

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2018

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (I) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ (264)

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Πέμπτη, 24 Μαΐου 2018

8:00 – 10:30

ΛΥΣΕΙΣ

Επιτρεπόμενη διάρκεια γραπτού 2,5 ώρες (150 λεπτά)

Το εξεταστικό δοκίμιο αποτελείται από τρία (3) μέρη (Α, Β και Γ) και από δώδεκα (12) σελίδες

ΟΔΗΓΙΕΣ:

Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

Το **Μέρος Α** αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες.

Το **Μέρος Β** αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες.

Το **Μέρος Γ** αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες.

Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο.

ΜΕΡΟΣ Α (μονάδες 48)

1. Οι ηθικοί κανόνες αφορούν στην προσωπικότητα και στη συμπεριφορά ενός ανθρώπου.

Να γράψετε τέσσερα (4) παραδείγματα επαγγελματικών ηθικών κανόνων.

1. **Ευχάριστη εμφάνιση**
2. **Ευχάριστη προσωπικότητα**
3. **Καλοί τρόποι**
4. **Χαμόγελο**
5. **Προθυμία να βοηθήσουμε τους άλλους**
6. **Αγάπη προς τους συνανθρώπους μας**
7. **Θέληση να εξυπηρετήσουμε**
8. **Σεβασμός**
9. **Υπομονή**
10. **Αυτοέλεγχος**
11. **Τελειότητα**
12. **Διπλωματία**
13. **Τιμιότητα**
14. **Ευσυνειδησία**

2. Να αναφέρετε τέσσερα (4) βασικά σημεία που βοηθούν σε μεγάλο βαθμό στη διατήρηση των καλών σχέσεων μεταξύ συναδέλφων.

Μεταξύ συναδέλφων πρέπει να υπάρχει:

- Εκτίμηση**
- Αλληλοσεβασμός**
- Ευγένεια**
- Συναδελφοσύνη**

Τα ακόλουθα μπορούν να βοηθήσουν σε μεγάλο βαθμό στη διατήρηση των καλών σχέσεων μεταξύ συναδέλφων:

1. **Τήρηση του ωραρίου**
2. **Να μην αναφέρει και σχολιάζει**
3. **Να μη δανείζεται χρήματα και να μη ζητά χάρες απο αυτούς.**
4. **Να μην παραμελούν τα καθήκοντά τους**
5. **Να απευθύνονται στους συναδέλφους με το όνομά τους**
6. **Να δίνουν το καλό παράδειγμα**

7. Να μην κάνετε στους άλλους εκείνο που εσείς δε θα θέλατε να σας κάνουν οι άλλοι
 8. Να μη χρησιμοποιείται η θέση-αξίωμα για προσωπικές χάρες.
 9. Να σέβονται τον εαυτό τους και να μην είναι καλοθελητές-
 10. Να μην κοινοποιούνται τα προσωπικά θέματα των πελατών
 11. Να δουλεύουν ως ομάδα
 12. Να είναι συνεργάσιμοι και ευγενικοί
3. Να δώσετε τέσσερα (4) παραδείγματα από τις επιμέρους ανάγκες των πελατών κατά τη διάρκεια της διαμονής τους στο ξενοδοχείο.
 1. Γεύματα ανάλογα με τη θρησκεία του πελάτη
 2. Γεύματα χορτοφάγων
 3. Υγιεινά γεύματα
 4. Ειδικές ράμπες για άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικό καροτσάκι
 5. Πιο μεγάλα δωμάτια για τα άτομα με αναπηρικά καροτσάκια
 6. Κοινόχρηστοι χώροι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα που κινούνται με αναπηρικό καροτσάκι
 7. Ειδικός χώρος για παιδιά με άτομα που τα επιβλέπουν
 8. Υπηρεσία νταντάς κατά τη διάρκεια της νύκτας
 9. Ναυαγοσώστες στη θάλασσα του ξενοδοχείου και στην πισίνα
 10. Δυνατότητα αναβάθμισης δωματίου χωρίς καμιά χρέωση σε νεόνυμφους ή επαναλαμβανόμενους πελάτες.
 4. Να γράψετε δύο (2) λόγους που οδήγησαν στη δημιουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων και δικτύων διανομής τουριστικού προϊόντος.
 1. Η μεγάλη απόσταση μεταξύ των τελικών καταναλωτών και των επιχειρήσεων
 2. Ο μεγάλος αριθμός των εμπλεκόμενων επιχειρήσεων.
Ένα τουριστικό γραφείο, που είναι συνδεδεμένο με ένα ή και περισσότερα δίκτυα, μπορεί άμεσα, γρήγορα και αποτελεσματικά να συλλέξει πληροφορίες, να κάνει κρατήσεις και να εκδώσει εισιτήρια, χωρίς να χρειάζεται να ψάχνει σε ογκώδεις καταλόγους ή να τηλεφωνεί στις διάφορες επιχειρήσεις.
 5. Να αναφέρετε τέσσερις (4) εφαρμογές λογισμικού που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη διαχείριση του τμήματος Τροφίμων και Ποτών (Food & Beverage Management).
 1. Το κόστος λειτουργίας
 2. Απεριόριστο αριθμό τιμοκαταλόγων (a la carte, happy hour κ.ά.) για κάθε σημείο πώλησης
 3. Συλλογής και ανάλυσης των πωλήσεων των επισιτιστικών τμημάτων και σύγκρισής τους με τις αντίστοιχες αναλώσεις
 4. Πρότυπες συνταγές παρασκευής και παραγωγής (standardized recipes)
 5. Αυτόματη κοστολόγηση
 6. Εντολές παραγωγής (είδος, προδιαγραφές, ποσότητα)
 7. Ημερήσια φύλλα παραγωγής
 8. Έκτακτες και τακτικές απογραφές (stocktaking)

6. Να γράψετε **σωστό** εάν συμφωνείτε ή **λάθος** εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:
- α) Η αποθήκευση είναι ένα από τα βασικά στάδια διακίνησης των υλικών. **σωστό**
 - β) Μονάδα εργασίας (station) είναι ο χώρος εργασίας όπου μπορεί να εργάζεται μόνο ένα άτομο. **λάθος**
 - γ) Οι χημικοί κίνδυνοι μπορεί να προκαλέσουν ασθένεια ενώ οι βιολογικοί κίνδυνοι μπορεί να προκαλέσουν δηλητηρίαση. **λάθος**
 - δ) Ο καθορισμός διορθωτικών ενεργειών είναι μία από τις αρχές που διέπουν το σύστημα HACCP. **σωστό**
7. Να εξηγήσετε σε συντομία τι είναι η ροή εργασίας σε μία κουζίνα (flow of work).

Είναι η φυσική και λογική σειρά ενεργειών που γίνονται από το προσωπικό της κουζίνας σε ώρα εργασίας.

8. Το ψήσιμο σε κενό αέρος (sous vide) αποτελεί ένα από τα διάφορα συστήματα επισιτισμού.
Να δώσετε τον ορισμό του συστήματος αυτού.

Είναι το σύστημα επισιτισμού το οποίο περιλαμβάνει το κλείσιμο ωμού φαγητού ή μαγειρεμένου, αεροστεγώς σε ειδικές πλαστικές σακούλες για τη φύλαξη ή την ετοιμασία του.

■ **Διάρκεια ζωής**

21 μέρες

Για το ψήσιμο του φαγητού χρησιμοποιείται κυρίως η μέθοδος του ατμού.

9. Να γράψετε **σωστό** εάν συμφωνείτε ή **λάθος** εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις:
- α) Το κολλαγόνο μετατρέπεται σε ζελατίνη με το παρατεταμένο και σιγανό ψήσιμο των σκληρών κρεάτων. **σωστό**
 - β) Όταν τα άμυλα ψήνονται χωρίς νερό (ξηρή θερμοκρασία) τότε μετατρέπονται σε δεξτρίνες. **σωστό**
 - γ) Λάδια τα οποία έχουν υπερβεί τη θερμοκρασία καπνίσματος θεωρούνται κατάλληλα. **λάθος**
 - δ) Καραμελοποίηση είναι το ψήσιμο της ζάχαρης σε ελάχιστο νερό μέχρι να καεί και να πάρει σκούρο χρώμα. **σωστό**

10. Να αντιστοιχίσετε τους όρους της στήλης Α με τις επεξηγήσεις της στήλης Β.

α/α	Στήλη Α	α/α	Στήλη Β
1	Θερμοκρασία ανάφλεξης	α	Σερβίρεται ενδιάμεσα των σειρών ενός μενού και έχει σκοπό να προετοιμάσει τον πελάτη να γευτεί το επόμενο φαγητό.
2	Προκαθορισμένο μενού	β	Το καλοκαίρι συνήθως προσφέρονται δροσιστικά φαγητά και τους χειμερινούς μήνες ζεστά και πικάντικα φαγητά.
3	Σορμπέ	γ	Αν το λάδι συνεχίσει να ζεσταίνεται, χωρίς να μπει τροφή σε αυτό, τότε παίρνει φωτιά.
4	Σύνθεση μενού-καιρικές συνθήκες	δ	Σερβίρονται ορισμένα παραδοσιακά φαγητά όπως η γαλοπούλα τα Χριστούγεννα και η μαγειρίτσα το Πάσχα.
5		ε	Είναι ένα μενού με καθορισμένη τιμή στο οποίο δεν υπάρχει επιλογή ή η επιλογή είναι περιορισμένη.
6		ζ	Είναι το μενού στο οποίο ο πελάτης επιλέγει το φαγητό του.
7		η	Τα λίπη και τα λάδια αρχίζουν να καπνίζουν.

1. γ 2. ε 3. α 4. β

11. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη γραφή του μενού.

1. Γράφουμε το μενού στη γλώσσα των πελατών μας.
2. Διάσημα φαγητά από διάσημα άτομα π.χ. *Crepes Suzette/ Béchamel* πρέπει να μένουν ως είναι.
3. Η γαλλική είναι πολύ συνηθής. Αυτό δεν σημαίνει πως δεν μπορούμε να γράψουμε το μενού στη γλώσσα του τόπου μας.
4. Όλα τα φαγητά πρέπει να γράφονται στην ίδια γλώσσα εκτός των εθνικών φαγητών (*Irish Stew, Goulash, Yorkshire Pudding, Afelia*).
5. Διάφοροι όροι δεν πρέπει να μεταφράζονται (*Consomme, Chasseur, Bain Marie*) παραδοσιακή ονομασία.
6. Το οριστικό άρθρο *le/la* δε χρειάζεται να χρησιμοποιείται.
Mousse de Saumon.
Χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις επίσημων μενού, σε δεξιώσεις αξιωματούχων της πολιτείας ή σε βασιλικές δεξιώσεις
Le Mousse de Saumon.
7. Κεφαλαία γράμματα:
 - το πρώτο γράμμα της πρώτης λέξης-*Ragout de veau á l' ancienne*
 - τα πρώτα γράμματα όλων των λέξεων-*Ragout de Veau á l' Ancienne*

- ολόκληρη η ονομασία του φαγητού-**RAGOUT DE VEAU Á L' ANCIENNE**
8. Το *á la mode*→ *á la* δείχνει προέλευση ή μέθοδο παρασκευής.
Το *á la mode* έχει συντημηθεί σε *á la* ή παραλείπεται εξ' ολοκλήρου.

Προέλευση:

Pommes á la mode Lyonnaise (από την πόλη Λυών) ↓

Pommes Lyonnaise (από την πόλη Λυών)

Μέθοδος Παρασκευής:

Darne de Saumon Rochée --- Φέτα από Σολομό Ποσιέ

9. Βασικό και δευτερεύον υλικό (de-aux):
- *Crème de tomates*-Κρεμώδης σούπα από ντομάτες
 - *Omelette aux tomates*-Ομελέτα με ντομάτες
10. Σε περίπτωση που θέλουμε να δείξουμε τον τρόπο παράθεσης ενός φαγητού (en-μέσα σε)
- *Oeufs en Cocote*-Αυγά σε κοκοτιέρα
 - *Consommé Froid en Tasse*-Κρύος Κονσομέ σε φλιτζάνι
 - *Agneau en Papillote*-Αρνάκι στο χαρτί

12. Να γράψετε τέσσερις (4) παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση του εδεσματολογίου.

1. Μέγεθος του εδεσματολογίου
2. Εκτύπωση
3. Γραμματοσειρά
4. Χρώμα
5. Γραφικά

ΜΕΡΟΣ Β (μονάδες 32)

13. α) Ο ισοζυγισμός του μενού έχει στόχο να προκαλέσει το ενδιαφέρον του πελάτη και την αποφυγή της μονοτονίας.
Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα χαρακτηριστικά στοιχεία του ισοζυγισμένου μενού που δεν πρέπει να επαναλαμβάνονται.

1. Επανάληψη χρωμάτων
2. Επανάληψη γεύσεων
3. Επανάληψη μεθόδων μαγειρέματος
4. Επανάληψη καρυκευμάτων
5. Επανάληψη σαλτσών
6. Επανάληψη υλικών

β) Το πιο κάτω μενού θα σερβιριστεί σε ένα Ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων κατά το μήνα Αύγουστο.

Crème de champignons
(Κρεμώδης σούπα από μανιτάρια)

Tagliatelle arabiata
(Ταλιατέλες αραπιάτα)

Filet de Bœuf Diane
(Βοδινό Φιλέτο Νταϊάν)

Pommes Persillées
(Πατάτες Βραστές με Βούτυρο)
Carottes et Courgette au Beurre
(Καρότα και Κολοκύθια Βραστά με Βούτυρο)

Pannacota with strawberry sauce
(Πανακότα με σάλτσα φράουλας)

Να εντοπίσετε τις έξι (6) κατηγορίες λαθών και να καταγράψετε ένα (1) παράδειγμα από την κάθε κατηγορία.

α) Λανθασμένη γραμματοσειρά-στο κυρίως φαγητό

β) Επανάληψη υλικών-μανιτάρι στη σούπα και μανιτάρι στο κυρίως φαγητό, κρέμα στο βοδινό, κρέμα στη σούπα και κρέμα στο επιδόρπιο

γ) Επανάληψη χρωμάτων-άσπρο στην σούπα, επιδόρπιο κόκκινο στο ζυμαρικό και κόκκινο στο γλυκό

δ) Η εποχή του χρόνου καλοκαίρι-Οι ταλιατέλες είναι με καυτερή σάλτσα δυσκολοχώνευτα και βαριά φαγητά με την χρήση κρέμας και βουτύρου.

ε) Χρήση γλώσσας αγγλικά και γαλλικά- όλο το μενού είναι γρα μμένο στα Γαλλικά εκτός από την Pannacota with strawberry sauce (Πανακότα με σάλτσα φράουλας)

ζ) Μέθοδοι μαγειρέματος: ίδια μέθοδος μαγειρέματος (βράσιμο) στη σούπα, ζυμαρικά και στα συνοδευτικά του κυρίως φαγητού.

14. Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τέσσερις (4) παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη για το σωστό σχεδιασμό της κουζίνας.

1. **Είδος επισιτιστικής μονάδας**

Εστιατόριο ξενοδοχείου, αυτοτελές εστιατόριο, στρατώνας

2. **Κατηγορία επισιτιστικής μονάδας**

Πόσους αστέρες

3. **Είδος γευμάτων**

Πρωινό, γεύμα, δείπνο

4. **Αριθμός γευμάτων**

Πόσα γεύματα θα ετοιμάζονται

5. **Τύπος πελατών**

Τάξη, θρησκεία, προέλευση, οικονομική ευχέρεια

6. **Μελλοντικές επεκτάσεις ή αλλαγές**

Πρόνοια

15. α) Η επικοινωνία είναι ένα σημαντικό εργαλείο στην Ξενοδοχειακή και Επισιτιστική Βιομηχανία.
Να δώσετε τον ορισμό της.

Είναι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ανθρώπων, προφορικά, γραπτά, ή μέσω τηλεφώνου. Μπορεί, όμως, με την επικοινωνία να μην ανταλλαχθούν μόνο πληροφορίες, αλλά και τα συναισθήματα μεταξύ των ανθρώπων που επικοινωνούν.

- β) Να γράψετε έξι (6) βασικά σημεία που πρέπει να ακολουθούνται όταν επικοινωνείτε απ' ευθείας με τον πελάτη.

1. Όταν ο πελάτης απευθύνεται στο προσωπικό πρέπει να του δίνεται η μεγαλύτερη προσοχή.
2. Το προσωπικό πρέπει να διακόπτει για λίγο κάθε εργασία που κάνει όταν του απευθύνει το λόγο ο πελάτης.
3. Το προσωπικό να κοιτάζει τον πελάτη στο πρόσωπο όταν του μιλά.
4. Να ακούει προσεκτικά τον πελάτη όταν του μιλά.
5. Να μη διακόπτει τον πελάτη όταν του απευθύνει το λόγο.
6. Να μην έχει γυρισμένη την πλάτη στον πελάτη όταν ο τελευταίος του μιλά, επειδή ασχολείται με κάτι άλλο.
7. Να αποφεύγει να μιλά με άλλο άτομο όταν ο πελάτης συνομιλεί μαζί του.
8. Να μην κοιτάζει επίμονα όταν του μιλά ο πελάτης, αλλά ούτε και να χαζεύει. Καλό είναι να κοιτάζει τον συνομιλητή του στα μάτια.
9. Όταν ένας πελάτης μας χαιρετά, να του χαμογελάμε, αφού μπορεί να είναι το καλύτερο μέσο για να σπάσει ο πάγος και η αμηχανία.
10. Να δείχνουμε όλη μας την ευγένεια και τη ψυχική μας καλλιέργεια.
11. Να χρησιμοποιούμε πάντα τις σωστές εκφράσεις καλωσορίσματος και χαιρετισμού προς τον πελάτη (και αν είναι δυνατόν στη δική του γλώσσα).
12. Δεν πρέπει να υψώνουμε τη φωνή μας ή να χειρονομούμε όταν συζητούμε.
13. Να μη διαψεύδουμε τον συνομιλητή μας.
14. Να μην επιβαρύνουμε τους πελάτες με τα προσωπικά μας προβλήματα (για την οικογένειά μας, για τα παιδιά μας ή και για τις αρρώστιες μας).
15. Να μη μιλούμε συνέχεια για το άτομό μας, εκτός αν μας ρωτήσουν κάτι και πάλι και σε αυτή την περίπτωση, με μέτρο.
16. Να αποφεύγουμε να συζητούμε θέματα δυσάρεστα ή κάτι που θα προκαλέσει σε όλους ή σε μερικούς αμηχανία.
17. Να μη μας διακατέχει ο φανατισμός και η αδιαλλαξία όταν συζητούμε.
18. Να μη λαμβάνουμε μέρος σε μια συζήτηση μεταξύ πελατών, εκτός και αν ζητηθεί η γνώμη μας.
19. Να μη δίνουμε πληροφορίες για τις οποίες δεν είμαστε απόλυτα σίγουροι.
20. Να χρησιμοποιούμε πάντοτε θετικό και ζεστό τόνο σε αρνητικές απαντήσεις ή καλύτερα να προσφέρουμε εναλλακτικές λύσεις στον πελάτη. Τόνοι φωνής και έκφραση συσχετίζονται.
21. Μιλάμε πάντα ήρεμα, σιγά, ευγενικά, με ύφος χαμογελαστό ούτως ώστε να δείξουμε στον πελάτη ότι βρισκόμαστε εδώ για να τον εξυπηρετήσουμε.
22. Επαναλαμβάνουμε σχεδόν πάντα την επιθυμία του πελάτη με σκοπό την αποφυγή λαθών και συνεπώς ερεθισμού του πελάτη.
23. Να μη συζητάμε με τα χέρια στις τσέπες.
24. Να χρησιμοποιούμε τον πληθυντικό αριθμό σε αγνώστους ή σε γνωστούς, μεγαλύτερους και ανώτερους.

16. α) Ο τουριστικός κλάδος περιλαμβάνει τρεις (3) κατηγορίες εμπλεκομένων. Να αναφέρετε αυτές τις κατηγορίες και να δώσετε δύο (2) παραδείγματα από την κάθε κατηγορία ξεχωριστά.

1. Προμηθευτές τουριστικού προϊόντος (Suppliers)

- Προσφέρουν αυτό που χρειάζεται ο τουρίστας στις διακοπές του
- Ξενοδοχεία, διαμερίσματα
- Επιχειρήσεις μεταφορών (αεροπορικές εταιρείες, ναυτιλιακές εταιρείες, σιδηροδρομικές εταιρείες κ.λπ.)
- Εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων
- Εταιρείες τουριστικών λεωφορείων
- Επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς πολιτισμού (θέατρα, μουσεία, κέντρα συναυλιών κ.λπ.)

2. Ενδιάμεσοι / μεσάζοντες (Intermediaries)

- Τουριστικοί πράκτορες (Tour Operators)
- ο Διεθνείς ταξιδιωτικοί οργανισμοί (TUI, Thomson, Thomas Cook, First Choice κ.λπ.)
- Τουριστικά Γραφεία (Tourist Offices)
- ο Τοπικές μικρές επιχειρήσεις
- Δίκτυα Διανομής Τουριστικού Προϊόντος / Ηλεκτρονικοί Ενδιάμεσοι (e-intermediaries)
- ο Εταιρείες με ιδιωτικά ηλεκτρονικά δίκτυα
- ο Δραστηριοποιούνται και στο διαδίκτυο (internet)

3. Τελικοί καταναλωτές / Τουρίστες (Consumers)

- Ιδιώτες που ταξιδεύουν για ψυχαγωγία
- Στελέχη επιχειρήσεων που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς

β) Η αγοραλογία (marketing) είναι πολύ σημαντική για τον κλάδο των Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Τεχνών.

Να δώσετε με απλά λόγια τον ορισμό της αγοραλογίας (marketing).

Η Αμερικάνικη Ένωση Μάρκετινγκ το 1985 έδωσε τον παρακάτω ορισμό: «Μάρκετινγκ είναι η διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης, της παραγωγής, τιμολόγησης, προώθησης και διανομής ιδεών, αγαθών και υπηρεσιών με σκοπό την πρόκληση συναλλαγών που να ικανοποιούν τους αντικειμενικούς στόχους ατόμων και οργανώσεων»

Με απλά λόγια Μάρκετινγκ είναι η τέχνη να δημιουργεί η επιχείρηση ικανοποιημένους πελάτες και να μπορεί να τους διατηρήσει.

ΜΕΡΟΣ Γ (μονάδες 20)

17.α) Να απαριθμήσετε έξι (6) παράγοντες που καθορίζουν τη σύνθεση του μενού ανάλογα με το είδος της πελατείας.

1. Το μενού προορίζεται για οικογένειες;
2. Το μενού προορίζεται για φοιτητές ή για επαγγελματίες;
3. Ψυχολογία του πελάτη.
4. Εθνικότητα.
5. Ηλικία.
6. Οικονομική ευχέρεια.
7. Πόσο ενήμερος είναι κάποιος πελάτης για τη γαστρονομία και τα είδη των φαγητών;
8. Μόρφωση του πελάτη.
9. Θρησκεία.
10. Ειδικές προτιμήσεις.

β) Να καταγράψετε τέσσερις (4) παράγοντες για τους οποίους το προσωπικό και ο εξοπλισμός της τραπεζαρίας είναι πολύ σημαντικοί για τη σύνθεση του μενού.

1. Η κατάρτιση και ο αριθμός του προσωπικού καθορίζουν το μενού που θα μπορέσει ο Chef να συνθέσει.
2. Ποιος είναι ο εξοπλισμός που διαθέτει η τραπεζαρία;
3. Μέγεθος της τραπεζαρίας.
4. Πώς αξιοποιώ το προσωπικό μου ώστε να είμαι περισσότερο αποτελεσματικός

γ) Να συνθέσετε ένα προκαθορισμένο μενού (table d' hôte) με έξι (6) σειρές φαγητών στο οποίο να λάβετε υπόψη τους κανόνες σύνθεσης και γραφής του μενού. Το κυρίως φαγητό να περιλαμβάνει δύο (2) συνοδευτικά. Το μενού να γραφτεί στα Ελληνικά και στα Αγγλικά ή Γαλλικά και θα σερβιριστεί σε δεξίωση του Συνδέσμου Ξενοδόχων Κύπρου.

Προκαθορισμένο Μενού

Καλωσόρισμα

Κρύο Ορεκτικό

Σούπα

Ζεστό Ορεκτικό

Ζυμαρικά/Ψάρια

Σορμπέ

Κυρίως Πιάτο

Επιδόρπιο

Πιάτο Τυριού

Σοκολατάκια/Petit Four

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΦΑΓΗΤΩΝ

Ορεκτικά= Appetizers

Σούπες = Soups = potages

Αυγά = Oeufs = Eggs

Ζυμαρικά = Pasta = Pâtes et farineux

Ψάρια = Fish = Poissons

Εντράδες =Entrées = Main courses

Σορμπέ = Sorbet

Ρελεβέ = Relevés

Σχάρας = Grilled

Ρόστα = Roasts = Rôtis

Φλαμπέ = Flambés

Λαχανικά = Vegetables = Légumes

Σαλάτες = Salads

Κρύα πιάτα = Cold Buffet

Γλυκά = Desserts

Αλμυρές λιχουδιές

Τυριά = Cheese

Φρούτα= Fruits

Ροφήματα = Beverages

Οποιοδήποτε μενού τηρεί τους κανόνες σύνθεσης ενός ισοζυγισμένου προκαθορισμένου μενού.

18. Οι εξωτερικές εκδηλώσεις (outside catering) είναι ένας εξειδικευμένος τομέας παράθεσης φαγητών και ποτών.

α) Να αναφέρετε οκτώ (8) χώρους τους οποίους μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για εξωτερικές εκδηλώσεις.

- 1. Εκθεσιακοί χώροι**
- 2. Σε σπίτια (γενέθλια, βαπτίσεις, γάμοι)**
- 3. Επιχειρήσεις (εγκαίνια, δεξιώσεις, συνέδρια)**
- 4. Παραλία**
- 5. Εκδρομικοί χώροι**
- 6. Συνεδριακά κέντρα**
- 7. Φιλανθρωπικά ή άλλα ιδρύματα**
- 8. Αρχαιολογικοί χώροι**
- 9. Αθλητικά κέντρα**

β) Να κατονομάσετε και να επεξηγήσετε τέσσερα (4) είδη εξωτερικών εκδηλώσεων.

1. Υπαίθριες
Αποτελείται από μικρό αριθμό ατόμων
2. Φιλανθρωπικές
Συλλογή χρημάτων για τα διάφορα ιδρύματα
3. Εκθέσεις
Εμπορικές, καλλιτεχνικές, αγροτικές
4. Αθλητικές
Διάφοροι αθλητικοί αγώνες
5. Κοινωνικές
Γάμοι, βαπτίσεις, γενέθλια

γ) Να απαριθμήσετε τέσσερις (4) κατηγορίες βασικού εξοπλισμού και να δώσετε ένα (1) παράδειγμα από την κάθε κατηγορία που χρησιμοποιούνται στις εξωτερικές εκδηλώσεις.

1. Επίπλωση: Τραπέζια, καρέκλες
2. Πορσελάνη: Ποτήρια, Φλιτζάνια
3. Σκεύη σερβιρίσματος: Μαχαιροπίρουνα, πιατέλες, δίσκοι, λαβίδες, κουτάλες, κ.ά.
4. Λινά: τραπεζομάντιλα, ναπερόν, φουρό, πετσέτες πελατών
5. Ρεσιό για διατήρηση των ζεστών
6. Ψυγεία
7. Καροτσάκια γενικής χρήσης
8. Πάγκοι εργασίας

δ) Να περιγράψετε τη διαδικασία οργάνωσης των εξωτερικών εκδηλώσεων.

1. Μελέτη του χώρου
2. Υπολογισμός του κόστους
3. Συμφωνία της τιμής της εκδήλωσης
4. Προγραμματισμός εργασίας για την προετοιμασία και παράθεση
5. Τρόπος μεταφοράς φαγητών, ποτών
6. Λίστα εξοπλισμού
7. Προσωπικό για την εκδήλωση
8. Διαμόρφωση του χώρου
9. Τακτοποίηση του χώρου μετά την εκδήλωση