

ΚΥΠΡΙΑΚΗ



ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ**

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2021

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ (515)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τρίτη, 8 Ιουνίου 2021
ΩΡΑ : 08:00 – 10:30

ΟΔΗΓΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΔΕΚΑΟΚΤΩ (18) ΣΕΛΙΔΕΣ.

ΟΔΗΓΙΕΣ:

1. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.
2. Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο το οποίο να επιστραφεί.
3. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού ή άλλου υλικού.
4. Στο τέλος του εξεταστικού δοκιμίου δίνονται επιπρόσθετες σελίδες σε περίπτωση που ο χώρος απάντησης κάποιας ερώτησης δεν είναι ικανοποιητικός.

ΤΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ ΕΙΝΑΙ ΤΡΙΑ (Α΄, Β΄ ΚΑΙ Γ΄).

Το **Μέρος Α΄** αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες.

Το **Μέρος Β΄** αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες.

Το **Μέρος Γ΄** αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις και η κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες.

ΜΕΡΟΣ Α (μονάδες 48)

1. Όλες οι σαλάτες μπορούν να σερβιριστούν σε πιάτο και η όλη παρουσίασή τους πρέπει να έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Να γράψετε τέσσερα (4) χαρακτηριστικά που πρέπει να έχουν οι σαλάτες που σερβίρονται σε πιάτο.

Όλες οι σαλάτες μπορούν να σερβιριστούν σε πιάτο και η όλη παρουσίαση τους πρέπει να έχει τα πιο κάτω χαρακτηριστικά.

1. Όλα τα υλικά πρέπει να είναι φρέσκα και καλής ποιότητας.
2. Οι κανόνες παρουσίασης φαγητού σε πιάτο πρέπει να εφαρμόζονται.
3. Η παρουσίαση πρέπει να είναι καλόγουστη και ελκυστική.
4. Τα φυλλώδη λαχανικά πρέπει να ετοιμάζονται όσο το δυνατό πιο κοντά στην ώρα σερβίρισματος και να φυλάγονται στο ψυγείο.
5. Οι σάλτσες πρέπει να διατηρούνται κρύες.
6. Οι σάλτσες για τις σαλάτες από φυλλώδη λαχανικά πρέπει να προστίθενται την τελευταία στιγμή.
7. Η ποσότητα της σαλάτας στο πιάτο πρέπει να είναι η κατάλληλη ανάλογα με τη θέση της στο μενού

Γενικοί Κανόνες Παρουσίασης Φαγητών και Γλυκών σε Πιάτο

1. Ζεστό φαγητό σε ζεστό πιάτο
2. Κρύο φαγητό σε κρύο πιάτο
3. Η ποιότητα, γεύση και χρώμα των λαχανικών και γαρνιρισμάτων πρέπει να εναρμονίζεται με το κυρίως φαγητό στο πιάτο και να προσαρμόζονται στα δεδομένα των θρεπτικών αξιών.
4. Η προετοιμασία των πιάτων πρέπει να είναι πρακτική και αποδοτική, αποκλείοντας μη αναγκαία συστατικά.
5. Τα φαγητά πρέπει να ετοιμάζονται χρησιμοποιώντας αποδεκτές μεθόδους μαγειρέματος.
6. Το γαρνίρισμα του εσωτερικού στεφανιού του πιάτου είναι απαράδεκτο.
7. Το κρέας πρέπει να τεμαχίζεται σωστά και καθαρά.
8. Τα λαχανικά πρέπει να είναι κομμένα σωστά.
9. Μη φαγώσιμα υλικά πρέπει να αποφεύγονται.
10. Τα πιάτα δεν πρέπει να βαρυφορτώνονται.
11. Το ακριβές μέγεθος της μερίδας καθορίζεται από την διεύθυνση του εστιατορίου αφού ληφθούν υπόψη οι παράγοντες, όπως είναι το επιθυμητό κόστος και παρουσίαση του πιάτου.

12. Η παρουσίαση του φαγητού στο πιάτο πρέπει να είναι πρακτική, αποδοτική, ελκυστική και να εξυπηρετεί τους σκοπούς του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος ή παράθεσης.

2. Η χορτοφαγική διατροφή αποτελείται από την κατανάλωση έξι (6) συγκεκριμένων ομάδων τροφίμων που σκοπό έχουν τη δημιουργία ενός ισοζυγισμένου πλάνου διατροφής για ένα καλύτερο και υγιεινό τρόπο διαβίωσης. Να αναφέρετε τέσσερις (4) από τις έξι (6) ομάδες τροφίμων και να δώσετε ένα παράδειγμα για την κάθε κατηγορία .

| Κατηγορία | Παράδειγμα Ενδεικτικά |
|------------------------|--|
| 1. Όσπρια | φασολιά, μπιζέλι, φάκες κ.α |
| 2. Δημητριακά | ολόκληρα, σπασμένα, σε νιφάδες, αλεσμένα |
| 3. Λαχανικά | κονδύλους, ρίζες, φυλλώδη, βολβούς, βότανα |
| 4. Φρούτα | φρέσκα, παστά, φρουτοχυμούς |
| 5. Ξηροί καρποί/σπόροι | καστανά, φιστικιά, αμύγδαλα, καρύδια, φουντούκια, ηλιόσπορους, κουκουνάρια |
| 6. Τρόφιμα από σόγια | τυρί τοφού, πάστα μίσο, γάλα, κρέμα, κ.α |

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για κάθε κατηγορία, 0,5 μονάδα για κάθε παράδειγμα.

3. Κοκτέιλ πάρτι είναι συνήθως μια ανεπίσημη συνάθροιση ατόμων κατά την οποία οι πελάτες συνομιλούν μεταξύ τους, ενώ παράλληλα σερβίρονται ποτά και φαγητά. Τα φαγητά αυτά έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά γνωρίσματα. Στις δηλώσεις που ακολουθούν, να σημειώσετε ποιες από αυτές είναι σωστές (**Σ**) και ποιες λάθος (**Λ**) σε σχέση με τα χαρακτηριστικά των φαγητών που σερβίρονται σε κοκτέιλ πάρτι.

| A/A | ΔΗΛΩΣΗ | Σ ή Λ |
|-----|---|-------|
| 1 | Το κεντρικό σημείο εστίασής τους πρέπει να έχει αρχή και τέλος. | Λ |
| 2 | Μπορούν εύκολα να φαγωθούν με το χέρι. | Σ |
| 3 | Πρέπει να περιέχουν αρκετή σάλτσα για περισσότερη υγρασία και γεύση. | Λ |
| 4 | Να είναι μικρά σε μέγεθος. | Σ |
| 5 | Να αποτελούνται μόνο από βάση ψωμιού, άλειμμα και κυρίως υλικό. | Λ |
| 6 | Συνήθως είναι αλμυρά ή πικάντικα και συμπληρώνουν τα κοκτέιλ που σερβίρονται. | Σ |
| 7 | Μπορούν να σερβιριστούν οποιαδήποτε ώρα της ημέρας. | Σ |
| 8 | Η ροή τους πάνω στον καθρέφτη πρέπει να εστιάζει τη προσοχή του πελάτη. | Λ |

4. Οι κανόνες παρουσίασης του **γλυκού** στο πιάτο δεν διαφέρουν από τους κανόνες παρουσίασης του φαγητού. Να συμπληρώσετε τις λέξεις που λείπουν:

Στο πιάτο του γλυκού πρέπει να υπάρχουν τέσσερα (4) στοιχεία. Τα στοιχεία αυτά είναι το **κυρίως γλυκό**, η **σάλτσα**, η **γαρνιτούρα** και _____

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ οποιοδήποτε από τα τρία : **Ποικιλία από υφές (τραγανό, μπισκότο), χρώματα και συνδυασμό γεύσεων** να θεωρηθεί ορθή απάντηση, μόνο για ένα κενό σημείο.

5. Να αντιστοιχίσετε την ορολογία τη **στήλης Α΄** με τη σωστή δήλωση στη **στήλη Β΄**.

| ΣΤΗΛΗ Α΄ | |
|----------|-----------------------------|
| 1 | Skimming (ξαφρίζω) |
| 2 | Florentine (φλορεντίν) |
| 3 | Mirepoix (μिरπουά) |
| 4 | Mise en place (μιζ αν πλαζ) |

| ΣΤΗΛΗ Β΄ | |
|----------|---|
| A | Χρησιμοποιείται για να δίνει άρωμα και γεύση σε διάφορες παρασκευές. |
| B | Αναφέρεται στη μέθοδο μαγειρέματος βραστά. |
| Γ | Αναφέρεται στην προετοιμασία της κουζίνας για την ετοιμασία του φαγητού στον καθορισμένο χρόνο σερβιρίσματος. |
| Δ | Δίνει άρωμα, γεύση, δένει πολύ ελαφρά τις παρασκευές μας, και τις κάνει πιο αφράτες. |
| Ε | Παρασκευές φαγητών που περιέχουν σπανάκι. |
| ΣΤ | Διαχωρισμός των υγρών από τα στερεά χρησιμοποιώντας σουρωτήρι. |

| | | | | |
|-----------------|----------|----------|----------|----------|
| ΣΤΗΛΗ Α: | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ΣΤΗΛΗ Β: | B | E | A | Γ |

6. α) Να κυκλώσετε τη σωστή δήλωση για το πιο κάτω σχόλιο.

Ένα από τα χαρακτηριστικά της **σύγχρονης παρουσίασης εδεσμάτων** σε πιάτο είναι:

1. Το κυρίως υλικό (πρωτεΐνη) τοποθετείται στο κάτω μέρος του πιάτου, τα συνοδευτικά (λαχανικά, άμυλο) τοποθετούνται στο πάνω μέρος του πιάτου.
2. Οι σεφ άρχισαν να τροποποιούν τις κλασικές συνταγές, σχεδιάζοντας πιο "προσωπικά" πιάτα και πιο απλοποιημένες παρουσιάσεις φαγητών στο πιάτο.
- 3. Ο συνδυασμός των γεύσεων γίνεται για να τονιστούν οι διαφορές μεταξύ τους, όπως είναι ο συνδυασμός γλυκό με αλμυρό ή ξινό ή πικάντικο ή καπνιστό.**
4. Η κύρια γλώσσα γραφής του μενού είναι η γαλλική και για τον λόγο αυτόν δίνεται έμφαση στη χρήση της γαλλικής ορολογίας

Η σωστή απάντηση είναι το 3.

β) Στις παρακάτω φωτογραφίες, απεικονίζονται δύο (2) διαφορετικά στυλ της σύγχρονης παρουσίασης εδεσμάτων σε πιάτο. Να γράψετε δίπλα από τις φωτογραφίες το όνομα του στυλ της παρουσίασης.



Duos//Trios – Δυλογία/Τριλογία



Stacking - Στοίβαξη

7. Να αναφέρετε τους τέσσερις (4) τρόπους σερβιρίσματος του απογευματινού τσαγιού.
- α) **Σερβίρισμα από τον τραπεζοκόμο στο τραπέζι του πελάτη (με έτοιμο πιάτο) (plate service).**
 - β) **Σερβίρισμα από την πιατέλα στο τραπέζι του πελάτη (silver service).**
 - γ) **Σερβίρισμα από το τραπεζάκι του γκέριτον στο τραπέζι του πελάτη (gueridon).**
 - δ) **Σερβίρισμα από το μπουφέ (buffet).**

8. Ένα από τα διακοσμητικά στοιχεία των τραπεζιών είναι οι πετσέτες. Να αναφέρετε και επεξηγήσετε δύο (2) λόγους όπου οι σερβιτόροι πρέπει να αποφεύγουν τα πολύπλοκα σχήματα της πετσέτας.

α) τα οποία προϋποθέτουν αρκετή επαφή με τα χέρια, με κίνδυνο να τσαλακωθούν

β) ή και να λερωθούν (μικροβία)

γ) απαιτούν αρκετό χρόνο και είναι δαπανηρά σε εργατικά έξοδα

9. Να αντιστοιχίσετε τους κινδύνους της στήλης Α' με την αντίστοιχη κατηγορία των κινδύνων της στήλης Β':

| ΣΤΗΛΗ Α' | | ΣΤΗΛΗ Β' | | | | | | |
|-----------------|----------------------------|----------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | Σαλμονέλα | A | Φυσικός κίνδυνος | | | | | |
| 2 | Σταφυλόκοκκος | B | Βιολογικός κίνδυνος | | | | | |
| 3 | Γυαλί | Γ | Χημικός κίνδυνος | | | | | |
| 4 | Έντομα | | | | | | | |
| 5 | Είδη καθαρισμού | | | | | | | |
| 6 | Πλαστικά | | | | | | | |
| 7 | Βαρέα μέταλλα (υδράργυρος) | | | | | | | |
| 8 | Πρόσθετες ουσίες | | | | | | | |
| ΣΤΗΛΗ Α: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| ΣΤΗΛΗ Β: | B | B | A | A | Γ | A | Γ | Γ |

10. Να αναφέρετε τέσσερα (4) κριτήρια που πρέπει να έχουν υπόψη τους οι υπεύθυνοι για την αγορά του εξοπλισμού και να επεξηγήσετε δύο (2) από αυτά.

- **Το κόστος**, τιμή.
- **Εγγυηση**
- **Τον τύπο**: ο οποίος πρέπει να ταιριάζει με τον χαρακτήρα του εστιατορίου και τον γενικό διάκοσμο.
- **Το σχέδιο**: σε σχέση με την ευκολία καθαριότητας, την ευκολία στην αποθήκευση, την ασφάλεια, μεγεθος
- **Την ανθεκτικότητά τους.**
- **Την ευκολία στη χρήση τους.**
- **Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.**
- **Μελλοντική διαθεσιμότητα για αναπλήρωση του σπασμένου εξοπλισμού**
- **Φήμη/καλό όνομα του πωλητή/εταιρίας/μάρκας**
- **Εξυπηρέτηση μετά την πώληση**
- **Ποιότητα**

- Διαθεσιμότητα εξοπλισμου
- Διαθεσιμότητα χώρου της επιχείρησης
- Λειτουργικότητα

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για κάθε αναφορά κριτηρίου, 1 μονάδα για κάθε επεξήγηση.

11. Ένας βασικός κανόνας του τεμαχισμού του κρέατος είναι η «ξεκούραση». Να εξηγήσετε τι εννοούμε με τον όρο αυτό.

Πριν από τον τεμαχισμό το κρέας πρέπει να 'ξεκουράζεται' για 20 λεπτά.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: (1 μονάδα)

Όπως ψήνεται το κρέας, οι πρωτεΐνες ζεσταίνονται, ωθώντας τους χυμούς του κρέατος προς το κέντρο του κομματιού.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: (3 μονάδες)

12. Να εξηγήσετε δύο λόγους όπου τα ξενοδοχεία διοργανώνουν συνέδρια στο χώρο τους.

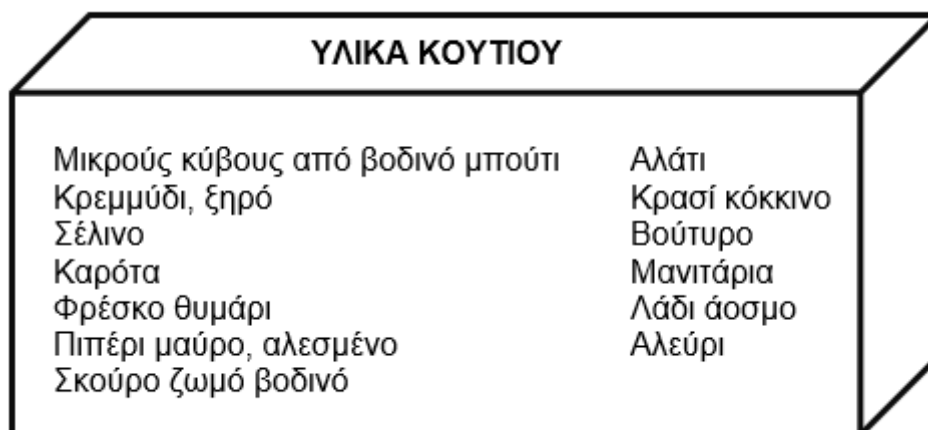
α) Φέρνει αξιόλογο εισόδημα από το ενοίκιο της αίθουσας.

β) Φέρνει εισόδημα από τις διανυκτερεύσεις και γεύματα των συνέδρων.

γ) Είναι ένας τρόπος διαφήμισης των υπηρεσιών του ξενοδοχείου.

ΜΕΡΟΣ Β' (μονάδες 32)

13. Ανταποκρίνεστε σε μια αγγελία του ξενοδοχείου «ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ», που ζητά να προσλάβει μάγειρες. Μετά το τέλος της συνέντευξης, που είχατε με τον αρχιμάγειρα του ξενοδοχείου, σας δίνει ένα κουτί με διάφορα υλικά και σας ζητά να παρασκευάσετε ένα φαγητό.



α) Να επιλέξετε και εξηγήσετε ποια από τις τρεις (3) μεθόδους μαγειρέματος, **Μπρεζέ, Στιού, ή Ποσέ** είναι η καταλληλότερη για να παρασκευαστεί το φαγητό. Στιού διότι είναι **μικρά κομμάτια**, κρέας βοδινό από μπούτι που είναι **σκληρό** κομμάτι κρέατος.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για τη σωστή επιλογή της μεθόδου και 1 για την επεξήγηση.(Σύνολο=1,5 μονάδα)

β) Να καταγράψετε τα στάδια της μεθόδου χρησιμοποιώντας όλα τα υλικά του κουτιού για να παρασκευάσετε το φαγητό.

Στάδια της Μεθόδου:

- 1. Προετοιμασία/Mise en Place (τεμαχισμός λαχανικών, αλεύρωμα κρέατος, μεριδοποίηση, μαρινάρισμα κ.ο.κ.)**
- 2. Σοτάρουμε το βοδινό μέχρι να ροδοκοκκινίσει ομοιόμορφα**
- 3. Αφαιρούμε και στραγγίζουμε το περιττό λίπος.**
- 4. Προσθέτουμε το mirepoix, τα μανιτάρια και ροδοκοκκινίζουμε.**
- 5. Κάνουμε deglaze με κρασί.**
- 6. Προσθέτουμε το κρέας στη κατσαρόλα.**
- 7. Βάζουμε το σκούρο ζωμό μέχρι να καλύψει τα υλικά.**
- 8. Αφήνουμε το υγρό να σιγοβράσει.**
- 9. Ξαφρίζουμε εάν χρειάζεται (Skimming)**
- 10. Προσθέτουμε τα αρωματικά (θυμάρι)**
- 11. Καλύπτουμε και συνεχίζουμε το ψήσιμο στο μάτι ή στο φούρνο με το υγρό να σιγοβράζει**
- 12. Διορθώνουμε τη γεύση βάζοντας αλάτι και πιπέρι. Διορθώνουμε την πυκνότητα, προσθέτοντας λίγο ρου.**
- 13. Σερβίρουμε με τη σάλτσα του.**

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για το κάθε στάδιο.

(Σύνολο =6,5 μονάδες)

14. Μια σωστά διαμορφωμένη χορτοφαγική διατροφή είναι συνυφασμένη με τη βελτίωση της υγείας μας καθώς και για την πρόληψη ασθενειών. Οι χορτοφάγοι χωρίζονται σε δύο κύριες κατηγορίες, τους αυστηρά χορτοφάγους (Vegans) και τους χορτοφάγους (Vegetarians). Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τις τέσσερις (4) κατηγορίες χορτοφάγων (Vegetarians).

α) Γάλακτος-χορτοφαγία (lacto vegetarians)

- δεν τρώνε κρέας ή αυγά
- καταναλώνουν γάλα και γαλακτοκομικά προϊόντα

- καταναλώνουν λαχανικά, φρούτα, όσπρια, δημητριακά, ξηρούς καρπούς και σπόρους

β) Γαλακτο-αυγο-χορτοφαγία (lacto-ovo vegetarians)

- δεν τρώνε κρέας αλλά καταναλώνουν αυγά
- καταναλώνουν γάλα και γαλακτοκομικά προϊόντα
- καταναλώνουν λαχανικά, φρούτα, όσπρια, δημητριακά, ξηρούς καρπούς και σπόρους

γ) Αυγό-χορτοφαγία (Ovo-Vegetarians)

- δεν τρώνε κρέας ή γαλακτοκομικά προϊόντα
- καταναλώνουν αυγά, κυρίως ελευθέρας εκτροφής)
- καταναλώνουν λαχανικά, φρούτα, όσπρια, δημητριακά, ξηρούς καρπούς και σπόρους

δ) Θαλασσινό-χορτοφαγία (Pesco-Vegetarians)

- επιλέγουν την κατανάλωση των θαλασσινών όπως είναι τα ψάρια, μαλακιά και οστρακοειδή.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για την αναφορά της κάθε κατηγορίας και 1,5 μονάδα για την επεξήγηση.

15. Το HACCP είναι σύστημα ποιότητας διασφάλισης της υγιεινής των τροφίμων.

α) Να αναφέρετε και να εξηγήσετε σε συντομία τρία (3) πλεονεκτήματα της εφαρμογής του συστήματος HACCP σε μια επισιτιστική επιχείρηση.

1. Αποφυγή επιβολής κυρώσεων: Συμμόρφωση με τη νομοθεσία τροφίμων
2. Αξιοπιστία: Τήρηση αυστηρών διαδικασιών ασφάλειας και υγείας
3. Σεβασμός στον καταναλωτή για προσφορά ασφαλών και υγιεινών προϊόντων
4. Βελτιστοποίηση της ποιότητας των προϊόντων
5. Ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής λόγω της μείωσης των απορριπτέων τελικών προϊόντων και της εφαρμογής προληπτικών μέτρων
6. Οργάνωση: Ξεκάθαρη ιεράρχηση αρμοδιοτήτων προσωπικού
7. Βελτιστοποίηση της εργασίας: Εκπαίδευση προσωπικού για κάθε στάδιο παραγωγής
8. Αποφυγή δυσφήμισης: – Ελαχιστοποίηση της πιθανότητας παραγωγής μη ασφαλούς / μη υγιεινού προϊόντος

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για την αναφορά κάθε πλεονέκτημα και 0,5 μονάδα για την κάθε επεξήγηση. (Σύνολο=3 μονάδες)

β) Πιο κάτω αναφέρονται οι επτά (7) αρχές του συστήματος HACCP. Να συμπληρώσετε τις λέξεις που λείπουν.

1. Διεξαγωγή **Ανάλυσης** Παραγόντων Κινδύνου
2. Προσδιορισμός των Κρίσιμων Σημείων **Ελέγχου**
3. Καθιέρωση Κρίσιμων **Ορίων**
4. Εγκατάσταση Συστήματος **Ελέγχου** των Κρίσιμων Σημείων
5. Εγκατάσταση **Διορθωτικών** Ενεργειών
6. Καθιέρωση Διαδικασιών **Επαλήθευσης**
7. Εγκατάσταση Συστήματος **Τεκμηρίωσης**

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για την κάθε σωστή λέξη.

γ) Να αναφέρετε τρία (3) αρχεία / έντυπα παρακολούθησης που υποχρεωτικά πρέπει να διατηρεί μια επισιτιστική επιχείρηση όταν εφαρμόζει το σύστημα HACCP.

- **Αρχείο προμηθευτών και πρώτων υλών**
- **Αρχείο κρίσιμων σημείων ελέγχου**
- **Αρχείο αναλύσεων τροφίμων ποσίου νερού και πάγου**
- **Αρχείο προσωπικής υγιεινής**
- **Αρχείο προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης**
- **Αρχείο απεντόμωσης και μυοκτονίας**
- **Αρχείο συντήρησης και βαθμονόμησης εξοπλισμού**
- **Αρχείο εκπαίδευσης**
-

Όλα τα έντυπα για το κάθε αρχείο θεωρούνται ορθή απάντηση.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για το κάθε αρχείο (Σύνολο=1,5 μονάδα)

16. Η σωστή επικοινωνία μεταξύ προσωπικού και πελατών είναι πολύ σημαντική.

α) Να αναφέρετε τέσσερα (4) στοιχεία σωστής προφορικής επικοινωνίας που πρέπει να τηρά ένας σερβιτόρος όταν μιλά με έναν πελάτη πρόσωπο με πρόσωπο.

- **Όταν ο πελάτης απευθύνεται στο προσωπικό, πρέπει να του δίνεται η μέγιστη προσοχή.**
- **Το προσωπικό πρέπει να διακόπτει για λίγο κάθε εργασία που κάνει όταν του απευθύνει τον λόγο ο πελάτης.**
- **Το προσωπικό να κοιτάζει τον πελάτη στο πρόσωπο όταν του μιλά.**
- **Να ακούει προσεκτικά τον πελάτη όταν του μιλά.**
- **Να μη διακόπτει τον πελάτη όταν του απευθύνει τον λόγο.**
- **να μην του έχει γυρισμένη την πλάτη, επειδή ασχολείται με κάτι άλλο.**
- **Να αποφεύγει να μιλά με άλλο άτομο όταν ο πελάτης συνομιλεί μαζί του.**
- **Να μην κοιτάζει επίμονα όταν του μιλά ο πελάτης, αλλά ούτε και να χαζεύει.**
- **να παρακολουθεί τον συνομιλητή του στα μάτια.**
- **Όταν ένας πελάτης μας χαιρετά, να του χαμογελάμε.**
- **Να δείχνουμε όλη μας την ευγένεια και την ψυχική μας καλλιέργεια.**

- Να χρησιμοποιούμε πάντα τις σωστές εκφράσεις καλωσορίσματος και χαιρετισμού προς τον πελάτη (και αν είναι δυνατόν, στη δική του γλώσσα).
- Δεν πρέπει να υψώνουμε τη φωνή μας ή να χειρονομούμε όταν συζητούμε.
- Να μη διαψεύδουμε το συνομιλητή μας.
- Να μην επιβαρύνουμε τους πελάτες με τα προσωπικά μας προβλήματα.
- Να μη μιλούμε συνέχεια για το άτομό μας, εκτός αν μας ρωτήσουν κάτι
- Να αποφεύγουμε να συζητούμε θέματα δυσάρεστα ή κάτι που θα προκαλέσει σε όλους ή σε μερικούς αμηχανία.
- Να μη μας διακατέχει ο φανατισμός και η αδιαλλαξία όταν συζητούμε.
- Να μη λαμβάνουμε μέρος σε μια συζήτηση μεταξύ πελατών, εκτός και αν ζητηθεί η γνώμη μας.
- Δεν δίνουμε πληροφορίες για τις οποίες δεν είμαστε απόλυτα σίγουροι.
- Να χρησιμοποιούμε πάντοτε θετικό και ζεστό τόνο σε αρνητικές απαντήσεις ή καλύτερα να προσφέρουμε εναλλακτικές λύσεις στον πελάτη.
- Μιλάμε πάντα ήρεμα, σιγά, ευγενικά, με ύφος χαμογελαστό, ούτως ώστε να δείξουμε στον πελάτη ότι βρισκόμαστε εδώ για να τον εξυπηρετήσουμε.
- Επαναλαμβάνουμε σχεδόν πάντα την επιθυμία του πελάτη με σκοπό την αποφυγή λαθών και συνεπώς εκνευρισμού του πελάτη.
- Να μην συζητάμε με τα χέρια στις τσέπες.
- Να χρησιμοποιούμε τον πληθυντικό αριθμό σε αγνώστους ή σε γνωστούς, μεγαλύτερους και ανώτερους.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για το κάθε στοιχείο.

β) Να αναφέρετε τέσσερα (4) στοιχεία σωστής τηλεφωνικής επικοινωνίας που πρέπει να τηρά ένας υπάλληλος όταν μιλά με έναν πελάτη στο τηλέφωνο.

- Να μιλάτε καθαρά.
- Να μιλάτε δυνατά, όσο χρειάζεται (τόνος κανονικός).
- Να μιλάτε με αυτοπεποίθηση.
- Να μιλάτε ευγενικά.
- Να μιλάτε άμεσα και φυσικά.
- Να μιλάτε απλά και κατανοητά.
- Να μιλάτε ευχάριστα.
- Να μιλάτε με σωστό λεξιλόγιο.
- Να αναφέρετε το όνομά σας.
- Να αναφέρετε το τμήμα σας.
- Αν ξεχάσει ο πελάτης να σας αναφέρει το όνομά του, να τον ρωτήσετε για να ξέρετε με ποιον μιλάτε.
- Να χρησιμοποιείτε το όνομα του πελάτη κατά τη διάρκεια της συνομιλίας σας
- Να παίρνετε όλα τα στοιχεία του πελάτη – όσα πιο πολλά μπορείτε – γιατί μπορεί να χρειαστεί να δώσετε το μήνυμα σε κάποιον άλλο συνάδελφο.
- Κατά τη διάρκεια της συνομιλίας σας με τον πελάτη, να παίρνετε σύντομες σημειώσεις με τα βασικά σημεία για το θέμα που συζητάτε, έτσι ώστε να αποφεύγετε να ρωτάτε ξανά και ξανά αυτά που σας έχει ήδη πει.
- Να ακούτε προσεκτικά τον πελάτη όταν σας μιλά.

- Να μη διακόπτετε τον πελάτη όταν μιλά.
- Όταν τελειώσετε τη συζήτησή σας, να κάνετε μια σύντομη ανακεφαλαίωση για το τι έχετε συζητήσει με τον πελάτη.
- Σε καμιά περίπτωση να μην υψώνετε τον τόνο της φωνής σας στον πελάτη.
- Να χαμογελάτε όταν μιλάτε στο τηλέφωνο, γιατί παρόλο που δεν μπορεί να σας δει ο πελάτης, μπορεί να καταλάβει αν χαμογελάτε ή αν είστε κακοδιάθετοι.
- Να μη μασάτε τσίχλα.
- Να μην τρώτε ή να πίνετε.
- Να μη δίνετε πληροφορίες για τις οποίες δεν είσαστε απόλυτα σίγουροι.
- Να είστε όσο πιο πολύ εξυπηρετικοί μπορείτε μέσω του τηλεφώνου.
- Να αποφεύγετε να τηλεφωνείτε τις ώρες κοινής ησυχίας.
- Αν πάρετε λάθος αριθμό, να ζητήσετε ευγενικά συγνώμη για την ενόχληση.
- Αν στην κλήση δεν απαντήσει το σωστό πρόσωπο, δεν πρέπει να απαιτείτε να μάθετε με ποιον μιλάτε, όπως κάνουν μερικοί που επιμένουν να ρωτούν 'ποιος είσαι', 'με ποιον μιλάω' ή 'τι είναι εκεί' κ.α.
- Αν αργήσετε να απαντήσετε το τηλεφώνημα ή αν πρέπει να αφήσετε τον συνομιλητή σας για λίγο στην αναμονή, πρέπει να λέτε μια ευγενική φράση όπως 'με συγχωρείται που σας έκανα να περιμένετε.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για το κάθε στοιχείο.

γ) Η επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου βοηθά πολύ την Ξενοδοχειακή και Τουριστική Βιομηχανία. Να αναφέρετε δύο (2) περιπτώσεις για το ποιοι και γιατί επικοινωνούν μέσω του Διαδικτύου στην Ξενοδοχειακή και Τουριστική Βιομηχανία.

α) Οι τουριστικοί πράκτορες όταν θέλουν να επικοινωνήσουν με

- τα ξενοδοχεία,
- τις αερογραμμές
- τους πελάτες

β) Οι ξενοδόχοι όταν θέλουν να επικοινωνήσουν με

- τους πελάτες
- τους τουριστικούς πράκτορες

γ) Οι αλυσίδες ξενοδοχείων μεταξύ τους, για διάφορα θέματα, όπως:

- κρατήσεις
- θέματα πολιτικής
- πληροφορίες για διάφορα γκρουπ κ.ά.

δ) Οι πελάτες με τους ξενοδόχους για διάφορα θέματα, όπως:

- κρατήσεις στο ξενοδοχείο
- άλλες πληροφορίες για τον χώρο, καθώς και
- για τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

ε) Οι αερογραμμές μεταξύ τους, για να εξυπηρετήσουν τους πελάτες στις κρατήσεις τους.

στ) Οι ξενοδόχοι, οι τουριστικοί πράκτορες, καθώς και οι αερογραμμές για να διαφημίζουν τις υπηρεσίες τους, έτσι ώστε να μπορέσουν οι πελάτες να επιλέξουν αυτά που θέλουν.

Τα πιο πάνω είναι σίγουρα μόνο μερικά παραδείγματα για το πότε, ποιοι και γιατί επικοινωνούν μέσω του διαδικτύου στην ξενοδοχειακή και τουριστική βιομηχανία.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 1 μονάδα για τη κάθε αναφορά και 1 μονάδα για τον κάθε λόγο. (Σύνολο= 4 μονάδες)

ΜΕΡΟΣ Γ΄ (μονάδες 20)

17. Η επιλογή των φαγητών που περιλαμβάνει ένα μπουφέ δεν μπορεί να είναι τυχαία. Τα φαγητά πρέπει να χαρακτηρίζονται από κάτι κοινό και να εξυπηρετούν κάποιο συγκεκριμένο στόχο. Τον στόχο αυτόν, τον καθορίζει το θέμα του μπουφέ και αυτό πρέπει να είναι ξεκάθαρο στους πελάτες.

α) Να γράψετε και να εξηγήσετε τους τρεις (3) παράγοντες που καθορίζει το θέμα του μπουφέ.

Το θέμα καθορίζει τρεις βασικούς παράγοντες:

α) Την επιλογή των φαγητών.

β) Την παρουσίαση και διακόσμηση των φαγητών και του μπουφέ.

γ) Τη διακόσμηση του εστιατορίου.

α) Η επιλογή των φαγητών είναι ο πιο βασικός παράγοντας τον οποίο καθορίζει το θέμα του μπουφέ. Τα φαγητά τα οποία θα επιλεγούν για το μενού πρέπει να συνάδουν με το θέμα. Αν για παράδειγμα το θέμα είναι η Ιταλία, όλα τα φαγητά και γλυκά τα οποία θα σερβιριστούν πρέπει να προέρχονται από την Ιταλική κουζίνα. Σε περίπτωση όπου το θέμα είναι πιο περιορισμένο όπως π.χ. θαλασσινό μπουφέ, τότε τα κύρια φαγητά πρέπει να έχουν άμεση σχέση με τα θαλασσινά και τα υπόλοιπα να ταιριάζουν ή/και να ενισχύουν το θέμα.

β) Η παρουσίαση του μπουφέ είναι σημαντική. Η όλη παρουσίαση πρέπει να έχει σχέση με το θέμα και να το υπογραμμίζει. Η πρώτη ματιά στην όλη παρουσίαση πρέπει αμέσως να τονίζει το θέμα. Ένα ιταλικό μπουφέ μπορεί να έχει σαν κεντρικό σημείο εστίασης έναν χάρτη της Ιταλίας κατασκευασμένο από λαχανικά ή/και μερικές από τις πιατέλες ή καθρέπτες να περιέχουν χρώματα της ιταλικής σημαίας.

γ) Η ημερήσια διακόσμηση του εστιατορίου πρέπει να συνάδει με το θέμα του μπουφέ. Κάτι τέτοιο βοηθά τον πελάτη να έχει μια ολοκληρωμένη εμπειρία. Ένα κυπριακό μπουφέ θα είναι σαφώς πιο πετυχημένο αν το εστιατόριο διακοσμηθεί όπως ένα παραδοσιακό σπίτι, με καρό τραπεζομάνηλα και σερβιτόρους ντυμένους με παραδοσιακές στολές.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για τον κάθε παράγοντα και 1 μονάδα για την κάθε επεξήγηση. (Σύνολο = 4,5 μονάδες)

β) Να συνθέσετε ένα μενού για μπουφέ με θέμα τη Κυπριακή κουζίνα. Το μενού πρέπει να περιλαμβάνει τρία (3) ορεκτικά/βουτήγματα, τρεις (3) σαλάτες, τέσσερα (4) κυρίως φαγητά, δύο (2) ζυμαρικά, τρία (3) συνοδευτικά και τρία (3) επιδόρπια.

Τα ακόλουθα είναι ενδεικτικά φαγητά που μπορούν να γράψουν οι μαθητές. Οποιαδήποτε άλλα κυπριακά/τοπικά φαγητά μπορούν να θεωρηθούν σωστά.

ΟΡΕΚΤΙΚΑ – ΣΑΛΑΤΕΣ- ΒΟΥΤΗΓΜΑΤΑ

- Ταχίνι
- Ταλατούρι
- Χούμους
- Χωριάτικη Σαλάτα
- Παντζαροσαλάτα
- Αγρέλια Με τα Αυγά
- Ντομάτες Με Τα Αυγά
- Μανιτάρια Κρασάτα

ΚΡΕΑΤΑ

- Αφέλια
- Κλέφτικο
- Ταβάς
- Στιφάδο
- Σιεφταλιές
- Κεφτέδες
- Κολοκάσι Με Χοιρινό
- Σούβλα

ΖΥΜΑΡΙΚΑ

- Πουργούρι
- Ραβιόλες
- Τρίν
- Ρέσι

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΑ

- Πατάτες Με Κρεμμύδια Και Ελιές
- Κολοκύθια Με Αυγά
- Πατάτες Ατίναχτες
- Πατάτες Γιαχνί
- Πούλλες
- Κουπέπια
- Κολοκάσι

ΕΠΙΔΟΡΠΙΑ

- Δάχτυλα/Πισίες
- Γλυκά Του Κουταλιού
- Σιάμαλι
- Πουρέκια Με Αναρή
- Σιάμιση
- Λουκουμάδες
- Τσιπτόπιτα
- Μαχαλεπί

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,25 της μονάδας για το κάθε φαγητό (Σύνολο = 4,5 μονάδες)

γ) Να αναφέρετε τις δύο (2) σημαντικές επιδράσεις στη διαμόρφωση της Κυπριακής κουζίνας.

1. Γεωγραφική θέση
2. Κατακτητές

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για τη κάθε επίδραση. (Σύνολο = 1 μονάδα)

18. Είστε ο Αρχισερβιτόρος σε μια παράθεση. Ο εκπαιδευτής σας δίνει το πιο κάτω μενού που θα σερβιριστεί και θα πρέπει να δώσετε οδηγίες στους σερβιτόρους πώς θα στρωθεί το τραπέζι. Θα σερβιριστεί επίσης νερό και κόκκινο κρασί. Στην παρένθεση αναγράφεται η μέθοδος παράθεσης για το κάθε πιάτο:

MENΟΥ

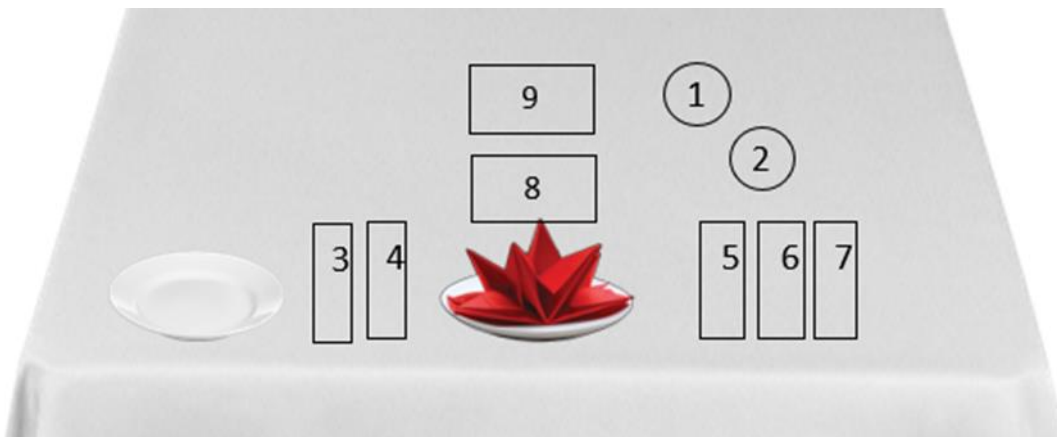
Εποχιακή σαλάτα (θα σερβιριστεί σε έτοιμο πιάτο)

Σούπα μανιταριών (θα σερβιριστεί με σουπιέρα στον πελάτη)

Βοδινά φιλεττάκια (θα σερβιριστεί σε έτοιμο πιάτο)

Μπακλαβός (θα σερβιριστεί σε έτοιμο πιάτο)

α) Να γράψετε για τον κάθε αριθμό επιτραπέζιου σκεύους, που βρίσκεται στο στρώσιμο του τραπεζιού, τις σωστές ονομασίες για το κάθε είδος εξοπλισμού βάση του μενού που θα σερβιριστεί.



1. Ποτήρι νερού
2. Ποτήρι κόκκινου κρασιού
3. Πιρούνι ορεκτικού ή πρώτου
4. Πιρούνι κυρίως ή δευτέρου
5. Μαχαίρι κυρίως ή δευτέρου

6. Κουτάλι σούπας
7. Μαχαίρι ορεκτικού ή πρώτου
8. Πιρούνι επιδορπίου ή γλυκού
9. Μαχαίρι γλυκού ή ορεκτικού ή πρώτου

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για το κάθε σωστό σκεύος. (Σύνολο = 4,5 μονάδες)

β) Βάση του τρόπου παράθεσης του κάθε πιάτου, να βάλετε σε κύκλο από ποια μεριά του πελάτη (δεξιά ή αριστερά) θα πρέπει να προσεγγίσει ο σερβιτόρος τον πελάτη για να εκτελέσει την κάθε ενέργεια.

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. Τοποθέτηση πετσέτας στο πόδι του πελάτη | <u>Δεξιά</u> ή αριστερά |
| 2. Σερβίρισμα Ψωμιού: | Δεξιά ή <u>αριστερά</u> |
| 3. Αποκόμιση πιάτο ψωμιού: | Δεξιά ή <u>αριστερά</u> |
| 4. Σερβίρισμα Εποχιακής σαλάτας: | <u>Δεξιά</u> ή αριστερά |
| 5. Αποκόμιση Εποχιακής σαλάτας: | <u>Δεξιά</u> ή αριστερά |
| 6. Σερβίρισμα Σούπας μανιταριών: | Δεξιά ή <u>αριστερά</u> |
| 7. Αποκόμιση Σούπας μανιταριών: | <u>Δεξιά</u> ή αριστερά |

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για την κάθε σωστή απάντηση. (Σύνολο = 3,5 μονάδες)

γ) Να αριθμήσετε με τη σωστή σειρά τις ενέργειες που πρέπει ο σερβιτόρος να εκτελέσει κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη σε μία παράθεση με table d'hôte μενού.

- | | |
|---|----------------------|
| • Σερβίρισμα νερού | _____ <u>2</u> _____ |
| • Τοποθέτηση πετσέτας στο πόδι του πελάτη | _____ <u>1</u> _____ |
| • Σερβίρισμα ψωμιού | _____ <u>3</u> _____ |
| • Σερβίρισμα κρασιού | _____ <u>4</u> _____ |

Σημείωση: για να δοθούν οι μονάδες θα πρέπει όλες οι επιλογές να είναι ορθές.

ΟΔΗΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: 0,5 μονάδα για την κάθε σωστή απάντηση (Σύνολο = 2 μονάδες)