

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ & ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2016

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ

(Π.Κ) 1 (264) ΛΥΣΕΙΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: Τετάρτη , 25 Μαΐου 2016

ΩΡΑ: 08:00 – 10:30

Επιτρεπόμενη διάρκεια γραπτού 2,5 ώρες (150 λεπτά)

**ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΡΙΑ (3) ΜΕΡΗ (Α, Β, Γ)
ΚΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΤΡΕΙΣ (13) ΣΕΛΙΔΕΣ**

ΟΔΗΓΙΕΣ: ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΤΕ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

- 1.** Το **Μέρος Α'** αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 4 μονάδες.
- 2.** Το **Μέρος Β'** αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.
- 3.** Το **Μέρος Γ'** αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 10 μονάδες.
- 4.** Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο τετράδιο απαντήσεων.

ΜΕΡΟΣ Α΄ (48 ΜΟΝΑΔΕΣ)

1. Να δώσετε τον ορισμό της Επαγγελματικής Αγωγής.

Η Επαγγελματική Αγωγή είναι οι κανόνες, οι επαγγελματικές μας υποχρεώσεις

και ευθύνες έναντι των πελατών, έναντι της επιχείρησης αλλά και του εαυτού μας.

2. «Όταν όλο το προσωπικό χρησιμοποιεί τα προσόντα του, τις ακαδημαϊκές του γνώσεις και εμπειρίες, μπορεί να υπάρξει πρόοδος».

Να αναφέρετε **τέσσερα (4)** σημεία που θα πρέπει να έχει υπόψη του ο υπάλληλος σε μια ξενοδοχειακή μονάδα για να υπάρξει πρόοδος στην επιχείρηση.

Μερικά σημεία που πρέπει να έχει υπόψη του ένα άτομο που προσλαμβάνεται από μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι τα πιο κάτω:

1. Να αποφεύγει να δυσφημεί τη διεύθυνση ή το ξενοδοχείο, στο οποίο εργάζεται ή εργάζονταν προηγουμένως
2. Να δέχεται τις οδηγίες για τα καθήκοντα του προσεκτικά και θετικά, χωρίς παράπονα, έστω και αν μερικές από τις οδηγίες, του είναι ήδη γνωστές.
3. Να σέβεται το χρόνο των προϊσταμένων και συναδέλφων του
4. Να αφήνει τα προσωπικά του συμφέροντα μακριά από το χώρο της εργασίας.
5. Να αποτρέπει τους φίλους και συγγενείς του να τηλεφωνούν στην εργασία του, παρά μόνο για λόγους ανάγκης
6. Να προσέρχεται και να αποχωρεί από την εργασία του στην καθορισμένη από το πρόγραμμά του ώρα.
7. Να τηρεί τους εσωτερικούς κανονισμούς της μονάδας που τον εργοδοτεί
8. Να είναι ιδιαίτερα συντηρητικός στις φιλικές του σχέσεις με τους πελάτες και των δύο φύλων.
9. Να είναι ευγενικός με όλους και να σέβεται ιδιαίτερα τους προϊσταμένους του.
10. Να φροντίζει έτσι ώστε η συμπεριφορά του να μη γίνεται αιτία για επίπληξη.
11. Να υποστηρίζει πάντοτε τα συμφέροντα και την πολιτική της επιχείρησης

3. Να γράψετε **τέσσερις (4)** τύπους πελατών που συναντούμε στην ξενοδοχειακή και επισιτιστική βιομηχανία.

1. Ο κοινωνικός
2. Ο απρόσεκτος
3. Ο βιαστικός
4. Ο φλύαρος
5. Ο παραπονούμενος
6. Ο συνεσταλμένος
7. Ο απαιτητικός
8. Ο εχθρικός
9. Ο φιλικός
10. Τα παιδιά

4. Να ορίσετε την έννοια της παραγωγικότητας.

Παραγωγικότητα είναι η συστηματική αξιοποίηση των απαραίτητων συντελεστών (προσωπικό, εξοπλισμός, προμήθειες) για την παραγωγή όσο το δυνατόν περισσότερων προϊόντων (παρασκευών, γευμάτων κλπ) με το χαμηλότερο κόστος

5. Να ορίσετε τα συστήματα επισιτισμού ψήσιμο και ελαφρά ψύξη (Cook Chill) και ψήσιμο και κατάψυξη (Cook Freeze).

Ψήσιμο και Ελαφρά ψύξη Cook Chill

■Ορισμός

Είναι το σύστημα επισιτισμού το οποίο βασίζεται στο ολοκληρωμένο μαγείρεμα και ακολουθεί αποθήκευση του με γρήγορη ελαφρά ψύξη με ελεγχόμενη θερμοκρασία στους 0 με 3 °C

Ψήσιμο και Κατάψυξη Cook Freeze

■Ορισμός

Είναι το σύστημα επισιτισμού το οποίο βασίζεται στο ολοκληρωμένο μαγείρεμα και ακολουθεί αποθήκευση του με γρήγορη κατάψυξη με ελεγχόμενη θερμοκρασία στους -18°C

6. Να απαντήσετε **σωστό** εάν συμφωνείτε ή **λάθος** εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις.

α) Τάσεις στην επισιτιστική βιομηχανία είναι οι συνεχείς εξελίξεις, αλλαγές, βελτιώσεις και νέες ιδέες που εμφανίζονται στους διάφορους τομείς των υπηρεσιών. **σωστό**

β) Εξωτερικές εκδηλώσεις (outside catering) είναι ένας εξειδικευμένος τομέας παράθεσης φαγητών και ποτών εντός του ξενοδοχείου. **λάθος**

γ) Ο φωτισμός συμβάλλει στη δημιουργία της κατάλληλης ατμόσφαιρας εντός της τραπεζαρίας. **σωστό**

δ). Ένα από τα πλεονεκτήματα της χρήσης μηχανών με κερματοδέκτες (vending machines) είναι η εξοικονόμηση χρόνου για τον καταναλωτή

σωστό

7. Να αναφέρετε **τεσσερις (4)** χρήσεις του εδεσματολογίου για μια επισιτιστική μονάδα.

Το μενού είναι ο πρώτος τρόπος επικοινωνίας της επισιτιστικής μονάδας με τον πελάτη, όσον αφορά στο φαγητό.

- **Μέσο επικοινωνίας του Chef με τον πελάτη.**
- **Χωρίς το μενού, ο πελάτης δεν είναι σε θέση να διαλέξει το φαγητό του.**
- **Ενημερώνει τον πελάτη για τα φαγητά που περιλαμβάνει ένα γεύμα ή δείπνο, τη σειρά με την οποία θα σερβιριστούν, καθώς και την τιμή που καλείται να πληρώσει.**
- **Αποτελεί οδηγό δραστηριοτήτων για την κουζίνα και των άλλων τμημάτων που ασχολούνται με την παρασκευή και την παράθεση φαγητών και ποτών.**

8. Να γράψετε **τέσσερα (4)** χαρακτηριστικά ενός ισοζυγισμένου μενού.

Πρέπει να υπάρχει ποικιλία παρασκευών με διαφορετικές μεθόδους μαγειρέματος.

Ποικιλία υλικών και χρωμάτων.

Η υφή των φαγητών πρέπει να διαφέρει.

Τα μπαχαρικά και τα φρέσκα βότανα να χρησιμοποιούνται σωστά.

Οι σάλτσες να ταιριάζουν με τα φαγητά που σερβίρονται και να είναι στη σωστή ποσότητα.

Η γαρνιτούρα να είναι κατάλληλη και να μπορεί να καταναλωθεί από τον πελάτη (edible garnish) και να μην επαναλαμβάνεται.

Στη παρουσίαση του πιάτου πρέπει να λαμβάνονται υπόψη η αρμονία και η αντίθεση.

Πρέπει να υπάρχει μια γνώριμη για τον πελάτη επιλογή φαγητών.

9. Να απαντήσετε **σωστό** εάν συμφωνείτε ή **λάθος** εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις.

α) Όταν ο Αρχιμάγειρας συνθέτει ένα ισοζυγισμένο μενού συνήθως χρησιμοποιεί τις ίδιες μεθόδους μαγειρέματος. **λάθος**

β) Η γλώσσα γραφής του μενού πρέπει να είναι απλή, ορθογραφημένη και να γράφεται στη γλώσσα που ομιλούν οι πελάτες. **σωστό**

γ) Κλασικά φαγητά που πήραν το όνομα τους από διάσημα πρόσωπα πρέπει να μεταφράζονται. **λάθος**

δ) Η σειρά παρουσίασης φαγητών σε ένα μενού πρέπει να ξεχωρίζει και εκεί όπου χρειάζεται να υπάρχει μια σύντομη περιγραφή των φαγητών.

σωστό

10. Να καταγράψετε **τέσσερα (4)** από τα πλεονεκτήματα της χρήσης της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία.

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

11. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση.

Ένα από τα πλεονεκτήματα που επιτυγχάνεται με τη μηχανογράφηση σε ένα εστιατόριο είναι:

α) η αύξηση του λειτουργικού κόστους

β) η μείωση της παραγωγικότητας

γ) η αύξηση του αριθμού του προσωπικού

δ) η μείωση του λειτουργικού κόστους

12. Να κατονομάσετε **τέσσερα (4)** τμήματα ενός ξενοδοχείου στα οποία εφαρμόζεται η Τεχνολογία της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών.

- **Τμήμα Τροφίμων και Ποτών**
- **Τμήμα Υποδοχής**
- **Τμήμα Οροφοκομίας**
- **Τμήμα Συνεδρίων**
- **Τμήμα διαχείρισης Κτιριακών Εγκαταστάσεων**

ΜΕΡΟΣ Β΄ (32 ΜΟΝΑΔΕΣ)

13. α) Να αναφέρετε **δύο (2)** περιπτώσεις κατά τις οποίες το ξενοδοχείο οφείλει να επικοινωνήσει γραπτώς με τον πελάτη.

- **Όταν παίρνουμε κάποιο μήνυμα από το τηλέφωνο για να το στείλουμε στο δωμάτιό του.**
- **Όταν γράφουμε την παραγγελία και θα πρέπει να του δοθεί ένα αντίγραφο.**
- **Όταν στέλνουμε κάποιο μήνυμα με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πριν την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο**
- **Όταν στέλνουμε τηλεομοιοτύπα**
- **Μέσω των διαφόρων διαφημιστικών φυλλαδίων για την επιχείρησή μας**
- **Μέσω των διαφόρων προσφορών που δίνουμε στους πελάτες μας**

β) Μια από τις σημαντικές μορφές επικοινωνίας είναι ο γραπτός λόγος. Να καταγράψετε **έξι (6)** βασικά σημεία που πρέπει να ακολουθούνται όταν επικοινωνούμε γραπτώς με έναν πελάτη του ξενοδοχείου.

- **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 είμαστε αληθινοί και ειλικρινείς σε αυτά που γράφουμε χωρίς να ξεχνάμε να είμαστε ταυτόχρονα και ευγενικοί.**
- **Να γράφουμε καθαρά γράμματα έτσι ώστε να είναι ευανάγνωστα από τον πελάτη**
- **Να προτιμήσουμε να απευθυνόμαστε στον πελάτη στη μητρική του γλώσσα και αν αυτή δε μας είναι γνωστή τότε να χρησιμοποιούμε τα αγγλικά.**

- Αν δεν είμαστε γνώστες της γλώσσας του πελάτη τότε να ζητήσουμε από κάποιον συνάδελφο που είναι, να μας βοηθήσει.
- Να απαντούμε στις γραπτές ερωτήσεις των πελατών μέσα στον καθορισμένο χρόνο σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης.
- Να προσέξουμε τα ορθογραφικά λάθη
- Να μην υπάρχουν επαναλήψεις
- Να μη διορθώνουμε ή να προσθέτουμε χειρόγραφα σε μια επιστολή προς τον πελάτη
- Το γράμμα πρέπει να τονίζει ότι ο πελάτης είναι ξεχωριστή προσωπικότητα, αλλά με προσοχή έτσι ώστε να μην είμαστε επιθετικοί ή και τρομερά ανεκτικοί.
- Το χαρτί που θα χρησιμοποιηθεί να είναι καλής ποιότητας, χωρίς γραμμές και σε άσπρο χρώμα.
- Να χρησιμοποιείται μόνο η μία πλευρά του χαρτιού
- Να τοποθετούνται τα κατάλληλα σημεία της στίξης, έτσι ώστε να βγαίνει σωστά το νόημα.
- Να φροντίσετε να τελειώσετε το γράμμα σας με τον κλασικό ευγενικό και αισιόδοξο τέλος.

14. Υποθέστε ότι είσαστε ο σεφ ενός καινούργιου εστιατορίου και θα πρέπει να οργανώσετε την κουζίνα σας ούτως ώστε να είναι λειτουργική και εύρυθμη.

α) Να αναφέρετε **τέσσερις (4)** παράγοντες που καθορίζουν την επιλογή του εξοπλισμού της κουζίνας σας.

- **Το μενού**
- **Την ποσότητα και ποιότητα των παρασκευών**
- **Το τρόπο σερβιρίσματος**
- **Την κατάρτιση του προσωπικού**
- **Τις προμήθειες που χρησιμοποιεί η κουζίνα**

β) Να γράψετε **τέσσερις (4)** κανόνες σωστής ροής της εργασίας στην κουζίνα σας.

- Οι ενέργειες του προσωπικού πρέπει να γίνονται με τη σωστή σειρά
- Η παραγωγή πρέπει να είναι σωστή και γρήγορη
- Το σερβίρισμα των παρασκευών πρέπει να γίνεται το γρηγορότερο
- Η διακίνηση του προσωπικού και των προμηθειών πρέπει να είναι ελάχιστη
- Ο χώρος και ο εξοπλισμός να αξιοποιείται στο μέγιστο βαθμό
- Να γίνεται συχνά έλεγχος ποιότητας
- Το κόστος παραγωγής να διατηρείται στο ελάχιστο

15. α) Να καταγράψετε **τέσσερα (4)** χαρακτηριστικά των ειδικών μενού (special menu).

- Είναι μενού με συγκεκριμένες παρασκευές ανάλογα με την εκδήλωση.
- Μενού για δεξιώσεις, γάμους, διαιτητικά, επετειακά, παιδικά και άλλα.
- Τα φαγητά είναι καθορισμένα.
- Οι πελάτες συνήθως δεν έχουν δικαίωμα επιλογής.
- Η τιμή είναι προσυμφωνημένη.
- Τα ποτά μπορεί να περιλαμβάνονται στην τιμή.
- Το είδος των φαγητών που προσφέρονται εξαρτάται από το ξενοδοχείο ή το εστιατόριο.

β) Η εποχή του χρόνου πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά τη σύνθεση του μενού. Να αναφέρετε και να επεξηγήσετε **δύο (2)** λόγους.

- **Καιρικές συνθήκες:** το μενού πρέπει να γίνεται με βάση τα προϊόντα που είναι διαθέσιμα την κάθε εποχή του χρόνου καθώς και με τις καιρικές συνθήκες.
- **Προμήθειες προϊόντων:** η σωστή επιλογή και η εξαιρετική ποιότητα των υλικών με τα οποία θα παρασκευαστεί το μενού είναι απαραίτητα.
- **Οι προμήθειες που διατίθενται στη αγορά σε κάθε εποχή** πρέπει να χρησιμοποιούνται σωστά.
- **Το κάθε προϊόν είναι σωστά να καταναλώνεται στην εποχή του για να απολαμβάνεται καλύτερα από τους πελάτες.**

Ειδικά φαγητά: οι γιορτές πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. **Πάσχα, Χριστούγεννα, Αγία Εβδομάδα.**

16. α) Η εφαρμογή της τεχνολογίας στις διάφορες επισιτιστικές μονάδες είναι απαραίτητη γιατί σήμερα οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των πελατών έχουν αυξηθεί.

Να καταγράψετε **τέσσερις (4)** λόγους.

- **Βελτίωση του βιοτικού επιπέδου.**
- **Εισαγωγή της Τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή και τον επαγγελματικό χώρο**
- **Αύξηση του άγχους και στην ανάγκη καταπολέμησής του μέσα από ένα ταξίδι.**
- **Στην αυξημένη πρόσβαση στις πληροφορίες και γνώσεις για τον προορισμό τους και για τις επιλογές που θα πρέπει να περιμένουν.**
- **Στην πληθώρα επιλογών που τους προσφέρονται από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.**

β) Να αναφέρετε **τέσσερις (4)** εφαρμογές της τεχνολογίας που θα προσφέρονται στα δωμάτια των ξενοδοχείων στο άμεσο μέλλον.

- **Σύστημα αφύπνισης με προοδευτική αύξηση του φωτός**
- **Δυνατότητα διαμόρφωσης διαφορετικών συνθηκών φωτισμού, θορύβου και θερμοκρασίας ανάλογα με τις απαιτήσεις του πελάτη**
- **Κλειδωνιές που βασίζονται στην αναγνώριση των δακτυλικών αποτυπωμάτων, της παλάμης ή του αμφιβληστροειδούς του ματιού του πελάτη**
- **Εικονικά παράθυρα με τοπία που επιλέγει ο πελάτης**
- **Δυνατότητα ενεργοποίησης διαφόρων ηχητικών εφέ**
- **Δυνατότητα δημιουργίας περιβάλλοντος εικονικής πραγματικότητας**

- Ηλεκτρονικά ελεγχόμενα στρώματα
 - Συστήματα για σωματική εξάσκηση των πελατών μέσα στα δωμάτια
 - Διατροφή που θα επιλέγεται από τους πελάτες βασισμένη σε συγκεκριμένες δίαιτες
- Διάταξη που να διευκολύνει τους γηραιότερους όπως διαφορετικός φωτισμός, ευκολότερη χρήση των επίπλων και θυρών.

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (20 ΜΟΝΑΔΕΣ)

17. Το μέγεθος και το χρώμα του μενού είναι δύο από τα πιο σημαντικά σημεία της εμφάνισής του. Να σχολιάσετε το κάθε ένα από αυτά τα σημεία ξεχωριστά.

Το μέγεθος του μενού

- Ποικίλλει ανάλογα με την επιχείρηση.
- Τα προκαθορισμένα μενού χωρίς επιλογή φαγητών μπορεί να τυπωθούν σε μικρό χαρτονάκι.
- Τα ειδικά μενού είναι μικρού μεγέθους και πρέπει να ταιριάζουν ανάλογα με την περίπτωση.
- Πρέπει να είναι λειτουργικό.
- Τα μεγάλα μενού κουράζουν και δύσκολα διαβάζονται από τους πελάτες.

Το Χρώμα Του Μενού

- Το χρώμα του μενού πρέπει να εναρμονίζεται με το διάκοσμο της τραπεζαρίας.
- Το χρώμα πρέπει να είναι τέτοιο που να επιτρέπει στον πελάτη να διαβάσει όλα τα φαγητά.
- Τα σκούρα χρώματα δυσκολεύουν.
- Προσοχή στους χαρακτήρες γραφής (fonts).
- Τα καλλιτεχνικά γραφεία μπορούν να βοηθήσουν στη γραφή του μενού.
- Το περιεχόμενο του μενού αποτελεί ευθύνη της διεύθυνσης, του αρχιμάγειρα και του εστίαρχου.

18. α) Με βάση το σύστημα HACCP οι κίνδυνοι στη διαδικασία παραγωγής φαγητών χωρίζονται σε **τρεις (3)** κατηγορίες. Να κατονομάσετε τις κατηγορίες αυτές και να δώσετε **ένα (1)** παράδειγμα για την κάθε κατηγορία.

- **Βιολογικοί κίνδυνοι (παράσιτα, πρωτόζωα, μύκητες, βακτήρια, ιοί, rions)**
- **Χημικοί κίνδυνοι (Χημικές ουσίες από τα υλικά συσκευασίας, Χημικοί κίνδυνοι από το περιβάλλον, γεωργικά φάρμακα, κτηνιατρικά φάρμακα, καθαριστικά και απολυμαντικά)**
- **Φυσικοί κίνδυνοι (γυαλί, πέτρες, ξύλο, μέταλλα, πλαστικά, έντομα, κόκαλα, ρύποι προσωπικού)**

β) Να εξηγήσετε γιατί το σύστημα Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) είναι:

Συστηματικό

Διότι όλοι οι κίνδυνοι και τα προβλήματα προβλέπονται.

Ουσιαστικό

Διότι οι έλεγχοι γίνονται σε συγκεκριμένα σημεία της παραγωγής που αποτελούν καίρια σημεία της παραγωγικής διαδικασίας.

Οικονομικό

Διότι χρειάζεται μικρό αριθμό δειγμάτων από το τελικό προϊόν εφόσον έχουν γίνει οι απαραίτητοι έλεγχοι κατά την παραγωγή.

γ) Να γράψετε **τέσσερις (4)** παράγοντες που χρησιμοποιούνται ως κρίσιμα όρια σύμφωνα με το σύστημα **HACCP**.

- **Θερμοκρασία**
- **Χρόνος**
- **Υγρασία**
- **pH - οξύτητα**
- **Ενεργότητα νερού**