

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

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90' λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΩΔΕΚΑ. (12) ΣΕΛΙΔΕΣ.

ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ ΕΙΝΑΙ ΤΡΙΑ (Α', Β' ΚΑΙ Γ').

ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζόμενους)

1. Να απαντήσετε **ΟΛΑ** τα ερωτήματα πάνω στο εξεταστικό δοκίμιο.
2. Να μη γράψετε πουθενά το όνομα σας στο εξεταστικό δοκίμιο εκτός του καθορισμένου χώρου στο χαρτονάκι που σας έχει δοθεί.
3. Να απαντήσετε σε όλα τα θέματα μόνο με πένα χρώματος μπλε ανεξίτηλης μελάνης. Μολύβι επιτρέπεται, μόνο αν το ζητάει η εκφώνηση, και μόνο για σχήματα, πίνακες, διαγράμματα κλπ.
4. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού και διορθωτικής ταινίας.
5. Επιτρέπεται η χρήση μη προγραμματιζόμενης υπολογιστικής μηχανής.

ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ

ΟΔΗΓΙΕΣ (για την επιτροπή εξετάσεων)

1. Το εξεταστικό δοκίμιο να εκτυπωθεί και στις δύο όψεις.

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΝΑ ΕΚΤΥΠΩΘΕΙ: ΕΓΧΡΩΜΟ

ΜΕΡΟΣ Α: Αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

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

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

- i. Τεμαχίζει τα διάφορα παρασκευάσματα και παρασκευάζει τα φλαμπέ
- ii. Ετοιμάζει το Ωρολόγιο πρόγραμμα
- iii. Βοηθά στο γυάλισμα των επιτραπέζιων σκευών
- iv. Μεταφέρει τα φαγητά από την κουζίνα στο εστιατόριο

β) Ο Τραπεζοκόμος Β΄ θα πρέπει να:

- i. Είναι απόφοιτος Τριτοβάθμιας Σχολής στον Κλάδο των Ξενοδοχειακών Τεχνών
- ii. Έχει οργανωτικές και διοικητικές ικανότητες
- iii. Είναι γνώστης ξένων γλωσσών
- iv. Διαθέτει όλα τα πιο πάνω

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

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

4. Στον πιο κάτω πίνακα αναγράφονται οι τέσσερις (4) 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	
Ιματισμός (Λινά)	
Σκεύη και εργαλεία	
Ηλεκτρικές συσκευές	

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 _____ 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 _____ ενός εστιατορίου. Η κοστολόγηση προσφέρει στη διεύθυνση την ικανότητα να ασκεί _____ έλεγχο στο κόστος των φαγητών και των ποτών. Επίσης, παρέχει αναλυτικές πληροφορίες για το κόστος διαχείρισης και τον _____ 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				

7. Να σημειώσετε με (ν) 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
	
	
	
	

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

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

- i. Quick Release
- ii. Quick Response
- iii. Quick Recipe
- iv. 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;

- i. Point Of Sales
- ii. Point Of System
- iii. Point Of Software
- iv. Point Of Service

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

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

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

ΜΕΡΟΣ Β: Αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

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 με συντομία την έννοια «Μείγμα Μάρκετινγκ». (2 μονάδες)

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

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 ml	ΚΟΣΤΟΣ ΦΙΑΛΗΣ €	ΑΠΟΔΟΣΗ ΦΙΑΛΗΣ ml	ΚΟΣΤΟΣ ΥΛΙΚΩΝ €	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ €	ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ €	% ΚΟΣΤΟΥΣ
Tequila	60	10,50	700		---	---	---
Triple Sec	30	9,80	1000		---	---	---
Strawberry Puree	40	10,35	750		---	---	---
Simple Syrup	15	7,85	750				23%

15. Η εφαρμογή μιας μεθόδου παράθεσης (σερβιρίσματος) σε 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)

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)

16. Μια πολυτελής επισιτιστική επιχείρηση, σας προσλαμβάνει ως Διευθνή 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)

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

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

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.

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

18. Εργάζεστε στη θέση του Εστιάρχου στο κεντρικό εστιατόριο ξενοδοχείου 5 αστέρων.

Ένας πελάτης, σας καλεί για να σας εκφράσει το παράπονό 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 παράπονο, έτσι ώστε να τον μετατρέψετε από δυσαρεστημένο σε ικανοποιημένο; Να γράψετε επτά (7) βήματα της διαδικασίας που θα ακολουθήσετε. (7 μονάδες)

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)

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ