

**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**

**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;
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;
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;

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;
5. Το μενού έχει καθιερωθεί σε όλες τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και η χρησιμότητά του αναγνωρίζεται από όλους. Τι το καθιστά ιδιαίτερα χρήσιμο;
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.
7. Γιατί η εποχή του χρόνου είναι ένας βασικός παράγοντας που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στη σύνθεση ενός μενού;
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.
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.
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;
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.
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.

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

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.

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

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.

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.
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».

-----ΤΕΛΟΣ-----