

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

**ΕΝΙΑΙΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**

20 25 - 20 26

Α' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Παρασκευή, 22 Μαΐου 2026

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογία και Εργαστήρια Εστιατορικής Τέχνης

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : xe102

ΛΥΣΕΙΣ

3. Να εντοπίσετε και να κυκλώσετε τέσσερα (4) υλικά, από τα οποία μπορεί να είναι κατασκευασμένα, τα πιατικά και τα φλιτζάνια ενός εστιατορίου. (μονάδες 4)

Κ	Ξ	Κ	Ε	Ρ	Α	Μ	Ι	Κ	Ο	Ρ	Κ	Γ	Τ	Ι
Λ	Β	Α	Κ	Κ	Α	Ρ	Ξ	Τ	Κ	Ξ	Υ	Λ	Ο	Ρ
Ι	Κ	Ν	Ζ	Η	Κ	Η	Λ	Ε	Δ	Ρ	Ν	Ζ	Ε	Η
Π	Ο	Ρ	Σ	Ε	Λ	Α	Ν	Η	Α	Π	Μ	Ρ	Ν	Ν
Ε	Λ	Β	Τ	Ι	Ρ	Δ	Ι	Δ	Σ	Π	Ε	Τ	Ρ	Α
Μ	Θ	Μ	Ε	Λ	Α	Μ	Ι	Ν	Η	Ι	Α	Ε	Α	Ι
Π	Π	Α	Κ	Κ	Α	Ρ	Ρ	Γ	Υ	Α	Λ	Ι	Ρ	Ρ
Α	Ν	Ν	Ζ	Η	Κ	Η	Λ	Κ	Η	Ν	Ξ	Λ	Δ	Η
Υ	Τ	Ι	Σ	Π	Η	Λ	Ο	Σ	Π	Ξ	Ι	Ο	Ψ	Ν
Η	Δ	Σ	Γ	Ρ	Ε	Τ	Ρ	Ε	Ο	Π	Κ	Λ	Α	Σ

4. Να προσδιορίσετε εάν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι **Σωστές (Σ)** ή **Λανθασμένες (Λ)**. (μονάδες 4)

A/A		Σ ή Λ
1.	Μόλις ο σερβιτόρος προσέξει ένα ραγισμένο ποτήρι ή πιάτο, πρέπει να το πετάξει στον κάλαθο σκουπιδιών του μπαρ.	Λ
2.	Ο πιο συνηθισμένος κίνδυνος που αντιμετωπίζει το προσωπικό της εστίασης, είναι η βία στον χώρο εργασίας.	Λ
3.	Όλοι οι τραπεζοκόμοι πρέπει να μεταφέρουν τον ίδιο αριθμό πιάτων, για να υπάρχει ομοιομορφία στο σερβίρισμα.	Λ
4.	Οι πινακίδες (σημάνσεις) για ολισθηρό πάτωμα, πρέπει να χρησιμοποιούνται σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου, ακόμα και στα αποδυτήρια/τουαλέτες του προσωπικού.	Σ

5. Να αντιστοιχήσετε τους Όρους Διαμονής (στήλη Α') με την επεξήγησή τους (στήλη Β'). (μονάδες 4)

ΣΤΗΛΗ Α' - Όροι Διαμονής		ΣΤΗΛΗ Β' - Επεξήγηση	
1.	Bed & Breakfast	Α.	Εκτός από το δικαίωμα διανυκτέρευσης σε δωμάτιο, η τιμή χρέωσης συμπεριλαμβάνει το πρόγευμα και τα δύο (2) κύρια γεύματα της ημέρας.
2.	Half Board	Β.	Η τιμή χρέωσης συμπεριλαμβάνει μόνο το δικαίωμα διανυκτέρευσης σε δωμάτιο, χωρίς παροχή γευμάτων.
3.	Full Board	Γ.	Εκτός από το δικαίωμα διανυκτέρευσης σε δωμάτιο, η τιμή χρέωσης συμπεριλαμβάνει και το πρόγευμα.
4.	All Inclusive	Δ.	Εκτός από το δικαίωμα διανυκτέρευσης σε δωμάτιο, η τιμή χρέωσης συμπεριλαμβάνει το πρόγευμα και ένα (1) γεύμα (συνήθως δείπνο).
		Ε.	Εκτός από το δικαίωμα διανυκτέρευσης σε δωμάτιο, η τιμή χρέωσης συμπεριλαμβάνει το πρόγευμα, τα δύο (2) κύρια γεύματα, καθώς και διάφορα σνακ, καφέδες και ποτά κατά τη διάρκεια της ημέρας.

ΣΤΗΛΗ Α'	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β'	Γ	Δ	Α	Ε

6. Να προσδιορίσετε δίπλα από κάθε πρόταση εάν ανήκει στα χαρακτηριστικά του Προκαθορισμένου Μενού (Table d'hôte) ή στο Μενού κατ' Επιλογή (À la carte). (μονάδες 4)

- α) Καθορισμένος αριθμός σειρών φαγητού → Προκαθορισμένο Μενού
- β) Το κάθε πιάτο (φαγητό) χρεώνεται ξεχωριστά → Μενού κατ' Επιλογή
- γ) Τα τραπέζια στρώνονται με το βασικό κουβέρ → Μενού κατ' Επιλογή
- δ) Τοποθέτηση όλων των σκευών στα τραπέζια → Προκαθορισμένο Μενού

7. Να προσδιορίσετε εάν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι **Σωστές (Σ)** ή **Λανθασμένες (Λ)**.
(μονάδες 4)

A/A		Σ ή Λ
1.	Κατά τον αγγλικό τρόπο παράθεσης (με πιατέλα), ο οικοδεσπότης σερβίρεται πάντα πρώτος.	Λ
2.	Κατά τον γαλλικό επίσημο τρόπο παράθεσης, ο πελάτης παίρνει τη λαβίδα και αυτοεξυπηρετείται από την πιατέλα, που κρατά τραπεζοκόμος.	Σ
3.	Κατά την αμερικάνικη μέθοδο παράθεσης (με έτοιμα πιάτα), οι σερβιτόροι κρατούν δύο (2) πιάτα στο δεξί χέρι και ένα (1) στο αριστερό.	Λ
4.	Κατά τον ρωσικό τρόπο παράθεσης, μόλις οι πελάτες καθίσουν στα τραπέζια τους, σερβίρονται τα ορεκτικά φαγητά (zakouskis) με τη μέθοδο της πιατέλας.	Λ

8. Να εξηγήσετε τι είναι ο Οινοχόος (Wine Waiter – Sommelier). (μονάδες 4)

Είναι ο υπάλληλος του εστιατορίου του οποίου ο ρόλος είναι να συμβουλεύει τον πελάτη, να παίρνει την παραγγελία και να εξασφαλίζει το σωστό σερβίρισμα των ποτών, επίσης να συμβουλεύει τον εργοδότη του για την αγορά των κρασιών και να διαχειρίζεται την κάβα των κρασιών.

9. Να σημειώσετε με (✓) στη σωστή στήλη («Προσόν» ή «Καθήκον») για καθεμία από τις πιο κάτω περιγραφές που αφορούν το προσωπικό της υπηρεσίας δωματίου.
(μονάδες 4)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΣΟΝ	ΚΑΘΗΚΟΝ
Γνώστης κανόνων της εστιατορικής τέχνης.	✓	
Έκδοση λογαριασμού πελάτη.		✓
Ετοιμασία του τρόλεϊ σερβιρίσματος.		✓
Γνώστης ξένων γλωσσών.	✓	

10. Όλοι οι εργαζόμενοι στον χώρο της εστίασης, πρέπει να εφαρμόζουν κανόνες σωστής επαγγελματικής αγωγής και συμπεριφοράς. Έχουν υποχρέωση όχι μόνο απέναντι στην επιχείρησή τους, αλλά και απέναντι σε άλλους εμπλεκόμενους, με τον χώρο εργασίας τους. Να αναφέρετε τέσσερις (4) τέτοιες κατηγορίες εμπλεκομένων.

(μονάδες 4)

α) Πελάτες

γ) Υφιστάμενοι

β) Προϊστάμενοι

δ) Συνάδελφοι

11. Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση.

(μονάδες 4)

A) Τι είναι το ερυθρό κρασί;

I. Το κρασί που προέρχεται από την Ερυθρά θάλασσα

II. Το κόκκινο κρασί γενικά

III. Το βαθύ ροζέ κρασί

IV. Ο κυπριακός οίνος

B) Τι είναι το αφρώδες κρασί;

I. Το ποτό που αφρίζει όταν το βάζεις στο ποτήρι

II. Το κρασί που γίνεται αποκλειστικά στην Αφρική

III. Το κρασί που περιέχει διοξείδιο του άνθρακα

IV. Το κρασί της Αφροδίτης

12. Να εξηγήσετε τους πιο κάτω αγγλικούς όρους στα Ελληνικά.

(μονάδες 4)

α) Chafing Dish: είδος εξοπλισμού χρησιμοποιείται στις παραθέσεις του μπουφέ και η λειτουργία του βασίζεται στη μέθοδο μπεν-μαρί (bain Marie). Είναι ένα μεταλλικό δοχείο σερβιρίσματος, στο οποίο τοποθετείται ειδικό δοχείο (γαστρονόμος) με ζεστό φαγητό. Μεταξύ του chafing dish και του γαστρονόμου τοποθετείται νερό το οποίο θερμαίνεται, ανάβοντας από κάτω ειδικά ρεσώ (rechauds) που περιέχουν στερεή καύσιμη ύλη.

β) Nouvelle Cuisine: Η σύγχρονη τάση γαλλικής μαγειρικής που δίνει έμφαση στην παρουσίαση/στήσιμο του πιάτου, με μικρότερες μερίδες, δημιουργικό στήσιμο πιάτου, πιο βελουτέ/ελαφριές σάλτσες και πιο φρέσκα υλικά.

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

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

13.Ο οδηγός κατάταξης Michelin θεωρείται από πολλούς η “Βίβλος της Γαστρονομίας”. Εκτός από τις βραβεύσεις εστιατορίων με αστέρια, υπάρχουν και άλλα βραβεία, τα οποία μπορούν να απονεμηθούν σε ένα εστιατόριο. Να εξηγήσετε τί σημαίνει το κάθε βραβείο/λογότυπο από τα πιο κάτω. (μονάδες 8)

α) L’assiette (το Πιάτο): Εστιατόριο που απλά σερβίρει καλό φαγητό.



β) Green Star (Πράσινο Αστέρι): Εστιατόριο που ακολουθεί ψηλά πρότυπα βιώσιμης-αιεφόρου γαστρονομίας.



γ) Πιρούνι και Κουτάλι: Αντιπροσωπεύει την άνεση και ποιότητα/πολυτέλεια του εστιατορίου.



δ) Το Σταφύλι: Το εστιατόριο προσφέρει μια πολύ καλή κάβα – επιλογή κρασιών.



14. Το ωρολόγιο πρόγραμμα εργασίας είναι συνήθως εβδομαδιαίο και ξεκινά με το σερβίρισμα του πρωινού και τελειώνει με το κλείσιμο του εστιατορίου. Αναγράφει τις ώρες εργασίας ή «βάρδιας», κατά τις οποίες εργάζονται οι υπάλληλοι. Οι βάρδιες του προσωπικού μπορεί να είναι είτε συνεχούς υπηρεσίας, είτε διακεκομμένης υπηρεσίας.

Ο κύριος κορμός του προσωπικού, αποτελείται από το μόνιμο προσωπικό πλήρους απασχόλησης. Επειδή τα Σαββατοκύριακα μπορεί να υπάρχει αυξημένη ζήτηση, τότε χρησιμοποιείται και προσωπικό μερικής απασχόλησης, για να καλύπτει τις ώρες αιχμής.

α) Να γράψετε την αντίστοιχη αγγλική ορολογία των πιο πάνω υπογραμμισμένων εννοιών. **(μονάδες 4)**

- I. Συνεχής υπηρεσία: **Straight Shift**
- II. Διακεκομμένη υπηρεσία: **Split Shift**
- III. Πλήρης απασχόληση: **Full Time**
- IV. Μερική απασχόληση: **Part Time**

β) Στο ωρολόγιο πρόγραμμα, αναγράφονται και διάφορες άλλες πληροφορίες, σχετικές με δικαιολογημένες απουσίες του προσωπικού, από τον χώρο εργασίας του. Να αναφέρετε και να εξηγήσετε 4 (τέσσερις) από αυτές. **(μονάδες 4)**

- **Αναρρωτική Άδεια (Sick Leave): Το προσωπικό δικαιούται πληρωμένη αναρρωτική άδεια για έναν συγκεκριμένο αριθμό ημερών.**
- **Ετήσια Άδεια (Annual Leave): Το προσωπικό δικαιούται συγκεκριμένο αριθμό ημερών πληρωμένη άδεια ανάπαυσης.**
- **Άδεια μητρότητας / πατρότητας (Maternity Leave): Το προσωπικό δικαιούται για έναν συγκεκριμένο αριθμό ημερών πληρωμένη άδεια μητρότητας και άδεια πατρότητας.**
- **Εκπαίδευση (Training): Για τις μέρες που το προσωπικό που λαμβάνει μέρος σε διάφορα επιμορφωτικά σεμινάρια.**
- **Στρατιωτικές υποχρεώσεις (Army): Μέλη του προσωπικού που υπηρετούν ως έφεδροι στρατιώτες δικαιούνται άδεια.**

(Η αναφορά παίρνει 0.5 βαθμό και η επεξήγηση τον άλλο 0.5 βαθμό.)

15.α) Στα πλαίσια της ασφάλειας στον χώρο εργασίας, να αναφέρετε τρεις (3) κινδύνους που μπορεί να παρουσιαστούν και να προτείνετε το αντίστοιχο μέτρο πρόληψής τους. (μονάδες 6)

A/A	ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΜΕΤΡΟ ΠΡΟΛΗΨΗΣ
1.	Γλίστρημα και πέσιμο λόγω ολισθηρότητας του πατώματος ή από αντικείμενα που αφήνονται στη μέση	<ul style="list-style-type: none"> • Οι χώροι εργασίας να διατηρούνται καθαροί και χωρίς εμπόδια. • Να χρησιμοποιούνται οι σημάσεις-πινακίδες για ολισθηρό πάτωμα. • Το προσωπικό να μεταφέρει μόνο όσα πιάτα μπορεί και νιώθει άνετα, για αποφυγή ατυχημάτων.
2.	Κοψίματα και τραυματισμοί στα χέρια από τη χρήση αιχμηρών σκευών.	<ul style="list-style-type: none"> • Να χρησιμοποιείται ο κατάλληλος και ενδεδειγμένος εξοπλισμός για την εκτέλεση των εργασιών. • Ποτέ να μη χρησιμοποιείται εξοπλισμός ή εκτός εάν υπάρξει προηγούμενη εκπαίδευση σωστής και ασφαλούς χρήσης.
3	Εγκαύματα από τον εξοπλισμό μαγειρέματος και τις καυτές πλάκες.	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση γαντιών θερμότητας. • Να ακολουθούνται όλες οι ασφαλείς διαδικασίες εργασίας κατά το μαγείρεμα. • Να χρησιμοποιούνται ασφαλείς διαδικασίες εργασίας όταν χειρίζονται καυτά πιάτα, (π.χ. χρήση της πετσέτας τραπεζοκόμου).
4.	Τραυματισμοί και απώλεια άκρων από τις μηχανές κοπής (π.χ. αλλαντικών, τυριών, ψωμιού).	<ul style="list-style-type: none"> • Να χρησιμοποιούνται τα μέτρα ατομικής προστασίας (π.χ. γαντιών κατά τον χειρισμό εργαλείων κοπής). • Να υπάρχει ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό για αντιμετώπιση περιπτώσεων έκτακτων αναγκών και ετοιμότητα παροχής πρώτων βοηθειών .
5.	Βία στον χώρο εργασίας (από εργαζόμενους ή πελάτες)	<ul style="list-style-type: none"> • Να απαγορεύονται τα πειράγματα-αστειΐσμοί στο εστιατόριο. • Ο κάθε εργαζόμενος να συμπεριφέρεται στους άλλους όπως θα ήθελε ο ίδιος να του συμπεριφέρονται.

(Η αναφορά σε κίνδυνο παίρνει 1 βαθμό και το μέτρο πρόληψης, άλλο 1 βαθμό. Οποιαδήποτε αναφορά σε άλλο κίνδυνο στα πλαίσια της ασφάλειας στο χώρο εργασίας -όχι υγιεινής- και αναφορά σε αντίστοιχα μέτρα πρόληψης να θεωρηθεί ορθή.)

β) Να αναφέρετε δύο (2) πλεονεκτήματα που έχει η εφαρμογή μέτρων ασφαλείας για μια επισιτιστική επιχείρηση. (μονάδες 2)

- Το ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, αυξάνει την παραγωγικότητα. Οι παραγωγικοί εργαζόμενοι αποτελούν πλεονέκτημα για όλες τις εταιρείες, αφού μπορούν να παράγουν περισσότερα σε λιγότερο χρόνο, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος.
- Η καλύτερη ασφάλεια ισοδυναμεί με καλύτερη υγεία. Οι πιο υγιείς εργαζόμενοι εκτελούν τις εργασίες τους πιο αποτελεσματικά και είναι γενικότερα πιο ευτυχισμένοι.
- Σε ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον συμβαίνουν πολύ λίγα ατυχήματα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα μικρότερο χρόνο διακοπής λειτουργίας και μείωση του κόστους αποζημίωσης των εργαζομένων. Αυτό μειώνει επίσης τον χρόνο ανάρρωσης που χρειάζονται οι εργαζόμενοι για να αναρρώσουν από τραυματισμούς.
- Οι ζημιές στον εξοπλισμό δημιουργούν κόστος αντικατάστασης και επισκευής. Η αποφυγή ζημιών στον χώρο εργασίας και στον εξοπλισμό συνεπάγεται λιγότερα έξοδα αντικατάστασης και επισκευής και αύξηση του κέρδους.
- Όταν οι εργοδότες ενδιαφέρονται για την ασφάλεια των εργαζομένων τους, οι εργαζόμενοι έχουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και άνεση γενικότερα.
- Επίσης, τα ποσοστά απουσιών μειώνονται και οι εργαζόμενοι επικεντρώνονται περισσότερο στην εκτέλεση των καθηκόντων τους.

16. Το εστιατόριο στο οποίο εργάζεστε ως σερβιτόρος, θα προσφέρει το πιο κάτω αγγλικού τύπου, προκαθορισμένο μενού προγεύματος:

Ορεκτικό: Μπολ με δημητριακά ολικής άλεσης, γάλα,
μπανάνα, μέλι και καρύδια

~~~~~

Κυρίως Πιάτο: Χτυπητά αυγά, αλλαντικά, τυριά  
πατάτες σε κύβους, μανιτάρια τηγανιτά και φασόλια.

Συνοδεύεται από καλαθάκι με αρτοπαρασκευές,  
βούτυρο, μέλι και μαρμελάδες

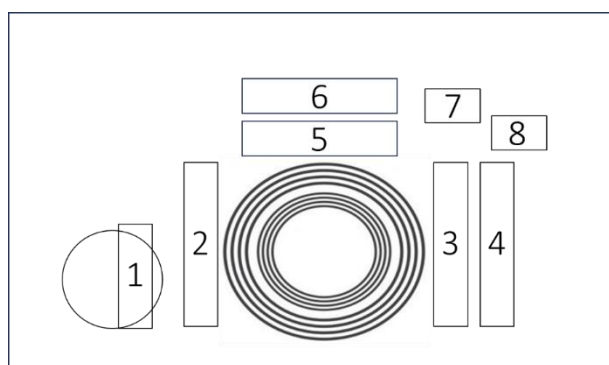
~~~~~

Επιδόρπιο: Φρέσκα εποχιακά φρούτα (καρπούζι και πεπόνι)

~~~~~

Ροφήματα & Χυμοί: Καφές Φίλτρου ή Τσάι,  
Φρέσκος Χυμός Πορτοκάλι ή Γκρέιπφρουτ

α) Να ονομάσετε τα οκτώ (8) είδη σκευών, που θα τοποθετούσατε στον αντίστοιχο αριθμό της πιο κάτω εικόνας, για την ετοιμασία του κουβέρ προγεύματος. (μονάδες 4)



1) Μαχαιράκι Ψωμιού

2) Πιρούνι Κυρίως Φαγητού

3) Μαχαίρι Κυρίως Φαγητού

4) Κουτάλι Σούπας

5) Πιρούνι Επιδορπίου

6) Μαχαίρι Επιδορπίου

7) Ποτήρι Νερού

8) Φλυτζάνι/Σετ Ροφήματος

β) Να αναφέρετε τέσσερα (4) είδη αλλαντικών ή/και ψημένων κρεατικών, τα οποία θα μπορούσατε να συμπεριλάβετε στο κυρίως πιάτο του προγεύματος.

(μονάδες 2)

**Ζαμπόν (χαμ), σαλάμι, μορταδέλα, γαλοπούλα, λούντζα, παστράμι, μπέικον, λουκάνικα χοιρινά, λουκάνικα κοτόπουλο, blood sausages.**

**(Αναφορά σε άλλα είδη αλλαντικών/ψημένων κρεατικών να θεωρηθεί ορθή.)**

γ) Η προετοιμασία για το σερβίρισμα του προγεύματος, ξεκινά από το προηγούμενο βράδυ και ολοκληρώνεται το πρωί πριν το άνοιγμα του εστιατορίου. Να αναφέρετε δύο (2) καθήκοντα που θα εκτελούσατε, στα πλαίσια της πρωινής προετοιμασίας, για το σερβίρισμα του πιο πάνω μενού. (μονάδες 2)

- Μπαίνει σε λειτουργία ο εξαερισμός/κλιματισμός της αίθουσας
- Μπαίνει σε λειτουργία η μουσική χώρου.
- Ετοιμάζονται-στρώνονται τα τραπέζια στον εξωτερικό χώρο.
- Γυρίζουν όλα τα ποτήρια/φλυτζάνια των τραπεζιών στη σωστή θέση.
- Μπαίνουν στα τραπέζια τα δοχεία με κρύο γάλα (γαλατιέρες-creamers).
- Ανάβουν οι μηχανές προγεύματος για να θερμανθούν (εσπρέσο/κατηριέρα).
- Ετοιμασία/παρασκευή καφέ φίλτρου και φρέσκου χυμού.
- Γίνεται έλεγχος του χώρου από τον Εστίαρχο πριν την άφιξη των πελατών.

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

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

17. Σύμφωνα με όλους σχεδόν τους επαγγελματίες εστίασης, η βοηθητική τράπεζα είναι ένα απαραίτητο είδος επίπλωσης για ένα εστιατόριο.

Εικόνα 1



Εικόνα 2



Εικόνα 3



α) Να ονομάσετε τέσσερα (4) είδη εξοπλισμού, τα οποία είναι απαραίτητα να βρίσκονται πάνω στη βοηθητική τράπεζα, κατά τη διάρκεια του σέρβις.

(μονάδες 4)

- I. Διάφορα πιάτα για βοηθητικές εργασίες, underplates
- II. Δίσκους σερβιρίσματος
- III. Λαβίδες σερβιρίσματος
- IV. Κουτάλες για σούπες και σάλτσες.
- V. Καλαθάκια ψωμιού για το σερβίρισμα του ψωμιού
- VI. Βάζοι/καράφες σερβιρίσματος νερού
- VII. Συσκευές για τη διατήρηση των ζεστών φαγητών
- VIII. Δελτία παραγγελιών
- IX. Μενού
- X. Λινά, πετσέτες σερβιρίσματος

β) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε δύο (2) λόγους, για τους οποίους η βοηθητική τράπεζα θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική πριν, αλλά και κατά τη διάρκεια του σέρβις.

(μονάδες 4)

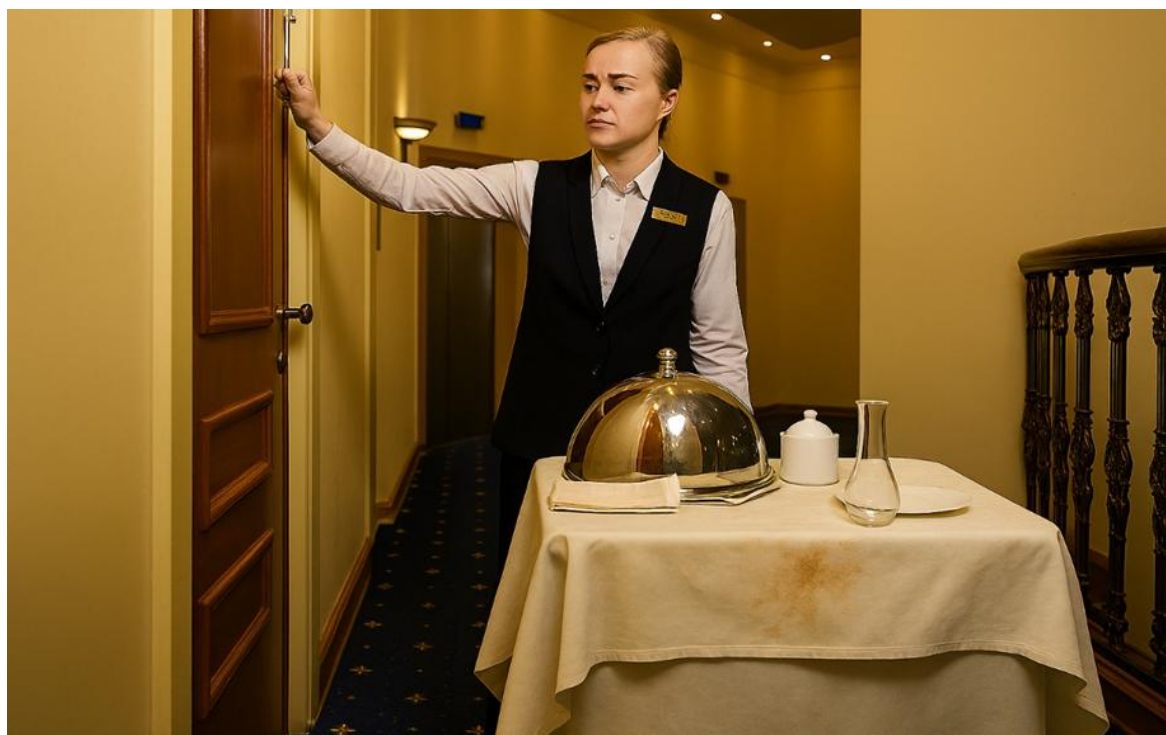
- I. Λειτουργεί ως ενδιάμεσος χώρος όπου τοποθετούνται τα χρησιμοποιημένα πιάτα πριν μεταφερθούν στην κουζίνα.
- II. Επιτρέπει στον τραπεζοκόμο να έχει άμεσα πρόσβαση σε πρόσθετα σκεύη, μαχαιροπίρουνα ή λινά όποτε χρειαστούν.
- III. Αποθηκεύει σκεύη, εργαλεία και λινά, διευκολύνοντας την προετοιμασία του τραπεζοκόμου.
- IV. Λειτουργεί ως σταθμός εργασίας, επιτρέποντας στον τραπεζοκόμο να ξεκινήσει το σέρβις οργανωμένα και αποτελεσματικά.

γ) Παρατηρούμε ότι στις πιο πάνω εικόνες 1,2 και 3, οι βοηθητικές τράπεζες διαφέρουν μεταξύ τους. Να αναφέρετε δύο (2) παράγοντες, που επηρεάζουν το στυλ και τον σχεδιασμό μιας βοηθητικής τράπεζας σε ένα εστιατόριο.

(μονάδες 2)

- I. Ανάλογα με το στυλ της εξυπηρέτησης και τα προσφερόμενα τρόφιμα και ποτά.
- II. Ανάλογα με τον αριθμό του προσωπικού εξυπηρέτησης που εργάζεται σε μια βοηθητική τράπεζα.
- III. Ανάλογα με τον αριθμό των τραπεζιών που θα εξυπηρετούνται από μια βοηθητική τράπεζα.
- IV. Ανάλογα με την ποσότητα του εξοπλισμού που αναμένεται να χωρέσει.

18. Η Υπηρεσία Δωματίου (Room Service) αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά τμήματα σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, καθώς επηρεάζει άμεσα την εμπειρία και την ικανοποίηση του πελάτη. Η εκτέλεσή της πρέπει να γίνεται με απόλυτη λεπτομέρεια, επαγγελματισμό και σεβασμό προς τα πρότυπα υγιεινής και εξυπηρέτησης. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:



α) Στην πιο πάνω εικόνα παρατηρούνται βασικά λάθη κατά τη διάρκεια της παράθεσης της Υπηρεσίας Δωματίου (Room Service). Να εντοπίσετε τέσσερα (4) από αυτά και να τα ονομάσετε, εξηγώντας για το καθένα ξεχωριστά, τον λόγο για τον οποίο θεωρείται λάθος. (μονάδες 4)

- I. Το αντικείμενα στο τρόλεϊ είναι τοποθετημένα άναρχα και όχι με βάση τα πρότυπα του Room Service.
- II. Η υπάλληλος φαίνεται ανέκφραστη και χωρίς χαμόγελο, με στάση σώματος που δείχνει αδιαφορία. Αυτό δείχνει έλλειψη επαγγελματισμού.
- III. Λεκιασμένο τραπεζομάντηλο. Στο κάτω μέρος του καροτσιού φαίνεται καθαρός λεκές. Αυτό δείχνει έλλειψη υγιεινής.
- IV. Ξεκούμπωτο, μη σιδερωμένο πουκάμισο. Δίνει εικόνα προχειρότητας και έλλειψης επαγγελματισμού.
- V. Ενώ υπάρχει ζαχαριέρα, δεν υπάρχουν τα σκεύη (φλυτζάνια καφέ ή τσαγιού) που να δικαιολογούν την παρουσία της.
- VI. Το βάζο είναι χωρίς λουλούδια και δεν ταιριάζει με τα υπόλοιπα σκεύη.
- VII. Υπάρχει ένα άδειο πιάτο στο τρόλεϊ που δεν προϋποθέτει κάποια χρήση.

(Η αναφορά λάθους παίρνει 0.5 βαθμό και η επεξήγηση του τον άλλο 0.5 βαθμό. Η αναφορά/εξεύρεση άλλων λαθών και η επεξήγηση τους να θεωρείται ορθή.)

β) Η ιεραρχία του προσωπικού στην Υπηρεσία Δωματίου (Room Service), ιδιαίτερα σε ένα ξενοδοχείο πολυτελείας, αποτελείται συνήθως από τέσσερις (4) βασικές θέσεις. Να τις αναφέρετε και να εξηγήσετε συνοπτικά τα κύρια καθήκοντα της κάθε θέσης. (μονάδες 4)

- I. Υπεύθυνος τμήματος. Εκτελεί χρέη υπευθύνου όπως και ο Εστιάρχος του εστιατορίου. Διευθύνει και οργανώνει το τμήμα της Υπηρεσίας Δωματίου. Είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο της ποιότητας εξυπηρέτησης και την εκπαίδευση των σερβιτόρων. Ανάλογα με μέγεθος του ξενοδοχείου και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, το τμήμα υπηρεσίας δωματίου μπορεί να είναι στελεχωμένο με Διευθυντή τμήματος (Room Service Manager)
- II. Παραγγελιολήπτης. Υπεύθυνος για να απαντά το τηλέφωνο, να καταγράφει την παραγγελία, να καταχωρεί την παραγγελία στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και να εκδίδει το λογαριασμό του πελάτη (δωματίου).
- III. Σερβιτόροι ορόφων. Εκτελούν χρέη παραγγελιοληψίας, ταμείου, παράθεση και εξυπηρέτηση με φαγητά και ποτά στα δωμάτια, συμπλήρωση των μίνι μπαρ και χρέωση της κατανάλωσης.
- IV. Βοηθοί τραπεζοκόμοι. Εκτελούν χρέη καθαριότητας ορόφων, βραδινής ή πρωινής προετοιμασίας, ετοιμασίας δίσκου-τρόλεϊ και ό,τι άλλο του ανατεθεί.

(Η αναφορά σε κάθε θέση εργασίας παίρνει 0.5 βαθμό και η επεξήγηση των καθηκόντων ακόμα 0.5 βαθμό)

γ) Να εξηγήσετε τους πιο κάτω όρους.

(μονάδες 2)

- I. Cloche: μεταλλικό κάλυμμα σε σχήμα καμπάνας που τοποθετείται πάνω από τις ζεστές παρασκευές φαγητού που βρίσκονται μέσα στον δίσκο του σερβιτόρου, κατά τη μεταφορά τους στο δωμάτιο του πελάτη.
- II. Mini Bar: είναι το μικρό ψυγείο-μπαρ που βρίσκεται στο δωμάτιο, εξοπλισμένο με διάφορα ποτά και σνακ.