

ΘΕΜΑ 2ο

2.1. Να αναφέρετε τις επισιτιστικές επιχειρήσεις ανάλογα με τα φαγητά που σερβίρουν:

(Μονάδες 10)

2.2. Ποιες είναι οι επισιτιστικές επιχειρήσεις μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα;

(Μονάδες 10)

2.3 Να αναλύσετε, τι είναι επιχειρήσεις franchising;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Θέμα 2ο

2.1 Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις ανάλογα με τα φαγητά που σερβίρουν είναι οι εξής:

- Ψησταριές
- Εστιατόρια ιχθυοφαγίας
- Εστιατόρια κυνηγιού
- Εστιατόρια χορτοφαγίας και υγιεινής διατροφής
- Εστιατόρια εθνικής κουζίνας
- Εστιατόρια αυτοεξυπηρέτησης (self service)

2.2 Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα εστιατόρια ιδρυμάτων ή κοινωνικής πρόνοιας, όπως σχολείων, πανεπιστημίων, δημοσίων νοσοκομείων, φυλακών, παιδικών σταθμών, εστιατόρια που προσφέρουν απλά ημερήσια γεύματα με μικρό κόστος ή εξ ολοκλήρου επιδοτούμενα.

2.3 Οι επιχειρήσεις “franchising” είναι επιχειρήσεις που αγοράζουν τη φίρμα λογότυπο της ιδιοκτήτριας εταιρείας με μια σειρά δεσμεύσεων και προνομίων, που αφορούν την κατασκευή την οργάνωση την αισθητική το εδεσματολόγιο τις τιμές και τον τρόπο σερβιρίσματος. Η ιδιοκτήτρια εταιρεία παρέχει στον επιχειρηματία – επενδυτή σημαντική βοήθεια για την οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης όπως καταρτισμένο προσωπικό πρότυπες συνταγές κτλ. Σημαντικό μειονέκτημα για τον επενδυτή αποτελεί η μη συμμετοχή του στους τρόπους διαχείρισης της επιχείρησης του.

ΘΕΜΑ 2ο

2.1. Αναφέρετε τα δευτερεύοντα γεύματα ονομαστικά.

(Μονάδες 6)

2.2. Ποια θέματα εξετάζονται από το διευθυντή του ξενοδοχείου ή τον διευθυντή επίσημων γευμάτων και τον πελάτη διοργανωτή (αμφιτρύωνα) για την οργάνωση ενός μπανκέ;

(Μονάδες 14)

2.3 Αναφέρετε ένα από τα πλεονεκτήματα των γευμάτων σε μπουφέ.

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Θέμα 2^ο

2.1 Τα δευτερεύοντα γεύματα είναι τα εξής:

- Πολύ πρωινό τσάι ή earlytea
- Απογευματινό τσάι ή five o'clock tea
- Σουπέ (Soupe)
- Εκδρομικό πακέτο (Lunchbasket)

2.2 Για την οργάνωση ενός μπανκέ (Banquet) συνεργάζονται ο διευθυντής του ξενοδοχείου ή ο διευθυντής επίσημων γευμάτων με τον πελάτη – διοργανωτή, εξετάζοντας θέματα που αφορούν:

- Την αίθουσα που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση
- Το σχήμα των τραπεζιών
- Τα φαγητά και τα ποτά που θα προσφερθούν
- Το είδος του μουσικού προγράμματος και τις μικροφωνικές εγκαταστάσεις του χώρου
- Τη διακόσμηση του χώρου
- Το κόστος της δεξίωσης και τον τρόπο πληρωμής
- Τον αριθμό των ατόμων, την ημερομηνία και την ώρα της δεξίωσης

2.3 Ο μπουφές έχει ως πλεονέκτημα την ταχεία εξυπηρέτηση των πελατών, οι οποίοι αυτοσερβίρονται, επιλέγοντας φαγητά που βρίσκονται σερβιρισμένα μέσα σε πιατέλες εντυπωσιακά στολισμένες. Το σερβίρισμα των τραπεζοκόμων περιορίζεται στα ποτά και αναψυκτικά, ίσως και σε κάποια ορεκτικά σούπες και επιδόρπια. Άλλα πλεονεκτήματα είναι ο τεμαχισμός του κρέατος και το σερβίρισμα των πελατών, το οποίο γίνεται με τη βοήθεια του προσωπικού του εστιατορίου ή του μαγειρείου, που βρίσκεται πίσω από το τραπέζι του μπουφέ. Τέλος, τα σκεύη και οι πετσέτες τοποθετούνται συνήθως σε ένα σημείο του μπουφέ απ όπου τα παίρνουν οι πελάτες για να σερβιριστούν.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους είναι διαδεδομένη η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών με πιστωτικές κάρτες.

(Μονάδες 15)

2.2 Να αναφέρετε επιγραμματικά πέντε (5) από τις αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών με πιστωτικές κάρτες είναι πολύ διαδεδομένη.

Το γεγονός αυτό οφείλεται στα εξής δεδομένα:

- Οι πιο πολλοί πελάτες των ξενοδοχείων είναι κάτοχοι μίας ή περισσότερων πιστωτικών καρτών.
- Τα ξενοδοχεία, στην πλειονότητά τους, κάνουν δεκτές τις πιστωτικές κάρτες.
- Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών δεν είναι υποχρεωμένοι να έχουν μαζί τους μετρητά.
- Οι τράπεζες και οι οργανισμοί που εκδίδουν πιστωτικές κάρτες δίνουν το δικαίωμα στους κατόχους τους να πληρώνουν τους λογαριασμούς τους σε δόσεις.
- Τα περισσότερα ξενοδοχεία επιθυμούν να γίνονται οι συναλλαγές με τους πελάτες μέσω πιστωτικών καρτών, γιατί έχουν την εγγύηση των τραπεζών ή των οργανισμών που τις εκδίδουν.
- Με την αλλαγή του νομίσματος από δραχμές σε ευρώ, οι πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιήθηκαν ακόμα περισσότερο, εξαιτίας της διευκόλυνσης που παρείχαν στους κατόχους τους.

2.2 Οι αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής είναι:

- Εισπράξεις
- Καταχωρίσεις χρεώσεων / πιστώσεων των λογαριασμών των πελατών
- Έλεγχος οφειλών πελατών
- Έκδοση αποδείξεων
- Καταμέτρηση χρημάτων και ευθύνη γι' αυτά
- Συναλλαγές σε συνάλλαγμα
- Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Να αναφέρετε ονομαστικά τη σύνθεση του προσωπικού ενός μεγάλου εστιατορίου.

(Μονάδες 9)

2.2 Να περιγράψετε τα καθήκοντα του εστίαρχου (maître d hotel).

(Μονάδες 10)

2.3 Να περιγράψετε τα καθήκοντα του οινοχόου.

(Μονάδες 6)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Η σύνθεση του προσωπικού ενός μεγάλου εστιατορίου είναι η εξής:

- Επόπτης
- Εστιάρχος
- Υπεστιάρχος
- Τραπεζοκόμος
- Βοηθός τραπεζοκόμου
- Μαθητευόμενος
- Οινοχόος
- Κόπτης
- Τραπεζοκόμος ορόφων

2.2 Ο εστιάρχος ή *maître d hotel*, είναι εκείνος που υποδέχεται τους πελάτες κατά την είσοδο τους στο εστιατόριο, τους υποδεικνύει το τραπέζι που θα καθίσουν, τους ενημερώνει για το μενού και τέλος τους συνοδεύει στην έξοδο. Ο *maître* ενημερώνεται από την υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών. Ο *maître* κατανέμει τα ρεπό του προσωπικού και σύμφωνα με την προβλεπόμενη κίνηση του εστιατορίου ανακοινώνει γραπτώς τις εργασίες καθενός εκ των εργαζομένων του τμήματος χρησιμοποιώντας το «Έντυπο Προγραμματισμού Εργασιών».

2.3 Ο οινοχόος είναι υπεύθυνος για την παραγγελία και εκτέλεση του σερβιρίσματος του κρασιού. Πρέπει να έχει γνώσεις οινολογίας, ώστε να προτείνει στους πελάτες το κατάλληλο κρασί που θα συνοδεύσει το φαγητό τους.

ΘΕΜΑ 2°

2.1. Να αναφέρετε τους κύριους και βοηθητικούς χώρους του εστιατορίου (ονομαστικά).

(Μονάδες 12)

2.2. Να περιγράψετε τις διακρίσεις των τραπεζιών στα εστιατόρια.

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1. Οι κύριοι χώροι του εστιατορίου είναι η τραπεζαρία και η κουζίνα (μαγειρείο).

Οι βοηθητικοί χώροι είναι:

- το office
- το βεστιάριο
- οι τουαλέτες
- το γραφείο
- η αποθήκη
- η λάντζα

2.2 Τα τραπέζια διακρίνονται σε στρογγυλά, τετράγωνα, παραλληλόγραμμα και σε διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και μεγαλύτερα που μπορούν να εξυπηρετούν μεγάλο αριθμό ατόμων. Τα στρογγυλά τραπέζια τοποθετούνται συνήθως στις γωνίες του εστιατορίου, διότι έτσι υπάρχει δυνατότητα καλύτερης κυκλοφορίας, η οποία διευκολύνει το προσωπικό και τους πελάτες. Τα τετράγωνα και τα παραλληλόγραμμα τραπέζια, με την κατάλληλη τοποθέτηση τους (ενωμένα μεταξύ τους), δίνουν προοπτική δημιουργίας περισσότερων θέσεων που εξασφαλίζει την εξυπηρέτηση πολλών ατόμων στο χώρο.

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

ΘΕΜΑ 4^ο

Σήμερα 11/01 στο ξενοδοχείο όπου εργάζεστε τα δεδομένα έχουν ως εξής:

- Παραμένοντες:
Ανδρέου, με σύνολο συμφωνηθέντων 150€ και υπόλοιπο προηγούμενης 380€, και
Παναγιώτου, με σύνολο συμφωνηθέντων 120€ και υπόλοιπο προηγούμενης 280€.
- Αφίξεις:
Σταύρου, με σύνολο συμφωνηθέντων 100€.
- Αναχωρήσεις:
Ιωάννου, με υπόλοιπο προηγούμενης 180€, εξοφλεί με μετρητά.
- Έκτακτες καταναλώσεις (extras):
Ανδρέου 30€ (bar)
Παναγιώτου 15€ (εστιατόριο)
Σταύρου 40€ (bar)
- Ο προϊστάμενος υποδοχής δίνει εντολή για έκπτωση 10% επί της τιμής των συμφωνηθέντων του κυρίου Σταύρου.

Ζητείται να υπολογίσετε το σύνολο ημέρας, το σύνολο οφειλόμενων και το υπόλοιπο σε μεταφορά του ξενοδοχείου.

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Το σύνολο των συμφωνηθέντων είναι $150 + 120 + 100 = 370\text{€}$

Το σύνολο των extras είναι $30 + 15 + 40 = 85\text{€}$

Σύνολο ημέρας = $370 + 85 = 455\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης

Το υπόλοιπο προηγούμενης είναι $380 + 280 + 180 = 840\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = $455 + 840 = 1.295\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις

Εκπτώσεις = $100 * 10\% = 10\text{€}$

Πιστώσεις = εκπτώσεις + πληρωμές = $10 + 180 = 190\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = $1.295 - 190 = 1.105\text{€}$

ΘΕΜΑ 4^ο

Σήμερα 18/09 στο ξενοδοχείο όπου εργάζεστε τα δεδομένα έχουν ως εξής:

- Παραμένοντες:
Ιωαννίδης, με σύνολο συμφωνηθέντων 130€ και υπόλοιπο προηγούμενης 420€, και
Στεφανίδης, με σύνολο συμφωνηθέντων 180€ και υπόλοιπο προηγούμενης 460€.
- Αφίξεις:
Κωνσταντινίδης, με σύνολο συμφωνηθέντων 200€.
- Αναχωρήσεις:
Γεωργιάδης, με υπόλοιπο προηγούμενης 150€, εξοφλεί με μετρητά.
- Έκτακτες καταναλώσεις (extras):
Ιωαννίδης 20€ (bar)
Στεφανίδης 50€ (εστιατόριο)
Κωνσταντινίδης 60€ (bar)
- Ο προϊστάμενος υποδοχής δίνει εντολή για έκπτωση 10% επί της τιμής των συμφωνηθέντων του κυρίου Κωνσταντινίδη.

Ζητείται να υπολογίσετε το σύνολο ημέρας, το σύνολο οφειλόμενων και το υπόλοιπο σε μεταφορά του ξενοδοχείου.

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

Σύνολο ημέρας = συμφωνηθέντα + σύνολο extras

Το σύνολο των συμφωνηθέντων είναι $130 + 180 + 200 = 510\text{€}$

Το σύνολο των extras είναι $20 + 50 + 60 = 130\text{€}$

Σύνολο ημέρας = $510 + 130 = 640\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης

Το υπόλοιπο προηγούμενης είναι $420 + 460 + 150 = 1.030\text{€}$

Σύνολο οφειλόμενων = $640 + 1.030 = 1.670\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = σύνολο οφειλόμενων – πιστώσεις

Εκπτώσεις = $200 * 10\% = 20\text{€}$

Πιστώσεις = εκπτώσεις + πληρωμές = $20 + 150 = 170\text{€}$

Υπόλοιπο σε μεταφορά = $1.670 - 170 = 1.500\text{€}$