

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

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2015

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (Ι) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ (264)

Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τετάρτη, 3 Ιουνίου 2015

8:00 – 10:30

Επιτρεπόμενη διάρκεια γραπτού 2,5 ώρες (150 λεπτά)

**Το εξεταστικό δοκίμιο αποτελείται από τρία (3) μέρη (Α, Β και Γ) και
από δεκατρείς (13) σελίδες**

ΟΔΗΓΙΕΣ:

Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

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.

Όλες οι απαντήσεις να δοθούν στο εξεταστικό δοκίμιο.

ΜΕΡΟΣ Α (μονάδες 48)

1. α) Να γράψετε τον ορισμό του εδεσματολογίου (μενού).

Εδεσματολόγιο ή μενού είναι ο κατάλογος των φαγητών που σερβίρονται σ' ένα γεύμα.

β) Να κατονομάσετε τα τρία (3) είδη εδεσματολογίου (μενού).

- 1. Προκαθορισμένο = prixfixe / Table d' hôte.**
- 2. Μενού κατ' επιλογή = a la carte.**
- 3. Ειδικά μενού = (SpecialMenus).**

2. Να απαντήσετε **σωστό** εάν συμφωνείτε ή **λάθος** εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις.

α) Όταν τα άμυλα ψήνονται σε νερό, απορροφούν νερό και φουσκώνουν. **Σ**

β) Ο συνθέτης του μενού πρέπει να είναι γνώστης των μεθόδων παρασκευής και παράθεσης των φαγητών. **Σ**

γ) Οι βιταμίνες Α, Δ, Ε και Κ είναι υδροδιαλυτές. **Λ**

δ) Το μέγεθος του μενού είναι ένας παράγοντας που συμβάλλει στην εμφάνιση του μενού. **Σ**

3. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση.

Ποιο από τα παρακάτω στοιχεία διακρίνουν ένα **ισοζυγισμένο** μενού:

α) Ποικιλία υλικών και χρωμάτων.

β) Η υφή των φαγητών πρέπει να διαφέρει.

γ) Να υπάρχει ποικιλία παρασκευών με διαφορετικές μεθόδους μαγειρέματος.

δ) Όλα τα πιο πάνω.

4. Να αντιστοιχίσετε τους όρους της στήλης Α με τις επεξηγήσεις της στήλης Β.

α/α	Στήλη Α	α/α	Στήλη Β
1	Θερμοκρασία Ανάφλεξης	α	Το ψήσιμο της ζάχαρης σε ελάχιστο νερό μέχρι να καεί και να πάρει σκούρο χρώμα.
2	Υδρόλυση	β	Το ψήσιμο μπορεί να αρχίσει.
3	Καραμελοποίηση	γ	Η διάσπαση της ζάχαρης στους δύο μονοσακχαρίτες που την αποτελούν, δηλαδή στη γλυκόζη και τη φρουκτόζη κατά το βράσιμο της σε νερό (για σιρόπι).
4	Θερμοκρασία Τηγανίσματος	δ	Το λάδι πιάνει φωτιά.

1.δ

2. γ

3.α

4. β

5. Να δώσετε τον ορισμό του HACCP.

Ορισμός: είναι ένα προληπτικό σύστημα με βάση το οποίο οι επιχειρήσεις οφείλουν δια νόμου να διασφαλίζουν με επιστημονικό και τεκμηριωμένο τρόπο την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων .

6. Να απαντήσετε σωστό εάν συμφωνείτε ή λάθος εάν διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις.

α) Η λειτουργική ροή εργασίας εφαρμόζεται σε κουζίνες όπου παρασκευάζονται γεύματα με μικρή ποικιλία. **Λ**

β) Παραγωγικότητα είναι η αξιοποίηση του προσωπικού, του εξοπλισμού και των προμηθειών για την παραγωγή όσο το δυνατό περισσότερων προϊόντων ανεξάρτητα από το κόστος. **Λ**

γ) Ένας παράγοντας που καθορίζει την επιλογή του εξοπλισμού της κουζίνας είναι το μενού. **Σ**

δ) Η παράθεση είναι ένα από τα βασικά στάδια διακίνησης των υλικών. **Σ**

7. Να ονομάσετε **τέσσερις (4)** παράγοντες που καθορίζουν το **σχεδιασμό** της κουζίνας.

Παράγοντες που καθορίζουν τον σχεδιασμό της κουζίνας

- **Είδος επισιτιστικής μονάδας**
(Εστιατόριο ξενοδοχείου, αυτοτελή εστιατόριο, στρατώνας)
- **Κατηγορία επισιτιστικής μονάδας (Πόσες αστέρες)**
- **Είδος γευμάτων (Πρωινό, γεύμα, δείπνο)**
- **Αριθμός γευμάτων (Πόσα γεύματα θα ετοιμάζονται)**
- **Τύπος πελατών (Τάξη, θρησκεία, προέλευση, οικονομική ευχέρεια)**
- **Μελλοντικές επεκτάσεις ή αλλαγές**
- **Πρόνοια**

8. α) Να κατονομάσετε **δύο (2)** είδη εκδηλώσεων που μπορούν να πραγματοποιηθούν εκτός του ξενοδοχείου.

Είδη εκδηλώσεων:

• **Υπαίθριες**

Αποτελείται από μικρό αριθμό ατόμων

• **Φιλανθρωπικές**

Συλλογή χρημάτων για τα διάφορα ιδρύματα

• **Εκθέσεις**

Εμπορικές, καλλιτεχνικές, αγροτικές

• **Αθλητικές**

Διάφοροι αθλητικοί αγώνες

• **Κοινωνικές**

Γάμοι, βαπτίσεις, γενέθλια

β) Να αναφέρετε **δύο (2)** χώρους που μπορεί να πραγματοποιηθεί μια εκδήλωση εκτός του ξενοδοχείου.

Χώροι εκδηλώσεων:

- **Εκθεσιακοί χώροι**
- **Σε σπίτια (γενέθλια, βαπτίσεις, γάμοι)**
- **Επιχειρήσεις (εγκαίνια, δεξιώσεις, συνέδρια)**
- **Παραλία**
- **Εκδρομικοί χώροι**
- **Συνεδριακά κέντρα**
- **Φιλανθρωπικά ή άλλα ιδρύματα**
- **Αρχαιολογικοί χώροι**
- **Αθλητικά κέντρα**

9. Η σωστή αντιμετώπιση των παραπόνων σε ένα ξενοδοχείο είναι ένας καλός τρόπος ώστε να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των πελατών.

Να αναφέρετε **τέσσερις (4)** συμβουλές αντιμετώπισης παραπόνων από τους πελάτες.

- **ΜΗ ΜΑΛΩΝΕΤΕ με τον πελάτη.**
- **ΑΚΟΥΣΤΕ τον πελάτη με ιδιαίτερη προσοχή.**
Σταματάμε να μιλάμε και ακούμε προσεκτικά τον πελάτη. Αποφεύγουμε να τον διακόπτουμε.
- **ΕΥΓΕΝΕΙΑ με τον πελάτη.** Όταν είμαστε ευγενικοί προλαμβάνουμε παρεξηγήσεις. Να είστε ευγενικοί με τον πελάτη ακόμα και όταν το πρόβλημά του δεν έχει να κάνει με το ξενοδοχείο, αλλά οφείλεται σε άλλους λόγους.
- **ΕΞΗΓΗΣΕ στον πελάτη με τον καλύτερο τρόπο και όσο πιο απλά γίνεται από πού προήλθε το λάθος, χωρίς όμως να του ζητάς πολλές φορές συγνώμη.**
- **ΕΝΕΡΓΗΣΕ.** Πάρε σημειώσεις σε ένα χαρτί, κάνε κάτι και φρόντισε αμέσως να τον εξυπηρετήσεις.
- **ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΕ ΤΟΝ.** Ευχαρίστησε τον πελάτη που έκανε γνωστό το παράπονό του στην επιχείρηση.

- **ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕ ΤΟΝ.** Εάν δεν μπορείς εσύ να εξυπηρετήσεις τον πελάτη, μετάφερε το πρόβλημά του στον προϊστάμενό σου.
- **ΕΛΕΓΧΟΣ.** Ελέγξτε αν ο πελάτης έμεινε ευχαριστημένος, και αν όχι, βρείτε γιατί και προσπαθήστε ξανά να λύσετε το πρόβλημά του.

10. Να καταγράψετε **τέσσερις (4)** νομοθετημένες υποχρεώσεις που έχει ο Διευθυντής ενός ξενοδοχείου.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ:

Ο διευθυντής είναι υπεύθυνος:

- Για την άρτια συντήρηση όλων των χώρων του ξενοδοχείου, της επίπλωσης και του εξοπλισμού του.
- Για την καθαριότητα όλων των χώρων του ξενοδοχείου.
- Για τη γρήγορη και με υψηλό επίπεδο εξυπηρέτηση σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Για την παροχή όλων των προσφερόμενων και διαφημιζόμενων υπηρεσιών και ανέσεων.
- Για τον καθημερινό καθαρισμό των υπνοδωματίων καθώς και για την τοποθέτηση χαρτιού υγιείας και σαπουνιού σε αυτά.
- Για την καθαριότητα όλων των λινών στο ξενοδοχείο καθώς και των σκευών που χρησιμοποιούνται.
- Για την παροχή σε κάθε πελάτη καθαρών σεντονιών και πετσετών.
- Για την αντικατάσταση των πετσετών και σεντονιών η οποία πρέπει να γίνεται:
- Στα ξενοδοχεία 5 αστέρων καθημερινά
- Στα ξενοδοχεία 4 και 3 αστέρων κάθε δύο μέρες
- Στα ξενοδοχεία 1 και 2 αστέρων κάθε τρεις μέρες
- Για την απολύμανση και τον ψεκασμό όλων των χώρων του ξενοδοχείου, τουλάχιστο δύο φορές το χρόνο.
- Για την αξιοποίηση και τον καλλωπισμό όλου του χώρου του ξενοδοχείου και για τη δημιουργία πράσινου και κήπων.
- Για τη διάθεση των κλινών του ξενοδοχείου έτσι ώστε να αποφεύγεται η ανάληψη κρατήσεων πέρα από τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου (over-bookings)

11. Να κυκλώσετε τη σωστή απάντηση.

Ποιο από τα πιο κάτω είναι **πλεονέκτημα** της εφαρμογής συστημάτων πληροφορικής στην Τουριστική Βιομηχανία;

α) Αύξηση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης

β) Αύξηση της παραγωγικότητας

γ) Μείωση εσόδων

δ) Αύξηση του αριθμού του προσωπικού

12. Να αναφέρετε τη σημασία που έχει η εφαρμογή των **ηλεκτρονικών πωλήσεων (On-line sales)** για τη σύγχρονη επιχείρηση .

Ηλεκτρονικές πωλήσεις – On-line sales

Οι επιχειρήσεις, μέσω των ιστοσελίδων τους, παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής παραγγελιών και πραγματοποίησης αγορών προϊόντων και υπηρεσιών χωρίς ενδιάμεσους

ΜΕΡΟΣ Β (μονάδες 32)

13.α) Να κατονομάσετε **δύο (2)** κατηγορίες επιχειρήσεων τουριστικού προϊόντος και να δώσετε **ένα (1)** παράδειγμα για την κάθε μία.

- **Ο Τουριστικός Κλάδος / Τουριστική Βιομηχανία περιλαμβάνει τις εξής κατηγορίες εμπλεκομένων**

1. Προμηθευτές τουριστικού προϊόντος (Suppliers)

- Προσφέρουν αυτό που χρειάζεται ο τουρίστας στις διακοπές του
- Ξενοδοχεία, διαμερίσματα
- Επιχειρήσεις μεταφορών (αεροπορικές εταιρείες, ναυτιλιακές εταιρείες, σιδηροδρομικές εταιρείες κλπ)
- Εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων
- Εταιρείες τουριστικών λεωφορείων
- Επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς πολιτισμού (θέατρα, μουσεία, κέντρα συναυλιών κλπ)

2. Ενδιάμεσοι / μεσάζοντες (Intermediaries)

- Τουριστικοί πράκτορες (TourOperators)
Διεθνείς ταξιδιωτικοί οργανισμοί (TUI, Thomson, ThomasCook, FirstChoice κτλ)
- Τουριστικά Γραφεία (TouristOffices)
 - Τοπικές μικρές επιχειρήσεις
- Δίκτυα Διανομής Τουριστικού Προϊόντος / Ηλεκτρονικοί Ενδιάμεσοι (e-intermediaries)
 - Εταιρίες με ιδιωτικά ηλεκτρονικά δίκτυα
 - Δραστηριοποιούνται και στο Διαδίκτυο (internet)

3. Τελικοί καταναλωτές / Τουρίστες (Consumers)

- Ιδιώτες που ταξιδεύουν για ψυχαγωγία
- Στελέχη επιχειρήσεων που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους

β). Να αναφέρετε **τέσσερα (4)** οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση του συστήματος της ασύρματης παραγγελειοληψίας.

Τα πλεονεκτήματα:

- Άμεση λήψη και επεξεργασία της παραγγελίας ακόμη και σε ώρες αιχμής
- Αλάνθαστη διαχείριση πολύπλοκων παραγγελιών από απομακρυσμένους χώρους / Απεριόριστη κάλυψη αποστάσεων
- Πλήρης περιγραφή των προϊόντων στην οθόνη αφής – καταργεί την απομνημόνευση κωδικών
- Άψογη εξυπηρέτηση των πελατών και αύξηση του τζίρου της επιχείρησης – ο σερβιτόρος δεν απομακρύνεται από τα τραπέζια
- Ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων
- Αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας
- Καλύτερος έλεγχος / διοίκηση (management)
- Μείωση του κόστους λειτουργίας
- Ταχεία απόσβεση, ως αποτέλεσμα των πιο πάνω.

14. Να καταγράψετε **οκτώ (8)** κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται όταν επικοινωνούμε απευθείας (προφορική επικοινωνία) με έναν πελάτη του ξενοδοχείου.

ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (ΑΠ'ΕΥΘΕΙΑΣ)

1. Όταν ο πελάτης απευθύνεται στο προσωπικό πρέπει να του δίνεται η μεγαλύτερη προσοχή
2. Το προσωπικό πρέπει να διακόπτει για λίγο κάθε εργασία που κάνει όταν του απευθύνει το λόγο ο πελάτης.
3. Το προσωπικό να κοιτάζει τον πελάτη στο πρόσωπο όταν του μιλά.
4. Να ακούει προσεκτικά τον πελάτη όταν του μιλά
5. Να μη διακόπτει τον πελάτη όταν του απευθύνει το λόγο
6. Να μην έχει γυρισμένη την πλάτη στον πελάτη όταν ο τελευταίος του μιλά, επειδή ασχολείται με κάτι άλλο.
7. Να αποφεύγει να μιλά με άλλο άτομο όταν ο πελάτης συνομιλεί μαζί του
8. Να μην κοιτάζει επίμονα όταν του μιλά ο πελάτης, αλλά ούτε και να χαζεύει. Καλό είναι να παρακολουθεί το συνομιλητή του στα μάτια
9. Όταν ένας πελάτης μας χαιρετά, να του χαμογελάμε, αφού μπορεί να είναι το καλύτερο μέσο για να σπάσει ο πάγος και η αμηχανία.
10. Να δείχνουμε όλη μας την ευγένεια και την ψυχική μας καλλιέργεια
11. Να χρησιμοποιούμε πάντα τις σωστές εκφράσεις καλωσορίσματος και χαιρετισμού προς τον πελάτη (και αν είναι δυνατό στη δική του γλώσσα)
12. Δεν πρέπει να υψώνουμε τη φωνή μας ή να χειρονομούμε όταν συζητούμε
13. Να μη διαψεύδουμε το συνομιλητή μας
14. Να μην επιβαρύνουμε τους πελάτες με τα προσωπικά μας προβλήματα (για την οικογένειά μας, για τα παιδιά μας ή και για τις αρρώστιες μας)

15. Να μη μιλούμε συνέχεια για το άτομό μας, εκτός αν μας ρωτήσουν κάτι και πάλι και σε αυτή την περίπτωση, με μέτρο.
16. Να αποφεύγουμε να συζητούμε θέματα δυσάρεστα ή κάτι που θα προκαλέσει σε όλους ή σε μερικούς αμηχανία.
17. Να μη μας διακατέχει ο φανατισμός και η αδιαλλαξία όταν συζητούμε
18. Να μη λαμβάνουμε μέρος σε μια συζήτηση μεταξύ πελατών, εκτός και αν ζητηθεί η γνώμη μας
19. Δε δίνουμε πληροφορίες για τις οποίες δεν είμαστε απόλυτα σίγουροι
20. Να χρησιμοποιούμε πάντοτε θετικό και ζεστό τόνο σε αρνητικές απαντήσεις ή καλύτερα να προσφέρουμε εναλλακτικές λύσεις στον πελάτη. Τόνος φωνής και έκφραση αλληλοσυσχετίζονται.
21. Μιλάμε πάντα ήρεμα, σιγά, ευγενικά, με ύφος χαμογελαστό ούτως ώστε να δείξουμε στον πελάτη ότι βρισκόμαστε εδώ για να τον εξυπηρετήσουμε.
22. Επαναλαμβάνουμε σχεδόν πάντα την επιθυμία του πελάτη με σκοπό την αποφυγή λαθών και συνεπώς ερεθισμού του πελάτη.
23. Να μην συζητάμε με τα χέρια στις τσέπες
24. Να χρησιμοποιούμε τον πληθυντικό αριθμό σε αγνώστους ή σε γνωστούς, μεγαλύτερους και ανώτερους.

15.α) Να περιγράψετε σε συντομία τι είναι τα εστιατόρια **ταχείας εξυπηρέτησης (Fast Food)**.

Είναι φαγητά που ετοιμάζονται και σερβίρονται πολύ γρήγορα. Συνήθως χρειάζονται λιγότερο χρόνο για προετοιμασία.

Ο όρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σε φαγητά που πωλούνται σε χώρους με προθερμασμένα ή προμαγειρεμένα υλικά όπου μπορούν να σερβιριστούν σε πελάτες σε πακέτα για take-away.

β) Να αναφέρετε **έξι (6)** πλεονεκτήματα που χαρακτηρίζουν τα **εστιατόρια ταχείας εξυπηρέτησης (Fast Food)**.

Πλεονεκτήματα:

- Εξοικονόμηση χρόνου
- Πιο οικονομικό
- Γρήγορη ετοιμασία γευμάτων
- Διατηρείται εύκολα
- Ελκυστικότητα μερίδων
- Τυποποιείται εύκολα σε μερίδες

16. Να περιγράψετε **τέσσερις (4) επιδράσεις** που επιφέρει το μαγείρεμα στις **πρωτεΐνες** δίνοντας **ένα (1)** παράδειγμα **συγκεκριμένης τροφής** για την κάθε περίπτωση ξεχωριστά.

1. Οι πρωτεΐνες πήζουν και από υγρές γίνονται στερεές και ευκολοχώνευτες.

1. τα αυγά στερεοποιούνται με το ψήσιμο. **(αυγά)**

2. το γάλα το οποίο αφού ζεσταθεί με την παρουσία ζυμομυκήτων μετατρέπεται σε γιαούρτι ή τυρί. **(γάλα)**

2. Το κολλαγόνο στους συνδετικούς ιστούς είναι πρωτεΐνες που βρίσκονται σε κρέατα χαμηλής ποιότητας. Το σιγανό μαγείρεμα τέτοιων κρεάτων (ποσέ, στιού, μπρεζέ) μετατρέπει το κολλαγόνο σε ζελατίνη και συνάμα διαλύει μέρος τους στο υγρό, με αποτέλεσμα τα κρέατα αυτά να γίνονται πιο ευκολοχώνευτα. **(κρέατα χαμηλής ποιότητας)**

3. Η αντίδραση του Μείλλαρτ παρατηρείται κατά το ψήσιμο στον φούρνο ή τη σχάρα, τροφών που περιέχουν υδατάνθρακες ή πρωτεΐνες. Η αντίδραση αυτή επιφέρει θετικές επιπτώσεις, γιατί βελτιώνει τη γεύση, τη εμφάνιση και το άρωμα τους **(ρόστα, φρυγανιές, κρούστα στοψωμί, κρέατα στη σχάρα).**

4. Οι πρωτεΐνες του ασπραδιού με το χτύπημα και ελάχιστη θερμότητα φουσκώνουν, τεντώνουν, και συγκρατούν αέρα κάνοντας αφρό όπως στις μαρέγκες και τα σουφλέ. **(ασπράδι αυγού)**

ΜΕΡΟΣ Γ (μονάδες 20)

17. Η κάθε επιχείρηση έχει στόχο **το καλό της όνομα, το κέρδος και την πρόοδο.**

α) Να εξηγήσετε πώς μπορεί το προσωπικό μιας επισιτιστικής επιχείρησης να συμβάλει στην επίτευξη των στόχων αυτών.

ΤΟ ΚΑΛΟ ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Είναι ευκολότερο μια επιχείρηση να αποκτήσει κακή παρά καλή φήμη. Αλλά η κακή φήμη που αποκτάται είναι πολύ δύσκολο να αλλάξει.

Για να μπορέσουμε να διατηρήσουμε την καλή φήμη της επιχείρησής μας πρέπει το προσωπικό να είναι πάντοτε, ευγενικό, εξυπηρετικό, φιλικό, διακριτικό, συνεπές, προσεκτικό, μεθοδικό, με κομψή εμφάνιση και με χιούμορ.

ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ

Όλο το προσωπικό, από το θυρωρό μέχρι την τηλεφωνήτρια, ή από το μάγειρα μέχρι τον τραπεζοκόμο, πρέπει να έχει πάντα στο νου του τις πωλήσεις, την προώθηση των πωλήσεων. Για να μπορέσει να πωλήσει πρέπει να είναι όμως πάνω από όλα γνώστης του προϊόντος του. Ένας καλός πωλητής είναι αυτός που δίνει σωστές και ακριβείς πληροφορίες και που με τον τρόπο του, κεντρίζει το ενδιαφέρον του πελάτη έτσι ώστε αυτός να αγοράσει.

Κέρδος όμως μπορεί να επιτευχθεί και όταν όλοι οι υπάλληλοι προσέχουν το κόστος των προϊόντων που χειρίζονται έτσι ώστε να μη γίνονται αλόγιστες σπατάλες.

Η ΠΡΟΟΔΟΣ

Όταν όλο το προσωπικό κάνει πράξη τα προσόντα του, τις ακαδημαϊκές του γνώσεις και εμπειρίες, μπορεί να υπάρξει πρόοδος. Ακόμα, οι υπάλληλοι πρέπει να είναι ευέλικτοι και να προσαρμόζονται εύκολα και γρήγορα στις απαιτήσεις και τις νέες τάσεις στην επισιτιστική βιομηχανία.

β) Ένας καλός ξενοδοχοϋπάλληλος πρέπει να έχει άψογη συμπεριφορά προς τους προϊσταμένους του.

Να αναφέρετε οκτώ (8) **χαρακτηριστικά γνωρίσματα** αυτής της συμπεριφοράς.

Ένας καλός ξενοδοχοϋπάλληλος πρέπει να έχει :

- **Ικανότητα για συνεργασία**
- **Ικανότητα για προσαρμοστικότητα**
- **Αίσθημα ευθύνης**
- **Ευσυνειδησία**
- **Πρωτοβουλία**
- **Νομιμοφροσύνη**
- **Ενδιαφέρον**
- **Ζήλο**
-

18. Η σύνθεση και παρουσίαση ενός μενού αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία ενός γεύματος. Για τον λόγο αυτό λαμβάνονται υπόψη συγκεκριμένοι **παράγοντες** και **κανόνες**.

α) Να περιγράψετε σε συντομία τέσσερις (4) **παράγοντες** που επηρεάζουν τη **σύνθεση** ενός μενού.

Παράγοντες Που Επηρεάζουν Τη Σύνθεση Του Μενού

- Ο τύπος της επιχείρησης.
- Η κατάρτιση και ο αριθμός του προσωπικού της κουζίνας.
- Ο εξοπλισμός της κουζίνας.
- Η κατάρτιση και ο αριθμός του προσωπικού της τραπεζαρίας.
- Ο εξοπλισμός της κουζίνας τραπεζαρίας.
- Το είδος και η τιμή του μενού.
- Ο πελάτης (οικονομική ευχέρεια, θρησκεία, προέλευση, ειδικές προτιμήσεις).
- Ο αριθμός των πελατών και η εποχή του χρόνου.
- Διαθεσιμότητα των προϊόντων.
- Η αξιοποίηση των περισσευμάτων (left- overs).
- Ισοζυγισμός Του Μενού

Προσωπικό Και Εξοπλισμός Της Κουζίνας

- Η κατάρτιση και ο αριθμός του προσωπικού καθορίζουν το μενού που θα μπορέσει ο CHEF να συνθέσει.
- Ποιος είναι ο εξοπλισμός που διαθέτει η κουζίνα; Μέγεθος της κουζίνας.
- Πως αξιοποιώ το προσωπικό μου ώστε να είμαι περισσότερο αποτελεσματικός;
- Σκεύη και εξοπλισμός κουζίνας.

- Τρόποι μαγειρέματος πρέπει να ποικίλουν για να μην χρησιμοποιούνται υπερβολικά ορισμένες συσκευές.

Προσωπικό Και Εξοπλισμός Της Τραπεζαρίας

- Η κατάρτιση και ο αριθμός του προσωπικού καθορίζουν το μενού που θα μπορέσει ο CHEF να συνθέσει.
- Ποιος είναι ο εξοπλισμός που διαθέτει η τραπεζαρία;
- Μέγεθος της τραπεζαρίας.
- Πως αξιοποιώ το προσωπικό μου ώστε να είμαι περισσότερο αποτελεσματικός;

Το Είδος Της Πελατείας

- Για ποιο είδος πελάτη προορίζεται το μενού;
- Το μενού προορίζεται για οικογένειες;
- Το μενού προορίζεται για φοιτητές ή για επαγγελματίες;
- Ψυχολογία του πελάτη.
- Εθνικότητα.
- Ηλικία.
- Οικονομική ευχέρεια.
- Πόσο ενήμερος είναι κάποιος πελάτης για τη γαστρονομία και τα είδη των φαγητών;
- Μόρφωση του πελάτη.
- Θρησκεία.
- Ειδικές προτιμήσεις.

Η Τιμή Του Μενού

- Η τιμή του μενού καθορίζει ουσιαστικά το κέρδος που η επιχείρηση επιθυμεί να κάνει.
- Το ακριβό μενού = ψηλό κόστος παραγωγής.
- Φθινό μενού = χαμηλό κόστος παραγωγής.
- Η τιμή του μενού πρέπει να λαμβάνει υπόψη την οικονομική δυνατότητα του κάθε πελάτη.

Ο Τύπος Της Επιχείρησης

- Ο τύπος της επιχείρησης καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τη σύνθεση του εδεσματολογίου.
- Τα εστιατόρια τύπου Mc Donald's προσφέρουν διαφορετικό μενού από το μενού που θα μπορούσε να προσφέρει ένα παραλιακό εστιατόριο.
- Τα οικογενειακά εστιατόρια έχουν διαφορετικό μενού από το εστιατόριο που προορίζεται για νεαρά ζευγάρια και επαγγελματίες.
- Παραλιακά εστιατόρια VS εστιατόρια της πόλης.

Εποχή Του Χρόνου

1. Καιρικές συνθήκες:

- Το μενού πρέπει να γίνεται με βάση τα προϊόντα που είναι διαθέσιμα την κάθε εποχή του χρόνου καθώς και με τις καιρικές συνθήκες.
- 2. Ειδικά φαγητά :**
- οι γιορτές πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Πάσχα, Χριστούγεννα, Αγία Εβδομάδα.
- 3. Προμήθειες προϊόντων:**
- η σωστή επιλογή και η εξαιρετη ποιότητα των υλικών με τα οποία θα παρασκευαστεί το μενού είναι απαραίτητα.
 - Οι προμήθειες που διατίθενται στη αγορά σε κάθε εποχή πρέπει να χρησιμοποιούνται σωστά.
 - Το κάθε προϊόν είναι σωστά να καταναλώνεται στην εποχή του για να απολαμβάνεται καλύτερα από τους πελάτες.

Διαθεσιμότητα Των Προϊόντων

- Προϊόντα του τόπου. Εποχικότητα.
- F.I.F.O. για οικονομία.
- Χρησιμοποιούμε περισσεύματα τροφίμων σωστά.
- Τα προϊόντα πρέπει να μπορούμε να τα προμηθευόμαστε εύκολα.

Ισοζυγισμός Του Μενού

- Πρέπει να υπάρχει ποικιλία παρασκευών με διαφορετικές μεθόδους μαγειρέματος.
- Ποικιλία υλικών και χρωμάτων.
- Η υφή των φαγητών πρέπει να διαφέρει.
- Τα μπαχαρικά και τα φρέσκα βότανα να χρησιμοποιούνται σωστά.
- Οι σάλτσες να ταιριάζουν με τα φαγητά που σερβίρονται και να είναι στη σωστή ποσότητα.
- Η γαρνιτούρα να είναι κατάλληλη και να μπορεί να καταναλωθεί από τον πελάτη (ediblegarnish) και να μην επαναλαμβάνεται.
- Στη παρουσίαση του πιάτου πρέπει να λαμβάνονται υπόψη η αρμονία και η αντίθεση.
- Πρέπει να υπάρχει μια γνώριμη για τον πελάτη επιλογή φαγητών.
- Το μενού δεν πρέπει να είναι τηλεφωνικός κατάλογος γιατί κουράζει τον πελάτη.
- Το μενού είναι η επικοινωνία του Chef της κουζίνας με τους πελάτες του.
- Το ισοζυγισμένο μενού προσφέρει όχι μόνο ικανοποιητική ποσότητα φαγητού αλλά και σωστή επιλογή συνοδευτικών.
- Το ισοζυγισμένο μενού λαμβάνει υπόψη τις προτιμήσεις των πελατών.
- Πρέπει να κατασκευάζουμε μενού με διαιτολογική αξία.
-

Σε ένα ισοζυγισμένο μενού πρέπει να αποφεύγουμε την:

- Επανάληψη χρωμάτων
- Επανάληψη γεύσεων
- Επανάληψη μεθόδων μαγειρέματος
- Επανάληψη καρυκευμάτων
- Επανάληψη σαλτσών
- Επανάληψη υλικών

β) Να γράψετε τέσσερις (4) **κανόνες** που διέπουν τη **γραφή** του μενού.

Κανόνες Γραφής Του Μενού

1. Όλα τα φαγητά πρέπει να γράφονται στη ίδια γλώσσα εκτός των εθνικών φαγητών (IrishStew, Goulash, YorkshirePudding, Afelia).
2. Διάφοροι όροι δεν πρέπει να μεταφράζονται (Consomme, Chasseur, BainMarie) παραδοσιακή ονομασία.
3. Το οριστικό άρθρο **le/la** δεν χρειάζεται να χρησιμοποιείται.

MoussedeSaumon.

Χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις επίσημων μενού, σε δεξιώσεις αξιωματούχων της πολιτείας ή σε βασιλικές δεξιώσεις

LeMoussedeSaumon.

4. Κεφαλαία γράμματα:

- **το πρώτο γράμμα της πρώτης λέξης**-*Ragoutdeveau á l' ancienne*
 - **τα πρώτα γράμματα όλων των λέξεων**-*RagoutdeVeau á l' Ancienne*
 - **ολόκληρη η ονομασία του φαγητού**-*RAGOUT DE VEAU Á L' ANCIENNE*
- 5 **To á la mode**→ **á la**δείχνει προέλευση ή μέθοδο παρασκευής.
To á la modeέχει συντηρηθεί σε **á la**ή παραλείπεται εξ' ολοκλήρου.

Προέλευση:

Pommesá la modeLyonnaise (από την πόλη Λυών)

↓

PommesLyonnaise (από την πόλη Λυών)

Μέθοδος Παρασκευής:

DarnedeSaumonRochée --- Φέτα από Σολομό Ποσιέ

- 6 **Βασικό και δευτερεύον υλικό (de-aux):**

- **Crèmedetomates**-Κρεμώδης σούπα από ντομάτες
- **Omeletteauxtomates**-Ομελέτα με ντομάτες

- 7 Σε περίπτωση που θέλουμε να δείξουμε **τον τρόπο παράθεσης ενός φαγητού (en-μέσα σε)**

- **OeufsenCocote**-Αυγά σε κοκοτιέρα
- **ConsomméFroidenTasse**-Κρύος Κονσομέ σε φλιτζάνι
- **AgneauenPapillote**-Αρνάκι στο χαρτί

γ) Να συνθέσετε ένα **προκαθορισμένο** μενού (table d' hôte)

με τέσσερις (4) **σειρές** φαγητών στο οποίο να λάβετε υπόψη τους κανόνες **σύνθεσης και γραφής** του μενού. Το κυρίως φαγητό να περιλαμβάνει **δύο (2)** συνοδευτικά.

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

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no vertical margin lines or other markings present. The paper appears to be a standard piece of stationery used for writing or drawing.

--Τέλος Εξεταστικού Δοκιμίου--