποίος να διαθέτει κατάλληλες ενδείξεις για τη χρήση του από άτομα με ειδικές ανάγκες.
- στ. Τα δωμάτια να είναι κατάλληλα διαμορφωμένα ώστε να διευκολύνει την άνετη διακίνηση.
- ζ. Ένας ανελκυστήρας να είναι διαμορφωμένος για τα άτομα αυτά.
- 10. α. Ο ηλεκτρονικός κυβερνοχώρος που προσφέρει και διαθέτει πληροφορίες για ενημέρωση προϊόντων και υπηρεσιών ονομάζεται Ιστοσελίδα (webside). ΣΩΣΤΟ.**
- β. Το Τερματικό Σημείο Πωλήσεων (Point of Sales - P. O. S.) αναφέρεται στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο. ΛΑΘΟΣ.**
- 11. Να αναφέρετε τέσσερις (4) εργασίες που μπορεί να διεκπεραιώσει ο τραπεζοκόμος με τις οθόνες αφής (touch screen).**
- α. Έλεγχος της παραγγελίας
- β. Σταδιακή παράδοση της παραγγελίας
- γ. Να βλέπουν τις εκκρεμότητες του τραπεζιού
- δ. Να εμφανίζει το σύνολο του λογαριασμού
- ε. Να ζητούν έκδοση απόδειξης όταν τα είδη είναι έτοιμα προς παράδοση.
- 12. Να αναφέρετε δύο (2) χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένα καλό σύστημα μηχανογράφησης στο χώρο εστίασης.**
- α. Ακρίβεια της πληροφορίας και των στοιχείων πώλησης για πλήρη έλεγχο.
- β. Ταχύτητα και ποιότητα των εφαρμογών.
- γ. Σταθερότητα και ανεξαρτησία του συστήματος ώστε να μην επηρεάζεται από εξωγενείς παράγοντες.

ΜΕΡΟΣ Β: Η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.

13. Η μηχανογράφηση και ο αυτοματισμός στους χώρους εστίασης αποτελούν επιτακτική ανάγκη που θα είναι ακόμα πιο σημαντική στο προσεχές μέλλον.

α. Να εισηγηθείτε δύο (2) υψηλής σημασίας βασικά πλεονεκτήματα της μηχανογράφησης ενός εστιατορίου.

- α. Άμεση λήψη και επεξεργασία της παραγγελίας
- β. Ασφαλής και γρήγορη μεταφορά της παραγγελίας στο κεντρικό σύστημα
- γ. Διαχείριση της παραγγελίας κατά την παραγωγή, προετοιμασία και παράδοση
- δ. Η αναλυτική καταγραφή της παραγγελίας
- ε. Η ελαχιστοποίηση των λαθών και ο απόλυτος έλεγχος του χώρου εστίασης

β. Να εισηγηθείτε δύο (2) λόγους για τους οποίους η εξάπλωση της εφαρμογής τέτοιων συστημάτων θα είναι εκτεταμένη.

- α. Η ανάγκη για προσφορά ποιοτικότερων παροχών με έμφαση στην ικανοποίηση του πελάτη
- β. Η κατανόηση της αξίας της πληροφορίας που παρέχει η εγκατάσταση τέτοιων συστημάτων
- γ. Η γρήγορη απόσβεση
- δ. Η εξοικείωση της κοινωνίας με προϊόντα σύγχρονης τεχνολογίας
- ε. Η αυξημένη ύπαρξη ειδικευμένων ατόμων

14. Ένας πελάτης καπνίζει σε περιοχή για μη καπνιστές. Οι υπόλοιποι πελάτες ενοχλούνται και ζητούν την παρέμβασή σας. Ο πελάτης είναι μεθυσμένος και εξαγριώνεται.

Ως τραπεζοκόμος:

α. Τι κάνετε για να τον ηρεμήσετε;

Ακούμε προσεκτικά τον πελάτη και στη συνέχεια του εξηγούμε με καλό τρόπο, ευγενικά και απλά ότι για το καλό των υπόλοιπων πελατών πρέπει

να μετακινηθεί στο χώρο καπνιστών. Δε διαπληκτιζόμαστε με τον πελάτη σε καμιά περίπτωση.

β. Αν συνεχίσει να δημιουργεί προβλήματα τι μέτρα θα λάβετε;

Αν συνεχίσει να δημιουργεί πρόβλημα ζητούμε από το υπεύθυνο άτομο της υπηρεσίας μας να αναλάβει τη διευθέτηση του προβλήματος καθότι ο υπεύθυνος έχει περισσότερη πείρα, ικανότητας και προσέγγιση με τους πελάτες.

15. Ο Πρέσβης της Ρωσίας επισκέπτεται το ξενοδοχείο και σας καλεί να τον βοηθήσετε στη σύνθεση ενός μενού για τους καλεσμένους του.

α. Να αναφέρετε και να σχολιάσετε έξι (6) παράγοντες που θα λάβετε υπόψη σας για να συνθέσετε αυτό το μενού.

- α. Τον τύπο της επιχείρησης
- β. Το προσωπικό της κουζίνας
- γ. Το προσωπικό του εστιατορίου
- δ. Το εξοπλισμό της κουζίνας
- ε. Τον εξοπλισμό του εστιατορίου
- στ. Το είδος των πελατών
- ζ. Την τιμή του μενού
- η. Την εποχή του χρόνου
- θ. Τη διαθεσιμότητα των προϊόντων και υλικών

(Μονάδες 4)

β. Να αναφέρετε και να σχολιάσετε δύο (2) παράγοντες που θα λάβετε υπόψη σας για την εμφάνιση του μενού.

α. Το μέγεθος του μενού.
Δεν πρέπει να είναι πολύ μεγάλο ούτε πολύ μικρό. Να είναι τυπωμένο σε απλό χαρτί ή ακριβό ανάλογα με την εκδήλωση.

β. Η εκτύπωση.
Η εκτύπωση να προκαλεί το ενδιαφέρον του πελάτη.

γ. Η γραμματοσειρά.
Η επιλογή του τύπου της γραφής θα πρέπει να είναι ευανάγνωστη και τα γράμματα να είναι ζωηρά και έντονα.

(Μονάδες 4)

16. Γράψετε δύο (2) αλλαγές που παρατηρούνται από την επίδραση της θερμότητας στα πιο κάτω θρεπτικά στοιχεία.

α. Νερό

Εξατμίζεται στους 100 βαθμούς.

Αφαιρείται και εξατμίζεται από τα τρόφιμα.

Απορροφάται από ξηρές ή αφυδατωμένες τροφές.

β. Πρωτεΐνες

Πήζουν και γίνονται ευκολοχώνευτες.

Το κολλαγόνο μετατρέπεται σε ζελατίνη.

Παρατηρείται η αντίδραση του Μέλλαρτ.

Το ασπράδι των αυγών συγκρατεί αέρα.

γ. Βιταμίνη C

Καταστρέφεται από την επίδραση της θερμοκρασίας.

Κατά το μαγείρεμα επηρεάζεται από το οξυγόνο.

Το ένζυμο Ασκορβική Οξυδάση καταστρέφει τη Βιταμίνη C σε μέτριες θερμοκρασίες.

δ. Υδατάνθρακες.

Υδρόλυση.

Καραμελλοποίηση.

Τα ζάχαρα διαλύονται στο νερό όταν είναι ζεστό.

Η εξάτμιση του νερού από τη ζάχαρη δημιουργεί το σιρόπι.

ΜΕΡΟΣ Γ: Η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 10 μονάδες.

- 17. Τα τελευταία χρόνια έχουν οργανωθεί πολλά σεμινάρια με θέμα την εφαρμογή του συστήματος HACCP στη ξενοδοχειακή βιομηχανία. Να αναφέρετε δυο (2) οφέλη που προκύπτουν για την υγιεινή των τροφίμων και πέντε (5) οφέλη που προκύπτουν για την ίδια την επιχείρηση.**

Οφέλη που προκύπτουν για την υγιεινή των τροφίμων είναι:

α. Το HACCP συστηματοποιεί τον προσδιορισμό και τον έλεγχο όλων των πιθανών κινδύνων οι οποίοι είναι δυνατό να τεθούν υπό έλεγχο σε όλες τις φάσεις, από την προμήθεια και παραγωγή μέχρι τη διάθεση του προϊόντος στον πελάτη.

β. Καθορίζει και εφαρμόζει προληπτικά μέτρα παρακολούθησης και αποφυγής των κινδύνων με στόχο το κάθε προϊόν να είναι ασφαλές για κατανάλωση.

γ. Το σύστημα HACCP μπορεί να εφαρμοστεί με επιτυχία σε όλους τους τομείς.

(Μονάδες 2 X 2,5)

δ. Αυξημένη διάρκεια ζωής του προϊόντος.

Οφέλη που προκύπτουν για την ίδια την επιχείρηση είναι:

α. Πιο ικανοποιημένοι πελάτες.

β. Καλή φήμη της επιχείρησης.

γ. Αύξηση των πωλήσεων.

δ. Αύξηση της παραγωγικότητας.

ε. Βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

στ. Μείωση των επιχειρηματικών κινδύνων λόγω συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.

(Μονάδες 5 X 1)

- 18. Διεξάγεται ένα διεθνές συνέδριο στην Κύπρο και οι οργανωτές ζητούν να οργανωθεί Κυπριακή βραδιά για εκατό (100) άτομα, στην πλατεία του χωριού Όμοδος.**

α. Να κατονομάσετε πέντε (5) παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την επιτυχή διοργάνωση της εκδήλωσης.

α. Κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

β. Άδεια μεταφοράς των ποτών στο χώρο της εκδήλωσης.

γ. Κατάλληλος και επαρκής εξοπλισμός.

δ. Τρόπος μεταφοράς του εξοπλισμού.

ε. Επιλογή κατάλληλου χώρου.

στ. Παροχή εδεσμάτων και ποτών με πλήρη διασφάλιση της υγιεινής φύλαξης και παράθεσής τους.

- ζ. Βοηθητικοί χώροι για φύλαξη σκευών και φαγητών.
η. Τιμιότητα και εχεμύθεια προσωπικού.

(Μονάδες 5 X 1)

β. Βάση του πιο κάτω μενού:

MENΟΥ

Χοιρομέρι με σύκα

Τραχανάς

Κλέφτικο Μεσσαορίας

Πατάτες φούρνου

Χωριάτικη σαλάτα

Μπουρέκια με αναρή

Κρασί βαρελίσιο άσπρο και κόκκινο ξηρό

- i. **Να ετοιμάσετε κατάλογο του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για την προετοιμασία και τη διεκπεραίωση αυτής της εκδήλωσης.**
- Θερμοτράπεζες,
 - Τραπέζια
 - Καρέκλες
 - Ψυγεία
 - Ρεσό
 - Πιάτα ορεκτικού, κυρίως φαγητού, επιδορπίου, σούπας και ψωμιού
 - Ποτήρια νερού και κρασιού
 - Μαχαιροπίρουνα ορεκτικού, κυρίως φαγητού και επιδορπίου
 - Σαμπανιέρες
 - Λαβίδες σερβιρίσματος
 - Καλαθάκια ψωμιού
 - Καράφες νερού
 - Ανθοδοχεία
 - Σταχτοδοχεία
 - Αλατοπίπερα
 - Αριθμοί τραπεζιών
 - Τραπεζομάντιλα
 - Ναπερόν
 - Κινητές παγωνιέρες

- Σουπιέρες
- Πιατέλες διαφόρων μεγεθών
- Πετσετοθήκες
- Πετσέτες σερβιρίσματος
- Κουτάλες σούπας
- Κουτάλια σούπας
- Κλειδιά κρασιών
- Πήλινες καράφες κρασιού
- Πάγκοι εργασίας
- Διακοσμητικά άνθη
- Διακοσμητικά κεριά

(Μονάδες 30 X 0,10)

- ii. **Να αναφέρετε τον αριθμό του προσωπικού που χρειάζεται για την παράθεση του μενού για εκατό (100) άτομα με σερβίρισμα στο πιάτο (plate service).**

4 άτομα για καλή εξυπηρέτηση.

(Μονάδες 2)

- ΤΕΛΟΣ -