

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**ΕΝΙΑΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**

20 23 - 20 24

Α' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 22 Μαΐου 2024

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογία και Εργαστήρια Εστιάτορικής Τέχνης

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : xe102

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α: Αποτελείται από δέκα (10) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

1. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις επιλέγοντας τη λέξη που ταιριάζει από τις λέξεις που σας δίνονται στην παρένθεση.

(4 μονάδες)

(Παράθεσης, αγωγής, σερβιρίσματος, ποτών, Μεταφορική, Επισιτιστική, εκδρομής, διαμονής)

Εστιατορική τέχνη είναι η τέχνη με την οποία σερβίρονται φαγητά και ποτά, σύμφωνα με τους κανόνες παράθεσης και την τεχνική σερβιρίσματος. Με τον όρο Ξενοδοχειακή και Επισιτιστική βιομηχανία εννοούμε το σύνολο των επιχειρήσεων που ασχολούνται με την προσφορά φαγητού, ποτού, διασκέδασης και διαμονής στον κόσμο που ταξιδεύει.

2. Μία ξενοδοχειακή μονάδα διαθέτει διάφορα τμήματα για να προσφέρει τις υπηρεσίες της ανάλογα με τον τύπο της, το είδος της πελατείας της, την κατηγορία της σε αστέρια και το μέγεθός της. Να προσδιορίσετε αν το περιεχόμενο των πιο κάτω δηλώσεων είναι Σωστό ή Λάθος γράφοντας δίπλα το αντίστοιχο γράμμα (Σ) για τη σωστή δήλωση και (Λ) για τη λανθασμένη δήλωση.

(4 μονάδες)

		Σ ή Λ
α)	Τα τρία βασικά τμήματα που συνήθως διαθέτουν τα καλά οργανωμένα ξενοδοχεία, είναι το Τμήμα Τροφίμων και Ποτών, το Τμήμα Υποδοχής και το Οικονομικό Τμήμα.	Σ
β)	Το μεγαλύτερο τμήμα σε ένα ξενοδοχείο, σε λειτουργίες και δραστηριότητες, είναι το Τμήμα Τροφίμων και Ποτών.	Σ
γ)	Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού έχει υπο την ευθύνη του την καθαριότητα των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.	Λ
δ)	Το Τμήμα Υποδοχής έχει υπό την ευθύνη του και την κατανομή δωματίων.	Σ

3. Να βάλετε σε κύκλο τη σωστή απάντηση σε κάθε μία από τις πιο κάτω δηλώσεις. (μονάδες 4)

α) Τον σημαντικότερο ρόλο για την επιτυχία ενός εστιατορίου παίζει:

- i. Το καλό φαγητό
- ii. Οι επαγγελματικές γνώσεις (εκπαίδευση)
- iii. Η προσωπικότητα του εργαζόμενου
- iv. Η διακόσμηση και το περιβάλλον του εστιατορίου

β) Ο λόγος που η επαγγελματική αγωγή θεωρείται απαραίτητη είναι:

- i. Η συνεχής ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας
- ii. Η αύξηση του ανταγωνισμού
- iii. Οι αυξημένες ανάγκες του πελάτη
- iv. Όλα τα πιο πάνω

4. Να αναφέρετε **τέσσερα (4)** παραδείγματα καλής συμπεριφοράς στα πλαίσια της επαγγελματικής αγωγής
(μονάδες 4)

Ευχάριστη εμφάνιση, σεβασμός, ευχάριστη προσωπικότητα, υπομονή, καλοί τρόποι, αυτοέλεγχος, χαμόγελο, τελειότητα, προθυμία να βοηθήσουμε τους άλλους, διπλωματία, αγάπη προς τους συνανθρώπους μας, τιμιότητα, θέληση να εξυπηρετήσουμε, Ευσυνειδησία

5. Να απαντήσετε στις πιο κάτω ερωτήσεις επιλέγοντας **μια (1)** σωστή απάντηση από κάθε πεδίο:
(4 μονάδες)

α) Ο τύπος κρασιού που ταιριάζει με επιδόρπιο φαγητό είναι:

- i Ροζέ κρασί
- ii Κόκκινο παλαιωμένο κρασί
- iii Λευκό ξηρό κρασί
- iv Λευκό γλυκό κρασί

β) Ο τύπος κρασιού που ταιριάζει με ένα ψάρι ποσέ είναι:

- i. Λευκό ξηρό κρασί
- ii. Κόκκινο νεαρό και ελαφρύ κρασί
- iii. Κόκκινο παλαιωμένο κρασί
- iv. Λευκό γλυκό κρασί

6. Να αναφέρετε τους τέσσερις (4) τρόπους επικοινωνίας του πελάτη με την υπηρεσία δωματίου.

(μονάδες 4)

α. Προφορική μέσω τηλεφώνου.

β. Με πίνακα ελέγχου δωματίων (ειδικό κουμπί στο δωμάτιο του πελάτη ενωμένο με τα οφίς των ορόφων).

γ. Γραπτή επικοινωνία με έντυπο παραγγελίας προγευμάτων.

δ. Μέσω της τηλεόρασης του δωματίου (smart TV)

7. Να συμπληρώσετε τα κενά των προτάσεων επιλέγοντας τη λέξη που ταιριάζει απο τις λέξεις που σας δίνονται στην παρένθεση.

(4 μονάδες)

(Κατ' οίκον, δωμάτιο, σπίτι, σερβιρίσματος, δωματίου, σπιτιού, ανέσεις, βοήθειες.

- Το Room Service είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στο δωμάτιο του πελάτη.
- Η υπηρεσία δωματίου προσφέρεται σε ξενοδοχεία που θέλουν να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους με όλες τις ανέσεις.

8. Η υγιεινή είναι μια σειρά πρακτικών οι οποίες στοχεύουν στη διατήρηση της καλής υγειονομικής κατάστασης. Να απαντήσετε αν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι **Σωστές** ή **Λάθος** γράφοντας το γράμμα **Σ** για τη σωστή δήλωση και το γράμμα **Λ** για τη λανθασμένη δήλωση:

(4 μονάδες)

		Σ ή Λ
α.	Η σωστή εφαρμογή της υγιεινής έχει μεγάλη σημασία γιατί κάνει τους χειριστές τροφίμων να ευαισθητοποιούνται για τους κινδύνους που ελλοχεύουν.	Σ
β.	Οι κανόνες υγιεινής δεν είναι υποχρεωτικό να εφαρμόζονται στα σχολεία, στα τρένα, στα πλοία και στο στρατό	Λ
γ.	Ένας από τους λόγους που επιβάλλουν την εφαρμογή των κανόνων υγιεινής είναι η ηθική υποχρέωση του προσωπικού και του επιχειρηματία.	Σ
δ.	Η οικονομική επιβίωση μιας επισιτιστικής μονάδας επηρεάζεται από την εφαρμογή των κανόνων υγιεινής.	Σ

9. Να συμπληρώσετε την ελληνική ορολογία στη Στήλη Β για κάθε θέση εργασίας που είναι γραμμένη στη Στήλη Α.

(4 μονάδες)

	Στήλη Α	Στήλη Β
α.	Food and Beverage Manager	Διευθυντής Τροφίμων και Ποτών
β.	Maitre d'hôtel	Εστίαρχος
γ.	Chef trancheur	Κόπτης
δ.	Sommelier	Οινοχόος

10. Η προσωπική υγιεινή είναι πολύ σημαντική. Να γράψετε **τέσσερα (4)** σημεία στα οποία ο τραπεζοκόμος πρέπει να δίνει ιδιαίτερη προσοχή για την προσωπική του υγιεινή.

(4 μονάδες)

- α. Σώμα: Να γίνεται καθημερινό μπάνιο με σαπούνι, να γίνεται χρήση αποσμητικού και να μη χρησιμοποιείται κολόνια/άρωμα με έντονη μυρωδιά.
- β. Πόδια: Οι κάλτσες να αλλάζονται καθημερινά και να χρησιμοποιείται ειδική πούδρα για την αντιμετώπιση της κακοσμίας.
- γ. Χέρια: Να πλένονται συχνά και πάντοτε μετά τη χρήση της τουαλέτας. Τα νύχια να είναι κομμένα και καθαρά.
- δ. Μαλλιά: Να διατηρούνται καθαρά. Για τους άντρες να είναι κοντά, συγυρισμένα και χτενισμένα. Για τις γυναίκες πρέπει να είναι δεμένα και μαζεμένα πίσω.
- ε. Πρόσωπο: Όχι υπερβολικό βάψιμο για τις γυναίκες και καθημερινό ξύρισμα για τους άντρες.
- στ. Στόμα: Καθημερινό βούρτσισμα των δοντιών και χρήση στοματικού διαλύματος εναντίον της κακοσμίας.

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

ΜΕΡΟΣ Β: Αποτελείται από τέσσερεις (4) ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

11. α) Το πρόγευμα έχει μεγάλη σημασία τόσο για τις επιχειρήσεις εστίασης όσο και για τον πελάτη. Να υποστηρίξετε αυτή τη δήλωση, παραθέτοντας τρία επιχειρήματα για την κάθε περίπτωση.

Για τον πελάτη:

(μονάδες 3)

- **Διατροφή αξία**
- **Ενέργεια**
- **Το πρώτο γεύμα της ημέρας**
- **Δημιουργεί προδιάθεση και εντυπώσεις**
- **Τελευταία εντύπωση πριν την αναχώρηση**
- **Σημαντικός παράγοντας ο καλός καφές**

Για την επιχείρηση:

(μονάδες 3)

- **Πηγή εσόδων**
- **Επαναλαμβανόμενους πελάτες**
- **Σημείο επαφής με τον πελάτη**
- **Καλές εντυπώσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το ξενοδοχείο**
- **Παρέχει κίνητρα για γεύμα ή/και δείπνο**

β) Να ονομάσετε τέσσερεις (4) χώρους στους οποίους ένα ξενοδοχείο μπορεί να σερβίρει πρόγευμα.

(μονάδες 4)

α) Κυρίως Εστιατόριο

γ) Δωμάτιο πελάτη

β) Ειδική αίθουσα προγευμάτων

δ) Υπαίθριοι χώροι: βεράντες, πισίνα

12. Ο σχεδιασμός του μενού θα πρέπει να είναι ελκυστικός και ενδιαφέρων για τον πελάτη, έτσι ώστε να τον ενθαρρύνει να διαβάσει το περιεχόμενό του.

α) Να εξηγήσετε τις **τρεις (3)** από τις πέντε (5) κυριότερες λειτουργικές ιδιότητες του εδεσματολογίου.

(μονάδες 6)

- **Πληροφόρηση: Μαγείρεμα, παρουσίαση, τιμή πώλησης.**
- **Σειρά/Τάξη: Ταξινόμηση φαγητών κατά είδος.**
- **Επιλογή: Ευκολία επιλογής φαγητών και ποτών από τον πελάτη.**
- **Εικόνα της επιχείρησης: Ανάλογα με το είδος και την ποιότητα εκτύπωσης.**
- **Πωλήσεις: Περιγραφή φαγητών με λέξεις που να ανοίγουν την όρεξη.**

β) Να αναφέρετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά του προκαθορισμένου μενού

(μονάδες 4)

- **Καθορισμένος αριθμός σειρών φαγητών.**
- **Περιορισμένη επιλογή φαγητών σε κάθε σειρά.**
- **Καθορισμένη τιμή πώλησης.**
- **Τα φαγητά είναι προμαγειρεμένα.**
- **Καθορισμένη ώρα σερβιρίσματος.**
- **Τοποθέτηση όλων των σκευών στα τραπέζια.**

13. α) Η ξενοδοχειακή και επισιτιστική βιομηχανία είναι μια ιδιαίτερη βιομηχανία σε σχέση με τις άλλες. Να αναφέρετε **δύο (2)** κύριες διαφορές.

(μονάδες 4)

α) Ο πελάτης του εστιατορίου παραμένει για κάποιο χρονικό διάστημα στο χώρο της επιχείρησης. Αντίθετα, σε άλλες βιομηχανίες ο πελάτης μπαίνει για λίγα μόνο λεπτά, βλέπει κάτι, το αγοράζει, πληρώνει και φεύγει.

β) Η ικανοποίηση του πελάτη αφορά σε μεγαλύτερο βαθμό το προσωπικό. Μπορεί να υπάρχουν όλες οι διευκολύνσεις μέσα στο ξενοδοχείο αλλά όταν δεν υπάρχει "προσωπικό ενδιαφέρον" από την επιχείρηση και το προσωπικό, τα πάντα ανατρέπονται.

Β) Όταν όλοι οι υπάλληλοι λειτουργούν και συμπεριφέρονται στα πλαίσια της επαγγελματικής αγωγής, μια επιχείρηση μπορεί να πετύχει πολλά. Να αναφέρετε **τρεις (3)** στόχους που μπορεί να επιτευχθούν.

(μονάδες 6)

- **Μια επιχείρηση μπορεί να επιζήσει**
- **Μια επιχείρηση μπορεί να αναπτυχθεί (επέκταση της επιχείρησης και αύξηση των πωλήσεων)**
- **Μια επιχείρηση μπορεί να κάνει κέρδος**

14. Εργάζεστε στη θέση του Οινοχόου (Sommelier) σε εστιατόριο πολυτελείας και ένα ζευγάρι πελατών παραγγέλλει ένα μπουκάλι κόκκινο παλαιωμένο κρασί για να το συνοδέψει με το φαγητό του. Να βάλετε στη σωστή σειρά τα στάδια της διαδικασίας παράθεσης του κρασιού από το 1 μέχρι το 10.

(10 μονάδες)

Στάδια Σερβιρίσματος	Σωστή σειρά σερβιρίσματος
Βιδώνω το ανοιχτήρι στο κέντρο του φελλού, χωρίς να κινούμε τη φιάλη.	4
Σκουπίζω με πετσέτα τον λαιμό και το χείλος της φιάλης αφού αφαιρεθεί ο φελλός.	8
Τοποθετώ τον μοχλό στο χείλος της φιάλης και τον αφαιρώ προσεκτικά.	6
Το κρασί παρουσιάζεται από τη δεξιά μεριά του πελάτη.	1
Σκουπίζω με την πετσέτα το πάνω μέρος της φιάλης πάνω από τον φελλό.	3
Βάζω τον φελλό σε πιατάκι και τον τοποθετώ μπροστά στον πελάτη, για να μπορεί να τον δει και να τον μυριστεί.	7
Όταν ο πελάτης το εγκρίνει, σερβίρω με τη σωστή σειρά τους υπόλοιπους και στο τέλος το άτομο το οποίο δοκίμασε το κρασί.	10
Σερβίρω 30 ml από τη δεξιά πλευρά του πελάτη, ο οποίος παρήγγειλε το κρασί.	9
Προσέχω να μην τρυπήσω τον φελλό από την άλλη πλευρά για να μην πέσουν κομμάτια του φελλού στο κρασί.	5
Κόβω το καψύλιο με το μαχαιράκι στο κάτω μέρος του δακτυλίου του λαιμού της φιάλης και το τοποθετώ στην τζέπη μου.	2

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

ΜΕΡΟΣ Γ: Αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις η οποία κάθε ερώτηση βαθμολογείται από δέκα (10) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

15. Το εστιατόριο στο οποίο εργάζεστε ως σερβιτόρος θα προσφέρει για δείπνο το πιο κάτω προκαθορισμένο μενού:

Μανιταρόσουπα

~~~~~

*Ριζότο με σπαράγγια*

~~~~~

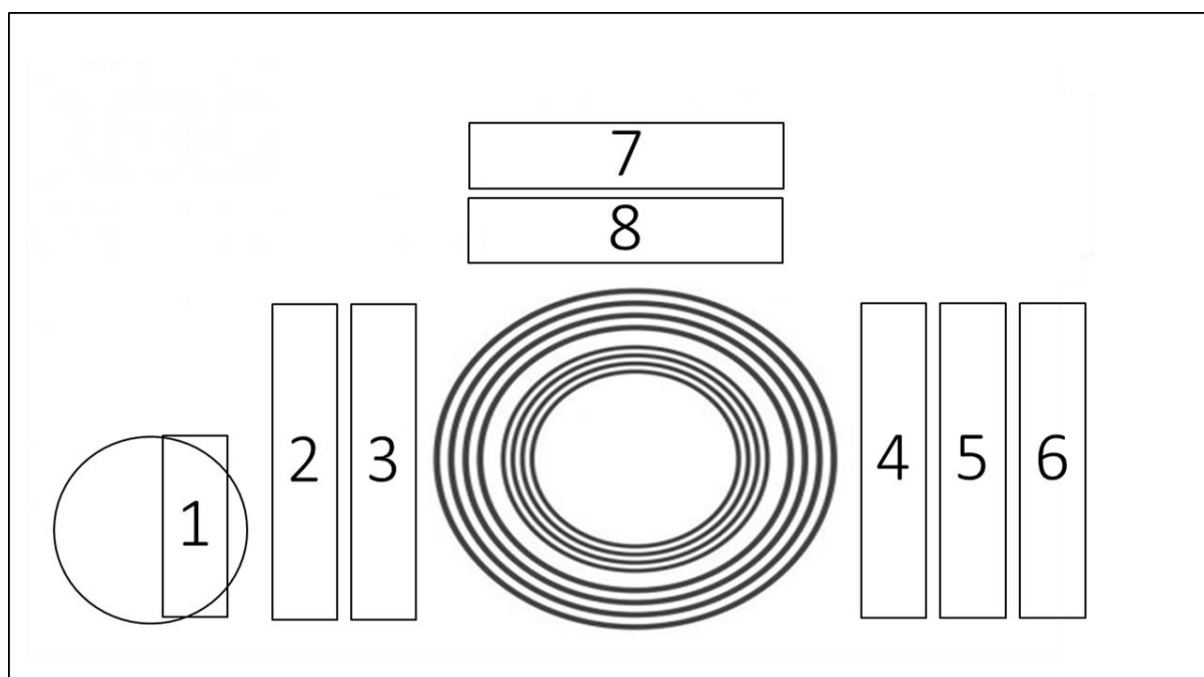
*Χοιρινό ψαρονέφρι με σάλτσα κουμανδαρίας
Σερβίρεται με ρύζι και λαχανικά ψημένα στον ατμό*

~~~~~

*Φρέσκα εποχιακά φρούτα (καρπούζι και πεπόνι)*

α. Να ονομάσετε τα **οκτώ (8)** είδη σερβίσιων που θα τοποθετούσετε στον αντίστοιχο αριθμό της πιο πάνω εικόνας για την ετοιμασία του κουβέρ.

(μονάδες 4)



**1) Μαχαιράκι Ψωμιού**

**2) Πιρούνι Ορεκτικού**

**3) Πιρούνι Κυρίως**

**4) Μαχαίρι Κυρίως**

**5) Μαχαίρι Ορεκτικού**

**6) Κουτάλι Σούπας**

**7) Μαχαίρι Επιδορπίου**

**8) Πιρούνι Επιδορπίου**

β) Ο αρχισερβιτόρος σας δίνει την εντολή να κάνετε την προετοιμασία του Μπαρ Υπηρεσίας (Dispense Bar) για την επόμενη παράθεση. Να αναφέρετε **έξι (6)** καθήκοντα (ενέργειες) που θα κάνατε.

(μονάδες 6)

- Καθαρισμός του χώρου (πάτωμα, πάγκοι, ράφια κ.ά).
- Καθαρισμός του εξοπλισμού
- Ανεφοδιασμός του μπαρ με προϊόντα που έχουν πωληθεί
- Προετοιμασία των σαμπανιερών, κανατών νερού και δίσκων
- Γυάλισμα σκευών και ποτηριών
- Ετοιμασία υλικών (λεμόνι φέτες)
- Έλεγχος θερμοκρασίας κρασιών και ποτών

16. Εργάζεστε ως Εστιάρχος σε ένα εστιατόριο που χρησιμοποιεί τη μέθοδο παράθεσης της μερικής εξυπηρέτησης για την εξυπηρέτηση των πελατών του.

α) Να περιγράψετε τη σειρά (τα στάδια) σερβιρίσματος της παράθεσης μερικής εξυπηρέτησης .

(μονάδες 4)

- Οι πελάτες κάθονται στα τραπέζια τους.
- Ο τραπεζοκόμος παίρνει την παραγγελία για ποτά.
- Σερβίρονται τα ποτά.
- Ο Εστιάρχος οδηγεί τους πελάτες στο μπουφέ.
- Οι πελάτες σερβίρονται από το μπουφέ.
- Οι τραπεζοκόμοι καθαρίζουν τα χρησιμοποιημένα σκεύη και συμπληρώνουν με κρασί, νερό, ψωμί, καφέ κ.τ.λ.

β) Να αναφέρετε **τρία (3)** πλεονεκτήματα που εντοπίζετε στην παράθεση μερικής εξυπηρέτησης.

(μονάδες 3)

- Οι πελάτες βλέπουν τα φαγητά από πριν.
- Οι πελάτες βάζουν όσο φαγητό θέλουν.
- Μικρός αριθμός προσωπικού.
- Προσωπικό με περιορισμένη εκπαίδευση.

Β) Να αναφέρετε **τρία (3)** μειονεκτήματα που εντοπίζετε στην παράθεση μερικής εξυπηρέτησης.

(μονάδες 3)

- Αλλοιώνεται η εμφάνιση των φαγητών αν παραμείνουν για αρκετή ώρα στο μπουφέ.
- Οι πελάτες περιμένουν στην γραμμή για να σερβιριστούν.
- Μπορεί να υπάρξει καθυστέρηση στο σερβίρισμα.
- Δεν υπάρχει ακρίβεια στον έλεγχο των μερίδων.
- Μείωση του επιπέδου σερβιρίσματος.