

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

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΤΡΑΜΗΝΩΝ 20 22 - 20 23

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 25 Ιανουαρίου 2023

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ (ΤΕΜ2)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΧΕ202

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α: Αποτελείται από δέκα (10) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 5 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

1. Να απαντήσετε εάν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι **Σωστές** ή **Λάθος**:

(5 μονάδες)

		Σ ή Λ
α	Ένα στοιχείο που αναγράφεται στο λογαριασμό είναι ο αριθμός Φ.Π.Α.	Σ
β	Η διαδικασία παράδοσης του λογαριασμού δεν είναι τόσο σημαντική εφόσον είναι στο τέλος του γεύματος	Λ
γ	Υπεύθυνο άτομο για την έκδοση του λογαριασμού είναι ο Εστιάρχος.	Λ
δ	Η διαχείριση των εισπράξεων σε ένα εστιατόριο πρέπει να ακολουθείται αυστηρά.	Σ
ε	Οι πελάτες ενός εστιατορίου είναι υποχρεωμένοι να αφήσουν φιλοδώρημα.	Λ

2. Να απαντήσετε εάν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι **Σωστές** ή **Λάθος**:

(5 μονάδες)

		Σ ή Λ
α	Η πρώτη επαφή του προσωπικού του εστιατορίου με τους πελάτες διεξάγεται κατά την παραγγελία.	Λ
β	Παρακινούμε τους πελάτες που ακυρώνουν την κράτηση ώστε να διαλέξουν μια άλλη ημερομηνία για να επισκεφτούν το εστιατόριο μας.	Σ
γ	Η ηλικία των πελατών πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την κατανομή τραπέζιού σε ένα χώρο εστίασης.	Σ
δ	Όταν οι πελάτες προχωρήσουν προς το τραπέζι τους αφήνουμε να καθίσουν και ερχόμαστε στη συνέχεια για να τους δώσουμε το μενού.	Λ
ε	Οι κρατήσεις τραπέζιων από τους πελάτες μπορούν να γίνουν μόνο τηλεφωνικώς	Λ

3. Να αντιστοιχίσετε τη στήλη Α΄ με την σχετική εργασία που επιτελείται σε αυτά της στήλης Β΄:

(5 μονάδες)

ΣΤΗΛΗ Α	
1	Float
2	Βοηθός τραπεζοκόμος
3	Βιβλίο κρατήσεων
4	Ένα πιο ακριβό φαγητό
5	Host/Hostess

ΣΤΗΛΗ Β	
α	Πάγιο
β	Κράτηση τραπέζιού
γ	Εισηγητική πώληση
δ	Υπεύθυνος υποδοχής πελάτη
ε	Χρέωση στο δωμάτιο του πελάτη
στ	Αποκόμιση πιάτων

ΣΤΗΛΗ Α	1	2	3	4	5
ΣΤΗΛΗ Β	α	στ	β	γ	δ

4. Να αντιστοιχίσετε τους αγγλικούς όρους της στήλης Α΄ με την επεξήγηση στα ελληνικά της στήλης Β.

(5 μονάδες)

ΣΤΗΛΗ Α΄	
1	Split Service
2	Station
3	Hot Plate
4	Sideboard
5	Duty Rota

ΣΤΗΛΗ Β΄	
α	Θερμοτράπεζα συσκευή διατήρησης πιάτων, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν ζεστά
β	Τμήμα του εστιατορίου που αποτελείται από συγκεκριμένο αριθμό τραπεζιών
γ	Διακεκομμένη υπηρεσία τραπεζοκόμου που προσφέρεται σε δυο χρονικά διαστήματα
δ	Συνεχής υπηρεσία τραπεζοκόμου που μπορεί να ξεκινήσει οποιαδήποτε ώρα της ημέρας
ε	Πρόγραμμα εργασίας των τραπεζοκόμων που ξεκινά με το σερβίρισμα του πρωινού και τελειώνει με το κλείσιμο του εστιατορίου.
στ	Βοηθητική Τράπεζα / Σκευοθήκες.

ΣΤΗΛΗ Α	1	2	3	4	5
ΣΤΗΛΗ Β	γ	β	α	στ	ε

5. Να αναφέρετε πέντε (5) αντικείμενα εξοπλισμού που χρειάζεται ένας σερβιτόρος για να ανοίξει μια μπουκάλα λευκού και κόκκινου κρασιού.

(5 μονάδες)

- α) Ανοικτήρι
- β) Άσπρη πετσέτα
- γ) Ψάθινο καλάθι για σερβίρισμα του κόκκινου κρασιού
- δ) Σαμπανιέρα ή επιτραπέζια θήκη ψύξης μπουκαλιών (wine cooler) για το λευκό, ροζέ και αφρώδες κρασί.
- ε) Ποτήρια για το λευκό, κόκκινο και αφρώδες κρασί.

6. Να αναφέρετε πέντε (5) κανόνες σωστής σειράς παράθεσης των κρασιών.

(5 μονάδες)

Γενικά στην παράθεση των κρασιών λαμβάνονται υπ' όψη οι πιο κάτω κανόνες:

- α) Τα λευκά κρασιά προηγούνται των ροζέ και των κόκκινων.
- β) Τα ελαφριά σε γεύση σερβίρονται πριν από τα έντονα.
- γ) Τα ξηρά κρασιά παρατίθενται πριν από τα γλυκά. Είναι πιο ορεκτικά και επιτρέπουν τη συνέχιση του κρασιού μέχρι το επιδόρπιο, οπότε μπορεί να χρησιμοποιηθεί γλυκό κρασί.
- δ) Τα νεαρά κρασιά σερβίρονται πριν από τα παλαιά. Συνήθως τα παλαιά κρασιά είναι καλύτερης ποιότητας και συνοδεύουν τα κύρια πιάτα παρά τα ορεκτικά πιάτα.
- ε) Τα συνηθισμένα κρασιά σερβίρονται πριν από τα εκλεκτά.

7. Να απαντήσετε στις πιο κάτω ερωτήσεις επιλέγοντας την σωστή απάντηση:

A) Ο καταμερισμός των τμημάτων στην τραπεζαρία εξαρτάται από

- α) Την ηλικία των τραπεζοκόμων.
- β) **Τη συχνότητα αλλαγής των πελατών.**
- γ) Τη διαρρύθμιση των τραπεζιών στην τραπεζαρία.
- δ) Τις παραγγελίες των πελατών.

(2,5 μονάδες)

B) Ένας από τους τρόπους κατανομής τραπεζιών στη τραπεζαρία είναι όπως τα

- α) Τραπεζία κατανέμονται σύμφωνα με τις ικανότητες των τραπεζοκόμων.
- β) **Τραπεζία κατανέμονται εναλλάξ σε όλους τους τραπεζοκόμους.**
- γ) Τραπεζία κατανέμονται σύμφωνα με την προσωπική υγιεινή του τραπεζοκόμου.
- δ) Τραπεζία κατανέμονται ανάλογα με το μέγεθος τους.

(2,5 μονάδες)

8. Η πετσέτα είναι το κυριότερο διακοσμητικό στοιχείο των τραπεζιών. Να ονομάσετε δύο (2) λόγους που οι τραπεζοκόμοι πρέπει να αποφεύγουν τα πολύπλοκα σχήματα πετσέτας.

(μονάδες 5)

- α) Να δοθεί σύντομα σχήμα στην πετσέτα
β) Να μη λερωθεί ή τσαλακωθεί

9. Να κατονομάσετε πέντε (5) από τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράψετε κατά τη διαδικασία λήψης μιας κράτησης στο εστιατόριο σας.

(5 μονάδες)

Οι πληροφορίες που πρέπει να ληφθούν είναι:

- α) Όνομα πελάτη
β) Τηλέφωνο επικοινωνίας
γ) Ημερομηνία κράτησης
δ) Ώρα προσέλευσης
ε) Αριθμό ατόμων
στ) Προτιμήσεις για τραπεζί
ζ) Άλλες πληροφορίες: Αν υπάρχει ειδικός σκοπός της επίσκεψης π.χ. γενέθλια, ή ειδικό μενού, όπως χορτοφαγικό (vegetarian or vegan).
η) Ημερομηνία λήψης κράτησης
θ) Όνομα ατόμου που πήρε την κράτηση

10. Να απαντήσετε στις πιο κάτω ερωτήσεις επιλέγοντας μια (1) σωστή απάντηση

A) Το δελτίο παραγγελίας στα αγγλικά μεταφράζετε με τον όρο:

- α) Menu
β) QR Code
γ) Captain Table
δ) Catalogue
ε) Captain Order

(2,5 μονάδες)

B) Η σωστή υποδοχή του πελάτη σε ένα χώρο εστίασης:

- α) Μειώνει τις πωλήσεις
β) Αυξάνει τα καθήκοντα της λάντζας
γ) Μειώνει τις κρατήσεις
δ) Αυξάνει τις πωλήσεις
ε) Αυξάνει το φωτισμό

(2,5 μονάδες)

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΣ Α
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄**

ΜΕΡΟΣ Β: Αποτελείται από τρεις (3) ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

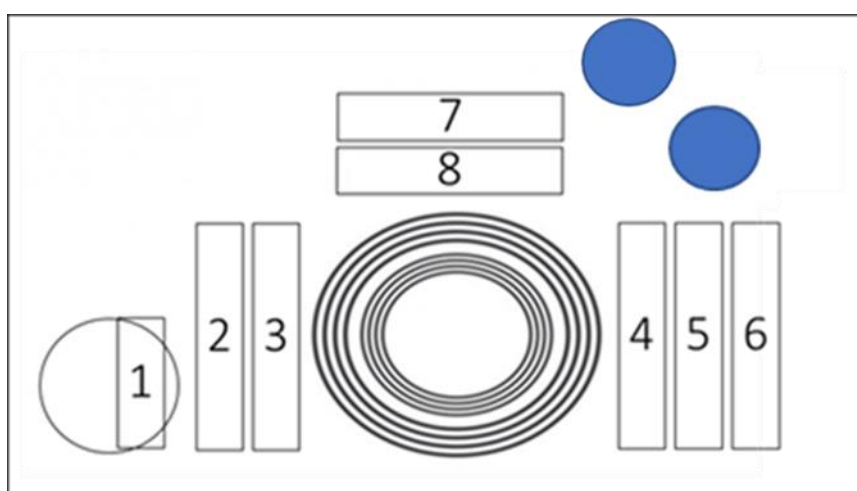
11. Στην επόμενη παράθεση της τάξης σας, θα σερβίρετε για δείπνο το πιο κάτω προκαθορισμένο μενού που έχει ως εξής:

Σούπα μανιταριών

Γεμιστό μανιτάρι με τέσσερα τυριά

Αρνι κότσι σερβιρισμένο με κριθαράκι

Κέικ Μπλακ Φόρεστ



Να ονομάσετε τα οκτώ (8) είδη σερβίσιων που θα τοποθετούσατε στον αντίστοιχο αριθμό της πιο πάνω εικόνας για την ετοιμασία του κουβέρ.

(8 μονάδες)

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1) Μαχαίρι ψωμιού | 5) Μαχαίρι ορεκτικού ή πρώτου |
| 2) Πιρούνι ορεκτικού ή πρώτου | 6) Κουτάλι σούπας |
| 3) Πιρούνι κυρίως ή δευτέρου | 7) Κουτάλι επιδόρπιου ή γλυκού |
| 4) Μαχαίρι κυρίως ή δευτέρου | 8) Πιρούνι επιδόρπιου ή γλυκού |

Β) Κατά τη διάρκεια του ανοίγματος του κρασιού, ο φελλός κόβεται και μένει μέσα στο μπουκάλι. Πώς θα χειριστείτε την πιο πάνω περίπτωση;

(2 μονάδες)

Απομακρυνόμαστε από το τραπέζι και σιγά σιγά ξανά διατρυπούμε τον φελλό αλλά όχι μέχρι το τέλος, τον γυρίζουμε λίγο σιγά-σιγά και τον τραβάμε προς τα πάνω

12.Α) Να εξηγήσετε ποιες είναι οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσετε στο εστιατόριο κατά την υποδοχή του πελάτη.

(5 μονάδες)

Η σωστή διαδικασία που πρέπει να ακολουθεί ο υπεύθυνος υποδοχής του πελάτη είναι η ακόλουθη:

- α) Βρίσκεται στην είσοδο του εστιατορίου για να υποδεχτεί τον πελάτη.
- β) Ρωτά ευγενικά το όνομα του πελάτη και αν έχει ήδη κάνει κράτηση.
 - Εάν έχει γίνει κράτηση, τότε θα επιβεβαιώσει τα στοιχεία της κράτησης.
 - Εάν ο πελάτης δεν έχει κάνει κράτηση, τότε θα ρωτήσει ποσά άτομα είναι στην παρέα και θα ελέγξει το πλάνο κρατήσεων του εστιατορίου για να δει αν υπάρχει διαθέσιμο τραπέζι.
- γ) Οδηγεί τον πελάτη στο τραπέζι του
- δ) Όταν υποδείξει το τραπέζι, τότε θα τραβήξει τις καρέκλες για να διευκολύνει τους πελάτες για να καθίσουν.
- ε) Ξεδιπλώνει τις πετσέτες και τις προσφέρει στον πελάτη
- στ) Εύχεται με χαμόγελο "καλά να περάσετε" στους πελάτες.

Β) Να εξηγήσετε τα πέντε (5) προσόντα του υπεύθυνου υποδοχής πελάτη.

(5 μονάδες)

Το άτομο που έχει το καθήκον της υποδοχής θα πρέπει να διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα, όπως:

- α) Θα πρέπει να συμπεριφέρεται άψογα και με επαγγελματισμό.
- β) Είναι η πρώτη εικόνα του εστιατορίου και θα πρέπει να είναι ευπαρουσίαστος, με σωστή ενδυμασία και χαμογελαστός.
- γ) Θα πρέπει να μιλά ευγενικά και να απευθύνεται στον πληθυντικό.
- δ) Θα πρέπει να είναι γνώστης του μενού των φαγητών και των κρασιών, σε περίπτωση που θα τον ρωτήσουν κάτι για τις επιλογές, ώστε να είναι έτοιμος να απαντήσει.
- ε) Η γνώση διαφόρων ξένων γλωσσών θα αποτελεί πλεονέκτημα στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

13. Εργάζεστε ως τραπεζοκόμος στο κυρίως εστιατόριο του ξενοδοχείου και ο πελάτης σας έχει ζητήσει τον λογαριασμό.

Α) Να περιγράψετε τη διαδικασία παρουσίασης του λογαριασμού

(6 μονάδες)

- α) Όταν ο πελάτης ζητήσει τον λογαριασμό, θα πρέπει να τον ρωτήσετε αν θα πληρώσει με μετρητά, είτε με τραπεζική κάρτα (χρωστική ή πιστωτική), είτε θα χρεωθεί στο δωμάτιο του αν πρόκειται για εστιατόριο ξενοδοχείου.

- β) Ο λογαριασμός τοποθετείται μέσα σε ένα κλειστό βιβλιαράκι, είτε διπλώνεται και τοποθετείται σε ένα πιατάκι, ώστε να μη φαίνεται το συνολικό ποσό.**
- γ) Παραδίδετε τον λογαριασμό από τα δεξιά, στο άτομο που τον ζήτησε ή τον οικοδεσπότη.**

B) Να αναφέρετε την ορολογία δύο (2) τρόπων είσπραξης του λογαριασμού στα ελληνικά και στη συνέχεια στα αγγλικά

(4 μονάδες)

- α) Μετρητά – Cash**
- β) Τραπεζική κάρτα – Credit / Debit Card**
- γ) Χρέωση δωματίου του πελάτη – Room charge**

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄**

ΜΕΡΟΣ Γ: Αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις οι οποίες βαθμολογούνται από δέκα (10) μονάδες. Να απαντήσετε όλες τις ερωτήσεις.

14.α) Να κατονομάσετε πέντε (5) παραδείγματα λεκτικών που θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει ο τραπεζοκόμος, ώστε να πείσει τον πελάτη να παραγγείλει επιπρόσθετα φαγητά ή ποτά.

(5 μονάδες)

Παραδείγματα λεκτικών είναι:

- α) 'Θα θέλατε να προσθέσουμε κάποια ορεκτικά, όπως ταχίνι, τζατζίκι'
- β) 'Θα θέλατε να φέρουμε και μια σαλάτα για όλους'
- γ) 'Σήμερα έχουμε το σπεσιαλιτέ του μαγαζιού, το οποίο είναι.....
- δ) 'Με την επιλογή του φαγητού θα σας σύστηνα το κρασί..... το οποίο θα ταιριάζει πολύ'
- ε) 'Σήμερα έχουμε σπιτικό μπακλαβά με παγωτό, θα θέλατε να δοκιμάσετε;'
- στ) 'Θα θέλατε να σας φέρουμε ένα απεριτίφ μέχρι να πάρουμε την παραγγελία σας;'

β) Να αναφέρετε πέντε (5) πλεονεκτήματα των τερματικών POS.

(5 μονάδες)

Τα πλεονεκτήματα στη χρήση των τερματικών POS είναι :

- Άμεση λήψη και επεξεργασία της παραγγελίας.
- Αλάνθαστη διαχείριση πολύπλοκων παραγγελιών.
- Απεριόριστη κάλυψη αποστάσεων.
- Πλήρης περιγραφή των προϊόντων στην οθόνη.
- Ο σερβιτόρος δεν απομακρύνεται από τα τραπεζία, έτσι είναι ανά πάση στιγμή στο χώρο της τραπεζαρίας.
- Ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων.
- Αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας.
- Καλύτερος έλεγχος/ διοίκηση.
- Μείωση του κόστους λειτουργίας.
- Ταχεία απόσβεση, ως αποτέλεσμα των πιο πάνω.
- Η διεύθυνση μπορεί να εξάγει διάφορα στατιστικά στοιχεία.
- Μειώνονται αρκετά τα λάθη λόγω των χειρόγραφων οδηγιών (ευανάγνωστα).

15. Για την καλύτερη απόλαυση τόσο του φαγητού όσο και του κρασιού, είναι απαραίτητο να υπάρχει μια αρμονία μεταξύ τους.

α) Να εξηγήσετε τους τρεις (3) παράγοντες που επηρεάζουν το συνδυασμό φαγητών και κρασιών

(6 μονάδες)

Οι παράγοντες οι οποίοι παίζουν ρόλο στον συνδυασμό φαγητών και ποτών είναι:

1. Τα συστατικά του φαγητού και του κρασιού

Είναι ο παράγοντας όπου συνδυάζονται τα λευκά κρασιά με τα άσπρα κρέατα, τα ροζέ με τους μεζέδες και τα κόκκινα με τα κόκκινα κρέατα.

2. Η εποχή σερβιρίσματος

Τον χειμώνα είναι προτιμότερο ένα κόκκινο κρασί (το οποίο πίνεται σε θερμοκρασία δωματίου) παρά ένα άσπρο. Το καλοκαίρι είναι προτιμότερο ένα λευκό κρασί, το οποίο είναι ελαφρύ, δροσιστικό, ορεκτικό και σε χαμηλή ποσότητα αλκοόλ.

3. Η ώρα σερβιρίσματος

Συνήθως το μεσημέρι είναι προτιμότερο ένα λευκό κρασί (το οποίο είναι πιο ελαφρύ και ευκολοχώνευτο), ιδιαίτερα όταν ακολουθεί απογευματινή εργασία.

β) Σύμφωνα με τους κανόνες συνδυασμού φαγητών και κρασιού, να εισηγηθείτε πιο κάτω το ιδανικό κρασί που συνδυάζεται με το αντίστοιχο φαγητό:

(4 μονάδες)

- Φαρινοειδή με σάλτσα: **ροζέ και ελαφριά κόκκινα κρασιά**
- Ψάρια: **Λευκά ξηρά και ημίξηρα κρασιά**
- Κρέας βραστό: **Λευκά ξηρά ή ημίξηρα κρασιά**
- Κόκκινα κρέατα με σάλτσες: **Κόκκινο ξηρό, κρασί με βαρύ σώμα**
- Κυνήγια: **κόκκινα κρασιά**
- Γλυκά: **Γλυκιά σαμπάνια, αφρώδη κρασιά, γλυκά κρασιά**
- Τυριά: **κόκκινο κρασί**
- Καυτερά: **Δεν ταιριάζουν με κρασιά**

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ