

**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

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ 26 ΣΕΛΙΔΕΣ.

ΟΔΗΓΙΕΣ

ΜΕΡΟΣ Α΄: Αποτελείται από 6 ερωτήσεις. Να απαντήσετε και τις 6 ερωτήσεις.

Η κάθε άσκηση βαθμολογείται με 5 μονάδες.

ΜΕΡΟΣ Β΄: Αποτελείται από 5 ερωτήσεις. Να απαντήσετε και τις 5 ερωτήσεις.

Η κάθε άσκηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.

ΜΕΡΟΣ Γ΄: Αποτελείται από 3 ερωτήσεις. Να απαντήσετε και τις 3 ερωτήσεις.

Η κάθε άσκηση βαθμολογείται με 10 μονάδες.

- Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο το οποίο θα επιστραφεί.
- Στο τέλος του εξεταστικού δοκιμίου δίνονται επιπρόσθετες σελίδες σε περίπτωση που ο χώρος απάντησης κάποιας ερώτησης δεν είναι ικανοποιητικός.
- Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού ή άλλου υγρού υλικού

ΜΕΡΟΣ Α΄

1. Ο εκπαιδευτής στο εργαστήριο Εσπιατορικής Τέχνης έγραψε στον πίνακα το πιο κάτω μενού και ζήτησε από τους μαθητές να στρώσουν τα τραπέζια για παράθεση.

Μενού

Φρέσκα Στρείδια

(Huîtres)

Κονσομέ Σελεστίν

(Consommé Célestine)

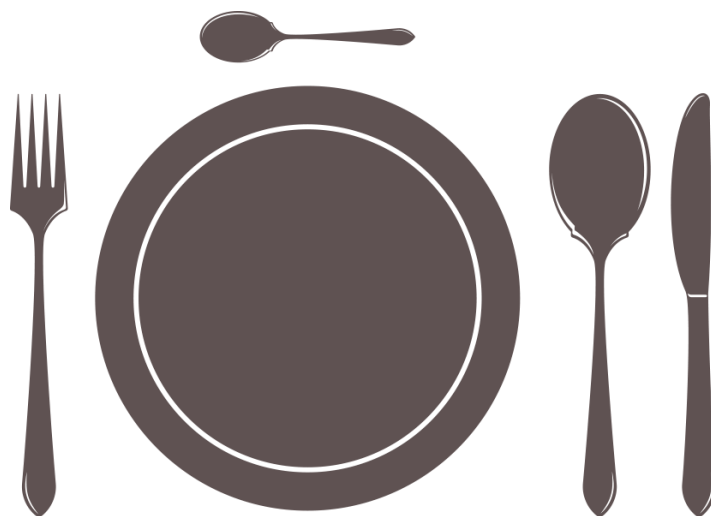
Κοτόπουλο με κρέμα

(Poulet à la Crème)

Μπακλαβά

(Baklava)

Ένας από τους μαθητές έχει ξεκινήσει το στρώσιμο του τραπέζιού και βρίσκεται στο στάδιο που φαίνεται στο πιο κάτω σχεδιάγραμμα. Ο εκπαιδευτής επεμβαίνει με σκοπό να υποδείξει στον μαθητή τα λάθη και τις παραλήψεις του.



Ερώτημα

Να καταγράψετε πέντε (5) λάθη ή παραλήψεις που παρουσιάζονται στο πιο πάνω σχεδιάγραμμα με βάση το μενού. (μονάδες 5)

2. Στα πλαίσια του μαθήματος «Αρχές Οροφοκομίας» έχετε να διδάξετε την ενότητα που αφορά στα καθήκοντα της Προϊσταμένης του Τμήματος Οροφοκομίας (Housekeeper).

Ερώτημα I

Ποια από τις πιο κάτω αφορμήσεις θεωρείτε ως **λιγότερο** αποτελεσματική και θα αποφεύγατε να χρησιμοποιήσετε; (μονάδες 3)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

α) Θα ξεκινούσατε με ιδεοθύελλα ζητώντας να σας δώσουν πιθανές θέσεις εργασίας που μπορεί να γνωρίζουν για το Τμήμα της Οροφοκομίας και μετά θα τους δίνετε εσείς τις σωστές θέσεις εργασίας μαζί με τα καθήκοντα.

β) Θα τους ζητούσατε να σας πουν πιθανά παραδείγματα καθηκόντων του Τμήματος Οροφοκομίας. Στη συνέχεια θα τους δίνετε τις θέσεις του Τμήματος και θα τους ζητούσατε να τα κατατάξουν σε κάθε θέση.

γ) Θα κάνατε δύο ιδεοθύελλες. Μέσα από τη μια θα ζητούσατε να σας δώσουν πιθανές θέσεις που μπορεί να γνωρίζουν για το τμήμα της Οροφοκομίας και μέσα από την άλλη

θα ζητούσατε να σας πουν καθήκοντα του τμήματος που γνωρίζουν. Στη συνέχεια θα προσθέτατε εσείς θέσεις και καθήκοντα που ίσως δεν ειπώθηκαν και θα τους ζητούσατε να τα κατατάξουν σε κάθε θέση εργασίας.

δ) Θα τους διαβάζατε τις θέσεις εργασίας του τμήματος και τα διάφορα καθήκοντα από το βιβλίο και μετά θα τους δίνατε μια άσκηση κατανόησης.

ε) Θα τους δείχνατε ένα βίντεο για το Τμήμα της Οροφοκομίας και μετά θα τους εξηγούσατε τις θέσεις και τα καθήκοντα.

Ερώτημα II

Να γράψετε τέσσερα (4) βασικά καθήκοντα της Προϊσταμένης του Τμήματος Οροφοκομίας (Housekeeper), που θα πρέπει απαραίτητα να γνωρίζουν οι μαθητές ώστε να έχετε πετύχει το στόχο σας. (μονάδες 2)

3. Σε βραδινή παράθεση με πελάτες στο εστιατόριο (εργαστήριο τραπεζοκομίας) της Σχολής, ο μαθητής ενώ σερβίρει σούπα από σουπιέρα, χύνει κατά λάθος λίγη σούπα πάνω στα στρωμένα μαχαιροπίρουνα και στο ναπερόν, μπροστά από ένα πελάτη. Ο μαθητής αγνοεί το γεγονός και συνεχίζει να σερβίρει τους υπόλοιπους πελάτες στο τραπέζι.

Ερώτημα I

Ποια θεωρείτε ως την πιο ενδεδειγμένη ενέργεια του εκπαιδευτή; (μονάδες 3)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

α) Αφήνει τον μαθητή να συνεχίσει χωρίς να τον διακόψει. Θα του εξηγήσει το λάθος που έκανε στο τέλος της παράθεσης.

β) Αφήνει τον μαθητή να συνεχίσει χωρίς να τον διακόψει. Στη συνέχεια του επισημαίνει το λάθος που έκανε και τον στέλνει πίσω στο τραπέζι για να το διορθώσει.

γ) Πηγαίνει κοντά στον μαθητή, του υποδεικνύει το λάθος και τον καθοδηγεί να το διορθώσει.

δ) Πηγαίνει κοντά στον μαθητή και διορθώνει ο ίδιος το λάθος, ώστε να τον δει ο μαθητής και να μάθει τη σωστή διαδικασία.

Ερώτημα II

Ποια από τις πιο κάτω διαδικασίες είναι η σωστή για τη διόρθωση του λάθους με τα λερωμένα μαχαιροπίρουνα και το λερωμένο ναπερόν; (μονάδες 2)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

- α) Σκουπίζετε με καθαρή πετσέτα τα λερωμένα μαχαιροπίρουνα και τα επανατοποθετείτε στη θέση τους. Διπλώνετε τη γωνία του ναπερόν προς τα πάνω ώστε να καλύψει το λερωμένο σημείο μπροστά στον πελάτη.
- β) Μαζεύετε τα λερωμένα μαχαιροπίρουνα και σκουπίζετε το λερωμένο ναπερόν με καθαρή πετσέτα. Τοποθετείτε καθαρά μαχαιροπίρουνα.
- γ) Μετακινείτε τους πελάτες σε άλλο τραπέζι και αλλάζετε όλα τα μαχαιροπίρουνα και τα λινά.
- δ) Μαζεύετε όλα τα μαχαιροπίρουνα του πελάτη, απλώνετε καθαρή πετσέτα πάνω από το λερωμένο σημείο στο ναπερόν και τοποθετείτε καθαρά μαχαιροπίρουνα.

4. Στο πλαίσιο του μαθήματος Τεχνολογία και Εργαστήρια Εστιατορικής Τέχνης, στην ενότητα «Ειδικά Φαγητά», ο μαθητής στο σημερινό μάθημα θα πρέπει να γνωρίζει τον ειδικό εξοπλισμό και τα συνοδευτικά υλικά που απαιτούνται για την παράθεση των πιο κάτω:

- Χαβιάρι
- Πατέ από συκώτι
- Αραβόσιπος στο στέλεχος
- Σαλιγκάρια

5. Στην ενότητα, «Παράθεση φαγητών μπροστά στον πελάτη (Φλαμπέ)», οι μαθητές πρέπει να εξασκηθούν στην παρασκευή του Βοδινού Φιλέτου Νταϊάν (Steak Diane).

Ερώτημα I

Στον πίνακα που σας δίνεται πιο κάτω, να επιλέξετε την πιο ενδεδειγμένη διδακτική προσέγγιση για την επίτευξη του στόχου στο συγκεκριμένο μάθημα. (μονάδες 2)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

| | |
|--|--|
| α) | β) |
| I. Αναφορά ιστορικού συνταγής II. Παρουσίαση εξοπλισμού και υλικών συνταγής III. Εκτέλεση συνταγής από μαθητή IV. Καθοδήγηση μαθητή από τον εκπαιδευτικό V. Επεξήγηση μεθόδου παρασκευής VI. Εκτέλεση συνταγής από εκπαιδευτικό | I. Επεξήγηση μεθόδου παρασκευής II. Παρουσίαση εξοπλισμού και υλικών συνταγής III. Εκτέλεση συνταγής από εκπαιδευτικό IV. Εκτέλεση συνταγής από μαθητή V. Καθοδήγηση μαθητή από τον εκπαιδευτικό VI. Αναφορά ιστορικού συνταγής |
| γ) | δ) |
| I. Εκτέλεση συνταγής από εκπαιδευτικό II. Εκτέλεση συνταγής από μαθητή III. Καθοδήγηση μαθητή από τον εκπαιδευτικό IV. Αναφορά ιστορικού συνταγής V. Επεξήγηση μεθόδου παρασκευής VI. Παρουσίαση εξοπλισμού και υλικών συνταγής | I. Αναφορά ιστορικού συνταγής II. Παρουσίαση εξοπλισμού και υλικών συνταγής III. Επεξήγηση μεθόδου παρασκευής IV. Εκτέλεση συνταγής από εκπαιδευτικό V. Εκτέλεση συνταγής από μαθητή VI. Καθοδήγηση μαθητή από τον εκπαιδευτικό |

Ερώτημα II

Να γράψετε έξι (6) βασικούς κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά την παράθεση φαγητών μπροστά στον πελάτη (Φλαμπέ). (μονάδες 3)

6. Μια από τις βασικές δεξιότητες που θα πρέπει να αναπτύξουν οι μαθητές είναι το δίπλωμα πετσέτας πελατών.

Ερώτημα I

Να κρίνετε ως Σωστό ή Λάθος τις πιο κάτω ενέργειες του εκπαιδευτικού. (μονάδες 2)

| Ενέργειες | Σωστό ή Λάθος |
|--|----------------------|
| α) Μετά τη δειγματική επίδειξη, ο εκπαιδευτής δίνει έντυπο υλικό με τις οδηγίες διπλώματος τριών (3) διαφορετικών σχημάτων πετσετών και στη συνέχεια ζητά από τους μαθητές του να δοκιμάσουν μόνοι τους. | |
| β) Κατά τη διάρκεια της πρακτικής εξάσκησης, δύο μαθητές δεν κατάφεραν να ολοκληρώσουν την προσπάθειά τους με το δίπλωμα της πετσέτας. Ο εκπαιδευτής διακόπτει τη ροή του μαθήματος και αφιερώνει χρόνο στο να εξηγήσει στους δύο μαθητές τη σωστή διαδικασία. | |
| γ) Ο εκπαιδευτής βάζει, κατά τη διάρκεια του διαλείμματος, ένα από τους μαθητές ο οποίος γνωρίζει τα συγκεκριμένα διπλώματα, να δείξει στους συμμαθητές του την διαδικασία. | |
| δ) Ο εκπαιδευτής δείχνει τη διαδικασία διπλώματος πετσέτας και περιμένει με υπομονή μέχρις ότου όλοι οι μαθητές ολοκληρώσουν σωστά το δίπλωμα. | |

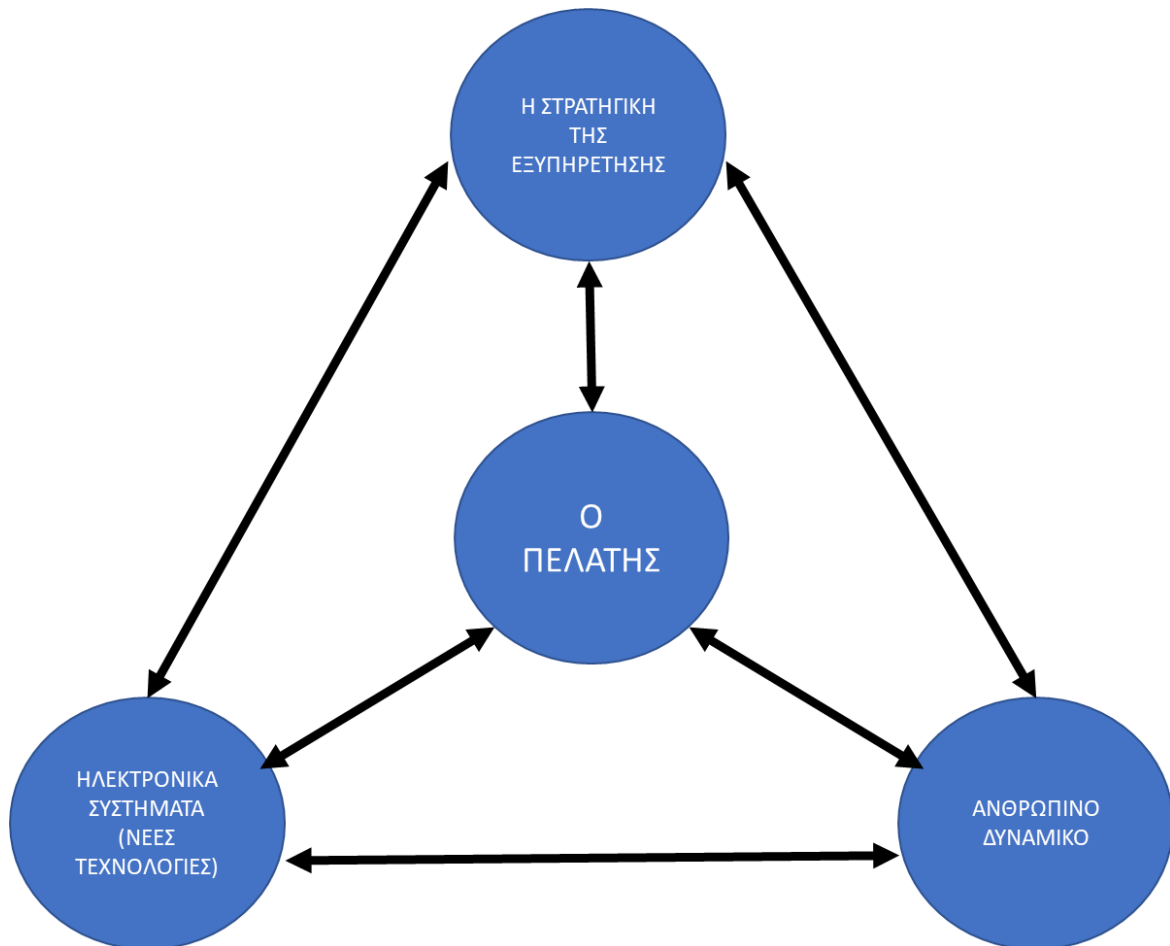
Ερώτημα II

Να γράψετε τρεις (3) λόγους για τους οποίους επιβάλλεται να γίνονται απλά σχήματα κατά το δίπλωμα των πετσετών. (μονάδες 3)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄

ΜΕΡΟΣ Β΄

1. Στο μάθημα Εθιμοτυπία και Πρότυπα Συμπεριφοράς, στην ενότητα «Ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη», ο εκπαιδευτής προβάλλει στην οθόνη το ακόλουθο σχήμα ως αφορμή στην τάξη.



Ερώτημα Ι

Να αιτιολογήσετε τη σχέση που έχει ο κάθε παράγοντας με τους άλλους που βρίσκονται στο πιο πάνω σχήμα. (μονάδες 6)

Η απάντησή σας να μην υπερβαίνει τις 150 λέξεις.

2. Ο εκπαιδευτής, για να αξιολογήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητες των μαθητών στην ενότητα «Παράθεση φαγητών και ποτών σε εξωτερικούς χώρους», δίνει την πιο κάτω εργασία περιπτωσιακής μελέτης στην τάξη.

Σενάριο:

Σε μια εκδήλωση για τα εγκαίνια καινούργιου υποκαταστήματος γνωστής αλυσίδας πώλησης ρούχων, θα οργανωθεί κοκτέιλ πάρτι για 100 άτομα στο χώρο του καταστήματος. Η όλη εκδήλωση ανατέθηκε σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών για εξωτερικές εκδηλώσεις (outside catering) και συμφωνήθηκε με τον ιδιοκτήτη του καταστήματος το ακόλουθο μενού:

Κρύα παρασκευάσματα

Ανοικτά σάντουιτς (canapés)

Ζεστά παρασκευάσματα

Πίτσες, κούπες, ελιόπιτες, τυρόπιτες, κεφτέδες,
σουβλάκια, γαρίδες, χαλούμι στην πίττα.

Διάφορα

Ξηροί καρποί, πατατάκια

Γλυκά

Κοκ, εκλέρ, Δάκτυλα

Ποτά

Οινοπνευματώδη

Μη οινοπνευματώδη

Ερώτημα προς τους μαθητές

Να περιγράψετε την οργάνωση του χώρου και τη διαδικασία παράθεσης του κοκτέιλ πάρτι.

Ερώτημα I

Κατά την διάρκεια επίλυσης της εργασίας στην τάξη διαφάνηκε ότι όλοι οι μαθητές δυσκολεύτηκαν να απαντήσουν ικανοποιητικά στο πιο πάνω σενάριο.

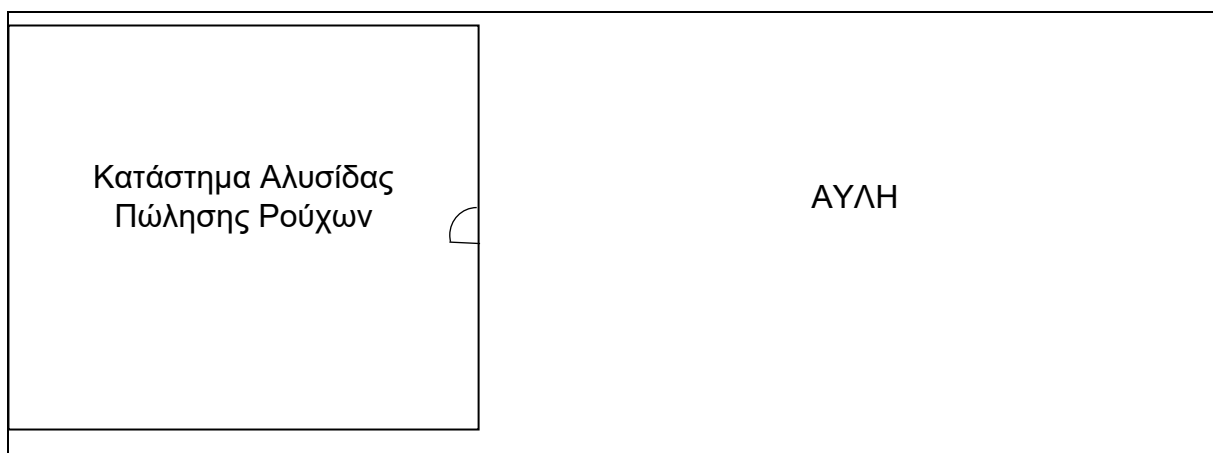
Να επιλέξετε την πιο ενδεδειγμένη ενέργεια του εκπαιδευτή από τις πιο κάτω επιλογές.
(μονάδες 2)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

- α) Να επαναλάβει τη συγκεκριμένη ενότητα με απλά λόγια.
- β) Να γίνει πρακτική εφαρμογή της «διαδικασίας παράθεσης κοκτέιλ πάρτι» στο εργαστήριο.
- γ) Να ρωτηθούν ποιοι μαθητές είχαν προσωπική εμπειρία στη βιομηχανία, κατά τη διάρκεια της καλοκαιρινής τους πρακτικής κατάρτισης, και να ζητηθεί από αυτούς να εξηγήσουν οι ίδιοι στους συμμαθητές τους την υπό αναφορά διαδικασία, με την καθοδήγηση του εκπαιδευτικού.
- δ) Να γίνει επανάληψη της ενότητας και πρακτική εφαρμογή στο εργαστήριο.
- ε) Να δοθεί άλλη παρόμοια άσκηση.
- στ) Να προβληθεί, από τον εκπαιδευτή, η λύση στον πίνακα.

Ερώτημα II

α) Με βάση το μενού του σεναρίου να σχεδιάσετε την οργάνωση του χώρου στο πιο κάτω σχεδιάγραμμα. (μονάδες 2)



β) Να ονομάσετε το κάθε σημείο που σχεδιάσατε. (μονάδες 1)

Ερώτημα III

Να αναφέρετε έξι (6) σημεία ιδιαίτερης προσοχής όσον αφορά την πρόληψη σε θέματα υγιεινής στην οργάνωση της εκδήλωσης. (μονάδες 3)

3. Στο μάθημα Τεχνολογία και Εργαστήρια Εστιάτορικής Τέχνης ο εκπαιδευτής εξετάζει βασικές δεξιότητες στο στρώσιμο τραπεζιού. Για το λόγο αυτό ζητά από τους μαθητές να στρώσουν το τραπέζι, για το πιο κάτω προκαθορισμένο μενού, σύμφωνα με τους κανόνες εστιατορικής τέχνης που έχουν διδαχθεί.

Menu

Κρεμώδης Σούπα Μανιταριών
(Crème des Champignons)

Κανελόνι με Τυρί
(Canelloni au Gratin)

















Σπαγγέτι Καρμπονάρα
(Spaghetti Carbonara)

Τάρτα Φρούτων
(Tarte aux Fruits)

(Για ποτά, θα σερβιριστεί νερό και κόκκινο και άσπρο κρασί)

Ερώτημα Ι

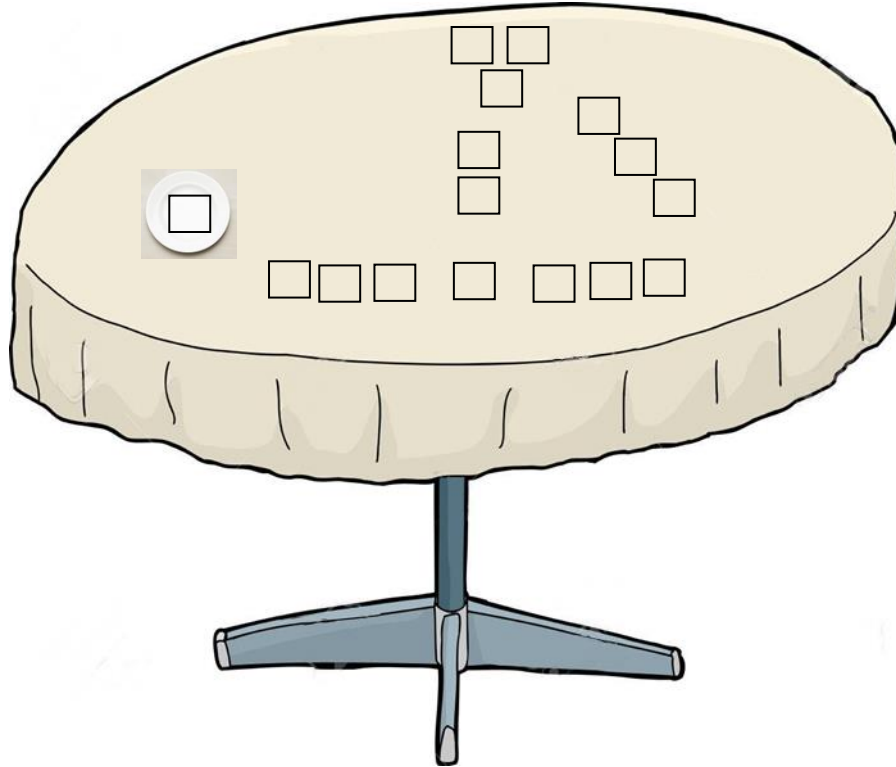
Να ονομάσετε τον πιο κάτω εξοπλισμό, στον πίνακα που ακολουθεί, σύμφωνα με τον αριθμό του. (μονάδες 4)

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
|  1 |  2 |  3 |  4 |  5 |  6 |
|  7 |  8 |  9 |  10 |  11 |  12 |
|  13 |  14 |  15 |  16 | | |

| | |
|----|-----|
| 1. | 9. |
| 2. | 10. |
| 3. | 11. |
| 4. | 12. |
| 5. | 13. |
| 6. | 14. |
| 7. | 15. |
| 8. | 16. |

Ερώτημα II

Να τοποθετήσετε τον αριθμό του κάθε εξοπλισμού στο τετραγωνάκι που αντιστοιχεί στη σωστή θέση πάνω στο τραπέζι σύμφωνα με το μενού. (μονάδες 4)



4. Ένα βασικό μαθησιακό αποτέλεσμα που αναμένεται να πετύχουν οι μαθητές με τη διδασκαλία της ενότητας «Εξοπλισμός στους χώρους εστίασης», είναι να μπορούν να ταξινομήν τον εξοπλισμό στις αντίστοιχες κατηγορίες του. Παρόλα αυτά, οι μαθητές δυσκολεύονται να κατανοήσουν τον πιο πάνω στόχο.

Ερώτημα I

Σε ποια από τις πιο κάτω ενέργειες θα προβαίνατε για να βοηθήσετε καλύτερα τους μαθητές να πετύχουν τον εν λόγω στόχο; (μονάδες 2)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση.

α) Θα προσφέρατε τη δυνατότητα στους μαθητές να ψάξουν στον υπολογιστή για να βρύνε τον εξοπλισμό ενός εστιατορίου και να τον κατατάξουν στις διάφορες κατηγορίες;

β) Θα δίνετε παραδείγματα εξοπλισμού και μετά να διανέματε στους μαθητές φύλλο εργασίας με έγχρωμες φωτογραφίες ζητώντας τους να τον αντιστοιχίσουν με τις κατηγορίες του;

γ) Θα προβάλλατε έγχρωμες διαφάνειες με τον εξοπλισμό και θα επαναλαμβάνετε στους μαθητές τις κατηγορίες στις οποίες ανήκει;

δ) Θα δείχνατε στους μαθητές τον εξοπλισμό του εργαστηρίου τραπεζοκομίας εξηγώντας σε ποια κατηγορία ανήκει; Στο τέλος θα δίνετε χρόνο να συμπληρώσουν ένα σχετικό φύλλο εργασίας;

Ερώτημα II

Εκπαιδευτικός ετοιμάζει τον πιο κάτω κενό πίνακα αντιστοίχισης. Στη στήλη Α' να γράψετε τέσσερις (4) κατηγορίες εξοπλισμού και στη στήλη Β' παραδείγματα ώστε να ολοκληρωθεί σωστά η άσκηση. Οι μαθητές θα κληθούν να αντιστοιχίσουν τις τέσσερις (4) κατηγορίες του εξοπλισμού με τα ανάλογα παραδείγματα. (μονάδες 6)

| Στήλη Α´ | | Στήλη Β´ | |
|----------|-----------------------|----------|--------------|
| α/α | Κατηγορίες εξοπλισμού | α/α | Παραδείγματα |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Στον πιο κάτω πίνακα να συμπληρώσετε τη σωστή αντιστοίχιση της άσκησης που ετοιμάσατε πιο πάνω.

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |

5. Ένας από τους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά τη σύνθεση του μενού είναι και το είδος των πελατών για τους οποίους προορίζεται. Στην προετοιμασία του μαθήματος «Εδεσματολόγιο» σκεφτήκατε να δώσετε ως παράδειγμα τις διατροφικές συνήθειες των μουσουλμάνων. Αυτό θα βοηθήσει τόσο στην καλύτερη κατανόηση του πιο πάνω παράγοντα όσο και στην αναφορά στα συστήματα διασφάλισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων. Την ώρα της διδασκαλίας παρατηρείτε ότι, ανάμεσα στους μαθητές, βρίσκεται και ένας μαθητής από τη Συρία, ο οποίος είναι μουσουλμάνος.

Ερώτημα I

Ποια από τις πιο κάτω ενέργειες θεωρείτε ως την πιο ενδεδειγμένη διδακτικά;
(μονάδες 3)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

α) Αποφεύγετε να δώσετε το παράδειγμα που ετοιμάσατε μήπως προσβάλετε ακούσια σας τον μαθητή. Έτσι κι' αλλιώς τα συστήματα υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων θα τα διδάξετε σε άλλο μάθημα.

β) Δίνετε την ευκαιρία στον μαθητή από τη Συρία να περιγράψει τις διατροφικές συνήθειες των μουσουλμάνων και βρίσκετε ευκαιρία να αναφερθείτε σε συντομία στα συστήματα υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.

γ) Αναφέρετε το παράδειγμα και ρωτάτε όλη την τάξη τι γνωρίζει πάνω στο θέμα των συστημάτων διασφάλισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων, αποφεύγοντας να δώσετε το λόγο στο μαθητή από τη Συρία και ρωτάτε κάποιον άλλο μαθητή που δεν είναι μουσουλμάνος.

δ) Αναφέρετε το παράδειγμα και συνεχίζετε τη διδασκαλία, χωρίς σχολιασμό, αφού τα συστήματα διασφάλισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων αφορούν μόνο στους μαθητές του θεωρητικού κλάδου.

Ερώτημα II

Να δώσετε τρεις (3) τουλάχιστον αιτιολογήσεις για την επιλογή σας στο ερώτημα I.
(μονάδες 3)

Ερώτημα III

Να αναφέρετε επιγραμματικά άλλους τέσσερις (4) παράγοντες που καθορίζουν τη σύνθεση του εδεσματολογίου. (μονάδες 2)

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄**

ΜΕΡΟΣ Γ΄

1. Αύριο ξεκινάτε καινούριο κεφάλαιο και θα πρέπει να παραδώσετε μάθημα για τα 7P's του μείγματος μάρκετινγκ των υπηρεσιών.

Ερώτημα I

Να αναφέρετε στα αγγλικά τα 7P's του μείγματος μάρκετινγκ υπηρεσιών. (μονάδες 3,5)

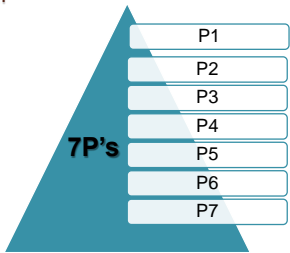
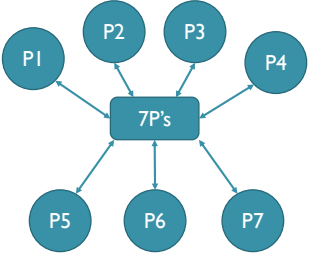

Ερώτημα II

Να δώσετε ένα παράδειγμα για το κάθε ένα από τα 7P's που να αντιπροσωπεύει μια ξενοδοχειακή μονάδα. (μονάδες 3,5)

Ερώτημα III

Ετοιμάζετε τη διαφάνεια στην οποία θα παρουσιάζονται τα 7P's του μείγματος μάρκετινγκ υπηρεσιών. Ποια από τις πιο κάτω διαφάνειες θα επιλέγατε ως την πιο ενδεδειγμένη και εύκολη στην κατανόηση; (3 μονάδες)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

| <p>α) Τα 7P's του μάρκετινγκ υπηρεσιών</p>  | <p>β) Τα 7P's του μάρκετινγκ υπηρεσιών</p> <table border="1" data-bbox="1002 721 1264 963"><thead><tr><th>7P's</th></tr></thead><tbody><tr><td>P1</td></tr><tr><td>P2</td></tr><tr><td>P3</td></tr><tr><td>P4</td></tr><tr><td>P5</td></tr><tr><td>P6</td></tr><tr><td>P7</td></tr></tbody></table> | 7P's | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 |
|--|---|------|----|----|----|----|----|----|----|
| 7P's | | | | | | | | | |
| P1 | | | | | | | | | |
| P2 | | | | | | | | | |
| P3 | | | | | | | | | |
| P4 | | | | | | | | | |
| P5 | | | | | | | | | |
| P6 | | | | | | | | | |
| P7 | | | | | | | | | |
| <p>γ) Τα 7P's του μάρκετινγκ υπηρεσιών</p>  | <p>δ) Τα 7P's του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών</p>  | | | | | | | | |

2. Στα πλαίσια του μαθήματος «Αρχές Προώθησης και Πωλήσεων» θέλετε να εξηγήσετε στους μαθητές τις διαφορές μεταξύ του Μάρκετινγκ των **Προϊόντων** και του Μάρκετινγκ των **Τουριστικών Υπηρεσιών**.

Ερώτημα I

Ένα από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών είναι και η «Ετερογένεια ή Μεταβλητότητα». Ποιο από τα παρακάτω παραδείγματα θα χρησιμοποιούσατε, για να επεξηγήσετε στους μαθητές το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό; (μονάδες 2)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

α) Ο πελάτης του ξενοδοχείου αγοράζει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το δωμάτιο και τις συμφωνημένες υπηρεσίες για το χρονικό διάστημα που αντιστοιχεί στο ποσό που πλήρωσε, αλλά το δωμάτιο δεν του ανήκει.

β) Αν ένα ξενοδοχείο «πώλησε» για σήμερα τα 100 από τα 150 δωμάτια που διαθέτει, οι 50 διανυκτερεύσεις δεν μπορούν να αποθηκευτούν με αποτέλεσμα τα έσοδα από τα αδιάθετα δωμάτια να χάνονται για πάντα.

γ) Ο πελάτης ενός εστιατορίου εξυπηρετείται τη μια μέρα από ένα έμπειρο τραπεζοκόμο και λαμβάνει άψογο σέρβις και την άλλη μέρα, στο ίδιο εστιατόριο εξυπηρετείται από ένα αδιάφορο τραπεζοκόμο λαμβάνοντας πολύ χαμηλό επίπεδο σέρβις.

δ) Ένας υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου μπορεί να χρειαστεί 5 λεπτά για να κάνει check in σε ένα πελάτη, ενώ για έναν άλλο, πιο απαιτητικό πελάτη, μπορεί να χρειαστεί πάνω από μισή ώρα.

Ερώτημα II

Να αναφέρετε ένα χαρακτηριστικό των υπηρεσιών για το οποίο ΔΕΝ αντιστοιχεί κανένα από τα παραπάνω παραδείγματα. Να γράψετε, στον καθορισμένο χώρο ένα παράδειγμα που να το χαρακτηρίζει. (μονάδες 6)

Ερώτημα III

Παρόλα τα παραδείγματα που δώσατε, ένας ακαδημαϊκά λιγότερο ικανός μαθητής εξακολουθεί να μην κατανοεί ένα από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Ποια από τις παρακάτω ενέργειες είναι η πιο ενδεδειγμένη ώστε να τον βοηθήσετε να το κατανοήσει; (μονάδες 2)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση



α) Επαναλαμβάνετε το παράδειγμα αλλά με μεγαλύτερη λεπτομέρεια αυτή τη φορά, ώστε να το κατανοήσει.

β) Βάζετε ένα μαθητή που το έχει κατανοήσει να το εξηγήσει με δικά του λόγια.

γ) Ρωτάτε τον μαθητή σε ποιο τμήμα του ξενοδοχείου έχει κάνει την πρακτική του και δίνετε ένα άλλο παράδειγμα βασισμένο στην εμπειρία του.


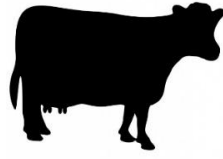




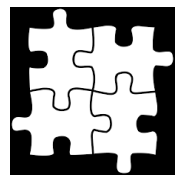

δ) Του βάζετε ερωτήσεις κατανόησης, οι απαντήσεις των οποίων θα τον οδηγήσουν σε αποσαφήνιση της παρανόησης και εμπέδωση του μαθήματος.

3. Ο εκπαιδευτής επεξηγεί στους μαθητές τη μέθοδο ανάλυσης μενού ή μηχανικής μενού (menu engineering), «Smith – Kasavana». Για να γίνει πιο εύκολα κατανοητή η μέθοδος επιλέγει να παρουσιάσει τέσσερα εικονίδια (clipart).

Ερώτημα I

Ποια τέσσερα εικονίδια θα πρέπει να επιλέξει τα οποία, κατά την άποψη σας, αντιπροσωπεύουν καλύτερα τη μέθοδο; (μονάδες 4)

(για να θεωρηθεί ορθή η απάντηση απαιτείται και οι τέσσερις επιλογές να είναι ορθές)

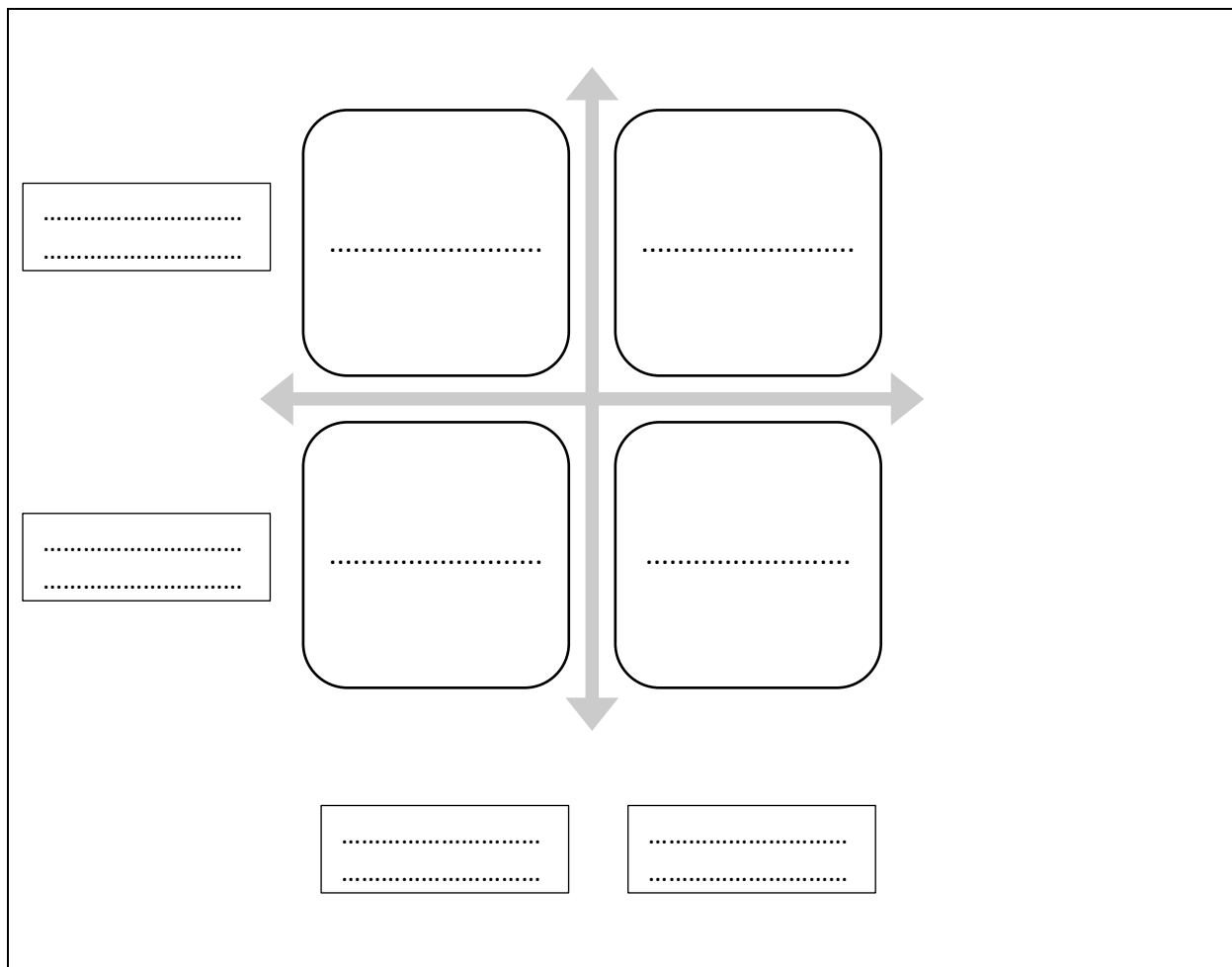
| | | | |
|---|--|--|---|
| α)  | β)  | γ)  | δ)  |
| ε)  | στ)  | ζ)  | η)  |

Να γράψετε στα τετραγωνάκια τα γράμματα που αντιστοιχούν στα εικονίδια που επιλέξατε.

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Ερώτημα II

Να συμπληρώσετε τα κενά ώστε το σχεδιάγραμμα να παρουσιάζει σωστά τη μέθοδο ανάλυσης μενού «Smith – Kasavana». (μονάδες 4)



Ερώτημα III

Ποια από τις παρακάτω ενέργειες θα επιλέγατε ως την πιο ενδεδειγμένη διδακτικά για την άσκηση στο ερώτημα II; (μονάδες 2)

Να βάλετε στο κουτάκι τη σωστή απάντηση

α) Θα γράψω στον πίνακα τους στόχους του μαθήματος και θα δώσω φυλλάδιο με την άσκηση.

β) Θα γράψω στον πίνακα τους στόχους του μαθήματος και αφού τους αντιγράψουν οι μαθητές στα τετράδια τους θα καθαρίσω τον πίνακα και θα σχεδιάσω την άσκηση.

γ) Θα γράψω στον πίνακα την άσκηση και θα δώσω φυλλάδιο με τους στόχους του μαθήματος.

δ) Θα σχεδιάσω την άσκηση στον πίνακα από το διάλειμμα για να μη χάνω χρόνο και ξεκινώντας το μάθημα θα αναφέρω τους στόχους στους μαθητές.

