

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

Επιτρεπόμενη διάρκεια γραπτού 2,5 ώρες (150 λεπτά)

Το εξεταστικό δοκίμιο αποτελείται από τρία (3) μέρη (Α', Β' και Γ'), πέντε (5) σελίδες

ΟΔΗΓΙΕΣ:

1. ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΤΕ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

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

ΜΕΡΟΣ Α΄ (48 ΜΟΝΑΔΕΣ)

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

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

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.

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.

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.

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.

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.
- β) του κατ' επιλογή μενού.

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

- γ) Η **αντίδραση του Μείλλαρτ** είναι χημική αντίδραση που παρατηρείται κατά το υγρό ψήσιμο τροφών που περιέχουν λίπος και σάκχαρα.
 δ) **Καραμελοποίηση** ονομάζεται το κοκκίνισμα του αλευριού κατά την παρασκευή σκούρου ρου.

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.

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.

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.

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 εισπράξεων (η) Έκδοση εισιτηρίων (θ) Εξαγωγή συγκεντρωτικών στοιχείων(reports)

12. Να επιλέξετε 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

ΜΕΡΟΣ Β΄ (32 ΜΟΝΑΔΕΣ)

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;

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.

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.

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
- β) Τμήμα Τροφίμων και Ποτών
- γ) Τμήμα Μάρκετινγκ
- δ) Τεχνικό Τμήμα

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (20 ΜΟΝΑΔΕΣ)

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.
 - β) Να περιγράψετε τέσσερις κανόνες που διέπουν τη **γραφή** του μενού.
 - 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.
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.
 - β) Να αναφέρετε τα δύο (2) κρίσιμα σημεία τα οποία πιθανό να επηρέασαν την ποιότητα της φρέσκιας κρέμας.
 - γ) Μετά τον εντοπισμό των δύο κρίσιμων σημείων, να περιγράψετε τα μέτρα που πρέπει να λάβετε για μελλοντική αποφυγή του προβλήματος.

-----ΤΕΛΟΣ ΔΟΚΙΜΙΟΥ -----