

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2009

Μάθημα: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Τεχνών

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τρίτη, 26 Μαΐου 2009
11:00-13:30

**ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΡΙΑ (3)
ΜΕΡΗ (Α, Β, Γ) ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΡΕΙΣ (3) ΣΕΛΙΔΕΣ**

ΛΥΣΕΙΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ: ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΤΕ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

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.
4. Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο τετράδιο απαντήσεων.

ΜΕΡΟΣ Α'

1. Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες που καθορίζουν τη σωστή θέση της τραπεζαρίας σε σχέση με άλλους χώρους του εστιατορίου.

- α. Η άνεση των πελατών
- β. η λειτουργικότητα των χώρων
- γ. η γρήγορη και αποδοτική διακίνηση του προσωπικού
- δ. η οικονομική λειτουργία

(σελ. 22 ΟΛΕΤ)

2. Να κατονομάσετε τέσσερις (4) παράγοντες που καθορίζουν την επιλογή του εξοπλισμού της κουζίνας.

- α. Το δεδομένο μενού
- β. την ποσότητα και ποιότητα των παρασκευών
- γ. τον τρόπο σερβιρίσματος
- δ. την κατάρτιση του προσωπικού
- ε. το είδος των προμηθειών που χρησιμοποιεί η κουζίνα

(σελ. 7 ΟΛΕΤ)

3. Να ονομάσετε τέσσερα (4) βασικά στοιχεία προγραμματισμού παραγωγής φαγητών.

- α. Το ιστορικό των πωλήσεων
- β. η πληρότητα της μονάδας
- γ. οι προκρατήσεις του εστιατορίου
- δ. το μενού
- ε. οι ανάγκες σε πρώτες ύλες
- στ. ο καθορισμός επιπέδων

(σελ. 70 ΟΛΕΤ)

4. Να ονομάσετε δύο (2) τομείς επισιτισμού στους οποίους χρησιμοποιείται το εδεσματολόγιο (μενού).

- α. Εμπορικός τομέας
- β. βιομηχανικός
- γ. ιδρυματικός

(σελ. 2 Εδεσμ.)

5. Να αναφέρετε οκτώ (8) χαρακτηριστικά ενός ισοζυγισμένου μενού.

- α. Επανάληψη υλικών
- β. “ χρωμάτων
- γ. “ λέξεων
- δ. “ μπαχαρικών/καρυκευμάτων
- ε. “ σαλτσών
- στ. “ γαρνιτούρας
- ζ. υφή των φαγητών
- η. διαιτολογική αξία του μενού

(σελ. 16 Εδεσμ.)

6. Να κατονομάσετε δύο (2) κατηγορίες τροφών οι οποίες χάνουν νερό και δύο (2) κατηγορίες τροφών που απορροφούν νερό κατά το ψήσιμό τους.

- α. Χάνουν νερό:
 - (i) κρέατα
 - (ii) πουλερικά
 - (iii) ψάρια
- β. απορροφούν νερό:
 - (i) ξηρές τροφές (φασόλια, κουκιά κλπ.), αφυδατωμένες
 - (ii) αμυλούχες (μακαρόνια, ρύζι κλπ.)

(σελ. 48 Εδεσμ.)

7. Να αναφέρετε τις δύο (2) κατηγορίες επιχειρήσεων τουριστικού προϊόντος και να δώσετε δύο (2) παραδείγματα από την κάθε κατηγορία.

- α. Προμηθευτές τουριστικού προϊόντος:
- (i) ξενοδοχεία
 - (ii) αεροπορικές εταιρείες
 - (iii) ναυτιλιακές εταιρείες
 - (iv) σιδηροδρομικές εταιρείες
 - (v) εταιρείες ενοικιάσεως αυτοκινήτων
- β. Ενδιάμεσοι ή μεσάζοντες:
- (i) τουριστικά πρακτορεία
 - (ii) τουριστικά γραφεία

(σελ. 2 ΤΠΕ)

8. Να αναφέρετε οκτώ (8) βασικά αρχεία που διαχειρίζεται το λογισμικό διαχείρισης του τμήματος υποδοχής – θυρωρείου.

- α. Κρατήσεις
- β. πλάνα κρατήσεων
- γ. ημερήσιες κρατήσεις
- δ. συμβόλαια
- ε. συνεργασίες
- στ. τιμοκατάλογοι
- ζ. αφήξεις
- η. αναχωρήσεις
- θ. λογαριασμοί πελατών
- ι. κατάσταση των υπνοδωματίων
- κ. πρακτορεία
- λ. ιστορικό πελατών
- μ. στατιστικές αναφορές

(σελ. 11 ΤΠΕ)

9. Να αναφέρετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα ενός ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης του χώρου εστίασης, τόσο για τους άμεσους χρήστες (τραπεζοκόμους), όσο και για τους έμμεσους (επιχειρηματίες).

- α. Η άμεση λήψη και επεξεργασία της παραγγελίας
- β. η ασφαλής και γρήγορη μεταφορά της παραγγελίας στο κεντρικό σύστημα
- γ. η διαχείριση της παραγγελίας κατά την παραγωγή, προετοιμασία και παράδοσής της στον πελάτη
- δ. η αναλυτική καταγραφή της παραγγελίας
- ε. η ελαχιστοποίηση των λαθών και ο απόλυτος έλεγχος του χώρου εστίασης

(σελ. 28 ΤΠΕ)

10. Να γράψετε τι εφαρμόζεται (ηθική ή νόμος) στις πιο κάτω περιπτώσεις:

(α) Κάποιος μάγειρας ενώ έχει άδεια, επιστρέφει στην εργασία του νωρίτερα, γιατί υπάρχει άμεση ανάγκη.

Ηθική

(β) Ο μπάρμαν του ξενοδοχείου αρνείται να σερβίρει οινοπνευματώδη ποτά σε πελάτη κάτω των δεκαοκτώ χρόνων.

Νόμος

(σελ. 5 Ε.Α.)

11. Να αναφέρετε τέσσερα (4) βασικά στοιχεία της νοηματικής επικοινωνίας (γλώσσα του σώματος) έναντι του πελάτη.

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

(σελ. 37 Ε.Α.)

12. Να αναφέρετε δύο (2) βασικές ατομικές/προσωπικές ανάγκες του πελάτη οι οποίες επηρεάζουν την επιλογή της ξενοδοχειακής και επισιτιστικής επιχείρησης.

- α. Στέγη και ασφάλεια
- β. επισίτιση
- γ. ψυχαγωγία

(σελ. 16 Ε.Α.)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄

ΜΕΡΟΣ Β΄

13. (α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) νομοθετικές υποχρεώσεις του πελάτη κατά την διάρκεια της διαμονής του σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

(Μονάδες 4)

- (i) Να συμπληρώσει και να υπογράψει στο ξενοδοχείο τα απαραίτητα έγγραφα και δελτία
- (ii). να παραδίδει το διαβατήριό του, αν του ζητηθεί

- (iii). να παραδίδει τα κλειδιά του δωματίου του κάθε φορά που φεύγει από το ξενοδοχείο
- (iv). να μη δέχεται επισκέψεις στο δωμάτιό του, αν δεν έχει ενημερώσει προηγουμένως το τμήμα υποδοχής

(β) Να αναφέρετε τέσσερις (4) νομοθετικές απαγορεύσεις προς τους πελάτες κατά την διάρκεια της διαμονής τους σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

(Μονάδες 4)

- (i) Απαγορεύεται να φέρουν και να χρησιμοποιούν αντικείμενα τα οποία μπορούν να προκαλέσουν κίνδυνο για την ασφάλεια τους και την ασφάλεια του ξενοδοχείου
- (ii). απαγορεύεται να φέρουν φαγητά μαζί τους
- (iii). απαγορεύεται να χρησιμοποιούν τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου και να δημιουργούν οχληρία
- (iv). απαγορεύεται να διατηρούν στο ξενοδοχείο οποιοδήποτε ζώο
- (vi) για οποιαδήποτε παράβαση ανηλίκου στο ξενοδοχείο ευθύνη φέρουν οι γονείς ή οι κηδεμόνες του.

(σελ. 57-58 Ε.Α.)

14. Να αναφέρετε δύο (2) πλεονεκτήματα και δύο (2) μειονεκτήματα του συστήματος αυτοεξυπηρέτησης (self service).

α. Πλεονεκτήματα:

- (i) Υπάρχει καλή οπτική επαφή των παρασκευών
- (ii). χρησιμοποιείται λιγότερο προσωπικό από άλλες μεθόδους σερβιρίσματος
- (iii). υπάρχει καλό επίπεδο υγιεινής

β. Μειονεκτήματα:

- (i) Τα φαγητά μπορεί να κρυώσουν ενώ οι πελάτες μπορεί να περιμένουν στη γραμμή
- (ii). εξαρτάται από καλή υποστήριξη των τμημάτων παραγωγής φαγητών και των απαραίτητων βοηθητικών χώρων
- (iii). απαιτεί ένα αποτελεσματικό και γρήγορο σύστημα ταμείου

(σελ. 84 ΟΛΕΤ)

15. Να απαριθμήσετε οκτώ (8) παράγοντες που επιδρούν αρνητικά στις βιταμίνες κατά το ψήσιμο των τροφών.

- α. Υγρό στο οποίο ψήνεται η τροφή
- β. όξινο, αλκαλικό ή ουδέτερο (pH)
- γ. η ποσότητά του
- δ. κατά πόσο είναι λιπαρό ή όχι, ανάλογα με την κατηγορία υπάγεται μια βιταμίνη (υδροδιαλυτή ή λιποδιαλυτή)
- ε. θερμοκρασία ψησίματος
- στ. βαθμός ψησίματος
- ζ. διάρκεια ψησίματος
- η. παρουσία οξυγόνου
- θ. παρουσία φωτός

(σελ. 48 Εδεσμ.)

16. Να αναφέρετε οκτώ (8) εφαρμογές εργασίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν λογισμικά προγράμματα στη διαχείριση της κουζίνας όσον αφορά τον εφοδιασμό και τα αποθέματα.

- α. Προσφορές και τιμοκατάλογοι προμηθευτών
- β. αιτήσεις προμήθειας τμημάτων προς την κεντρική αποθήκη με δέσμευση υπολοίπου
- γ. αιτήσεις αγοράς κεντρικής αποθήκης
- δ. εντολές αγοράς προς προμηθευτές
- ε. παραλαβή και διανομή παραλαβής προς αποθηκευτικούς χώρους
- στ. ενδοεπιχειρησιακές διακινήσεις αποθεμάτων
- ζ. όριο αποθέματος ασφαλείας
- η. μέγιστο όριο αποθέματος
- θ. είδη με χαμηλή κινητικότητα
- ι. αυτόματη οριστικοποίηση διαφορών απογραφής με προσαρμογή στα πραγματικά υπόλοιπα

(σελ. 17 ΤΠΕ)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΜΕΡΟΣ Γ΄

17.(α) Να ονομάσετε δύο (2) είδη εδεσματολογίου (μενού).

(Μονάδα 1)

- (i) Προκαθορισμένο
- (ii) κατ' επιλογή
- (iii) ειδικά

(β) Να αναφέρετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά του κάθε είδους εδεσματολογίου (μενού).

(Μονάδες 4)

- (i) Προκαθορισμένο
 - καθορισμένη τιμή για το σύνολο
 - τα φαγητά είναι έτοιμα σε καθορισμένο χρόνο
 - πληρωμή για ολόκληρο το μενού
 - περιορισμένη ή καθόλου επιλογή
 - το γεύμα αποτελείται από τρεις ή τέσσερις σειρές φαγητών
- (ii) κατ' επιλογή
 - κάθε φαγητό έχει ξεχωριστή τιμή
 - ο πελάτης συνθέτει το δικό του μενού
 - ο πελάτης πληρώνει για ότι παραγγείλει
 - τα φαγητά ψήνονται κατά παραγγελία
 - υπάρχει χρόνος αναμονής
 - ο αριθμός των σειρών των φαγητών εξαρτάται από το είδος της επιχείρησης
- (iii) ειδικά
 - ο πελάτης δεν έχει δικαίωμα επιλογής
 - το μενού έχει συμφωνηθεί από προηγουμένως και μπορεί να περιλαμβάνει και τα ποτά
 - η τιμή είναι προσυμφωνημένη και πληρώνει ο οργανωτής
 - για κάθε δεξίωση υπάρχουν ειδικά μενού
 - το μενού ετοιμάζεται για ειδικές εκδηλώσεις (χορούς, γάμους κτλ.)

(σελ. 6,7 Εδεσμ.)

(γ) Να αναφέρετε πέντε (5) λόγους που να καθορίζουν την αναγκαιότητα της επαγγελματικής αγωγής σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.

(Μονάδες 5)

- (i) Ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας
- (ii) αύξηση του συναγωνισμού
- (iii) μεγαλύτερη ανάγκη για κατανόηση του πελάτη
- (iv) οι πελάτες ζητάνε περισσότερα από ένα αγαθά ή μια υπηρεσία
- (v) οι πελάτες θέλουν να αισθάνονται ξεχωριστοί
- (vi) η ιδιαιτερότητα του επαγγέλματος

(σελ. 1 Ε.Α.)

18. Η διασφάλιση της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων που καταλήγουν στους καταναλωτές/πελάτες είναι αναγκαία και επιτυγχάνεται με την εφαρμογή του συστήματος HACCP.

(α) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τρία (3) κρίσιμα όρια κινδύνου για διάφορα τρόφιμα.

- (i) Χημικά όρια – σχετίζονται με την παρουσία χημικών κινδύνων στο προϊόν ή συστατικά π.χ. μυκητοξινών γεωργικών ουσιών και εντομοκτόνων
- (ii) φυσικά όρια – κρίσιμα όρια στα CCPs είναι μηδέν (0) και σχετίζονται με την παρουσία φυσικών κινδύνων π.χ. γυαλί, ξύλο, πλαστικά, μέταλλα κλπ.
- (iii) μικροβιολογικά όρια – συνήθως προκύπτουν μέσα από νομοθετικές προδιαγραφές

(σελ. 59-60 ΟΛΕΤ)

(Μονάδες 6)

(β) Να καταγράψετε τέσσερις (4) λόγους διορθωτικών ενεργειών για την αντιμετώπιση των κινδύνων στα κρίσιμα σημεία ελέγχου.

(Μονάδες 4)

- (i) Να αναγνωρίζουμε τι κάνουμε με προϊόντα εκτός προδιαγραφών
- (ii) να διορθώσουμε την αιτία του προβλήματος
- (iii) να βεβαιωθούν ότι το CCP είναι υπό έλεγχο
- (iv) να διατηρήσουμε αρχεία διορθωτικών ενεργειών.

(σελ. 62 ΟΛΕΤ)

-----ΤΕΛΟΣ-----