

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τι γνωρίζετε για τον Βιεννέζικο τρόπο σερβιρίσματος;

(Μονάδες 15)

2.2 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

Α ΣΤΗΛΗ	Β ΣΤΗΛΗ
1. Office	α. Τεμαχισμός και μεριδοποίηση
2. Σκευοθήκη (table de service)	β. Σετ λαδόξιδων, αλατοπίπερων, κτλ.
3. Ντεπαρασάζ (Debarassage)	γ. Απόσυρση και αλλαγή χρησιμοποιούμενων σκευών
4. Ντεκουπάζ (Decourpage)	δ. Είδος μπουφέ με σκεύη απαραίτητα στο σερβίρισμα
5. Μενάζ (Menages)	ε. Βοηθητικός χώρος εξυπηρέτησης

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ο Βιεννέζικος τρόπος σερβιρίσματος συνηθίζεται σε επιχειρήσεις μέσης κατηγορίας και αυτό γιατί είναι ταχύτερος και πιο οικονομικός, με εξαίρεση τον Αμερικάνικο τρόπο. Σ' αυτόν τον τρόπο σερβιρίσματος ο σερβιτόρος, εκτός από τη σαλάτα και το ψωμί, σερβίρει τα εδέσματα, από τα δεξιά του πελάτη, σε πιάτα που έχουν προετοιμαστεί από την κουζίνα. Η απόσυρση των πιάτων γίνεται από την ίδια πλευρά που αυτά τοποθετήθηκαν.

2.2

1. ε

2. δ

3. γ

4. α

5. β

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να αναφέρετε τα δύο είδη λήψης παραγγελιών μέσω Η/Υ που χρησιμοποιούνται στα εστιατόρια.

(Μονάδες 10)

2.2 Να αναφέρετε πέντε πλεονεκτήματα, που προσφέρει η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε συνδυασμό με την άρτια εκπαίδευση του προσωπικού.

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Οι Η/Υ που χρησιμοποιούνται στα εστιατόρια για τη λήψη παραγγελιών είναι δύο ειδών:

- Υπολογιστές με ψηφιακές οθόνες (οθόνες αφής – touch screens) ή πληκτρολόγιο και
- Φορητοί υπολογιστές ασύρματης παραγγελιοληψίας.

2.2 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε συνδυασμό με την άρτια εκπαίδευση του προσωπικού προσφέρει τα εξής πλεονεκτήματα:

- Εξοικονόμηση χρόνου για τη λήψη, παρασκευή και εκτέλεση των παραγγελιών.
- Γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Αύξηση της παραγωγικότητας του σερβιτόρου.
- Οργάνωση, έλεγχος και στατιστική ενημέρωση της επιχείρησης.
- Αρμονική και οργανωμένη συνεργασία των τμημάτων της επιχείρησης.
- Αποφυγή λαθών και ακριβή προετοιμασία των φαγητών και ποτών με σαφείς οδηγίες και πλήρη περιγραφή της παραγγελίας.
- Ευκολία στη λήψη και διαχείριση παραγγελιών από απομακρυσμένους χώρους του εστιατορίου.
- Ταχεία απόσβεση του κόστους επένδυσης των υπολογιστών, μέσα από την αύξηση της παραγωγικότητας.
- Βελτίωση του προφίλ κάθε επιχείρησης.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1

α) Να εξηγήσετε τι σημαίνει ο όρος Debarassage;

(Μονάδες 5)

β) Με ποια ένδειξη του πελάτη, ξεκινάει το Debarassage;

(Μονάδες 5)

2.2 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.

Κατά την απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών, ο σερβιτόρος κάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

- 1.** Αποσύρει τα κύρια πιάτα από τη δεξιά πλευρά του πελάτη, ενώ τα πιάτα της σαλάτας και του ψωμιού από την αριστερή.
- 2.** Συγκεντρώνει τα υπολείμματα σε ένα από τα πιάτα (η εργασία αυτή γίνεται πίσω από την πλάτη του πελάτη).
- 3.** Σε ένα άλλο πιάτο συγκεντρώνει τα μαχαίρια και τα πιρούνια, τοποθετώντας τα σταυρωτά (τα μαχαίρια κάτω από τα πιρούνια).
- 4.** Αποσύρει τα ποτήρια κρατώντας τα από το επάνω μέρος τους (το χείλος τους) και τα τοποθετεί πάνω σε δίσκο, προκειμένου να τα μεταφέρει και αυτά στην κουζίνα.
- 5.** Τέλος, απομακρύνει τα menages και σκουπίζει το τραπέζι με τη βοήθεια ενός μικρού πιάτου και μιας διπλωμένης πετσέτας, ή αλλάζει επιτραπεζομάντιλο (nappeçon), εάν τυχόν έχει λερωθεί, για να είναι το τραπέζι καθαρό για τον επόμενο πελάτη.

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 α) Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών ή Debarassage (Ντεπαρασάζ) είναι η διαδικασία απομάκρυνσης των χρησιμοποιημένων σκευών (πιάτων, μαχαιροπίρουνων κτλ.) από το τραπέζι του πελάτη και οτιδήποτε άλλο είναι απαραίτητο για το καθάρισμα του τραπεζιού και την εκ νέου χρήση του από πελάτες.

β) Ένδειξη ότι ο πελάτης συνεχίζει να τρώει είναι η τοποθέτηση του μαχαιροπίρουνου σε θέση χιαστή μέσα στο πιάτο του. Αντίθετα, όταν ο πελάτης τελειώσει το φαγητό του τοποθετεί το μαχαίρι και το πιρούνι μέσα στο πιάτο σε παράλληλη θέση το ένα με το άλλο.

2.2

1. Σωστό

2. Σωστό

3. Σωστό

4. Λάθος

5. Σωστό

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να περιγράψετε τον γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος.

(Μονάδες 13)

2.2 Σε ποιες περιπτώσεις τοποθετείται στο τραπέζι το fingerbowl;

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.10 Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος διακρίνεται για την κομψότητα και την επισημότητά του. Ο σερβιτόρος, κρατώντας την πιατέλα με το αριστερό του χέρι, την επιδεικνύει στον πελάτη από την αριστερή του πλευρά, με ελαφρά υπόκλιση, τα πόδια ενωμένα και το ελεύθερο χέρι του πίσω χαμηλά στην πλάτη. Εδώ ο πελάτης σερβίρεται μόνος του με τη λαβίδα (κουταλοπίρουνο), επιλέγοντας ελεύθερα την ποσότητα και την ποιότητα του εδέσματος που επιθυμεί. Έτσι αυξάνεται ο χρόνος που απαιτείται στο σερβίρισμα, το οποίο μπορεί να γίνει και με δύο πιατέλες ταυτόχρονα, όπου στη μία τοποθετείται το κρέας ή το ψάρι και στην άλλη η γαρνιτούρα.

2.2Στις παρασκευές που ο πελάτης χρησιμοποιεί τα δάκτυλά του, όπως αστακό, καραβίδες κτλ., τοποθετείται από τα αριστερά του ένα finger bowl με χλιαρό νερό και μία φέτα λεμόνι για να πλύνει τα χέρια του. Στην περίπτωση που έχουμε φρούτα, όπως σταφύλια, κεράσια κτλ., στο finger bowl, αντί λεμόνι, τοποθετούνται ροδοπέταλα.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να περιγράψετε τον Αμερικάνικο τρόπο σερβιρίσματος (self service).

(Μονάδες 12)

2.2 Πως παρουσιάζονται τα εδέσματα στον Ρωσικό τρόπο σερβιρίσματος;

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πρόκειται για τον τρόπο αυτοεξυπηρέτησης του πελάτη, ο οποίος, αφού σερβιριστεί μόνος του από μπουφέ με τα εδέσματα που επιθυμεί να καταναλώσει, πληρώνει στο ταμείο, πριν τα μεταφέρει στο τραπέζι. Ο Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος είναι ο πιο οικονομικός και απαιτεί μικρό αριθμό σερβιτόρων, οι οποίοι ασχολούνται ως επίτο πλείστον με την απόσυρση των χρησιμοποιημένων σκευών (debarassage).

2.2 Τα εδέσματα παρουσιάζονται ολόκληρα στους πελάτες σε πιατέλες εντυπωσιακά διακοσμημένες και στη συνέχεια τεμαχίζονται σε ειδικά τραπέζια και σερβίρονται κατά το Γαλλικό τρόπο. Στο Ρωσικό τρόπο σερβιρίσματος ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να απολαμβάνει τους τεμαχισμούς που γίνονται μπροστά του, ενώ σερβίρεται ό,τι επιθυμεί.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να παραθέσετε τέσσερις βασικούς κανόνες εστιατορίου που αφορούν την συμπεριφορά του προσωπικού.

(Μονάδες 10)

2.2 Με βάση τη σχηματική παράσταση που απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα, να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

Α ΣΤΗΛΗ	Β ΣΤΗΛΗ
1. Ζουλιέν (Julienne)	α. Αλεύρωμα ψαριού ή κρέατος
2. Κονκασέ (Concasse)	β. Μίξη και ψήσιμο αλευριού και λιπαρής ουσίας για παρασκευή σαλτσών
3. Ρου (Roux)	γ. Κοπή λαχανικών σε κύβους
4. Μπρυνουάζ (Brynoise)	δ. Ψιλοκομμένος τεμαχισμός λαχανικών
5. Φαρινέ (Fariner)	ε. Κοπή λαχανικών σε λωρίδες

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Όσον αφορά την συμπεριφορά απαιτείται:

1. Η εμφάνιση των υπαλλήλων του εστιατορίου πρέπει να είναι επιμελημένη και άψογη.
2. Οι κινήσεις τους, σύμφωνα με τους κανόνες συμπεριφοράς και σερβιρίσματος, πρέπει να είναι ευγενικές, διακριτικές, προσεκτικές, ήρεμες και συνάμα μεθοδικές, και προνοητικές.
3. Πρέπει να τηρούν πάντα τους βασικούς κανόνες υγιεινής. Για παράδειγμα, δεν πρέπει να πιάνουν τα εδέσματα με τα χέρια τους, να τοποθετούν τα χέρια τους μέσα στα ποτήρια, να χρησιμοποιούν βρώμικα σκεύη κτλ.
4. Πρέπει να ξεκινάνε το σερβίρισμα πάντα από τις κυρίες ή από τα ηλικιωμένα άτομα του τραπέζιού, εκτός εάν υπάρχει τιμώμενο πρόσωπο, οπότε σερβίρεται πρώτο.
5. Δεν πρέπει να ενοχλούν τους πελάτες, είτε μιλώντας τους συνεχώς είτε ακούγοντας τις συζητήσεις τους. Αντίθετα πρέπει να τους αντιμετωπίζουν με ευγένεια, διακριτικότητα και ευελιξία.
6. Πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον και να θυμούνται επιθυμίες συχνών πελατών, πράγμα που εντυπωσιάζει τους πελάτες.
7. Τέλος, πρέπει να αποφεύγουν να απομακρύνονται από το πόστο εργασίας τους, χωρίς να υπάρχει ιδιαίτερος λόγος.

2.2

1. ε
2. δ
3. β
4. γ
5. α

ΘΕΜΑ 4^ο

4.1 Στις 10/08/2024 ο πελάτης του Ξενοδοχείου «ΒΗΤΑ», που διαμένει στο δωμάτιο 116 με την σύζυγό του, εισέρχεται για να δειπνήσει στο εστιατόριο. Το ζευγάρι έχει καθίσει στο τραπέζι Νο 15, παραγγέλνει μια μερίδα ψητό χαλούμι, μια μερίδα μοσχαρίσια μπριζόλα, μια μερίδα κοτόπουλο φιλέτο, μια σαλάτα iceberg και ένα μπουκάλι κρασί το «Δροσερό». Να συμπληρώσετε το δελτίο παραγγελίας σύμφωνα με το έντυπο που σας δίνεται.

(Μονάδες 13)

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ.....			
ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ			
No			
Αρ.Δωματίου	Αρ.Τραπεζιού	Άτομα	Ημερομηνία
ΕΙΔΟΣ		ΠΟΣΟΤΗΤΑ	
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ			

4.2 Λίγο αργότερα, προσέρχεται στο ίδιο τραπέζι και το ζευγάρι του δωματίου 117. Αυτοί παραγγέλνουν μια πράσινη σαλάτα με κοτόπουλο, μια μερίδα λιγκουίνι με γαρίδες, μια μερίδα ριζότο με γαρίδες και δυο ποτήρια λευκό κρασί.

Να συμπληρώσετε το δελτίο παραγγελίας σύμφωνα με το έντυπο που σας δίνετε.

(Μονάδες 12)

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ.....			
ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ			
No			
Αρ.Δωματίου	Αρ.Τραπεζιού	Άτομα	Ημερομηνία
ΕΙΔΟΣ			ΠΟΣΟΤΗΤΑ
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ			

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4^ο

4.1

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΛΦΑ			
ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ			
No			
Αρ.Δωματίου	Αρ.Τραπεζιού	Άτομα	Ημερομηνία
116	15	2	10/8/2024
ΕΙΔΟΣ		ΠΟΣΟΤΗΤΑ	
Ψητό χαλούμι		1	
Μοσχαρίσια Μπριζόλα		1	
Κοτόπουλο Φιλέτο		1	
σαλάτα Iceberg		1	
κρασί το «Δροσερό»		1	
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ			

4.2

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΛΦΑ			
ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ			
No			
Αρ.Δωματίου	Αρ.Τραπεζιού	Άτομα	Ημερομηνία
117	15	2	10/8/2024
ΕΙΔΟΣ		ΠΟΣΟΤΗΤΑ	
Πράσινη σαλάτα κοτόπουλο		1	
Λιγκουίνι γαρίδες		1	
Ριζότο γαρίδες		1	
Ποτήρι λευκό κρασί		2	
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ			