



ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Π.Σ.Ε.Κ)

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

" ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ "

2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Πειραματικών Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Π.Σ.Ε.Κ.).....	3
2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων	3
3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Πειραματικών Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Π.Σ.Ε.Κ.)	4
ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	4
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	13
4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους).....	40

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Πειραματικών Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Π.Σ.Ε.Κ.).

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Πειραματικών Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης Π.Σ.Ε.Κ. της ειδικότητας **«Τεχνίτης Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»** διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της υπ' αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β'1098/2014), όπως τροποποιήθηκε με τις αριθμ. 6529/2015 (Φ.Ε.Κ. Β'1422/2015), 3694/2016 (Φ.Ε.Κ. Β'1354/2016), 28960/2016 (Φ.Ε.Κ. Β'1601/2016) και Κ1/65286/2017 (Φ.Ε.Κ. Β' 1508/2017) όμοιες αποφάσεις και ισχύει.

2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων.

Η διάρκεια εξέτασης του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Πειραματικών Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Π.Σ.Ε.Κ.) της ειδικότητας **«Τεχνίτης Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»** καθορίζεται σε τρεις (3) ώρες.

3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Πειραματικών Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Π.Σ.Ε.Κ.)

Ι. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

1. Με την έννοια « ΧΡΗΜΑ» τι προσδιορίζεται;
2. Ποιες είναι οι μορφές χρήματος;
3. Ποια είναι τα είδη των επιταγών;
4. Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία των επιταγών;
5. Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία της συναλλαγματικής

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ - ΥΠΟΔΟΧΗ

6. Να επιλέξετε ποιο από τα ακόλουθα παραδείγματα υλικών (ενσώματων) και οικονομικών αγαθών (υλικά μέσα δράσης) είναι το σωστό.
 - Α) Κτίρια, Τηλεφωνικές συσκευές, Τρόφιμα και ποτά, Εμπορεύματα, Εμπορικά σήματα.
 - Β) Κτίρια, Γήπεδα, Μέσα μεταφοράς, Ψυκτικά μηχανήματα, Έπιπλα και σκεύη.
 - Γ) Κτίρια, Γραφική ύλη, Μετρητά ταμείου, Ψυκτικά μηχανήματα, Έπιπλα και σκεύη.
7. Να επιλέξετε ποιος από τους ακόλουθους ορισμούς ισχύει για τον όρο «Πάγια Στοιχεία του Ενεργητικού»:
 - α) είναι το σύνολο των οικονομικών αγαθών των οποίων η κατά προορισμό χρησιμότητα διαρκεί ένα έτος.
 - β) είναι το σύνολο των οικονομικών αγαθών των οποίων η κατά προορισμό χρησιμότητα διαρκεί λιγότερο από ένα έτος έτους.
 - γ) είναι το σύνολο των οικονομικών αγαθών των οποίων η κατά προορισμό χρησιμότητα διαρκεί περισσότερο από ένα έτος.
8. Να επιλέξετε από τα ακόλουθα εκείνο που περιγράφει σωστά τι προκαλείται, όταν γίνεται «αγορά ενός ακινήτου με μετρητά»:
 - α) ταυτόχρονη αύξηση και μείωση στο Ενεργητικό.
 - β) ταυτόχρονη αύξηση ενεργητικού και Παθητικού.
 - γ) ταυτόχρονη μείωση ενεργητικού και αύξηση Παθητικού.
9. Να επιλέξετε από τα ακόλουθα εκείνο που περιγράφει σωστά τι προκαλείται, όταν γίνεται «αγορά αποθεμάτων με πίστωση»:
 - α) ταυτόχρονη αύξηση και μείωση στο Ενεργητικό.
 - β) ταυτόχρονη μείωση ενεργητικού και αύξηση Παθητικού.

γ) ταυτόχρονη αύξηση ενεργητικού και Παθητικού.

10. Να επιλέξετε από τα ακόλουθα εκείνο που περιγράφει σωστά τι προκαλείται, όταν γίνεται «αποπληρωμή ενός δανείου»:

α) ταυτόχρονη αύξηση και μείωση παθητικού.

β) ταυτόχρονη μείωση ενεργητικού και μείωση παθητικού.

γ) ταυτόχρονη μείωση ενεργητικού και αύξηση παθητικού.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ

11. Να αναφέρετε το ρόλο των βιταμινών στον ανθρώπινο οργανισμό και τις κατηγορίες στις οποίες αυτές διαχωρίζονται.

12. Να εξηγήσετε τι ορίζεται ως βασικός μεταβολισμός.

13. Να αναφέρετε το ρόλο του νερού στη διατροφή.

14. Να εξηγήσετε τι σημαίνει «ικανότητα κορεσμού».

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

15. Να αναφέρετε πέντε (5) βασικούς κανόνες - προϋποθέσεις υγιεινής και καθαριότητας που πρέπει να τηρεί το προσωπικό κατά την ώρα εργασίας στον χώρο της κουζίνας.

16. Τι είναι η ηχορύπανση και ποια είναι τα είδη και οι πηγές των θορύβων ;

17. Ποιες είναι οι επιπτώσεις των ναρκωτικών στην υγεία των ατόμων ;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

18. Τι προσδιορίζει ο όρος «έρευνα αγοράς» σύμφωνα με το marketing;

19. Τι προσδιορίζει η έννοια «στρατηγική marketing»;

20. Τι προσδιορίζει η έννοια «δημόσιες σχέσεις»;

21. Τι προσδιορίζει η έννοια «διαφήμιση»;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

22. Τι ονομάζεται εξουσιοδότηση στο χώρο εργασίας;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ & ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ

23. Ποιος είναι ο ορισμός της κοινωνικοποίησης ;

24. Αναφέρατε ονομαστικά τους σημαντικότερους φορείς κοινωνικοποίησης.

25. Αναφέρατε τέσσερις (4) βασικές αξίες της ελληνικής κοινωνίας που αναφέρονται και στο Σύνταγμα.

26. Ποιοι φορείς της κοινωνίας θέτουν κανόνες ;

27. Με ποιο τρόπο ασκείται ο κοινωνικός έλεγχος ;

28. Τι γνωρίζετε για τον αυτοέλεγχο ;

29. Τι είναι πολίτευμα ;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ - ΕΡΓΑΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

30. Ποιο είναι το αντικείμενο του εργατικού δικαίου;
31. Τι ονομάζουμε εξαρτημένη εργασία;
32. Ποιος καλείται μισθωτός και ποιος εργοδότης;
33. Τι είναι ο βασικός μισθός;
34. Αναφέρατε ενδεικτικά πέντε (5) κατηγορίες επιδομάτων.
35. Από ποια στοιχεία καθορίζεται ο μισθός στις ατομικές συμβάσεις εργασίας;
36. Ποιες υποχρεώσεις έχει ο εργοδότης προς το μισθωτό εκτός από την καταβολή του μισθού;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

37. Τι προσδιορίζει ο όρος « ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ »;
38. Τι εννοούμε όταν αναφερόμαστε α) στην καταναλωτική χρησιμότητα ή ικανοποίηση β) στη ζήτηση;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ - ΥΠΟΔΟΧΗ

39. Να επιλέξετε από τα ακόλουθα εκείνο που περιγράφει τι σημαίνει ο όρος «Ενεργητικό»:
 - α) είναι το σύνολο των μέσων δράσης, υλικών και άυλων, με τα οποία η επιχείρηση δρα (ενεργεί) στην αγορά και τα οποία ανήκουν κατά κυριότητα στην επιχείρηση και αποβλέπουν στην εκπλήρωση των στόχων της.
 - β) είναι το σύνολο των υλικών μέσων δράσης, με τα οποία η επιχείρηση δρα (ενεργεί) στην αγορά και τα οποία ανήκουν κατά κυριότητα στην επιχείρηση και αποβλέπουν στην εκπλήρωση των στόχων της.
 - γ) είναι το σύνολο των μέσων δράσης , υλικών και άυλων, με τα οποία η επιχείρηση δρα (ενεργεί) στην αγορά και αποβλέπουν στην εκπλήρωση των στόχων της.
40. Να επιλέξετε από τα ακόλουθα εκείνο που περιγράφει τι σημαίνει ο όρος Παθητικό»:
 - α) εκφράζει το σύνολο των υποχρεώσεων της επιχείρησης ή τις πηγές χρηματοδότησης τού Ενεργητικού.
 - β) εκφράζει το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης ή τις πηγές χρηματοδότησης τού Ενεργητικού.
 - γ) εκφράζει το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων και των υποχρεώσεων της επιχείρησης ή τις πηγές χρηματοδότησης τού Ενεργητικού.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ

41. Ποιος ο ρόλος των υδατανθράκων στον ανθρώπινο οργανισμό ;
42. Ποιος ο βιολογικός ρόλος των πρωτεϊνών ;
43. Τι ορίζουμε ως απαραίτητα αμινοξέα και ποια είναι ;
44. Ποιοι είναι οι κυριότεροι εκπρόσωποι της ομάδας των λιπών και ποια είναι η σημασία τους στη διατροφή;
45. Τι είναι οι φυτικές ίνες και ποια είναι η σπουδαιότητά τους για τον ανθρώπινο οργανισμό;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

46. Ένας συνάδελφός σας γλιστράει σε βρεγμένο, λιπαρό και ολισθηρό πάτωμα και σπάει το πόδι του. Να αναφέρετε τέσσερις (4) προληπτικές ενέργειες που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην αποφυγή του ατυχήματος.
47. Η φριτέζα έχει υπερθερμανθεί και το λάδι έπιασε φωτιά. Να περιγράψετε τα τρία (3) βασικά βήματα αντιμετώπισης του συγκεκριμένου περιστατικού.
48. Τι είναι τα εγκαύματα και ποιες πρώτες βοήθειες πρέπει να παρασχεθούν στον παθόντα ;
49. Να αναφέρετε δέκα (10) κανόνες ατομικής υγιεινής.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

50. Ποια από τα παρακάτω **δεν** αποτελούν κύριο άξονα της δραστηριότητας του marketing;
- A. οι ανάγκες και επιθυμίες των αγοραστών.
- B. το προϊόν ή η υπηρεσία (ή τα προϊόντα και οι υπηρεσίες) της επιχείρησης.
- Γ. η ανταλλαγή που προκύπτει από την πώλησή τους.
- Δ. η συναλλαγή μεταξύ επιχείρησης και αγοραστικού κοινού.
- Ε. η συναλλαγή μεταξύ επιχείρησης και δημόσιου τομέα.
- ΣΤ. η αγορά στη συνολική της θεώρηση.
51. Η δημιουργία ενός σχεδίου marketing αποτελείται από ορισμένα λογικά βήματα, τα οποία ομαδοποιούνται σε στάδια.
- Να βάλετε και να γράψετε τα παρακάτω στη σωστή σειρά:
1. Δήλωση Αποστολής και Διατύπωση Εταιρικών Στόχων.
 2. Στόχοι μάρκετινγκ.
 3. Εναλλακτικές στρατηγικές μάρκετινγκ.
 4. Ανάλυση SWOT, Ανάλυση Ανταγωνισμού, Ανάλυση Καταναλωτών και Ανάλυση του Τουριστικού Προϊόντος.
 5. Υλοποίηση στρατηγικής.
 6. Αξιολόγηση και Επιλογή Στρατηγικής.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

52. Τα χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού επιχειρησιακού ελέγχου είναι:
- A. Αντικειμενικότητα του επιχειρησιακού ελέγχου και αντικειμενικός καταλογισμός ευθυνών.
- B. Η διενέργεια του ελέγχου.
- Γ. Ο σχεδιασμός του επιχειρησιακού ελέγχου να έχει γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφεύγονται οι αντιδράσεις από το προσωπικό της επιχείρησης και να είναι εύκολη η συνειδητοποίηση της ανάγκης του από όλους τους εργαζομένους της επιχείρησης.
- Δ. Η στήριξή του σε έγκυρα, κατανοητά και εφικτά «πρότυπα απόδοσης».
- Ε. Η αποδοχή από τους εργαζομένους των θεσπιζόμενων «προτύπων απόδοσης».

ΣΤ. Η κατανόηση από τους εργαζομένους της φύσης του συστήματος του ελέγχου που εφαρμόζεται.

Ζ. Η ύπαρξη ενός συστήματος αναπληροφόρησης – ανατροφοδότησης (Feedback) με πληροφορίες για τη διόρθωση των αποκλίσεων.

Η. Η ορθή σύγκριση της απόδοσης με τα προκαθορισμένα «πρότυπα απόδοσης» και η επισήμανση των αποκλίσεων.

Θ. Ο καθορισμός των προτύπων μόνο από το διοικητικό προσωπικό της επιχείρησης.

Ι. Η επιλογή των καταλλήλων διορθωτικών ενεργειών με βάση της αποκλίσεις.

Επιλέξτε μόνο όσα είναι σωστά από τα παραπάνω.

53. Η «πλήρης ορθολογικότητα» στη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι ανέφικτη.

Αυτό συμβαίνει για τους εξής λόγους:

A. Οι αποφάσεις αφορούν στο μέλλον το οποίο είναι αβέβαιο.

B. Είναι δύσκολο να βρεθούν όλες οι εναλλακτικές λύσεις ενός προβλήματος.

Γ. Ο manager δεν έχει πολύ χρόνο στη διάθεσή του.

Δ. Είναι δύσκολο να αναλυθεί πλήρως κάθε εναλλακτική λύση.

Ε. Ο manager δεν έχει πολύ χρήμα στη διάθεσή του.

ΣΤ. Η πληροφόρηση που λαμβάνει ο manager είναι πάντοτε ατελής.

Επιλέξτε μόνο όσα είναι σωστά από τα παραπάνω.

54. Τι είναι η ανάλυση θέσης εργασίας (job analysis);

55. Τι εννοείται με τον όρο απόδοση εργαζομένου;

56. Κατά την περιγραφή της θέσης εργασίας παρουσιάζεται, μεταξύ άλλων, και η περιγραφή των καθηκόντων.

Αντιστοιχήστε 3 από τις 7 εργασίες που ακολουθούν με τους επικεφαλής των τμημάτων:

Εργασίες:

1) Αγγελία εργασίας, απαιτήσεις στελέχωσης.

2) Επεξεργασία παραπόνων, έλεγχος διαθεσιμότητας δωματίων, διάθεση δωματίων.

3) Σύνταξη ισολογισμού, έλεγχος κόστους.

4) Σχεδιασμός εκδηλώσεων, στελέχωση εστιατορίων.

5) Διεξαγωγή πωλήσεων, ανάπτυξη προωθητικών δραστηριοτήτων.

6) Έλεγχος πλύσης, πληροφορίες σχετικά με διαθεσιμότητα.

7) Προώθηση προϊόντων, δημιουργία κάρτας μενού.

Επικεφαλής τμημάτων:

1. Διευθυντής οικονομικών υπηρεσιών.

2. Προϊστάμενος Βάρδιας Ρεσεψιόν.

3. Διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ & ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ

57. Ποιοι είναι οι λόγοι της αντικοινωνικής συμπεριφοράς;

58. Σε ποιες κατηγορίες διακρίνουμε τα εγκλήματα;

59. Ποιοι παράγοντες οδηγούν στη γένεση της παραβατικής συμπεριφοράς;
60. Σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται οι ποινές;
61. Ποιο είναι το πολίτευμα της Ελλάδας;
62. Χαρακτηρίστε τις παρακάτω προτάσεις. (Σωστό/λάθος)
- α. Για να εκλεγεί κάποιος βουλευτής πρέπει να έχει συμπληρώσει το 21^ο έτος της ηλικίας του.
- β. Οι βουλευτές επικρατείας εκλέγονται σε όλη την επικράτεια.
- γ. Η εκλογή του Προέδρου της Δημοκρατίας γίνεται από το λαό.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ - ΕΡΓΑΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

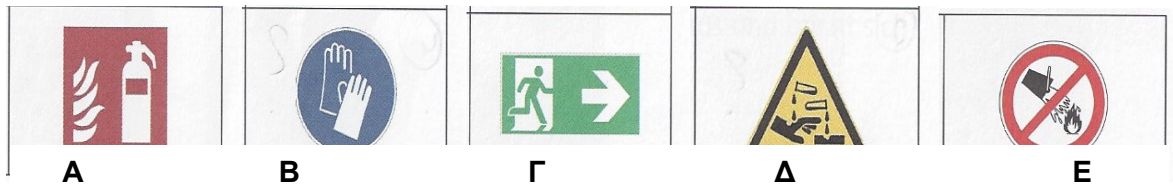
63. Πότε δικαιολογείται η αποχή του μισθωτού από την εργασία ;
64. Δικαιολογείται η αποχή του μισθωτού από την εργασία λόγω ατυχήματος που προκλήθηκε με δική του υπαιτιότητα (π.χ. λόγω μέθης) ;
65. Ποιες είναι οι πειθαρχικές ποινές που μπορεί να επιβάλει ο εργοδότης στο μισθωτό που δεν συμμορφώνεται προς τον εσωτερικό κανονισμό εργασίας;
66. Τι γνωρίζετε για το δικαίωμα στο συνδικαλισμό;
67. Χαρακτηρίστε τις παρακάτω προτάσεις. (Σωστό/λάθος)
- Α. Δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν στην ίδια επαγγελματική οργάνωση εργοδότες και μισθωτοί.
- Β. Η άσκηση των συνδικαλιστικών δικαιωμάτων δεν είναι ελεύθερη στον τόπο εργασίας.
- Γ. Η συμμετοχή των εργαζομένων στις επαγγελματικές οργανώσεις είναι ελεύθερη και προαιρετική.
68. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για τη σύναψη έγκυρης ατομικής σύμβασης εργασίας;
69. Ο κ. Παπαδόπουλος προσλήφθηκε στην επιχείρηση ΛΑΜΔΑ με σύμβαση αορίστου χρόνου στις 10-1-2015. Στις 18-1-2015 τραυματίστηκε σε ατύχημα πηγαίνοντας στην εργασία του και έτσι αναγκάστηκε να απέχει από αυτή για τέσσερις (4) εβδομάδες. Δικαιούται να λάβει μισθό για τον μήνα Ιανουάριο ; Και αν όχι γιατί ;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

70. Ποιες είναι σήμερα οι αρμοδιότητες του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου;
71. Σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται τα αγαθά;
72. Περιγράψτε αναλυτικά τις ιδιότητες των αναγκών.
73. Πότε μια χώρα θεωρείται ότι εφαρμόζει το "χρυσό κανόνα";
74. Τι γνωρίζετε για τις ακόλυπτες επιταγές;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

75. Παρακάτω στον κατάλογο θα βρείτε μια επιλογή σήμανσης. Να περιγράψετε το περιεχόμενο των εικονιδίων.



76. Βλέπετε μια πόρτα, η οποία έχει φραχτεί με άδεια κιβώτια και ένα τρόλεϊ σερβιρίσματος με πιατικά. Πάνω από την πόρτα κρέμεται αυτή η πινακίδα. Τι σημαίνει η πινακίδα και πώς αντιδράτε εσείς ; Να αιτιολογήσετε την απόφασή σας.



77. Τι είναι αλκοολισμός, πώς διακρίνεται και ποιες είναι οι δυσμενείς επιδράσεις του αλκοολισμού στην κοινωνία;
78. Ποια υλικά πρέπει να περιέχει το φαρμακείο που βρίσκεται στο χώρο της κουζίνας;
79. Τι είναι η λιποθυμία και ποιες πρώτες βοήθειες πρέπει να παρασχεθούν στον παθόντα;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

80. Με δεδομένο τον μεταξύ των επιχειρήσεων ανταγωνισμό, για να καταφέρει μια επιχείρηση να υπερισχύσει χρειάζεται τα κατάλληλα εργαλεία, τα οποία προσφέρει το marketing. Να επιλέξετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται στα εργαλεία που θεωρείται ότι όντως προσφέρει το marketing για αυτό τον σκοπό.
- A. Εργασιακές Σχέσεις.
 - B. Ανάλυση SWOT.
 - Γ. Ανάλυση PEST.
 - Δ. Μίγμα Marketing.
 - Ε. Διαφήμιση.
 - Στ. Τεχνικές προώθησης πωλήσεων.
 - Ζ. Δημόσιες Σχέσεις.
 - Η. Τμηματοποίηση τουριστικής αγοράς.
81. Κάθε επιχείρηση πρέπει να εκπονήσει μία ανάλυση SWOT. Ποια είναι τα οφέλη που θα προκύψουν από αυτή την ανάλυση;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

82. Κάθε πρόβλεψη που αφορά έναν επιχειρησιακό οργανισμό πρέπει να στηρίζεται σε ορισμένες παραδοχές και προβλέψεις. Να αναφέρετε πέντε (5) από αυτές.
- Μερικές από τις παραδοχές στις οποίες πρέπει να στηριχθεί η Διοίκηση μίας επιχείρησης είναι οι εξής:

- Υποθέτουμε ότι το μέλλον θα εξελιχθεί κατά τον ίδιο τρόπο και τους ίδιους ρυθμούς που εξελίχθηκε και στο παρελθόν και ότι δεν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις για σημαντικές και απότομες μεταβολές.
- Οι οικονομικές συνθήκες και η οικονομική σταθερότητα της οικονομίας θα είναι η αυτή στο μέλλον όπως ήταν και στο παρελθόν. Ο πληθωρισμός θα είναι σταθερός και θα συνεχιστεί με τον ίδιο ρυθμό.
- Δεν περιμένουμε αλλαγές στην εισοδηματική πολιτική της χώρας δηλαδή δεν θα μεταβληθεί το ύψος των κρατικών δαπανών, δεν θα μεταβληθούν οι συντελεστές της άμεσης και έμμεσης φορολογίας και δεν θα αυξηθεί ή δεν θα ελαττωθεί το δημόσιο χρέος (δηλαδή το έλλειμμα του προϋπολογισμού).
- Δεν θα υπάρξει αλλαγή στην προσφορά του χρήματος στην οικονομία και δεν θα μεταβληθούν τα επιτόκια.
- Δεν θα υπάρχουν βραχυχρόνια κυβερνητικές αλλαγές ούτε σημαντικές πολιτικές ανακατατάξεις και γεγονότα που θα επηρεάσουν τα διάφορα μεγέθη της οικονομίας.
- Αναμένεται σταθερότητα στις διπλωματικές και διεθνείς σχέσεις προς άλλες χώρες.
- Δεν αναμένεται να υπάρξουν εχθροπραξίες με άλλες γειτονικές χώρες ή να αρχίσει κάποιος τοπικός πόλεμος στην περιοχή μας ή σε παγκόσμιο επίπεδο.

(Αναφέρονται περισσότερες από πέντε παραδοχές στην απάντηση, εσείς επιλέξτε και γράψτε μόνο τις πέντε.)

83. Ο τύπος ηγεσίας που επικρατεί σε μία εργασία, εξαρτάται, σε μεγάλο ποσοστό, από τις γενικές κατευθύνσεις και αρχές που ισχύουν στον οργανισμό, παίζει όμως σημαντικό ρόλο και ο χαρακτήρας και η προσωπικότητα του ηγέτη. Όλοι οι ηγέτες εμπίπτουν σε δύο μεγάλες κατηγορίες. Ποιες είναι αυτές; Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά όσων ανήκουν σε κάθε κατηγορία;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ & ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ

84. Τι είναι το Σύνταγμα ;
85. Αναφέρατε ονομαστικά τις βασικές αρχές του Συντάγματος.
86. Χαρακτηρίστε (σωστό - λάθος) τις παρακάτω προτάσεις :
- α. Το άτομο έχει ατομική-προσωπική ευθύνη για τη συμπεριφορά του.
 - β. Το άτομο λειτουργεί ως παθητικός δέκτης.
 - γ. Ο ανήλικος χαρακτηρίζεται παραβάτης και όχι εγκληματίας.
 - δ. Η απαγόρευση άσκησης επαγγέλματος είναι κύρια ποινή.
 - ε. Ο σωφρονισμός περιλαμβάνει μέτρα για την επανένταξη του δράστη.
87. Να αντιστοιχήσετε τις έννοιες της Α στήλης με αυτές της Β στήλης.
- | | |
|----------------|------------|
| A ΣΤΗΛΗ | B ΣΤΗΛΗ |
| Παίσιμα | - Κράτηση |
| Πλημμέλημα | - Φυλάκιση |
| Κακούργημα | - Ανήλικοι |
| Παραβατικότητα | - Κάθειρξη |
88. Ποιο από τα παρακάτω είναι ποινή ;

- A. Στέρηση της ελευθερίας.
- B. Στέρηση πολιτικών δικαιωμάτων.
- Γ. Πρόστιμο.
- Δ. Φυλάκιση.
- Ε. Όλα τα παραπάνω.

89. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ προεδρευόμενης και προεδρικής δημοκρατίας ;

90. Ένα από τα εκλογικά συστήματα είναι :

- A. Το πλειοψηφικό.
 - B. Της σχετικής συμμετοχής.
 - Γ. Το φιλελεύθερο.
 - Δ. Της υποχρεωτικής ψηφοφορίας.
- Να καταγράψετε τη σωστή απάντηση.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ - ΕΡΓΑΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

91. Μια 10χρονη μαθήτρια δημοτικού προσλήφθηκε μετά από οντισιόν προκειμένου να συμμετέχει σε θεατρική παράσταση. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να τηρούνται προκειμένου να είναι νόμιμη η πρόσληψή της ;
92. Αναφέρατε τουλάχιστον τρεις (3) περιπτώσεις κατά τις οποίες μια απεργία μπορεί να χαρακτηριστεί καταχρηστική από τα αρμόδια δικαστήρια.
93. Ο κ. Παπαδάκης εργάζεται ως νοσηλευτής σε ιδιωτική κλινική με ωράριο από τη 10η βραδινή έως την 6η πρωινή. Ποιο είναι το ποσοστό προσαύξησης που δικαιούται στο μισθό του για την παροχή νυχτερινής εργασίας;
94. Αναφέρατε τέσσερις (4) περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις που αφορούν στο χαρακτηρισμό της Κυριακής ως ημέρα αργίας.
95. Ο κ. Οικονόμου εργάζεται σε τράπεζα και το εβδομαδιαίο ωράριό του είναι 40 ώρες απασχόλησης. Η τράπεζα τον ενημερώνει ότι λόγω φόρτου εργασίας θα πρέπει να παρέχει υπερωριακή απασχόληση. Μέχρι πόσες ώρες την ημέρα μπορεί να εργαστεί υπερωριακά ;
96. Αναφέρατε ποιες από τις παρακάτω είναι υποχρεωτικές και ποιες προαιρετικές αργίες ;
 - 25^η Μαρτίου.
 - 28^η Οκτωβρίου.
 - 2^η μέρα των Χριστουγέννων.
 - 2^η μέρα του Πάσχα.
 - Μεγάλη Παρασκευή.
 - 15^η Αυγούστου.

II. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ - ΥΠΟΔΟΧΗ

1. Πότε θεωρείται ότι μία κράτηση ενός ιδιώτη είναι επικυρωμένη;
2. Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων - πελατών, να αναφέρετε σε ποιες περιπτώσεις ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί τη μίσθωση δωματίου σε πελάτη.
3. Την ημέρα της αναχώρησης οι πελάτες πρέπει να αδειάζουν το δωμάτιο μέχρι τις :

11πμ	12 το μεσημέρι	1 μμ	2 μμ
------	----------------	------	------

Να επιλέξετε και να γράψετε τη σωστή απάντηση

4. Πελάτης σας ζητά το πιο φθηνό δωμάτιο στην κατηγορία του. Ποιον τύπο δωματίου του προτείνετε;

Standard Room (std)	Moderate (mod) Room	superior (sup) Room	deluxe (dlx) Room
---------------------	---------------------	---------------------	-------------------

Να επιλέξετε και να γράψετε τη σωστή απάντηση

5. Να αντιστοιχήσετε τους παρακάτω κωδικούς δωματίων (room status codes) με τις αντίστοιχες ερμηνείες που δίνονται:

1. OCC	2. VC	3. VD	4. CO	5. OD
A. αναχώρηση	B. Κενό και καθαρό	Γ. κατειλημμένο	Δ. αναχώρηση	Ε. κατειλημμένο και βρώμικο

6. Δέχετε ένα e-mail από τις Ηνωμένες Πολιτείες, με το οποίο ο πελάτης σας ζητάει ένα δωμάτιο με όρους παραμονής modified american plan. Ποιους όρους παραμονής καταλαβαίνετε ότι σας ζητάει ο πελάτης;

RR	BB	HB	FB
----	----	----	----

Να επιλέξετε και να γράψετε τη σωστή απάντηση

7. Να περιγράψετε περιληπτικά τρεις (3) τρόπους με τους οποίους φυλάσσονται τα τιμαλφή πελατών σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
8. Να αναλύσετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τηρούν, με χειρόγραφο ή μηχανογραφημένο τρόπο «Μητρώα Πελατών».
9. Να ονομάσετε τα επιμέρους τμήματα του front office ενός πλήρως οργανωμένου ξενοδοχείου.
10. Πελάτης κάνει κράτηση την 11/5/2017 για παραμονή του από 10/08/2017-20/08/2017. Ποιο είναι το ελάχιστο και πιο το μέγιστο ποσό της προκαταβολής που μπορούμε να ζητήσουμε για (2ΧΧΒΒ) με τιμές (ΧΧΡΡ=140€, ΒΡ=15€);

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΟΦΟΙ ΚΑΙ ΔΩΜΑΤΙΑ

11. Περιγράψτε τη σύνθεση προσωπικού στο τμήμα ορόφων (Housekeeping), αναφέροντας περιληπτικά τα καθήκοντα κάθε ειδικότητας.
12. Ποια είναι η σειρά εργασιών, κατά τον καθαρισμό ενός κατειλημμένου δωματίου;
13. Ποια διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση που πελάτης ξενοδοχείου ξεχάσει κάποιο αντικείμενο στο δωμάτιο που παρέμενε;
14. Ποια είναι τα βασικά σημεία προσοχής στην επιλογή των απορρυπαντικών που χρησιμοποιούνται για τον

καθαρισμό του ξενοδοχείου και του εξοπλισμού του;

15. Να αναφέρετε επτά (7) βασικά είδη ιματισμού που χρησιμοποιούνται σε δωμάτιο ξενοδοχείου.

16. Αντιστοιχείστε τη προέλευση των υφασμάτων με τα υφάσματα που ακολουθούν:

Προέλευση: α. Υφάσματα από φυτά β. Υφάσματα από ζώα γ. Υφάσματα συνθετικά

Υφάσματα: 1. Λινά 2. Βαμβακερά 3. Μετάξι 4. Παρθένο μαλλί 5. Βισκόζ 6. Πολυεστέρας
7. Κασμίρ 8. Πολυακρυλικό.

17. Να αναφέρετε και να εξηγήσετε οκτώ (8) βασικές εργασίες που εκτελούνται στο τμήμα της Λινοθήκης/ Πλυντηρίου.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

18. Να σημειώσετε ποιο από τα παρακάτω είναι σωστό και ποιο λάθος:

α. Η κεντρική αποθήκη, οι κουζίνες, τα εστιατόρια, τα μπαρ, οι καφετέριες και η υπηρεσία δωματίου αποτελούν χώρους του τμήματος Τροφίμων και Ποτών.

β. Τα υποτμήματα του τμήματος Τροφίμων και Ποτών πρέπει να είναι αυτόνομα και να λειτουργούν απομονωμένα από τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.

γ. Ο αρχισερβιτόρος προσλαμβάνει και εκπαιδεύει το προσωπικό του τμήματός του.

δ. Ο διευθυντής εστιατορίου δίνει αναφορά στον εστιάρχο.

ε. Ο εστιάρχος συνεργάζεται με τον αρχιμάγειρα και τον διευθυντή τροφίμων και ποτών για τη σύνθεση του μενού.

19. Να σημειώσετε ποιο από τα παρακάτω είναι σωστό και ποιο λάθος:

α. Κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος με τον επιμελημένο τρόπο ο τραπεζοκόμος τοποθετεί το τραπέζακι σερβιρίσματος στο κέντρο της τραπεζαρίας ώστε οι πελάτες να μπορούν να παρακολουθούν την προετοιμασία, τον τεμαχισμό και το μαγείρεμα.

β. Κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος με τον Ρωσικό τρόπο, στην αρχή σερβίρονται ορεκτικά (της μπουικιάς ή καναπέ) συνοδευόμενα με ορεκτικά ποτά ή κοκτέιλ τα οποία παρατίθενται σε ειδική αίθουσα ή στον προθάλαμο της αίθουσας εστίασης.

γ. Κατά τη φάση της τοποθέτησης φαγητού στο πιάτο του πελάτη, ο τραπεζοκόμος σερβίρει την κύρια παρασκευή στο κέντρο και προς τη νότια πλευρά του πιάτου.

δ. Ο οικοδεσπότης σερβίρεται πάντα πρώτος.

ε. Κατά τη διαδικασία ανοίγματος φιάλης κρασιού ο τραπεζοκόμος βιδώνει το ανοιχτήρι στο κέντρο του φελλού χωρίς να κουνά τη φιάλη.

20. Να σημειώσετε ποιο από τα παρακάτω είναι σωστό και ποιο λάθος:

α. Κατά τη διαδικασία ανοίγματος φιάλης κρασιού ο τραπεζοκόμος πρέπει να βιδώσει το ανοιχτήρι μέχρι να τρυπήσει το φελλό από την άλλη πλευρά.

β. Κατά το σερβίρισμα του κρασιού ο τραπεζοκόμος σερβίρει λίγο κρασί από την αριστερή πλευρά του πελάτη που παράγγειλε το κρασί.

- γ. Η σόδα, το τόνικ, το τζιντζερ, το μπίτερ λέμον και οι colas ανήκουν στην κατηγορία των απλών οιοπνευματωδών ποτών.
- δ. Τα αεριούχα αναψυκτικά είναι ποτά δροσιστικά με βάση το νερό, το διοξείδιο του άνθρακα και αρωματικές ουσίες ή χυμό φρούτων.
- ε. Το αγγλικό πρόγευμα περιλαμβάνει παρασκευές αυγών.
21. Να σημειώσετε ποιο από τα παρακάτω είναι σωστό και ποιο λάθος:
- α. Η μέθοδος μαγειρέματος «φλαμπέ» αποτελεί μέρος του Γαλλικού τρόπου παράθεσης φαγητών.
- β. Ο όρος Mise en place σχετίζεται με την προετοιμασία του εστιατορίου ή της κουζίνας.
- γ. Ο τραπεζοκόμος πρέπει να πλένει τα χέρια του μετά από κάθε φορά που θα χτενιστεί.
- δ. Συνήθως ένα εστιατόριο χρησιμοποιεί μόνο ένα τρόπο παράθεσης.
- ε. Όλα τα ποτά σερβίρονται από τα αριστερά του πελάτη.
22. Να αντιστοιχήσετε τα τμήματα τροφίμων και ποτών από τη στήλη Α με την εργασία που επιτελείται σε αυτά από τη στήλη Β:

ΣΤΗΛΗ Α		ΣΤΗΛΗ Β	
1	Κεντρική αποθήκη	1	Παραλαβή και προετοιμασία τροφίμων, μαγείρεμα
2	Κουζίνα	2	Λήψη παραγγελιών, σερβίρισμα, έκδοση λογαριασμών
3	Εστιατόρια	3	Παρασκευή και παράθεση ποτών, έκδοση λογαριασμών
4	Μπαρ	4	Αγορά, παραλαβή και αποθήκευση τροφίμων και ποτών

23. Να αναφέρετε τέσσερις (4) υπηρεσίες που προσφέρονται στους χώρους εστίασης.
24. Στην εξυπηρέτηση με έτοιμα πιάτα ο τραπεζοκόμος μπορεί να μεταφέρει στο δεξί του χέρι μέχρι και:
- Α) 1 πιάτο Β) 2 πιάτα Γ) 3 πιάτα Δ) 4 πιάτα
- Να επιλέξετε και να γράψετε τη σωστή απάντηση.
25. Όταν γίνεται σερβίρισμα φαγητού με τον Αγγλικό τρόπο όλα τα φαγητά :
- (α) σερβίρονται από τον τραπεζοκόμο από πιατέλα.
- (β) ετοιμάζονται και σερβίρονται από το γκεριντόν.
- (γ) παρουσιάζονται στους πελάτες και αυτοί σερβίρονται μόνοι τους.
- (δ) τοποθετούνται σε πιάτα από την κουζίνα και σερβίρονται έτοιμα.
- Να επιλέξετε και να γράψετε τη σωστή απάντηση.
26. Ποιοι δύο τύποι εστιατορίων από την πιο κάτω λίστα προσφέρονται καλύτερα για τον οικογενειακό τρόπο σερβιρίσματος.
- (α). Ψαροταβέρνα.
- (β). Εστιατόριο πολυτελείας.
- (γ) . Ελληνική ταβέρνα.
- (δ). Εστιατόριο ταχείας εξυπηρέτησης (fast food).
- Να επιλέξετε και να γράψετε τις σωστές απαντήσεις .
27. Ποιο τρόπο σερβιρίσματος εισηγείστε να εφαρμοστεί στην καφετέρια ενός αεροδρομίου.
- (α). Γαλλικό (French service).

(β). Αυτοεξυπηρέτηση (Self service).

(γ). Αγγλικό.

(δ). Επιμελημένο (Gueridon service).

Να επιλέξετε και να γράψετε τη σωστή απάντηση.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ

28. Να αναφέρετε δύο (2) είδη μενού και ποια είναι τα χαρακτηριστικά του κάθε είδους μενού;
29. Να περιγράψετε την χρησιμότητα του μενού για μια επισιτιστική μονάδα.
30. Να αναφέρετε τέσσερις (4) λόγους για τους οποίους η διαθεσιμότητα των προϊόντων διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη σύνθεση του μενού.
31. Να αναφέρετε δύο (2) λόγους που η εποχή του χρόνου πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την σύνθεση του μενού.
32. Να εξηγήσετε δύο (2) λόγους για τους οποίους ο τύπος της επιχείρησης επηρεάζει τη σύνθεση ενός μενού.
33. Να εξηγήσετε δύο (2) λόγους για την σημασία που έχει η εμφάνιση του εδεσματολογίου στην προώθηση των στόχων της επιχείρησης.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΠΑΡ

34. Να αναφέρετε την ιεραρχία του προσωπικού του μπαρ στα Ελληνικά.
35. Να αναφέρετε τον απαραίτητο εξοπλισμό για την ορθή λειτουργία του μπαρ σε :
α) Μηχανήματα και συσκευές β) Σκεύη και εργαλεία
36. Να συνοψίσετε τους βασικούς κανόνες για την ορθή λειτουργία και τη χρήση των μηχανών καφέ εσπρέσο.
37. Να περιγράψετε τον τρόπο ψησίματος και σερβιρίσματος καφέ με τη μέθοδο της αφέψησης σε μπρίκι (ελληνικός καφές).
38. Να περιγράψετε τη μέθοδο παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος του κοινού τσαγιού, του τσαγιού από βότανα και των αρωματισμένων τσαγιών.
39. Να αναφέρετε τους τρόπους σερβιρίσματος των αεριούχων αναψυκτικών και των μεταλλικών νερών.
40. Να περιγράψετε την παρασκευή και το σερβίρισμα των χυμών από φρέσκα φρούτα.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ

41. Να περιγράψετε τη σχέση μεταξύ της τοποθεσίας που καλλιεργείται ένα αμπέλι και της ποιότητας του σταφυλιού.
42. Να αναφέρετε και να περιγράψετε τρεις (3) από τις κυριότερες ασθένειες του κρασιού.
43. Να περιγράψετε συνοπτικά τα στάδια οινοποίησης του λευκού κρασιού.
44. Να αναφέρετε πέντε (5) προσόντα που πρέπει να διαθέτει ο οινοχόος.
45. Να αναφέρετε ποιες είναι οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος των κρασιών.
46. Να αναφέρετε ποια είναι τα απαραίτητα σκεύη για το σερβίρισμα των κρασιών.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

47. Να ιεραρχήσετε (να βάλετε στην σειρά ξεκινώντας από τον πιο υψηλόβαθμο) το πιο κάτω προσωπικό της κουζίνας.
- A. Μάγειρας Α (Premier commis)
 B. Αρχιμάγειρας (Chef de Cuisine)
 Γ. Μάγειρας Β (Deuxieme commis)
 Δ. Βοηθός αρχιμάγειρα (Souschef)
 Ε. Μαθητευομένους (Apprenti)
 ΣΤ. Μάγειρας Γ (Troisieme commis)
 Ζ. Τμηματάρχης (Chef de partie)
48. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες ασφαλείας που πρέπει να εφαρμόζονται στην κουζίνα για αποφυγή ατυχημάτων.
49. Να εξηγήσετε ο όρος γκρατέν τι προσδιορίζει στη μαγειρική;
50. Να σημειώσετε ποιο από τα παρακάτω είναι σωστό και ποιο λάθος :
- α. Το μίρεπουά (mirepoix) λαχανικών είναι συνδυασμός από κρεμμύδι, καρότο και πατάτα
 β. Οι ντομάτες κονκασέ είναι ντομάτες ξεφλουδισμένες, ξεσποριασμένες και κομμένες σε μικρούς κύβους.
 γ. Το όνιον κλουτέ (Onion clouté) είναι κρεμμύδι με καρφωμένα γαρύφαλλα και χρησιμοποιείται στην σάλτσα μπεςαμέλ.
 δ. Το μπουκέ γκαρνί (B.G) είναι δέσμη αρωματικών χόρτων.
 ε. Τα κρουτόνς (crutons) είναι παρασκευές ψωμιού.
51. Να εξηγήσετε γιατί οι ζωμοί ονομάζονται Fond de Cuisine (θεμέλια της κουζίνας) και να γράψετε δύο (2) παρασκευές που ετοιμάζονται από τους ζωμούς.
52. Να γράψετε δύο (2) λόγους για τους οποίους χρησιμοποιούμε τις σάλτσες.
53. Να αναφέρετε τι γνωρίζετε για τα ρου (roux) και τα βασικά υλικά από τα οποία αποτελείται.
54. Να αντιστοιχίσετε στον ακόλουθο πίνακα τις βασικές σάλτσες (ομάδα Α) με τις παράγωγες της (ομάδα Β) :
- | Ομάδα Α | Ομάδα Β |
|-----------------------------------|---|
| 1. Σάλτσα Μπεςαμέλ (béchamel) | A) Ναπολιτέν (Napolitaine), Μιλανέζ (milanaise) |
| 2. Σάλτσα Σκούρα (espagnole) | B) Σάλτσα Σουπρέμ (Souprême) |
| 3. Σάλτσα ντομάτας (Tomato) | Γ) Σάλτσα τυριού (Mornay) |
| 4. Σάλτσα Βελουτέ (Velouté) | Δ) Σάλτσα Ντεμί- Γκλάς (demi-glace), |
| 5. Σάλτσα μαγιονέζας (mayonnaise) | Ε) Σάλτσα κοκτέιλ, σάλτσα ταρτάρ |
55. Να αναφέρετε τι είναι τα σύνθετα βούτυρα και πού χρησιμοποιούνται;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ

56. Να γίνει περιγραφή των πέντε (5) βασικότερων μεθόδων συντήρησης των τροφίμων.
57. Να αναφέρετε πόσες θερμίδες (kcal) μας αποδίδουν 1 gr πρωτεΐνης, 1gr λίπους και 1gr υδατανθράκων.
58. Να περιγράψετε με ποια μέθοδο (πείραμα) εξετάζουμε την φρεσκότητα ενός αυγού. Πότε ένα αυγό είναι πολύ φρέσκο ;
59. Να σχεδιάσετε την πίτα της ισορροπημένης διατροφής και να δώσετε σε κάθε περίπτωση δύο (2) παραδείγματα τροφών.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΠΟΘΗΚΗ ΥΛΙΚΩΝ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

60. Για ετοιμασία κρέμας καραμελέ για 80 άτομα χρειαζόμαστε:
- 5 λίτρα γάλα προς 0,15€ το λίτρο
- 40 αυγά προς 0,48€ τη δωδεκάδα
- 2 κιλά ζάχαρη προς 0,20€ το κιλό
- Υπολογίστε τα ακόλουθα:
- (α) Πόσο θα στοιχίσει η κρέμα για 80 άτομα;
- (β) Πόσο θα είναι το κόστος για κάθε άτομο;
61. Να αναφέρετε ποιος είναι υπεύθυνος για τις αγορές σε μια επιχείρηση και να αναφέρετε τα καθήκοντα του.
62. Ποιοι είναι οι παράγοντες που καθορίζουν το μέγεθος της αποθήκης.
63. Να περιγράψετε τη διαδικασία έκδοσης των τροφίμων από την αποθήκη.
64. Η κάθε μερίδα από βοδινό φιλέτο σχάρας ζυγίζει 175 g. Το κόστος του φιλέτου είναι €25, 50 το κιλό. Ο μέσος όρος πωλήσεων είναι 1.500 φιλέτα το μήνα. Αν οι μάγειρες κόβουν το φιλέτο κάθε φορά ώστε να έχει βάρος 200 g, πόσο θα είναι το επιπρόσθετο κόστος για το σύνολο των φιλέτων σχάρας στο τέλος του χρόνου;
65. Να αναφέρετε πέντε (5) από τα γενικά έξοδα μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
66. Μια επιχείρηση μπαρ εργάζεται με ποσοστό μεικτού κέρδους ποτών 80%. Κατά τον τελευταίο έλεγχο το κόστος των ποτών που πωλήθηκαν ήταν € 900 και το εισόδημα € 3600. Να υπολογίσετε το ποσοστό μεικτού κέρδους που πραγματοποίησε το μπαρ και να το συγκρίνετε με αυτό που επιδιώκει η επιχείρηση.
67. Η τιμή πώλησης του εσκαλόπ είναι €12,00. Αν το κόστος των υλικών είναι €4,25, να υπολογίσετε το ποσοστό του κόστους των υλικών.
68. Σε ένα μαγειρεμένο χοιρομέρι των 6 κιλών έχετε 20% κόκκαλο, το υπόλοιπο είναι το κρέας. Πόσες μερίδες των 150 γραμμαρίων μπορείτε να σερβίρετε ;
69. Σε ένα κομμάτι sirloin των 24 κιλών έχετε 15% tenderloin, 35% rib roast, 30% rumpsteak και τα υπόλοιπα σε κόκκαλο. Υπολογίστε τα εξής :
- Φιλέτο : Rib Roast : rumpsteak : Κόκκαλα :
70. Να εξηγήσετε τι σημαίνει ο όρος «έλεγχος μερίδας».

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

71. Να αναφέρετε τρεις (3) θετικές επιδράσεις του φιλοδωρήματος στους εργαζόμενους των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων.
- Παρέχει ένα επιπρόσθετο εισόδημα.
 - Αποτελεί μια αποζημίωση για το χαμηλό μισθό που λαμβάνουν.
 - Ενθαρρύνει για μεγαλύτερη και ποιοτικά καλύτερη απόδοση.
 - Λειτουργεί ως κίνητρο, καθώς λαμβάνεται από τους εργαζόμενους σαν αναγνώριση των υπηρεσιών τους.
(Παρατίθενται τέσσερις απαντήσεις. Επιλέξτε και αναφέρετε μόνο τις τρεις.)
72. Να αναφέρετε τρεις (3) αρνητικές επιδράσεις του φιλοδωρήματος στους εργαζόμενους των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων.
- Δημιουργεί μια ανταγωνιστική συμπεριφορά μεταξύ των εργαζομένων, οδηγώντας ακόμη και στη σύγκρουση και την παρεμπόδιση του έργου του ενός από τον άλλο.
 - Μπορεί να προκαλέσει άγχος και τεταμένη ατμόσφαιρα λόγω πίεσης μερικών εργαζομένων έναντι σε συναδέλφους τους.
 - Οι εργαζόμενοι πολλές φορές πιέζουν τους προϊσταμένους τους να τους ανατεθεί η εξυπηρέτηση συγκεκριμένων πελατών από τους οποίους πιστεύουν πως θα πάρουν μεγαλύτερο φιλοδώρημα δημιουργώντας ένταση.
 - Μπορεί να δημιουργήσει αίσθημα εξάρτησης των εργαζομένων από τους πελάτες.
 - Μπορεί να δημιουργήσει διάσπαση της συνοχής της ομάδας, αφού οι εργαζόμενοι τείνουν να εργάζονται περισσότερο σε προσωπική παρά σε συλλογική βάση, κάτι που συχνά αποβαίνει σε βάρος της επίτευξης των επιχειρησιακών στόχων (ατομικισμός μέσα στην ομάδα).
(Παρατίθενται πέντε απαντήσεις. Επιλέξτε και αναφέρετε μόνο τις τρεις.)
73. Πότε ένα τμήμα του ξενοδοχείου χαρακτηρίζεται ως τμήμα άμεσης εξυπηρέτησης (front of the house) και πότε ως τμήμα έμμεσης εξυπηρέτησης (back of the house);
74. Ο κύριος Παυλάκης είναι ιδιοκτήτης και γενικός διευθυντής ενός ξενοδοχείου τεσσάρων (4) αστέρων και επιθυμεί να ξεκινήσει να έχει μία ουσιαστική επικοινωνία με το προσωπικό του. Να του απαριθμήσετε τα βασικά συστήματα επικοινωνίας με τους εργαζόμενους.
75. Ο κύριος Παυλίδης έχει ξενοδοχείο πέντε (5) αστέρων στην Χαλκιδική. Από ποιες πηγές θα αναζητήσει να βρει το προσωπικό του για την επόμενη σεζόν;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

76. Ο όρος «τουριστική ζήτηση» τι προσδιορίζει;
77. Ο όρος «τουριστική προσφορά» τι προσδιορίζει;
78. Όταν θέλουμε να προσεγγίσουμε τους πελάτες μίας επιχείρησης, τα κυριότερα εργαλεία και τεχνικές προώθησης πωλήσεων που χρησιμοποιούμε είναι:

A. Εκπτώσεις B. Μειώσεις τιμών Γ. Επιπλέον προμήθειες Δ. Κουπόνια

- Ε. Επιπλέον προϊόντα και εκπτώσεις ΣΤ. Παρουσιάσεις Ζ. Ταξίδια γνωριμίας
 Η. Δωρεάν δείγματα Θ. Διαγωνισμοί Ι. Παροχές για τακτικούς (επαναλαμβανόμενους) πελάτες
 ΙΑ. Κληρώσεις δώρων ΙΒ. Κίνητρα

(Να επιλέξετε και να γράψετε τις σωστές απαντήσεις).

79. Όταν θέλουμε να προσεγγίσουμε το δίκτυο μεταπωλητών μίας επιχείρησης, τα κυριότερα εργαλεία και τεχνικές προώθησης πωλήσεων που χρησιμοποιούμε είναι:

- Α. Εκπτώσεις Β. Μειώσεις τιμών Γ. Επιπλέον προμήθειες
 Δ. Κουπόνια Ε. Δώρα ΣΤ. Παρουσιάσεις
 Ζ. Ταξίδια Η. Δεξιότητες Θ. Διαγωνισμοί
 Ι. Παροχές για τακτικούς (επαναλαμβανόμενους) πελάτες
 ΙΑ. Κληρώσεις δώρων ΙΒ. Χρηματικά κίνητρα

(Να επιλέξετε και να γράψετε τις σωστές απαντήσεις).

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

80. Τι προσδιορίζει ο όρος «τουρισμός»;
 81. Ποιος καλείται επισκέπτης, ποιος τουρίστας και ποιος εκδρομέας;
 82. Τι προσδιορίζει ο όρος «τουριστικό πακέτο»;
 83. Ο ατομικός τουρισμός από τι χαρακτηρίζεται;
 84. Ο όρος «επαγγελματικός τουρισμός» τι προσδιορίζει;
 85. Να αναφέρετε πέντε (5) αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού στην οικονομία.
 86. Ποια είναι τα μειονεκτήματα που έχει η τουριστική περιοχή της Μεσογείου;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ - ΥΠΟΔΟΧΗ

87. Να αναφέρετε ονομαστικά πέντε (5) τρόπους με τους οποίους γίνονται οι κρατήσεις δωματίων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
 88. Να εξηγήσετε τι είναι οι Εγγυημένες - Εξασφαλισμένης πληρωμής κρατήσεις (guaranteed Payment Reservations).
 89. Να εξηγήσετε τι είναι οι μη εγγυημένες αλλά - επιβεβαιωμένες κρατήσεις (non - guaranteed reservations - confirmed reservations).
 90. Αποτελεί δικαίωμα του ξενοδόχου η κράτηση περιουσίας πελατών οι οποίοι αρνούνται να πληρώσουν το λογαριασμό τους; Και αν ναι σε ποιες ενέργειες προβαίνει;
 91. Σας γίνεται η ερώτηση, εάν δικαιούνται πελάτες του ξενοδοχείου (RESIDENTS) να δεχθούν γυναίκες ή άντρες (NON-RESIDENTS) στο δωμάτιο τους; Να περιγράψετε τι αναφέρεται για αυτήν την περίπτωση στον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων – πελατών.
 92. Να αναφέρετε επιγραμματικά τους λόγους για τους οποίους μπορεί να ακυρωθεί ένα συμβόλαιο allotment.
 93. Τα connecting rooms είναι πάντα adjoining, ενώ τα adjoining rooms δεν είναι ποτέ connecting. Να αιτιολογήσετε την παραπάνω πρόταση.

94. Να περιγράψετε συνοπτικά πέντε (5) βασικά χαρακτηριστικά ενός Resort hotel.

95. Είστε υπεύθυνος βάρδιας και ένας πελάτης κατά την αναχώρησή του, σας δίνει την επιλογή εξόφλησης του λογαριασμού του με μετρητά ή πιστωτική κάρτα. Ποιον τρόπο πληρωμής επιλέγετε και γιατί. Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

96. Αντιστοιχείστε τους όρους παραμονής στα Γαλλικά με εκείνους που είναι διεθνώς αποδεκτοί :

A. PENSION COMPLETE	1. HALF BOARD
B. CHAMBRE ET PETIT DEJEUNER	2. ROOM RATE
Γ. CHAMBRE	3. FULL BOARD
Δ. DEMI PENSION	4. BED AND BREAKFAST

97. Να εξηγήσετε, εάν το τμήμα της υποδοχής του ξενοδοχείου μπορεί να παρακρατήσει τα διαβατήρια πελατών, έτσι ώστε οι υπάλληλοι υποδοχής, πολύ αργότερα από την άφιξη των πελατών, π.χ. το βράδυ, να καταχωρήσουν τα αναγραφόμενα στα διαβατήρια στοιχεία των πελατών στα αντίστοιχα από τον νόμο έντυπα και βιβλία ;

98. Αντιστοιχείστε τα παρακάτω

A. Reservation voucher	1. Όταν το πρακτορείο αναλαμβάνει να πληρώσει όλο τον λογαριασμό των συμφωνηθέντων του πελάτη.
B. Guaranteed voucher	2. Όταν το πρακτορείο εγγυάται πληρωμή μερικού ποσού από το συνολικό ποσό που θα χρεωθεί ο πελάτης.
Γ. Deposit voucher	3. Όταν το πρακτορείο απλώς επιβεβαιώνει την κράτηση ενώ το συνολικό κόστος της παραμονής του πελάτη καταβάλλεται από τον ίδιο τον πελάτη στο ξενοδοχείο.
Δ. Amendment voucher	4. Όταν υπάρχει αλλαγή όρων της κράτησης που έχει προηγηθεί από το πρακτορείο προς το ξενοδοχείο

99. Να αναφέρετε ονομαστικά πέντε (5) σημαντικές πληροφορίες που παρέχονται συνήθως από το προσωπικό της υποδοχής στους πελάτες.

100. Να επιλέξετε τις ορθές απαντήσεις στην παρακάτω περίπτωση:

Οι λογαριασμοί πελατών χρεώνονται με

A.	Τις έκτακτες καταναλώσεις τους
B.	Τις εξοφλήσεις με μετρητά
Γ.	Τις εκπτώσεις
Δ.	Ακυρωτικά (cancellations fees)
E.	Προπληρωμές
ΣΤ.	πληρωμές έναντι λογαριασμών
Z.	τα συμφωνηθέντα

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΟΦΟΙ ΚΑΙ ΔΩΜΑΤΙΑ

101. Κατά τη δημιουργία πλάνου εργασίας για τις καμαριέρες λαμβάνονται υπόψη κάποιοι παράγοντες. Ποιος από τους παρακάτω παράγοντες δεν θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη;

- Συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων (αριθμός δωματίων ανά καμαριέρα).
- Άδεια.

- Ημέρες της εβδομάδας.
- Αριθμός άφιξης και αναχώρησης.
- Ποσοστό πληρότητας.

102. Έχετε μια νέα θέση ως προϊσταμένη ορόφων σε ένα κεντρικό ξενοδοχείο της πόλης. Την πρώτη μέρα μεταξύ άλλων λαμβάνετε την περιγραφή εργασίας σας. Να αναφέρετε δύο (2) από τις παρακάτω πληροφορίες που μπορείτε να αντλήσετε από αυτήν την περιγραφή:

1. Τον μεικτό μισθό σας.
2. Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας σας.
3. Την μεταφορά από και προς την εταιρία.
4. Ικανότητες και καθήκοντα .
5. Τον αριθμό ημερών διακοπών σας.
6. Τις διατάξεις σε περίπτωση ασθένειας.

103. Σήμερα ελέγχετε το δωμάτιο σε σχέση με την καθαριότητα και τα τεχνικά του στοιχεία. Ποιες από τις ακόλουθες προτάσεις κατά τον έλεγχο ενός δωματίου είναι σωστές;

- 1) Φροντίζετε την άμεση απελευθέρωση του δωματίου για τη ρεσεψιόν.
- 2) Ελέγχετε ώστε όλα τα λινά του δωματίου και του μπάνιου να μην είναι ζαρωμένα, λεκιασμένα, φθαρμένα και με τρίχες.
- 3) Καθαρίζετε τους καθρέφτες και τα κάδρα και παραδίδετε ελεύθερο το δωμάτιο.
- 4) Σημειώνετε τις τεχνικές ελλείψεις και καλείτε τη τεχνική υπηρεσία.

104. Το ζεύγος Σμιτ αποφασίζει αυθόρμητα να παραμείνει και δεύτερη νύχτα στο ξενοδοχείο. Υπάρχει έντυπη ενημέρωση στο δωμάτιο ότι για λόγους περιβαλλοντικής προστασίας, τα κλινოსκεπάσματα αλλάζονται ανά τρεις ημέρες εκτός και αν λερωθούν. Η καμαριέρα χτυπάει την πόρτα και ρωτά αν μπορεί να καθαρίσει το δωμάτιο. Ποιες από τις εργασίες που ακολουθούν δεν θα πρέπει να εκτελέσει;

- 1) Ξεσκόνισμα επίπλων.
- 2) Αλλαγή σεντονιών.
- 3) Φρεσκάρισμα κρεβατιών.
- 4) Ξεσκόνισμα γενικό.
- 5) Αλλαγή κουρτινών.

6) Άδειασμα κάδου απορριμμάτων.

105. Ένας πελάτης του ξενοδοχείου ξεχνάει κατά την ημέρα της αναχώρησης ένα χρυσό δαχτυλίδι. Η καμαριέρα βρίσκει το δαχτυλίδι κατά το καθάρισμα του δωματίου και το δίνει αμέσως στη προϊσταμένη ορόφου. Ποια από τις ακόλουθες προτάσεις είναι σωστή;

- 1) Πρόκειται για ένα ξεχασμένο αντικείμενο, το οποίο θα καταχωρήσει το γραφείο απολεσθέντων αντικειμένων του HSK και θα το φυλάξει σε safe box για ένα χρόνο.
- 2) Η καμαριέρα δικαιούται εύρετρα της τάξης του 5%.
- 3) Πρόκειται για ένα αντικείμενο που πρέπει να καταγράψει η ρεσεψιόν.

ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

- 4) Ο ξενοδόχος πρέπει να κρατήσει το δαχτυλίδι έως και έξι (6) μήνες ως ενέχυρο.
- 5) Η καμαριέρα θα πάρει το δαχτυλίδι, εάν ο πελάτης δεν το αναζητήσει εντός τριών (3) μηνών.

106. Εκτός από τα δωμάτια των πελατών να αναφέρετε επτά (7) βασικούς χώρους του ξενοδοχείου που περιλαμβάνονται στην αρμοδιότητα του Housekeeping.
107. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κατηγορίες καθαρισμού δωματίων σε ξενοδοχείο και να εξηγήσετε πότε αυτοί γίνονται.
108. Να περιγράψετε τέσσερα (4) σημεία συνεργασίας μεταξύ του Housekeeping και του τμήματος συντήρησης.
109. Να αναφέρετε τέσσερις (4) βασικές εργασίες που επιμελείται το Housekeeping για τη μεταφορά πελάτη σε άλλο δωμάτιο.
110. Να αναφέρετε επτά (7) έντυπα που τηρούνται από τον Προϊστάμενο του Housekeeping και τι αυτά περιλαμβάνουν.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

111. Να αντιστοιχήσετε τα τμήματα του ξενοδοχείου από τη στήλη Α με την εργασία που επιτελείται σε αυτά από τη στήλη Β:

ΣΤΗΛΗ Α		ΣΤΗΛΗ Β	
	Τμήμα Τροφίμων και ποτών		Κρατήσεις δωματίων
	Τμήμα Υποδοχής		Καθαριότητα δωματίων
	Τμήμα Οροφκομίας		Συντήρηση ξενοδοχείου
	Τεχνικό Τμήμα		Κεντρικό ταμείο
	Οικονομικό Τμήμα		Διαφήμιση
	Τμήμα προσωπικού		Συνεντεύξεις προσωπικού
	Τμήμα Πωλήσεων		Παραγωγή και εξυπηρέτηση σε φαγητά και ποτά

112. Να αντιστοιχίσετε τους τίτλους της ιεραρχίας (στήλη Α) με τα χαρακτηριστικά της κάθε θέσης εργασίας του εστιατορικού προσωπικού (στήλη Β):

ΣΤΗΛΗ Α			ΣΤΗΛΗ Β
	Διευθυντής Εστιατορίου		Υπεύθυνος τραπεζοκόμος για την εξυπηρέτηση των πελατών κυρίως σε ποτά στο σαλόνι.
	Εστιάρχος		Υπεύθυνος τραπεζοκόμος για την εξυπηρέτηση των πελατών σε φαγητά και ποτά στους ορόφους.
	Αρχισερβιτόρος		Υπεύθυνος τραπεζοκόμος εξειδικευμένος στον τεμαχισμό κρεάτων, κυνηγίου, ψαριών, πουλερικών.
	Τραπεζοκόμος Α		Υπεύθυνος τραπεζοκόμος που παίρνει τις παραγγελίες και σερβίρει τα κρασιά και άλλα ποτά.
	Τραπεζοκόμος Β		Βοηθά στο γυάλισμα των επιτραπέζιων σκευών.

	Οινοχόος		Επιβλέπει και φροντίζει την προετοιμασία των τραπεζιών.
	Τεμαχιστής		Παρασκευάζει τα φλαμπέ.
	Τραπεζοκόμος ορόφων		Είναι ο γενικός υπεύθυνος του εστιατορίου.
	Τραπεζοκόμος σαλονιού		Οργανώνει, διοικεί και ελέγχει τους χώρους εστίασης.

113. Να γράψετε τέσσερις (4) κανόνες ασφάλειας που πρέπει να τηρεί ο τραπεζοκόμος στο εστιατόριο.
114. Να ονομάσετε τις τέσσερις (4) αρχές που διέπουν τη σωστή χρήση και συντήρηση του εστιατορικού εξοπλισμού.
115. Να επιλέξετε τους τέσσερις (4) σωστούς λόγους που επηρεάζουν την επιλογή του τρόπου παράθεσης μιας επιχείρησης:
- Ο τύπος της επιχείρησης.
 - Η τυπολογία τις πελατείας.
 - Οι σχέσεις μεταξύ προσωπικού και πελατών.
 - Ο διαθέσιμος χρόνος που έχουν οι πελάτες για να γευματίσουν.
 - Ο χρόνος μαγειρέματος των παρασκευών.
 - Ο τύπος του εδεσματολογίου.
 - Ο τύπος του εστιατορά.
 - Η εθνικότητα των πελατών.
116. Σύμφωνα με τις παρακάτω πρακτικές παράθεσης και αποκόμισης να αντιστοιχίσετε με το γράμμα Δ (για όσα γίνονται από δεξιά του πελάτη) και με το γράμμα Α (για όσα γίνονται από τα αριστερά του πελάτη) :
- Παράθεση φαγητού με έτοιμα πιάτα.
 - Παράθεση σούπας από σουπιέρα.
 - Παράθεση ψωμιού με λαβίδα από καλαθάκι ψωμιού.
 - Παράθεση φαγητού με τον Αγγλικό τρόπο (από πιατέλα).
 - Παράθεση συνοδευτικής σαλάτας σε πιατάκι.
 - Αποκόμιση πιάτων (ορεκτικού, κυρίως πιάτου, επιδορπίου).
117. Να αναφέρετε δύο (2) πλεονεκτήματα και δύο (2) μειονεκτήματα της μεθόδου παράθεσης με έτοιμα πιάτα.
118. Να εξηγήσετε δύο (2) βασικούς λόγους για τους οποίους πρέπει να γίνεται σωστή προετοιμασία (mise en place) πριν το άνοιγμα του εστιατορίου για παράθεση.
119. Να γράψετε τέσσερα (4) είδη λινών που χρειάζονται για το πλήρες στρώσιμο ενός τραπεζιού.
120. Να αναφέρετε πέντε (5) από τα κυριότερα χαρακτηριστικά του προκαθορισμένου εδεσματολογίου (Table d' hôte).
121. Να ονομάστε τα πέντε (5) βασικότερα χαρακτηριστικά του μενού κατ' επιλογή (à la carte).

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ

122. Ποιος ή ποιοι από την κάθε ομάδα του εστιατορίου πρέπει να συνθέσουν το καινούριο μενού της επιχείρησης;

123. Εξηγήστε γιατί πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη το είδος της πελατείας πριν προχωρήσουμε στη σύνθεση του μενού.
124. Να αναφέρετε τέσσερις (4) λόγους για τους οποίους το προσωπικό της κουζίνας επηρεάζει τη σύνθεση ενός μενού.
125. Να γράψετε δύο (2) λόγους για τους οποίους η γαλλική γλώσσα έχει καθιερωθεί ως η γλώσσα γραφής του μενού;
126. Να εξηγήσετε τρεις (3) λόγους για τους οποίους μπορεί το μενού να συμβάλει στην προώθηση των πωλήσεων ενός εστιατορίου.

ΕΝΟΤΗΤΑ: BAR

127. Να καταγράψετε τέσσερα (4) προϊόντα απόσταξης.
128. Να εξηγήσετε τι είναι η μπίρα και ποια είναι τα συστατικά της.
129. Να αναφέρετε τη διαδικασία παρασκευής της μπίρας.
130. Να δώσετε τον ορισμό του κοκτέιλ και να αναφέρετε τα στοιχεία που συνθέτουν τη γεύση ενός κοκτέιλ.
131. Να αναφέρετε τα σκεύη και την πορεία εργασίας των ακόλουθων μεθόδων παρασκευής κοκτέιλ με:
α) Αναμεικτήρα – Σέικερ. β) Ποτήρι σερβιρίσματος.
132. Να αναφέρετε πέντε (5) προσόντα που πρέπει να έχει ένας καλός barman.
133. Ποια υλικά χρησιμοποιούνται κατά την παρασκευή των cocktails, προκειμένου να αποκτήσουν το απαραίτητο άρωμα;
134. Να εξηγήσετε από τι εξαρτάται η γλυκύτητα των cocktails και τι σημαίνουν οι όροι:
a. dry b. extra dry c. medium d. Sweet

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ

135. Να περιγράψετε συνοπτικά τα στάδια οινοποίησης του κόκκινου κρασιού.
136. Να περιγράψετε με ποιο τρόπο γίνεται το σερβίρισμα των παλαιών κόκκινων κρασιών.
137. Να περιγράψετε πως σερβίρονται τα αφρώδη κρασιά.
138. Να εξηγήσετε τι επιτυγχάνεται με τη μετάγγιση του κρασιού και να περιγράψετε τη σχετική διαδικασία.
139. Να αναλύσετε τι προσδιορίζουν οι ενδείξεις GRAND RESERVE και CAVA.
140. Να αναλύσετε το ρόλο της ετικέτας στη φιάλη ενός κρασιού και να αναφέρετε πέντε (5) από τα στοιχεία για τα οποία η ετικέτα μας δίνει πληροφορίες.
141. Με βάση την περιεκτικότητα σε σάκχαρα να αναφέρετε τέσσερις (4) διαφορετικούς τύπους σαμπάνιας.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

142. Να εξηγήσετε τι σημαίνει ο όρος σοτέ (sauté) και σε ποια μέθοδο μαγειρέματος ανήκει.
143. Να περιγράψετε τη διαδικασία επικάλυψης της τροφής “ πανέ” και να γράψετε σε ποια μέθοδο μαγειρέματος εφαρμόζεται.
144. Να αναφέρετε και να εξηγήσετε τα διάφορα στάδια που περιλαμβάνει το ψήσιμο κρεάτων στη σχάρα.

145. Να γράψετε τις τρεις (3) κατηγορίες στις οποίες χωρίζονται οι σούπες.
146. Να εξηγήσετε γιατί πρέπει να δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην εμφάνιση των ορεκτικών.
147. Να σημειώσετε ποιο από τα παρακάτω είναι σωστό και ποιο λάθος :
- Τα ορεκτικά μπορεί να είναι ζεστά ή κρύα.
 - Τα κρύα ορεκτικά σερβίρονται μετά την ζεστή σούπα.
 - Τα ζεστά ορεκτικά και γενικά όλα τα ζεστά φαγητά σερβίρονται σε ζεστά πιάτα.
 - Το αβοκάντο κοκτέιλ και οι γαρίδες κοκτέιλ είναι ζεστά ορεκτικά.
 - Δύο γνωστά dips sauces που σερβίρονται με τα κρούντιτις (crudités) είναι το **κουακαμόλ** και το **blue cheese** (ροκφόρ).
148. Να σημειώσετε ποιο από τα παρακάτω είναι σωστό και ποιο λάθος:
- Το dressing (ντρέσινγκ) περιχύνεται πάνω στην σαλάτα αυστηρότατα ακριβώς πριν την παραλάβει ο τραπεζοκόμος για να την σερβίρει.
 - Πρώτα τοποθετείται στην σαλάτα το dressing (ντρέσινγκ) και μετά τα κρουτόνς.
 - Όλα τα υλικά για την ετοιμασία σαλάτας πρέπει να είναι κομμένα σε μέγεθος μπουκιάς.
 - Η φρουτοσαλάτα μπορεί να σερβιριστεί σαν ορεκτική σαλάτα και σαν επιδόρπια σαλάτα.
 - Οι συνοδευτικές σαλάτες είναι απλές σαλάτες που σερβίρονται μαζί με το κυρίως πιάτο.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ

149. Περιγράψτε πέντε (5) τρόπους με τους οποίους ελέγχουμε την φρεσκάδα στα νωπά ψάρια.
150. Ονομάστε τρεις (3) τύπους ρυζιού στο εμπόριο και αναφέρετε σε ποιες παρασκευές χρησιμοποιείτε το καθένα.
151. Αναφέρετε δύο (2) φυσικές και δύο (2) τεχνικές γλυκαντικές ουσίες.
152. Ονομάστε τρία (3) φυτικά έλαια. Ποια η διατροφική αξία και η χρήση του ελαιόλαδου στην κουζίνα;
153. Περιγράψτε μια αλλοίωση που μπορεί να συναντήσουμε στο νωπό κρέας.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΠΟΘΗΚΗ ΥΛΙΚΩΝ - ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

154. Να εξηγήσετε το σκοπό του ελέγχου τροφίμων και ποτών σε μια επισιτιστική επιχείρηση.
155. Σύμφωνα με τα πρότυπα για την τσιπούρα ιχθυοτροφείου το βάρος κάθε τεμαχίου καθορίστηκε στα 400 gr. Στον έλεγχο που πραγματοποιήσε ο ελεγκτής τροφίμων και ποτών διαπίστωσε ότι τους τρεις τελευταίους μήνες η κουζίνα παρέλαβε 2000 τσιπούρες των 425 gr. Αν η τιμή της τσιπούρας ιχθυοτροφείου είναι €5,00 το κιλό, πόσα περισσότερα πρέπει να πληρώσει η επιχείρηση;
156. Να εξηγήσετε τι είναι η καρτέλα κρεάτων.
157. Να απαριθμήσετε πέντε (5) τρόπους με τους οποίους μπορεί να εξαπατηθεί ο υπεύθυνος παραλαβής κατά την παραλαβή των εμπορευμάτων.
158. Να γράψετε πέντε (5) κανονισμούς που διέπουν τη σωστή λειτουργία της αποθήκης.
159. Να εξηγήσετε τη σημασία που έχει ο όρος μεικτό κέρδος στην κοστολόγηση ενός φαγητού.
160. Μια δεξίωση έχει διευθετηθεί για 100 άτομα. Το κόστος του φαγητού που έχει επιλεγεί ανέρχεται σε 11,35€ το

άτομο. Θα χρησιμοποιηθεί επιπλέον προσωπικό που θα στοιχίσει 460,00€. Υπολογίζεται ότι ποσοστό 25% των πωλήσεων είναι αρκετό, για να καλύψει τα γενικά έξοδα και αναμένεται ένα ποσοστό καθαρού κέρδους 10%.

Να υπολογίσετε:

- (α) Τη χρέωση για κάθε άτομο .
- (β) Το ποσοστό του κόστους τροφίμων σε σχέση με τις πωλήσεις .
- (γ) Το ποσοστό των εργατικών εξόδων σε σχέση με τις πωλήσεις.
- (δ) Το ποσό που αναλογεί στα γενικά έξοδα.
- (ε) Το ποσό του καθαρού κέρδους.

161. Η συνολική χρέωση για μια δεξίωση 120 ατόμων ανέρχεται στα 6.000,00€.

- (α) Να υπολογίσετε το ποσό χρέωσης για κάθε άτομο.
- (β) Αν το κόστος τροφίμων είναι 2.100,00€, τι ποσοστό επί των πωλήσεων αντιπροσωπεύει;
- (γ) Αν το κόστος εργατικών είναι €1.800,00, ποιο είναι το ποσοστό σε σχέση με τις πωλήσεις ;

162. Να αναφέρετε τέσσερα (4) σημεία, τα οποία πρέπει να ελέγξει ο υπεύθυνος παραλαβής κατά την παραλαβή των ποτών.

163. Η συνταγή για το κοκτέιλ Γουάιτ Λίλι (White Lily) (60 ml) είναι:

1/3 Κουαντρό (Cointreau) 1/3 άσπρο ρούμι (Bacardi)

1/3 Τζιν (Gin), 1 σταγόνα Παστίς (dash Pastis)

Μια φιάλη Κουαντρό (700 ml) στοιχίζει 16,00€,

μια φιάλη άσπρο ρούμι (700ml/) 14,50€ και μια φιάλη τζιν (700 ml) 15,50€.

Να υπολογίσετε:

- (α) Το κόστος των υλικών που θα χρησιμοποιηθούν για την παρασκευή του κοκτέιλ.
- (β) Την τιμή πώλησης του κοκτέιλ με ποσοστό μεικτού κέρδους 75%.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

164. Έχετε αναλάβει μια νέα θέση ως προϊστάμενος υποδοχής σε ένα κεντρικό ξενοδοχείο της πόλης. Την πρώτη μέρα, μεταξύ άλλων, λαμβάνετε και την περιγραφή εργασίας σας. Ποιες δύο (2) από τις παρακάτω πληροφορίες μπορείτε να αντλήσετε από αυτήν την περιγραφή;

1. Τον μεικτό μισθό σας.
2. Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας σας.
3. Την μεταφορά από και προς την εταιρία.
4. Τα καθήκοντα και τις ευθύνες που αναλαμβάνεται.
5. Τον αριθμό ημερών διακοπών σας.
6. Τους κανονισμούς της εταιρίας σχετικά με την περίπτωση ασθένειας σας.

165. Το συνολικό κόστος από την παραγωγή και παροχή χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών, στα ξενοδοχεία, δεν είναι εύκολο να μετρηθεί ακριβώς αλλά σίγουρα είναι μεγάλο. Έτσι με βάση τις αιτίες – προβλήματα χαμηλής ποιότητας, το κόστος αυτό αναλύεται σε τρεις (3) επιμέρους κατηγορίες.

Αντιστοιχήστε τα προβλήματα στις κατηγορίες που παρουσιάζονται παρακάτω:

Κατηγορίες.

A. Εξωτερικά κόστη B. Εσωτερικά κόστη Γ. Κόστη εξασφάλισης Ποιότητας

Προβλήματα.

- 1) Αντιλειτουργικές και αντιπαραγωγικές διαδικασίες.
- 2) Δυσανεστημένοι πελάτες.
- 3) Προγράμματα βελτίωσης/εξασφάλισης ποιότητας.
- 4) Ανάλυση χρόνου για μελέτη/ανάλυση στοιχείων, πληροφοριών και αναφορών.
- 5) Αποχωρήσεις εργαζομένων.
- 6) Αρνητικά σχόλια και φήμη για το ξενοδοχείο.
- 7) Υπερωρίες.
- 8) Χαμηλό προφίλ ξενοδοχείου.
- 9) Προγράμματα εκπαίδευσης προσωπικού.
- 10) Παράπονα εργαζομένων, συγκρούσεις.
- 11) Ανάλυση χρόνου για επιθεωρήσεις /ελέγχους.
- 12) Βλάβες και υπερβολικές φθορές.
- 13) Μειωμένες πωλήσεις.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

166. Σύμφωνα με την ανάλυση SWOT, να επιλέξετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται παρακάτω και δεν περιλαμβάνονται στα δυνατά σημεία (strengths) μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης:

- A. Η τοποθεσία του ξενοδοχείου.
- B. Κάποια «ειδικά» προϊόντα και υπηρεσίες που δεν υπάρχουν στην αγορά.
- Γ. Η υγιής οικονομική κατάσταση (ταμειακές ροές, αυξανόμενος κύκλος εργασιών, κερδοφορία κ.ά.).
- Δ. Η σωστή οικονομική διαχείριση.
- Ε. Η ισχυρή πιστοληπτική ικανότητα και καλή σχέση με την τράπεζα.
- ΣΤ. Η καλή φήμη και brand name.
- Z. Μια ενδεχόμενη μείωση της κατανάλωσης.
- Η. Οι επαγγελματικές ικανότητες του υπευθύνου του τμήματος Μάρκετινγκ.
- Θ. Οι εκπαιδευμένοι και έμπιστοι υπάλληλοι.
- Ι. Η αύξηση του ανταγωνισμού.
- ΙΑ. Η γνώση και εμπειρία του αντικειμένου.
- ΙΒ. Το «ανταγωνιστικό πλεονέκτημα» της επιχείρησης.
- ΙΓ. Η είσοδος πολλών νέων επιχειρήσεων στην αγορά.

167. Να επιλέξετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται στους σημαντικότερους πολλαπλασιαστές της Κοινής Γνώμης στον τουριστικό τομέα:

- A. Οι δημοσιογράφοι όλων των Μ.Μ.Ε.
- B. Οι υπάλληλοι των Tour Operator.

Γ. Οι υπάλληλοι των Τουριστικών Γραφείων.

Δ. Οι υπάλληλοι των αεροπορικών εταιρειών.

Ε. Οι υπάλληλοι των ακτοπλοϊκών εταιρειών.

ΣΤ. Οι ενώσεις των καταναλωτών.

Ζ. Άλλοι οργανισμοί και ενώσεις.

168. Σύμφωνα με την ανάλυση SWOT, να επιλέξετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται παρακάτω και δεν περιλαμβάνονται στις ευκαιρίες (opportunities) μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης:

A. Η τοποθεσία του ξενοδοχείου.

B. Νέες υποδομές που δημιουργούνται (πχ. επέκταση του μετρό και του τραμ).

Γ. Οι επιδοτήσεις από αναπτυξιακά Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα (πχ. ΕΣΠΑ).

Δ. Τα «κενά» στην αγορά τα οποία να μπορεί να τα καλύψει η επιχείρησή σας.

Ε. Η «ανάγκη» για νέα προϊόντα και υπηρεσίες από τους καταναλωτές.

ΣΤ. Η καλή φήμη και brand name.

Ζ. Οι αλλαγές στις προτιμήσεις των καταναλωτών.

Η. Η ανάπτυξη νέων καναλιών διανομής (π.χ. μέσω του Διαδικτύου).

Θ. Η τεχνολογική πρόοδος.

Ι. Η γνώση και εμπειρία του αντικειμένου.

ΙΑ. Οι νέοι τρόποι δικτύωσης των νέων.

ΙΒ. Ανάπτυξη νέων προϊόντων που θα απευθύνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών.

169. Κάθε επιχείρηση (ξενοδοχειακή ή επισιτιστική) πρέπει να γνωρίζει ορισμένα στοιχεία για τους πελάτες της. Να επιλέξετε και να γράψετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται στα στοιχεία που είναι απαραίτητα να γνωρίζει η επιχείρηση:

A. Φύλο B. Ηλικία Γ. Οικογενειακή κατάσταση Δ. Εθνικότητα Ε. Επάγγελμα των πελατών ΣΤ. Πότε αγοράζουν Ζ. Πως αγοράζουν Η. Γιατί αγοράζουν Θ. Πόσα χρήματα έχουν Ι. Πόσα χρήματα προτίθενται να ξοδέψουν ΙΑ. Τι τους αρέσει όταν αγοράζουν ΙΒ. Τι περιμένουν από την επιχείρηση ΙΓ. Τι πιστεύουν για την επιχείρηση ΙΔ. Τι πιστεύουν για τους ανταγωνιστές της επιχείρησης

170. Ορισμένες από τις σημαντικότερες εναλλακτικές ειδικές στρατηγικές marketing που μπορεί να επιλέξει μια τουριστική επιχείρηση είναι αυτές που σχετίζονται με την τιμή. Να επιλέξετε και να γράψετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται στις εναλλακτικές ειδικές στρατηγικές marketing που παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω:

α) Αλλαγή τρόπου τιμολόγησης.

β) Αλλαγή ή βελτίωση της απόδοσης, ποιότητας και χαρακτηριστικών του.

γ) Αλλαγή τρόπων πληρωμής από τους καταναλωτές.

δ) Αλλαγή (ολική ή μερική) της γκάμας των προϊόντων.

ε) Αύξηση διείσδυσης στην αγορά μέσω αλλαγών της τιμής.

στ) Αλλαγές ή βελτίωση της εικόνας και της εμπορικής επωνυμίας του προϊόντος.

ζ) Αλλαγές της τιμής με στόχο την αύξηση της ρευστότητας ή εναλλακτικά, της κερδοφορίας.

171. Ορισμένες από τις σημαντικότερες εναλλακτικές ειδικές στρατηγικές marketing που μπορεί να επιλέξει μια τουριστική επιχείρηση είναι αυτές που σχετίζονται με το προϊόν. Να επιλέξετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται στις εναλλακτικές ειδικές στρατηγικές marketing που παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω:

- α) Αύξηση της γκάμας (portfolio) των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει.
- β) Αλλαγή ή βελτίωση της απόδοσης, ποιότητας και χαρακτηριστικών του προϊόντος
- γ) Αλλαγή τρόπου τιμολόγησης.
- δ) Τυποποίηση της σχεδίασης όλων των προϊόντων.
- ε) Αλλαγές ή βελτίωση της εικόνας και της εμπορικής επωνυμίας του προϊόντος.
- στ) Βελτίωση ή τροποποίηση των υπηρεσιών που σχετίζονται με τη διανομή.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

172. Η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών μέσων με ποιο τρόπο αποτέλεσε σοβαρό παράγοντα ανάπτυξης του τουρισμού;
173. Η ανάπτυξη των συγκοινωνιακών μέσων με ποιο τρόπο αποτέλεσε σοβαρό παράγοντα ανάπτυξης του τουρισμού;
174. Η άνοδος του πολιτιστικού επιπέδου των λαών με ποιο τρόπο αποτέλεσε σοβαρό παράγοντα ανάπτυξης του τουρισμού;
175. Να αναφέρετε δέκα (10) θετικές επιπτώσεις του τουρισμού στην οικονομία.
176. Ποιες είναι οι αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού στην κοινωνία και τον πολιτισμό;
177. Ποια τουριστική επιχείρηση καλείται Tour Operator και ποια ταξιδιωτικό γραφείο;
178. Τι προσδιορίζει ο όρος «τουριστική συνείδηση»;

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ - ΥΠΟΔΟΧΗ

179. Να περιγράψετε αναλυτικά, με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων – πελατών, τους τρόπους με τους οποίους ο ξενοδόχος απαλλάσσεται των ευθυνών του σε περίπτωση overbooking.
180. Να εξηγήσετε τον όρο «day use» και πως χρεώνεται ο πελάτης στην συγκεκριμένη περίπτωση. Να υπολογίσετε το ποσό με το οποίο θα χρεώνατε έναν πελάτη σε ένα μονόκλινο δωμάτιο: α) εάν ερχόταν στις 12.15 και αναχωρούσε την ίδια μέρα στις 17.55 και β) εάν ερχόταν στις 12.30 και αναχωρούσε την ίδια μέρα στις 22.30; (τιμή ΧRR = 100 Ευρώ).
181. Να αναφέρετε συνοπτικά τις κυριότερες διαφορές μεταξύ ενός συμβολαίου allotment και ενός συμβολαίου commitment.
182. Να αναφέρετε ποιος είναι ο υπεύθυνος για το ALLOCATION (διάθεση δωματίων) στην υποδοχή ενός ξενοδοχείου και να περιγράψετε αναλυτικά τις ενέργειες στις οποίες προβαίνει.
183. Περιγράψτε αναλυτικά τις ενέργειες στις οποίες προβαίνουμε όταν έχουμε να αντιμετωπίσουμε μεθυσμένους πελάτες με τους οποίους η επικοινωνία είναι αδύνατη.

184. Να αναφέρετε επιγραμματικά οκτώ (8) βασικές πληροφορίες που περιέχουν οι registration cards;

185. Ξενοδοχείο 120 δωματίων παρουσιάζει κατά το δεκαήμερο του Ιουλίου τις παρακάτω κρατήσεις δωματίων

1/7	2/7	3/7	4/7	5/7	6/7	7/7	8/7	9/7	10/7
45	52	65	60	35	51	83	85	85	40

Να υπολογισθεί η πληρότητα των δωματίων για το παραπάνω δεκαήμερο.

186. Να αναφέρετε επιγραμματικά τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να διευθετηθούν / εξοφληθούν οι λογαριασμοί πελατών ενός ξενοδοχείου.

187. Τα έσοδα του εστιατορίου της 15/08 ανέρχονται στα 1.000,00 Ευρώ.

Να υπολογισθεί ο Φ.Π.Α. 24% , ο ΔΦ 0,5% και η καθαρή αξία.

188. Ο πελάτης Α κλείνει με το πρακτορείο ΒΗΤΑ για το ξενοδοχείο ΓΑΜΑ τα εξής : 1XX ΒΒ από 11/7/2016 – 21/7/2016 και προπληρώνει την συνολική παραμονή του στον πράκτορα.

Ζητείται να εξηγήσετε και να υπολογίσετε:

α. Το είδος του βάντσερ που εξέδωσε προς το ξενοδοχείο το πρακτορείο.

Β. Το συνολικό ποσό που χρέωσε τον πελάτη το ξενοδοχείο.

γ. Το ποσό της προμήθειας του πρακτορείου.

Δ. Το ποσό της εξόφλησης του ξενοδοχείου.

(προμήθεια του πρακτορείου 10%) (XXRR=140€, BR=10€)

189. Ο πελάτης Δ αφικνείται στο ξενοδοχείο την 2/8/2016 και αναχωρεί την 6/8/2016 (1XX ΒΒ ΔΩΜΑΤΙΟ 105). Έχει αποστείλει προκαταβολή 300,00 Ευρώ.

Κατά την διάρκεια της παραμονής του έκανε τις παρακάτω καταναλώσεις

ΤΜΗΜΑΤΑ	2/8	3/8	4/8	5/8
Εστιατόριο		20€		
Μπαρ			40€	

Να υπολογισθεί το ποσό που θα μας πληρώσει ο πελάτης κατά την αναχώρηση του (XXRR=140, BR=10)

190. Ο πελάτης Ζ αφικνείται στο ξενοδοχείο την 5/8/2016 για κράτηση που είχε κάνει και για παραμονή 10 ημερών (αναχώρηση την 15/08/2016) (1XXHB). Δυστυχώς δεν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια και δεν υπάρχει διαθέσιμο ξενοδοχείο στην περιοχή μας της ίδιας η ανώτερης κατηγορίας με τις ίδιες ανέσεις στο οποίο θα μπορούσαμε να τον στείλουμε. Να υπολογίσετε το ποσό της αποζημίωσης του πελάτη από το ξενοδοχείο (XXRR=140€, BR=10€, L=40€, D=40€).

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΟΦΟΙ ΚΑΙ ΔΩΜΑΤΙΑ

191. Να εξηγήσετε τον σκοπό και τη διαδικασία της απολύμανσης στο ξενοδοχείο.

192. Πελάτης παρέδωσε ένα πουκάμισο για πλύσιμο και σιδέρωμα. Κατά τη διάρκεια του πλυσίματος το

πουκάμισο ξέβαψε. Να εξηγήσετε πως θα αποζημιωθεί ο πελάτης.

193. Να αναφέρετε τα απαραίτητα υλικά που υπάρχουν στο τρόλεϊ εργασίας της καμαριέρας ομαδοποιώντας τα σε κατηγορίες και να περιγράψετε που τοποθετεί το τρόλεϊ κατά τη διάρκεια εργασίας της στο δωμάτιο.
194. Από τι καθορίζεται η συχνότητα αλλαγής λινών στα δωμάτια πελατών;
195. Να εξηγήσετε τι είναι η «Λινοθήκη ορόφου» και να περιγράψετε την χρησιμότητα και τον τρόπο λειτουργίας της.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

196. Να εξηγήσετε τις φράσεις :
- α) Η κακή εξυπηρέτηση μπορεί να καταστρέψει ένα πολύ καλό φαγητό.
- β) Η καλή εξυπηρέτηση μπορεί να καλύψει ελλείψεις και ατέλειες στην επιχείρηση.
197. Να εξηγήσετε την διαδικασία χειρισμού παραπόνων στο εστιατόριο.
198. Να περιγράψετε :
- α) τη διαδικασία παράθεσης του Αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος (με πιατέλα) για τέσσερα (4) άτομα.
- β) Να αναφέρετε δύο (2) πλεονεκτήματα και δύο (2) μειονεκτήματα του τρόπου αυτού.
199. Πολλές φορές το πρόγευμα είναι το μοναδικό γεύμα της ημέρας που ο πελάτης θα καταναλώσει στο ξενοδοχείο. Να αναφέρετε τη σημασία που έχει αυτό τόσο για το ξενοδοχείο όσο και για τους πελάτες.
200. Το αποψινό μενού περιλαμβάνει: Μανιταρόσουπα, σολομό καπνιστό, φιλέτο βοδινό με πατάτες, αρακά, καρότα και γλύκισμα σοκολάτας. Να σχεδιάσετε ένα τραπέζι με όλα τα απαραίτητα σκεύη και να τα ονομάσετε, για την παράθεση που θα ακολουθήσει.
201. Να ονομάσετε τα σκεύη και τα λινά που είναι απαραίτητα για το στρώσιμο τραπεζιού για βασικό κουβέρ (à la carte).
202. Οι φάσεις της διαδικασίας παράθεσης του αμερικάνικου προγεύματος (μπουφέ) περιγράφονται περιληπτικά πιο κάτω. Να τις βάλετε στην ορθή σειρά:

ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΗ ΣΕΙΡΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ		ΦΑΣΕΙΣ
A	Συνοδεύουμε τους πελάτες και τους υποδεικνύουμε το τραπέζι τους	1 ^η
B	Ρωτούμε τον αριθμό ατόμων	2 ^η
Γ	Καλωσορίζουμε τους πελάτες	3 ^η
Δ	Σερβίρουμε τον χυμό και τον τοποθετούμε από πάνω από το μαχαίρι του κυρίως	4 ^η
Ε	Οι πελάτες σερβίρονται μόνοι τους από το μπουφέ	5 ^η
Ζ	Πλησιάζουμε τους πελάτες από τα αριστερά και παίρνουμε την παραγγελία για ζεστό ρόφημα και χυμό.	6 ^η
Η	Σερβίρουμε το ζεστό ρόφημα	7 ^η

203. Να αναφέρετε πέντε (5) χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς του τραπεζοκόμου σχετικά με τους γενικούς κανόνες υγιεινής.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ

204. Να ετοιμάσετε προκαθορισμένο μενού τεσσάρων (4) σειρών πιάτων χωρίς επιλογές.
205. Να ετοιμάσετε Μενού κατ' επιλογή, το οποίο να περιλαμβάνει δύο (2) επιλογές σε κάθε κατηγορία που ακολουθεί :
- 1) Ορεκτικά = Appetizers.
 - 2) Σούπες = Soups = potages.
 - 3) Σαλάτες = Salads.
 - 4) Κυρίως φαγητά = Main Dishes.
 - 5) Γλυκά = Desserts.
206. Αναφέρατε πέντε (5) επαναλήψεις που θα πρέπει να αποφεύγουμε όταν συνθέτουμε ένα ισοζυγισμένο μενού.
207. Να αποδώσετε στα Ελληνικά τις ακόλουθες παρασκευές :
1. Crème Dubary 2. Salade Verte 3. Côtelettes de Porc aux Pommes,
 4. Carottes Glacé 5. Petit Poi Flamande 6. Epinard a la crème,
 7. Riz aux Champignons 8. Gâteau Foret Noir 9. Tarte aux Cerises.

ΕΝΟΤΗΤΑ: BAR

208. Σε ποιους τύπους διακρίνονται τα brandies ανάλογα με την παλαιότητά τους ;
209. Ποιες εργασίες εκτελούνται από το προσωπικό του Μπαρ μετά το πέρας των εργασιών του (κλείσιμο) ;
210. Ποιες εργασίες εκτελούνται κατά την προετοιμασία (mise en place) του Μπαρ ;
211. Ποιους κανόνες έχει υπόψη του ο barman κατά τη χρήση των υάλινων σκευών ;
212. Ποιες είναι οι κατηγορίες των whiskey ανάλογα με την προέλευσή τους και την πρώτη ύλη που έχει χρησιμοποιηθεί για την παραγωγή τους ;
213. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktails :
α) Gin Fizz β) Margarita γ) Black Russian.
214. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktails :
α) Whiskey sour β) Bloody Mary γ) Tequila sunrise.
215. Να περιγράψετε τη διαδικασία παραγωγής και σερβιρίσματος της Tequila.
216. Να εξηγήσετε ποια ποτά χαρακτηρίζονται με τον όρο Bitter και ποια είναι τα ειδικά χαρακτηριστικά τους.
217. Να αναφέρετε την σειρά καταχώρησης των ποτών σε έναν κατάλογο Bar.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ

218. Να προτείνετε το είδος του κρασιού που συνδυάζεται με τα παρακάτω εδέσματα :
α) Με χαβιάρι β) Με καπνιστό Σολωμό γ) Με παρασκευές αυγών δ) Με ψάρια.
219. Να προτείνετε το είδος του κρασιού που συνδυάζεται με τα παρακάτω εδέσματα :
α) με κρύα κρέατα β) με παρασκευές κυνηγίου γ) με παγωτά.
220. Να αναφέρετε ποιες προϋποθέσεις και συνθήκες πρέπει να υπάρχουν σε μια κάβα.

221. Να ονομάσετε τις πέντε (5) μεγαλύτερες οινοπαραγωγικές περιοχές της Ελλάδας.
222. Να αναφέρετε πέντε (5) κανόνες και προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται απαραίτητα για την γευστική δοκιμή των κρασιών (DEGUSTATION).
223. Να εξηγήσετε τη διαφορά που υπάρχει μεταξύ παλαίωσης - συντήρησης - διατήρησης του κρασιού.
224. Να αναφέρετε τους κανόνες που τηρούνται κατά την καταχώρηση των κρασιών σε μια κάρτα WINE LIST.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

225. Να συσχετίσετε τους όρους της στήλης Α με τους όρους της στήλης Β.

Στήλη Α	Στήλη Β
1. Spaghetti Napolitaine	α) Σάλτσα με χάμ, φρέσκια κρέμα & κροκάδια
2. Spaghetti Bolognese	β) Σάλτσα ντομάτας και ντομάτες κονκασέ
3. Spaghetti Milanaise	γ) Σπανάκι σάλτσα μορνειν
4. Cannelloni Florentine	δ) Σάλτσα ντομάτας με χαμ,μανιτάρια και βοδινή γλώσσα
5. Spaghetti Carbonara	ε) Σάλτσα ντομάτας με κιμά.
6. Lasagna	στ) Σάλτσα κιμά και σάλτσα μορνέιν (τυριού)

226. Να αναφέρετε δύο (2) μεθόδους μαγειρέματος των ψαριών / θαλασσινών και να ονομάσετε μια παρασκευή ψαριού / θαλασσινού για την κάθε μέθοδο.
227. Να συσχετίσετε τα πιο κάτω:
- Είδος κρέατος:** α) Βοδινό β) Μοσχάρι γ) Αρνίσιο δ) Χοιρινό
- Χρώμα Ψαχνού:** 1) Ροζέ 2) Βαθύ κόκκινο 3) Ανοιχτό κόκκινο προς ροζέ 4) Έντονο κόκκινο.
228. Αναφέρετε πέντε (5) γαρνιτούρες που χρησιμοποιούνται στα κρέατα & τα πουλερικά.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ

229. Ποιες είναι οι διαφορές της παστερίωσης από την αποστείρωση του γάλακτος (ως προς την επεξεργασία) ;
230. Τι είναι τα πρόσθετα τροφίμων και ποιες πιθανές επιπτώσεις έχουν στον ανθρώπινο οργανισμό ;
231. Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά και η διατροφική αξία ενός φρέσκου αυγού ;
232. Ένας πελάτης που έχει αλλεργία στην πρωτεΐνη (καζεΐνη) του γάλακτος σας παρακαλεί να τον βοηθήσετε στην επιλογή εδεσμάτων. Ποια εδέσματα μπορεί να επιλέξει ο πελάτης ελεύθερα ;
- Α. Πεπόνι με προσούτο.
- Β. Κομμάτια κρέατος με πολύχρωμα λαχανικά και πουρέ πατάτας.
- Γ. Μπιφτέκια με πολύχρωμα λαχανικά και πουρέ πατάτας.
- Δ. Οσομπούκο με λάχανο και αλατισμένες πατάτες.
- Ε. Παγωτό βανίλια με ζεστή σως σοκολάτας.
233. Τα τρόφιμα μπορούν να συντηρηθούν με διαφορετικούς τρόπους. Με ποιον τρόπο συντήρησης μπορούν

ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

να ανασταλούν τα μικρόβια για μικρό χρονικό διάστημα και παράλληλα να διατηρηθούν οι βιταμίνες, η πρωτεΐνη και τα μεταλλικά τους στοιχεία ;

1. με παστερίωση 2. με βαθιά κατάψυξη 3. με αποξήρανση 4. με αποστείρωση 5. με πάστωμα

234. Στο εστιατόριο έρχεται ένας πελάτης VEGAN. Ποιο από τα παρακάτω πιάτα θα του προτείνετε να δοκιμάσει;

- α. Παγωτό σόγιας γαρνιρισμένο με σως σοκολάτας.
β. Ψάρι στον ατμό με καρότα, σέλινο και φασολάκια.
γ. Τυροπιτάκια με τυρί τοφού και μέλι.

235. Ονομάστε πέντε (5) τροφές που πρέπει να αποφεύγει ένας αλλεργικός στην γλουτένη.

Ονομάστε δύο (2) τροφές που έχουν «κρυμμένη» γλουτένη.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΠΟΘΗΚΗ ΥΛΙΚΩΝ - ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

236. Να συμπληρώσετε τον πιο κάτω πίνακα:

Τιμή πώλησης	Κόστος υλικών	Μεικτό κέρδος	% Μεικτού κέρδους	% Κόστους υλικών
6,00€	2,40€			
	3,00€		58%	
12,00€				40%
	2,00€	3,00€		
	1,80€			45%

237. Οι πωλήσεις του μπαρ Bora-Bora για τον Δεκέμβριο του 2015 ήταν 18.000,00€.

Κατά τον ίδιο μήνα το μπαρ πήρε από την αποθήκη ποτά αξίας 6.000,00€ (τιμές κόστους).

Το απόθεμα ποτών κατά την απογραφή στις 30 Νοεμβρίου ήταν 400,00€

και στις 31 Δεκεμβρίου 650€.

Κατά τη διάρκεια του Δεκεμβρίου το μπαρ έδωσε στην κουζίνα ποτά αξίας €50,00.

Να υπολογίσετε το ποσοστό κόστους του μπαρ για το μήνα Δεκέμβριο.

Είδος	Τιμή	Φύρα %	Καθαρό	Μεικτό	Κόστος
	Μονάδας		Βάρος	Βάρος	Μερίδας
Λαιμός Χοιρινός	€ 4,30 / κιλό	32%		250 γραμμ.	
Στήθος Κοτόπουλο	€ 7,80 / κιλό	46%		280 γραμμ.	
Σφυρίδα Φρέσκια	€ 35,00 / κιλό	54%		360 γραμμ.	

239. Να συμπληρώσετε τον πιο κάτω πίνακα :

Τιμή πώλησης	Κόστος υλικών	Μεικτό κέρδος	% Μεικτού κέρδους	% Κόστους υλικών
2,50€	0,40€			
	1,10€		64%	

[Πληκτρολογήστε εδώ]

ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

35,00€				35%
	14,00€	32,00€		
	1,25€			19%

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

240. Ποιος είναι ο ρόλος που παίζει η ξενοδοχειακή και επισιτιστική βιομηχανία στην τουριστική ανάπτυξη μίας περιοχής ή ακόμα και μίας χώρας;

241. Πως καθορίζει την παρεχόμενη προς αυτόν ποιότητα υπηρεσιών ο πελάτης ενός ξενοδοχείου;

242. Η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί το προϊόν της δραστηριότητας όλων των εργαζομένων στο ξενοδοχείο. Αρκετά συχνά, οι εργαζόμενοι αδυνατούν να προσφέρουν τις αναμενόμενες από τον πελάτη υπηρεσίες. Η αδυναμία αυτή προέρχεται από συγκεκριμένες αιτίες. Να αντιστοιχήσετε τις αιτίες με τα αποτελέσματα.

ΑΙΤΙΕΣ:

1. Μη εφαρμογή των τεχνικών διαπίστωσης των ιδιαιτέρων χαρακτηριστικών των πελατών και του βαθμού ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (guest survey).
2. Χαμηλή ποιότητα εργατικού δυναμικού.
3. Έλλειψη συστηματικής ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης των εργαζομένων.
4. Αμοιβή με βάση το χρόνο παραμονής των εργαζομένων στο χώρο δουλειάς και την ειδικότητα και όχι με βάση το τι πραγματικά αποδίδουν.
5. Η σύγχρονη έκφραση της εργασιακής ηθικής των εργαζομένων στην Ελλάδα. Αρκετοί εργαζόμενοι θεωρούν την εργασία ως «δεινό» και άρα πρέπει να την αποφεύγουν.
6. Η αμφισβήτηση της παραδοσιακής σχέσης προϊσταμένου – υφισταμένου.
7. Έλλειψη εφαρμογής τεχνικών ελέγχου της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ:

- α) Μειωμένη διάθεση για αυξημένη και βελτιωμένη ποιοτικά απόδοση από τους εργαζομένους.
- β) Τα στελέχη και οι εργαζόμενοι δεν γνωρίζουν αν η ποιότητα που προσφέρουν ικανοποιεί τον πελάτη.
- γ) Οι εργαζόμενοι επιδιώκουν πρώτα την προσωπική τους ικανοποίηση και μεγιστοποίηση ωφελειών σε βάρος της επιδίωξης των στόχων της επιχείρησης, όπως αυτοί επιδιώκονται μέσω των συστημάτων τυπικής δομής και εξουσίας.
- δ) Η παροχή υπηρεσιών δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες του πελάτη.
- ε) Περιορισμένη προσπάθεια από τους εργαζομένους και ελάχιστο ενδιαφέρον για τη δουλειά τους.
- στ) Πολλοί ξενοδοχοϋπάλληλοι δεν μπορούν να συμβάλλουν στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.
- ζ) Το προσωπικό δεν έχει τις απαιτούμενες τεχνικές δεξιότητες και κυρίως δεξιότητες συμπεριφοράς, ανάλογες του τμήματος και του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεται.

243. Η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί το προϊόν της δραστηριότητας όλων των εργαζομένων στο ξενοδοχείο. Αρκετά συχνά, οι εργαζόμενοι αδυνατούν να προσφέρουν τις αναμενόμενες από τον πελάτη υπηρεσίες. Η αδυναμία αυτή προέρχεται από συγκεκριμένες αιτίες.

Να αντιστοιχήσετε τις αιτίες με τα αποτελέσματα.

ΑΙΤΙΕΣ:

1. Έλλειψη προτύπων για το τι ακριβώς έργο πρέπει να γίνει, πότε και πως.
2. Ελλιπής οργάνωση και καταμερισμός εργασιών.
3. Ουσιαστική έλλειψη συστηματικής αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων.

4. Μη σωστή τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
5. Αναποτελεσματικές διοικητικές πρακτικές.
6. Μη αναγνώριση καλής απόδοσης.
7. Μη επαρκής αριθμός εργαζομένων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ:

- α) Απογοήτευση και αδιαφορία του εργαζομένου.
- β) Υπερβολικός φόρτος εργασίας σε κάποιες χρονικές περιόδους, μη προσεγμένη υπηρεσία ή ακόμα και την ανύπαρκτη παροχή υπηρεσιών.
- γ) Ελάχιστοι εργαζόμενοι ελέγχονται ως προς την ποιοτική και ποσοτική τους απόδοση και ελάχιστοι ανταμείβονται με βάση αυτήν.
- δ) Ανεπαρκής επικοινωνία μεταξύ στελεχών και υφισταμένων και την τεχνική ανεπάρκεια των υφισταμένων.
- ε) Κάθε εργαζόμενος ορίζει τα δικά του πρότυπα ποσοτικής και ποιοτικής απόδοσης.
- στ) Η τιμή που καλείται να πληρώσει ο πελάτης δεν καθορίζεται από το κόστος υπηρεσίας συν το ποσοστό κέρδους, αλλά αποτελεί μια αυθαίρετη συνάρτηση της τιμής που ισχύει στην αγορά, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει το ξενοδοχείο.
- ζ) Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων, μη σαφής προσδιορισμός δραστηριοτήτων τμημάτων, δημιουργία πνεύματος ανευθυνότητας σε κάποιους εργαζόμενους και αδυναμία καταλογισμού ευθυνών.

244. Περιγράψτε συνοπτικά τους ρόλους του manager ενός ξενοδοχείου.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

245. Επεξηγήστε την έννοια marketing mix (μείγμα marketing).
246. Στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης επιδρούν ορισμένοι παράγοντες. Να επιλέξετε τις σωστές απαντήσεις που αναφέρονται στους παράγοντες που δεν διαμορφώνουν την κοινή γνώμη.
- A. Οι ψυχολογικοί παράγοντες.
 - B. Οι πολιτικοί παράγοντες.
 - Γ. Οι κοινωνικοί παράγοντες.
 - Δ. Οι ιστορικοί παράγοντες.
 - E. Οι πολιτιστικοί παράγοντες.
 - ΣΤ. Οι φυσικοί παράγοντες.
 - Z. Οι οικονομικοί παράγοντες.
 - H. Οι νομικοί παράγοντες.
 - Θ. Οι επικοινωνιακοί παράγοντες.

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

247. Να αναπτύξετε τα κύρια χαρακτηριστικά του τουρισμού.
248. Οι έννοιες «Τουρισμός» και «Ταξίδι» είναι συνώνυμες;
Τεκμηριώστε την απάντησή σας.

249. Ποιοι είναι οι λόγοι δημιουργίας και ανάπτυξης των εναλλακτικών μορφών τουρισμού;
250. Να αναφέρετε τέσσερις (4) βασικούς παράγοντες που μπορούν να επιδράσουν, αρνητικά ή θετικά, στη ζήτηση σκαφών αναψυχής.
251. Κάθε χώρα χρησιμοποιεί διάφορους δείκτες για να παρουσιάσει την τουριστική ανάπτυξη μίας περιοχής ή ακόμα και της ίδιας της χώρας. Ποια από τα παρακάτω στατιστικά στοιχεία δεν αποτελούν δείκτη που χρησιμοποιείται για την τουριστική ανάπτυξη;
- Α. Αφίξεις διεθνών τουριστών.
 - Β. Διανυκτερεύσεις διεθνών τουριστών.
 - Γ. Κατά κεφαλήν δαπάνη διεθνών τουριστών κατά τη διάρκεια των διακοπών τους.
 - Δ. Συμμετοχή του τουρισμού στο ΑΕΠ .
 - Ε. Συμμετοχή του τουρισμού στην απασχόληση.
 - ΣΤ. Αφίξεις ημεδαπών τουριστών.
 - Ζ. Διανυκτερεύσεις ημεδαπών τουριστών .
 - Η. Κατά κεφαλήν δαπάνη ημεδαπών τουριστών κατά τη διάρκεια των διακοπών τους.
252. Η φέρουσα ικανότητα σε μία τουριστική περιοχή μπορεί να μετρηθεί σε όρους διάφορων παραγόντων. Συμπληρώστε δίπλα σε κάθε παράγοντα που παρατίθεται αμέσως παρακάτω ένα παράδειγμα.
- Α. Φυσικοί παράγοντες:
 - Β. Οικολογικοί / Περιβαλλοντικοί παράγοντες:
 - Γ. Αισθητικοί / Αντιληπτικοί / Ψυχολογικοί παράγοντες:
 - Δ. Κοινωνικοί παράγοντες:

4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)

Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας «**Τεχνίτης Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας**», εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας,

Η εξέταση των υποψηφίων στο Πρακτικό Μέρος γίνεται σε εργαστήρια των σχολών ή σε εργαστηριακούς ή εργασιακούς χώρους, όπου οι υποψήφιοι πραγματοποιήσαν την πρακτική ή την εργαστηριακή τους άσκηση κατά την περίοδο της κατάρτισής τους.

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να είναι εφοδιασμένοι με την πλήρη στολή που απαιτείται για το εργαστήριο Υποδοχής - Εστιατορίου - Μπαρ.

Στο Πρακτικό Μέρος οι σπουδαστές εξετάζονται για τρεις (3) ώρες σε δύο φάσεις:

- i) **Δύο (2) ώρες προετοιμασίας εργασιών υποδοχής πελατών ξενοδοχείου και σερβιρίσματος σε εστιατορική τέχνη – μπαρ και**
- ii) **Μία (1) ώρα για παρουσίαση και εξέταση με προφορικές ερωτήσεις.**

Τα θέματα επάνω στα οποία εξετάζονται οι υποψήφιοι είναι κυρίως θέματα εφαρμογής και απορρέουν από τη γνώση του θεωρητικού και πρακτικού μέρους των μαθημάτων.

Θέματα εφαρμογής

Ο «**Τεχνίτης Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας**» στα πλαίσια των γνώσεων και των δεξιοτήτων καλείται να εκτελέσει τις απαραίτητες εργασίες που είναι αναγκαίες για την άφιξη πελατών ξενοδοχείου και στην αίθουσα εστιατορίου - μπαρ, να προετοιμάσει τραπέζι για εξυπηρέτηση δυο (2) ατόμων για οποιοδήποτε κύριο γεύμα ή εκδήλωση.

1. Ο εξεταζόμενος καλείται να εφαρμόσει όλη την διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών ξενοδοχείου:

- A. Την διεκπεραίωση των απαραίτητων εργασιών κατά την άφιξη.
- B. Την συνοδεία των πελατών μέχρι το δωμάτιο και την μεταφορά των αποσκευών.
- Γ. Την παρουσίαση του δωματίου – πληροφόρηση για πρωινό και γεύματα.
- Δ. Την αφύπνιση.

- Ε. Αντιμετώπιση παραπόνων.
- Ζ. Έκδοση λογαριασμών.
- Η. Πληρωμή λογαριασμών.
- Θ. Αναχώρηση πελατών.
- Ι. Ολοκλήρωση εργασιών αναχώρησης.

2. Στο εστιατόριο – μπαρ ο εξεταζόμενος καλείται να εφαρμόσει:

- Α. Κρατήσεις θέσεων - Διαδικασία υποδοχής - καλωσόρισμα πελατών.
- Β. Συνοδεία των πελατών στο τραπέζι τους.
- Γ. Παροχή συμβουλευτικών πληροφοριών – πωλήσεις.
- Δ. Λήψη παραγγελίας.
- Ε. Σερβίρισμα με όλους τους τρόπους και τις τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών στο εστιατόριο.
- ΣΤ. Σερβίρισμα νερού – κρασιών – ποτών.
- Ζ. Επίλυση παραπόνων.
- Η. Έκδοση λογαριασμών - Εξόφληση λογαριασμών.
- Θ. Συνοδεία στην απομάκρυνση του πελάτη από το εστιατόριο - εντυπώσεις.
- Ι. Παρασκευές διαφόρων κοκτέιλ – ποτών – καφέ.
- ΙΑ. Παρασκευές ελαφριών εδεσμάτων.
- ΙΒ. Κοστολόγηση παρασκευασμάτων – ποτών.
- ΙΓ. Σύνθεση Μενού – προτάσεις.
- ΙΔ. Προτάσεις πώλησης και συνδυασμού φαγητού με κρασί.
- ΙΕ. Κλείσιμο εστιατορίου.