

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2010

Μάθημα: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Τεχνών

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Πέμπτη, 27 Μαΐου 2010
11:00 - 13:30

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΡΙΑ (3)
ΜΕΡΗ (Α, Β, Γ) ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΕΣΣΕΡΙΣ (4) ΣΕΛΙΔΕΣ

Λ Υ Σ Ε Ι Σ

ΟΔΗΓΙΕΣ: ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΤΕ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

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

ΜΕΡΟΣ Α'

1. Ποιοι είναι οι τέσσερις (4) σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο υγιεινής και ασφάλειας στην κουζίνα;

- α) Το πάτωμα
- β) Οι τοίχοι
- γ) Γωνιές
- δ) Φωτισμός
- ε) Εξαερισμός
- ζ) Πόρτες και παράθυρα
- η) Οροφή

(ΟΛΕΤ σελ.4)

2. Εργάζεστε ως Υπεύθυνος Αγορών σε ένα ξενοδοχείο 5 αστέρων.
α) Να αναφέρετε τρεις (3) παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχή επιλογή των επιτραπέζιων σκευών και του εξοπλισμού παράθεσης.
β) Γιατί αυτά τα σκεύη έχουν ιδιαίτερη σημασία για την επιχείρηση;

- A) α) Κομψότητα και καλαίσθητη εμφάνιση του υλικού κατασκευής
β) Κόστος αγοράς
γ) Γωνία με τον τύπο της επιχείρησης
δ) Ανθεκτικότητα
ε) Διευκόλυνση στην αποθήκευση
ζ) Πρότυπα υγιεινής και καθαριότητας
η) Τύπος που είναι καθιερωμένος στην αγορά, ώστε να είναι εύκολη η συμπλήρωση ή αντικατάστασή του**

- B) Έχει ιδιαίτερη σημασία γιατί είναι τα σκεύη που χρησιμοποιούν οι πελάτες.
(ΟΛΕΤ σελ.33)**

3. Η πρόσφατη οικονομική κρίση έχει υποχρεώσει τις διευθύνσεις πλείστων επισιτιστικών μονάδων να ασκούν αυστηρότερο και αποτελεσματικότερο έλεγχο στην κουζίνα και στο εστιατόριο. Γιατί είναι χρήσιμος αυτός ο έλεγχος; Σε τι βοηθά την επιχείρηση;

- α) Συμβάλλει στη διατήρηση του κόστους τροφίμων σε επιθυμητά επίπεδα
β) Βοηθά στον καθορισμό και έλεγχο της επιχείρησης
γ) Εντοπίζει ανωμαλίες στα διάφορα τμήματα
δ) Περιορίζει απώλειες, σπατάλες και κλοπές.
ε) Παρέχει σημαντικά στατιστικά στοιχεία.
στ) Ευκολία στην ετοιμασία προσφορών για διάφορες εκδηλώσεις**

(ΟΛΕΤ σελ.75)

4. Στην κουζίνα στην οποία εργάζεστε έχει πρόσφατα τεθεί σε εφαρμογή το σύστημα HACCP. Κατά τη διάρκεια ελέγχου του συστήματος παρακολούθησης των κρίσιμων ορίων (CCPs) έχει διαπιστωθεί ότι κάποιο φαγητό έχει παραχθεί σε συνθήκες **εκτός** των κρίσιμων ορίων.

Ποια διορθωτικά μέτρα πρέπει να πάρετε σε σχέση με το συγκεκριμένο φαγητό έτσι ώστε οι πελάτες να μη διατρέχουν κανένα κίνδυνο τροφικής δηλητηρίασης;

- α) Το φαγητό πρέπει να μπει σε κατάσταση αναμονής.
β) Να προωθηθεί ως έχει, εφόσον γίνουν οι απαραίτητες εργαστηριακές αναλύσεις.
γ) Να επεξεργαστεί και στη συνέχεια να διατεθεί.
δ) Να καταστραφεί.**

(ΟΛΕΤ σελ.63)

5. Το μενού έχει καθιερωθεί σε όλες τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και η χρησιμότητά του αναγνωρίζεται από όλους. Τι το καθιστά ιδιαίτερα χρήσιμο;

- α) Αποτελεί μέσον επικοινωνίας της επιχείρησης με τον πελάτη**
- β) Αποτελεί τον οδηγό δραστηριοτήτων της κουζίνας και άλλων τμημάτων που ασχολούνται με την παρασκευή και παράθεση φαγητών**

(Εδεσμ. σελ. 2)

6. Το κλειδί της επιτυχίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης είναι να καταφέρει να παρουσιάσει ένα πετυχημένο μενού στον πελάτη, το οποίο θα λειτουργεί και ως μέσο προώθησης των πωλήσεων της επιχείρησης. Να αναφέρετε δύο (2) βασικούς παράγοντες που βοηθούν στον πιο πάνω στόχο.

- α) Ελκυστικότητα**
- β) Παρουσίαση των φαγητών**
- γ) Εμφάνιση των φαγητών**

(Εδεσμ.σελ.33-35-επ/δες)

7. Γιατί η εποχή του χρόνου είναι ένας βασικός παράγοντας που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στη σύνθεση ενός μενού;

- α) Ανάλογα με τις καιρικές συνθήκες**
- β) Προμήθεια υλικών**
- γ) Η τιμή των υλικών**
- δ) Οι ανάγκες των καταναλωτών**

(Εδεσμ.σελ.15-επ/δες)

8. Ένα μενού με ελκυστική εμφάνιση προδιαθέτει θετικά τον πελάτη. Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες που συμβάλλουν στην ελκυστικότητα της όλης παρουσίασης του μενού στο εστιατόριο.

- α) Η γλώσσα**
- β) Το σχήμα**
- γ) Τα χρώματα**
- δ) Το μέγεθος**
- ε) Η διάταξη**
- στ) Τα τυπογραφικά**
- ζ) Γραφικά χαρακτηριστικά**

(Εδεσμ. σελ. 25)

9. Ο κάθε υπάλληλος έχει υποχρέωση να συμβάλει στη δημιουργία και στη διατήρηση του καλού ονόματος/φήμης της επιχείρησης. Να εισηγηθείτε τέσσερις (4) τρόπους με τους οποίους ο κάθε υπάλληλος μπορεί να συμβάλει στην καθιέρωση και διατήρηση του καλού ονόματος/φήμης της επιχείρησης.

- α) Ευγενικός
- β) Εξυπηρετικός
- γ) Φιλικός
- δ) Διακριτικός
- ε) Συνεπής
- στ) Προσεκτικός
- ζ) Μεθοδικός
- η) Με κομψή εμφάνιση
- θ) Με χιούμορ

(Ε.Α σελ.8)

10. Η κάθε τουριστική επιχείρηση πρέπει να είναι πολύ ευαίσθητη και να εφαρμόζει τις σχετικές νομοθεσίες όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες. Ποιες, κατά τη γνώμη σας, είναι οι τέσσερις (4) πιο σημαντικές διευκολύνσεις που πρέπει να παρέχει ένα ξενοδοχείο για αυτά τα άτομα σύμφωνα και με τις Ευρωπαϊκές οδηγίες;

- α) Κατάλληλη κοινόχρηστοι χώροι, ώστε να διευκολύνουν την άνετη διακίνηση τροχοκαθισμάτων.
- β) Τηλέφωνο σε κοινόχρηστους χώρους με κατάλληλο ύψος
- γ) Κατάλληλες ράμπες σε εισόδους/εξόδους
- δ) Ένα τουλάχιστο κοινόχρηστο αποχωρητήριο για να διευκολύνει την άνετη διακίνηση τροχοκαθισμάτων
- ε) Το 3% του χώρου στάθμευσης να διαμορφώνεται για άνετη διακίνηση τροχοκαθισμάτων
- στ) Το 5% των δωματίων πρέπει να διαμορφώνεται κατάλληλα
- ζ) Ένας τουλάχιστο ανελκυστήρας πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένος για την άνετη διακίνηση τροχοκαθισμάτων

(Ε.Α σελ.53)

11. Σήμερα, όσο ποτέ άλλοτε, η Ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κύπρου καλείται να αναβαθμίσει και να βελτιώσει το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρει έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις αυξημένες απαιτήσεις των ξένων και ντόπιων επισκεπτών. Να εισηγηθείτε τέσσερα (4) μέτρα που πρέπει να ληφθούν, για να ικανοποιούν τις απαιτήσεις και προσδοκίες των τουριστών στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό.

- α) Υψηλά επίπεδα σε όλες τις υπηρεσίες
- β) Καλή συμπεριφορά και καλή εικόνα από τους υπαλλήλους
- γ) Πληροφορίες
- δ) Βοήθεια σε περίπτωση ανάγκης
- ε) Θετική και αποτελεσματική αντιμετώπιση

(Ε.Α σελ.16)

12. Παρά το γεγονός ότι η χρήση της πληροφορικής στις τουριστικές επιχειρήσεις έχει αυξηθεί κατακόρυφα τα τελευταία χρόνια, εντούτοις η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε δεν την αξιοποιεί.

Να εισηγηθείτε στον ιδιοκτήτη της επιχείρησης τέσσερα (4) οφέλη που θα προκύψουν από τη χρήση της πληροφορικής στη μονάδα που εργάζεσθε.

- α) Μείωση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης**
- β) Βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών**
- γ) Βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών**
- δ) Επίτευξη ψηλότερης παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας**

(Τ.Π.Ε σελ.3)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄

ΜΕΡΟΣ Β΄

13. Στο εστιατόριο στο οποίο εργάζεστε έχει πρόσφατα προσληφθεί ένας μαθητευόμενος τραπεζοκόμος. Ο υπεύθυνος του εστιατορίου σας έχει αναθέσει να ενημερώσετε τον νέο υπάλληλο για την καθιερωμένη πολιτική της επιχείρησης σε σχέση με τα πιο κάτω:

- α) τις σχέσεις και τη συμπεριφορά του προϊσταμένου προς τους υφισταμένους του.
- β) τις σχέσεις και τη συμπεριφορά μεταξύ συναδέλφων.

Για την κάθε περίπτωση να κάνετε αναφορά σε τέσσερα (4) σημεία

A) τις σχέσεις και τη συμπεριφορά του προϊσταμένου προς τους υφισταμένους του διακρίνουν τα πιο κάτω:

- α) Θα σας σέβονται οι άλλοι μόνο αν τους σέβεστε και εσείς**
- β) Να φέρεστε στους άλλους όπως θα θέλατε να συμπεριφέρονται και σε σας**
- γ) Να μη χρησιμοποιείτε τη θέση σας και την εξουσία σας για να ζητάτε εκδουλεύσεις.**
- δ) Να ζητάτε με ευγενικό τρόπο κάτι το οποίο θα θέλατε να γίνει παρά να διατάζετε προκλητικά.**
- ε) Να είστε δίκαιοι**
- στ) Να μην φωνάζετε και να μην προσβάλλετε έναν υπάλληλο μπροστά στους συναδέλφους ή τους πελάτες.**
- ζ) Να δίνετε πάντα το καλό παράδειγμα**
- η) Να διαθέτετε χρόνο για να ακούσετε τους υφισταμένους σας.**
- θ) Αν μπορείτε επιλύστε τα προβλήματα των υφισταμένων**
- ι) Να είστε ευγενικοί και φιλικοί αλλά και να κρατάτε τις αποστάσεις σας.**

(ΕΑ σελ 10)

B) τις σχέσεις και τη συμπεριφορά μεταξύ συναδέλφων διέπεται από:

- α) Εκτίμηση**
- β) Αλληλοσεβασμός**
- γ) Ευγένεια**
- δ) Συναδελφοσύνη**

(ΕΑ σελ 12)

14. Επειδή κατά το τελευταίο διάστημα έχουν παρατηρηθεί σοβαρά προβλήματα και παράπονα από πελάτες του εστιατορίου στο οποίο εργάζεστε, σας έχει ανατεθεί να ετοιμάσετε ένα κατάλογο με οδηγίες για σωστό χειρισμό παραπόνων που να περιλαμβάνει οκτώ (8) αρχές. Να παραθέσετε τις αρχές που προτείνετε.

- α) Να μη έρχεστε σε λεκτική αντιπαράθεση με τον πελάτη.
- β) Ακούστε τον πελάτη.
- γ) Να είστε ευγενείς με τον πελάτη.
- δ) Εξήγησε με υπομονή στον πελάτη.
- ε) Κάνε κάτι και φρόντισε να τον εξυπηρετήσεις αποτελεσματικά.
- στ) Ευχαρίστησέ τον.
- ζ) Εξυπηρέτησέ τον.
- η) Έλεξε αν ο πελάτη έμεινε ευχαριστημένος.

(ΕΑ σελ 22)

15. Ένας από τους βασικούς παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη στη σύνθεση του μενού είναι ο ισοζυγισμός.
Στο πιο κάτω μενού υπάρχουν τέσσερα (4) συγκεκριμένα λάθη. Να εντοπίσετε τα λάθη και να τα καταγράψετε.

Σαλάτα με λιαστές ντομάτες, κολοκύθι σχάρας και βασιλικό

Κρεμώδης σούπα ντομάτας

Σολωμός σχάρας με βελουτέ ψαριού, άνηθο και κρέμα γάλακτος
Γεμιστές ντομάτες με ρύζι, καρύδια και πέστο βασιλικού
Πατάτες φούρνου

Μπακλαβάς

Επανάληψη

- α) Χρωμάτων (κόκκινου χρώματος, ντομάτα)
- β) Μεθόδου μαγειρέματος (σχάρα, ψήσιμο στο φούρνο – για το γλυκό)
- γ) Υλικών (ντομάτα, κρέμα, ξηροί καρποί σε γλυκό και κυρίως)
- δ) Αρωματικά (βασιλικός)
- ε) Γεύσεων (σούπα με την σάλτσα βελουτέ)
- στ) Χαμηλή θρεπτική αξία του μενού
- ζ) Υφή των φαγητών
- η) Γαρνιτούρα

16. Α) Ο ιδιοκτήτης της καφετέριας που εργάζεστε προβληματίζεται να εφαρμόσει τις νέες τεχνολογίες με την εγκατάσταση συστήματος αυτόματης παραγγελιοληψίας. Να απαριθμήσετε πέντε (5) οφέλη που θα προκύψουν για την επιχείρηση που προσφέρει η λύση της αυτόματης παραγγελιοληψίας.

Β) Μια από τις κυριότερες αιτίες σπατάλης τροφίμων σε μια κουζίνα είναι η ετοιμασία περισσότερων μερίδων από όσες χρειάζονται. Να απαριθμήσετε τρεις (3) τρόπους με τους οποίους θα αποφύγετε την ετοιμασία περισσότερων μερίδων από όσες πρέπει.

- A. α) Σωστές και ακριβείς παραγγελίες
β) Ακριβείς λογαριασμοί στον πελάτη
γ) Άμεση εξυπηρέτηση με επιτάχυνση της εκτέλεσης της παραγγελίας
δ) Πλήρης στοιχεία (στατιστικά-οικονομικά) όλων των κινήσεων
ε) Έλεγχος ανάλωσης ειδών, και ενημέρωση για τα αποθέματα.
στ) Περιβάλλον με λιγότερα χαρτιά
ζ) Λιγότερο προσωπικό, σωστή αξιοποίηση του ήδη υπάρχοντος προσωπικού, μέσο αποφυγής άσκοπων μετακινήσεων
η) Ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη

(ΤΠΕ σελ. 34)

- B) α) Πρότυπα και προδιαγραφές των τροφίμων
β) Πρότυπες συνταγές
γ) Σταθερό μέγεθος μερίδων

(ΟΛΕΤ σελ 70)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄

ΜΕΡΟΣ Γ΄

17. Η μαθητική κοινότητα του σχολείου σας έχει οργανώσει δεκαήμερη εκδρομή στην Κρήτη κατά τη διάρκεια του μήνα Ιουλίου. Ο Chef του ξενοδοχείου στο οποίο διαμένετε σας καλεί να τον βοηθήσετε να συνθέσει ένα μενού το οποίο να ικανοποιεί τις ανάγκες και τις επιθυμίες των συμμαθητών σας.

- α) Να απαριθμήσετε πέντε (5) παράγοντες τους οποίους θεωρείτε σημαντικό να αναφέρετε.
β) Να προτείνετε ένα προκαθορισμένο Κυπριακό μενού με τρεις (3) σειρές και δυο (2) επιλογές.

- A) α) Τύπος της επιχείρησης
β) Προσωπικό και εξοπλισμός της κουζίνας
γ) Προσωπικό και εξοπλισμός της τραπεζαρίας
δ) Η τιμή του μενού
ε) Το είδος της πελατείας
ζ) Η εποχή του χρόνου
η) Η διαθεσιμότητα των προϊόντων

(Εδεσμ. σελ 12-15)

- B) Μια πιθανή απάντηση

Ορεκτικό

- α) Ταραμοσαλάτα
β) Κυπριακή σαλάτα

Κύρια πιάτα

- α) Κλέφτικο
β) Αφέλια

Επιδόρπια

- α) Μπακλαβάς
β) Χαλβάς

18. Ο καλός σχεδιασμός της κουζίνας και η επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού του εστιατορίου, επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργικότητα της επισιτιστικής μονάδας και συμβάλλουν στην αύξηση της κερδοφορίας της επιχείρησης.

α) Να αναφέρετε πέντε (5) παράγοντες που συμβάλλουν στον καλό σχεδιασμό της κουζίνας.

β) Να εξηγήσετε την έννοια «παραγωγικότητα στην κουζίνα».

A.

- Το είδος των γευμάτων
- Ο αριθμός των γευμάτων
- Άλλες εκδηλώσεις
- Ο τύπος των πελατών
- Οι μελλοντικές επεκτάσεις ή αλλαγές
- Το είδος του μενού
- Το είδος της επισιτιστικής μονάδας
- Το είδος των προμηθειών που θα χρησιμοποιούνται στην κουζίνα
- Ο εξοπλισμός
- Οι βοηθητικοί χώροι
- Το προσωπικό της κουζίνας
- Οι τάσεις στην επισιτιστική βιομηχανία
- Η έκταση για την ανοικοδόμηση της κουζίνας

(ΟΛΕΤ σελ. 2)

B. Παραγωγικότητα είναι η συστηματική αξιοποίηση του προσωπικού, του εξοπλισμού και προμηθειών για την παραγωγή όσο το δυνατόν περισσότερων προϊόντων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος

(ΟΛΕΤ σελ. 20)

-----ΤΕΛΟΣ-----