

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2013

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (I) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

**Μάθημα: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ (264)**

**Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Παρασκευή, 24 Μαΐου 2013**

**11:00 – 13:30**

**ΛΥΣΕΙΣ**

**ΜΕΡΟΣ Α**

1. Να αναφέρετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά γνωρίσματα ενός **ισοζυγισμένου μενού**.
  - Να μην επαναλαμβάνουμε βασικά υλικά
  - Να μην επαναλαμβάνουμε χρώματα
  - Να μην επαναλαμβάνουμε λέξεις
  - Να μην επαναλαμβάνουμε καρυκεύματα και μπαχαρικά
  - Να μην επαναλαμβάνουμε σάλτσες
  - Να μην επαναλαμβάνουμε γαρνιτούρες
  - Να υπάρχει ποικιλία και εναλλαγή στη υφή των φαγητών
  - Να λαμβάνουμε υπόψη τη διατροφολογική αξία του μενού

2. Να αντιστοιχίσετε τους όρους της στήλης Α΄ με τις επεξηγήσεις της στήλης Β΄.

α/α	Στήλη Α΄	α/α	Στήλη Β΄
1	Θερμοκρασία Τήξης	α	Το λάδι πιάνει φωτιά
2	Θερμοκρασία Τηγανίσματος	β	Το λάδι καίγεται
3	Θερμοκρασία Καπνίσματος	γ	Τα στερεά λίπη λιώνουν
4	Θερμοκρασία Ανάφλεξης	δ	Το ψήσιμο μπορεί να αρχίσει

1. γ

2. δ

3. β

4. α

3. Να ορίσετε τις πιο κάτω έννοιες:

α) Καραμελοποίηση:

**Το ψήσιμο της ζάχαρης σε ελάχιστο νερό μέχρι να καεί και να πάρει σκούρο χρώμα.**

β) Υδρόλυση:

**Η διάσπαση της ζάχαρης στους δύο μονοσακχαρίτες που την αποτελούν, δηλαδή στη γλυκόζη και τη φρουκτόζη κατά το βράσιμο της σε νερό (για σιρόπι).**

4. Να αναφέρετε δύο (2) επιπτώσεις που επιφέρει η θερμότητα στο νερό κατά τη διάρκεια του ψησίματος των τροφών.

- **Το νερό εξατμίζεται στους 100°C.**
- **Το νερό απορροφάται από ξηρές ή αφυδατωμένες τροφές γι' αυτό τέτοιες τροφές πρέπει να ψήνονται σε άφθονο νερό.**
- **Όταν τα κρέατα, πουλερικά και ψάρια ψήνονται με τις ξηρές μεθόδους μαγειρέματος, μέρος του νερού που περιέχουν αφαιρείται και εξατμίζεται.**

5. Η **λειτουργικότητα της κουζίνας** αποτελεί ένα από τους βασικούς στόχους στο σχεδιασμό μιας επαγγελματικής κουζίνας ξενοδοχείου.

Να κατονομάσετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά γνωρίσματα μιας λειτουργικής κουζίνας ξενοδοχείου.

- **Σωστή οργάνωση για αυξημένη παραγωγικότητα**
- **Συνθήκες για υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού**
- **Ικανοποιητικές παροχές ηλεκτρισμού, υγραερίου, νερού και τηλεφώνου**
- **Ικανοποιητικό αποχετευτικό σύστημα**
- **Απαραίτητο εξοπλισμό**
- **Απαραίτητοι βοηθητικοί χώροι**
- **Άνετο, ευχάριστο περιβάλλον με πρόνοια για το θόρυβο, τη θερμοκρασία και τη θέση του χώρου εργασίας**
- **Εύκολος έλεγχος**
- **Δυνατότητες για επέκταση ή τροποποίηση**
- **Κατάλληλη τοποθεσία σε σχέση με την επισιτιστική μονάδα.**

6. Να γράψετε τα τέσσερα (4) είδη αποθηκευτικών χώρων τα οποία πρέπει να υπάρχουν σε μια επαγγελματική κουζίνα

- **Αποθήκη λαχανικών**
- **Αποθήκη για ξηρές τροφές**
- **Αποθήκη εξοπλισμού**
- **Χώρος ψυγείων**

7. Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση.

Ποιο από τα πιο κάτω είναι ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου, στο στάδιο του μαγειρέματος των κρεάτων στη σχάρα, κατά την εφαρμογή του συστήματος HACCP σε μια επισιτιστική επιχείρηση.

- α) Ο διαχωρισμός σε μερίδες
- β) Η παραλαβή της πρώτης ύλης
- γ) Οι προδιαγραφές των υλικών
- δ) **Η εσωτερική θερμοκρασία**

8. Η κατάλληλη ατμόσφαιρα στο εσωτερικό ενός εστιατορίου δημιουργεί τις καλύτερες εντυπώσεις στον πελάτη.

Να κατονομάσετε τέσσερα (4) σημεία που συμβάλλουν στη δημιουργία μιας εντυπωσιακής ατμόσφαιρας σε ένα εστιατόριο.

- **Η διακόσμηση**
- **Η επίπλωση**
- **Ο φωτισμός**
- **Η ποιότητα του εξοπλισμού**
- **Η διακίνηση των πελατών και του προσωπικού**

9. Μια από τις σημαντικές μορφές επικοινωνίας είναι η **γραπτή επικοινωνία**.

Να αναφέρετε τέσσερα (4) βασικά σημεία που πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη όταν επικοινωνούμε γραπτώς με κάποιο πελάτη.

- **Να απευθυνόμαστε σε ένα συγκεκριμένο άτομο. Καλό είναι να γνωρίζουμε το όνομα του πελάτη και να το γράφουμε σωστά.**
- **Να είμαστε σύντομοι και ουσιαστικοί για τα θέματα που θέλουμε να επικοινωνήσουμε με τον πελάτη.**
- **Να προσέχουμε τα ορθογραφικά λάθη.**
- **Να μην υπάρχουν επαναλήψεις**
- **Να απαντούμε στις γραπτές ερωτήσεις των πελατών μέσα στον καθορισμένο χρόνο σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης.**
- **Να είμαστε αληθινοί και ειλικρινείς σε αυτά που γράφουμε χωρίς να ξεχνάμε να είμαστε ταυτόχρονα και ευγενικοί.**
- **Το χαρτί που θα χρησιμοποιηθεί να είναι καλής ποιότητας, χωρίς γραμμές και σε άσπρο χρώμα. Να χρησιμοποιείται μόνο η μία πλευρά του χαρτιού.**
- **Να φροντίσετε να τελειώσετε το γράμμα σας με το κλασσικό ευγενικό και αισιόδοξο τέλος.**

10. Να αναφέρετε τέσσερις (4) τύπους πελατών που θα μπορούσαν να μας απασχολήσουν κατά την διάρκεια της διαμονής τους σε μια επισιτιστική επιχείρηση.

- **Ο κοινωνικός**
- **Ο απρόσεχτος**

- Ο βιαστικός
- Ο φλύαρος
- Ο απαιτητικός
- Ο εχθρικός
- Ο φιλικός
- Τα παιδιά

11. Να καταγράψετε δύο (2) θετικές επιπτώσεις που έχει επιφέρει η εφαρμογή της Πληροφορικής στην ανάπτυξη της Τουριστικής Βιομηχανίας.

- Μείωση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης
- Βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών
- Βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών
- Επίτευξη ψηλότερης παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας

12. Να απαντήσετε στις πιο κάτω δηλώσεις με **ΣΩΣΤΟ** ή **ΛΑΘΟΣ**.

I) Το υποσύστημα (**BACK OFFICE**) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τουριστικού Πρακτορείου (Ο.Π.Σ.Τ.Π):

α) Επεξεργάζεται και διεκπεραιώνει λογιστικές εργασίες μετά την πώληση υπηρεσιών. **Σωστό**

β) Παρέχει άμεση επαφή με τον πελάτη για εξυπηρέτηση σε αεροπορικά εισιτήρια, ξενοδοχεία και ενοικιάσεις αυτοκινήτων. **Λάθος**

II) Το υποσύστημα (**FRONT OFFICE**) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τουριστικού Πρακτορείου (Ο.Π.Σ.Τ.Π):

α) Περιλαμβάνει ένα αριθμό Ηλεκτρονικών Υπολογιστών που είναι ενωμένοι με δίκτυο υπηρεσιών. **Σωστό**

β) Υποβοηθά και υποστηρίζει μαζεύοντας πληροφορίες (Management Information). **Λάθος**

## **ΜΕΡΟΣ Β**

13.α) Να εξηγήσετε τη χρησιμότητα του εδεσματολογίου (μενού) σε μια επισιτιστική μονάδα.

- Το μενού ενημερώνει τον πελάτη για τα φαγητά που περιλαμβάνει ένα γεύμα, τη σειρά που θα σερβιριστούν καθώς και την τιμή που καλείται να πληρώσει
- Αποτελεί ένα μέσο επικοινωνίας της επιχείρησης με τον πελάτη
- Αποτελεί τον οδηγό των δραστηριοτήτων της κουζίνας και άλλων τμημάτων που ασχολούνται με την παρασκευή και παράθεση φαγητών και ποτών
- Από το μενού εξαρτάται όχι μόνο η εργασία της κουζίνας αλλά και του εστιατορίου, το οποίο θα πρέπει να είναι έτοιμο να σερβίρει το μενού
- Το τμήμα αγορών πρέπει να φροντίσει για την έγκαιρη προμήθεια των υλικών σύμφωνα με τις ανάγκες του μενού
- Αποτελεί έναν οδηγό για την ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού
- Αποτελεί τη βάση για σωστό προγραμματισμό όλων των επισιτιστικών μονάδων

β) Να συγκρίνετε τις διαφορές μεταξύ του κατ'επιλογή μενού (à la carte) και του προκαθορισμένου μενού (table d' hôte).

- Στο προκαθορισμένο μενού υπάρχει πλήρες γεύμα ή δείπνο με καθορισμένες σειρές φαγητών, ενώ στο κατ'επιλογή μενού περιλαμβάνονται όλα τα φαγητά που προσφέρει το εστιατόριο και καλείται ο πελάτης να επιλέξει.
- Στο προκαθορισμένο μενού υπάρχει προκαθορισμένη τιμή για το σύνολο των εδεσμάτων, ενώ στο κατ'επιλογή το κάθε φαγητό έχει ξεχωριστή τιμή.
- Στο προκαθορισμένο μενού δύναται να υπάρχει περιορισμένη ή καθόλου επιλογή στην κάθε σειρά φαγητών, ενώ στο κατ'επιλογή ο πελάτης μπορεί να επιλέξει το φαγητό που θα φάει.

- Στο προκαθορισμένο μενού ο πελάτης καλείται να πληρώσει τη συνολική τιμή, έστω και αν δεν καταναλώσει κάποια φαγητά, ενώ στο κατ'επιλογή ο πελάτης πληρώνει μόνο ότι παραγγείλει.
- Στο προκαθορισμένο μενού τα φαγητά είναι έτοιμα σε καθορισμένο χρόνο, ενώ στο κατ'επιλογή μενού τα φαγητά ψήνονται κατά παραγγελία.
- Στο προκαθορισμένο μενού το στρώσιμο του τραπεζιού μπορεί να γίνει πριν το σερβίρισμα του μενού, ενώ στο κατ'επιλογή μενού το στρώσιμο γίνεται ανάλογα με το τι παραγγέλλει ο πελάτης.

14. Στην κουζίνα του ξενοδοχείου όπου εργάζεστε θα εφαρμοστεί το σύστημα H.A.C.C.P. για διασφάλιση της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.

α) Να καταγράψετε τέσσερις (4) αρχές του συστήματος αυτού για ενημέρωση του προσωπικού της κουζίνας.

- Προσδιορισμός και ανάλυση κινδύνων και καθορισμός προληπτικών μέτρων.
- Προσδιορισμός κρίσιμων σημείων ελέγχου.
- Καθορισμός των κρίσιμων ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- Σύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών.
- Καθορισμός διαδικασιών τεκμηρίωσης.
- Καθορισμός διαδικασιών επαλήθευσης.

β) Να εξηγήσετε μία (1) από τις πιο πάνω αρχές που αναφέρατε.

15. α) Να εισηγηθείτε δύο (2) λόγους για τους οποίους επιβάλλεται η αναγκαιότητα της επαγγελματικής αγωγής του προσωπικού μιας επισιτιστικής επιχείρησης.

- Η ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας γενικά
- Η αύξηση του συναγωνισμού
- Η μεγαλύτερη ανάγκη για ικανοποίηση του πελάτη

β) Να ετοιμάσετε ένα κατάλογο με έξι (6) συμβουλές χειρισμού παραπόνων, που θα εφαρμόζετε όταν θα χειρίζεστε παράπονα ή προβλήματα πελατών του ξενοδοχείου όπου εργάζεστε.

- **Να μην ερχόμαστε σε αντιπαράθεση με τον πελάτη**
- **Να ακούμε τον πελάτη προσεκτικά**
- **Να είμαστε ευγενικοί**
- **Να εξηγήσουμε στον πελάτη με τον καλύτερο τρόπο χωρίς όμως να του ζητάμε πολλές φορές συγνώμη**
- **Να πάρουμε σημειώσεις και να φροντίσουμε για την άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη**
- **Να ευχαριστήσουμε τον πελάτη**
- **Να ελέγξουμε ότι το παράπονο λύθηκε**

**16.** Να κατονομάσετε τέσσερα (4) βασικά αρχεία που διαχειρίζεται το λογισμικό στα πιο κάτω τμήματα ενός ξενοδοχείου:

α) Τμήμα Υποδοχής (front office).

- **Κρατήσεις**
- **Πλάνα κρατήσεων**
- **Ημερήσιες κρατήσεις**
- **Συμβόλαια**
- **Συνεργασίες**
- **Τιμοκατάλογοι**
- **Αφήξεις**
- **Αναχωρήσεις**
- **Χρεώσεις δωματίων**
- **Διάφορες χρεώσεις**
- **Αλλαγή συναλλάγματος**
- **Λογαριασμούς πελατών**
- **Κατάσταση υπνοδωματίων**
- **Το ιστορικό των πελατών**
- **Αλλαγή δωματίου**
- **Στατιστικές αναφορές**



β) Τμήμα Διαχείρισης Προμηθειών (εφοδιασμός και αποθέματα).

- Έλεγχος του κόστους τροφίμων και ποτών
- Ελάχιστο όριο αποθέματος
- Μέγιστο όριο αποθέματος
- Όριο αποθέματος ασφαλείας
- Είδη με χαμηλή κινητικότητα
- Αυτόματη οριστικοποίηση διαφορών απογραφής με προσαρμογή στα πραγματικά υπόλοιπα
- Ενδοεπιχειρησιακές διακινήσεις
- Κοστολόγηση μερίδας

### **ΜΕΡΟΣ Γ**

17.α) Να εξηγήσετε το ρόλο που διαδραματίζει το προσωπικό και ο εξοπλισμός της κουζίνας μιας επισιτιστικής μονάδας στη **σύνθεση του μενού**.

- Το μενού πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στις ικανότητες του προσωπικού.
- Να δίνετε η ευκαιρία σε προσοντούχο προσωπικό να επιδεικνύει τις γνώσεις και τις ικανότητές του.
- Ο συνθέτης του μενού πρέπει να λαμβάνει υπόψη το μέγεθος και τον εξοπλισμό της κουζίνας.
- Το μενού πρέπει να σχεδιάζεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να χρησιμοποιείται ομοιόμορφα ο εξοπλισμός.
- Οι τρόποι μαγειρέματος να μην επαναλαμβάνονται για να μην απασχολούνται υπερβολικά ορισμένες συσκευές (σαλαμάνδρα, φριτούρα, σχάρα).

β) Λαμβάνοντας υπόψη τους παράγοντες σύνθεσης και γραφής του μενού, να συνθέσετε ένα προκαθορισμένο μενού (table d' hôte) με τέσσερις (4) σειρές φαγητών. Το κυρίως φαγητό πρέπει να περιλαμβάνει δύο (2) συνοδευτικά.

**18.** Στο ξενοδοχείο «Δίας» ο Αρχιμάγειρας (Chef) εφαρμόζει τον προγραμματισμό και έλεγχο παραγωγής φαγητών (πρότυπες συνταγές, σταθερό μέγεθος μερίδων), σε αντίθεση με το ξενοδοχείο «Άρτεμις» στο οποίο ο Αρχιμάγειρας δεν ακολουθεί αυτές τις διαδικασίες.

Να συγκρίνετε και να σχολιάσετε τις επιπτώσεις και τα αποτελέσματα στο κόστος τροφίμων σε όλα τα στάδια παραγωγής στην κουζίνα, σύμφωνα με τις δύο πιο πάνω προσεγγίσεις.

**Ο σωστός προγραμματισμός και έλεγχος της παραγωγής φαγητών είναι η πιο αποτελεσματική μέθοδος για τη αποφυγή σπατάλης σε όλα τα στάδια διακίνησης και παραγωγής των φαγητών, με αποτέλεσμα τη διατήρηση του κόστους τροφίμων στα προβλεπόμενα και επιθυμητά επίπεδα.**

**Ο προγραμματισμός της παραγωγής φαγητών πρέπει να σχεδιάζεται ώστε να προκαθορίζει την παραγωγή πριν από τη παρασκευή τους με βάση τα γνωστά ή τα προβλεπόμενα επίπεδα των πωλήσεων.**

**Η κυριότερη αιτία σπατάλης και συνεπώς αύξησης του κόστους τροφίμων, είναι η παραγωγή περισσότερων μερίδων από όσες χρειάζονται. Ο προγραμματισμός της παραγωγής των φαγητών βασίζεται σε τρία σημεία: τα πρότυπα και προδιαγραφές των τροφίμων, τις πρότυπες συνταγές και το σταθερό μέγεθος των μερίδων.**

**Η πιο σωστή προσέγγιση ακολουθείται από το ξενοδοχείο «Δίας» στο οποίο ο σεφ ελέγχει και διατηρεί το κόστος τροφίμων σταθερό, διότι περιορίζει τις σπατάλες φαγητών ακολουθώντας τα βασικά στοιχεία προγραμματισμού παραγωγής φαγητών. Σε αντίθεση με το ξενοδοχείο «Άρτεμις» που δεν ακολουθεί αυτές τις διαδικασίες με αποτέλεσμα να μην υπάρχει απόλυτος έλεγχος και διατήρηση του κόστους τροφίμων στα προβλεπόμενα επίπεδα.**

**-- Τέλος Δοκιμίου --**