

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

Επιτρεπόμενη διάρκεια γραπτού 2,5 ώρες (150 λεπτά)

Το εξεταστικό δοκίμιο αποτελείται από τρία (3) μέρη (Α, Β, Γ) και
από έντεκα (11) σελίδες

ΟΔΗΓΙΕΣ:

Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

Το **Μέρος Α** αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες.

Το **Μέρος Β** αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες.

Το **Μέρος Γ** αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες.

Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο.

ΜΕΡΟΣ Α (48 μονάδες)

1. Να αναφέρετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά γνωρίσματα ενός **ισοζυγισμένου** 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. ____

2. ____

3. ____

4. ____

3. Να ορίσετε τις πιο κάτω έννοιες:

α) Καραμελοποίηση:

β) Υδρόλυση:

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

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.

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

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.

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

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

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

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

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. _____

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

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. _____

β) Υποβοηθά και υποστηρίζει μαζεύοντας πληροφορίες (Management Information). _____

ΜΕΡΟΣ Β (32 μονάδες)

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

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.

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

α) Τμήμα Υποδοχής (front office).

β) Τμήμα Διαχείρισης Προμηθειών (εφοδιασμός και αποθέματα).
