

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**  
**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

**ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2011**

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (Ι) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

**ΜΑΘΗΜΑ** : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ  
ΤΕΧΝΩΝ (264)  
**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ** : ΠΕΜΠΤΗ, 26 ΜΑΪΟΥ 2011  
**ΩΡΑ** : 11:00 – 13:30

**ΛΥΣΕΙΣ**

**ΜΕΡΟΣ Α΄**

1. Στο σχεδιασμό μιας επαγγελματικής κουζίνας οι βοηθητικοί χώροι είναι απαραίτητοι για την εύρυθμη λειτουργία της.

Να κατονομάσετε τέσσερις (4) βοηθητικούς χώρους που θα περιλαμβάνατε στο σχεδιασμό.

- χώροι παραλαβής προμηθειών
- αποθήκες
- γραφεία (αποθηκάριου, αρχιμάγειρα)
- χώρος για το πλύσιμο εξοπλισμού
- αποδυτήρια και τουαλέτες προσωπικού
- σκουβαλαποθήκη

2. Η δημιουργία κατάλληλης ατμόσφαιρας στην τραπεζαρία ενός εστιατορίου επιδρά θετικά στη δημιουργία ευχάριστου κλίματος για τους πελάτες και το προσωπικό.

Να απαριθμήσετε τέσσερα (4) σημεία τα οποία συμβάλλουν στη δημιουργία μιας κατάλληλης ατμόσφαιρας.

- Η διακόσμηση.
- Η επίπλωση.
- Ο φωτισμός.
- Η ποιότητα του εξοπλισμού.
- Η διακίνηση των πελατών και του προσωπικού.

3. Στην κουζίνα του ξενοδοχείου «Σπάρτακος» όπου εργάζεστε, δεν εφαρμόζεται επαρκώς η διαδικασία ελέγχου, με αποτέλεσμα το κόστος τροφίμων να αυξάνεται συνεχώς.

**Να γράψετε τέσσερις (4) λόγους για τους οποίους ο έλεγχος σε μια κουζίνα είναι απαραίτητος.**

- Διασφαλίζει τη διατήρηση του κόστους στα επιθυμητά επίπεδα.
- Βοηθά στον καθορισμό και έλεγχο της πολιτικής της επιχείρησης.
- Εντοπίζει ανωμαλίες στα διάφορα τμήματα.
- Περιορίζει απώλειες, σπατάλες και κλοπές.
- Παρέχει σημαντικά στατιστικά στοιχεία.

4. Να εισηγηθείτε τέσσερα (4) βασικά στοιχεία προγραμματισμού παραγωγής φαγητών που θα εφαρμόζατε για την αποφυγή της σπατάλης υλικών στην κουζίνα του ξενοδοχείου όπου εργάζεστε.

- Το ιστορικό των πωλήσεων
- Η πληρότητα του ξενοδοχείου
- Οι προκρατήσεις
- Το μενού
- Τα πρότυπα

5. Ένας από τους στόχους του μενού σε ένα εστιατόριο είναι η επικοινωνία με τον πελάτη. Να αναφέρετε δύο (2) στοιχεία για τα οποία ενημερώνεται ένας πελάτης μέσω του μενού.

- Ενημέρωση για τα φαγητά και ποτά που είναι διαθέσιμα προς πώληση.
- Ενημέρωση για τη σειρά σερβιρίσματος των διαφόρων φαγητών.
- Το κόστος των φαγητών.

6. Δύο βασικές κατηγορίες μενού είναι το προκαθορισμένο (Table d'hôte) και το κατ' επιλογή (à la carte).

**Να γράψετε δύο (2) χαρακτηριστικά γνωρίσματα:**

**α) του προκαθορισμένου μενού.**

- Καθορισμένη τιμή για το σύνολο του μενού
- Τα φαγητά είναι έτοιμα σε καθορισμένο χρόνο
- Πληρωμή για ολόκληρο το μενού
- Περιορισμένη ή καθόλου επιλογή

**β) του κατ' επιλογή μενού.**

- Κάθε φαγητό έχει ξεχωριστή τιμή
- Ο πελάτης συνθέτει το δικό του μενού
- Ο πελάτης πληρώνει για ότι παραγγείλει
- Τα φαγητά ψήνονται κατά παραγγελία

**7. Να αναφέρετε αν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι ορθές ή λανθασμένες.**

**α) Υδρόλυση είναι ο διαχωρισμός της ζάχαρης σε γλυκόζη και φρουκτόζη κατά το βράσιμό της σε νερό.**

- Ορθή

**β) Η ζελατινοποίηση παρατηρείται όταν τα άμυλα κατά το ψήσιμό τους σε νερό απορροφούν υγρό, φουσκώνουν και πήζουν.**

- Ορθή

**γ) Η αντίδραση του Μείλλαρτ είναι χημική αντίδραση που παρατηρείται κατά το υγρό ψήσιμο τροφών που περιέχουν λίπος και σάκχαρα.**

- Λανθασμένη

**δ) Καραμελοποίηση ονομάζεται το κοκκίνισμα του αλευριού κατά την παρασκευή σκούρου ρου.**

- Λανθασμένη

**8. Να επιλέξετε ποιος από τους πιο κάτω παράγοντες δεν επιδρά αρνητικά στις βιταμίνες κατά το ψήσιμο των τροφών.**

**α) Η ποσότητα του υγρού στο οποίο ψήνεται η τροφή.**

**β) Το όξινο και αλκαλικό περιβάλλον.**

**γ) Το σκεύος μέσα στο οποίο ψήνονται οι τροφές.**

**δ) Ο βαθμός και η διάρκεια ψησίματος.**

**ε) Η παρουσία οξυγόνου και φωτός.**

(γ) Το σκεύος μέσα στο οποίο ψήνονται οι τροφές.

**9. Η επικοινωνία είναι σημαντικός παράγοντας επιτυχίας των στόχων μιας τουριστικής επιχείρησης.**

**Να αναφέρετε τις τέσσερις (4) μορφές επικοινωνίας που μπορεί να χρησιμοποιήσει το προσωπικό ενός ξενοδοχείου για να επικοινωνήσει με τους πελάτες.**

- Γραπτή επικοινωνία
- Προφορική
- Νοηματική ή γλώσσα του σώματος
- Ειδικές μορφές επικοινωνίας (επικοινωνία από ηλεκτρονικές σελίδες, chat rooms)

**10. Ο συνεσταλμένος και ο απαιτητικός πελάτης είναι δύο αντίθετοι τύποι πελατών. Να περιγράψετε τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίζατε τον κάθε τύπο στο εστιατόριο όπου εργάζεστε.**

- Ο συνεσταλμένος είναι ήρεμος και συνήθως φαίνεται ικανοποιημένος αλλά μπορεί να μην είναι. Δεν πρέπει ποτέ να τον αγνοούμε, αλλά θα πρέπει να τον προσεγγίζουμε και να προσπαθούμε να του προσφέρουμε κάτι που θα ήθελε και δεν μας το ζήτησε.

- Ο απαιτητικός είναι ο αντίθετος τύπος και πάντα διεκδικεί υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Συνήθως έχει γνώσεις και πάντοτε θα σχολιάσει τα λάθη. Ποτέ δεν πρέπει τα σχόλια του να μας εξοργίζουν, αλλά να τον ακούμε προσεκτικά διότι κάποτε οι παρατηρήσεις του μπορούν να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης.

**11. Να αντιστοιχίσετε τα υποσυστήματα του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τουριστικού Πρακτορείου (Ο.Π.Σ.Τ.Π) της στήλης Α με τις σχετικές λειτουργίες τους στη στήλη Β.**

A/A	Στήλη Α	Στήλη Β
1	Υποσύστημα Front-office	(α) Τήρηση λογιστικών βιβλίων (β) Αναζήτηση τουριστικών υπηρεσιών (γ) Πληρωμές προμηθευτών
2	Υποσύστημα Back-office	(δ) Κράτηση ξενοδοχείου (ε) Ενοικίαση αυτοκινήτου (ζ) Επεξεργασία εισπραξίων (η) Έκδοση εισιτηρίων (θ) Εξαγωγή συγκεντρωτικών στοιχείων(reports)

- 1: (β), (δ), (ε), (η)
- 2: (α), (γ), (ζ), (θ)

**12. Να αναγνωρίσετε ποιο από τα πιο κάτω δεν είναι πλεονέκτημα της εφαρμογής συστημάτων πληροφορικής στις τουριστικές βιομηχανίες.**

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

(δ) Μείωση παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας

## **ΜΕΡΟΣ Β΄**

- 13. Στην κουζίνα του ξενοδοχείου που εργάζεστε ως αρχιμάγειρας, διαπιστώθηκε μεγάλη σπατάλη υλικών που οφειλόταν στην έλλειψη προγραμματισμού κατά τη διάρκεια παραγωγής φαγητών.**

**Με ποιο τρόπο κατά τη γνώμη σας η χρήση πρότυπων συνταγών και η εφαρμογή πρότυπων αγορών θα βοηθούσαν στην αντιμετώπιση του πιο πάνω προβλήματος;**

- Η χρήση πρότυπων συνταγών διασφαλίζει τη σταθερή ποσότητα παραγωγής κάθε φαγητού από όλο το προσωπικό της κουζίνας και διασφαλίζει τη διατήρηση του κόστους τροφίμων στα επιθυμητά επίπεδα.
- Η εφαρμογή πρότυπων αγορών διασφαλίζει τη ποσότητα, το μέγεθος και το βάρος για κάθε υλικό που παραλαμβάνεται, με αποτέλεσμα να αποφεύγονται σπατάλες.

- 14. Έχετε αναλάβει καθήκοντα υπεύθυνου της ζεστής κουζίνας σε ένα εστιατόριο. Ένα από τα καθήκοντά σας είναι να εκπαιδεύσετε ένα νέο μάγειρα στην ορθή χρήση της φριτέζας.**

**Να ονομάσετε και να περιγράψετε τα τέσσερα στάδια από τα οποία περνούν τα λίπη και λάδια όταν θερμανθούν, έτσι ώστε να γίνει κατανοητό από τον μαθητευόμενο.**

- Θερμοκρασία τήξης: Τα στερεά λίπη λιώνουν
- Θερμοκρασία τηγανίσματος: Το λάδι αρχίζει να καίγεται με ελαφρύ μπλε καπνό, ένδειξη ότι το ψήσιμο μπορεί να αρχίσει
- Θερμοκρασία καπνίσματος: Το λίπος καίγεται με μαύρο αποπνικτικό καπνό
- Θερμοκρασία ανάφλεξης: Το λίπος πιάνει φωτιά

- 15. Στο ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε, παρατηρήθηκε ότι ορισμένοι υπάλληλοι δεν ήταν συνεπείς με τις υποχρεώσεις τους απέναντι στην επιχείρηση, με αποτέλεσμα τη μείωση της ποιότητας των υπηρεσιών και τη διασάλευση των σχέσεών τους με τη διεύθυνση.**

**Να ετοιμάσετε έναν κατάλογο που να περιέχει οκτώ (8) υποχρεώσεις του προσωπικού έναντι της επιχείρησης, οι οποίες θα στοχεύουν στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών και στη βελτίωση του κλίματος εντός του ξενοδοχείου.**

- Να αποφεύγει να δυσφημεί τη διεύθυνση ή το ξενοδοχείο, στο οποίο εργάζεται.
- Να εκτελεί στο ακέραιο τα καθήκοντα του όπως αυτά ορίζονται στα σχέδια εργασίας της θέσης της οποίας κατέχει.
- Να δέχεται οδηγίες για τα καθήκοντα του προσεκτικά, θετικά και χωρίς παράπονα.

- Να σέβεται το χρόνο των προϊστάμενων και συναδέλφων του
- Να αφήνει τα προσωπικά του συμφέροντα μακριά από το χώρο εργασίας.
- Να αποτρέπει τους φίλους και συγγενείς του να τηλεφωνούν στην εργασία του , παρά μόνο για σοβαρούς λόγους ανάγκης.
- Να τηρεί σχολαστικά το ωράριο εργασίας.
- Να τηρεί τους εσωτερικούς κανονισμούς της μονάδας που τον εργοδοτεί.
- Να είναι ευγενικός με όλους και να σέβεται ιδιαίτερα τους προϊσταμένους του.
- Να υποστηρίζει πάντοτε τα συμφέροντα και την πολιτική της επιχείρησης που τον εργοδοτεί.

**16. Η εφαρμογή και η ανάπτυξη της τεχνολογίας στην ξενοδοχειακή βιομηχανία έχει σκοπό να ικανοποιεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τις απαιτήσεις των πελατών καθώς επίσης και τη σωστή και αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.**

**Να αναφέρετε δύο (2) παραδείγματα εφαρμογής της τεχνολογίας για το κάθε ένα από τα πιο κάτω τμήματα ενός ξενοδοχείου.**

**α) Τμήμα Υποδοχής**

- Ασύρματα συστήματα άφιξης και αναχώρησης
- Εφαρμογές της τεχνολογίας για «Έξυπνα Δωμάτια»
- Ηλεκτρονικές κλειδαριές
- Τηλεφωνικά κέντρα με αυτόματη χρονοχρέωση
- Pay TV
- Αυτοματοποίηση πληροφοριών (Info Kiosk)

**β) Τμήμα Τροφίμων και Ποτών**

- Αυτόματα συστήματα παραγγελιοληψίας
- Ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης των πωλήσεων στα διάφορα σημεία πώλησης (POS)

**γ) Τμήμα Μάρκετινγκ**

- Συστήματα κρατήσεων “online”
- Συστήματα παρακολούθησης αγοραστικών συνηθειών των πελατών
- Ιστοσελίδα της επιχείρησης με αλληλεπίδραση (interaction)

**δ) Τεχνικό Τμήμα**

- Έξυπνα συστήματα πυρασφάλειας και εξοικονόμησης ενέργειας
- Χρονοπαρουσία προσωπικού
- Έλεγχος πρόσβασης (Access Control)
- Διαχείριση Συστήματος Ασφάλειας με Η/Υ

## ΜΕΡΟΣ Γ΄

**17. Ένας βασικός παράγοντας επιτυχίας ενός γεύματος είναι το μενού. Για την επιτυχή σύνθεση και παρουσίασή του πρέπει να λαμβάνονται υπόψη συγκεκριμένοι κανόνες.**

**α) Να γράψετε τέσσερις (4) κανόνες που διέπουν τη σύνθεση ενός μενού.**

- Τύπος της επιχείρησης
- Το προσωπικό και ο εξοπλισμός
- Η τιμή του μενού
- Το είδος της πελατείας
- Η εποχή του χρόνου
- Η διαθεσιμότητα των προϊόντων
- Ο ισοζυγισμός του μενού

**β) Να περιγράψετε τέσσερις κανόνες που διέπουν τη γραφή του μενού.**

- Τα φαγητά καταγράφονται με τη σειρά που θα σερβιριστούν.
- Γράφουμε το μενού στη γλώσσα των πελατών μας με ευδιάκριτη γραμματοσειρά.
- Η γαλλική μπορεί να έχει καθιερωθεί ως η γλώσσα γραφής του μενού, αυτό όμως δεν σημαίνει ότι δεν μπορούμε να γράψουμε το μενού στη γλώσσα του τόπου μας. Η ελληνική έχει καθιερωθεί στη Κύπρο δια νόμου ως υποχρεωτική γλώσσα γραφής των μενού.
- Όλα τα φαγητά πρέπει να γράφονται στη ίδια γλώσσα εκτός των εθνικών φαγητών π.χ( Irish stew, Goulash, Yorkshire pudding )
- Διάφοροι παραδοσιακοί όροι όπως ( chasseur, consommé) δεν πρέπει να μεταφράζονται.
- Διάσημα φαγητά από διάσημα άτομα π.χ peach melba/ tournedo Rossini πρέπει να μένουν "ως έχει".
- Κεφαλαία γράμματα το πρώτο γράμμα της πρώτης λέξης, η τα πρώτα γράμματα όλων των λέξεων η ολόκληρη η ονομασία του φαγητού.

**γ) Να συνθέσετε ένα προκαθορισμένο μενού με τέσσερις (4) σειρές στο οποίο να λάβετε υπόψη τους κανόνες σύνθεσης και γραφής του μενού. Το κυρίως φαγητό να περιλαμβάνει τρία συνοδευτικά.**

(Οποιοδήποτε μενού είναι ορθό αν χρησιμοποιούνται όλοι οι κανόνες σύνθεσης και γραφής του).

**18. Στην τουριστική επιχείρηση όπου εργάζεστε, σας έχουν ανατεθεί τα καθήκοντα επιθεωρητή για την εισαγωγή και εφαρμογή του συστήματος HACCP στην κουζίνα.**

**Το HACCP είναι ένα δυναμικό σύστημα που βασίζεται στον εντοπισμό κρίσιμων σημείων σε όλα τα στάδια διακίνησης τροφίμων σε μια επιχείρηση. Κατά τη διάρκεια της εφαρμογής του διαπιστώθηκε ότι η φρέσκια κρέμα ήταν εκτός των κρίσιμων ορίων.**

**α) Να καταγράψετε τέσσερις (4) αρχές που διέπουν το σύστημα HACCP.**

- Προσδιορισμός και ανάλυση κινδύνων και καθορισμός προληπτικών μέτρων.
- Προσδιορισμός κρίσιμων σημείων ελέγχου.
- Καθορισμός των κρίσιμων ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- Σύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών.
- Καθορισμός διαδικασιών τεκμηρίωσης.
- Καθορισμός διαδικασιών επαλήθευσης.

**β) Να αναφέρετε τα δύο (2) κρίσιμα σημεία τα οποία πιθανό να επηρέασαν την ποιότητα της φρέσκιας κρέμας.**

- Θερμοκρασία
- Χρόνος

**γ) Μετά τον εντοπισμό των δύο κρίσιμων σημείων, να περιγράψετε τα μέτρα που πρέπει να λάβετε για μελλοντική αποφυγή του προβλήματος.**

- Πρέπει να ελέγχεται και να καταγράφεται η θερμοκρασία του προϊόντος κατά την παραλαβή, αποθήκευση και χρήση του.
- Να εφαρμόζεται η μέθοδος FIFO κατά την αποθήκευση και έκδοση του προϊόντος και να ελέγχεται η ημερομηνία λήξης κατά την παραλαβή και πριν τη χρήση.

**-----ΤΕΛΟΣ ΔΟΚΙΜΙΟΥ -----**