

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

**ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΣΤΟΥΣ ΠΙΝΑΚΕΣ
ΔΙΟΡΙΣΙΜΩΝ 2019**

Εξεταζόμενο αντικείμενο (Κωδικός): Ξενοδοχειακά (Τραπεζοκομία), (626)

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: 19 Νοεμβρίου 2019, 15:30 – 18:30

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α'

Ερώτηση 1

- Δεν στρώθηκε πιρουνάκι για στρείδια
- Δακτυλονίπτριο (fingerbowl)
- Το κουτάλι της σούπας πρέπει να βρίσκεται δεξιά από το μαχαίρι του κυρίως φαγητού
- Για το επιδόρπιο στρώθηκε λανθασμένα κουταλάκι
- Θα έπρεπε να στρωθεί πιρούνι και μαχαίρι επιδορπίου
- Το κουτάλι θα έπρεπε να είναι κουτάλι του κονσομέ

Ερώτηση 2

Ερώτημα I (δ)

Ερώτημα II

- Επιμέλεια και υπευθυνότητα για την καθαριότητα, την τάξη και την ανανέωση του ξενοδοχείου.
- Καθοδήγηση της εργασίας του προσωπικού του τμήματός του
- Προσανατολισμός της εργασίας του προσωπικού του τμήματός του.
- Πρόσληψη προσωπικού
- Απόλυση προσωπικού
- Επιβολή πειθαρχίας στους υπαλλήλους του.
- Επίβλεψη του housekeeping.
- Επιβλέπει τη λινόθηκη.
- Επιβλέπει τις διάφορες μετατροπές και αλλαγές που πραγματοποιούνται στο τμήμα του.
- Συμπληρώνει τις αναφορές για τη διοίκηση, αρχεία εξόδων, αναφορές του αριθμού και της κατάστασης των δωματίων που ετοιμάστηκαν, αναφορές αντικειμένων που χάθηκαν ή υπέστησαν φθορές και τέλος, αναφέρει την ποσότητα του ιματισμού που παραλαμβάνει και που παραδίδει στο πλυντήριο.

Ερώτηση 3

Ερώτημα I (γ)

Ερώτημα II (δ)

Ερώτηση 4

Ερώτημα I

- Παρουσίαση οπτικού υλικού:
 - Βίντεο:
 - πώς παρασκευάζεται το foie gras στη Γαλλία.
 - Πώς εκτρέφονται οι οξύριγχοι, και πώς παρασκευάζεται το χαβιάρι
 - Πως καλλιεργούνται οι αραβόσιτοι
 - Πως εκτρέφονται τα σαλιγκάρια
 - Φωτογραφίες: πώς σερβίρονται στο πιάτο αυτά τα ειδικά φαγητά
- Επεξήγηση τι είναι το κάθε ειδικό φαγητό
- Προσκόμιση και παρουσίαση των σκευών και υλικών στην τάξη
- Χρήση από όλους τους μαθητές του εξοπλισμού για ειδικά φαγητά
- Προετοιμασία ειδικών φαγητών και δειγματική από τον εκπαιδευτή μαζί με τα συνοδευτικά υλικά
- Στρώσιμο
- Σερβίρισμα

Ερώτημα II

Blinis: είδος κρέπας που συνοδεύει το χαβιάρι

Melba toast: πολύ λεπτές φρυγανιές με αφαιρεμένη την κόρα που συνοδεύουν το πατέ από συκώτι

Cob holders: ειδικά σκεύη (πιρουνάκια) στα οποία στερεώνεται το στέλεχος του αραβόσιτου

Escargotière: ειδικό σκεύος για την παράθεση σαλιγκαριών

Ερώτηση 5

Ερώτημα I (δ)

Ερώτημα II

- Όλα τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν για το φλαμπέ πρέπει να ευρίσκονται στη τραπεζαρία.
- Το άναμμα δε γίνεται με σπύρτα αλλά με ελαφρύ τράβηγμα του τηγανιού προς τα πίσω και προς τα κάτω.
- Το πιρούνι δεν πρέπει να τρυπά τα παρασκευάσματα και ούτε να ξύνει το τηγάνι.
- Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται πρέπει να λάμπουν από καθαριότητα και μετά από κάθε παρασκευή πρέπει να πλένονται.
- Ο τραπεζοκόμος που φτιάχνει τα φλαμπέ πρέπει να έχει προσωπικότητα και τέλεια εμφάνιση.
- Ο τραπεζοκόμος πρέπει να έχει καλούς τρόπους, ευχάριστη ομιλία, κομψή εμφάνιση και να είναι πεντακάθαρος.
- Δεν πρέπει να αγγίζει τα φαγητά με τα χέρια του και να χρησιμοποιεί τη λαβίδα.
- Οι κινήσεις του πρέπει να είναι επιδέξιες και να δείχνουν εμπιστοσύνη και σιγουριά.
- Ο τραπεζοκόμος τοποθετεί το τρόλεϊ δίπλα στο τραπέζι του πελάτη και δεν μετακινείται
- Τα φαγητά στην πιατέλα παρουσιάζονται πρώτα στους πελάτες
- Ο τραπεζοκόμος τοποθετεί το τραπεζάκι σερβιρίσματος δίπλα στο τραπέζι του πελάτη
- Οι παρασκευές τοποθετούνται προσεκτικά στα πιάτα με την χρήση κουταλιού και πιρουνιού (με τα δύο χέρια)
- Όταν ετοιμαστεί το πιάτο ο βοηθός τραπεζοκόμος με το δεξί του χέρι σερβίρει το πιάτο από τα δεξιά του πελάτη
- Ο τραπεζοκόμος με την πιατέλα (αυτά που έμειναν) συμπληρώνει το πιάτο του πελάτη (αν αυτός θέλει και άλλο) από τα αριστερά με τη χρήση λαβίδας
- Ο τραπεζοκόμος δεν πρέπει να τραβά το τρόλεϊ του φλαμπέ αλλά να το σπρώχνει
- Ο τραπεζοκόμος πρέπει να βεβαιώνεται ότι το τρόλεϊ πρέπει να είναι καθαρό προτού το μετακινήσει σε άλλο τραπέζι

Ερώτηση 6

Ερώτημα I

- Σωστό
- Λάθος
- Λάθος
- Σωστό

Ερώτημα II

- Να δοθεί σύντομα σχήμα στην πετσέτα για εξοικονόμηση χρόνου
- Να μην λερωθεί ή τσαλακωθεί (λόγοι υγιεινής)
- Για ευκολία ξεδιπλώματος από τον τραπεζοκόμο

ΜΕΡΟΣ Β'

Ερώτηση 1

Ερώτημα I

Στο σχήμα υπάρχει η αλληλεπίδραση μεταξύ των τριών κύκλων και του κύκλου στη μέση που είναι ο πελάτης. Η σημασία είναι ότι πάντα το επίκεντρο μας πρέπει να είναι ο πελάτης και η ικανοποίηση των αναγκών του. Επίσης πρέπει οι τρεις κύκλοι δηλ. η στρατηγική της εξυπηρέτησης, τα συστήματα (ότι έχει σχέση με την τεχνολογία της πληροφορικής και επικοινωνιών) και το πιο σημαντικό οι άνθρωποι που είναι το έμπυχο υλικό της επιχείρησης να συνυπάρχουν και να συνεργάζονται μεταξύ τους για να μπορέσουν να προσφέρουν ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των αναγκών του πελάτη.

Συνοψίζοντας, ο καθηγητής χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο σχήμα για αφόρμηση θέλει να μεταφέρει τις πιο κάτω έννοιες στους μαθητές του:

- Μια καλοσχεδιασμένη στρατηγική για εξυπηρέτηση του πελάτη
- Ένα φιλικό προς τον πελάτη σύστημα εξυπηρέτησης
- Το κατάλληλο προσωπικό το οποίο έχει πάντα γνώμονα τον πελάτη

Ερώτημα II

Οι μαθητές να:

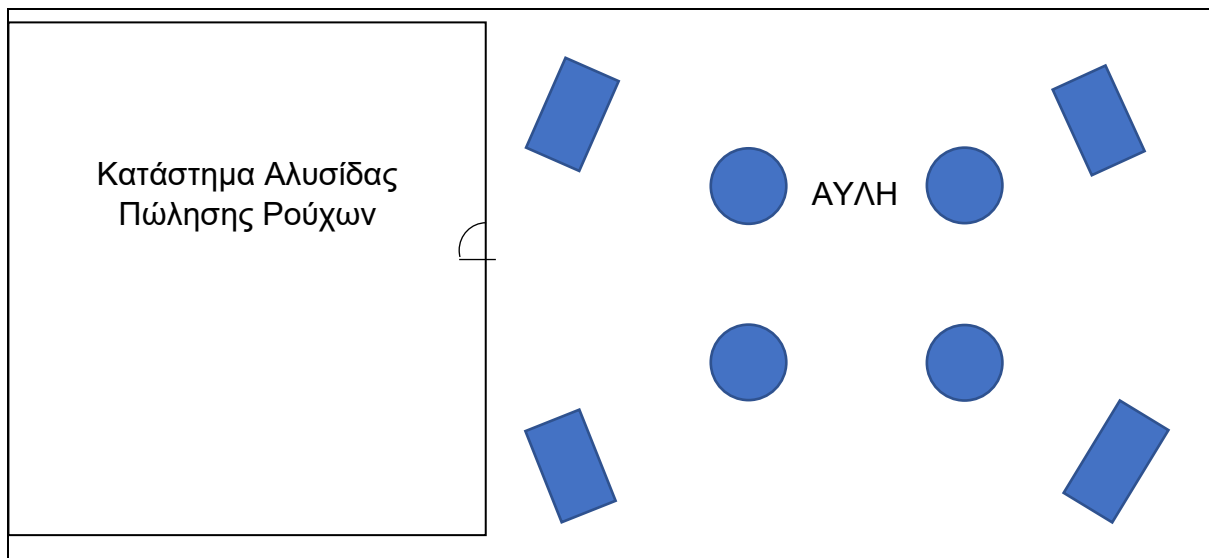
Επεξηγούν τη σχέση των τριών παραγόντων που πρέπει να εφαρμόζει η επιχείρηση για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη

Ερώτηση 2

Ερώτημα I (δ)

Ερώτημα II

(ενδεικτικό σχήμα απάντησης)



- Τα ορθογώνια σχήματα αντιπροσωπεύουν τις τέσσερις κατηγορίες του μενού σε μπουφέ
- Οι στρογγυλές νησίδες ή ψηλά τραπέζια αντιπροσωπεύουν σταθμούς για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών (χρησιμοποιημένος εξοπλισμός).

Ερώτημα III

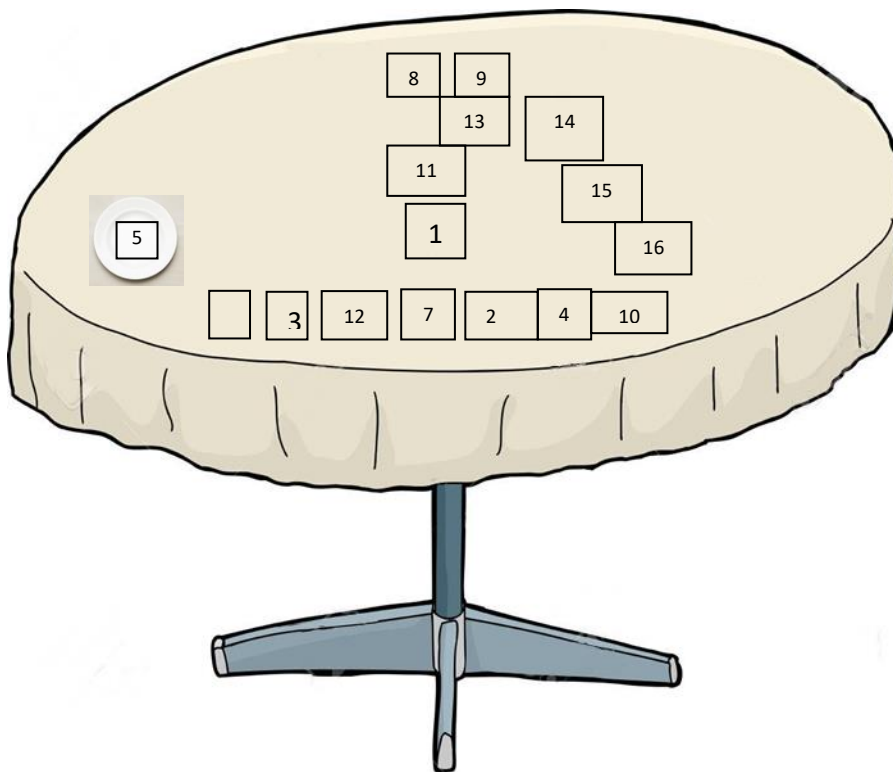
- Να ληφθούν υπόψη η καθαριότητα και απολύμανση του χώρου πριν και μετά την εκδήλωση
- Πρόβλεψη και αποκομιδή των σκουβάλων μετά τη λήξη της εκδήλωσης.
- Το προσωπικό το οποίο θα εργαστεί θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό υγείας.
- Το προσωπικό να τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας
- Η εταιρία θα πρέπει να εφαρμόζει πιστά τις διαδικασίες HACCP
- Σωστή μεταφορά των φαγητών στις κατάλληλες θερμοκρασίες
- Κατάλληλος εξοπλισμός στο χώρο της εκδήλωσης για τη σωστή παράθεση των φαγητών

Ερώτηση 3

Ερώτημα I

| | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. πιρούνι γλυκού | 9. διακοσμητικό βαζάκι |
| 2. πιρούνι κυρίως | 10. κουτάλι σούπας |
| 3. πιρούνι πρώτου ή ορεκτικού | 11. κουτάλι γλυκού ή επιδορπίου |
| 4. μαχαίρι πρώτου ή ορεκτικού | 12. κουτάλι σούπας |
| 5. μαχαιράκι βουτύρου | 13. αλατοπίπερο |
| 6. μαχαίρι κυρίως | 14. ποτήρι νερού |
| 7. πετσέτα του πελάτη | 15. ποτήρι κόκκινου κρασιού |
| 8. αριθμός τραπέζιού | 16. ποτήρι άσπρου κρασιού |

Ερώτημα II



Ερώτηση 4

Ερώτημα I (δ)

Ερώτημα II

(ενδεικτικός πίνακας απάντησης)

| Στήλη Α´ | | Στήλη Β´ | |
|----------|-----------------------|----------|------------------------------------|
| α/α | Κατηγορίες εξοπλισμού | α/α | Παραδείγματα |
| 1 | Επίπλωση | α | Ψυγείο ποτών, παγομηχανή |
| 2 | Σκεύη / Εργαλεία | β | Σαλαμάντρα, φούρνος |
| 3 | Λινά | γ | Καρέκλες, τραπέζια |
| 4 | Συσκευές | δ | Ποτήρια, πιρουνία |
| | | ε | Κρεβάτι, σεντόνια |
| | | στ | Πετσέτα πελατών, τραπεζομάντιλο |

| | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| γ | δ | στ | α |

Ερώτηση 5

Ερώτημα I β

Ερώτημα II

- Δίνεται η ευκαιρία σε ένα μαθητή, που πολύ πιθανόν να αντιμετωπίζει γλωσσικά και μαθησιακά προβλήματα, να απαντήσει σε ένα θέμα που το γνωρίζει καλά.
- Καλλιεργείτε τον σεβασμό της διαφορετικότητας στην τάξη.
- Συνδέετε το μάθημα του δεσματολογίου με άλλο μάθημα στο οποίο διδάσκεται το μάθημα του HACCP.

Ερώτημα III

- Ο τύπος της επιχείρησης
- Το προσωπικό και ο εξοπλισμός της κουζίνας
- Το προσωπικό και ο εξοπλισμός της τραπεζαρίας
- Η τιμή των πιάτων στο μενού
- Η εποχή του χρόνου
- Διαθεσιμότητα των προϊόντων

ΜΕΡΟΣ Γ'

Ερώτηση 1

Ερώτημα I

Τα 7p's του μάρκετινγκ υπηρεσιών είναι:

- Προϊόν (**P**roduct)
- Τιμή (**P**rice)
- Περιοχή / Διανομή (**P**lace)
- Προώθηση (**P**romotion)
- Πρόσωπα (**P**eople)
- Υλική Υπόσταση (**P**hysical Evidence)
- Διαδικασία (**P**rocess)

Ερώτημα II

(τα παραδείγματα είναι ενδεικτικά)

- Προϊόν (**P**roduct) - διαμονή (δωμάτιο)
- Τιμή (**P**rice) - 180 ευρώ τιμή δωματίου
- Περιοχή / Διανομή (**P**lace) - παραθαλάσσιο

- Προώθηση (**P**romotion) - διαφημιστικό φυλλάδιο
- Πρόσωπα (**P**eople) – ανθρώπινο δυναμικό και πελάτες
- Υλική Υπόσταση (**P**hysical Evidence) – κτίριο και εγκαταστάσεις
- Διαδικασία (**P**rocess) – τα βήματα με τα οποία γίνεται άφιξη του πελάτη (check in)

Ερώτημα III (γ)

Ερώτηση 2

Ερώτημα I (γ)

Ερώτημα II

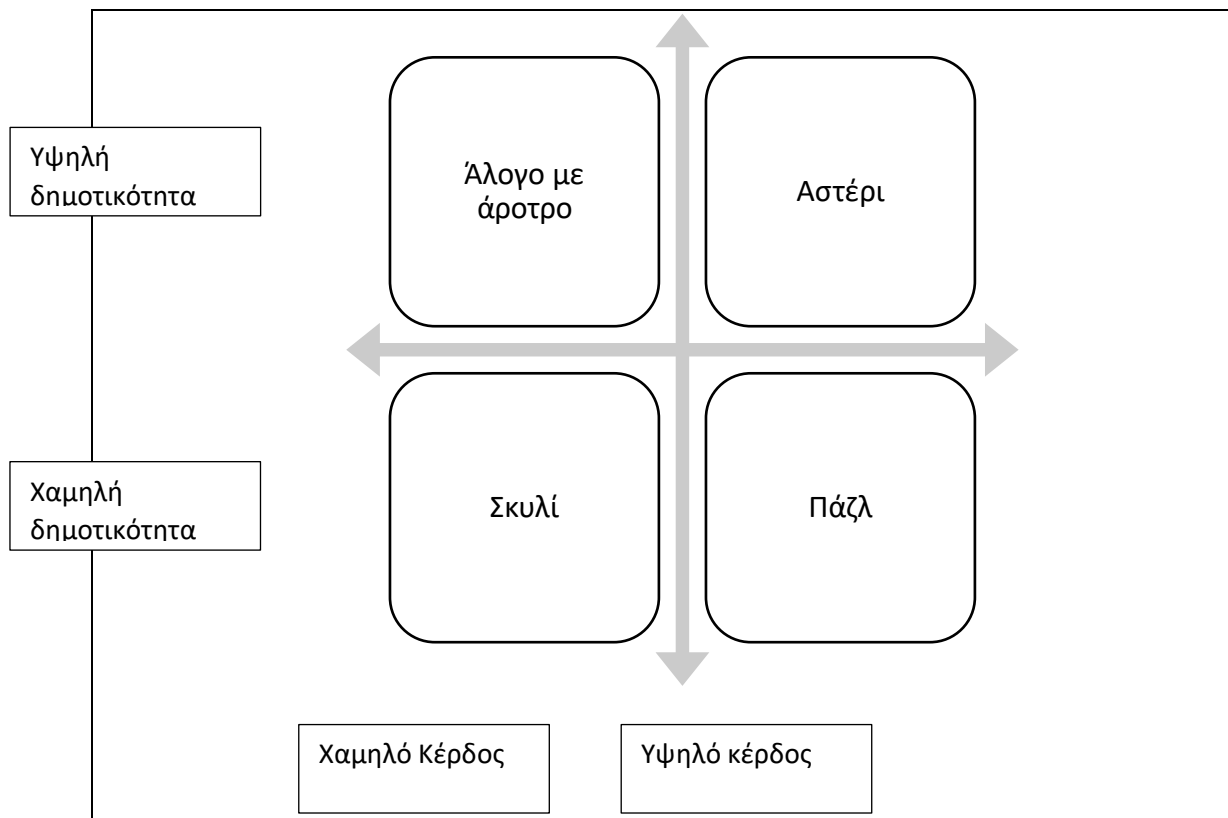
- **Άυλη Φύση** – Ο πελάτης στις Τουριστικές Υπηρεσίες αγοράζει την ατμόσφαιρα που επικρατεί, τη συμπεριφορά του προσωπικού, το περιβάλλον -τοποθεσία, τα οποία δε μπορεί να ακουμπήσει, να δει, να γευτεί και να οσφρήσει μη όντας παρών, παρά να βγάλει το συμπέρασμά του αφού πρώτα τα καταναλώσει.
- **Αδαιρετότητα** - Στις Τουριστικές Υπηρεσίες αγοραστής είναι υποχρεωμένος να μετακινηθεί ο ίδιος στον τόπο της παραγωγής για να την καταναλώσει. Οι διαδικασίες παραγωγής, προσφοράς και κατανάλωσης της υπηρεσίας λαμβάνουν μέρος ταυτόχρονα, ενώ η αγορά της πραγματοποιείται σε άλλο, συνήθως σε μακρινή απόσταση, χώρο.

Ερώτημα III (γ)

Ερώτηση 3

Ερώτημα I (α), (γ), (δ), (ζ)

Ερώτημα II



Ερώτημα III (α)

Ο πίνακας για να είναι αποτελεσματικός μέσο διδασκαλίας πρέπει να περιέχει πολύ λίγα σημεία τα οποία να αφορούν την ουσία του μαθήματος, δηλαδή τους στόχους.

Οι στόχοι είναι καλύτερα να παραμένουν συνέχεια στον πίνακα ώστε να μπορεί ο εκπαιδευτής να αναφέρεται σε αυτούς όποτε είναι αναγκαίο.

Μετατρέποντας τους στόχους σε ερωτήσεις ο εκπαιδευτής ελέγχει την κατανόηση του μαθήματος και μπορεί να τους χρησιμοποιήσει για να κάνει επανάληψη και αξιολόγηση.

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ