



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

"ΒΟΗΘΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ"

2^η ΠΕΡΙΟΔΟΣ 2008



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ (Job Profile)	4
2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ (Task Analysis).....	5
3. Τελικές Εξετάσεις Πιστοποίησης	10
3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων.....	11
3.1.1 Διαδικασία	11
α) Σκοπός.....	11
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	11
γ) Διαδικασία εξέτασης	11
δ) Διάρκεια εξετάσεων.....	12
3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	12
3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων	18
3.2.1 Διαδικασία	18
α) Σκοπός.....	18
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	18
γ) Διαδικασία εξέτασης	18
δ) Διάρκεια εξετάσεων.....	18
3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	19
4. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ	24
4.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ	24
4.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	25
4.3 ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ.....	26
4.4 ΜΠΑΡ - ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ - ΕΛΕΓΧΟΣ	27
4.5 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	28
4.6 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	29
4.7 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ	30
4.8 ΥΓΙΕΙΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	31
4.9 ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ.....	32

4.10	ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ.....	33
4.11	ΑΓΩΓΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	34
4.12	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	35

1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ (Job Profile)

Ο κάτοχος Πιστοποιητικού Ι.Ε.Κ. στην ειδικότητα «ΒΟΗΘΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ» έχει πιστοποιημένες γνώσεις, δεξιότητες και επαγγελματική νοοτροπία οι οποίες τον καθιστούν ικανό να εργάζεται σε κάθε είδους επισιτιστικές επιχειρήσεις (εστιατόρια, catering, fast food, bar, σκάφη αναψυχής, επιβατικά πλοία, κρουαζιερόπλοια) και να εξυπηρετεί τις ανάγκες των πελατών σε θέματα σίτισης, αφού είναι ικανός να παίρνει παραγγελίες, να δίνει σαφείς επεξηγήσεις για τα είδη που αναγράφονται στους τιμοκαταλόγους των επιχειρήσεων (menu και ποτών), να προτείνει παρασκευές σε αναποφάσιστους συνδυάζοντας και την διαιτολογία, να μεταφέρει τα ζητηθέντα είδη και να σερβίρει σύμφωνα με τους κανόνες της τραπεζοκομίας και της τεχνικής .

Είναι έντιμος και προσεκτικά εργαζόμενος, συνεργάσιμος με τους συναδέλφους του, πάντα καθαρός, ευδιάθετος, με άψογη εμφάνιση και τακτικός σε όλες τις υποχρεώσεις του.

Μετά από σχετική εμπειρία μπορεί να εξελιχθεί σε στέλεχος των επιχειρήσεων αυτών, να αναλάβει την διοίκηση επιχειρήσεων, να εργάζεται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή και αυτόνομα.

Γενικά βασιζόμενος στις εντολές της επιχείρησης και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ισχύουσες διατάξεις, την συνήθως ακολουθούμενη πρακτική στη πρόληψη των ατυχημάτων, εκτελεί υπεύθυνα τις ακόλουθες κύριες επαγγελματικές δραστηριότητες:

- Υποστήριξη των πωλήσεων σε επιχειρήσεις διατροφής (εστιατόρια, catering, fast food, bar, σκάφη αναψυχής, επιβατικά πλοία, κρουαζιερόπλοια).
- Λήψη παραγγελίας.
- Επεξηγήσεις για τα είδη που αναγράφονται στον τιμοκατάλογο (μενού και ποτών).
- Προτείνει συνδυασμούς τροφίμων, ειδών ζαχαροπλαστικής και ποτών σύμφωνα με τους κανόνες της γαστρονομίας.
- Μεταφέρει και σερβίρει σύμφωνα με την τεχνική παράθεσης τροφών και ποτών τα τρόφιμα από το χώρο παρασκευής τους (κουζίνα) στους πελάτες.
- Υποστηρίζει ειδικές εκδηλώσεις όπως δεξιώσεις, κοινωνικές εκδηλώσεις, συνεστιάσεις, μπανκέ κλπ. διαμορφώνοντας ανάλογα το χώρο και μεταφέρει ή και σερβίρει τις διάφορες παρασκευές και ποτά.
- Επιμελείται της καθαριότητας των χώρων όπου διατίθενται τα διάφορα παρασκευάσματα και ποτά..
- Εισπράττει την αξία των καταναλωθέντων προϊόντων βάσει των νομίμων παραστατικών.

2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ (Task Analysis)

2.1. Στο χώρο του εστιατορίου :

- Γνωρίζει για τις αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του εστιατορίου.
- Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια.
- Γνωρίζει το βασικό εξοπλισμό του εστιατορίου.
- Γνωρίζει τη βασική σύνθεση του προσωπικού του εστιατορίου καθώς και τα καθήκοντα τους.
- Γνωρίζει και εκτελεί τις εργασίες που πραγματοποιούνται στο χώρο του εστιατορίου, πριν την άφιξη των πελατών, κατά την παραμονή τους στο εστιατόριο και μετά την αναχώρησή τους από αυτό.
- Γνωρίζει την τεχνική λήψης παραγγελίας και λαμβάνει παραγγελίες αντικαθιστώντας τον α. Τραπεζοκόμο.
- Γνωρίζει τα είδη των γευμάτων, τη βασική σύνθεσή τους.
- Γνωρίζει την τεχνική παράθεσης (σερβιρίσματος) των εδεσμάτων στον πελάτη. (Αγγλικός και Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος και υποκατηγορίες αυτών, σερβίρισμα σούπας, σαλάτας κλπ) και την εφαρμόζει σε κάθε περίπτωση που απαιτείται.
- Γνωρίζει την τεχνική αφαίρεσης των σκευών από το τραπέζι καθήμενων πελατών και την εφαρμόζει σε κάθε περίπτωση που απαιτείται.
- Γνωρίζει την τεχνική σερβιρίσματος ποτών και κρασιών.
- Γνωρίζει την τεχνική σερβιρίσματος αναψυκτικών και αφεψημάτων και την εφαρμόζει.
- Γνωρίζει για τις ειδικές εκδηλώσεις (δεξιώσεις, μπουφές, συνεσιτιάσεις, συνεδριάσεις, εορταστικές εκδηλώσεις, κλπ) και συμμετέχει σε αυτές.
- Γνωρίζει την τεχνική παρασκευής και σερβιρίσματος των ιδιοπαρασκευασμάτων μπροστά στον πελάτη και την εφαρμόζει όταν απαιτηθεί.
- Προετοιμάζει την κάβα ημέρας.
- Φροντίζει για την καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια, πιάτα, μαχαιροπήρουνα κλπ).
- Γνωρίζει τα έντυπα του εστιατορίου και τη διαδικασία είσπραξης των λογαριασμών.
- Εξυπηρετεί το room service όταν απασχολείται σε ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Δέχεται και αντιμετωπίζει διαμαρτυρίες πελατών και τις διαβιβάζει στα αρμόδια άτομα.

2.2. Έχει βασικές γνώσεις στις αρχές της ξενοδοχειακής τεχνικής όπως:

- Στις μορφές και της σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Στα τμήματα που λειτουργούν στη ξενοδοχειακή επιχείρηση και στις βασικές λειτουργίες τους.
- Στα καθήκοντα του προσωπικού του ξενοδοχείου.
- Στις εργασίες που πραγματοποιούνται στο τμήμα υποδοχής και θυρωρείου.
- Στις διαδικασίες κρατήσεων δωματίων.
- Στη σημασία των διάφορων εντύπων που υποστηρίζουν το έργο του τμήματος θυρωρείου και του τμήματος υποδοχής και γνωρίζει τον τρόπο καταχώρησης των διάφορων στοιχείων.
- Γνωρίζει για τις ανάγκες της πελατείας του ξενοδοχείου σε θέματα διατροφής, ψυχαγωγίας, μεταφοράς.

- Γνωρίζει τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους ορόφους και στους κοινόχρηστους χώρους.

2.3. Έχει γνώσεις της μαγειρικής τέχνης και των εργασιών που πραγματοποιούνται στην επαγγελματική κουζίνα. Ειδικότερα :

- Γνωρίζει τις αρχές της μαγειρικής τεχνικής και την φιλοσοφία που την διέπει.
- Γνωρίζει τη χωροταξική οργάνωση του μαγειρείου και τις ροές παραγωγής.
- Γνωρίζει το βασικό εξοπλισμό του μαγειρείου σε μηχανήματα, σκεύη, συσκευές.
- Γνωρίζει τα καθήκοντα του προσωπικού που εργάζεται στο χώρο μαγειρείο.
- Γνωρίζει για τις βασικές αρχές παραλαβής και αποθήκευσης των διαφόρων εμπορευμάτων στο μαγειρείο.
- Γνωρίζει τις αρχές ταξινόμησης και διαφύλαξης των τροφίμων (ψυγεία, κατάψυξη, βαθμοί ψύξης).
- Γνωρίζει τις κλασσικές μεθόδους παρασκευής (τρόπους παραγωγής) των τροφίμων όπως βραστά, μπραιζέ, τηγανιτά, πανέ, γκλασσε, γκριγιέ.
- Γνωρίζει την καθιερωθείσα επαγγελματική ορολογία των διαφόρων παρασκευών.
- Γνωρίζει για τα ΦΟΝΤΑ της κουζίνας (ζωμός βοδινός άσπρος - σκούρος, ζελέ,) την αποστολή τους και την ορολογία τους.
- Γνωρίζει περί των ΡΟΥ, και την αποστολή τους.
- Γνωρίζει για τα απλά και για τα σύνθετα βούτυρα.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές σούπας ζεστές - κρύες, ζωμοί - κονσομμέ, σούπες δεμένες, βελουτέ, κρέμες, πουρέ (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές σάλτσας και τις κλασσικές σάλτσες όπως ντεμί γκλας, μπεσαμέλ κλπ (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές αυγών.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές ζυμαρικών (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές λαχανικών καθώς και περί των σαλατών (σαλάτες ωμές, βραστές, σύνθετες, σπεσιαλιτέ).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές των ορεκτικών (ζεστών και κρύων).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές των ψαριών και τους τρόπους παρουσίασης τους.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές κρεάτων και τους τρόπους παρασκευής τους.
- Γνωρίζει για τις γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις διάφορες παρασκευές.
- Γνωρίζει τις αρχές σύνθεσης του εδεσματολογίου και τη σειρά των πιάτων που περιλαμβάνει.

2.4. Στο χώρο του Μπαρ:

- Συνεργάζεται στη τακτοποίηση του Μπαρ και φροντίζει την συντήρηση του.
- Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές του μπαρ.
- Παίρνει και εκτελεί παραγγελίες.
- Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη και τα σερβίρει σωστά είτε στο πάγκο του μπαρ ή στα τραπέζια του μπαρ ή στο εστιατόριο.

- Παρασκευάζει διαφόρους τύπους cocktail και διάφορα άλλα ανάμεικτα ποτά και τα σερβίρει σωστά είτε στο πάγκο του μπαρ ή στα τραπέζια του μπαρ ή στο εστιατόριο.
- Κάνει εισπράξεις και εκτελεί λογαριασμούς.
- Προετοιμάζει και σερβίρει ελαφρά εδέσματα (σάντουιτς κλπ).
- Παραλαμβάνει ποτά, απομακρύνει κενά μπουκάλια και επιβλέπει στα αποθέματα.
- Δέχεται και αντιμετωπίζει διαμαρτυρίες πελατών και τις διαβιβάζει στα αρμόδια άτομα.

2.5. Για τις εγκαταστάσεις και συσκευές που υποστηρίζουν την λειτουργία της επιχείρησης:

- Γνωρίζει τα δίκτυα των υδραυλικών και αποχετευτικών εγκαταστάσεων (Σωλήνες, εξαρτήματα, δικλείδες, βάνες, μπαταρίες, σιφώνια, στόμια κλπ).
- Γνωρίζει το δίκτυο των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων (πίνακες, ασφάλειες κλπ).
- Γνωρίζει το δίκτυο της κεντρικής θέρμανσης και τον τρόπο λειτουργίας του.
- Γνωρίζει τη λειτουργία των ψυγείων και των ψυκτικών θαλάμων.
- Γνωρίζει τη λειτουργία των ανελκυστήρων που εξυπηρετούν άτομα και εμπορεύματα.
- Γνωρίζει τις εγκαταστάσεις των επικοινωνιών (τηλεφωνικό δίκτυο και ασύρματο δίκτυο).
- Γνωρίζει τις εγκαταστάσεις του συστήματος κλιματισμού και την λειτουργία του.
- Γνωρίζει τη λειτουργία του συστήματος βιολογικού καθαρισμού.
- Γνωρίζει τα συστήματα πυρασφάλειας και πυρανίχνευσης και τη λειτουργία τους.

2.6. Σε θέματα τουριστικής νομοθεσίας γνωρίζει :

- Περί του ΕΟΤ.
- Περί των ξενοδοχείων και της βασικής νομοθεσίας.
- Περί των τουριστικών γραφείων και της βασικής νομοθεσίας.
- Περί των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος και της σχετικής νομοθεσίας.
- Τις βασικές διατάξεις του αγορανομικού κώδικα.

2.7. Σε θέματα εργατικού και εμπορικού δικαίου γνωρίζει :

- Βασικά στοιχεία που αναφέρονται στην εργατική νομοθεσία.
- Βασικά στοιχεία που αναφέρονται στην ασφαλιστική νομοθεσία.
- Βασικά στοιχεία της εμπορικής νομοθεσίας.
- Βασικά στοιχεία του εμπράγματος δικαίου.
- Βασικά στοιχεία περί των ποινικών ευθυνών εργαζομένων και εργοδοτών.

2.8. Σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας στους χώρους εργασίας :

- Γνωρίζει τη σημασία της ατομικής υγιεινής.
- Γνωρίζει τη σημασία της δημόσιας υγιεινής.
- Γνωρίζει τις κατηγορίες των μικροοργανισμών και τους παράγοντες πολλαπλασιασμού τους.

- Γνωρίζει τους τρόπους μετάδοσης των μικροοργανισμών και την δράση τους.
- Γνωρίζει τη σημασία της προληπτικής υγιεινής και τη σημασία της ατομικής καθαριότητας.
- Γνωρίζει περί του ατομικού βιβλιαρίου υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα και τη διαδικασία απόκτησης του.
- Γνωρίζει τις υποχρεώσεις των καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας στους κοινόχρηστους χώρους.
- Γνωρίζει για τη χρήση των απορρυπαντικών και απολυμαντικών.
- Γνωρίζει για τις αλλοιώσεις των τροφίμων και τις συνέπειες για την δημόσια υγεία.
- Γνωρίζει για τις τροφικές δηλητηριάσεις.
- Γνωρίζει για τους μικροοργανισμούς που προκαλούν τροφοδηλητηριάσεις.
- Γνωρίζει για τον τρόπο ελέγχου και καταστροφής των αλλοιωμένων ειδών.
- Γνωρίζει για τα ναρκωτικά και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για τα αφροδίσια νοσήματα και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για τον αλκοολισμό και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για το κάπνισμα και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για το περιβάλλον και την προστασία του.
- Γνωρίζει για την ηχορύπανση.
- Γνωρίζει να αντιμετωπίζει μικροτραυματισμούς, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία.
- Γνωρίζει πώς να οργανώσει το φαρμακείο στο χώρο της εργασίας του.
- Γνωρίζει να αντιμετωπίζει λιποθυμίες.
- Γνωρίζει την τεχνητή αναπνοή.

2.9. Για θέματα εμπορευματογνωσίας και τροφογνωσίας:

- Γνωρίζει πώς ταξινομούνται τα τρόφιμα σύμφωνα με τον κώδικα τροφίμων και ποτών.
- Γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των νωπών φυτικών προϊόντων.
- Γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των διατηρημένων φυτικών προϊόντων.
- Γνωρίζει τις αρτυματικές ύλες.
- Γνωρίζει για τα Λίπη και για τα Έλαια.
- Γνωρίζει για τα δημητριακά , τα άλευρα, τα προϊόντα αρτοποιίας, τα Ζυμαρικά..
- Γνωρίζει για τις γλυκαντικές ύλες.
- Γνωρίζει για τα αυγά, το γάλα και τα γαλακτοκομικά προϊόντα (Βούτυρο, τυρί, γιαούρτι).
- Γνωρίζει για το τσάι, το καφέ, το κακάο.
- Γνωρίζει για τα ζωικά προϊόντα και την εμπορία των σφαγίων Βοοειδή, αμνοερίφια, χοιρινά και τις κατατάξεις αυτών σύμφωνα με την νομοθεσία (νωπά, κατεψυγμένα, διατηρημένα, κιμάς).
- Γνωρίζει για τα πουλερικά και τις μορφές διάθεσης τους.
- Γνωρίζει για τα ψάρια και τις μορφές διάθεσης τους.
- Γνωρίζει για τα ποτά (μεταλλικά νερά και αναψυκτικά).
- Γνωρίζει για τα αλκοολούχα ποτά (προϊόντα ζύμωσης και απόσταξης).
- Γνωρίζει για τον κώδικα ασφαλείας (bar code).

2.10. Για θέματα σχετικά με τον τουρισμό:

- Γνωρίζει τα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη του τουρισμού.
- Γνωρίζει τα αίτια ανάπτυξης του τουρισμού.
- Γνωρίζει τις έννοιες : τουριστική προσφορά και τουριστική ζήτηση.
- Γνωρίζει τα τουριστικά προσόντα (προϊόντα) της Ελλάδας.
- Γνωρίζει τις τουριστικές περιοχές της Ελλάδος και τα ιδιαίτερα τουριστικά προσόντα που διαθέτει η κάθε περιοχή.
- Γνωρίζει τον τρόπο μετάβασης σε κάθε περιοχή.

2.11. Για θέματα που σχετικά με την Αγωγή του Πολίτη και τις Δημόσιες Σχέσεις:

- Γνωρίζει τους βασικούς κανόνες της κοινωνικής αγωγής και της συμπεριφοράς.
- Γνωρίζει τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις της επικοινωνίας.
- Γνωρίζει τα είδη και τα μέσα της επικοινωνίας.
- Γνωρίζει τι είναι οι Δημόσιες Σχέσεις.
- Γνωρίζει και διακρίνει την διαφορά των Δημοσίων Σχέσεων από άλλες κατηγορίες σχέσεων (Κοινωνικές, Ανθρώπινες, Εργατικές).
- Γνωρίζει και διακρίνει τις Δημόσιες σχέσεις από παρεμφερείς λειτουργίες όπως Ενημέρωση, Προπαγάνδα, Διαφήμιση, Marketing.
- Γνωρίζει τι είναι το κοινό ως και τους παράγοντες μορφοποίησης της κοινής γνώμης.
- Γνωρίζει τις βασικές αρχές οργάνωσης και προγραμματισμού Δημοσίων σχέσεων.
- Γνωρίζει τις βασικές μεθόδους έρευνας των Δημοσίων σχέσεων.

2.12. Είναι γνώστης της πρακτικής αριθμητικής αφού τον βοηθά στην επαγγελματική του δραστηριότητα και πραγματοποιεί :

- Πράξεις με ακεραίους αριθμούς.
- Πράξεις με κλάσματα.
- Πράξεις με δεκαδικούς αριθμούς.
- Πράξεις με ποσοστά.
- Πράξεις με το δεκαδικό μετρικό σύστημα.
- Γνωρίζει και κάνει πράξεις με την απλή μέθοδο των τριών.
- Γνωρίζει για τον μερισμό, και τις αναλογίες .

3. Τελικές Εξετάσεις Πιστοποίησης

Για την απόκτηση του Πιστοποιητικού Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας **Βοηθός Εστιατορικής Τέχνης** πρέπει να ικανοποιηθούν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

α) Επιτυχής ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση της βεβαίωσης επαγγελματικής κατάρτισης.

β) Επιτυχία στο Θεωρητικό Μέρος των τελικών εξετάσεων.

γ) Επιτυχία στο Πρακτικό Μέρος των τελικών εξετάσεων.

Για το σκοπό αυτό, στη Κ.Υ. του Ο.Ε.Ε.Κ., συγκροτείται Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.) που έχει ως έργο την ευθύνη για την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων, την εποπτεία, κατεύθυνση και συντονισμό του έργου των Π.Ε.Ε.Π.

Κατά τις εξεταστικές περιόδους συγκροτούνται Περιφερειακές Εξεταστικές Επιτροπές Πιστοποίησης (Π.Ε.Ε.Π.). Οι Π.Ε.Ε.Π. έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών των σχετικών με τις εξετάσεις στην περιφέρειά τους με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες αποφάσεις του Ο.Ε.Ε.Κ. και τις οδηγίες της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.

Η Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης βασίζεται σε τελικές εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους, που διεξάγονται σε εθνικό επίπεδο με βάση τον ισχύοντα, κατά την διεξαγωγή των εξετάσεων, Κανονισμό Κατάρτισης κάθε ειδικότητας.

Οι ενδιαφερόμενοι που απέτυχαν, μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις Εξετάσεις Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης χωρίς περιορισμό, οποτεδήποτε αυτές διεξάγονται.

Εξετασθείς, ο οποίος πέτυχε στο Πρακτικό ή Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων κατοχυρώνει την επιτυχία του στο μέρος αυτό για τρία (3) συνεχή έτη, κατά τη διάρκεια των οποίων συμμετέχει μόνο στις εξετάσεις του μέρους στο οποίο απέτυχε. Η τριετία αρχίζει από την επόμενη ημέρα της ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων των εξετάσεων στην έδρα της αρμόδιας Π.Ε.Ε.Π. και λήγει την ημέρα συμπλήρωσης τριών (3) ημερολογιακών ετών. Αν μέσα στο χρονικό διάστημα των τριών (3) ετών δεν πετύχει και στη δεύτερη δοκιμασία, υποχρεούται πλέον να συμμετέχει εκ νέου και στα δύο (2) μέρη των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Θεωρητικό και Πρακτικό) με βάση τον ισχύοντα κάθε φορά Κανονισμό Κατάρτισης της ειδικότητάς του.

3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων

3.1.1 Διαδικασία

α) Σκοπός

Με τη διαδικασία των εξετάσεων του Θεωρητικού Μέρους επιδιώκεται να διαπιστωθεί αν ο απόφοιτος του Ι.Ε.Κ. κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος.

β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η γραπτή δοκιμασία γίνεται με ερωτήσεις που προκύπτουν από το περιεχόμενο της προβλεπόμενης στοχοθεσίας του Θεωρητικού Μέρους και μπορεί να περιέχει θέματα από όλα τα γνωστικά αντικείμενα (μαθήματα) που περιέχονται στην εξεταζόμενη θεματική ενότητα ή μέρος αυτών.

Τα γραπτά είναι ανώνυμα κατά τη συλλογή και βαθμολόγηση μετά από επικάλυψη των ονομάτων των υποψηφίων.

γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης για το Θεωρητικό Μέρος καταρτίζεται από την Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. και μετά από απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ. ανακοινώνεται από την οικεία Π.Ε.Ε.Π.

Η Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. μεταβιβάζει τα θέματα των γραπτών εξετάσεων στις επιτροπές των εξεταστικών κέντρων με τον προσφορότερο και ασφαλέστερο κατά την κρίση της τρόπο.

Οι υποψήφιοι υποχρεούνται να απαντήσουν σε όλα τα θέματα που έχουν δοθεί για επεξεργασία.

Μετά την εξάντληση του χρονικού ορίου αποχώρησης οι υποψήφιοι παραδίδουν τα γραπτά τους στους επιτηρητές οι οποίοι παρουσία του υποψηφίου καλύπτουν το μέρος του γραπτού που φέρει τα στοιχεία του υποψηφίου, με αδιαφανές κάλυμμα (αυτοκόλλητο).

Κάθε γραπτό δοκίμιο αξιολογείται από δυο (2) βαθμολογητές.

Η αξιολόγηση γίνεται με βάση την βαθμολογική κλίμακα από 1– 20.

Ως επιτυχών στο Θεωρητικό Μέρος θεωρείται αυτός που βαθμολογήθηκε με βαθμό δέκα (10) έως είκοσι (20).

Ο τελικός βαθμός προκύπτει από το άθροισμα των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών διαιρούμενος δια του δυο (2). Σε περίπτωση αναβαθμολόγησης ισχύει ο βαθμός του αναβαθμολογητή.

Η βαθμολόγηση γίνεται με ακέραιο βαθμό. Αν μετά τη διαίρεση του αθροίσματος των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών προκύπτει δεκαδικός αριθμός, ο βαθμός αυτός στρογγυλοποιείται στον αμέσως επόμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι ≥ 0.5) ή προηγούμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι < 0.5) ακέραιο βαθμό.

Γραπτό δοκίμιο των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, αναβαθμολογείται μόνο στην περίπτωση που η διαφορά βαθμολογίας μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου βαθμολογητή είναι μεγαλύτερη των τριών (3) μονάδων, από μέλος της οικείας ομάδας αναβαθμολογητών το οποίο ορίζει η Επιτροπή του Βαθμολογικού Κέντρου.

Επανεξέταση ή αναβαθμολόγηση πέραν της ανωτέρω προβλεπόμενης δεν επιτρέπεται.

Η αξιολόγηση των γραπτών δοκιμίων γίνεται με αντικειμενική και δίκαιη κρίση και δεν

απαιτείται αιτιολόγηση από τον βαθμολογητή ή τον αναβαθμολογητή.

δ) Διάρκεια εξετάσεων

Η εξέταση του Θεωρητικού Μέρους διαρκεί τρεις (3) ώρες.

3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Θεωρητικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Βοηθός Εστιατορικής Τέχνης** εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του Θεωρητικού Μέρους της ειδικότητας.

1. Στο χώρο του εστιατορίου :

- Γνωρίζει για τις αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του εστιατορίου.
- Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια.
- Γνωρίζει τον βασικό εξοπλισμό του εστιατορίου.
- Γνωρίζει τη βασική σύνθεση του προσωπικού του εστιατορίου καθώς και τα καθήκοντα τους.
- Γνωρίζει και εκτελεί τις εργασίες που πραγματοποιούνται στο χώρο του εστιατορίου, πριν την άφιξη των πελατών, κατά την παραμονή τους στο εστιατόριο και μετά την αναχώρησή τους από αυτό.
- Γνωρίζει τη τεχνική λήψης παραγγελίας και λαμβάνει παραγγελίες αντικαθιστώντας τον α. Τραπεζοκόμο.
- Γνωρίζει τα είδη των γευμάτων τη βασική σύνθεσή τους.
- Γνωρίζει τη τεχνική παράθεσης (σερβιρίσματος) των εδεσμάτων στον πελάτη (Αγγλικός και Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος και υποκατηγορίες αυτών, σερβίρισμα σούπας, σαλάτας κλπ) και την εφαρμόζει σε κάθε περίπτωση που απαιτείται.
- Γνωρίζει τη τεχνική αφαίρεσης των σκευών από το τραπέζι καθημένων πελατών και την εφαρμόζει σε κάθε περίπτωση που απαιτείται.
- Γνωρίζει την τεχνική σερβιρίσματος ποτών και κρασιών.
- Γνωρίζει την τεχνική σερβιρίσματος αναψυκτικών και αφεψημάτων και την εφαρμόζει.
- Γνωρίζει για τις ειδικές εκδηλώσεις (δεξιώσεις, μπουφές, συνεστιάσεις, συνεδριάσεις, εορταστικές εκδηλώσεις, κλπ) και συμμετέχει σε αυτές.
- Γνωρίζει τη τεχνική παρασκευής και σερβιρίσματος των ιδιοπαρασκευασμάτων μπροστά στον πελάτη και την εφαρμόζει όταν απαιτηθεί.
- Προετοιμάζει τη κάβα ημέρας.
- Φροντίζει για τη καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια, πιάτα, μαχαιροπήρουνα κλπ).
- Γνωρίζει τα έντυπα του εστιατορίου και τη διαδικασία είσπραξης των λογαριασμών.
- Εξυπηρετεί το room service όταν απασχολείται σε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

- Δέχεται και αντιμετωπίζει διαμαρτυρίες πελατών και τις διαβιβάζει στα αρμόδια άτομα.

2. Έχει βασικές γνώσεις στις αρχές της ξενοδοχειακής τεχνικής όπως:

- Στις μορφές της σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Στα τμήματα που λειτουργούν στην ξενοδοχειακή επιχείρηση και στις βασικές λειτουργίες τους.
- Στα καθήκοντα του προσωπικού του ξενοδοχείου.
- Στις εργασίες που πραγματοποιούνται στο τμήμα υποδοχής και θυρωρείου.
- Στις διαδικασίες κρατήσεων δωματίων.
- Στη σημασία των διαφόρων εντύπων που υποστηρίζουν το έργο του τμήματος θυρωρείου και του τμήματος υποδοχής και γνωρίζει τον τρόπο καταχώρησης των διάφορων στοιχείων.
- Γνωρίζει για τις ανάγκες της πελατείας του ξενοδοχείου σε θέματα διατροφής ψυχαγωγίας, μεταφοράς.
- Γνωρίζει τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους ορόφους και στους κοινόχρηστους χώρους.

3. Έχει γνώσεις της μαγειρικής τέχνης και των εργασιών που πραγματοποιούνται στην επαγγελματική κουζίνα. Ειδικότερα :

- Γνωρίζει τις αρχές της μαγειρικής τεχνικής και την φιλοσοφία που τη διέπει.
- Γνωρίζει τη χωροταξική οργάνωση του μαγειρείου και τις ροές παραγωγής.
- Γνωρίζει το βασικό εξοπλισμό του μαγειρείου σε μηχανήματα, σκεύη, συσκευές.
- Γνωρίζει τα καθήκοντα του προσωπικού που εργάζεται στο χώρο μαγειρείο.
- Γνωρίζει για τις βασικές αρχές παραλαβής και αποθήκευσης των διαφόρων εμπορευμάτων στο μαγειρείο.
- Γνωρίζει τις αρχές ταξινόμησης και διαφύλαξης των τροφίμων (ψυγεία, κατάψυξη, βαθμοί ψύξης)
- Γνωρίζει τις κλασσικές μεθόδους παρασκευής (τρόπους παραγωγής) των τροφίμων όπως βραστά, μπραιζέ, τηγανιτά, πανέ, γκλασσε, γκριγιέ.
- Γνωρίζει την καθιερωθείσα επαγγελματική ορολογία των διαφόρων παρασκευών.
- Γνωρίζει για τα ΦΟΝΤΑ της κουζίνας (ζυμός βοδινός άσπρος - σκούρος, ζελέ,) την αποστολή τους και την ορολογία τους.
- Γνωρίζει περί των ΡΟΥ, και την αποστολή τους.
- Γνωρίζει για τα απλά και για τα σύνθετα βούτυρα
- Γνωρίζει για τις παρασκευές σούπας ζεστές - κρύες, ζωμοί - κονσομέ, σούπες δεμένες, βελουτέ, κρέμες, πουρέ (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές σάλτσας και τις κλασσικές σάλτσες όπως ντεμί γκλας, μπεσαμέλ κλπ (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές αυγών.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές ζυμαρικών (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές λαχανικών καθώς και περί των σαλατών (σαλάτες ωμές, βραστές, σύνθετες, σπεσιαλιτέ).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές των ορεκτικών (ζεστών και κρύων).

- Γνωρίζει για τις παρασκευές των ψαριών και τους τρόπους παρουσίασης τους.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές κρεάτων και τους τρόπους παρασκευής τους.
- Γνωρίζει για τις γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις διάφορες παρασκευές.
- Γνωρίζει τις αρχές σύνθεσης του εδεσματολογίου και τη σειρά των πιάτων που περιλαμβάνει.

4. Στο χώρο του Μπαρ:

- Συνεργάζεται στη τακτοποίηση του Μπαρ και φροντίζει τη συντήρησή του.
- Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές του μπαρ.
- Παίρνει και εκτελεί παραγγελίες.
- Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη και τα σερβίρει σωστά είτε στο πάγκο του μπαρ ή στα τραπέζια του μπαρ ή στο εστιατόριο.
- Παρασκευάζει διάφορους τύπους cocktail και διάφορα άλλα ανάμεικτα ποτά και τα σερβίρει σωστά είτε στο πάγκο του μπαρ ή στα τραπέζια του μπαρ ή στο εστιατόριο.
- Κάνει εισπράξεις και εκτελεί λογαριασμούς.
- Προετοιμάζει και σερβίρει ελαφρά εδέσματα (σάντουιτς κλπ).
- Παραλαμβάνει ποτά, απομακρύνει κενά μπουκάλια και επιβλέπει στα αποθέματα.
- Δέχεται και αντιμετωπίζει διαμαρτυρίες πελατών και τις διαβιβάζει στα αρμόδια άτομα.

5. Για τις εγκαταστάσεις και συσκευές που υποστηρίζουν τη λειτουργία της επιχείρησης:

- Γνωρίζει τα δίκτυα των υδραυλικών και αποχετευτικών εγκαταστάσεων.
(Σωλήνες, εξαρτήματα, δικλείδες, βάνες, μπαταρίες, σιφώνια, στόμια κλπ).
- Γνωρίζει το δίκτυο των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων (πίνακες, ασφάλειες κλπ).
- Γνωρίζει το δίκτυο της κεντρικής θέρμανσης και τον τρόπο λειτουργίας του.
- Γνωρίζει τη λειτουργία των ψυγείων και των ψυκτικών θαλάμων.
- Γνωρίζει τη λειτουργία των ανελκυστήρων που εξυπηρετούν άτομα και εμπορεύματα.
- Γνωρίζει τις εγκαταστάσεις των επικοινωνιών (τηλεφωνικό δίκτυο και ασύρματο δίκτυο).
- Γνωρίζει τις εγκαταστάσεις του συστήματος κλιματισμού και την λειτουργία του.
- Γνωρίζει τη λειτουργία του συστήματος βιολογικού καθαρισμού.
- Γνωρίζει τα συστήματα πυρασφάλειας και πυρανίχνευσης και την λειτουργία τους.

6. Σε θέματα τουριστικής νομοθεσίας γνωρίζει :

- Περί του ΕΟΤ.
- Περί των ξενοδοχείων και της βασικής νομοθεσίας.
- Περί των τουριστικών γραφείων και της βασικής νομοθεσίας.
- Περί των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος και της σχετικής νομοθεσίας.
- Τις βασικές διατάξεις του αγορανομικού κώδικα.

7. Σε θέματα εργατικού και εμπορικού δικαίου γνωρίζει :

- Βασικά στοιχεία που αναφέρονται στην εργατική νομοθεσία.
- Βασικά στοιχεία που αναφέρονται στην ασφαλιστική νομοθεσία.
- Βασικά στοιχεία της εμπορικής νομοθεσίας.
- Βασικά στοιχεία του εμπράγματος δικαίου.
- Βασικά στοιχεία περί των ποινικών ευθυνών εργαζομένων και εργοδοτών.

8. Σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας στους χώρους εργασίας :

- Γνωρίζει τη σημασία της ατομικής υγιεινής.
- Γνωρίζει τη σημασία της δημόσιας υγιεινής.
- Γνωρίζει τις κατηγορίες των μικροοργανισμών και τους παράγοντες πολλαπλασιασμού τους.
- Γνωρίζει τους τρόπους μετάδοσης των μικροοργανισμών και την δράση τους.
- Γνωρίζει τη σημασία της προληπτικής υγιεινής και την σημασία της ατομικής καθαριότητας.
- Γνωρίζει περί του ατομικού βιβλιαρίου υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα και τη διαδικασία απόκτησής του.
- Γνωρίζει τις υποχρεώσεις των καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας στους κοινόχρηστους χώρους.
- Γνωρίζει για την χρήση των απορρυπαντικών και απολυμαντικών.
- Γνωρίζει για τις αλλοιώσεις των τροφίμων και τις συνέπειες για την δημόσια υγεία.
- Γνωρίζει για τις τροφικές δηλητηριάσεις.
- Γνωρίζει για τους μικροοργανισμούς που προκαλούν τροφοδηλητηριάσεις.
- Γνωρίζει για τον τρόπο ελέγχου και καταστροφής των αλλοιωμένων ειδών.
- Γνωρίζει για τα ναρκωτικά και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για τα αφροδίσια νοσήματα και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για τον αλκοολισμό και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για το κάπνισμα και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για το περιβάλλον και την προστασία του.
- Γνωρίζει για την ηχορύπανση.
- Γνωρίζει να αντιμετωπίζει μικροτραυματισμούς, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία.
- Γνωρίζει πως να οργανώσει το φαρμακείο στον χώρο της εργασίας του.
- Γνωρίζει να αντιμετωπίζει λιποθυμίες.
- Γνωρίζει την τεχνητή αναπνοή.

9. Για θέματα εμπορευματογνωσίας και τροφογνωσίας:

- Γνωρίζει πως ταξινομούνται τα τρόφιμα σύμφωνα με τον κώδικα τροφίμων και ποτών.
- Γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των νωπών φυτικών προϊόντων.
- Γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των διατηρημένων φυτικών προϊόντων.
- Γνωρίζει τις αρτυματικές ύλες.
- Γνωρίζει για τα λίπη και για τα έλαια.
- Γνωρίζει για τα δημητριακά , τα άλευρα, τα προϊόντα αρτοποιίας, τα ζυμαρικά..
- Γνωρίζει για τις γλυκαντικές ύλες.
- Γνωρίζει για τα αυγά, το γάλα και τα γαλακτοκομικά προϊόντα (βούτυρο, τυρί, γιαούρτι).
- Γνωρίζει για το τσάι, το καφέ, το κακάο.
- Γνωρίζει για τα ζωικά προϊόντα και την εμπορία των σφαγίων βοοειδή, αμνοερίφια, χοιρινά και τις κατατάξεις αυτών σύμφωνα με την νομοθεσία (νωπά, κατεψυγμένα, διατηρημένα, κιμάς).
- Γνωρίζει για τα πουλερικά και τις μορφές διάθεσης τους.
- Γνωρίζει για τα ψάρια και τις μορφές διάθεσης τους.
- Γνωρίζει για τα ποτά (μεταλλικά νερά και αναψυκτικά).
- Γνωρίζει για τα αλκοολούχα ποτά (προϊόντα ζύμωσης και απόσταξης).
- Γνωρίζει για τον κώδικα ασφαλείας (bar code).

10. Για θέματα σχετικά με τον τουρισμό:

- Γνωρίζει τα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη του τουρισμού.
- Γνωρίζει τα αίτια ανάπτυξης του τουρισμού.
- Γνωρίζει τις έννοιες : τουριστική προσφορά και τουριστική ζήτηση.
- Γνωρίζει τα τουριστικά προσόντα (προϊόντα) της Ελλάδας.
- Γνωρίζει τις τουριστικές περιοχές της Ελλάδος και τα ιδιαίτερα τουριστικά προσόντα που διαθέτει η κάθε περιοχή.
- Γνωρίζει τον τρόπο μετάβασης σε κάθε περιοχή.

11. Για θέματα σχετικά με την Αγωγή του Πολίτη και τις Δημόσιες Σχέσεις:

- Γνωρίζει τους βασικούς κανόνες της κοινωνικής αγωγής και της συμπεριφοράς.
- Γνωρίζει τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις της επικοινωνίας.
- Γνωρίζει τα είδη και τα μέσα της επικοινωνίας.
- Γνωρίζει τι είναι οι Δημόσιες Σχέσεις.
- Γνωρίζει και διακρίνει την διαφορά των Δημοσίων Σχέσεων από άλλες κατηγορίες σχέσεων (Κοινωνικές, Ανθρώπινες, Εργατικές).
- Γνωρίζει και διακρίνει τις Δημόσιες Σχέσεις από παρεμφερείς λειτουργίες όπως Ενημέρωση, Προπαγάνδα, Διαφήμιση, Marketing.
- Γνωρίζει τι είναι το κοινό ως και τους παράγοντες μορφοποίησης της κοινής γνώμης.
- Γνωρίζει τις βασικές αρχές οργάνωσης και προγραμματισμού Δημοσίων Σχέσεων.

- Γνωρίζει τις βασικές μεθόδους έρευνας των Δημοσίων Σχέσεων.

12. Είναι γνώστης της πρακτικής αριθμητικής αφού τον βοηθά στην επαγγελματική του δραστηριότητα και πραγματοποιεί :

- Πράξεις με ακεραίους αριθμούς.
- Πράξεις με κλάσματα.
- Πράξεις με δεκαδικούς αριθμούς.
- Πράξεις με ποσοστά.
- Πράξεις με το δεκαδικό μετρικό σύστημα.
- Γνωρίζει και κάνει πράξεις με την απλή μέθοδο των τριών.
- Γνωρίζει για τον μερισμό, και τις αναλογίες .

3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων

3.2.1 Διαδικασία

α) Σκοπός

Κατά τη δοκιμασία του Πρακτικού Μέρους ελέγχονται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζομένου, όπως αυτές περιγράφονται στη Συνοπτική Περιγραφή Επαγγέλματος (Job Profile), στη στοχοθεσία εξεταστέας ύλης του επαγγέλματος και τα επιμέρους επαγγελματικά καθήκοντα του Κανονισμού Κατάρτισης της ειδικότητας.

β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η εξέταση των υποψηφίων στο Πρακτικό Μέρος γίνεται σε εργαστήρια των Ι.Ε.Κ. ή σε εργαστηριακούς ή εργασιακούς χώρους, όπου οι υποψήφιοι πραγματοποίησαν την πρακτική ή εργαστηριακή τους άσκηση κατά την περίοδο της Κατάρτισής τους ή σε εργαστήρια άλλων μονάδων (εκπαιδευτικών ή επαγγελματικών) που κατά την κρίση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. καλύπτουν τις απαιτήσεις αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που περιλαμβάνονται στην στοχοθεσία των δεξιοτήτων και ικανοτήτων της ειδικότητας και μπορούν να πραγματοποιηθούν στους επιλεγμένους χώρους αξιολόγησης.

Στο εργαστήριο μπορούν ταυτόχρονα να εξετάζονται περισσότεροι του ενός υποψήφιοι, με διαφορετικά θέματα και ανάλογα με τη δυνατότητα των συγκεκριμένων χώρων.

Οι εξεταστές βρίσκονται στον ίδιο χώρο και μετά την πάροδο εύλογου χρόνου ελέγχουν τις πραγματοποιηθείσες ασκήσεις και τα αποτελέσματα των έργων και εφόσον κρίνουν ότι αυτό χρειάζεται ή απαιτείται από το είδος εξέτασης, προχωρούν και σε προφορικές ερωτήσεις - διευκρινίσεις επί του εκτελεσθέντος έργου.

Κάθε υποψήφιος εξετάζεται και βαθμολογείται από τρεις εξεταστές οι οποίοι ορίζονται από τον Ο.Ε.Ε.Κ., ύστερα από πρόταση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. και εκπροσωπούν τον Ο.Ε.Ε.Κ. και τους κοινωνικούς εταίρους σε περιφερειακό επίπεδο. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών εφόσον οι δύο (2) από τους τρεις (3) εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης του Πρακτικού Μέρους για κάθε ειδικότητα ανακοινώνεται από την Π.Ε.Ε.Π. Η διάρκεια του εξεταστικού προγράμματος της πρακτικής δοκιμασίας εξαρτάται από τον αριθμό των υποψηφίων σε κάθε περιφέρεια και τη διατιθέμενη υποδομή.

Οι υποψήφιοι προσέρχονται στο συγκεκριμένο εργαστήριο ή εργασιακό χώρο την ημέρα και ώρα που έχει οριστεί για την εξέτασή τους.

Οι υποψήφιοι μπορούν να εξετάζονται σε περισσότερα από ένα εργαστήρια αν η ειδικότητα και η δέσμη των εξεταζομένων θεμάτων το επιτρέπουν κατά την κρίση της εξεταστικής επιτροπής.

δ) Διάρκεια εξετάσεων

Το Πρακτικό Μέρος εξετάζεται για **τρεις (3) ώρες**.

3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Βοηθός Εστιατορικής Τέχνης**, 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.

1. Στο χώρο του εστιατορίου :

- Γνωρίζει για τις αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του εστιατορίου.
- Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια.
- Γνωρίζει το βασικό εξοπλισμό του εστιατορίου.
- Γνωρίζει τη βασική σύνθεση του προσωπικού του εστιατορίου καθώς και τα καθήκοντα τους.
- Γνωρίζει και εκτελεί τις εργασίες που πραγματοποιούνται στο χώρο του εστιατορίου, πριν την άφιξη των πελατών, κατά την παραμονή τους στο εστιατόριο και μετά την αναχώρησή τους από αυτό.
- Γνωρίζει τη τεχνική λήψης παραγγελίας και λαμβάνει παραγγελίες αντικαθιστώντας τον α. τραπεζοκόμο.
- Γνωρίζει τα είδη των γευμάτων, τη βασική σύνθεσή τους.
- Γνωρίζει τη τεχνική παράθεσης (σερβιρίσματος) των εδεσμάτων στον πελάτη. (Αγγλικός και Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος και υποκατηγορίες αυτών, σερβίρισμα σούπας, σαλάτας κλπ) και την εφαρμόζει σε κάθε περίπτωση που απαιτείται.
- Γνωρίζει τη τεχνική αφαίρεσης των σκευών από το τραπέζι καθημένων πελατών και την εφαρμόζει σε κάθε περίπτωση που απαιτείται.
- Γνωρίζει τη τεχνική σερβιρίσματος ποτών και κρασιών.
- Γνωρίζει τη τεχνική σερβιρίσματος αναψυκτικών και αφεψημάτων και την εφαρμόζει.
- Γνωρίζει για τις ειδικές εκδηλώσεις (δεξιώσεις, μπουφές, συνεσιώσεις, συνεδριάσεις, εορταστικές εκδηλώσεις, κλπ) και συμμετέχει σε αυτές.
- Γνωρίζει τη τεχνική παρασκευής και σερβιρίσματος των ιδιοπαρασκευασμάτων μπροστά στον πελάτη και την εφαρμόζει όταν απαιτηθεί.
- Προετοιμάζει την κάβα ημέρας.
- Φροντίζει για την καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια, πιάτα, μαχαιροπήρουνα κλπ).
- Γνωρίζει τα έντυπα του εστιατορίου και την διαδικασία είσπραξης των λογαριασμών.
- Εξυπηρετεί το room service όταν απασχολείται σε ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Δέχεται και αντιμετωπίζει διαμαρτυρίες πελατών και τις διαβιβάζει στα αρμόδια άτομα.

2. Έχει βασικές γνώσεις στις αρχές της ξενοδοχειακής τεχνικής όπως:

- Στις μορφές και της σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Στα τμήματα που λειτουργούν στην ξενοδοχειακή επιχείρηση και στις βασικές λειτουργίες τους.

- Στα καθήκοντα του προσωπικού του ξενοδοχείου
- Στις εργασίες που πραγματοποιούνται στο τμήμα υποδοχής και θυρωρείου.
- Στις διαδικασίες κρατήσεων δωματίων.
- Στην σημασία των διαφόρων εντύπων που υποστηρίζουν το έργο του τμήματος θυρωρείου και τμήματος υποδοχής και γνωρίζει τον τρόπο καταχώρησης των διάφορων στοιχείων.
- Γνωρίζει για τις ανάγκες της πελατείας του ξενοδοχείου σε θέματα διατροφής ψυχαγωγίας, μεταφοράς.
- Γνωρίζει τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους ορόφους και στους κοινόχρηστους χώρους.

3. Έχει γνώσεις της μαγειρικής τέχνης και των εργασιών που πραγματοποιούνται στην επαγγελματική κουζίνα. Ειδικότερα :

- Γνωρίζει τις αρχές της μαγειρικής τεχνικής και την φιλοσοφία που την διέπει.
- Γνωρίζει τη χωροταξική οργάνωση του μαγειρείου και τις ροές παραγωγής.
- Γνωρίζει το βασικό εξοπλισμό του μαγειρείου σε μηχανήματα, σκεύη, συσκευές.
- Γνωρίζει τα καθήκοντα του προσωπικού που εργάζεται στο χώρο μαγειρείο.
- Γνωρίζει για τις βασικές αρχές παραλαβής και αποθήκευσης των διαφόρων εμπορευμάτων στο μαγειρείο.
- Γνωρίζει τις αρχές ταξινόμησης και διαφύλαξης των τροφίμων (ψυγεία, κατάψυξη, βαθμοί ψύξης)
- Γνωρίζει τις κλασσικές μεθόδους παρασκευής (τρόπους παραγωγής) των τροφίμων όπως βραστά, μπραιζέ, τηγανιτά, πανέ, γκλασσέ, γκριγιέ.
- Γνωρίζει την καθιερωθείσα επαγγελματική ορολογία των διαφόρων παρασκευών.
- Γνωρίζει για τα ΦΟΝΤΑ της κουζίνας (ζωμός βοδινός άσπρος - σκούρος, ζελέ,) την αποστολή τους και την ορολογία τους.
- Γνωρίζει περί των ΡΟΥ, και την αποστολή τους.
- Γνωρίζει για τα απλά και για τα σύνθετα βούτυρα.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές σούπας ζεστές - κρύες, ζωμοί - κονσομέ, σούπες δεμένες, βελουτέ, κρέμες, πουρέ (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές σάλτσας και τις κλασσικές σάλτσες όπως ντεμί γκλας, μπεσαμέλ κλπ (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές αυγών.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές ζυμαρικών (τρόποι παρασκευής).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές λαχανικών καθώς και περί των σαλατών (σαλάτες ωμές, βραστές, σύνθετες, σπεσιαλιτέ).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές των ορεκτικών (ζεστών και κρύων).
- Γνωρίζει για τις παρασκευές των ψαριών και τους τρόπους παρουσίασής τους.
- Γνωρίζει για τις παρασκευές κρεάτων και τους τρόπους παρασκευής τους.
- Γνωρίζει για τις γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις διάφορες παρασκευές.
- Γνωρίζει τις αρχές σύνθεσης του εδεσματολογίου και την σειρά των πιάτων που περιλαμβάνει.

4. Στο χώρο του Μπαρ:

- Συνεργάζεται στην τακτοποίηση του Μπαρ και φροντίζει τη συντήρησή του.
- Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές του μπαρ.
- Παίρνει και εκτελεί παραγγελίες.
- Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη και τα σερβίρει σωστά είτε στο πάγκο του μπαρ ή στα τραπέζια του μπαρ ή στο εστιατόριο.
- Παρασκευάζει διάφορους τύπους cocktail και διάφορα άλλα ανάμεικτα ποτά και τα σερβίρει σωστά είτε στο πάγκο του μπαρ ή στα τραπέζια του μπαρ ή στο εστιατόριο.
- Κάνει εισπράξεις και εκτελεί λογαριασμούς.
- Προετοιμάζει και σερβίρει ελαφρά εδέσματα (σάντουιτς κλπ).
- Παραλαμβάνει ποτά, απομακρύνει κενά μπουκάλια και επιβλέπει τα αποθέματα.
- Δέχεται και αντιμετωπίζει διαμαρτυρίες πελατών και τις διαβιβάζει στα αρμόδια άτομα.

5. Για τις εγκαταστάσεις και συσκευές που υποστηρίζουν την λειτουργία της επιχείρησης:

- Γνωρίζει τα δίκτυα των υδραυλικών και αποχετευτικών εγκαταστάσεων (Σωλήνες, εξαρτήματα, δικλείδες, βάνες, μπαταρίες, σιφώνια, στόμια κλπ).
- Γνωρίζει το δίκτυο των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων (πίνακες, ασφάλειες κλπ).
- Γνωρίζει το δίκτυο της κεντρικής θέρμανσης και τον τρόπο λειτουργίας του.
- Γνωρίζει τη λειτουργία των ψυγείων και των ψυκτικών θαλάμων.
- Γνωρίζει τη λειτουργία των ανελκυστήρων που εξυπηρετούν άτομα και εμπορεύματα.
- Γνωρίζει τις εγκαταστάσεις των επικοινωνιών (τηλεφωνικό δίκτυο και ασύρματο δίκτυο).
- Γνωρίζει τις εγκαταστάσεις του συστήματος κλιματισμού και την λειτουργία του.
- Γνωρίζει τη λειτουργία του συστήματος βιολογικού καθαρισμού.
- Γνωρίζει τα συστήματα πυρασφάλειας και πυρανίχνευσης και την λειτουργία τους.

6. Σε θέματα τουριστικής νομοθεσίας γνωρίζει :

- Περί του ΕΟΤ.
- Περί των ξενοδοχείων και της βασικής νομοθεσίας.
- Περί των τουριστικών γραφείων και της βασικής νομοθεσίας.
- Περί των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος και της σχετικής νομοθεσίας.
- Τις βασικές διατάξεις του αγορανομικού κώδικα.

7. Σε θέματα εργατικού και εμπορικού δικαίου γνωρίζει :

- Βασικά στοιχεία που αναφέρονται στην εργατική νομοθεσία.
- Βασικά στοιχεία που αναφέρονται στην ασφαλιστική νομοθεσία.
- Βασικά στοιχεία της εμπορικής νομοθεσίας.
- Βασικά στοιχεία του εμπράγματος δικαίου.
- Βασικά στοιχεία περί των ποινικών ευθυνών εργαζομένων και εργοδοτών.

8. Σε θέματα Υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας :

- Γνωρίζει την σημασία της ατομικής υγιεινής.
- Γνωρίζει την σημασία της δημόσιας υγιεινής.
- Γνωρίζει τις κατηγορίες των μικροοργανισμών και τους παράγοντες πολλαπλασιασμού τους.
- Γνωρίζει τους τρόπους μετάδοσης των μικροοργανισμών και την δράση τους.
- Γνωρίζει την σημασία της προληπτικής υγιεινής και την σημασία της ατομικής καθαριότητας.
- Γνωρίζει περί του ατομικού βιβλιαρίου υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα και την διαδικασία απόκτησης του.
- Γνωρίζει τις υποχρεώσεις των καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας στους κοινόχρηστους χώρους.
- Γνωρίζει για τη χρήση των απορρυπαντικών και απολυμαντικών.
- Γνωρίζει για τις αλλοιώσεις των τροφίμων και τις συνέπειες για την δημόσια υγεία.
- Γνωρίζει για τις τροφικές δηλητηριάσεις.
- Γνωρίζει για τους μικροοργανισμούς που προκαλούν τροφοδηλητηριάσεις.
- Γνωρίζει για τον τρόπο ελέγχου και καταστροφής των αλλοιωμένων ειδών.
- Γνωρίζει για τα ναρκωτικά και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για τα αφροδίσια νοσήματα και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για τον αλκοολισμό και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για το κάπνισμα και για τις συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
- Γνωρίζει για το περιβάλλον και την προστασία του.
- Γνωρίζει για την ηχορύπανση.
- Γνωρίζει να αντιμετωπίζει μικροτραυματισμούς, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία.
- Γνωρίζει πως να οργανώσει το φαρμακείο στον χώρο της εργασίας του.
- Γνωρίζει να αντιμετωπίζει λιποθυμίες.
- Γνωρίζει την τεχνητή αναπνοή.

9. Για θέματα εμπορευματογνωσίας και τροφογνωσίας:

- Γνωρίζει πως ταξινομούνται τα τρόφιμα σύμφωνα με τον κώδικα τροφίμων και ποτών.
- Γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των νωπών φυτικών προϊόντων.
- Γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των διατηρημένων φυτικών προϊόντων.
- Γνωρίζει τις αρτυματικές ύλες.
- Γνωρίζει για τα λίπη και για τα έλαια.
- Γνωρίζει για τα δημητριακά , τα άλευρα, τα προϊόντα αρτοποιίας, τα ζυμαρικά..
- Γνωρίζει για τις γλυκαντικές ύλες.
- Γνωρίζει για τα αυγά, το γάλα και τα γαλακτοκομικά προϊόντα (βούτυρο, τυρί, γιαούρτι).
- Γνωρίζει για το τσάι, το καφέ, το κακάο.
- Γνωρίζει για τα ζωικά προϊόντα και την εμπορία των σφαγίων βοοειδή, αμνοερίφια, χοιρινά και τις κατατάξεις αυτών σύμφωνα με τη νομοθεσία (νωπά, κατεψυγμένα, διατηρημένα, κιμάς).
- Γνωρίζει για τα πουλερικά και τις μορφές διάθεσης τους.
- Γνωρίζει για τα ψάρια και τις μορφές διάθεσης τους.
- Γνωρίζει για τα ποτά (μεταλλικά νερά και αναψυκτικά).

- Γνωρίζει για τα αλκοολούχα ποτά (προϊόντα ζύμωσης και απόσταξης).
- Γνωρίζει για τον κώδικα ασφαλείας (bar code).

10. Για θέματα σχετικά με τον τουρισμό:

- Γνωρίζει τα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη του τουρισμού.
- Γνωρίζει τα αίτια ανάπτυξης του τουρισμού.
- Γνωρίζει τις έννοιες : τουριστική προσφορά και τουριστική ζήτηση.
- Γνωρίζει τα τουριστικά προσόντα (προϊόντα) της Ελλάδας.
- Γνωρίζει τις τουριστικές περιοχές της Ελλάδος και τα ιδιαίτερα τουριστικά προσόντα που διαθέτει η κάθε περιοχή.
- Γνωρίζει τον τρόπο μετάβασης σε κάθε περιοχή.

11. Για θέματα σχετικά με την Αγωγή του Πολίτη και τις Δημόσιες Σχέσεις:

- Γνωρίζει τους βασικούς κανόνες της κοινωνικής αγωγής και της συμπεριφοράς.
- Γνωρίζει τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις της επικοινωνίας.
- Γνωρίζει τα είδη και τα μέσα της επικοινωνίας.
- Γνωρίζει τι είναι οι Δημόσιες Σχέσεις.
- Γνωρίζει και διακρίνει τη διαφορά των Δημοσίων Σχέσεων από άλλες κατηγορίες σχέσεων (Κοινωνικές, Ανθρώπινες, Εργατικές).
- Γνωρίζει και διακρίνει τις Δημόσιες Σχέσεις από παρεμφερείς λειτουργίες όπως Ενημέρωση, Προπαγάνδα, Διαφήμιση, Marketing.
- Γνωρίζει τι είναι το κοινό ως και τους παράγοντες μορφοποίησης της κοινής γνώμης.
- Γνωρίζει τις βασικές αρχές οργάνωσης και προγραμματισμού Δημοσίων Σχέσεων.
- Γνωρίζει τις βασικές μεθόδους έρευνας των Δημοσίων Σχέσεων.

12. Είναι γνώστης της πρακτικής αριθμητικής αφού τον βοηθά στην επαγγελματική του δραστηριότητα και πραγματοποιεί :

- Πράξεις με ακεραίους αριθμούς.
- Πράξεις με κλάσματα.
- Πράξεις με δεκαδικούς αριθμούς.
- Πράξεις με ποσοστά.
- Πράξεις με το δεκαδικό μετρικό σύστημα.
- Γνωρίζει και κάνει πράξεις με την απλή μέθοδο των τριών.
- Γνωρίζει για τον μερισμό, και τις αναλογίες .

4. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

4.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ

1. Τι προσδιορίζει ο όρος, εστιατόριο;
2. Σε ποιες κατηγορίες χωρίζονται τα εστιατόρια;
3. Τι προσδιορίζεται με τον όρο: τυπικό εστιατόριο;
4. Ποια είναι η σύνθεση του προσωπικού ενός εστιατορίου;
5. Πώς ονομάζονται, τα βοηθητικά έπιπλα ενός εστιατορίου και σε τι εξυπηρετούν;
6. Σε ποια σημεία ενός εστιατορίου, πρέπει να τοποθετούνται τα TABLE DE SERVICE και γιατί;
7. Σε ποια σημεία ενός εστιατορίου πρέπει να τοποθετούνται τα στρογγυλά τραπέζια και γιατί;
8. Σε ποιες κατηγορίες εστιατορίων, υπάρχουν σκεύη για DECOUPAGE και FLAMBAGE?
9. Τι προσδιορίζει ο όρος, MOLOTON και σε τι εξυπηρετεί;
10. Τι προσδιορίζει ο όρος MISE EN PLACE στο εστιατόριο;
11. Ο διάκοσμος μέσα σε ένα εστιατόριο, από ποιον πρέπει να γίνεται;
12. Ποιος είναι ο σωστός τρόπος μεταφοράς και σερβιρίσματος του ζεστού πιάτου με φαγητό στον πελάτη από τον τραπεζοκόμο;
13. Πώς αποσύρονται τα ήδη χρησιμοποιηθέντα πιάτα, μπροστά από τον πελάτη;
14. Τι είναι το GUERIDON και σε τι εξυπηρετεί; Ποιες διαστάσεις πρέπει να έχει και γιατί;
15. Περιγράψτε, με ποια σκεύη πρέπει να προσφέρεται (σερβίρεται) το κονσομέ στον πελάτη.
16. Με ποιους τρόπους και ποια σκεύη πρέπει ο τραπεζοκόμος να μεταφέρει, την σουππα από την κουζίνα στο εστιατόριο και πως θα την σερβίρει στον πελάτη;
17. Ποια είναι η σύνθεση του πρωινού γεύματος, σύμφωνα, με τις ισχύουσες αγορανομικές διατάξεις;
18. Ποια είναι η σύνθεση, ενός AMERICAN BREAKFAST;
19. Τι προσδιορίζει ο όρος MAINAGES, στο εστιατόριο;
20. Τι είναι τα ΡΕΣΣΩ και σε τι εξυπηρετούν;
21. Τι δείχνει στον πελάτη, η παράθεση ενός γεύματος ή δείπνου χωρίς καθυστέρηση ή διακοπές; Σχολιάστε.
22. Ποια διάταξη μπορεί να λάβουν τα τραπέζια, κατά τη διεξαγωγή ενός BANQUET? Ποια είναι τα κριτήρια που προσδιορίζουν τη διάταξη των τραπεζιών;
23. Τι είδος ιματισμού πρέπει να διαθέτει το εστιατόριο, για να υποστηρίξει με επιτυχία τη διεξαγωγή ενός BANQUET;
24. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά στοιχεία ενός μεσημβρινού και ενός βραδινού ΜΕΝΟΥ;
25. Ποιοι είναι γενικά, οι κανόνες σύνθεσης μιας κάρτας εστιατορίου;
26. Παρουσιάστε ένα μεσημβρινό μενού συμπεριλαμβάνοντας και τα ανάλογα κρασιά.
27. Τι πρέπει να αποφεύγονται στα μενού, όσον αφορά τα πρώτα και δεύτερα πιάτα.
28. Συντάξτε ένα βραδινό μενού GALA.
29. Ποιες εργασίες πραγματοποιούνται πριν την άφιξη των πελατών σε ένα εστιατόριο;
30. Ποιες εργασίες πραγματοποιούνται μετά την αναχώρηση των πελατών στο εστιατόριο;

4.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

1. Ποιο είναι το έργο του τμήματος υποδοχής του ξενοδοχείου;
2. Τι προσδιορίζει ο όρος over booking; Γιατί τα ξενοδοχεία πραγματοποιούν over booking;
3. Τι γνωρίζετε για τα δελτία αφίξεων - αναχωρήσεων της αστυνομίας;
4. Τι είδους πληροφορίες δίδονται στους πελάτες από το θυρωρείο;
5. Με ποιους τρόπους πραγματοποιούνται οι κρατήσεις δωματίων σε ένα ξενοδοχείο;
6. Πότε θεωρείται η κράτηση ενός ιδιώτη πελάτη, επικυρωμένη;
7. Ποιες είναι οι εργασίες του τμήματος υποδοχής κατά την διάρκεια της παραμονής των πελατών στο ξενοδοχείο;
8. Ποιος είναι ο αρμόδιος για την διάθεση των δωματίων και σε ποιες ενέργειες προβαίνει;
9. Σε ποιες ενέργειες προβαίνει ο υπάλληλος της υποδοχής και ποια έντυπα συμπληρώνει κατά την άφιξη ενός γκρουπ στο ξενοδοχείο;
10. Τι προσδιορίζει ο όρος day use και πώς χρεώνεται ο πελάτης στην περίπτωση αυτή;
11. Τι ονομάζεται μηνιαία πληρότητα και πώς γίνεται ο υπολογισμός της;
12. Με ποιους τρόπους πραγματοποιείται η εξόφληση των λογαριασμών πελατών στο ξενοδοχείο;
13. Ποιες είναι οι εργασίες του υπαλλήλου υποδοχής στην περίπτωση έκτακτης αναχώρησης;
14. Ποια είναι τα τμήματα άμεσης εξυπηρέτησης πελατών σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση;
15. Ποια τμήματα του ξενοδοχείου και με ποια διαδικασία ενημερώνονται από το τμήμα υποδοχής στη περίπτωση αλλαγής δωματίου παραμένοντος πελάτη;
16. Ποια τμήματα έμμεσης εξυπηρέτησης πελατών μπορεί να υπάρχουν σε μία ξενοδοχειακή μονάδα; Περιγράψτε συνοπτικά το έργο του καθενός από αυτά.
17. Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου - πελάτου, σε ποιες περιπτώσεις ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί τη μίσθωση δωματίου σε πελάτη;
18. Είναι σημαντικό να γνωρίζει ο υπάλληλος της υποδοχής αν ο πελάτης θα πληρώσει μετρητοίς ή με πιστωτική κάρτα; Γιατί;
19. Τι είναι το βιβλίο αφίξεων - αναχωρήσεων; Τι καταχωρείται στο βιβλίο αυτό;
20. Τι είναι το βιβλίο της main courant; Τι καταχωρείται σε αυτό;
21. Όταν παρουσιάζει πελάτης, για εξόφληση λογαριασμού, πιστωτική κάρτα, τι πρέπει να ελέγχει ο υπάλληλος ;

4.3 ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

1. Πώς πρέπει να γίνεται η διάταξη των μηχανημάτων στον χώρο της ζεστής κουζίνας; Πώς γίνεται η ταξινόμηση των διαφόρων “σκευών ” στην επαγγελματική κουζίνα;
2. Στη μαγειρική η μέθοδος “βρασμός” τι προσδιορίζει ; Ποια τρόφιμα παρασκευάζονται με τη μέθοδο αυτή;
3. Στη μαγειρική η μέθοδος “πωσέ ” τι προσδιορίζει; Ποια τρόφιμα παρασκευάζονται πωσέ;
4. Στη μαγειρική η μέθοδος “σωτέ ” τι προσδιορίζει: Ποια τρόφιμα παρασκευάζονται σωτέ;
5. Στη μαγειρική ο όρος “ψητά στο φούρνο” “ψητά σούβλας” “ψητά σχάρας” τι προσδιορίζει;
6. Πώς γίνονται οι παρασκευές “μπραιζέ ” ; Ποια τρόφιμα παρασκευάζονται μπραιζέ;
7. Πώς γίνονται οι παρασκευές “ραγού”; Ποια τρόφιμα παρασκευάζονται ραγού;
8. Στη μαγειρική ο όρος “γκρατέν ” τι προσδιορίζει;
9. Οι παρασκευές “πατάτες αλλουμέτ, πατάτες τσιπς, πατάτες νουαζέτ, πατάτες παρισιέν ” πώς γίνονται και με ποια μορφή παρουσιάζονται στον πελάτη
10. Ποιος είναι ο τρόπος παρασκευής, βοδινού ζωμού?
11. Τι είναι, το φον, πουλερικών?
12. Τι προσδιορίζεται με τον όρο, “διαυγείς σούπες”;
13. Τι είναι, το κονσομέ;
14. Ποια είναι η διαφορά του διπλού κονσομέ από τον απλό;
15. Τι προσδιορίζει ο όρος: Σούπα Βελουτέ κρέατος και Σούπα κρέμα κρέατος;
16. Τι προσδιορίζει ο όρος “σούπες πουρέ ”: Πώς παρασκευάζονται;
17. Τι προσδιορίζετε με τις παρασκευές:
 - α) σπαγγέτι Ιταλιέν
 - β) σπαγγέτι Μπολονέζ,
 - γ) μακαρόνια Ογκρατέν;
18. Τι είναι η παρασκευή: κανελόνια α λα τοσκάνα;
19. Πώς παρασκευάζονται, τα κανελόνια φλορεντίν;
20. Τι προσδιορίζει ο όρος: αυγά ποσέ;
21. Πώς παρασκευάζονται τα αυγά, φλορεντίν;
22. Τι γνωρίζετε για τις παρασκευές:
 - α) αυγά μπρουγιέ
 - β) αυγά συρ λε πλά
 - γ) αυγά στραπατσάτα,
 - δ) αυγά natur;
23. Τι περιέχει (ποια υλικά) η σάλτσα Εσπανιόλ και η σάλτσα ντεμί γκλας;
24. Πώς παρασκευάζεται και με ποια υλικά η σάλτσα μπεσαμέλ;
25. Πώς παρασκευάζεται η σάλτσα “ολανδαίζ ” Ποια υλικά περιέχει;
26. Πώς παρασκευάζεται η σάλτσα “μαγιοναίζ ” Ποια υλικά περιέχει;
27. Τι είναι η σάλτσα “ταρτάρ” και η σάλτσα “Μπρετόν ”; Ποια υλικά περιέχουν;
28. Τι είναι τα σύνθετα βούτυρα;
29. Τι είναι το μπουκέ γαρνί; Πότε χρησιμοποιείται; Τι υλικά περιέχει;
30. Τι είναι η μαρινάδα; Από ποια υλικά παρασκευάζεται;
31. Τι προσδιορίζει ο όρος “ ορεκτικά ” στην επαγγελματική μαγειρική; Πώς ομαδοποιούνται;
32. Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες της σαλάτας; Τι υλικά γενικά περιέχουν;

33. Τι προσδιορίζουν στη μαγειρική οι όροι: ΕΣΚΑΛΟΠ, ΦΙΛΕΤΟ, ΣΑΤΟΜΠΡΙΑΝ, ΜΕΝΤΑΓΙΟΝ;

4.4 ΜΠΑΡ - ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ - ΕΛΕΓΧΟΣ

1. Τι είδους συσκευές και μηχανήματα χρησιμοποιούνται σε ένα AMERICAN BAR;
2. Ποιες εργασίες εκτελούνται κατά την προετοιμασία (mise en place) του μπαρ;
3. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ του κονιάκ και του μπράντυ;
4. Σε ποιους τύπους διακρίνονται τα brandies ανάλογα με την παλαιότητα;
5. Οι όροι:
 - α) bouquet,
 - β) on the rocks
 - γ) frappe,
 - δ) party drinks
 - ε) lemon peel τι προσδιορίζουν στο μπαρ;
6. Ποιες εργασίες εκτελούνται από το προσωπικό του μπαρ μετά το πέρας των εργασιών (κλείσιμο);
7. Πώς σερβίρεται το τσάι;
8. Πώς σερβίρεται ο Γαλλικός καφές;
9. Πώς σερβίρεται ο ζεστός στιγμιαίος καφές;
10. Ποια υλικά χρησιμοποιούνται κατά την παρασκευή των cocktails προκειμένου να αποκτήσουν το απαραίτητο άρωμα;
11. Από τι εξαρτάται η γλυκύτητα των cocktails και τι προσδιορίζουν οι όροι, dry, medium, sweet;
12. Ποιος είναι ο τρόπος με τον οποίο παρασκευάζονται, διακοσμούνται και σερβίρονται τα cocktails
 - a) GIN FIZZ,
 - b) SILVER FIZZ;
13. Ποιος είναι ο τρόπος με τον οποίο παρασκευάζονται, διακοσμούνται και σερβίρονται τα cocktails
 - a) WHISKEY SOUR
 - b) BLOODY MARY
14. Ποια είναι τα απαραίτητα σκεύη για το σερβίρισμα των κρασιών;
15. Πώς γίνεται η μεταφορά και η παρουσίαση της φιάλης κρασιού στο εστιατόριο;
16. Με ποιο τρόπο γίνεται το σερβίρισμα των παλιών κόκκινων κρασιών;
17. Ποια είναι τα στάδια οινοποίησης του άσπρου κρασιού;
18. Ποια είναι τα στάδια οινοποίησης του κόκκινου κρασιού;
19. Με ποιες μεθόδους παρασκευάζονται τα αφρώδη κρασιά;
20. Πώς σερβίρονται τα αφρώδη κρασιά;
21. Ποιες συνθήκες πρέπει να επικρατούν στην κάβα ποτών;
22. Πώς πραγματοποιείται η μετάγγιση των κρασιών;
23. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να ισχύουν για το χαρακτηρισμό των κρασιών ως RESERVE και GRAND RESERVE;
24. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να ισχύουν για το χαρακτηρισμό των κρασιών ως KABA;
25. Ποια Ελληνικά κρασιά χαρακτηρίζονται τυπικά και ποια τοπικά;

4.5 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

1. Σε τι βοηθά η ταξινόμηση σε καρτέλες όλων των μηχανών εξοπλισμού και εγκατάστασης;
2. Η ύδρευση των καταστημάτων και εργαστηρίων τροφίμων ή και ποτών πώς πρέπει να πραγματοποιείται;
3. Ο όρος “σύστημα πλύσεως σκευών” τι προσδιορίζει;
4. Ποιες υδραυλικές εγκαταστάσεις πρέπει να υπάρχουν σε ένα σύστημα πλύσεως σκευών;
5. Ποια είναι η βασική αρχή στην οποία στηρίζονται όλα τα πιεστικά συστήματα;
6. Ποια είναι η αιτία που προκαλεί τα μεγαλύτερα προβλήματα στις υδραυλικές εγκαταστάσεις και δεν μπορεί να γίνει πρόληψη και προστασία των εγκαταστάσεων;
7. Τι γνωρίζετε για τις παγίδες και τα σιφώνια;
8. Η διάθεση των λυμάτων (αποχέτευση) πώς πρέπει να γίνεται;
9. Περιγράψτε δύο (2) από τους τύπους βόθρων που υπάρχουν σε χρήση.
10. Τι γνωρίζετε για τις ασφάλειες του ηλεκτρικού ρεύματος;
11. Ποιες είναι οι κατηγορίες του φωτισμού;
12. Τι γνωρίζετε για τους λαμπτήρες φθορισμού;
13. Πώς λειτουργεί ένα ηλεκτρικό ψυγείο;
14. Πώς λειτουργεί το κεντρικό σύστημα θέρμανσης με καλοριφέρ; Από ποια κύρια μέρη απαρτίζεται;
15. Πώς λειτουργεί το κεντρικό σύστημα παροχής ζεστού νερού που θερμαίνεται με καυστήρα; Από ποια κύρια μέρη απαρτίζεται;
16. Τι επιτυγχάνεται με το δοχείο διαστολής στο σύστημα κεντρικής θέρμανσης; Πού πρέπει να τοποθετείται και γιατί.
17. Τι επιτυγχάνεται με την τοποθέτηση δοχείου ψύξης σε ένα κεντρικό σύστημα κλιματισμού; Πού πρέπει να τοποθετείται και γιατί.
18. Από ποια μέρη αποτελείται το αλεξικέραυνο;
19. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της χρήσης του υγραερίου σε σχέση με τη χρήση του φωταερίου;
20. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα των φορητών πυροσβεστήρων ως μέσων κατάσβεσης φωτιάς;

4.6 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

1. Ποιοι είναι οι στόχοι του Ε.Ο.Τ.;
2. Οι τουριστικές εγκαταστάσεις ανάλογα με το είδος των προσφερομένων υπηρεσιών και τον τρόπο λειτουργίας τους, σε ποιες μορφές ομαδοποιούνται;
3. Τα ξενοδοχεία, διακρίνονται σε υποκατηγορίες. Ποιες είναι αυτές και τι περιλαμβάνουν;
4. Πότε αίρεται η άδεια λειτουργίας μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης;
5. Ποιο πρόσωπο ονομάζεται ξενοδόχος και ποιος διευθυντής ξενοδοχείου και ποια είναι τα προσόντα που πρέπει να έχει ο κάθε ένας εξ αυτών;
6. Ποιες τουριστικές εγκαταστάσεις, χαρακτηρίζονται εγκαταστάσεις διημέρευσης;
7. Τι είναι οι οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (campings); Τι περιλαμβάνουν;
8. Ποιοι περιορισμοί ισχύουν στην δημιουργία οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων-campings από δήμους ή κοινότητες;
9. Ποιες εγκαταστάσεις χαρακτηρίζονται ενοικιαζόμενα σπιλωμένα δωμάτια;
10. Τι γνωρίζετε για την χορήγηση άδειας λειτουργίας των ενοικιαζομένων επιπλωμένων δωματίων.
11. Αναφέρετε 4 απαγορεύσεις που ισχύουν για τους πελάτες ξενοδοχείου
12. Ποιες είναι οι κατηγορίες των ξενοδοχοϋπαλλήλων: Δώστε από 3 παραδείγματα για κάθε μία κατηγορία.
13. Ποια πρόσωπα υποχρεούνται και δικαιούνται να έχουν επαγγελματική ταυτότητα ξενοδοχοϋπαλλήλου;
14. Ποιο είναι το έργο των “τουριστικών γραφείων” στην Ελλάδα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία;
15. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις και οι όροι για την χορήγηση άδειας λειτουργίας τουριστικού γραφείου;
16. Ποια καταστήματα, χαρακτηρίζονται “καταστήματα υγειονομικού ελέγχου”;
17. Τι είναι ο υγειονομικός έλεγχος και από ποιους ασκείται;
18. Τι είναι το βιβλίο υγειονομικών επιθεωρήσεων; Τι καταχωρείται σε αυτό και από ποια άτομα;
19. Ποια άτομα πρέπει να είναι εφοδιασμένα με “βιβλιάριο υγείας προσωπικού”; Το βιβλιάριο από ποια υπηρεσία εκδίδεται και με ποιες προϋποθέσεις;
20. Σύμφωνα με τον υγειονομικό κανονισμό, τα καταστήματα που παρασκευάζουν ή και προσφέρουν, σε καθισμένους πελάτες, φαγητά με τη συνοδεία ή μη ποτών, πώς χαρακτηρίζονται και τι πρέπει να προσφέρουν;
21. Σύμφωνα με τον υγειονομικό κανονισμό τα καταστήματα που προσφέρουν ποτά σε καθισμένους πελάτες, πώς χαρακτηρίζονται τι πρέπει να προσφέρουν;

4.7 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

1. Ποια είναι η βασική διαφορά μεταξύ της σύμβασης εργασίας αορίστου και ορισμένου χρόνου;
2. Ποια είναι η διαφορά υπαλλήλου και εργατοτεχνίτη;
3. Ποια είναι η διαδικασία πρόσληψης εργαζομένου;
4. Η εργασία των αλλοδαπών είναι ελεύθερη στην Ελλάδα ή χρειάζεται η άδεια εργασίας αλλοδαπού; Αν είναι ελεγχόμενη από ποιον χορηγείται η άδεια εργασίας αλλοδαπού;
5. Η οικειοθελής αποχώρηση εργαζομένου, προϋποθέτει καταβολή αποζημίωσης; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.
6. Μπορεί ο εργοδότης να καταγγείλει τη σύμβαση εργασίας μισθωτού κατά τη διάρκεια της στράτευσης του και με αφορμή τη συνδικαλιστική του δράση; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.
7. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για να λάβουν οι μισθωτοί, επίδομα ανεργίας;
8. Σε ποιες περιπτώσεις, λύεται η σύμβαση εργασίας και πότε μία σύμβαση εργασίας είναι άκυρη? Περιγράψτε.
9. Η διάλυση της επιχείρησης, επιφέρει την σύγχρονη λύση των συμβάσεων εργασίας των μισθωτών; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.
10. Η μεταβολή προσώπου του εργοδότη, επηρεάζει τις συμβάσεις εργασίας των μισθωτών; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.
11. Αναφέρατε τους τρόπους απόλυσης υπαλλήλων καθώς και τις προϋποθέσεις μιας έγκυρης απόλυσης.
12. Υπάρχουν συνέπειες σε βάρος του εργαζομένου που προέρχονται από την απουσία του λόγω ασθενείας; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.
13. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για την χορήγηση κανονικής άδειας;
14. Η άδεια χωρίς αποδοχές εργαζομένου, συμψηφίζεται με την κανονική άδεια; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.
15. Οι επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες να δίνουν ειδικές άδειες, όπως άδεια μαθητών, άδεια εκλογών και άδεια τοκετού; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.
16. Πώς αμείβεται η νυκτερινή εργασία και η εργασία σε αργίες και Κυριακές;
17. Αναφέρατε, ποιες είναι οι νόμιμες κρατήσεις στο μισθό.
18. Πώς υπολογίζεται το Δώρο Χριστουγέννων και το Δώρο Πάσχα και ποιες θεωρούνται τακτικές αποδοχές για τον υπολογισμό των Δώρων;
19. Σύμφωνα με την Ελληνική νομοθεσία οι επιχειρήσεις διακρίνονται σε ατομικές και εταιρικές. Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά τους;
20. Τι είναι η Ομόρρυθμη εταιρεία (Ο.Ε.) και ποια είναι τα χαρακτηριστικά της;
21. Τι είναι η Ετερόρρυθμη εταιρεία (Ε.Ε.) και ποια είναι τα χαρακτηριστικά της;
22. Τι είναι η Ανώνυμη εταιρεία (Α.Ε.) και ποια είναι τα χαρακτηριστικά της;
23. Τι είναι η Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και ποια είναι τα χαρακτηριστικά της;
24. Ποια είναι τα είδη των επιταγών και ποια τα τυπικά στοιχεία τους;

4.8 ΥΓΙΕΙΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Ο όρος Υγιεινή τι προσδιορίζει;
2. Τι είναι η ατομική και η Δημόσια Υγιεινή;
3. Με ποια μέτρα αντιμετωπίζονται τα υγειονομικά προβλήματα;
4. Τι είναι τα μικρόβια;
5. Τα μικρόβια σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται με βάση τις ιδιότητες τους;
6. Ποιοι είναι οι παράγοντες πολλαπλασιασμού των μικροοργανισμών;
7. Ποιες είναι οι ενέργειες και οι πράξεις που συνθέτουν την υγειονομική συμπεριφορά του καθενός;
8. Πώς πρέπει να πραγματοποιείται η φύλαξη των απορριμμάτων μέχρι την παραλαβή τους από το συνεργείο καθαριότητας;
9. Ποια μέτρα πρέπει να λαμβάνονται για την καταπολέμηση των εντόμων και των τρωκτικών από την επιχείρηση διατροφής;
10. Πότε ένα τρόφιμο χαρακτηρίζεται κανονικό, αλλοιωμένο, ακάθαρτο, δηλητηριώδες;
11. Τι είναι ο Υγειονομικός έλεγχος και πού ασκείται;
12. Γιατί τα αφροδίσια νοσήματα παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον στη δημόσια υγεία;
13. Ποιες είναι οι συνέπειες των ναρκωτικών στην υγεία των ατόμων;
14. Τι είναι αλκοολισμός και πώς διακρίνεται;
15. Ποιες είναι οι δυσμενείς επιδράσεις του αλκοολισμού στην κοινωνία;
16. Τι χαρακτηρίζεται ρύπανση, μόλυνση, και υποβάθμιση του περιβάλλοντος ;
17. Τι είναι η Ηχορύπανση;
18. Ποια είναι τα είδη και οι πηγές των θορύβων ;
19. Ο περιορισμός των θορύβων πώς μπορεί να επιτευχθεί;
20. Το φαρμακείο που βρίσκεται στον χώρο της κουζίνας, ποια υλικά πρέπει να περιέχει;
21. Τι είναι η λιποθυμία και ποιες πρώτες βοήθειες πρέπει να παρασχεθούν στον παθόντα;
22. Τι είναι τα εγκαύματα και ποιες πρώτες βοήθειες πρέπει να παρασχεθούν στον παθόντα;

4.9 ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ

1. Τι είναι το γάλα και πώς ορίζεται, κατά τον κώδικα τροφών και ποτών;
2. Ποιες μέθοδοι παστεριώσεως χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα ; Πόσες ημέρες συντηρείται το παστεριωμένο γάλα;
3. Πώς παρασκευάζεται η κρέμα γάλακτος;
4. Ποιο προϊόν χαρακτηρίζεται, γιαούρτι;
5. Κατά την εμπορευματογνωσία το προϊόν τυρί, σε ποιες κατηγορίες διακρίνεται;
6. Σε πόσα τεμάχια διαχωρίζεται ο τύπος, καρέ στα χοιρινά;
7. Ποια τρόφιμα καλούνται, κρεατοσκευάσματα; Σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται;
8. Τι γνωρίζετε για τα αλλαντικά κρέατος;.
9. Τι είναι οι μαργαρίνες και τι τα μαγειρικά λίπη; Τι περιέχουν;
10. Ποια κοτόπουλα, κατατάσσονται στην κατηγορία Α και ποια στην κατηγορία Β;
11. Τι προσδιορίζει ο όρος αλιεύματα; Πώς ταξινομούνται;.
12. Οι ιχθείς ανάλογα με την ποσότητα του λίπους που περιέχουν, πώς κατατάσσονται;
13. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της φρεσκότητας των κεφαλόποδων, μαλακοστράκων και οστρακοειδών;
14. Το αλάτι και το ξύδι με ποιες μορφές διατίθενται στην αγορά;
15. Ποιο προϊόν, χαρακτηρίζεται:
α) μαύρο χαβιάρι
β) μπρικ γ) ταραμάς;
16. Ποιο προϊόν ονομάζεται ελαιόλαδο; Σε ποιες κατηγορίες διακρίνεται;
17. Σε ποιες κατηγορίες, διακρίνεται το παρθένο ελαιόλαδο;
18. Ποια προϊόντα ονομάζονται σπορέλαια; Ποια από αυτά χρησιμοποιούνται στην επαγγελματική κουζίνα;
19. Τα διατηρημένα φυτικά τρόφιμα σε ποιες κατηγορίες κατατάσσονται;
20. Τι είναι τα άλευρα; Πόσοι τύποι αλεύρων υπάρχουν;
21. Ποιο προϊόν, ονομάζεται σιμιγδάλι;
22. Τι είναι, οι φυσικές γλυκαντικές ύλες;
23. Τι γνωρίζετε για τις σύνθετες γλυκαντικές ύλες;
24. Ποιες ύλες, χαρακτηρίζονται αρτυματικές;
25. Τα διατηρημένα προϊόντα τομάτας με ποιες μορφές διατίθενται ;
26. Τα φρέσκα (νωπά) φυτικά προϊόντα πως πρέπει να διατίθενται;
27. Ποια Ελληνικά κρασιά ονομάζονται ΟΠΑΠ; Σε τι διαφέρουν από τα λοιπά κρασιά;
28. Ποια Ελληνικά κρασιά ονομάζονται ΟΠΕ; Σε τι διαφέρουν από τα λοιπά κρασιά;
29. Εξυπηρετεί το BAR CODE το άτομο που ασχολείται με την προμήθεια των τροφίμων;
30. Πώς αποκωδικοποιείται το BAR CODE;

4.10 ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

1. Ποιοι παράγοντες επιδρούν, ώστε ο τουρισμός να χαρακτηρίζεται κοινωνικό φαινόμενο;
2. Ο όρος τουριστικές ανάγκες τι προσδιορίζει;
3. Ο όρος τουριστικά αγαθά τι προσδιορίζει;
4. Ο όρος τουριστική προσφορά τι προσδιορίζει;
5. Τι είναι εσωτερικός τουρισμός και τι είναι εξωτερικός τουρισμός;
6. Η καθιέρωση κοινωνικών παροχών γιατί θεωρείται παράγων ανάπτυξης του τουρισμού;
7. Η βελτίωση των ατομικών εισοδημάτων των εργαζομένων γιατί θεωρείται παράγων ανάπτυξης του τουρισμού;
8. Η ανάπτυξη των συγκοινωνιακών μέσων, γιατί θεωρείται παράγων ανάπτυξης του τουρισμού;
9. Η ανάπτυξη των μέσων επικοινωνίας, γιατί θεωρείται παράγων ανάπτυξης του τουρισμού;
10. Πώς συμβάλλει ο τουρισμός, στην Οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας;
11. Ποια είναι τα τουριστικά προϊόντα του γεωγραφικού διαμερίσματος Κρήτη;
12. Από ποια γεωγραφικά σημεία της Ελλάδας μπορεί να επισκεφθεί ο τουρίστας την Κρήτη και με ποιο συγκοινωνιακό μέσον;
13. Ποια είναι τα τουριστικά προσόντα των νήσων του Ανατολικού Αιγαίου;
14. Ποια είναι τα τουριστικά προσόντα των νήσων του Αργοσαρωνικού;
15. Ποια είναι τα τουριστικά προσόντα των νήσων του Ιονίου πελάγους;
16. Ποια είναι τα τουριστικά προσόντα της Δυτικής Πελοποννήσου;
17. Ποια είναι τα τουριστικά προσόντα της Ανατολικής Πελοποννήσου;
18. Χρησιμοποιώντας ο τουρίστας το τρένο, ποια σημεία μπορεί να επισκεφθεί στην Πελοπόννησο;
19. Χρησιμοποιώντας ο τουρίστας το τρένο, ποια σημεία μπορεί να επισκεφθεί στη Μακεδονία;
20. Χρησιμοποιώντας ο τουρίστας το τρένο, ποια σημεία μπορεί να επισκεφθεί στη Θεσσαλία;
21. Η Θεσσαλονίκη με ποιες περιοχές συνδέεται ακτοπλοϊκώς;

4.11 ΑΓΩΓΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

1. Τι είναι οι Δημόσιες Σχέσεις;
2. Τι επιδιώκεται με τις Δημόσιες Σχέσεις;
3. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων;
4. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να υπάρχουν για να έχει επιτυχία η Διαφήμιση;
5. Τι αποδίδει ο όρος κοινή γνώμη;
6. Αναφέρετε 5 από τους κανόνες που διαμορφώνουν αποτελεσματικά την κοινή γνώμη.
7. Αναφέρετε 5 από τους κανόνες που πρέπει να ακολουθήσει κανείς για να επηρεάσει την κοινή γνώμη.
8. Ποια είναι τα στοιχεία που συμβάλλουν στην επιτυχία ενός προγράμματος Δημοσίων σχέσεων;
9. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ του Marketing και των Δημοσίων σχέσεων;
10. Ποιοι είναι οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν τον καταναλωτή;
11. Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ο σύμβουλος Δημοσίων σχέσεων σε μία επιχείρηση;
12. Ποια στοιχεία χαρακτηρίζουν ένα καλό προγραμματισμό;
13. Ποια στοιχεία υπάρχουν σε κάθε προσπάθεια επικοινωνίας και τι απαιτούμε από το κάθε ένα από αυτά;
14. Ποια είναι τα 5 στάδια επηρεασμού της κοινής γνώμης;
15. Ποια είναι τα βασικά σημεία στα οποία βασίζεται ένα πετυχημένο μήνυμα;
16. Ποια είναι τα μέσα μαζικής ενημέρωσης;
17. Αναφέρετε 3 πλεονεκτήματα της εφημερίδας ως μέσον μαζικής ενημέρωσης
18. Τι είναι τα σποτς και οι σφήνες στην τηλεόραση;
19. Ποια είναι η έννοια και το περιεχόμενο της επικοινωνίας;

4.12 ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ

1. Επιχείρηση διατροφής αγόρασε φιάλες κρασιού και πλήρωσε συνολικά 28.2000 δρχ. Οι φιάλες αυτές πουλήθηκαν και η επιχείρηση εισέπραξε συνολικά 36.6000 δρχ. Αν από κάθε φιάλη κρασιού η επιχείρηση έχει κέρδος 700 δρχ. πόσες συνολικά φιάλες έχουν αγορασθεί; Περιγράψτε τον τρόπο που εφαρμόσατε, για να δώσετε την σωστή απάντηση.
2. Η επιχείρηση που εργάζεσθε, πληρώνει κάθε μέρα τον τραπεζοκόμο και τον βοηθό του με 29.000 δρχ συνολικά. Μετά από ορισμένες μέρες ο τραπεζοκόμος εισέπραξε συνολικά 255.000 δρχ. και ο βοηθός 180.000 δρχ. Πόσα μεροκάματα πραγματοποίησε ο κάθε ένας; Περιγράψτε τον τρόπο που εργασθήκατε.
3. Επιχείρηση διατροφής διαθέτει την παρασκευή “σουβλάκι κοτόπουλο” στην τιμή των 1.200 δρχ. (Αυτό το ποσόν αναγράφεται στο τιμοκατάλογο). Στην τιμή αυτή περιέχεται και φόρος προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α.) 8%. Από το ποσό των 1.200 δρχ. σε πόσες δρχ. ανέρχεται ο φόρος και σε πόσες δρχ το ποσόν που θα παραμείνει στην επιχείρηση; Περιγράψτε τον τρόπο που εργασθήκατε.
4. Σε επιχείρηση διατροφής συμφωνείται ο τραπεζοκόμος να αμείβεται με ποσοστό 11%. Στον τιμοκατάλογο της επιχείρησης οι τιμές που αναγράφονται, περιλαμβάνουν και το ποσοστό αυτό. Στο τέλος της ημέρας από τα δελτία παραγγελίας διαπιστώνεται ότι ο τραπεζοκόμος έκανε συνολικές πωλήσεις αξίας 121.000 δρχ. Πόσα χρήματα πρέπει να πάρει; Περιγράψτε τον τρόπο που εργασθήκατε.
5. Σε εστιατόριο σε νησί στο Αιγαίο από αλλοδαπούς πελάτες γίνεται κατανάλωση τροφών συνολικής αξίας 22.500 δρχ. Ζητείται από αυτούς η εξόφληση του λογαριασμού να γίνει με Αγγλικές λίρες. Το δελτίο συναλλάγματος της τράπεζας δίνει την εξής ένδειξη για τη λίρα Αγγλίας: Αγορά δρχ. 495.50 Πώληση δρχ. 504.50 Πόσες Αγγλικές λίρες πρέπει να πληρώσουν οι πελάτες; Περιγράψτε τον τρόπο που εργασθήκατε.