

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

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2006

Μάθημα: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Τεχνών
Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Παρασκευή, 2 Ιουνίου 2006
11.00 – 13.30

**ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ 3 (ΤΡΙΑ) ΜΕΡΗ (Α, Β, Γ)
ΚΑΙ ΑΠΟ 4 (ΤΕΣΣΕΡΙΣ) ΣΕΛΙΔΕΣ
Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.**

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.
2. Να κατονομάσετε και να σχολιάσετε σε συντομία τέσσερις (4) παράγοντες που καθορίζουν τη σωστή θέση της τραπεζαρίας του ξενοδοχείου.
3. Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες επιλογής του εξοπλισμού ενός εστιατορίου.
4. Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση:

Το μενού κατ' επιλογή περιλαμβάνει φαγητά τα οποία:

- i. Μαγειρεύονται προτού έρθουν οι πελάτες.
- ii. Αποτελούν τη σπεσιαλιτέ της ημέρας.
- iii. Μαγειρεύονται κατά παραγγελία.
- iv. Τιμολογούνται με μια συνολική τιμή.

5. Να απαριθμήσετε και να σχολιάσετε σε συντομία τέσσερα (4) χαρακτηριστικά ενός ισοζυγισμένου μενού.
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.
7. Να σχολιάσετε τους «απαιτητικούς» και «εχθρικούς» πελάτες και να εισηγηθείτε τρόπους αντιμετώπισης της συμπεριφοράς τους.
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.
9. Να αναφέρετε τέσσερις (4) διευκολύνσεις που πρέπει να παρέχει το κάθε ξενοδοχείο για άτομα με ειδικές ανάγκες, σύμφωνα με τις Ευρωπαϊκές προδιαγραφές.
10. α. Ο ηλεκτρονικός κυβερνοχώρος που προσφέρει και διαθέτει πληροφορίες για ενημέρωση προϊόντων και υπηρεσιών ονομάζεται Ιστοσελίδα (webside). ΣΩΣΤΟ/ΛΑΘΟΣ.
β. Το Τερματικό Σημείο Πωλήσεων (Point of Sales - P. O. S.) αναφέρεται στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο. ΣΩΣΤΟ/ΛΑΘΟΣ.
11. Να αναφέρετε τέσσερις (4) εργασίες που μπορεί να διεκπεραιώσει ο τραπεζοκόμος με τις οθόνες αφής (touch screen).
12. Να αναφέρετε δύο (2) χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένα καλό σύστημα μηχανογράφησης στο χώρο εστίασης.

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.
- Να εισηγηθείτε δύο (2) υψηλής σημασίας βασικά πλεονεκτήματα της μηχανογράφησης ενός εστιατορίου.
 - Να εισηγηθείτε δύο (2) λόγους για τους οποίους η εξάπλωση της εφαρμογής τέτοιων συστημάτων θα είναι εκτεταμένη.
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:
- Τι κάνετε για να τον ηρεμήσετε;
 - Αν συνεχίσει να δημιουργεί προβλήματα τι μέτρα θα λάβετε;
15. Ο Πρέσβης της Ρωσίας επισκέπτεται το ξενοδοχείο και σας καλεί να τον βοηθήσετε στη σύνθεση ενός μενού για τους καλεσμένους του.
- Να αναφέρετε και να σχολιάσετε έξι (6) παράγοντες που θα λάβετε υπόψη σας για να συνθέσετε αυτό το μενού. (Μονάδες 4)
 - Να αναφέρετε και να σχολιάσετε δύο (2) παράγοντες που θα λάβετε υπόψη για την εμφάνιση του μενού. (Μονάδες 4)
16. Γράψετε δύο (2) αλλαγές που παρατηρούνται από την επίδραση της θερμότητας στα πιο κάτω θρεπτικά στοιχεία.
- Νερό
 - Πρωτεΐνες
 - Βιταμίνη C
 - Υδατάνθρακες.

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 (Μονάδες 2 X 2,5)
 - Να αναφέρετε πέντε (5) οφέλη που προκύπτουν για την ίδια την επιχείρηση. (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.
- Να κατονομάσετε πέντε (5) παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την επιτυχή διοργάνωση της εκδήλωσης. (Μονάδες 5)
 - 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

- Να ετοιμάσετε κατάλογο του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για την προετοιμασία και τη διεκπεραίωση αυτής της εκδήλωσης. (Μονάδες 30 X 0,10)
- Να αναφέρετε τον αριθμό του προσωπικού που χρειάζεται για την παράθεση του μενού για εκατό (100) άτομα με σερβίρισμα στο πιάτο (plate service). (Μονάδες 2)

- ΤΕΛΟΣ -