

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να δώσετε τον ορισμό του προκαθορισμένου εδεσματολογίου – menu table d’ hote με παραδείγματα.

(Μονάδες 13)

2.2. Να αναφέρετε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του προκαθορισμένου εδεσματολογίου – menu table d’ hote.

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πρόκειται για menu με προεπιλεγμένα από την επιχείρηση εδέσματα το οποίο σερβίρεται σε καθορισμένο χρόνο με συγκεκριμένο τρόπο και με καθορισμένη τιμή. Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν menu table d'hote, μπορούν να πωλούν τα δωμάτια στους πελάτες σε συνδυασμό με την παροχή πρωινού (bed and breakfast) ή με συμφωνία ημιδιατροφής (Halfboard) - πρωινό και ένα γεύμα, συνήθως βραδινό - ή με συμφωνία πλήρους διατροφής (fullboard) - πρωινό, μεσημεριανό και δείπνο.

2.2 Τα πλεονεκτήματα του table d'hote είναι:

Η μείωση του κόστους παρασκευής του, λόγω της μαζικής αγοράς των υλικών και της εκ της προτέρων γνώσης του αριθμού των γευμάτων και των ποσοτήτων που θα καταναλωθούν και η διευκόλυνση του προσωπικού της κουζίνας και του εστιατορίου στη λήψη παραγγελιών. Μειονεκτήματα μπορούν να θεωρηθούν η έλλειψη ποικιλίας εδεσμάτων για πελάτες με αλλεργίες, χορτοφάγους, διαβητικούς και πελάτες με διαφορετικές θρησκευτικές πεποιθήσεις.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε επιγραμματικά πέντε (5) τρόπους εξόφλησης των λογαριασμών των πελατών σε ένα ξενοδοχείο.

(Μονάδες 10)

2.2 Γιατί είναι σημαντική η ύπαρξη διαφόρων τρόπων με τους οποίους οι πελάτες μπορούν να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους;

(Μονάδες 10)

2.3 Ποια στοιχεία περιλαμβάνει ο λογαριασμός πελατών;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Μερικοί συνηθισμένοι τρόποι εξόφλησης των λογαριασμών είναι:

- Μετρητά (Cash)
- Συνάλλαγμα (Foreign currency)
- Ταξιδιωτικές Επιταγές (Traveller's Cheques)
- Προσωπική Επιταγή (Personal Cheque)
- Πιστωτικές Κάρτες (Credit Cards)
- Μεταφορά σε χρεώστες

2.2 Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους οι πελάτες μπορούν να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους. Το γεγονός αυτό διευκολύνει τους πελάτες, οι οποίοι είναι σημαντικό να έχουν μια αίσθηση άνεσης και όχι πίεσης, όταν έρθει η στιγμή να πληρώσουν για τη διαμονή τους. Η αίσθηση αυτή ολοκληρώνει την εικόνα μιας ευχάριστης και αβίαστης παραμονής στο ξενοδοχείο, καθώς η εξόφληση του λογαριασμού είναι συνήθως η τελευταία υπηρεσία με την οποία έρχονται σε επαφή, πριν αναχωρήσουν από αυτό).

2.3 Στο λογαριασμό αναγράφονται τα στοιχεία του πελάτη και αναφέρονται, αναλυτικά, τα τμήματα του ξενοδοχείου και οι ημερομηνίες κατά τις οποίες πραγματοποιήθηκαν οι καταναλώσεις, η περιγραφή τους και οι αντίστοιχες χρεώσεις τους.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Στην ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών υπάρχει η ομάδα στηλών των «συμφωνηθέντων». Τι εννοούμε με τον όρο «συμφωνηθέντα»;

(Μονάδες 10)

2.2 Να γράψετε τον αριθμό κάθε μίας από τις παρακάτω προτάσεις και δίπλα στον αριθμό, το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

(Μονάδες 15)

1. Στη Main Courante (M/C) καταχωρίζονται:

- α. οι παραμένοντες
- β. οι αφίξεις
- γ. οι περαστικοί πελάτες (Passants)
- δ. όλοι οι παραπάνω

2. Στην 3^η ομάδα στηλών της Main Courante (M/C) ανήκουν οι πιστώσεις οι οποίες περιλαμβάνουν:

- α. τις εκπτώσεις
- β. τις διορθώσεις
- γ. τις πληρωμές
- δ. όλα τα παραπάνω

3. Το υπόλοιπο για μεταφορά της Main Courante (M/C) ισούται με:

- α. σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις
- β. σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης
- γ. σύνολο extras + πιστώσεις
- δ. συμφωνηθέντα + σύνολο extras

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Στην ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών υπάρχει η ομάδα στηλών των συμφωνηθέντων. Με τον όρο «συμφωνηθέντα», εννοούμε την τιμή του δωματίου (ενοικίου) και της διατροφής (ανάλογης με τον τύπο του δωματίου, δηλ. μονόκλινο, δίκλινο κτλ.), καθώς και τη συμφωνία διατροφής (μόνο πρωινό, ημιδιατροφή κτλ.). Ονομάζονται «συμφωνηθέντα», γιατί έχουν προκύψει μετά από συμφωνία με τον πελάτη, κατά τη διαδικασία της κράτησης.

2.2

1. δ

2. δ

3. α

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ποια είναι η σειρά με την οποία γίνονται οι καταχωρήσεις στη Main Courante (M/C);

(Μονάδες 9)

2.2 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση. Σημειώνεται ότι ένα γράμμα από τη στήλη Β θα περισσέψει.

ΣΤΗΛΗ Α

1. ΣΥΝΟΛΟ ΗΜΕΡΑΣ ισούται με
2. ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ισούται με
3. ΣΥΝΟΛΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ ισούται με
4. ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ισούται με

ΣΤΗΛΗ Β

- α. ΣΥΝΟΛΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ - ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ
- β. ΣΥΝΟΛΟ ΗΜΕΡΑΣ + ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ
- γ. ΣΥΝΟΛΟ EXTRAS + ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ
- δ. ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ (ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ)
- ε. ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΝΤΑ + ΣΥΝΟΛΟ EXTRAS

(Μονάδες 16)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Η σειρά με την οποία γίνονται οι καταχωρίσεις στη Μ/Σ έχει ως εξής:

- Παραμένοντες (κατά σειρά αριθμού δωματίου)
- Αφίξεις (κατά σειρά αφικνούμενων πελατών)
- Passants (κατά σειρά τμημάτων εκμετάλλευσης)

2.2

1. ε
2. δ
3. β
4. α

ΘΕΜΑ 2ο

2.1. Περιγράψτε τι είναι το μολετόν ή υποτραπεζομάντιλο και σε τι εξυπηρετεί;

(Μονάδες 10)

2.2. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ πετσέτας φαγητού και πετσέτας τραπεζοκόμου;

(Μονάδες 10)

2.3. Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν γράφοντας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη Σωστό, αν η πρόταση είναι σωστή ή τη λέξη Λάθος αν η πρόταση είναι λανθασμένη.

- 1) Το Banquet (Μπανκέ) είναι επίσημο ατομικό γεύμα, το οποίο διακρίνεται για την άψογη οργάνωση του.
- 2) Το Ευρωπαϊκό πρωινό είναι πλούσιο γεύμα με μεγάλη ποικιλία εδεσμάτων όπως κρέατα κρύα ή ζεστά και διάφορα αλλαντικά.
- 3) Το βασικό στοιχείο στο στρώσιμό του τραπεζομάντηλου (Nappe), είναι η συμμετρική του τοποθέτηση πάνω στο τραπέζι.
- 4) Το μεσημεριανό είναι γεύμα με παρασκευές λιγότερο ελαφριές από αυτές του δείπνου.
- 5) Κουβέρ είναι το σύνολο των σκευών ανά άτομο που τοποθετούνται στο τραπέζι πριν το σερβίρισμα.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πρόκειται για λεπτό μάλλινο ύφασμα που στρώνεται στο τραπέζι πριν το τραπεζομάντιλο για τους εξής λόγους:

- Βοηθάει στο να αποφεύγεται ο θόρυβος των σκευών κατά την τοποθέτηση τους στο τραπέζι.
- Προστατεύει το τραπεζομάντηλο από φθορές που μπορεί να προκαλέσει η τριβή του με το ξύλο.
- Δημιουργεί καλύτερη αίσθηση στον πελάτη, όταν ακουμπά τα χέρια του στο τραπέζι.
- Προστατεύει από φθορές τόσο το τραπέζι όσο και τις καρέκλες, οι οποίες τοποθετούνται πάνω σ αυτό κατά τη διαδικασία του καθαρισμού.

2.2 Η πετσέτα φαγητού είναι η πετσέτα που χρησιμοποιείται για το στρώσιμο του κουβέρ και έχει διαστάσεις 50-60 εκ.

Η πετσέτα τραπεζοκόμου χρησιμοποιείται από τους σερβιτόρους κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος και τους προστατεύουν από τις καυτές παρασκευές φαγητών και το λέρωμα των μανικιών τους. Επίσης χρησιμοποιούνται στο σερβίρισμα των κρασιών.

2.3

1.Λάθος

2.Λάθος

3.Σωστό

4.Λάθος

5.Σωστό