

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

**ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΤΑΞΗ
ΣΤΟΥΣ ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΟΡΙΣΙΜΩΝ 2021**

Εξεταζόμενο αντικείμενο (Κωδικός): Ξενοδοχειακά Τραπεζοκομία (626)

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τρίτη, 16 Νοεμβρίου 2021, 15:30-18:30

Διάρκεια: 3 ώρες

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ 29 ΣΕΛΙΔΕΣ.

Ειδικές Οδηγίες για το συγκεκριμένο θέμα εξέτασης:

ΜΕΡΟΣ Α΄: Αποτελείται από 6 ερωτήσεις. Να απαντήσετε και τις 6 ερωτήσεις.

Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 5 μονάδες.

ΜΕΡΟΣ Β΄: Αποτελείται από 5 ερωτήσεις. Να απαντήσετε και τις 5 ερωτήσεις.

Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.

ΜΕΡΟΣ Γ΄: Αποτελείται από 3 ερωτήσεις. Να απαντήσετε και τις 3 ερωτήσεις.

Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 10 μονάδες.

- Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο το οποίο θα επιστραφεί.
- Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού ή άλλου υγρού υλικού.
- Επιτρέπεται η χρήση μη προγραμματιζόμενης υπολογιστικής μηχανής.

ΜΕΡΟΣ Α΄

1. Η πιο κάτω ερώτηση συμπεριλήφθηκε σε διαγώνισμα στο μάθημα «Έλεγχος Τροφίμων και Ποτών» και αφορά το κεφάλαιο «Πρότυπες Συνταγές».

Πρότυπη Συνταγή είναι η συνταγή ενός φαγητού που παρασκευάζει μια επιχείρηση κατ' αποκλειστικότητα.

Σωστό ή Λάθος

Ερώτημα I

(μονάδες 3)

Να εξηγήσετε στο προκαθορισμένο χώρο τον λόγο για τον οποίο κάποιοι μαθητές απάντησαν «Σωστό».

(εξαιρείται η περίπτωση της τυχαίας απάντησης από τους μαθητές)

Ερώτημα II

(μονάδες 2)

Ποια από τις παρακάτω ενέργειες θεωρείτε ως την **πιο ενδεδειγμένη** για την καλύτερη κατανόηση από τους μαθητές της «Πρότυπης Συνταγής»;

- α) Ο εκπαιδευτής ζητά από τους μαθητές να περιγράψουν τη χρήση «Πρότυπων Συνταγών» κατά την πρακτική τους σε κουζίνες ξενοδοχείων.
- β) Ο εκπαιδευτής δίνει φύλο εργασίας στους μαθητές στο οποίο ζητά να απαντήσουν διάφορες ερωτήσεις που αφορούν την «Πρότυπη Συνταγή».
- γ) Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει στους μαθητές διάφορες «Πρότυπες Συνταγές» οι οποίες χρησιμοποιούνται από διάφορες ξενοδοχειακές μονάδες.
- δ) Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει στους μαθητές βίντεο με τη χρήση «Πρότυπων Συνταγών» σε κουζίνα ξενοδοχείου.

2. Κατά τη διδασκαλία της ενότητας «χειρισμός παραπόνων από πελάτες», ο εκπαιδευτής δίνει το πιο κάτω σενάριο άσκησης για αξιολόγηση στην τάξη:

Σενάριο:

Κατά τη διάρκεια σερβιρίσματος ενός δείπνου σε εστιατόριο ξενοδοχείου, ένα ζευγάρι είχε παραγγείλει στον τραπεζοκόμο ορεκτικό, κυρίως φαγητό και επιδόρπιο, συνοδευόμενα από ένα ακριβό γαλλικό κρασί. Ο τραπεζοκόμος πήρε την παραγγελία βιαστικά, χωρίς να επιβεβαιώσει ότι η παραγγελία λήφθηκε σωστά.

Ενώ είχαν τελειώσει με το κυρίως φαγητό τους και πέρασαν ήδη 45 λεπτά, οι πελάτες παραπονέθηκαν ευγενικά στο σερβιτόρο ότι δεν είχαν φθάσει τα επιδόρπια τα οποία είχαν παραγγείλει. Ο τραπεζοκόμος, προβληματισμένος, πήγε στην κουζίνα όπου διαπίστωσε ότι δεν υπήρχε τέτοια παραγγελία. Εκείνη την στιγμή αντιλήφθηκε ότι ξέχασε να συμπεριλάβει το επιδόρπιο στην παραγγελία του.

Μετά από 20 λεπτά και αφού τελείωσε το σερβίρισμα σε διπλανά τραπέζια, πήγε στους παραπονούμενους πελάτες και τους είπε επί λέξη «έχουμε έλλειψη προσωπικού στην κουζίνα γι' αυτό η παραγγελία σας καθυστέρησε. Τώρα είμαστε έτοιμοι να σας σερβίρουμε το επιδόρπιό σας». Οι πελάτες αρνήθηκαν, ζήτησαν το λογαριασμό και αποχώρησαν θυμωμένοι και απογοητευμένοι.

Ερώτημα

(μονάδες 5)

Να εντοπίσετε και να εξηγήσετε πέντε (5) λανθασμένους χειρισμούς του τραπεζοκόμου που είχαν σαν αποτέλεσμα οι πελάτες να αποχωρήσουν θυμωμένοι και απογοητευμένοι.

3. Στο περασμένο μάθημα διδάξατε από το μάθημα της «Οινογνωσίας», το πρώτο μέρος της ενότητας «Στάδια παραγωγής κόκκινου, ροζέ και λευκού κρασιού». Το πρώτο μέρος αφορούσε τα τέσσερα ακόλουθα στάδια: **α) συγκομιδή, β) παραλαβή/ζύγισμα, γ) σύνθλιψη, και δ) ζύμωση/εκχύλιση.** Ως εκπαιδευτικός ετοιμάξετε για τη συνέχεια του μαθήματος, η οποία αφορά τα επόμενα στάδια παρασκευής του κρασιού.

Ερώτημα I

(μονάδες 3)

Να αναφέρετε τα επόμενα έξι (6) στάδια παρασκευής του κρασιού, με τη σωστή σειρά, όπως θα τα διδάξετε στο επόμενο μάθημα.

- α) _____
- β) _____
- γ) _____
- δ) _____
- ε) _____
- στ) _____

Ερώτημα II

(μονάδες 2)

Να περιγράψετε μία ενέργεια στην οποία θα προβείτε έτσι ώστε να πετύχετε τη διασύνδεση του προηγούμενου μαθήματος με το σημερινό.

4. Να αντιστοιχίσετε τα κοκτέιλ της στήλης Α΄ με τη σωστή μέθοδο/τεχνική παρασκευής τους στη στήλη Β΄.

(μονάδες 5)

ΣΤΗΛΗ Α΄	
1	Margarita
2	Frozen Margarita
3	Mohito
4	B52
5	Black Russian
6	Bloody Mary
7	Godfather
8	Daquiri
9	Brandy Sour
10	Whisky Sour

ΣΤΗΛΗ Β΄	
α	Stir
β	Shake
γ	Blend
δ	Build
ε	Layering
στ	Muddling
ζ	Smoked

ΣΤΗΛΗ Α΄:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ΣΤΗΛΗ Β΄:										

5. Τα πρότυπα αγορών είναι σημαντικά, ώστε να διασφαλίζεται: **α) το κόστος των υλικών και β) ο έλεγχος των μερίδων.**

Ο επίταγος είναι ένας σημαντικός παράγοντας που λαμβάνεται υπόψη στην κοστολόγηση.

Ερώτημα I

(μονάδες 3)

Να εξηγήσετε τι είναι ο επίταγος και τι σημαίνουν οι ορισμοί IQF και BF.

Ερώτημα II

(μονάδες 2)

Ως εκπαιδευτικός, να εξηγήσετε την πιο ενδεδειγμένη διδακτική ενέργεια στην οποία θα προβείτε, για να κατανοήσουν οι μαθητές τη σημασία του επίταγου στην κοστολόγηση μιας μερίδας.

6. Ο εκπαιδευτικός, στα πλαίσια του μαθήματος «Οινογνωσίας», εξηγεί στους μαθητές του ότι μεταξύ των αμπελώνων της Κύπρου συναντούμε αρκετές ποικιλίες οινοποιήσιμων σταφυλιών, εγχώριες και μη, οι οποίες μπορούν να θεωρηθούν αυτόχθονες στο νησί.

Ερώτημα I

(μονάδες 3)

Να αναφέρετε τρεις (3) λευκές και τρεις (3) ερυθρές γηγενείς ποικιλίες σταφυλιών της Κύπρου οι οποίες χρησιμοποιούνται για οινοποίηση στην Κύπρο.

Ερώτημα II

(μονάδες 2)

Να αναφέρετε δύο (2) λευκές και δύο (2) ερυθρές οινοποιήσιμες γαλλικές ποικιλίες σταφυλιών.

Οι απαντήσεις να δοθούν στον πιο κάτω πίνακα:

Γηγενείς ποικιλίες		Γαλλικές ποικιλίες	
Λευκές	Ερυθρές	Λευκές	Ερυθρές

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄**

ΜΕΡΟΣ Β΄

7. Στην ενότητα «Κοστολόγηση Μεριδας Φαγητού», ο εκπαιδευτής για σκοπούς ανατροφοδότησης, δίνει στους μαθητές του το πιο κάτω σενάριο άσκησης:

Το Ξενοδοχείο «Ηλιοβασίλεμα» διοργανώνει δεξίωση 70 ατόμων για εκδήλωση έκθεσης φωτογραφίας. Το συνολικό κόστος των τροφίμων για το μενού που παραγγέλθηκε ανέρχεται στα €240. Για τη συγκεκριμένη εκδήλωση το ξενοδοχείο θα χρειαστεί επιπρόσθετα εργατικά έξοδα €90. Επιπλέον, για την διακόσμηση και την διαρρύθμιση θα υπάρξουν γενικά έξοδα τα οποία ανέρχονται σε €55. Η Διεύθυνση επιθυμεί να έχει καθαρό κέρδος 10% και τα γενικά έξοδα να αντιπροσωπεύουν το 20% των πωλήσεων.

Ερώτημα Ι

(μονάδες 3)

Να συμπληρωθεί ο πιο κάτω πίνακας.

(για να θεωρηθεί ορθή η απάντηση θα πρέπει όλοι οι υπολογισμοί να είναι σωστοί)

Υπολογισμός Κόστους Εκδήλωσης	€	%
Κόστος τροφίμων (70 άτομα)		
Επιπρόσθετα εργατικά έξοδα		
Διακόσμηση		
Γενικά έξοδα		
Καθαρό κέρδος		
Σύνολο (πωλήσεις)		

Ερώτημα II

(μονάδες 1)

Ο εκπαιδευτής ζήτησε από τους μαθητές του να εργαστούν σε ομάδες για την επίλυση της άσκησης. Κατά τη διάρκεια επίλυσής της, μια ομάδα ζήτησε βοήθεια από τον εκπαιδευτή γιατί δεν μπορούσαν να προχωρήσουν και συγκεκριμένα να εφαρμόσουν ένα τύπο. Ποια είναι η πιο ενδεδειγμένη ενέργεια του εκπαιδευτικού:

- α) Να πάει κοντά τους και να τους εξηγήσει τον τύπο με πιο απλά λόγια και να βεβαιωθεί ότι τον εφάρμοσαν σωστά.
- β) Να προσεγγίσει την ομάδα και να τους επεξηγήσει την εφαρμογή του τύπου, δίνοντας ένα άλλο παράδειγμα, ελέγχοντας τη σωστή επίλυση της άσκησης.
- γ) Να επεξηγήσει τον τύπο ξανά, επαναλαμβάνοντας το παράδειγμα που έδωσε προηγουμένως, απευθυνόμενος σε όλο το τμήμα για να βεβαιωθεί ότι έγινε κατανοητό από όλους.
- δ) Να προσεγγίσει την ομάδα, να εξηγήσει τον τύπο με πιο απλά λόγια και να τους υποδείξει τη σωστή απάντηση.
- ε) Να επαναλάβει το παράδειγμα και να προβάλει τη λύση στον πίνακα για να βεβαιωθεί ότι όλοι οι μαθητές εφάρμοσαν σωστά τον τύπο για να μπορέσουν έτσι να συνεχίσουν την επίλυση της υπόλοιπης άσκησης.

Να γράψετε τη σωστή απάντηση.

Ερώτημα III

(μονάδες 4)

Να αναφέρετε και να επεξηγήσετε τέσσερις (4) σημαντικούς παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στον καθορισμό της μερίδας κάθε φαγητού.

Παράγοντες	Σύντομη επεξήγηση

8. Το πιο κάτω απόσπασμα αφορά την απάντηση ενός μαθητή σε διαγώνισμα στο μάθημα της «Οινογνωσίας».

Να επεξηγήσετε τα αριθμημένα σημεία στην πιο κάτω ετικέτα κρασιού.



Απάντηση μαθητή:

1. Το κρασί μπαίνει σε μπουκάλι.
2. Πρόκειται για πολύ μεγάλο κρασί.
3. Είναι το όνομα του πύργου.
4. Η χρονιά που έγινε το κρασί.
5. Είναι το μεγάλο μπουκάλι των 75 λίτρων.
6. Έχει ελεγχτεί από την εταιρεία που το έφτιαξε.
7. Κρασί υψηλής κλάσης.
8. Το αλκοόλ που περιέχει.

Ερώτημα

(μονάδες 8)

Να γράψετε τα σχόλια που θα κάνατε στον μαθητή ώστε να τον βοηθήσετε να κατανοήσει τα λάθη, τις παραλήψεις και τις παρανοήσεις του. Η απάντησή σας να περιοριστεί μέσα στα πλαίσια του προκαθορισμένου χώρου.

Σημεία	Σχόλια
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

9. Ένας από τους στόχους της ενότητας «Καταγραφή Εξοπλισμού», στο μάθημα «Τεχνολογία και Εργαστήρια Εστιατορικής Τέχνης» Γ' έτους, είναι η ορθή συμπλήρωση των εντύπων καταγραφής εξοπλισμού του εστιατορίου. Ο εκπαιδευτής έχει δώσει στους μαθητές, ως μορφή διαμορφωτικής αξιολόγησης σε σύντομο διαγώνισμα στην τάξη, την πιο κάτω άσκηση:

Άσκηση:

Σας δίνονται τα πιο κάτω δεδομένα, για να υπολογίσετε το τελικό απόθεμα στο έντυπο της κάρτας εξοπλισμού, για ποτήρια άσπρου κρασιού στο ξενοδοχείο AKAMAS HOTEL:

13/06/2020, αγορά με αρ. δελτίου 347, 7X12, τιμή 35 ευρώ/δωδεκάδα

03/07/2020, έκδοση στο μπαρ με αρ. δελτίου 19, 2X12 ποτήρια

31/07/2020, καταμέτρηση, σπασίματα με αρ. δελτίου 145, 19

06/08/2020, αγορά με αρ. δελτίου 69, 6X12 στην τιμή των 35 ευρώ/δωδεκάδα

12/08/2020, έκδοση στο μπαρ με αρ. δελτίου 340, 2X12

31/08/2020, σπασίματα με αρ. δελτίου 146, 25

05/09/2020, αγορά με αρ. δελτίου 111, 4X12 στην τιμή των 38 ευρώ/δωδεκάδα

15/10/2020, έκδοση στο εστιατόριο με αρ. δελτίου 20, 2X12

Σημ. Τα στοιχεία του προμηθευτή είναι: K & S CATERING EQUIPMENT,
Ικαρίας 4, 8035 Λευκωσία, Τηλ. 22800800.

Ερώτημα Ι

(μονάδες 6)

Να συμπληρώσετε το έντυπο «Κάρτα Εξοπλισμού», αποτυπώνοντας τα στοιχεία της πιο πάνω άσκησης, για να χρησιμοποιηθεί σαν πρότυπο διόρθωσης του διαγωνίσματος.

ΑΚΑΜΑΣ HOTEL ΚΑΡΤΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ					
Είδος:		Προμηθευτής:			
Τμήμα:		Διεύθυνση:			
				
		Τηλ.:			
Ημερομηνία					

Ερώτημα II

(μονάδες 2)

Ένας μαθητής παρέδωσε το γραπτό του απαντώντας σε ελάχιστα ερωτήματα. Ποιά από τις πιο κάτω ενέργειες του εκπαιδευτικού, θεωρείτε ως την πιο ορθή παιδαγωγική προσέγγιση;

- α) Του αναφέρει ότι πρέπει να μελετά περισσότερο στο σπίτι και ότι περιμένει περισσότερα από αυτόν.
- β) Του επιστρέφει το διαγώνισμα και του λέει ότι θα το συζητήσουν το διάλειμμα μαζί με τη Σύμβουλο του σχολείου για να μπορέσει να τον βοηθήσει με ενισχυτικά μαθήματα.
- γ) Επαινεί τον μαθητή για τα όσα έκανε ορθά, επισημαίνει τα λάθη του και του εξηγεί πως θα τα διορθώσει.
- δ) Επιβραβεύει τον μαθητή για τα όσα έκανε σωστά, επεξηγεί τα λάθη του και του ζητά να λύσει παρόμοια άσκηση για εργασία στο σπίτι.
- ε) Διορθώνει τα λάθη του μαθητή επεξηγώντας του την ορθή διαδικασία και ετοιμάζει παρόμοιο διαβαθμισμένο διαγώνισμα για να το επιλύσει στην τάξη.

Να γράψετε τη σωστή απάντηση.

10. Ο εκπαιδευτής έδωσε στους μαθητές την ακόλουθη άσκηση για καλύτερη κατανόηση του τρόπου υπολογισμού του «νεκρού σημείου (break-even point)».

Μια επιχείρηση εστιατορίου έχει ετήσια:

- Έσοδα €100,000,
- Σταθερά κόστη €20,000,
- Μεταβλητά κόστη €70,000,
- Προϊόντα 100,000 τεμάχια.

Να σχεδιάσετε την γραφική παράσταση που απεικονίζει το νεκρό σημείο της συγκεκριμένης επιχείρησης για αυτή την περίοδο.

Ερώτημα I

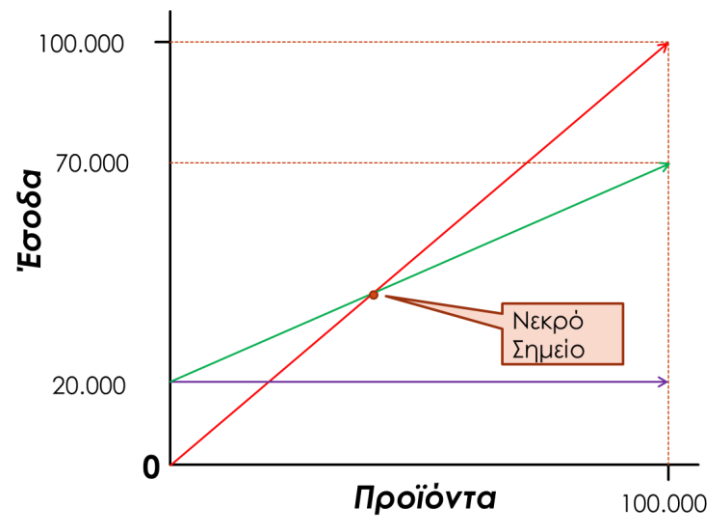
(μονάδες 3)

Να γράψετε την αλγεβρική έκφραση (τύπος) του «νεκρού σημείου» και να λύσετε την άσκηση.

Ερώτημα II

(μονάδες 3)

Μια από τις μαθήτριες, η Μαρία, σχεδίασε την πιο κάτω γραφική παράσταση:



Να διορθώσετε την απάντηση της Μαρίας απεικονίζοντας την σωστή απάντηση, με μπλε στυλό, πάνω στο σχεδιάγραμμα.

Ερώτημα III

(μονάδες 2)

Ποιο από τα παρακάτω είναι η καλύτερη επεξήγηση για το λάθος της Μαρίας;

- α) Η Μαρία δεν αντιλήφθηκε σωστά τη σχέση των ετήσιων εσόδων με την παραγωγή των προϊόντων.
- β) Η Μαρία δεν αντιλήφθηκε σωστά τη σχέση των σταθερών κόστων με τα μεταβλητά κόστη.
- γ) Η Μαρία δεν αντιλήφθηκε σωστά τη σχέση των ετήσιων εσόδων με τα σταθερά κόστη.
- δ) Η Μαρία δεν αντιλήφθηκε σωστά τη σχέση των μεταβλητών κόστων με την παραγωγή των προϊόντων.
- ε) Η Μαρία δεν αντιλήφθηκε σωστά τη σχέση των ετήσιων εσόδων με τα μεταβλητά.
- στ) Η Μαρία δεν αντιλήφθηκε σωστά τη σχέση των σταθερών κοστών με την παραγωγή των προϊόντων.

Να γράψετε τη σωστή απάντηση.

11. Στα πλαίσια του μαθήματος «Μπαρ/Μπαρίστα», διδάσκεται η ενότητα «Αλκοολούχα ποτά – απόσταξη».

Ερώτημα Ι

(μονάδες 5)

Να ετοιμάσετε μια άσκηση **αντιστοίχισης** δύο στηλών, με βάση τα πιο κάτω δεδομένα και στο τέλος να παραθέσετε και τη λύση της:

- Αρμανιάκ
- Μελάσα
- Κρασί
- Τσίπουρο
- Στέμφυλα/κρασί
- Σιτάρι/σίκαλη/πατάτες
- Βότκα
- Ρούμι
- Τζιν
- Ουίσκι
- Φυτό ακάβη
- Κριθάρι/καλαμπόκι
- Τεκίλα
- Σναπς
- Ρύζι
- Ζύμωση πατατών
- Άρκευθος

Ερώτημα II

(μονάδες 1)

Θέλετε να βοηθήσετε την τάξη σας να κατανοήσει καλύτερα τη διαδικασία της απόσταξης και πιο συγκεκριμένα την παραγωγή ουίσκι.

Ποια από τις παρακάτω ενέργειες θεωρείτε ως την πιο σωστή και συγχρόνως παραγωγική;

- α) Να χρησιμοποιήσετε ένα εκπαιδευτικό αποστακτήρα με μπύρα και να επιδείξετε τη διαδικασία.
- β) Να προβάλετε και να συζητήσετε ένα εκπαιδευτικό βίντεο για την παραγωγή ουίσκι σε πραγματικές συνθήκες.
- γ) Να χρησιμοποιήσετε ένα εκπαιδευτικό αποστακτήρα με κρασί και να βάλετε μαθητές να κάνουν τη διαδικασία ενώ εσείς την επεξηγείτε.
- δ) Να παρουσιάσετε διάφορα ουίσκι και με ένα αλκοολόμετρο να βάλετε τους μαθητές να μετρήσουν και να καταγράψουν τον αλκοολικό βαθμό και να επεξηγήσετε τη διαδικασία.

Να γράψετε τη σωστή απάντηση.

Ερώτημα III

(μονάδες 2)

Να εξηγήσετε τους πιο κάτω όρους που αναφέρονται στην ηλικία και αναγράφονται στην ετικέτα της φιάλης κονιάκ:

α) V.O.:
β) V.S.O.P.:
γ) V.V.S.O.P:
δ) X.O:

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β´
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ´**

ΜΕΡΟΣ Γ'

12. Ετοιμάζετε το σχέδιο μαθήματος για να διδάξετε το κεφάλαιο «Σύστημα Υγιεινής και Ασφάλεια Τροφίμων HACCP» και πιο συγκεκριμένα τις επτά (7) Αρχές του Συστήματος.

Ερώτημα Ι

(μονάδες 9)

Να ετοιμάσετε ένα (1) διδακτικό στόχο για την κάθε μια από τις πρώτες έξι (6) Αρχές του Συστήματος. Οι στόχοι να περιγράφουν τις Αρχές και να είναι διαβαθμισμένοι με βάση την ταξινόμια του Μπλουμ (Bloom), αρχίζοντας από τον χαμηλότερο σε γνωσιολογικό επίπεδο.

Αρχές HACCP	Στόχοι
1 ^η Αρχή (επίπεδο ταξινόμησης Bloom 1)
2 ^η Αρχή (επίπεδο ταξινόμησης Bloom 2)
3 ^η Αρχή (επίπεδο ταξινόμησης Bloom 3)
4 ^η Αρχή (επίπεδο ταξινόμησης Bloom 4)
5 ^η Αρχή (επίπεδο ταξινόμησης Bloom 5)
6 ^η Αρχή (επίπεδο ταξινόμησης Bloom 6)

Ερώτημα II

(μονάδες 1)

Να ετοιμάσετε μια ερώτηση συμπλήρωσης κενού που να αφορά την 7^η Αρχή του HACCP.

13. Στο μάθημα «Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» προετοιμάζετε ώστε να διδάξετε τα κρίσιμα σημεία επαφής κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη.

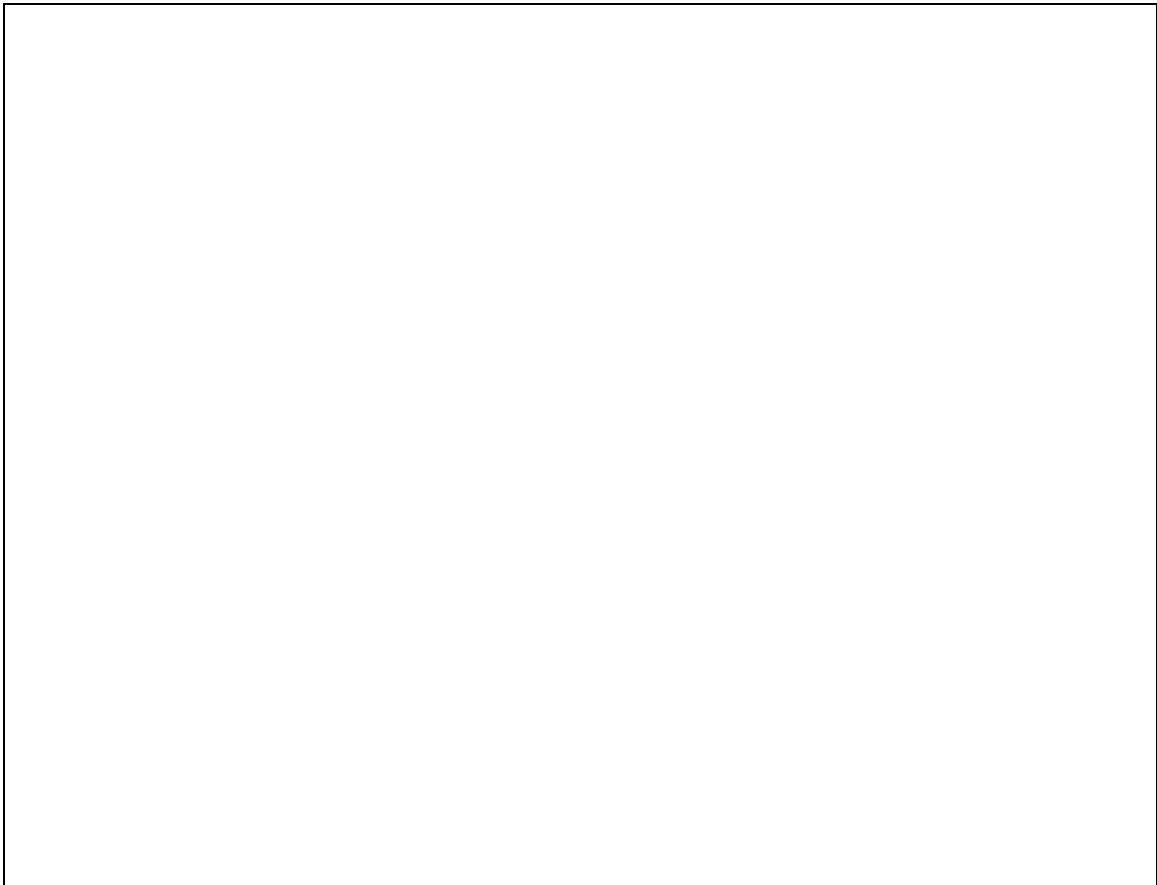
Ερώτημα Ι

(μονάδες 5)

Για να κατανοήσουν οι μαθητές καλύτερα το μάθημα, σκεφτήκατε να δώσετε ένα παράδειγμα εξυπηρέτησης σε εστιατόριο και γι' αυτό τον σκοπό θέλετε να το αποτυπώσετε μέσα από ένα διάγραμμα ροής.

Σχεδιάστε ένα διάγραμμα ροής και τοποθετήστε σε αυτό τα πιο κάτω κρίσιμα σημεία επαφής (τα οποία δεν βρίσκονται στη σωστή σειρά).

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| α) πληρωμή λογαριασμού | στ) λήψη παραγγελίας |
| β) εξυπηρέτηση ποτού | ζ) κράτηση τραπέζιού |
| γ) αποχώρηση από το εστιατόριο | εξυπηρέτηση φαγητού |
| δ) άφιξη στο εστιατόριο | η) ενδιαφέρον πελάτη για |
| ε) παραχώρηση τραπέζιού | πληροφορίες |
| | θ) εξυπηρέτηση φαγητού |



Ερώτημα II

(μονάδες 4,5)

Να κατατάξετε τα πιο πάνω κρίσιμα σημεία επαφής στις εξής τρεις κατηγορίες:

Σημεία επαφής εισόδου και εξόδου	Ελεγχόμενα σημεία επαφής	Μη ελεγχόμενα σημεία επαφής

Ερώτημα III

(μονάδες 0,5)

Οι μαθητές δυσκολεύονται να κατανοήσουν τον λόγο για τον οποίο το κρίσιμο σημείο επαφής «πληρωμή λογαριασμού» κατατάσσεται στη συγκεκριμένη κατηγορία. Να δώσετε ένα μικρό παράδειγμα που να το εξηγεί.

14. Σε γραπτή αξιολόγηση, ο εκπαιδευτής ζητά από τους μαθητές να ετοιμάσουν το τραπέζι σύμφωνα με το πιο κάτω ειδικό μενού.

'NEW YEARS EVE GALA DINNER'

**Πατέ Χήνας Πανακότα
(Foie Gras Pannacotte et Oignon Confit)**

.....

**Κρεμώδης Σούπα Κολοκύθας
(Velouté de Citrouille)**

.....

**Σαλιγκάρια με σάλτσα Μπουρκινιόν
(Escargots, sauce Bourguignonne)**

.....

**Γαλλικό Γλυκολέμονο Σορμπέτ
(Sorbet de Limes Françaises)**

.....

**Λωρίδες Βοδινού 'wagyu' στην Σχάρα με Σάλτσα Δεντρολίβανου
(Lamelles de Boeuf Wagyu grillées, sauce Romarin)**

.....

**Μους Μούρων σε Κέικ 'Μπιζελιού Πεταλούδας'
(Pavé à la Mousse de Mûres et sa sauce de Petits-Pois Papillon)**

.....

**Φρέσκος Πολυποικιλιακός Καφές
(Café Filtre)**

.....

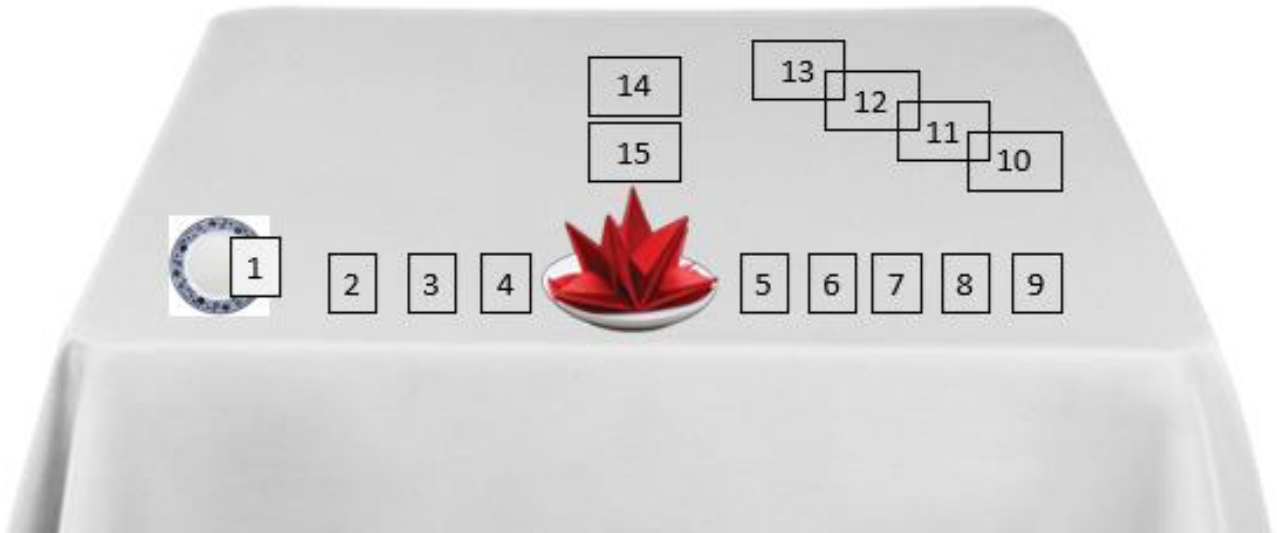
**Μικρά Κέικ ή Σοκολατάκια
(Petits-Fours)**

- Το μενού θα συνοδεύεται με μεταλλικό νερό, κρασί oaked Chardonnay, κρασί Argentinian Shiraz, κρασί Sauternes και XO Cognac.

Ερώτημα Ι

(μονάδες 6)

Να ονομάσετε τον εξοπλισμό που λείπει και αντιστοιχεί στους αριθμούς του πιο κάτω σχήματος, λαμβάνοντας υπόψη το μενού που δόθηκε στους μαθητές.



- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....

- 9.....
- 10.....
- 11.....
- 12.....
- 13.....
- 14.....
- 15.....

Ερώτημα II

(μονάδες 2)

Να αντιστοιχίσετε τα φαγητά της στήλης Α΄ με το ανάλογο είδος ποτού της στήλης Β΄ έτσι ώστε να έχουμε τον καλύτερο συνδυασμό φαγητού και ποτού.

A/A	ΣΤΗΛΗ Α΄
1	Γαλλικό XO Cognac
2	κρασί oaked Chardonnay
3	κρασί Argentinian Shiraz
4	Κρασί Sauternes

A/A	ΣΤΗΛΗ Β΄
α	Κρεμώδης σούπα κολοκύθας
β	Καφές και μικρά κέικ ή σοκολατάκια
γ	Μους μούρων σε κέικ 'μπιζελιού πεταλούδας'
δ	Λωρίδες βοδινού 'wagyu' στην σχάρα με σαλτσα δεντρολίβανου
ε	Πατέ χήνας πανακότα
στ	Γαλλικό γλυκολέμονο σορμπέτ

1	2	3	4

Ερώτημα III

(μονάδες 2)

Να αριθμήσετε τις ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσει ο επαγγελματίας τραπεζοκόμος κατά την εξυπηρέτηση πελατών σε εστιατόριο με τη σωστή χρονική σειρά.

Για να θεωρηθεί ορθή η απάντηση όλη η χρονική σειρά κατάταξης θα πρέπει να είναι σωστή.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΣΩΣΤΗ ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΕΙΡΑ (1-12)
Σερβίρισμα νερού	
Τοποθέτηση πετσέτας στο δεξί πόδι του πελάτη	
Τράβηγμα της καρέκλας προς τα πίσω	
Σερβίρισμα ορεκτικού	
Παρουσίαση και είσπραξη λογαριασμού	
Σερβίρισμα ψωμιού	
Αποχαιρετισμός του πελάτη	
Σερβίρισμα γλυκού	
Ζεστό καλωσόρισμα του πελάτη	
Οδηγούμε τον πελάτη στο τραπέζι της κράτησης του	
Σερβίρισμα κρασιού	
Σερβίρισμα κυρίως φαγητού	

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ

