

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

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ 20 22 - 20 23

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 24 Μαΐου 2023

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Διαχείριση Λειτουργιών Εστιατορίου

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm202

Μέρος Α: Αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 4 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

ΛΥΣΕΙΣ

1. Να επιλέξετε χρησιμοποιώντας το σύμβολο ✓, αν οι πιο κάτω δηλώσεις που αφορούν τον έλεγχο τροφίμων και ποτών είναι σωστές ή λανθασμένες.

Έλεγχος Τροφίμων και Ποτών	Σωστό	Λάθος
α) Με τον όρο <u>προτυποποίηση</u> εννοούμε τον καθορισμό συγκεκριμένων ενεργειών που πρέπει να γίνονται από το προσωπικό μιας επιχείρησης, προκειμένου τα προϊόντα ή/και οι υπηρεσίες που παράγονται να είναι κάθε φορά τα ίδια.	✓	
β) Το τελευταίο στάδιο του ελέγχου είναι η «εξαγωγή συμπερασμάτων και ανατροφοδότηση συστήματος ελέγχου».	✓	
γ) Μια αποτελεσματική διαδικασία ελέγχου αποφεύγει να ασχοληθεί με τον έλεγχο των εσόδων και των ταμειακών ροών.		✓
δ) Ο ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος των τελικών προϊόντων αποτελεί βασική διαδικασία του ελέγχου σε μια επισιτιστική επιχείρηση.	✓	

2. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις επιλέγοντας την κατάλληλη λέξη από αυτές που σας δίνονται. Θα περισσέψουν δύο λέξεις.

(ανθρώπους, προσωπικό, θερμοκρασίας, μικροοργανισμούς, εξοπλισμό, υγιεινής)

α) Ο κίνδυνος μόλυνσης προέρχεται κυρίως από ορισμένους μικροοργανισμούς που προκαλούν τροφική δηλητηρίαση.

β) Τα μικρόβια μπορούν να μεταφερθούν από το προσωπικό, τον εξοπλισμό, τα ζώα και άλλους οργανισμούς.

γ) Τα μικρόβια πολλαπλασιάζονται πολύ γρήγορα σε ευνοϊκές συνθήκες υγρασίας, θερμοκρασίας και τροφής.

Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση στις πιο κάτω ερωτήσεις:

3. Είναι ασαφείς οδηγίες που κατευθύνουν γενικώς τα στελέχη μιας επιχείρησης και τα διευκολύνουν κατά τη λήψη αποφάσεων να χρησιμοποιούν την κρίση τους, κάτω από ορισμένους περιορισμούς.

α) Ο έλεγχος της επιχείρησης

β) Ο στόχος της επιχείρησης

γ) Η πολιτική της επιχείρησης

δ) Τα πρότυπα της επιχείρησης

4. Η νομοθεσία που αφορά την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων επιβάλλει ότι όσοι χειρίζονται τρόφιμα πρέπει να διατηρούν ψηλά επίπεδα προσωπικής υγιεινής και να εξασφαλίζουν:

α) πιστοποιητικό ασθενείας

β) πιστοποιητικό λειτουργίας

γ) πιστοποιητικό καταλληλότητας

δ) πιστοποιητικό υγείας

5. Τα κρίσιμα σημεία επαφής, τα οποία αποτελούν τον κύκλο της εξυπηρέτησης μιας επιχείρησης που προσφέρει υπηρεσίες, λέγονται και:

α) σημεία εκτόνωσης

β) στιγμές αλήθειας

γ) στιγμές πραγματικότητας

δ) σημεία συνεννόησης

6. Οι λόγοι που επιβάλλουν την εφαρμογή των κανονισμών υγιεινής σε μια επιχείρηση παραγωγής τροφίμων είναι:

α) Νομικοί

β) Οικονομικοί

γ) Ηθικοί

δ) Όλοι οι λόγοι που αναφέρονται

7. Ο κύριος υπεύθυνος για τη μόλυνση των τροφίμων και ταυτόχρονα η ασπίδα για προστασία από τροφοδηλητηριάσεις είναι:

α) ο εξοπλισμός

β) τα ζώα

γ) ο άνθρωπος

δ) ο αέρας

8. Ένας παράγοντας που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για την προμήθεια του κατάλληλου ρουχισμού των εργαζομένων σε επιχειρήσεις επισιτισμού είναι:

α) η σωστή εφαρμογή της στολής

β) το γούστο του εργαζομένου

γ) τα χρώματα της διακόσμησης του χώρου

δ) οι καιρικές συνθήκες

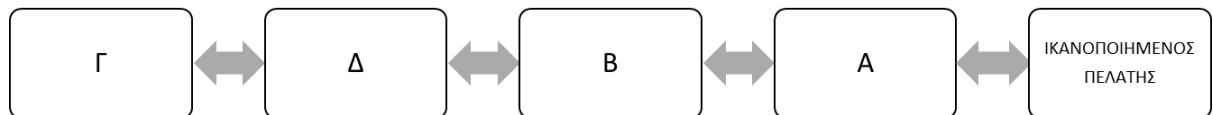
9. Να συμπληρώσετε την «Αλυσίδα της ποιότητας» που φαίνεται στο σχήμα, βάζοντας στη σωστή σειρά τα παρακάτω στάδια τα οποία οδηγούν στην ικανοποίηση του πελάτη.

A) Ποιότητα στον οργανισμό

B) Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών

Γ) Προσωπική ποιότητα εργαζομένων

Δ) Ενδοτμηματική ποιότητα



Να απαντήσετε σε συντομία τις πιο κάτω ερωτήσεις:

10. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κακές πρακτικές ή και συνήθειες που παρατηρούνται από τους χειριστές τροφίμων κατά την εργασία τους, οι οποίες μπορεί να επιμολύνουν τα τρόφιμα, και γι' αυτό θα πρέπει να αποφεύγονται.

- Το ξύσιμο του κεφαλιού, της μύτης ή άλλων μερών του σώματος
- Το φτύσιμο
- Το σάλιωμα των δακτύλων
- Το βήξιμο ή το φτάρνισμα πάνω από τα τρόφιμα
- Η χρήση υφασμάτινων μαντηλιών και πετσετών
- Η χρήση της τουαλέτας χωρίς να ακολουθεί πλύσιμο των χεριών
- Η δοκιμή τροφίμων με τα δάκτυλα
- Η χρήση φαγητού ή ποτού στο χώρο παραγωγής
- Το κάπνισμα
- Ότι άλλο το οποίο είναι ορθό

11. Ένας τρόπος για τον υπολογισμό της σχέσης μεταξύ κόστους, όγκου παραγωγής, εσόδων και κέρδους είναι το «Νεκρό Σημείο». Να εξηγήσετε τι ονομάζουμε «Νεκρό Σημείο».

Το σημείο στο οποίο τα έσοδα είναι ίσα με τις δαπάνες (ούτε κέρδος ούτε ζημιά) καλείται Νεκρό Σημείο.

12. Να συμπληρώσετε στα Αγγλικά, την επεξήγηση του ακρωνυμίου HACCP.

Hazard

Analysis

Critical

Control

Points

Μέρος Β΄ : Αποτελείται από 4 ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 8 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

13. Μέσα από διάφορες έρευνες έχει διαφανεί ότι οι πελάτες ξεχωρίζουν κάποιες παραμέτρους για να καθορίσουν μια εξυπηρέτηση ποιοτική. Να αντιστοιχίσετε το κάθε παράδειγμα (Στήλη Α΄) με την ανάλογη παράμετρο της ποιότητας (Στήλη Β΄). Θα περισσέψουν δύο παράμετροι από τη στήλη Β΄.

ΣΤΗΛΗ Α΄		ΣΤΗΛΗ Β΄	
1	Τα προσωπικά αντικείμενα και τα χρήματα του πελάτη είναι ασφαλή στο δωμάτιο του ξενοδοχείου.	Α	Η επικοινωνία με το προσωπικό.
2	Το ξενοδοχείο έχει ωραίους και περιποιημένους κήπους.	Β	Το φιλικό περιβάλλον.
3	Ο τραπεζοκόμος μπορεί να μεταγγίσει κόκκινο παλαιωμένο κρασί.	Γ	Η ασφάλεια.
4	Το προσωπικό της κουζίνας, όταν βγαίνει στο μπουφέ, είναι χαμογελαστό και ευχάριστο.	Δ	Η υλική υπόσταση της επιχείρησης.
		Ε	Η αξιοπιστία της επιχείρησης.
		ΣΤ	Η ικανότητα του προσωπικού.

ΣΤΗΛΗ Α	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β	Γ	Δ	ΣΤ	Β

14. Να αναφέρετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει το πόσιμο νερό σύμφωνα με τη νομοθεσία.

Σύμφωνα με τη νομοθεσία το νερό πρέπει:

- Να είναι απαλλαγμένο από μικροοργανισμούς
- Να είναι απαλλαγμένο από επιβλαβείς χημικές ουσίες
- Να μην είναι θολό
- Να είναι άχρωμο και άοσμο
- Να μην έχει δυσάρεστη γεύση

15. Να εξηγήσετε τι είναι το σταθερό και τι το μεταβλητό κόστος και να δώσετε δύο (2) παραδείγματα για το καθένα.

α) Σταθερό κόστος:

(μον. 2)

Είναι εκείνο που δεν επηρεάζεται από τις μεταβολές του επιπέδου δραστηριότητας της λειτουργικής μονάδας ή
Είναι πάντοτε το ίδιο σε μια συγκεκριμένη περίοδο ή
Δεν επηρεάζεται από τον όγκο πωλήσεων ή τον όγκο παραγωγής

Παραδείγματα σταθερού κόστους:

(μον. 2)

- Αμοιβές μόνιμου προσωπικού
- Έξοδα ενοικίων
- Διαφημιστικές δαπάνες
- Ασφάλιστρα
- Αποσβέσεις
- Λογιστικά και ελεγκτικά δικαιώματα
- Δημοτικά τέλη και άδειες

β) Μεταβλητό κόστος:

(μον. 2)

Είναι εκείνο που επηρεάζεται από τον όγκο πωλήσεων ή τον όγκο παραγωγής

Παραδείγματα μεταβλητού κόστους:

(μον. 2)

- Κόστος αγοράς τροφίμων
- Κόστος αγοράς ποτών
- Αμοιβές έκτακτου προσωπικού
- Γραφική ύλη και εκτυπωτικά
- Τηλεπικοινωνίες και ταχυδρομικά
- Υγραέριο
- Νερό
- Ρεύμα

16. Να περιγράψετε σε συντομία την ιστορία δημιουργίας του συστήματος HACCP.

Το 1959 η NASA ζήτησε από μια εταιρία παρασκευής τροφίμων στην Αμερική (Pillsbury Co), να παράγει τρόφιμα τα οποία θα έπρεπε να είναι 100% ασφαλή για να χρησιμοποιηθούν από τα πληρώματα των διαστημικών αποστολών, σε συνθήκες έλλειψης βαρύτητας.

Μέρος Γ΄: Αποτελείται από 2 ερωτήσεις. Η κάθε ερώτηση βαθμολογείται με 10 μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

17. Για να μπορέσει μια επισιτιστική επιχείρηση να επιτύχει αποτελεσματικό έλεγχο των άμεσων υλικών της θα πρέπει να ακολουθήσει μια σειρά από πρότυπες διαδικασίες όπως ο καθορισμός «Πρότυπων Συνταγών».

α) Να εξηγήσετε τι ονομάζουμε «Πρότυπη Συνταγή» σε μια επισιτιστική επιχείρηση.

(μον. 2)

β) Να αναφέρετε τέσσερα (4) πλεονεκτήματα που έχει για την επιχείρηση, η χρήση «Πρότυπων Συνταγών».

(μον. 8)

α)

Είναι η συνταγή εκείνη που έχει προκαθορίσει η διοίκηση της επιχείρησης για το κάθε παραγόμενο είδος και που εξυπηρετεί καλύτερα τους στόχους της

β)

- Η συνέπεια της εμφάνισης και της γεύσης των παρασκευών
- Η συνέπεια του κόστους των τελικών προϊόντων
- Η μικρότερη απαίτηση επόπτευσης της διαδικασίας παραγωγής
- Η εξασφάλιση σταθερού βαθμού ικανοποίησης της πελατείας
- Η εξασφάλιση της αναμενόμενης απόδοσης των προϊόντων
- Ο προσδιορισμός του ύψους των προμηθειών σε συνδυασμό με τις προβλεπόμενες πωλήσεις
- Ο περιορισμός των σπαταλών και των απωλειών των τμημάτων παραγωγής και κατανάλωσης

18. Η υγιεινή και ασφάλεια σε μια επαγγελματική κουζίνα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον σωστό σχεδιασμό των χώρων και την κατασκευή του κτιρίου.

Έχετε προσληφθεί ως Διευθυντής σε ένα μεγάλο εστιατόριο το οποίο βρίσκεται υπό κατασκευή και παρακάθεστε σε συνεδρίαση με τον αρχιτέκτονα, τον πολιτικό μηχανικό και τον εργολάβο του έργου με θέμα την υγιεινή και ασφάλεια στην κουζίνα.

Να αναφέρετε συνολικά δέκα (10) σημαντικά σημεία τα οποία θα τους τονίσετε να προσέξουν όσον αφορά το πάτωμα, τους τοίχους και την οροφή της κουζίνας.

Πάτωμα κουζίνας

- Η επιφάνεια πρέπει να είναι ομαλή, αδιάβροχη χωρίς ραγίσματα ή σπασίματα
- Δυνατά θεμέλια και ανθεκτικό υλικό
- Καλύτερο υλικό το κεραμικό και τα εποξειδικά δάπεδα (εποξική ρητίνη)
- Τα σκαλοπάτια να αποφεύγονται
- Η ένωση του πατώματος με τους τοίχους να είναι ημικυκλική
- Μικρή κλίση στο πάτωμα για αποστράγγιση (2%)
- Φρεάτια αποχέτευσης και αυλάκι με μεταλλική σχάρα

Τοίχοι κουζίνας

- Επενδυμένοι με άσπρη πορσελάνη σε ύψος τουλάχιστον 2 m (Ομαλή, χωρίς διαστήματα, ραγίσματα ή σπασίματα)
- Πίσω από πάγκους που κόβονται κρέατα καλύτερα να καλύπτονται με πλάκες από ανοξείδωτο χάλυβα
- Η υπόλοιπη βάφετε με ανοιχτόχρωμη, μυκητοστατική βαφή
- Οι γωνίες των τοίχων γίνονται με ημικυκλικά πλακάκια
- Οι εξωτερικές γωνίες καλύπτονται με μεταλλική ή πλαστική (PVC) προστατευτική γωνιά
- Αποφεύγονται οι εξωτερικές σωλήνες, διακοσμητικά, πινακίδες κλπ

Οροφή κουζίνας

- Δεν πρέπει να μαζεύει σκόνη και ακαθαρσίες
- Πρέπει να καθαρίζεται εύκολα
- Πρέπει να απορροφά τους θορύβους
- Δεν πρέπει να επιτρέπει τη συμπύκνωση των υδρατμών
- Βάφεται επίσης με ανοιχτόχρωμη, μυκητοστατική βαφή ή χρησιμοποιείται ψευδοτάβανο
- Το ύψος της οροφής πρέπει να είναι πάνω από 3 m ώστε να κρατά, όσο γίνεται, δροσερή την κουζίνα

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ