

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2014

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (I) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ (264)

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τετάρτη, 28 Μαΐου 2014

08:00 – 10:30

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α

1. Να αναφέρετε ένα (1) είδος μενού που γνωρίζετε και να γράψετε τρία (3) χαρακτηριστικά γνωρίσματά του.
 - Κατ'επιλογή – σελίδα 6 και 7
 - Προκαθορισμένο – σελίδα 6 και 7
 - Ειδικά – σελίδα 7
2. Να απαντήσετε **Σωστό** εάν συμφωνείται ή **Λάθος** εάν διαφωνείται με τις ακόλουθες προτάσεις.
 - α) Ο κυριότερος στόχος του εμπορικού τομέα επισιτισμού είναι το οικονομικό κέρδος. **ΣΩΣΤΟ**
 - β) Η εποχή του χρόνου είναι ένας παράγοντας που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά τη σύνθεση ενός εδεσματολογίου. **ΣΩΣΤΟ**
 - γ) Η θερμοκρασία τήξης ενός λίπους μας καθορίζει ότι το ψήσιμο της τροφής μπορεί να αρχίσει. **ΛΑΘΟΣ**
 - δ) Η σύνθεση του εδεσματολογίου σε μια **μεγάλη** ξενοδοχειακή μονάδα είναι αποκλειστική ευθύνη του Αρχιμάγειρα. **ΛΑΘΟΣ**

3. Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση του εδεσματολογίου.

- **Μέγεθος του εδεσματολογίου**
- **Εκτύπωση**
- **Γραμματοσειρά**
- **Χρώμα**
- **Γραφικά**

4. Να ορίσετε τις πιο κάτω έννοιες:

α) Αντίδραση του Μείλλαρτ:

- **Η αντίδραση του Μείλλαρτ παρατηρείται κατά το ξηρό ψήσιμο (σε φούρνο ή σχάρα) τροφών οι οποίες περιέχουν πρωτεΐνες και υδατάνθρακες. Η αντίδραση αυτή επιφέρει θετικές επιπτώσεις στις τροφές, γιατί βελτιώνει την εμφάνιση, τη γεύση και το άρωμά τους**

β) Ζελατινοποίηση:

- **Τα άμυλα κατά το ψήσιμό τους σε νερό, απορροφούν υγρό, φουσκώνουν, γίνονται ευκολοχώνευτα και πήζουν**

5. Στο σχεδιασμό μιας επαγγελματικής κουζίνας πρέπει απαραίτητα να λαμβάνονται υπόψη όλα τα στάδια διακίνησης των τροφίμων.

Να αναφέρετε τα τέσσερα (4) βασικά στάδια διακίνησης των τροφίμων.

- **Παραλαβή**
- **Αποθήκευση**
- **Προετοιμασία**
- **Παράθεση**

6. Η θέση της τραπεζαρίας σε ένα συγκεκριμένο χώρο δεν πρέπει να είναι τυχαία.

Να αναφέρετε τους τέσσερις (4) παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για τον σχεδιασμό της τραπεζαρίας.

- **Η άνεση των πελατών**
- **Η λειτουργικότητα των χώρων**
- **Η γρήγορη και αποδοτική διακίνηση του προσωπικού**
- **Η οικονομική λειτουργία**

7. Να αντιστοιχίσετε τους όρους της στήλης Α' με τις έννοιες της στήλης Β'.

α/α	Στήλη Α	α/α	Στήλη Β
1	Παραγωγικότητα	α	Η φυσική και λογική σειρά ενεργειών που γίνονται από το προσωπικό της κουζίνας σε ώρα εργασίας
2	Λειτουργική Κουζίνα	β	Η αξιοποίηση του προσωπικού, του εξοπλισμού και των προμηθειών για την παραγωγή όσο το δυνατόν περισσότερων γευμάτων με το χαμηλότερο κόστος
3	Μονάδα Εργασίας	γ	Ο χώρος σε μια κουζίνα όπου μπορούν να γίνουν όμοιες εργασίες από ένα ή περισσότερα άτομα του προσωπικού
4	Σειρά ή Ροή Εργασίας	δ	Ομαλή διεξαγωγή της εργασίας χωρίς προβλήματα

1. β 2. δ 3. γ 4. α

8. Να αναφέρετε τέσσερις (4) εφαρμογές υγιεινής και ασφάλειας που αφορούν τον εξοπλισμό της κουζίνας, ώστε να λειτουργεί σωστά το σύστημα Η.Α.Σ.Σ.Ρ.

- **Θερμοκρασίες:**
 - **Ψυγείων (κατάψυξης, συντήρησης)**
- **Διαχωρισμός Ψυγείων ανά είδος προϊόντος**
- **Σωστή χρήση μαχαιριών**
- **Χρήση σανίδων κοπής με τα σωστά χρώματα: κόκκινο, κίτρινο, μπλε, άσπρο, πράσινο και καφέ**
- **Καθημερινή αποστείρωση των επιφανειών**
- **Αποστείρωση με καυτό νερό όλης της κουζίνας μια φορά τον μήνα**
- **Κατάλληλη θερμοκρασία του χώρου παρασκευής της κρύας κουζίνας**
- **Τήρηση αρχείου και αρχειοθέτηση όλων των πιο πάνω**

9. Να καταγράψετε τέσσερις (4) νομοθετικές υποχρεώσεις που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από μια ξενοδοχειακή μονάδα για τη διευκόλυνση των πελατών που διακινούνται με τροχοκάθισμα.
- Οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να διαμορφώνονται κατάλληλα έτσι ώστε να διευκολύνουν την άνετη διακίνηση τροχοκαθισμάτων
 - Ένα τουλάχιστο τηλέφωνο στους κοινόχρηστους χώρους πρέπει να είναι στο κατάλληλο ύψος
 - Κατάλληλη κύρια είσοδος με ράμπα
 - Ένα τουλάχιστο κοινόχρηστο αποχωρητήριο κατάλληλα διαρρυθμισμένο
 - Το 3% του χώρου στάθμευσης να διαμορφώνεται με τις κατάλληλες ενδείξεις για τη χρήση από άτομα που διακινούνται με τροχοκάθισμα
 - Το 5% των δωματίων πρέπει να διαμορφώνεται κατάλληλα (ντους, αποχωρητήρια, εμβαδόν δωματίων και διακόπτες ηλεκτρικού ρεύματος)
 - Ένας τουλάχιστο ανελκυστήρας ειδικά για την άνετη διακίνηση τροχοκαθισμάτων

10. Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση.

Ένας τραπεζοκόμος έχει **επαγγελματική αγωγή** όταν:

γ) Εφαρμόζει τους κανόνες, τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες έναντι των πελατών, της επιχείρησης αλλά και του εαυτού του

11. Να απαντήσετε **Σωστό** εάν συμφωνείται ή **Λάθος** εάν διαφωνείται με τις ακόλουθες προτάσεις.

α) Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τουριστικού Πρακτορείου (Ο.Π.Σ.Τ.Π.) περιλαμβάνει τρία (3) υποσυστήματα: το FRONT OFFICE, το BACK OFFICE και το MARKETING. **ΛΑΘΟΣ**

β) Η Τουριστική Βιομηχανία χωρίζεται σε δύο (2) τομείς επιχειρήσεων: τους προμηθευτές τουριστικού προϊόντος και τους ενδιάμεσους ή μεσάζοντες. **ΣΩΣΤΟ**

γ) Η χρήση των ηλεκτρονικών πωλήσεων (on-line sales) μέσω των ιστοσελίδων από τις τουριστικές επιχειρήσεις έχει σαν αποτέλεσμα την μείωση του λειτουργικού τους κόστους. **ΣΩΣΤΟ**

δ) Μια από τις εργασίες που μπορεί να διεκπεραιώσει ο τραπεζοκόμος με τη χρήση του ηλεκτρονικού μπλοκ είναι και η κοστολόγηση μερίδας φαγητού. **ΛΑΘΟΣ**

12. Η Μηχανογράφηση εφαρμόζεται στα διάφορα τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων σε μεγάλο βαθμό, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Να ονομάσετε τέσσερα (4) βασικά αρχεία που εφαρμόζει το Τμήμα Υποδοχής (Front Office) ενός ξενοδοχείου.

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

ΜΕΡΟΣ Β

13. Οι βιταμίνες θεωρούνται οι πιο ευπαθείς θρεπτικές ουσίες.

α) Να αναφέρετε τους έξι (6) παράγοντες που επιδρούν αρνητικά στις βιταμίνες κατά το ψήσιμο των τροφών.

- **Υγρό στο οποίο ψήνεται η τροφή**
- **Θερμοκρασία ψησίματος**
- **Βαθμός ψησίματος**
- **Διάρκεια ψησίματος**
- **Παρουσία οξυγόνου**
- **Παρουσία φωτός**

β) Να κατονομάσετε τους δύο (2) κοινούς παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά τόσο τις υδροδιαλυτές όσο και τις λιποδιαλυτές βιταμίνες.

- **Το φώς**
- **Οι ψηλές θερμοκρασίες**

14.α) Να εξηγήσετε γιατί τα φαγητά fast food (γρήγορα φαγητά) θεωρούνται δημοφιλή για την εξυπηρέτηση των αναγκών της σημερινής οικογένειας.

- **Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερες γυναίκες μπαίνουν στην αγορά εργασίας. Για την εξυπηρέτηση λοιπόν των αναγκών της οικογένειας πρέπει με κάποιο τρόπο να εξοικονομηθεί χρόνος. Παράλληλα οι επιχειρήσεις θέλοντας να εξυπηρετήσουν αυτή την ανάγκη της αγοράς προσφέρουν απλά γεύματα, με ελκυστικές μερίδες, που διατηρούνται εύκολα. Βασικός στόχος αυτών των επιχειρήσεων είναι όσο το δυνατόν αύξηση των πωλήσεων τους με το χαμηλότερο κόστος παραγωγής φαγητού. Οι μονάδες αυτές ονομάζονται ταχυγαγεία - fast food, προσφέρουν γρήγορη εξυπηρέτηση, εξοικονόμηση χρόνου στα νοικοκυριά και είναι πολύ ψηλά στις προτιμήσεις των καταναλωτών.**

β) Να γράψετε τέσσερα (4) μειονεκτήματα των φαγητών fast food.

- **Ψηλά σε θερμίδες**
- **Αυξημένα συντηρητικά**
- **Ανθυγιεινά**
- **Προβλήματα υγείας (παχυσαρκία, καρδιακά)**
- **Χαμηλή θερμιδική αξία**
- **Παράγοντας κοινωνικών προβλημάτων – οικογένειες δεν τρώνε μαζί στο σπίτι**

15. Η επικοινωνία είναι μια βασική προϋπόθεση για την προσέλκυση πελατών σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.

α) Να εισηγηθείτε τους δύο (2) σύγχρονους τρόπους επικοινωνίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης με τους πελάτες της.

- **Διαδίκτυο**
- **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο – email**

β) Να καταγράψετε έξι (6) κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται όταν πρέπει να μιλήσουμε τηλεφωνικώς με κάποιο πελάτη του ξενοδοχείου.

- **Να μιλάτε καθαρά**
- **Να μιλάτε δυνατά – όσο χρειάζεται (τόνος της φωνής κανονικά)**
- **Να μιλάτε με αυτοπεποίθηση**
- **Να μιλάτε άμεσα και φυσικά**
- **Να μιλάτε απλά και κατανοητά**
- **Να μιλάτε ευχάριστα**
- **Να μιλάτε με σωστό λεξιλόγιο**
- **Να μιλάτε ευγενικά**
- **Να αναφέρετε το όνομά σας**
- **Να αναφέρεται το τμήμα σας**
- **Να ξέρετε με ποιόν μιλάτε**
- **Να χρησιμοποιείται το όνομα του πελάτη κατά την διάρκεια της συνομιλίας σας**
- **Να παίρνετε όλα τα στοιχεία του πελάτη**
- **Να παίρνετε σύντομες σημειώσεις, για να αποφεύγετε να ρωτάτε ξανά και ξανά**
- **Να ακούτε προσεκτικά τον πελάτη όταν σας μιλά**

- Όταν τελειώσετε να κάνετε μια σύντομη ανακεφαλαίωση το τι συζητήθηκε με τον πελάτη
- Μην υψώνετε τον τόνο της φωνής σας
- Να είστε ευδιάθετοι και να χαμογελάτε
- Να μην μασάτε τσίχλα
- Να μην τρώτε ή να πίνετε
- Να μη δίνετε πληροφορίες για τις οποίες δεν είστε σίγουροι
- Να είσαστε όσο πιο πολύ εξυπηρετικοί
- Να αποφεύγετε να τηλεφωνείτε τις ώρες κοινής ησυχίας
- Αν πάρετε λάθος αριθμό να ζητήσετε ευγενικά συγνώμη
- Αν στην κλήση δεν απαντήσει το σωστό πρόσωπο, δεν πρέπει να απαιτείται να μάθετε με ποιον μιλάτε
- Αν αργήσετε να απαντήσετε το τηλεφώνημα ή αν πρέπει να αφήσετε το συνομιλητή σας για λίγο στην αναμονή, πρέπει να λέτε μια ευγενική φράση όπως «με συγχωρείτε που σας έκανα να περιμένετε»

16. Η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος ασύρματης παραγγελιοληψίας και διαχείρισης παραγγελίας σε ένα εστιατόριο αποτελεί την ιδανική λύση για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη.

α) Να αναφέρετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα του συστήματος ασύρματης παραγγελιοληψίας.

- Άμεση λήψη και επεξεργασία της παραγγελίας
- Ελαχιστοποίηση των λαθών
- Απεριόριστη κάλυψη των αποστάσεων
- Άψογη εξυπηρέτηση των πελατών και αύξηση του κέρδους της επιχείρησης
- Αλάνθαστη διαχείριση πολύπλοκων παραγγελιών
- Ταχεία απόσβεση της επένδυσης λόγω αύξησης της παραγωγικότητας και της εξάλειψης ανεξήγητων απωλειών

β) Να καταγράψετε τέσσερις (4) συσκευές του υλικού εξοπλισμού (Hardware) ενός ολοκληρωμένου συστήματος παραγγελιοληψίας.

- **Ηλεκτρονικός Υπολογιστής (PC)**
- **Ταμειακή μηχανή**
- **Εκτυπωτές παραγγελιών**
- **Κεραίες ασύρματης επικοινωνίας**
- **Ασύρματα τερματικά παραγγελιών**

ΜΕΡΟΣ Γ

17. Ο διευθυντής του ξενοδοχείου όπου εργάζεστε σας αναθέτει να συνθέσετε ένα προκαθορισμένο μενού (table d hôte) για επίσημο γεύμα.

α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες που πρέπει να λάβετε υπόψη κατά τη σύνθεση ενός **ισοζυγισμένου μενού**.

- **Να αποφεύγεται η επανάληψη:**
 - **Υλικών**
 - **Χρωμάτων**
 - **Λέξεων**
 - **Καρυκευμάτων και μπαχαρικών**
 - **Σαλτσών**
 - **Γαρνιτούρων**
 - **Της υφής των φαγητών**

β) Να συνθέσετε ένα **ισοζυγισμένο** προκαθορισμένο μενού (table d hôte) για **επίσημο γεύμα**, με τέσσερις (4) σειρές φαγητών και δύο (2) επιλογές στην κάθε σειρά. Το κυρίως φαγητό πρέπει να περιλαμβάνει και δύο (2) συνοδευτικά.

- **Οποιοδήποτε μενού τηρεί τους κανόνες σύνθεσης ενός ισοζυγισμένου προκαθορισμένου μενού**

18. Είστε ο διευθυντής Τροφίμων και Ποτών ενός ξενοδοχείου και καλείστε να οργανώσετε μια εκδήλωση με φαγητό και ποτό εκτός του ξενοδοχείου (outside catering).

α) Να αναφέρετε τις απαραίτητες ενέργειες/διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε για να πετύχει αυτή η εκδήλωση.

- **Μελέτη του χώρου**
- **Υπολογισμός του κόστους**
- **Να συμφωνηθεί η τιμή πώλησης της εκδήλωσης με τον πελάτη**
- **Προγραμματισμός εργασίας για την προετοιμασία και παράθεση**
- **Τρόπος μεταφοράς των φαγητών και ποτών**
- **Ετοιμασία λίστας εξοπλισμού**
- **Προσωπικό που θα χρειαστούμε για την εκδήλωση**
- **Διαμόρφωση του χώρου**
- **Τακτοποίηση του χώρου μετά την εκδήλωση**

β) Να ετοιμάσετε μια λίστα με οκτώ (8) είδη βασικού εξοπλισμού που πρέπει να χρησιμοποιήσετε.

- **Τραπέζια**
- **Καρέκλες**
- **Μαχαιροπήρουνα**
- **Ποτήρια**
- **Φλιτζάνια**
- **Σκεύη σερβιρίσματος: πιατέλες, δίσκοι, λαβίδες, κουτάλες**
- **Λινά (τραπεζομάντιλα, ναπερόν, φουρό, πετσέτες πελατών)**
- **Συσκευές διατήρησης ζεστών φαγητών «Ρεσιό»**
- **Ψυγεία**
- **Καροτσάκια γενικής χρήσης**
- **Πάγκοι εργασίας**

-- Τέλος Δοκιμίου --