

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

**ΕΝΙΑΙΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**

20 25 - 20 26

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Πέμπτη, 21 Μαΐου 2026

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Διαχείριση Λειτουργιών Εστιατορίου

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm202

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α΄ - Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 4 μονάδες.

1. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις:

α) Σε ένα εστιατόριο, ο Αρχισερβιτόρος (Head waiter) συνήθως:

1. Τεμαχίζει τα διάφορα παρασκευάσματα και παρασκευάζει τα φλαμπέ
2. Ετοιμάζει το Ωρολόγιο πρόγραμμα
3. Βοηθά στο γυάλισμα των επιτραπέζιων σκευών
4. Μεταφέρει τα φαγητά από την κουζίνα στο εστιατόριο

β) Ο Τραπεζοκόμος Β΄ θα πρέπει να:

1. Είναι απόφοιτος Τριτοβάθμιας Σχολής στον Κλάδο των Ξενοδοχειακών Τεχνών
2. Έχει οργανωτικές και διοικητικές ικανότητες
3. Είναι γνώστης ξένων γλωσσών
4. Διαθέτει όλα τα πιο πάνω

2. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κυπριακές ερυθρές οινοποιήσιμες ποικιλίες σταφυλιών.

- α) Μαραθεύτικο
- β) Μαύρο
- γ) Οφθαλμό
- δ) Γιαννούδι
- ε) Φλούρικο
- στ) Μαρούχο

3. Η σύνθεση ενός πλήρους γεύματος (μενού) αποτελείται από διάφορες κατηγορίες φαγητών, με σκοπό την αρμονική εναλλαγή γεύσεων. Να απαντήσετε αν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι Σωστές (Σ) ή Λάθος (Λ):

		<u>Σ ή Λ</u>
α)	Τα ορεκτικά είναι διάφορα κρύα πιάτα που σερβίρονται στην αρχή ενός γεύματος για να ανοίξουν την όρεξη.	Λ
β)	Οι σουπες ανήκουν στην κατηγορία των κυρίως πιάτων και μπορεί να σερβιριστούν είτε ζεστές είτε κρύες.	Λ
γ)	Τα ζυμαρικά μπορεί να τα συναντήσουμε ως ξεχωριστό πιάτο ή ως γαρνιτούρα σε διάφορα παρασκευάσματα.	Σ
δ)	Τα τυριά ανήκουν στην κατηγορία των επιδορπίων και σερβίρονται με διάφορους τρόπους στο τέλος του γεύματος.	Σ

4. Στον πιο κάτω πίνακα αναγράφονται οι τέσσερις μεγάλες κατηγορίες εξοπλισμού (Στήλη Α΄) που υπάρχουν σε ένα εστιατόριο. Να γράψετε δύο (2) παραδείγματα εξοπλισμού από την κάθε κατηγορία στο ανάλογο κουτί (Στήλη Β΄).

ΣΤΗΛΗ Α΄ Κατηγορίες εξοπλισμού	ΣΤΗΛΗ Β΄ Παραδείγματα εξοπλισμού
Επίπλωση	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τραπέζια 2. Καρέκλες 3. Βοηθητικές τράπεζες 4. Τραπεζάκι Γκεριντόν 5. Τρολλεϊ φλαμπέ 6. Έπιπλο υποδοχής host/hostess
Ιματισμός (Λινά)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τραπεζομάνηλα 2. Επιτραπεζομάνηλο (nappeyron) 3. Υποτραπεζομάνηλο 4. Πετσέτα πελάτη 5. Πετσέτα τραπεζοκόμου 6. Καλύμματα καρεκλών 7. Πετσέτες για Mise en place
Σκεύη και εργαλεία	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διάφορα είδη πιάτων 2. Πιατέλες 3. Μπολ για δημητριακά 4. Αλατοπίπερα 5. Αυγοθήκες 6. Σετ παράθεσης τσαγιού και καφέ 7. Μαχαιροπίρουνα 8. Διάφορα είδη ποτηριών 9. Κανάτες για νερό ή κρασί
Ηλεκτρικές συσκευές	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ψυγεία για αποθήκευση ποτών, χυμών, γάλακτος κ.α. 2. Αποχυμωτής 3. Παγομηχανή 4. Τοστιέρα 5. Καφετιέρα 6. Συσκευή για άλεσμα καφέ (grinder) 7. Μπλέντερ (blender) 8. Μηχάνημα διανομής αναψυκτικών και μπύρας

5. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, χρησιμοποιώντας κάποιες από τις ακόλουθες λέξεις στον σωστό χρόνο:

(πληρωμή, προγραμματισμός, ανάλυση, ποιότητα, επισιτιστική, υπολογισμός, κόστος, κερδοφορία, εξυπηρέτηση, έλεγχος, κέρδος, αποτελεσματικός).

Η κοστολόγηση είναι μια διαδικασία όπου υπολογίζονται οι τιμές **κόστους** των διαφόρων φαγητών και ποτών σε μια επισιτιστική επιχείρηση. Είναι πολύ σημαντικό η διεύθυνση να γνωρίζει το κόστος των τροφίμων και ποτών, καθώς αυτό έχει άμεσο αντίκτυπο στην **κερδοφορία** ενός εστιατορίου. Η κοστολόγηση προσφέρει

στη διεύθυνση την ικανότητα να ασκεί **αποτελεσματικό** έλεγχο στο κόστος των φαγητών και των ποτών. Επίσης, παρέχει αναλυτικές πληροφορίες για το κόστος διαχείρισης και τον **προγραμματισμό** των μελλοντικών κινήσεων.

6. Να αντιστοιχίσετε τις μεθόδους παράθεσης (Στήλη Α΄) με την κύρια εργασία που επιτελείται σε αυτές (Στήλη Β΄).

ΣΤΗΛΗ Α΄		ΣΤΗΛΗ Β΄	
1	Έτοιμο πιάτο	Α	Γίνεται χρήση της πιατέλας, όπου ο τραπεζοκόμος τοποθετεί το φαγητό από την πιατέλα στο πιάτο του πελάτη προσεγγίζοντάς τον από την αριστερή του πλευρά.
2	Αγγλικός τρόπος παράθεσης	Β	Μεγάλα κομμάτια κρέας, όπως πουλερικά, ψάρια, αρνιά, κ.α., τα οποία αφού μαγειρευτούν, τοποθετούνται σε ειδικό τραπεζάκι στο εστιατόριο για τεμαχισμό και σερβίρισμα από τους τραπεζοκόμους.
3	Επιμελημένος τρόπος παράθεσης Γκεριντόν	Γ	Το πιάτο ετοιμάζεται από το προσωπικό της κουζίνας και ο τραπεζοκόμος το σερβίρει από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.
4	Ρωσικός τρόπος παράθεσης	Δ	Τα φαγητά παρουσιάζονται σε πιατέλες και τοποθετούνται πάνω στο τραπέζι ή σε μικρό βοηθητικό τραπεζάκι. Οι πελάτες βάζουν φαγητό μόνοι τους, επιλέγοντας τα είδη και τις ποσότητες που επιθυμούν.
		Ε	Χρησιμοποιείται τραπεζάκι πάνω στο οποίο προετοιμάζονται, τεμαχίζονται, παρασκευάζονται και σερβίρονται διάφορα φαγητά και ποτά από τον τραπεζοκόμο στην παρουσία του πελάτη.

ΣΤΗΛΗ Α	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β	Γ	Α	Ε	Β

7. Να σημειώσετε με (✓) στην ανάλογη στήλη, ποιες από τις πιο κάτω περιγραφές αφορούν στα καθήκοντα και ποιες στα προσόντα του προσωπικού του εστιατορίου.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	ΠΡΟΣΟΝΤΑ
Πρακτική πείρα στο εστιατόριο		✓
Έλεγχος της προετοιμασίας του εστιατορίου	✓	
Γνώση ξένων γλωσσών		✓
Σερβίρισμα φαγητών ανάλογα με τη μέθοδο παράθεσης	✓	

8. Στον πιο κάτω πίνακα βλέπουμε τις εικόνες διαφόρων τύπων γευμάτων (Στήλη Α΄). Να γράψετε την ακριβή ονομασία του γεύματος της κάθε εικόνας στο ανάλογο κουτί (Στήλη Β΄).

ΣΤΗΛΗ Α΄ ΕΙΚΟΝΑ ΓΕΥΜΑΤΟΣ	ΣΤΗΛΗ Β΄ ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΓΕΥΜΑΤΟΣ
	Απογευματινό τσάι
	Αγγλικό πρόγευμα
	Μπραντς
	Πρόγευμα μπουφέ

9. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις:

α) Ο γραμμικός κωδικός QR που συναντάμε στα εστιατόρια σημαίνει:

1. Quick Release
- 2. Quick Response**
3. Quick Recipes
4. Quick Recovery

β) Η τεχνολογία έχει απλοποιήσει τη λήψη παραγγελίας στους χώρους εστίασης με την εφαρμογή

των τερματικών P.O.S. Τι σημαίνουν τα αρχικά;

- 1. Point Of Sales**
2. Point Of System
3. Point Of Software
4. Point Of Service

10. Να δώσετε τέσσερα (4) παραδείγματα εξυπηρέτησης παιδιών στο εστιατόριο.

- α) Να υπάρχουν καρέκλες, τραπέζια και άλλος εξοπλισμός ιδανικός για παιδιά.
- β) Να υπάρχει παιδικό μενού στηριγμένο στις διατροφικές συνήθειες των παιδιών.
- γ) Να υπάρχει ελεγχόμενος παιχνιδότοπος ή και σετ ζωγραφικής.
- δ) Να υπάρχει ειδικός χώρος παιχνιδιών (Play room) για τα παιδιά.

11. Το εδεσματολόγιο (μενού) θεωρείται παράγοντας επιτυχίας ενός εστιατορίου, γιατί ενισχύει τις πωλήσεις φαγητών και ποτών και, κατά συνέπεια, τα κέρδη. Να απαντήσετε αν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι Σωστές (Σ) ή Λάθος (Λ):

		<u>Σ ή Λ</u>
α)	Το Εδεσματολόγιο δίνει πληροφόρηση στον πελάτη για το μαγείρεμα των φαγητών και για τα αλλεργιογόνα τρόφιμα.	Σ
β)	Οι πρώτες ύλες που θα χρησιμοποιηθούν στο μαγείρεμα, δεν είναι απαραίτητο να αναγράφονται στο Εδεσματολόγιο.	Λ
γ)	Αρκετά εστιατόρια λαμβάνουν υπόψη την κατηγορία των χορτοφάγων και προσαρμόζουν ανάλογα το μενού τους.	Σ
δ)	Είναι σημαντικό η ταξινόμηση των φαγητών στο μενού να είναι ανά είδος και ανά κατηγορία.	Σ

12. Να γράψετε τέσσερις (4) κατηγορίες φαγητών οι οποίες περιλαμβάνονται στα μπραντς (brunch).

- α) Αυγά, ομελέτες
- β) Σολομός
- γ) Πράσινες σαλάτες
- δ) Αρτοποιασκευές
- ε) Τυριά και αλλαντικά
- στ) Γλυκά, βάφλες
- ζ) Κοκτέιλ (Bloody Mary, Bellini)

ΜΕΡΟΣ Β΄ - Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.

13. Στην πιο κάτω εικόνα βλέπουμε τα επτά συστατικά στοιχεία (7P's) που περιλαμβάνει το Μείγμα Μάρκετινγκ (Marketing Mix). Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:



- α) Να εξηγήσετε σε συντομία την έννοια «Μείγμα Μάρκετινγκ». (2 μονάδες)

Το Μείγμα Μάρκετινγκ είναι ένα εργαλείο το οποίο χρησιμοποιεί η επιχείρηση για να εφαρμόσει τη στρατηγική του Μάρκετινγκ, η οποία έχει αποφασιστεί. Με τον όρο μείγμα εννοούμε ότι όλα τα μέρη του εργαλείου θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν μαζί, για να υπάρξει ένα ολοκληρωμένο αποτέλεσμα.

- β) Να επιλέξετε τρία (3) από τα πιο πάνω συστατικά στοιχεία (εικόνα) και να τα εξηγήσετε σε συντομία. (6 μονάδες)

1. **Product (Προϊόντα και υπηρεσίες)**: Να ανταποκρίνονται ποιοτικά στις απαιτήσεις και επιθυμίες των καταναλωτών.
2. **Price (Ανταγωνιστικές τιμές)**: Να είναι πρόθυμοι να πληρώσουν οι πελάτες για να αποκτήσουν το προϊόν ή την υπηρεσία μας.
3. **Place (Διανομή)**: Να διανέμονται σε σημεία πώλησης που εύκολα μπορούν να προσεγγίσουν οι πελάτες για να βρουν και να αγοράσουν τα προϊόντα.
4. **Promotion (Προώθηση των προϊόντων)**: Οι τρόποι προώθησης των προϊόντων, ώστε αυτά να γίνονται γνωστά και να προκαλούν το ενδιαφέρον των καταναλωτών.
5. **People (Άνθρωποι)**: Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει μια επισιτιστική επιχείρηση εξαρτάται άμεσα από την εξυπηρέτηση που προσφέρει ο υπάλληλος, ο οποίος έχει άμεση επαφή με τους πελάτες.
6. **Process (Διαδικασίες)**: Η φύση των διαφόρων διαδικασιών και η ευκολία ή η δυσκολία τους, αποτελούν σημαντικό στοιχείο του Μίγματος Μάρκετινγκ. Π.χ. η κράτηση για δωμάτιο ξενοδοχείου γίνεται εύκολα μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου χωρίς ο πελάτης να πρέπει να επισκεφτεί ή να τηλεφωνήσει στο ξενοδοχείο.
7. **Physical evidence (Το περιβάλλον της επιχείρησης)**: Έχει να κάνει με την τοποθεσία της επιχείρησης, τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους, τη λειτουργικότητα των χώρων, αλλά και την ασφάλεια και υγιεινή τους.

14. Να κοστολογήσετε την πιο κάτω συνταγή κοκτέιλ και να βρείτε την Τιμή Πώλησης.
 (Κόστος υλικών: 4 μονάδες)
 (Συνολικό κόστος: 1 μονάδα)
 (Τιμή πώλησης: 3 μονάδες)

Φύλλο κοστολόγησης Κοκτέιλ (Frozen Margarita)							
ΥΛΙΚΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΚΟΣΤΟΣ ΦΙΑΛΗΣ	ΑΠΟΔΟΣΗ ΦΙΑΛΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ ΥΛΙΚΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ	% ΚΟΣΤΟΥΣ
	ml	€	ml	€	€	€	
Tequila	60	10,50	700	0.9	---	---	---
Triple Sec	30	9,80	1000	0.3	---	---	---
Strawberry pure	40	10,35	750	0.55	---	---	---
Simple Syrop	15	7,85	750	0.16	1.91	8,30	23%

$$60/700 \times 10,50 = 0,9$$

$$30/1000 \times 9,80 = 0,3$$

$$40/750 \times 10,35 = 0,55$$

$$15/750 \times 7,85 = 0,16$$

$$\text{Τιμή πώλησης} = \text{Συνολικό Κόστος} \times 100 / \text{Ποσοστό Κόστους} =$$

$$\text{Τιμή πώλησης} = 1,91 \times 100 / 23 = \underline{\underline{€8,30}}$$

15. Η εφαρμογή μιας μεθόδου παράθεσης (σερβιρίσματος) από ένα εστιατόριο εξαρτάται από διάφορους παράγοντες και κυρίως από τα πρότυπα της επιχείρησης, με σκοπό την εξασφάλιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα.

α) Να αναφέρετε πέντε (5) παράγοντες που λαμβάνει υπόψη μια επιχείρηση για να επιλέξει μια από τις μεθόδους παράθεσης. (5 μονάδες)

1. Τυπολογία της πελατείας
2. Ανάγκες της πελατείας
3. Αριθμός των πελατών που εναλλάσσονται
4. Διαθέσιμος χρόνος για το γεύμα
5. Τύπος του εδεσματολογίου (μενού)
6. Κόστος και τιμή πώλησης του φαγητού
7. Τοποθεσία της επιχείρησης και διαθέσιμος χώρος
8. Τζίρος της επιχείρησης

β) Να αναφέρετε τις τρεις (3) κύριες κατηγορίες παράθεσης φαγητών και ποτών που έχουν σχέση με την εξυπηρέτηση εντός του χώρου ενός συνηθισμένου εστιατορίου. (3 μονάδες)

1. Πλήρης εξυπηρέτηση
2. Μερική εξυπηρέτηση
3. Αυτοεξυπηρέτηση

16. Μια πολυτελής επισιτιστική επιχείρηση, σας προσλαμβάνει ως Διευθυντή για το εστιατόριο της και μέσα στα καθήκοντά σας είναι και η πρόσληψη προσωπικού. Με βάση τα πιο πάνω, να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα.

α) Να αναφέρετε ποια είναι, κατά την άποψή σας, τα τέσσερα (4) κυριότερα προσόντα, τα οποία πρέπει να διαθέτουν οι Αρχισερβιτόροι, ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες της επιχείρησης. (4 μονάδες)

1. Απόφοιτοι Ξενοδοχειακής Σχολής
2. Πρακτική πείρα στο εστιατόριο
3. Γνώστες της εστιατορικής τέχνης
4. Γνώστες κρασιών και ποτών
5. Γνώστες μαγειρικής
6. Γνώστες ξένων γλωσσών
7. Γνώσεις φλαμπέ και τεμαχισμού

β) Να γράψετε τέσσερα (4) βασικά καθήκοντα που θεωρείτε ότι είναι σημαντικά για τη θέση του Εστίαρχου σε μια επισιτιστική επιχείρηση. (4 μονάδες)

1. Επιβλέπει την προετοιμασία του εστιατορίου.
2. Ελέγχει την καθαριότητα του χώρου και του εξοπλισμού.
3. Ελέγχει το προσωπικό του εστιατορίου. Ώρα προσέλευσης και αναχώρησης, εμφάνιση και συμπεριφορά.
4. Ετοιμάζει το ωρολόγιο πρόγραμμα.
5. Υποδέχεται τους πελάτες στο εστιατόριο.
6. Δέχεται τις προκρατήσεις των πελατών.
7. Συνεργάζεται με τον αρχιμάγειρα και τον Διευθυντή τροφίμων και ποτών για τη σύνθεση του μενού.
8. Προωθεί τις πωλήσεις του εστιατορίου.

Μέρος Γ' - Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 10 μονάδες.

17. Έχετε προσληφθεί στη θέση του Υπεύθυνου Εκδηλώσεων σε ένα πολυτελές ξενοδοχείο που πρόκειται να ανεγερθεί. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:

α) Ο Διευθυντής Τροφίμων και Ποτών σας ζητά να εισηγηθείτε (3 μονάδες) και να εξηγήσετε με συντομία (3 μονάδες) έξι (6) είδη εκδηλώσεων που θα αναλάβετε να διοργανώνετε στο ξενοδοχείο. Να τα αναφέρετε.

1. **Πάρτι:** Εορταστικές εκδηλώσεις με φαγητό, ποτά και μουσική.
2. **Κοκτέιλ:** Για όρθιους πελάτες με καναπεδάκια και ποτά τα οποία περιφέρονται με δίσκους ή βρίσκονται σε τραπέζια.
3. **Γαμήλιες Δεξιώσεις:** Χαιρέτηση ή και δείπνο με φαγητό, ποτό, μουσική, χορό και ομιλίες που προσφέρονται στους κήπους του ξενοδοχείου ή σε ειδικά διαμορφωμένες αίθουσες.
4. **Σεμινάρια:** Εκπαιδευτικά προγράμματα, όπου το γεύμα δίνεται στο τέλος ή στο διάλειμμα του σεμιναρίου με μπουφέ ή μενού, ενώ προσφέρονται καφές, χυμός και μικρά σνακ σε κάθε μικρό διάλειμμα.

5. **Συγκέντρωση:** Επιχειρηματικού ή συλλογικού χαρακτήρα περιορισμένης διάρκειας. Διατίθεται συνήθως μόνιμο coffee break ή/και brunch με ελαφρές παρασκευές.
6. **Συνέδριο:** Εκδήλωση επαγγελματικού χαρακτήρα με διάρκεια πέραν της μίας μέρας, στην οποία διατίθεται καφές, χυμός, σάντουιτς και αρτοποιήματα στα κεντρικά διαλείμματα, ενώ τα γεύματα παρατίθενται με μορφή table d' hote ή μπουφέ στο εστιατόριο.

(Οποιαδήποτε άλλη τεκμηριωμένη απάντηση δίνεται από τον μαθητή/τρια και απαντά στην ερώτηση, να θεωρείται ορθή)

β) Για τη διεξαγωγή των πιο πάνω εκδηλώσεων, από ποιους τέσσερις (4) παράγοντες θεωρείτε ότι εξαρτώνται η επιλογή για τα μενού, η διακόσμηση και η διαρρύθμιση της αίθουσας; (4 μονάδες)

1. Η τιμή που είναι διαθέσιμος να πληρώσει ο διοργανωτής.
2. Ο αριθμός των παρευρισκόμενων.
3. Το είδος της εκδήλωσης (κοινωνική, επαγγελματική, πολιτική).
4. Οι δυνατότητες της επιχείρησης σε χώρους, εξοπλισμό και προσωπικό.

(Οποιαδήποτε άλλη τεκμηριωμένη απάντηση δίνεται από τον μαθητή/τρια και απαντά στην ερώτηση, να θεωρείται ορθή)

18. Εργάζεστε στη θέση του Εστιάρχου στο κεντρικό εστιατόριο ξενοδοχείου 5 αστέρων. Ένας πελάτης, σας καλεί για να σας εκφράσει το παράπνοό του για συγκεκριμένο σερβιτόρο, ο οποίος του μίλησε ειρωνικά και απάντησε απότομα σε μια απλή ερώτηση σχετικά με το μενού. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:
α) Πώς θα χειριστείτε άμεσα και αποτελεσματικά τον πελάτη σε σχέση με το συγκεκριμένο παράπνοο, έτσι ώστε να τον μετατρέψετε από δυσαρεστημένο σε ικανοποιημένο; Να γράψετε επτά (7) βήματα της διαδικασίας που θα ακολουθήσετε. (7 μονάδες)

1. Ακούμε προσεκτικά τον πελάτη χωρίς να τον διακόπτουμε.
2. Ευχαριστούμε τον πελάτη για το σχόλιό του και απολογούμαστε για το πρόβλημα που προκλήθηκε.
3. Συζητούμε το πρόβλημα μακριά από άλλους πελάτες.
4. Ενημερώνουμε τον πελάτη για τις διορθωτικές κινήσεις που μπορούμε να κάνουμε.
5. Συζητούμε εναλλακτικές λύσεις.
6. Καταλήγουμε σε συμφωνία η οποία θα ικανοποιεί τον πελάτη.
7. Καταχωρούμε το παράπνοο στο βιβλίο του εστιατορίου για ενημέρωση της Διεύθυνσης.

(Οποιαδήποτε άλλη τεκμηριωμένη απάντηση δίνεται από τον μαθητή/τρια και απαντά στην ερώτηση, να θεωρείται ορθή)

β) Ποιες διορθωτικές κινήσεις κατά την άποψή σας πρέπει να ακολουθήσετε μετά το περιστατικό, ως άμεσα υπεύθυνος του εστιατορίου; Να αναφέρετε τρεις (3) διορθωτικές κινήσεις. (3 μονάδες)

1. Πρέπει να μιλήσω ιδιαίτερα στο μέλος του προσωπικού, να διερευνήσω τα αίτια της συμπεριφοράς του και να υπενθυμίσω τα πρότυπα εξυπηρέτησης.

2. Εάν χρειάζεται, πρέπει να προγραμματιστεί περαιτέρω εκπαίδευση, παρακολούθηση ή καθοδήγηση.
 3. Το συμβάν θα καταγραφεί ώστε να εντοπιστούν τυχόν επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές.
- (Οποιαδήποτε άλλη τεκμηριωμένη απάντηση δίνεται από τον μαθητή/τρια και απαντά στην ερώτηση, να θεωρείται ορθή)**

ΤΕΛΟΣ ΔΟΚΙΜΙΟΥ