

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

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΤΡΑΜΗΝΩΝ

2020 - 2021

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Πέμπτη, 3 Ιουνίου 2021

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm202

ΛΥΣΕΙΣ

**Μέρος Α':** Αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 4 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

1. Να υπογραμμίσετε το Σωστό ή Λάθος στις πιο κάτω προτάσεις αναλόγως αν είναι ορθές ή λανθασμένες:

α) Η Αγγλική γλώσσα θεωρείται διεθνώς ως η επίσημη γλώσσα του μενού. (μον.2)

Σωστό ή **Λάθος**

β) Με βάση τους κανονισμούς του ΚΟΤ όλα τα μενού που χρησιμοποιούνται στην Επισιτιστική Βιομηχανία της Κύπρου πρέπει να αναγράφονται και στην Ελληνική γλώσσα. (μον.2)

**Σωστό** ή Λάθος

2. Στον πίνακα που ακολουθεί, να ταξινομήσετε τα πιο κάτω κρίσιμα σημεία επαφής του κύκλου εξυπηρέτησης ενός εστιατορίου στην κατηγορία στην οποία ανήκουν.

- α) Πληρωμή λογαριασμού
- β) Λήψη παραγγελίας
- γ) Κράτηση τραπέζιου
- δ) Διαδικασία εξυπηρέτησης ποτού

Σημεία εισόδου και εξόδου	Ελεγχόμενες θέσεις εργασίας	Μη ελεγχόμενες θέσεις εργασίας
γ) Κράτηση τραπέζιου	β) Λήψη παραγγελίας	α) Πληρωμή λογαριασμού δ) Διαδικασία εξυπηρέτησης ποτού

3. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση στο πιο κάτω ερώτημα:

Ο Sommelier du vin λέγεται στα Ελληνικά:

α) Οινολόγος

β) Οινοφόρος

**γ) Οινοχός**

δ) Οινοδόχος

**4. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση στο πιο κάτω ερώτημα:**

Ποια από τις παρακάτω σειρές φαγητών θεωρείται ένα διάλειμμα ανάμεσα στα πιάτα που σκοπό έχει να εξουδετερώσει τις γεύσεις και να διεγείρει την όρεξη;

α) Entrées

β) Flambés

γ) Relevés

δ) Sorbet

**5. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση στο πιο κάτω ερώτημα:**

Το Απογευματινό Τσάι (Afternoon Tea) είναι γνωστό και ως:

α) Four o'clock tea

β) Five o'clock tea

γ) Six o'clock tea

δ) Seven o'clock tea

**6. Να αντιστοιχίσετε τις θέσεις εργασίας του προσωπικού του εστιατορίου (Στήλη Α'), με τα χαρακτηριστικά τους (Στήλη Β').**

ΣΤΗΛΗ Α'		ΣΤΗΛΗ Β'	
1	Διευθυντής Εστιατορίου (Directeur du restaurant)	A	Υπεύθυνος τραπεζοκόμος εξειδικευμένος στον τεμαχισμό κρεάτων, κυνηγίου, ψαριών, πουλερικών.
2	Εστιάρχος (Maitre d' hotel)	B	Υπεύθυνος για ένα τμήμα του εστιατορίου (station).
3	Τραπεζοκόμος Α (Chef de Rang)	Γ	Ασχολείται κυρίως με την προετοιμασία του εστιατορίου και το γυάλισμα των επιτραπέζιων σκευών.
4	Κόπτης (Chef trancheur)	Δ	Ειδικός σε θέματα κρασιών και ποτών.
		Ε	Είναι ο γενικός υπεύθυνος του εστιατορίου.
		ΣΤ	Οργανώνει, διοικεί και ελέγχει τους χώρους εστίασης.

ΣΤΗΛΗ Α	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β	ΣΤ	Ε	Β	Α

**7. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις:**

- α) Το δείπνο είναι για τους περισσότερους πελάτες της επιχείρησης το κυρίως γεύμα της ημέρας, θεωρείται ξεχωριστό και συνάμα πιο επίσημο. (μον.2)
- β) Το μεταμεσονύχτιο δείπνο που μπορεί να προσφέρει ένα ξενοδοχείο στον πελάτη του λέγεται σουπέ . (μον.2)





**Να απαντήσετε σε συντομία τις πιο κάτω προτάσεις:**

8. Να ονομάσετε τέσσερις (4) διατάξεις τραπεζιών για τη διεξαγωγή δεξιώσεων σε ένα ξενοδοχείο.
- Τραπέζι ορθογώνιο
  - Τραπέζι οβάλ
  - Τραπέζι T
  - Τραπέζι Π ή σχήμα πετάλου
  - Τραπέζι E
  - Τραπέζι σε σχήμα κτένας
  - Τραπέζι ψαροκόκαλο
  - Ανεξάρτητα τραπέζια
9. Να γράψετε δύο (2) είδη προγεύματος τα οποία σερβίρονται στη Ξενοδοχειακή Βιομηχανία.
- Ηπειρωτικό ή κομπλέ πρόγευμα (Continental or complet)
  - Αγγλικό ή Αμερικάνικο πρόγευμα (English or American breakfast)
  - Πρόγευμα σε μπουφέ
10. Να αναφέρετε δύο (2) από τα βασικά καθήκοντα των τραπεζοκόμων κατά την παράθεση από μπουφέ.
- Οι τραπεζοκόμοι βοηθούν στο μπουφέ,
  - αποκομίζουν τα λερωμένα και
  - σερβίρουν τα ποτά

11. Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα χαρακτηριστικά στοιχεία του **Ισοζυγισμένου** μενού που δεν πρέπει να επαναλαμβάνονται.

- Να μην επαναλαμβάνονται τα βασικά υλικά των φαγητών
- Να μην επαναλαμβάνονται οι ίδιες λέξεις
- Να μην επαναλαμβάνονται τα ίδια καρυκεύματα και μπαχαρικά
- Να μη χρησιμοποιούνται φαγητά με ίδιες ή παράγωγες σάλτσες
- Οι γαρνιτούρες να ποικίλουν και να χρησιμοποιούνται σωστά
- Ποικιλία και εναλλαγή στην υφή των φαγητών
- Διαιτολογική αξία του μενού ανάλογα με τους πελάτες

12. Να ονομάσετε στα Ελληνικά ή Αγγλικά, τα πιο κάτω ποτήρια:

 <p>Ποτήρι για κρασί και νερό (Paris goblet)</p>	 <p>Ποτήρι μπύρας (Pilsner)</p>
 <p>Ποτήρι για οινόπνευματώδη (Old fashioned ή Rock)</p>	 <p>Ποτήρι σωλήνα (Highball)</p>

**Μέρος Β΄ : Αποτελείται από 4 ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 8 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.**

13. Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι με τις οποίες μια επισιτιστική επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιήσει για να προσδιορίσει τις ανάγκες των πελατών της ώστε να τις ικανοποιήσει.

Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τέσσερις (4) από τις μεθόδους αυτές.

**1. Ερωτηματολόγια ή ειδικά έντυπα**

Τα συμπληρώνουν οι πελάτες μετά από τη χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας για να το/την αξιολογήσουν

Μπορεί να είναι διαθέσιμα στον πελάτη για να τα συμπληρώσει όταν θέλει (στο δωμάτιο του ξενοδοχείου) ή δίνονται συστηματικά με την μορφή έρευνας (μαζί με τον λογαριασμό σε ένα εστιατόριο)

**2. Ειδικές ομάδες**

Συγκαλείτε μια ομάδα ανθρώπων οι οποία αποτελείται από αντιπροσωπευτικούς πελάτες της επιχείρησης (focus group)

Με τη βοήθεια εκπαιδευμένου συντονιστή δοκιμάζει και αξιολογεί την ποιότητα του προϊόντος ή και της υπηρεσίας

**3. Άμεση επικοινωνία**

Άτομο κατάλληλα εκπαιδευμένο αναλαμβάνει να επικοινωνήσει προσωπικά με τους πελάτες για να καταγράψει τις εντυπώσεις τους

Το άτομο αυτό μπορεί να είναι από το προσωπικό της επιχείρησης ή από εξωτερική συμβουλευτική εταιρεία

**4. Αξιολόγηση παραπόνων**

Η επιχείρηση συγκεντρώνει και κατηγοριοποιεί τις διάφορες αιτίες που οδηγούν τους πελάτες στο να παραπονεθούν ώστε να βγάλει τα ανάλογα συμπεράσματα

**5. Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών**

Παρακολούθηση των πωλήσεων σε πραγματικό χρόνο μέσω σύγχρονης σύνδεσης (online) με τα σημεία διάθεσης των προϊόντων

Αυτό δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να βγάζει άμεσα συμπεράσματα για τις προτιμήσεις των πελατών, τη ζήτηση ενός προϊόντος, τις ποσότητες κλπ.

14. Για τη σωστή οργάνωση μιας δεξίωσης θα πρέπει να ενημερώνονται όλα τα εμπλεκόμενα τμήματα του ξενοδοχείου, δηλαδή αυτά που έχουν να κάνουν προετοιμασίες που αφορούν τη δεξίωση.

Να αναφέρετε τέσσερα (4) τμήματα που εμπλέκονται στη διεξαγωγή μιας δεξίωσης και να εξηγήσετε σε συντομία το βασικό λόγο που θα πρέπει να ενημερωθεί το καθένα.

- **Κουζίνα-** για να προγραμματίζει τις προμήθειες υλικών και τη παρασκευή φαγητών.
- **Τραπεζαρία-** για να φροντίσει για το εξοπλισμό, τα ποτά και το προσωπικό που θα χρειαστεί.
- **Τμήμα υποδοχής-** για να ενημερώνει τους πελάτες για το χώρο που είναι ή δεξίωση.
- **Λογιστήριο-** για να ξέρει που θα σταλεί ο λογαριασμός για είσπραξη.
- **Τμήμα συντήρησης-** για να ετοιμάσει τις μικροφωνικές εγκαταστάσεις και το φωτισμό
- **Τμήμα οροφοκομίας-** ενημερώνεται για να ετοιμάσει τη διακόσμηση της αίθουσας.
- **Αποθήκη-** για να έχει στη διάθεση της όλα τα απαραίτητα υλικά, φαγητά και ποτά.

**15.** Η εργοδότηση του κατάλληλου ατόμου στην κατάλληλη θέση είναι πολύ σημαντική σε μια επισιτιστική επιχείρηση.

Να αναφέρετε τέσσερα (4) προσόντα που θα πρέπει να έχει κάποιος για να εργαστεί στη θέση του αρχισερβιτόρου σε ένα εστιατόριο πολυτελείας και τέσσερα (4) καθήκοντα που θα πρέπει να εκτελεί σε αυτή τη θέση.

#### ΠΡΟΣΟΝΤΑ:

- Απόφοιτος ξενοδοχειακής σχολής.
- Πρακτική πείρα στο εστιατόριο.
- Γνώστης της εστιατορικής τέχνης.
- Γνώστης κρασιών και ποτών.
- Γνώστης Μαγειρικής.
- Γνώστης ξένων γλωσσών
- Γνώσεις φλαμπέ και τεμαχισμού.

#### ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ:

- Είναι υπεύθυνος σε ένα τμήμα του εστιατορίου.
- Ελέγχει μια ομάδα τραπεζοκόμων.
- Ελέγχει την προετοιμασία του εστιατορίου.
- Ελέγχει την καθαριότητα των επιτραπέζιων σκευών.
- Υποδέχεται τους πελάτες στο τμήμα του.
- Παίρνει τις παραγγελίες φαγητών και ποτών.
- Παρασκευάζει τα φλαμπέ.
- Τεμαχίζει τα διάφορα παρασκευάσματα.
- Επιβλέπει την παράθεση στο τμήμα του.
- Ελέγχει την είσπραξη των λογαριασμών.
- Δίνει αναφορά στον Εστίαρχο.

16. Δύο από τους βασικούς τύπους μενού που χρησιμοποιούνται στην Επισιτιστική Βιομηχανία είναι το μενού κατ' επιλογή (A la carte)\_ και το Προκαθορισμένο μενού (table d' hôte).

Να γράψετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά γνωρίσματα για το καθένα.

Μενού κατ' επιλογή (A la carte)

- Πλήρης κατάλογος των φαγητών που μπορεί να ετοιμάσει η επιχείρηση
- Τα φαγητά ψήνονται κατά παραγγελία
- Το κάθε φαγητό χρεώνεται ξεχωριστά
- Περιλαμβάνει ακριβά και εποχιακά φαγητά
- Η παράθεση των σκευών γίνεται με ένα βασικό στρώσιμο και συμπληρώνονται ανάλογα με την παραγγελία

Προκαθορισμένο μενού (table d' hôte).

- Καθορισμένος αριθμός σειρών φαγητών
- Περιορισμένη ή καθόλου επιλογή φαγητών σε κάθε κατηγορία
- Η τιμή πώλησης είναι καθορισμένη για το σύνολο των φαγητών
- Καθορισμένος αριθμός σειρών φαγητών
- Περιορισμένη ή καθόλου επιλογή φαγητών σε κάθε κατηγορία
- Η τιμή πώλησης είναι καθορισμένη για το σύνολο των φαγητών

**Μέρος Γ΄: Αποτελείται από 2 ερωτήσεις οποίες βαθμολογούνται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.**

17. Με βάση τα μηνιαία στοιχεία πωλήσεων του παρακάτω πίνακα να κατατάξετε τα ακόλουθα πιάτα του μενού με βάση τη μέθοδο ανάλυσης μενού «**Smith – Kasavana**».

Πιο αναλυτικά θα πρέπει:

- α) Να συμπληρώσετε τα κενά του πιο κάτω πίνακα. (μον.2)
- β) Να γράψετε τους τύπους και να υπολογίσετε το «Κρίσιμο Σημείο Δημοτικότητας» και το «Κρίσιμο Σημείο Κέρδους». (μον.4)
- γ) Να αναφέρετε τις τέσσερις κατηγορίες πιάτων που αναφέρονται στη μέθοδο αυτή και να εξηγήσετε πως εντάσσονται τα πιάτα στην κάθε κατηγορία. (μον.2)
- δ) Να κατατάξετε το κάθε πιάτο του μενού στην κατηγορία στην οποία ανήκει. (μον.2)



Κύρια Πιάτα	Μερίδες	Κόστος €	Τιμή €	Μικτό Κέρδος €	Συνολικό Κέρδος €
Χοιρινό Φιλέτο Ροκφόρ	97	6.50	15.50	9.00	873
Σολωμός Σχάρας	143	5.50	18.50	13.00	1859
Κοτόπουλο Νταϊάν	82	3.50	14.00	10.50	861
Μακαρονάδα Θαλασσινών	178	2.00	8.50	6.50	1157
<b>Σύνολο</b>	<b>500</b>				<b>4750</b>

α) 0.2 μον. η κάθε απάντηση.

β) 0.5 μον. ο κάθε τύπος και 0.5 η λύση.

Κρίσιμο Σημείο Δημοτικότητας = σύνολο πωληθέντων μερίδων / αριθμό φαγητών X 80% =  $500 / 4 \times 80\% = 100$  μερίδες

Κρίσιμο Σημείο Κέρδους = συνολικό κέρδος περιόδου / σύνολο πωληθέντων μερίδων =  $4750 / 500 = € 9.50$

γ) 0.5 μον. η κάθε κατηγορία και 0.5 η επεξήγηση.

Αστέρια (stars) – πιάτα με υψηλή δημοτικότητα και υψηλό κέρδος

Άλογα (plow horses) - πιάτα με υψηλή δημοτικότητα και μικρό κέρδος

Πάζλ (puzzles) - πιάτα με χαμηλή δημοτικότητα και υψηλό κέρδος

Σκυλιά (dogs) - πιάτα με χαμηλή δημοτικότητα και μικρό κέρδος

δ) 0.5 μον. κάθε σωστή κατάταξη.

Αστέρια (stars) – Σολωμός Σχάρας

Άλογα (plow horses) - Μακαρονάδα Θαλασσινών

Πάζλ (puzzles) - Κοτόπουλο Νταϊάν

Σκυλιά (dogs) - Χοιρινό Φιλέτο Ροκφόρ

18. Έρευνες έχουν δείξει ότι όλοι οι πελάτες ξεχωρίζουν κάποια κριτήρια της εξυπηρέτησης που τα θεωρούν απολύτως απαραίτητα για να τη χαρακτηρίσουν ως εξαιρετη.

α) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε δύο (2) από τα κριτήρια που καθορίζουν την εξαιρετη εξυπηρέτηση. **(μον.4)**

β) Σύμφωνα με τον Ιάπωνα καθηγητή του πανεπιστημίου του Τόκιο Κανο, μια επιχείρηση δεν πρέπει μόνο να έχει ικανοποιημένους πελάτες, πρέπει να έχει πολύ ικανοποιημένους πελάτες, ώστε να δημιουργεί αφοσιωμένους πελάτες.

Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τις τρεις (3) διαστάσεις της ποιότητας όπως καθορίζονται στο μοντέλο Κανο. **(μον.6)**

α) 1. Η συνέπεια του οργανισμού.

Η δυνατότητα της επιχείρησης να προσφέρει την υπηρεσία σταθερά και με ακρίβεια κάθε φορά, όπως έχει συμφωνήσει με τον πελάτη. Π.χ. καθαρίζετε το δωμάτιο καθημερινά και το ίδιο καλά;

2. Η ανταπόκριση του προσωπικού.

Η προθυμία και η ετοιμότητα του προσωπικού να προσφέρει την υπηρεσία άμεσα και σε υψηλό επίπεδο. Π.χ. όταν ο πελάτης ζητήσει room service αργά το βράδυ θα εξυπηρετηθεί πρόθυμα, γρήγορα και ικανοποιητικά;

3. Η ικανότητα του προσωπικού.

Ο βαθμός εκπαίδευσης του προσωπικού ώστε να είναι σε θέση να παράσχει την υπηρεσία σωστά. Π.χ. έχει ο σερβιτόρος τις δεξιότητες και τις γνώσεις για να μεταγγίσει κόκκινο παλαιωμένο κρασί;

4. Η ευκολία πρόσβασης στην επιχείρηση.

Η δυνατότητα επικοινωνίας και προσέγγισης με την επιχείρηση. Π.χ. υπάρχει δυνατό σήμα στα κινητά τηλέφωνα σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου; Υπάρχει καλό οδικό δίκτυο που να οδηγεί στο ξενοδοχείο;

5. Το φιλικό περιβάλλον.

Το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό και να συμπεριφέρεται με σεβασμό προς τον πελάτη ώστε να του δημιουργεί το αίσθημα της φιλικότητας. Π.χ. είναι χαμογελαστό και ευχάριστο το προσωπικό της κουζίνας όταν βγαίνει στο μπουφέ;

6. Η επικοινωνία με το προσωπικό.

Να υπάρχει αμφίδρομη κατανόηση στην επικοινωνία με τον πελάτη. Π.χ. όταν ζητά κάτι ο πελάτης έχουμε καταλάβει ακριβώς τι θέλει; Όταν ο υπάλληλος υποδοχής παρουσιάζει τον λογαριασμό στον πελάτη, αυτός έχει κατανοήσει ακριβώς τι έχει χρεωθεί;

7. Η αξιοπιστία της επιχείρησης.

Είναι το αίσθημα της εμπιστοσύνης που εμπνέει η επιχείρηση προς των πελάτη. Αυτό αντανακλάτε και στο καλό όνομα της επιχείρησης.

8. Η ασφάλεια.

Κάθε πελάτης, και ιδικά αυτός που βρίσκετε σε ξένο μέρος όπως ένας τουρίστα από άλλη χώρα, θέλει να νιώθει ότι η επιχείρηση κάνει ότι είναι δυνατόν για να εγγυηθεί την ασφάλεια του. Π.χ. είναι τα προσωπικά αντικείμενα και τα χρήματα του πελάτη ασφαλή στο δωμάτιο του ξενοδοχείου;

9. Η κατανόηση και πραγματική επικοινωνία με τη Διεύθυνση

Η ικανότητα της Διεύθυνσης της επιχείρησης να κατανοεί τις ανάγκες και ιδιαιτερότητες των πελατών.

10. Η υλική υπόσταση της επιχείρησης.

Γενικά η κτηριακή εμφάνιση, οι κοινόχρηστοι χώροι, η διακόσμηση και το περιβάλλον που δημιουργεί κλπ. Π.χ. έχει το ξενοδοχείο ωραίους και περιποιημένους κήπους;

## **β) 1. Βασικές ανάγκες**

Οι ικανοποίηση των βασικών αναγκών θεωρείται δεδομένο από τον πελάτη

Π.χ. Όταν ένας πελάτης πηγαίνει σε ένα ξενοδοχείο θεωρείται δεδομένο ότι θα υπάρχει κρεβάτι στο δωμάτιο

Μόνο από την ικανοποίηση των βασικών αναγκών η επιχείρηση πολύ δύσκολα θα πείθει πελάτες, πόσο μάλλον να έχουμε ικανοποιημένους πελάτες

## **2. Αναμενόμενες ανάγκες**

Τις γνωρίζει ο πελάτης και θέλει να τις ικανοποιήσει αλλά δεν τις θεωρεί πάντα απολύτως αναγκαίες

Η ικανοποίησή τους δεν διαφοροποιεί την επιχείρηση από τον ανταγωνισμό

Π.χ. Μια τηλεόραση στο δωμάτιο του ξενοδοχείου ή βραστήρας νερού για ετοιμασία ζεστών ροφημάτων στο δωμάτιο

### **3. Συναρπαστική εμπειρία**

Αυτό το στοιχείο θα πρέπει να το προσδιορίσει η ίδια η επιχείρηση

Πρέπει να είναι έκπληξη για τον πελάτη, κάτι που δεν θα το περιμένει

Π.χ. Η δυνατότητα να ρυθμίσει ο πελάτης ηλεκτρονικά τη σκληρότητα / μαλακότητα του κρεβατιού του

Οι απαιτήσεις των πελατών αλλάζουν με τον χρόνο, αυτό που κάποτε ήταν συναρπαστική εμπειρία μπορεί τώρα να θεωρείται βασική ανάγκη (π.χ. το πιστολάκι μαλλιών στο δωμάτιο)

**ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ**