

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2007

Μάθημα: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Τεχνών

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Δευτέρα, 4 Ιουνίου 2007
11:00 – 13:30

1. Το **Μέρος Α'** αποτελείται από 12 ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 4 μονάδες.
2. Το **Μέρος Β'** αποτελείται από 4 ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.
3. Το **Μέρος Γ'** αποτελείται από 2 ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 10 μονάδες.

Λ Υ Σ Ε Ι Σ

ΜΕΡΟΣ Α'

Απάντηση 1

1. Μαγειρεύεται γρήγορα και εύκολα
2. Παρουσιάζει κάποια ελκυστικότητα και το προτιμούν οι καταναλωτές
3. Τυποποιείται εύκολα σε μερίδες
4. Συσκευάζεται εύκολα τόσο για το σπίτι όσο και για επιτόπου κατανάλωση
5. Είναι οικονομικό για το μέσο καταναλωτή

Απάντηση 2

1. Αποθήκη λαχανικών
2. Αποθήκη για ξηρές τροφές
3. Αποθήκη εξοπλισμού
4. Χώρος ψυγείων (ψύξη, κατάψυξη)

Απάντηση 3

1. Να αποτρέπει τη μεταφορά μυρωδιών από τα φαγητά σε άλλους χώρους
2. Να εμποδίζει τους ατμούς και τους υδρατμούς να μολύνουν την ατμόσφαιρα διατηρώντας έτσι καθαρό και άνετο το εργασιακό περιβάλλον
3. Να ανανεώνει τον αέρα στην κουζίνα και να διατηρεί τη θερμοκρασία στην κουζίνα σταθερή
4. Να αποτρέπει τη δημιουργία υδρατμών οι οποίοι προκαλούν μούχλα στην κουζίνα

Απάντηση 4

1. Θα σας σέβονται οι άλλοι αν τους σέβεστε και εσείς
2. Να φέρεστε στους άλλους όπως θα θέλατε να σας συμπεριφέρονται
3. Να μη χρησιμοποιείτε τη θέση και την εξουσία σας για να ζητάτε εκδουλεύσεις
4. Να ζητάτε με ευγενικό τρόπο κάτι το οποίο θα θέλατε να γίνει παρά να διατάζετε
5. Να είστε δίκαιος
6. Να μη φωνάζετε και να μη προσβάλλετε έναν υπάλληλο μπροστά στους συναδέλφους ή στους πελάτες
7. Να δίνετε πάντα το καλό παράδειγμα
8. Να διαθέτετε χρόνο για να ακούσετε τους υφιστάμενούς σας
9. Αν μπορείτε επιλύστε τα προβλήματα των υφιστάμενων σας που παρουσιάζονται
Αν όχι, τότε συμβουλευτέ τους
10. Να είστε ευγενικοί και φιλικοί αλλά και να κρατάτε τις αποστάσεις για την αποφυγή παρεξηγήσεων

Απάντηση 5

1. Μη μαλώνεις με τον πελάτη
2. Άκουσε τον πελάτη
3. Συμπεριφέρσου ευγενικά στον πελάτη
4. Εξήγησε στον πελάτη
5. Ενήργησε
6. Ευχαρίστησέ τον
7. Εξυπηρέτησέ τον
8. Έλεγχος. Έλεγξε αν ο πελάτης είναι ευχαριστημένος, αν όχι βρες το γιατί και προσπάθησε ξανά να λύσεις το πρόβλημα

Απάντηση 6

1. Η διάπραξη σοβαρού παραπτώματος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του
2. Η διάπραξη ποινικού αδικήματος
3. Η απρεπή συμπεριφορά κατά την ώρα εκτέλεσης των καθηκόντων του
4. Η σοβαρή και επαναλαμβανόμενη παραβίαση των εσωτερικών κανονισμών και των κανόνων της εργασίας του

Απάντηση 7

1. Καθορισμένη τιμή
2. 3-4 σειρές φαγητών
3. Περιορισμένη επιλογή φαγητών
4. Καθορισμένος χρόνος παράθεσης

Απάντηση 8

- Θερμοκρασία τήξης: Η θερμοκρασία κατά την οποία τα στερεά λίπη λιώνουν
- Θερμοκρασία τηγανίσματος: Η θερμοκρασία κατά την οποία το λάδι αρχίζει να καίγεται με ελαφρύ μπλε καπνό ένδειξη ότι το ψήσιμο μπορεί και πρέπει να αρχίσει
- Θερμοκρασία καπνίσματος: Η θερμοκρασία κατά την οποία το λίπος καίγεται με μαύρο καπνό
- Θερμοκρασία ανάφλεξης: Η θερμοκρασία κατά την οποία το λίπος πιάνει φωτιά

Απάντηση 9

1. Τα φρέσκα φρούτα και λαχανικά βρίσκονται σε ικανοποιητικές ποσότητες ανά εποχή
2. Καλύτερη ποιότητα
3. Καλύτερες τιμές
4. Τα φρέσκα προϊόντα προσθέτουν άλλη διάσταση στο μενού και το κάνουν πιο ελκυστικό

Απάντηση 10

1. Πλήρης οργάνωση – απόλυτος έλεγχος της επιχείρησης
2. Άμεση εξυπηρέτηση πελατών
3. Μείωση προσωπικού
4. Εξάλειψη λαθών
5. Αύξηση πωλήσεων
6. Πλήρης έλεγχος αποθεμάτων
7. Αναλυτικό ημερολόγιο με πλήρεις οικονομικές-στατιστικές αναφορές
8. Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης στα μάτια των πελατών

Απάντηση 11

1. Δεξιώσεις
2. Μπουφέ
3. Χορτοφαγία
4. Επίσημα γεύματα
5. Χριστουγεννιάτικο
6. Πρωτοχρονιάτικο
7. Πασχαλινό

Απάντηση 12

1. Ηλεκτρονική αλληλογραφία
2. Τραπεζικοί λογαριασμοί
3. Χρηματιστηριακές επενδύσεις
4. Αρχεία της επιχείρησής τους
5. Τηλε-συνδιάσκεψη
6. Για διάφορες πληροφορίες στο διαδίκτυο

ΜΕΡΟΣ Β΄**Απάντηση 13**

1. Μπορούν να διαχωρίσουν λογαριασμούς
2. Να εμφανίσουν στην οθόνη τους ολόκληρη την παραγγελία
3. Να εμφανίσουν στην οθόνη τους τις αντίστοιχες τιμές
4. Να εμφανίσουν προσωρινό λογαριασμό
5. Να δώσουν εντολή στην ταμιακή μηχανή για άμεση έκδοση αποδείξεων
6. Να επικοινωνήσουν μέσω μηνυμάτων με τα άλλα μπλοκ ή με την κεντρική μονάδα
7. Να χρεώσουν ήδη με μη προκαθορισμένη τιμή
8. Να ενώσουν παραγγελίες από ένα ή περισσότερα τραπέζια
9. Να ακυρώσουν παραγγελίες

Απάντηση 14

1. Για τον υπολογισμό του κόστους υλικών
2. Για τον υπολογισμό της τιμής πώλησης κάθε φαγητού
3. Για τον καθορισμό σταθερού κόστους για κάθε φαγητό (standard food cost)
4. Για τη διασφάλιση σταθερής ποιότητας στην παρασκευή του κάθε φαγητού ανεξάρτητα από το άτομο που θα το παρασκευάσει

Απάντηση 15

1. Όλα τα σάκχαρα διαλύονται σε ζεστό νερό
2. Η ζάχαρη με την προσθήκη λίγης ξινής ουσίας γίνεται σιρόπι
3. Όταν το ψήσιμο συνεχιστεί το νερό εξατμίζεται και η ζάχαρη καραμελοποιείται

Απάντηση 16

Αν κατά την άφιξη των πελατών, ο ξενοδόχος αδυνατεί, για κάποιο σημαντικό λόγο, να δώσει τα δωμάτια που είχε κρατήσει για αυτούς, θα θεωρηθεί ότι ο ξενοδόχος εκπλήρωσε την υποχρέωσή του αν:

1. Κρατήσει σε κάποιο όμοιο ξενοδοχείο στην ίδια περιοχή τον ίδιο αριθμό δωματίων, τις ίδιες ανέσεις, τους ίδιους όρους διαμονής με αυτά που προσφέρει και διαφημίζει το δικό του ξενοδοχείο.
2. Τα έξοδα μεταφοράς καθώς και οποιαδήποτε διαφορά υπάρχει στην τιμή καταβάλλονται από τον ξενοδόχο.
3. Αν ο ξενοδόχος δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, τότε ο πελάτης θα δικαιούται αποζημίωση από τον ξενοδόχο ίση με τρεις διανυκτερεύσεις.

ΜΕΡΟΣ Γ΄**Απάντηση 17**

- (α) Φυσικοί κίνδυνοι.
Χημικοί κίνδυνοι.
Βιολογικοί κίνδυνοι.
- (β) - Συστηματικό διότι όλοι οι κίνδυνοι και τα προβλήματα προβλέπονται.
- Ουσιαστικό διότι οι έλεγχοι γίνονται σε συγκεκριμένα σημεία της παραγωγής που αποτελούν καίρια σημεία της παραγωγικής διαδικασίας.
- Οικονομικό διότι χρειάζεται μικρό αριθμό δειγμάτων από το τελικό προϊόν εφόσον έχουν γίνει οι απαραίτητοι έλεγχοι κατά την παραγωγή.

Απάντηση 18

- (α) Τα φαγητά τα οποία θα σερβιριστούν εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το είδος των πελατών για τους οποίους προορίζονται. Σε ένα εστιατόριο στο οποίο οι πελάτες έχουν αρκετό χρόνο στη διάθεσή τους, τα φαγητά μπορεί να είναι τέτοια που να χρειάζονται κάποιο χρόνο να παρασκευαστούν. Αντίθετα, σε ένα εστιατόριο που βρίσκεται σε ένα εμπορικό κέντρο και εξυπηρετεί προσωπικό γραφείου και καταστημάτων, θα προσφέρει φαγητά που γίνονται γρήγορα ή που είναι ήδη μαγειρεμένα και σερβίρονται από μπουφέ. Σε ένα εστιατόριο ή καντίνα εργοστασίου, το μενού θα είναι προσαρμοσμένο ώστε να ικανοποιεί τις θερμιδικές ανάγκες του εργατικού και γραφειακού προσωπικού. Υπάρχουν θρησκευτικές ομάδες που πιθανό να μην τρώνε ένα είδος φαγητού, όπως οι μουσουλμάνοι που αποφεύγουν το χοιρινό και οι βουδιστές το βοδινό κρέας.
- (β) Ο τύπος της επιχείρησης είναι καθοριστικός παράγοντας στη σύνθεση του μενού. Για παράδειγμα, το μενού του εστιατορίου ενός ξενοδοχείου πολυτελείας θα είναι διαφορετικό από το μενού ενός εστιατορίου ξενοδοχείου μεσαίας τάξης, μιας ταβέρνας, μιας καντίνας ή το μενού που προορίζεται για ένα νοσοκομείο. Το μενού πρέπει να συνάδει με τους στόχους της επιχείρησης και τις ανάγκες της πελατείας.

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ