

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

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ 2022 - 2023

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 24 Μαΐου 2023

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Διαχείριση Λειτουργιών Εστιατορίου

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : thxm202

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90' λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΟΧΤΩ (8) ΣΕΛΙΔΕΣ.

ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ ΕΙΝΑΙ ΤΡΙΑ (Α', Β' ΚΑΙ Γ').

ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζόμενους)

1. Να απαντήσετε **ΟΛΑ** τα ερωτήματα πάνω στο εξεταστικό δοκίμιο.
2. Να μη γράψετε πουθενά το όνομα σας στο εξεταστικό δοκίμιο εκτός του καθορισμένου χώρου στο χαρτονάκι που σας έχει δοθεί.
3. Να απαντήσετε σε όλα τα θέματα μόνο με πένα χρώματος μπλε ανεξίτηλης μελάνης. Μολύβι επιτρέπεται, μόνο αν το ζητάει η εκφώνηση, και μόνο για σχήματα, πίνακες, διαγράμματα κλπ.
4. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού και διορθωτικής ταινίας.

ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ

ΟΔΗΓΙΕΣ (για την επιτροπή εξετάσεων τετραμήνων)

1. Το εξεταστικό δοκίμιο να εκτυπωθεί σε μία όψη.

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΝΑ ΕΚΤΥΠΩΘΕΙ: **ΜΑΥΡΟΑΣΠΡΟ**

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

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 _____ που προκαλούν τροφική δηλητηρίαση.
- β) Τα μικρόβια μπορούν να μεταφερθούν από το _____, τον _____, τα ζώα και άλλους οργανισμούς.
- γ) Τα μικρόβια πολλαπλασιάζονται πολύ γρήγορα σε ευνοϊκές συνθήκες υγρασίας, _____ 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

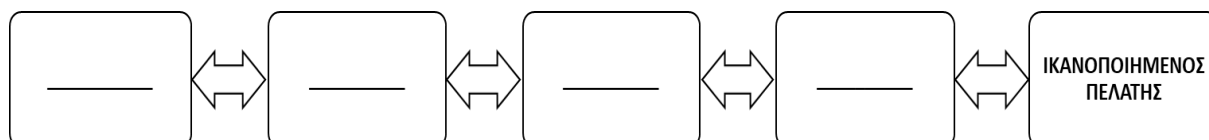
9. Να συμπληρώσετε την «Αλυσίδα της ποιότητας» που φαίνεται στο σχήμα, βάζοντας στη σωστή σειρά τα παρακάτω στάδια τα οποία οδηγούν στην ικανοποίηση του πελάτη.

A) Ποιότητα στον οργανισμό

B) Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών

Γ) Προσωπική ποιότητα εργαζομένων

Δ) Ενδομηματική 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.

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».

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

Hazard

A _____

C _____

C _____

P _____

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				

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

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)

Παραδείγματα σταθερού κόστους: (μον. 2)

- i) _____
ii) _____

β) Μεταβλητό κόστος: (μον. 2)

Παραδείγματα μεταβλητού κόστους: (μον. 2)

- i) _____
ii) _____

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

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)
