



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL ÎNCĂLZIRII, ENERGIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



CNDS



Organizația Patronală
a Turismului și Alimentației
din România



Manualul Ospătarului

Adrian Măzărel

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial
Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

INVESTESTE ÎN
OAMENI!

Adrian M z rel

Manualul osp tarului



Recenzenți științifici: prof. dr. Tiberiu Foris
prof. dr. Nicolescu Veselu Călina
Consilier editorial: prof. dr. ing. Florin Andreescu
Procesare text: Autorul
Tehnoredactare: Autorul
Coperta: Alexandru Mihăilă
Corectura: Autorul

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

MĂZĂREL, ADRIAN

Manualul ospătarului / Măzărel Adrian. - Brașov : Lux
Libris, 2012

ISBN 978-973-131-149-4

640.43-051

Accreditat CNCSIS cod 201

©2012

ISBN 978-973-131-149-4



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMFOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



CNDIPT
OPSDRU



Organizația Patronală
a Turismului Balnear
din România

Prefață

Manualul face parte din colecția “Calificarea în turismul balnear”, editată în cadrul proiectului strategic “Calificarea în turismul balnear – o șansă pentru viitor!”, solicitant OPTBR, în baza contractului de finanțare POSDRU/80/2.3/S/59411.

Proiectul se derulează în cadrul unui parteneriat format din următoarele organizații:

- Organizația Patronală a Turismului Balnear din România – OPTBR –solicitant;
- Clubul Economiștilor Brașoveni – coordonator informare și publicitate;
- Abeona – coordonator logistică, furnizor de formare profesională continuă;
- Pro Expert – coordonator – consiliere și orientare profesională;
- Formare Managerială în Turism – FMT - coordonator formare profesională continuă;
- Ina Com – furnizor de formare profesională continuă;
- Aro Palace - coordonator regional regiunea centrală și de nord a țării, furnizor de formare profesională continuă;
- Gastrotur Hotel Parc – coordonator regional regiunea de vest a țării, furnizor de formare profesională continuă;
- Călimănești – Căciulata - coordonator regional zona Valea Oltului, furnizor de formare profesională continuă;
- Mangalia - coordonator regional pentru zona de litoral și Delta Dunării, furnizor de formare profesională continuă;
- Asociația intercomunitară “Dél – alföldi Gyógy és termálfürdő” – partener transnațional din Ungaria.

Proiectul se adresează persoanelor angajate în orice domeniu cu excepția administrației publice și vizează consilierea și orientarea profesională a unui număr de 4.000 de persoane, din care cel puțin 2.000 vor obține un certificat de calificare într-una din cele 13 meserii din domeniul turismului, sau specifice turismului balnear.

Absolvenții acestor cursuri vor trebui să ridice nivelul calitativ al serviciilor din turismul românesc și, în special, din turismul balnear, în concordanță cu importanța acestuia

pentru economia românească, unde a fost declarat prioritate națională pentru următorii ani.

Manualele sunt concepute într-un sistem inovativ, destinate sistemului de formare continuă a adulților, cu profund caracter aplicativ și au fost concepute de echipe formate din specialiști de prestigiu, teoreticieni și practicieni din turismul românesc.

Recenziile manualelor au fost realizate de specialiști de marcă ai turismului românesc, îndeosebi membri ai patronatului din turismul balnear.

Datorită performanțelor realizate, proiectul a fost selectat de către AMPOSDRU și CNDIPT (organismul intermediar) între proiectele declarate ca exemple de bune practici, priorități naționale în implementare.

Prof. univ. dr. Tiberiu Foris

Manager de proiect

Coordonator general al colecției

Cuprins

Introducere	1
Obiectivele cursului	1
M1. Tehnologia meseriei	3
M1.U1. Comportamentul și gestică profesională	3
M1.U2. Reguli și tehnici de lucru privind efectuarea serviciilor	9
M1.U3. Metode și tehnici generale de lucru pentru efectuarea serviciului	14
M1.U4. Servirea micului dejun tradițional	19
M1.U5. Organizarea servirii micului dejun prin bufet suedez	29
M1.U6. Serviciul la dejun și cină	32
M1.U7. Reguli privind servirea unor preparate culinare	37
M1.U8. Servirea băuturilor	42
M1.U9. Alte tipuri de servicii	49
M1.U10. Evidența operativă clasică a serviciilor de alimentație	58
M2. Igiena și securitatea muncii	62
M2.U1. Reguli fundamentale de igienă	62
M2.U2. Reguli generale de igienă în alimentația publică	69
M2.U3. Reguli de igienă personală a lucrătorilor în alimentația publică	74
M2.U4. Norme de protecția muncii	79
M2.U5. Norme de prevenire și stingere a incendiilor	82
M3. Organizarea locului de muncă și planificarea activității	85
M3.U1. Dotarea cu mobilier a saloanelor restaurantului	85
M3.U2. Dotarea cu utilaje pentru servire a saloanelor restaurantului	86
M3.U3. Dotarea cu inventar de servire și pentru lucru	86
M3.U4. Organizarea muncii	89
M4. Comunicare la locul de muncă și lucrul în echipă	93
M4.U1. Comunicarea eficientă în cadrul echipei	93
M4.U2. Elemente definitorii ale muncii în echipă	105
Bibliografie	109
Anexe	110

Curs calificare. Ospătar(chelner)vânzător în unitățile de alimentație

**Cuprins**

Introducere	1
Obiectivele cursului	1
M1. Tehnologia meseriei	3
M2. Igiena și securitatea muncii	62
M3. Organizarea locului de muncă și planificarea activității	85
M4. Comunicare la locul de muncă și lucrul în echipă	93
Bibliografie	109
Anexe	110

**Introducere**

Ca orice profesie din lume, cea de ospătar are și avantajele dar și dezavantajele sale, însă punând în balanță cele două aspecte, se poate afirma că prima cântărește cu mult mai greu în luarea deciziei de a aborda o asemenea meserie.

Astfel, mediul în care lucrează ospătarul este deosebit de cele mai multe dintre profesii, atât prin faptul că acesta nu este expus intemperiiilor și mediilor toxice, cât și prin ambianța în care își desfășoară activitatea unde, în majoritatea cazurilor, colegii de serviciu și clienții au o atitudine complet diferită față de lucrător în comparație cu multe alte meserii.

Igiena personală, vestimentația, precum și comportamentul profesional propriu, îl transformă pe ospătar într-o persoană cu o psihologie aparte (bun cunoscător al celor din preajma sa prin contactul permanent cu clienții) și, de asemenea, o persoană manierată, fapt care se va reflecta și în viața sa particulară.

Nici partea financiară nu este de neglijat, știut fiind faptul că, în afara salariului, ospătarii din majoritatea țărilor lumii, care prestează servicii de calitate, sunt răsplătiți de către clienții multumiți; în acest sens, se poate observa faptul că mulți dintre consumatori devin fideli nu numai unității în care s-au simțit bine, dar și ospătarului.

De asemenea, un ospătar care își îndrăgește meseria, continuând să se perfecționeze pe întreg parcursul exercitării acesteia (cunoscător a unor limbi de circulație internațională) are șansa să lucreze și să cunoască în același timp lumea, ca însoțitor de bord pe cursele aeriene, pe navele fluviale sau maritime, pe vagoanele-restaurant ale căilor ferate, precum și ca angajat în restaurantele din străinătate, unde este cerută destul de frecvent o asemenea forță de muncă.

**Obiectivele cursului**

La sfârșitul acestui curs cursanții vor fi capabili:

- să cunoască importanța comportamentului lucrătorilor din restaurant în aprecierea calității serviciilor acestuia;

	<ul style="list-style-type: none">▪ să aplice reguli și tehnici privind efectuarea serviciilor în unitățile de alimentație;▪ să aplice metode și tehnici generale de lucru pentru efectuarea serviciului în unitățile de alimentație ;▪ să cunoască servirea micului dejun tradițional, organizarea servirii micului dejun prin bufet suedez, serviciul la dejun și cină în unitățile de alimentație;▪ să cunoască reguli privind servirea unor preparate culinare, a băuturilor, alte tipuri de servicii ;▪ să cunoască evidența operativă clasică a serviciilor de alimentație;▪ să cunoască și să aplice reguli fundamentale de igienă, reguli generale de igienă în alimentația publică, reguli de igienă personală a lucrătorilor în alimentația publică, norme de protecția muncii, norme de prevenire și stingere a incendiilor;▪ să cunoască dotarea cu mobilier a saloanelor restaurant, dotarea cu utilaje pentru servire a saloanelor restaurant, dotarea cu inventar de servire și pentru lucru, organizarea muncii în unitățile de alimentație publică;▪ să comunice eficient în cadrul echipei, să participe la discuțiile de grup pe teme profesionale;▪ să cunoască elementele definiției ale muncii în echipă.
--	---

Modul M1.

Tehnologia meseriei



Cuprins

M1.U1. Comportamentul și gestică profesională.....	3
M1.U2. Reguli și tehnici de lucru privind efectuarea serviciilor.....	9
M1.U3. Metode și tehnici generale de lucru pentru efectuarea serviciului.....	14
M1.U4. Servirea micului dejun tradițional.....	19
M1.U5. Organizarea servirii micului dejun prin bufet suedez.....	29
M1.U6. Serviciul la dejun și cină.....	32
M1.U7. Reguli privind servirea unor preparate culinare.....	37
M1.U8. Servirea băuturilor.....	42
M1.U9. Alte tipuri de servicii.....	49
M1.U10. Evidența operativă clasică a serviciilor de alimentație.....	58

M1.U1. Comportamentul și gestică profesională

**Obiectivele modului**

La sfârșitul acestui modul cursanții vor fi capabili:

- să cunoască importanța comportamentului lucrătorilor din restaurant în aprecierea calității serviciilor acestuia;
- să cunoască reguli privind igiena personală a lucrătorilor din unitățile de alimentație;
- să cunoască reguli privind vestimentația lucrătorilor din unitățile de alimentație ;
- să cunoască reguli privind poziția corpului, gestică, mimica lucrătorilor din unitățile de alimentație;
- să cunoască reguli privind punctualitatea, bunele maniere, buna cuviință a lucrătorilor din unitățile de alimentație;
- să cunoască reguli privind tactul profesional, exprimarea lucrătorilor din unitățile de alimentație.

**M1.U1.1. Comportamentul și gestică profesională**Importanța comportamentului lucrătorilor din restaurant în aprecierea calității serviciilor acestuia

Calitatea resurselor umane dintr-un restaurant determină direct succesul afacerii respective. Asigurarea resurselor umane nu trebuie făcută întâmplător ci pe baza unei strategii a fiecărei societăți comerciale, prin care să se definească politicile de personal, formarea și gestionarea potențialului uman.

Servirea clienților presupune multiple exigențe, cărora trebuie să le facă față cei ce își aleg o meserie din acest sector. Beneficiarii de servicii trebuie să găsească în restaurante amabilitate, ambianță plăcută, discreție, o atmosferă de destindere și reconfortare, evident pe fondul unei sollicitudini și promptitudini desăvârșite din partea personalului. Pentru aceasta, organizarea muncii personalului de servire constituie factorul esențial în prestarea unor servicii de calitate. Stabilirea corectă a numărului de personal, a structurii acestuia, precum și cunoașterea sarcinilor pe care le are de

îndeplinit fiecare, reprezintă condiții hotărâtoare pentru bunul mers al activității de servire.

De altfel, pentru a putea îndeplini funcțiile specifice serviciilor, lucrătorii care își desfășoară activitatea în acest sector, trebuie să corespundă, ca pregătire, cerințelor postului și să posede o serie de calități necesare bunei desfășurări a activității. De aceste criterii, trebuie să se țină seama încă de la recrutarea tinerilor pentru calificare în meseriile specifice sectorului, cât și pentru promovarea în funcții operative.

Ținuta fizică:

-igiena personală, vestimentația, poziția corpului, gestică, mimica

Pentru asigurarea unui climat corespunzător în unitate, lucrătorii din procesul de servire trebuie să îndeplinească anumite calități fizice, psiho-intelectuale și morale, conform unor criterii de care să se țină cont încă de la recrutarea pentru școlarizare și pregătire profesională specifică meseriei. De asemenea, de aceleași criterii se ține seama și în formarea, selecționarea și promovarea personalului încadrat în funcții de conducere operativă.

Calitățile fizice și fiziologice se referă la aspectul exterior al lucrătorului, la integritatea corporală, la starea fizionomică, dimensiunile antropometrice, la condiții pe care trebuie să le îndeplinească o persoană pentru a fi aptă pentru practicarea meseriei de lucrător în alimentație publică.

Fizionomia, trebuie să fie plăcută, atrăgătoare, fără defecte vizibile. Vorbirea trebuie să fie clară, să se exprime fără dificultăți, iar dantura să fie completă și îngrijită.

Pielea palmei și a degetelor să fie permanent îngrijită, catifelată, unghiile tăiate scurt și bine îngrijite, dexteritate la lucru cu ambele mâini.

Funcțiile senzoriale, vedere, miros, gust, auz și pipăit să funcționeze perfect.

Întreaga ținută fizică a lucrătorului trebuie să exprime eleganță, sobrietate, prestanță, robustețe, sănătate etc. Pentru menținerea și completarea acestor calități, se impune și un regim de viață corespunzător, adoptat de fiecare lucrător, care trebuie să-și ia unele măsuri igienico-sanitare cu privire la organizarea rațională a somnului și repausului, evitarea excesului de tutun, de băuturi alcoolice. Abuzul de farduri, lacul de unghii strident, bijuteriile excesive, ca și folosirea unor parfumuri sau deodorante puternice vor fi evitate în timpul serviciului, deoarece împietează asupra sobrietății și seriozității ținutei.

Bărbații trebuie să aibă tunsoarea scurtă, fără perciuni și să fie proaspăt bărbieriți.

Pentru femei este indicată o coafură îngrijită și strânsă cu o bentiță; machiajul trebuie să fie cât mai discret și se va evita utilizarea ojei colorate, putând fi folosit cel mult un lac transparent.

În nici un caz nu este permis ca părul să fie deranjat, răvășit și netuns, bărbaților recomandându-li-se să evite până și portul mustății.

Mâinilor trebuie să li se acorde o deosebită atenție și se vor spăla de mai multe ori pe zi cu săpun și periuță, iar unghiile se vor tăia scurt.

Fiind obligați, prin natura profesiei, să stea vreme îndelungată în picioare, lucrătorii din alimentația publică trebuie să evite încălțăminte strâmtă și cu tocuri înalte, indicat fiind ca aceasta să fie confecționată din piele sau din alte materiale prin care să pătrundă aerul, pentru a se evita transpirația picioarelor.

De asemenea, este obligatoriu ca înainte de intrarea în lucru angajații să își facă duș (la unitate sau acasă); se va evita utilizarea de after-shave, spray-uri sau parfumuri cu miros puternic, iar cele utilizate se vor folosi cu multă discreție.

Una dintre regulile principale pe care le cere eticheta vestimentară a

lucrătorilor din alimentația publică este aceea că îmbrăcămintea folosită la prezentare să fie în armonie cu conformația corpului celui ce o poartă, precum și cu împrejurările în care este folosită; este indicat ca îmbrăcămintea pe care o poartă lucrătorii să fie cât mai rezistentă, de bună calitate și ușor de întreținut; pentru aceasta trebuie să fie croită pe corp și asortată din punct de vedere coloristic.

De asemenea, îmbrăcămintea nu trebuie să fie pătată, descusută sau cu nasturi lipsă și să fie călcată de câte ori este nevoie. Cămașa, bluza, cravata, papionul sau șnurul trebuie să fie în armonie cu costumul de prezentare și se vor folosi pe tot parcursul serviciului în funcție de anotimp și de specificul localului.

Este recomandat ca bărbații să poarte ciorapi negri sau bleumarin, iar femeile, ciorapi de culoarea pielii, fără dungă sau modele, aceștia trebuie să fie bine întinși pe picior.

Pantofii ce vor fi purtați de bărbați și de femei trebuie să fie cât mai comizi, fără tocuri și de culoare neagră.

În acest fel, ținuta vestimentară devine plăcută și atrăgătoare, contribuind din plin la ambianța generală de care are nevoie consumatorul.

Este, de asemenea, recomandat să nu se poarte cercei, brățări, coliere, ghiuluri etc., ci numai verigheta și ceasul, evitându-se astfel situația de a pune în inferioritate o anumită categorie a consumatorilor.

Respectiva vestimentație - uniformă, diferită de la un local la altul în funcție de specificul fiecăruia, trebuie folosită numai în timpul serviciului, lucrătorii având obligația de a o întreține în permanență în cele mai bune condiții.

În cadrul efectuării unor lucrări auxiliare, cum ar fi curățenia, amenajarea localului, aprovizionarea etc., este indicat să fie folosite halate pentru a proteja echipamentul de prezentare, care trebuie să pară a fi în permanență nou.

Referitor la poziția corpului, ospătarul trebuie să țină spatele drept, trunchiul va fi ușor aplecat în față, capul în poziție normală, iar privirea îndreptată discret și în permanență spre consumator.

În situația în care ospătarul transportă obiecte de inventar sau diferite produse pe tavă sau farfurie, va avea grijă ca acestea să fie ținute pe mâna stângă, pe care să le protejeze discret cu mâna dreaptă.

Gestica ospătarului este și ea de mare importanță, lucrătorul neavând voie să se manifeste violent sau să vorbească pe un ton ridicat și afectat; de asemenea, nu trebuie să fie teatral sau indiferent, impunându-se să aibă un ton calm, iar zâmbetul nu trebuie să lipsească niciodată de pe fața sa.

În salon se va merge cu pași mărunți, cu ritm vioi, dar se va evita alergarea; pentru reglarea mersului celor ce abia încep această profesie este recomandat (mai ales în restaurantele cu pretenții) să se poarte un șorț alb, lung și strâns în jurul taliei (așa zisul șorț de reglare a pașilor), care nu va permite lucrătorului începător să greșească.

Circulația în salonul de serviciu, pe culoare sau în oficiu, se va face întotdeauna pe partea dreaptă și se va acorda prioritate clienților, dar și lucrătorilor care transportă diferite obiecte de inventar sau produse.

Figura ospătarului pe timpul servirii și în timpul repaosului trebuie să oglindească blândețe și să exprime modestie; în nici un caz nu trebuie să exprime enervare sau grabă, indiferent de atitudinea clientului.

Atât la sosirea cât și la plecarea clientului, ospătarul va saluta înclinând ușor

corpul și capul și păstrând în permanență pe față buna dispoziție și zâmbetul profesional.

Totul trebuie făcut fără slugărnicie, dar cu respect și, indiferent de poziția socială, se vor utiliza formule de politețe adecvate.

Tinuta morală:

punctualitatea, bunele maniere, buna cuviință, tactul profesional, exprimarea

Una dintre calitățile profesionale ale celor ce lucrează în alimentația publică este punctualitatea de care trebuie să dea dovadă aceștia în luarea comenzii, precum și servirea clienților; respectiva trăsătură trebuie să caracterizeze, de altfel, pe toți cei care lucrează în prestări de servicii, știut fiind faptul că de promptitudinea efectuării acestora depinde, în mare măsură, buna dispoziție a clientului.

Bunele maniere pe care trebuie să le aibă ospătarul presupun în primul rând buna cuviință, regulile acesteia fiind nenumărate, dar constând în principal în modul de comportare la locul de muncă, reflectat, de altfel și de comportamentul în timpul liber, precum și de educația primită în familie; pentru a o pune în practică, trebuie exersată voința și tăria de caracter, fără de care exercitarea profesiei de ospătar este imposibilă.

Cei ce lucrează în alimentația publică trebuie să se adapteze nivelului clienților ce le frecventează localul, dar să fie întotdeauna politicoși cu aceștia și, mai ales, să le dea importanța cuvenită, știut fiind faptul că una din principalele caracteristici ale firii umane este tocmai dorința de a te simți important.

Ospătarul trebuie să manifeste o discreție deosebită față de consumatori, evitând să urmărească sau să intervină în discuțiile acestora; de asemenea, lucrătorul nu va vorbi neîntrebat și, în nici un caz, nu va da relații despre ceilalți consumatori ai unității, toate aceste manifestări de bun simț ducând la dobândirea încrederii celor ce frecventează localul.

De o mare importanță în activitatea profesională a unui ospătar este exprimarea, care trebuie să fie corectă și clară, cuvintele rostindu-se cu ton scăzut, pentru a nu incomoda consumatorii din apropiere.

Atât la sosirea cât și la plecarea clientului, ospătarul trebuie să adreseze formule de politețe uzuale, în care în nici un caz nu se vor folosi expresii ironice sau cuvinte care să lase impresia unei oarecare apropieri între acesta și consumator.

În situația în care ospătarul nu își dă seama de naționalitatea clientului, i se va adresa prima oară în limba română și abia apoi, dacă este cazul, într-una din limbile de circulație internațională.

În cazul producerii unor incidente neplăcute, ospătarul își va cere scuzele de rigoare, iar dacă se întâmplă ca situația să nu se aplaneze, va trebui să intervină cu tact șeful de sală sau chiar directorul unității respective.

În prezența clienților, ospătarii trebuie să evite următoarele situații:

- discuțiile cu colegii;
- mâncatul sau fumatul;
- consumul de băuturi de orice natură;
- aranjatul ținutei;
- râsul zgomotos;
- căscatul;

- scărpinatul;
- jocul cu diverse obiecte.

Comunicarea între ospătari, atunci când este strict necesar, se va face pe un ton scăzut sau prin gesturi discrete, care să nu fie observate de clienți, iar serviciul se va executa în liniște, evitându-se manipularea zgomotoasă a obiectelor de inventar; de asemenea, va fi evitată manipularea neatentă a ușilor, tropăitul sau producerea oricăror alte zgomote supărătoare pentru clienți.

Prioritățile generalizate la servirea clienților obișnuiți

- femeile sunt servite primele, în ordinea vârstei, ultima fiind gazda sau cea care a comandat masa;
- bărbații sunt serviți după femei, tot în ordinea vârstei, ultimul fiind cel care a comandat masa;
- copiii și adolescenții sunt serviți ultimii, în ordinea vârstei, de la mare la mic, sau potrivit indicațiilor date de părinți

Convorbirea telefonică – comportă următoarele reguli:

Receptorul trebuie ridicat cât mai repede, apoi lucrătorul se prezintă, ascultă mesajul și procedează astfel: dacă un client este chemat la telefon, el va fi anunțat discret și condus la aparat. Cel care conduce se va retrage în momentul începerii convorbirii. Dacă trebuie transmis un mesaj, acesta va fi reprodus exact și citeț, fiind înmănat destinatarului pe o farfurioară de desert sau pe o tăviță. Dacă se solicită rezervarea unei mese, se consultă planul de rezervări și se cer detalii privind numărul de persoane, forma mesei, decor sau meniu special, solicitantul fiind informat asupra orei limită pentru rezervare.

Convorbirea telefonică trebuie să fie scurtă, concisă și clară.

În cazul unor eventuale accidente sau incidente – se cer scuzele de rigoare și se propun mijloacele adecvate pentru remedierea accidentului. Dacă fața de masă s-a pătat, s-a udat, aceasta se acoperă cu un napron sau se înlocuiește (tacâmurile și vesela se schimbă, dacă este cazul). Dacă s-a pătat îmbrăcămintea clienților se intervine imediat, folosindu-se o cârpă curată; în cazul în care pata persistă, se propune curățarea hainei, a pantalonului etc. pe contul unității, lucrătorul vinovat suportând costurile.

Lucrătorii vor evita discuțiile cu colegii, mâncatul și fumatul în salon, consumul de băuturi alcoolice, aranjarea ținutei etc.

Personalul de serviciu nu va părăsi locul de muncă, nu va purta discuții contradictorii, va evita gesticulările, râsul forțat sau zgomotos, căscatul, scărpinatul, jocul cu diverse obiecte etc.








Comunicările și eventual dispozițiile se vor da pe un ton scăzut ori printr-un gest discret, astfel încât să nu fie observate de clienți.

Personalul de servire va aștepta clienții la locul în care sunt repartizați, stând într-o poziție decentă și lejeră, fără a se sprijini de pereți, console, mese, scaune etc.

Serviciul se execută în liniște, evitându-se manipularea zgomotoasă și incorectă a obiectelor de inventar, închiderea și deschiderea neatentă a ușilor, tropăitul etc.

Șervetul de serviciu nu va fi folosit pentru ștergerea unor obiecte de inventar (pahare, tacâmuri, veselă) sau în loc de batistă.

Salutul adresat colegilor de muncă și superiorilor la venire și la plecare constituie o regulă obligatorie pentru toți lucrătorii.

	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																																												
	<p>Să ne reamintim...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ comportamentul lucrătorilor din restaurant; ▪ reguli privind igiena personală a lucrătorilor din unitățile de alimentație; ▪ reguli privind vestimentația lucrătorilor din unitățile de alimentație; ▪ reguli privind poziția corpului, gestică, mimică; ▪ reguli privind punctualitatea, bunele maniere, buna cuviință; ▪ reguli privind tactul profesional, exprimarea lucrătorilor din unitățile de alimentație. 																																												
	<p>M1.U1.2. Rezumat</p> <p>Cei ce lucrează în alimentația publică trebuie să se adapteze nivelului clienților ce le frecventează localul, dar să fie întotdeauna politicoși cu aceștia și, mai ales, să le dea importanța cuvenită, știut fiind faptul că una din principalele caracteristici ale firii umane este tocmai dorința de a se simți important.</p>																																												
	<p>M1.U1.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 913 1441 1406"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">1.</td> <td rowspan="4">Ținuta fizică se referă la:</td> <td>a.</td> <td>Igiena personală</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Igiena personală + vestimentația</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Poziția corpului, gestică, mimică</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>a+b+c</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">2.</td> <td rowspan="4">Ținuta morală se referă la:</td> <td>a.</td> <td>Punctualitatea și bunele maniere</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Buna cuviință și tactul profesional</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>a+b+d</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Punctualitatea, bunele maniere și exprimarea</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">3.</td> <td rowspan="4">La servirea clienților obișnuiți ordinea servirii este următoarea:</td> <td>a.</td> <td>Femeile în ordinea vârstei</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Copii și femeile</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Bărbații și copii</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Copii și adolescenți</td> <td></td> </tr> </table>			1.	Ținuta fizică se referă la:	a.	Igiena personală		b.	Igiena personală + vestimentația		c.	Poziția corpului, gestică, mimică		d.	a+b+c		2.	Ținuta morală se referă la:	a.	Punctualitatea și bunele maniere		b.	Buna cuviință și tactul profesional		c.	a+b+d		d.	Punctualitatea, bunele maniere și exprimarea		3.	La servirea clienților obișnuiți ordinea servirii este următoarea:	a.	Femeile în ordinea vârstei		b.	Copii și femeile		c.	Bărbații și copii		d.	Copii și adolescenți	
1.	Ținuta fizică se referă la:	a.	Igiena personală																																										
		b.	Igiena personală + vestimentația																																										
		c.	Poziția corpului, gestică, mimică																																										
		d.	a+b+c																																										
2.	Ținuta morală se referă la:	a.	Punctualitatea și bunele maniere																																										
		b.	Buna cuviință și tactul profesional																																										
		c.	a+b+d																																										
		d.	Punctualitatea, bunele maniere și exprimarea																																										
3.	La servirea clienților obișnuiți ordinea servirii este următoarea:	a.	Femeile în ordinea vârstei																																										
		b.	Copii și femeile																																										
		c.	Bărbații și copii																																										
		d.	Copii și adolescenți																																										
	<p>M1.U1.4. Temă de control</p> <p>Descrieți ținuta fizică și vestimentară a lucrătorilor din sectorul de restaurație.</p>																																												
	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M1.U1.</i> 1-d, 2-c, 3-a.</p>																																												

M1.U2. Reguli și tehnici de lucru privind efectuarea serviciilor



La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să cunoască tehnici de manipulare și transport a platourilor, tăvilor, farfuriilor, tacâmurilor, paharelor, ceștilor și cănilor, inventarului mărunț, mobilierului (masă, scaune);
- să cunoască regulile privind debarasarea farfuriilor și tacâmurilor, obiectelor de inventar mărunț, ceștilor de cafea sau ceai, paharelor, schimbarea scrumierilor, a feței de masă, debarasarea sticlelor, cănilor și altor obiecte de inventar.



M1.U2.1. Reguli și tehnici de lucru privind efectuarea serviciilor

Manipularea și transportul inventarului pentru servire:

- tehnici de manipulare și transport a platourilor, tăvilor, farfuriilor, tacâmurilor, paharelor, ceștilor și cănilor, inventarului mărunț, mobilierului (masă, scaune)

Reguli privind debarasarea:

- tehnici de lucru specifice fiecărei categorii de obiecte de inventar: debarasarea farfuriilor și tacâmurilor, obiectelor de inventar mărunț, ceștilor de cafea sau ceai, paharelor, schimbarea scrumierilor, a feței de masă, debarasarea sticlelor, cănilor și altor obiecte de inventar.

Pentru asigurarea unui serviciu de calitate, lucrătorii din sala de servire trebuie să-și perfecționeze deprinderile de manipulare și de transport a obiectelor de inventar în procesul servirii și debarasării acestora.

Poziția corpului în timpul manipulării obiectelor de inventar va fi perfect dreaptă, cu privirea îndreptată spre înainte, folosind în exclusivitate, pentru manipulare mâna stângă, cu deschizătura cotului de 90°, având în permanent ancărul înfășurat sau împăturit pe palma mâinii stângi, în funcție de ocazia manipulării. Mâna dreaptă va fi permanent liberă, pentru executarea operațiilor de servire la masă sau deschiderea ușilor la intrarea în salon, la aranjarea diferitelor obiecte apărute pe culoarele de trecere (scaune, frapiere etc.)

Mânuirea farfuriilor întinse

Mânuirea farfuriilor întinse cu preparate culinare necesită o deosebită grijă sub aspect tehnic și de igienă, astfel încât să nu se schimbe estetica montării preparatului în prezentare și servire la masă.

Prima farfurie se așează între degetul arătător al mâinii stângi, orientat pe marginea fundului de farfurie spre dreapta și degetul mare pe marginea superioară a farfuriei, orientat spre dreapta, astfel încât să formeze un cerc cu arătătorul.

A doua farfurie se așează cu marginea superioară sub marginea fundului primei farfurii, prin împingerea 2-3cm cu degetul arătător, fixând-o apoi în palmă; se urmărește ca farfuriile să fie menținute orizontal, prin sprijinirea de restul degetelor.

A treia farfurie se așează pe a doua farfurie și pe antebraț, într-o linie perfect orizontală. La masa consumatorilor sau la oficiu (debarasare), ajutat de mâna dreaptă, lucrătorul va apuca a treia, a doua și apoi prima.

Farfuriile întinse goale, la aranjarea salonului, se pot manipula în teanc de până la 20 bucăți, cu ancăr în mâna stângă sprijinită de șold.

Farfuriile adânci se manipulează prima pe suport de farfurie întinsă, a doua fără

suport și a treia pe suport, în condițiile prezentate pentru transportul farfuriilor întinse.

Mânuirea platourilor și tăvilor

Mânuirea platourilor și tăvilor se execută pe mâna și antebrațul stâng (pe podul palmei, cu degetele răsfirate, semi-întinse și pe antebraț) cu ancărul împăturit, deschizătura cotului de 90⁰. Pentru platourile foarte fierbinți se va folosi un al doilea platou rece, cu aceleași dimensiuni și formă.

În condițiile manipulării a două platouri cu preparate sau a unui platou cu farfurii pentru servire, când permite greutatea și complexitatea montării preparatelor, se prinde primul platou de la jumătatea unei laturi, ca la mânuirea unei farfurii întinse, iar degetul mic, inelar și antebrațul formează punctul de sprijin al celui de al doilea platou, ambele fiind paralele.

Mânuirea serviciilor de ceai și cafea

Mânuirea serviciilor de ceai și cafea se face numai pe tăvi, în condițiile descrise pentru manipularea unui platou. Ceștile se așează alăturate cu toartele spre dreapta, de asemenea ceainicul și cafetiera. Farfuriile suport se așează suprapuse cu șervețelul de hârtie între ele, cu lingurițele separat, orientate cu codițele în același sens.

La masa consumatorului, lucrătorul va așeza ceașca pe suport, alături lingurița și zahărul; apucă apoi suportul și așează ceașca la locul inițial pe masă, cu toarta spre dreapta. Urmează în continuare servirea cu ceainicul și cafetiera (apă fierbinte pentru ceai).

Paharele

Paharele se manipulează pe tavă, conform celor descrise la manipularea tăvii și platoului; paharele se așează fie cu deschizătura în sus, fie cu deschizătura în jos, în funcție de asigurarea stabilității în timpul mersului, cu șervet de pânză pe tavă. La masă, lucrătorul apucă paharul de picior, cu degetul arătător și degetul mijlociu în față, iar restul degetelor în partea opusă pentru a crea un echilibru la așezarea pe masă (cu băutură). Când sunt goale și se transportă cu deschizătura în jos, paharele se apucă de talpă între degetul arătător și cel mijlociu, cu cel mare deasupra și se așează pe masă.

Supiera și legumiera

Supiera și legumiera se preiau pe suport de farfurie întinsă, cu șervetul împăturit, apoi se transportă în condițiile unei farfurii întinse, cu toartele supierei sau legumierei în direcția de mers, cu polonicul la supieră, pe suport sau cu cleștele la legumieră.

Tacâmurile

Tacâmurile se manipulează pe tăvi cu șervet sau pe farfurie întinsă, în funcție de numărul și de ocazia așezării lor la masă. Așezarea pieselor pe tavă se face cât mai estetic posibil și mai comod pentru manipulările ulterioare, la așezarea pe masă. În toate cazurile se vor așeza cu mânerul cuțitelor și codițele lingurilor, furculițelor în același sens pe tavă.

Clește pentru servire

În procesul servirii, preparatele culinare, de patiserie, cofetărie, a produselor de panificație, din platou, legumieră, tavă, farfurie, se execută cu "cleștele" compus din lingură și furculiță sau cu două furculițe, manipulate cu mâna dreaptă, solicitând o îndemânare profesională foarte sigură și rapidă.

Inventarul mărunț

Inventarul mărunț (scrumiere, presărători, numere de masă etc.) se transportă pe tava acoperită cu un șervet și se așează pe masa clientului, la locul potrivit fiecărui

tip de obiect de inventar, prin prindere cu degetele de la mâna dreaptă.

Mobilierul(masă, scaune)

O masă, este mutată în salon dacă necesitățile serviciului impun acest lucru, apucând-o cu ambele mâini de blat, pe sub fața de masă; nu se recomandă transportul ei în alte poziții.

Scaunele, se transportă numai câte unul în fiecare mână prin prinderea de spătar, nerecomandându-se ridicarea lor deasupra meselor.

Reguli privind debarasarea

Aspectul unei mese trebuie să fie în permanență cât mai plăcut, pe ea aflându-se numai obiectele din care s-a mâncat sau se va mânca. Lucrătorii care efectuează serviciile vor urmări derularea lor și atunci când clienții au terminat un preparat și urmează altul, vor efectua debarasarea. Debarasarea are loc obligatoriu și atunci când clienții au părăsit salonul, precum și la închiderea unității.

În practică, debarasarea se face, de obicei, pe categorii de obiecte de inventar, pentru fiecare aplicându-se tehnicile de lucru specifice.

Debarasarea farfuriilor și tacâmurilor

Se execută, de regulă, concomitent, folosindu-se după situație, sistemul de lucru cu o farfurie, cu două farfurii și cu trei farfurii, respectându-se în fiecare caz, tehnicile de lucru. Se poate face și pe tava acoperită cu șervet.

Obiectele de inventar mărunț

Presărători, farfurii pentru oase, flacoane de condimente, lingurițe, farfurioare, etc. se debarasează pe tava acoperită cu șervet, pe măsură ce nu mai sunt necesare la masă.

Debarasarea ceștilor de cafea sau ceai





Se face prin dreapta clientului; lucrătorul ridică cu mâna dreaptă farfuria suport pe care se găsesc ceașca și lingurița respectivă, se retrage în spatele clientului și o așează pe tava purtată pe mâna stângă, începând dinspre braț către palmă, punând ceașca cu lingurița în ea alături de farfurioară. Operațiunea se continuă la clientul următor, de unde se ridică farfuria-suport, cu ceașca și lingurița respectivă și se așează pe tavă peste prima farfurie, ceașca se pune alături de cealaltă, iar lingurița în prima ceașcă; debarasarea continuă până la ridicarea tuturor ceștilor de pe masă sau până se umple tava. Menționăm că nu se recomandă așezarea ceștilor una peste alta.




Debarasarea paharelor











Se face după ce clientul a trecut la o altă băutură, precum și la terminarea serviciului. Lucrătorul folosește tava acoperită cu șervet, când ridică mai multe pahare și farfuria cu șervețel în cazul unui singur pahar. Lucrătorul se apropie de masa clientului, prin dreapta acestuia, ținând tava pe mâna stângă; ridică paharul prinzându-l de picior sau cât mai aproape de bază cu degetele mare, arătător și mijlociu de la mâna dreaptă, după care, îl pune pe tavă începând dinspre antebraț către palmă. Procedează la fel până când ridică toate paharele, având grijă să nu prindă paharele cu degetele din interior sau de partea superioară.

Schimbarea scrumierelor

Se face când în acestea s-au strâns resturi, chiar de la o singură țigară. Lucrătorul vine la masa clientului având pe mâna stângă tava cu scrumire curate, cu una în plus față de numărul celor ce trebuie schimbate; ridică cu mâna dreaptă o scrumieră curată și o pune peste scrumiera ce urmează a fi schimbată, luându-le apoi pe amândouă și punându-le pe tavă; așează pe blatul mesei scrumiera curată. Procedează identic cu celelalte scrumire, evitând astfel împrăștierea scrumului. În cazul scrumierelor mari, care nu se pot prinde ușor cu o singură mână, pentru acoperire se folosește un șervețel de hârtie.

	<p><u>Schimbarea feței de masă</u> Se face prin substituire, astfel încât, clienții să nu observe blatul mesei. Această operație fiind dificilă, se recomandă efectuarea ei numai în cazul în care eventualele pete nu pot fi acoperite cu un napron.</p> <p><u>Sticlele, cănille, alte obiecte de inventar</u> Se debarasează în mână, fiind duse de regulă, direct la oficiu unde se depun pe sortimente, în lăzile de ambalaj, coșurile de la mașinile de spălat sau pe mesele destinate acestui scop.</p>																																																							
	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																																																							
	<p>Să ne reamintim... Manipularea și transportul inventarului pentru servire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tehnici de manipulare și transport a platourilor, tăvilor, farfuriilor, tacâmurilor, paharelor, ceștilor și cănilor, inventarului mărunț, mobilierului (masă, scaune) <p>Reguli privind debarasarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tehnici de lucru specifice fiecărei categorii de obiecte de inventar: debarasarea farfuriilor și tacâmurilor, obiectelor de inventar mărunț, ceștilor de cafea sau ceai, paharelor, schimbarea scrumierilor, a feței de masă, debarasarea sticlelor, cănilor și altor obiecte de inventar. 																																																							
	<p>M1.U2.2. Rezumat Pentru asigurarea unui serviciu de calitate, lucrătorii din sala de servire trebuie să-și perfecționeze deprinderile de manipulare și de transport a obiectelor de inventar în procesul servirii și debarasării acestora.</p> <p>Poziția corpului în timpul manipulării obiectelor de inventar va fi perfect dreaptă, cu privirea îndreptată spre înainte, folosind în exclusivitate pentru manipulare mâna stângă, cu deschizătura cotului de 90⁰, având în permanent ancărul înfășurat sau împăturit pe palma mâinii stângi, în funcție de ocazia manipulării. Mâna dreaptă va fi permanent liberă, pentru executarea operațiilor de servire la masă sau deschiderea ușilor la intrarea în salon, la aranjarea diferitelor obiecte apărute pe culoarele de trecere (scaune, frapiere etc.)</p>																																																							
	<p>M1.U2. 3.Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 1496 1442 2024"> <tr> <td data-bbox="331 1496 414 1653">1.</td> <td data-bbox="414 1496 986 1653">Cleștele pentru servire se compune din:</td> <td data-bbox="986 1496 1043 1541">a.</td> <td data-bbox="1043 1496 1410 1541">Lingură și farfurie</td> <td data-bbox="1410 1496 1442 1541"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 1541 1043 1585">b.</td> <td data-bbox="1043 1541 1410 1585">Lingură și furculiță</td> <td data-bbox="1410 1541 1442 1585"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 1585 1043 1630">c.</td> <td data-bbox="1043 1585 1410 1630">Lingură și cuțit</td> <td data-bbox="1410 1585 1442 1630"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 1630 1043 1653">d.</td> <td data-bbox="1043 1630 1410 1653">Furculiță și cuțit</td> <td data-bbox="1410 1630 1442 1653"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1653 414 1912">2.</td> <td data-bbox="414 1653 986 1912">Inventarul mărunț se compune din:</td> <td data-bbox="986 1653 1043 1733">a.</td> <td data-bbox="1043 1653 1410 1733">Scrumiere și numere de masă</td> <td data-bbox="1410 1653 1442 1733"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 1733 1043 1778">b.</td> <td data-bbox="1043 1733 1410 1778">Presărători și scrumiere</td> <td data-bbox="1410 1733 1442 1778"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 1778 1043 1845">c.</td> <td data-bbox="1043 1778 1410 1845">Scrumiere, presărători, numere de masă etc.</td> <td data-bbox="1410 1778 1442 1845"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 1845 1043 1912">d.</td> <td data-bbox="1043 1845 1410 1912">Presărători și numere de masă</td> <td data-bbox="1410 1845 1442 1912"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1912 414 2024">3.</td> <td data-bbox="414 1912 986 2024">Sticlele se debarasează astfel:</td> <td data-bbox="986 1912 1043 1957">a.</td> <td data-bbox="1043 1912 1410 1957">Pe platou</td> <td data-bbox="1410 1912 1442 1957"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 1957 1043 2002">b.</td> <td data-bbox="1043 1957 1410 2002">Pe tavă</td> <td data-bbox="1410 1957 1442 2002"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td data-bbox="986 2002 1043 2024">c.</td> <td data-bbox="1043 2002 1410 2024">În mână</td> <td data-bbox="1410 2002 1442 2024"></td> </tr> </table>	1.	Cleștele pentru servire se compune din:	a.	Lingură și farfurie				b.	Lingură și furculiță				c.	Lingură și cuțit				d.	Furculiță și cuțit		2.	Inventarul mărunț se compune din:	a.	Scrumiere și numere de masă				b.	Presărători și scrumiere				c.	Scrumiere, presărători, numere de masă etc.				d.	Presărători și numere de masă		3.	Sticlele se debarasează astfel:	a.	Pe platou				b.	Pe tavă				c.	În mână	
1.	Cleștele pentru servire se compune din:	a.	Lingură și farfurie																																																					
		b.	Lingură și furculiță																																																					
		c.	Lingură și cuțit																																																					
		d.	Furculiță și cuțit																																																					
2.	Inventarul mărunț se compune din:	a.	Scrumiere și numere de masă																																																					
		b.	Presărători și scrumiere																																																					
		c.	Scrumiere, presărători, numere de masă etc.																																																					
		d.	Presărători și numere de masă																																																					
3.	Sticlele se debarasează astfel:	a.	Pe platou																																																					
		b.	Pe tavă																																																					
		c.	În mână																																																					

		d.	Cu ajutorul gheridonului	
	M1.U2.4. Temă de control Descrieți regulile de mânăuire a platourilor și tăvilor.			
	<i>Rezolvări test autoevaluare M1.U2.</i> 1-b, 2-c, 3-c.			

M1.U3. Metode și tehnici generale de lucru pentru efectuarea serviciului	
	<p>La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ să cunoască metode și tehnici generale de lucru pentru efectuarea următoarelor servicii: <ul style="list-style-type: none">  serviciul indirect;  serviciul direct;  serviciul la gheridon;  serviciul de pe cărucioarele de prezentare;  serviciul la farfurie;  autoservirea;  vânzarea prin automate;  bufetul rece.
	<p>M1.U3.1. Metode și tehnici generale de lucru pentru efectuarea serviciului</p> <p>Serviciul indirect -tehnica de lucru -avantaje și dezavantaje</p> <p>Experiența acumulată până în prezent în diferite restaurante, în funcție de categoria și specificul lor, de structura sortimentelor vândute, de numărul și structura clienților a generalizat mai multe metode și tehnici de servire: serviciul indirect, direct, la gheridon, la farfurie, autoservire, bufetul rece, vânzarea prin automate și altele.</p> <p><u>Serviciul indirect</u></p> <p>Este considerat cel mai simplu, cel mai ușor de realizat; el se practică mai ales în unitățile de tip pensiune, în familie și uneori, cu ocazia banchetelor atunci când se oferă spre alegere mai multe preparate.</p> <p>Tehnica de lucru: lucrătorul preia de la secție platoul cu preparatele respective și tacâmul de serviciu așezat pe platou către clienți, vine la masă, prezintă platoul, după care, fiecare client se servește singur, cu ajutorul tacâmului de serviciu, din platoul ținut de chelner pe antebrațul și mâna stângă, puțin deasupra farfuriei, pentru a preveni eventuala pătare a feței de masă.</p> <p>După servirea primului client, în mod obligatoriu, chelnerul se va retrage în spatele lui pentru a reface aspectul platoului, după care se va repeta serviciul, procedând ca mai înainte, în ordinea de prioritate recomandată, plecând întotdeauna în dreapta la clientul următor.</p> <p>Serviciul indirect, are avantajul că poate fi efectuat de lucrători cu o calificare modestă și în număr mai redus, dar și dezavantajul că este mai încet și uneori nesigur, datorită faptului că nu toți clienții știu să utilizeze corect tacâmul de serviciu (lingura în mâna dreaptă, furculița în stânga).</p> <p><u>Serviciul direct</u></p> <p>Este apreciat ca un serviciu complex; impune mai multă tehnică profesională din partea lucrătorilor și se recomandă în împrejurimi care necesită o servire mai rapidă, mai sigură, cum ar fi de exemplu, mesele festive, mesele oficiale, grupurile de turiști, vagoanele-restaurant, vasele fluviale și maritime pentru pasageri etc.</p> <p>Tehnica de lucru: lucrătorul vine cu platoul la masa clientului, îl prezintă ca și în cazul serviciului indirect, după care, în ordinea de preferință cunoscută, se apropie de client și, cu ajutorul tacâmului de serviciu, prinde mai întâi componentele</p>

principale ale preparatului, apoi, după caz, garniturile și le așează în farfuria clientului, carnea către client iar garniturile către emblema farfuriei. Se va avea în vedere ca marginea platoului dinspre client să fie puțin deasupra farfuriei și cât mai aproape de aceasta, pentru a evita pătarea feței de masă.

Prin eficacitatea, siguranța și rapiditatea sa, serviciul direct, deoarece necesită un personal cu calificare superioară, este considerat un serviciu de clasă, care satisface majoritatea clienților, pretându-se la servirea a numeroase preparate, cu excepția celor fărâmicioase și a celor cu o prezentare deosebită ce trebuie servite la gheridon.

Serviciul la gheridon

Se preiau preparatele de la secție în platouri, boluri, salatiere, planșete de lemn pe palma și antebrațul mâinii stângi având între ele ancărul; se prezintă preparatul dintr-un loc ușor vizibil, după care se trece la gheridon, unde se efectuează operațiile următoare: tranșare, filetare, finalizare a pregătirii termice, aseasonări, flambări.

Începe să se lucreze ținând, după caz, lingura sau cuțitul în mâna dreaptă și furculița în mâna stângă.

Apoi, se va executa serviciul direct la farfurie, în ordinea de preferință, pe partea dreaptă, piciorul drept în față, mâna stângă la spate.

Avantaje:

- este îngrijit și sigur;
- nu există riscul de a păta hainele clienților sau fața de masă;
- este spectaculos și elegant.

Dezavantaje:

- este mai lent;
- necesită mai mult spațiu în salon;
- necesită personal cu calificare superioară.

Tehnica de lucru: lucrătorul, după ce preia platoul de la bucătărie, vine cu el la masa clientului, îl prezintă după regulile cunoscute, după care se retrage la gheridon, așează platoul pe gheridon în stânga (sau pe reșou, spirtieră, placă șofantă, dacă preparatul este cald) și începe să lucreze ținând, după caz, lingura și cuțitul în mâna dreaptă, furculița în mâna stângă. Operațiunile executate sunt diferențiate după lucrările necesare: porționări, tranșări, filetări, preparări etc. După tranșarea sau porționarea pieselor mari, se recomandă reconstituirea lor, urmată de o nouă prezentare a platoului pentru a scoate în evidență competența și măiestria celui care a făcut lucrarea.

Servirea propriu-zisă se poate realiza diferențiat: se face porționarea în farfurie la gheridon și, în continuare serviciul la farfurie, de către alt lucrător, în ordinea de prioritate cunoscută sau după reconstituirea pieselor, se efectuează serviciul direct sau indirect așa cum am prezentat anterior.

Întotdeauna, în timpul executării serviciului la gheridon, chelnerul va fi orientat cu fața spre clienți, marcând în felul acesta atenția pe care le-o acordă.

Serviciul la gheridon este apreciat ca fiind îngrijit și sigur (se lucrează cu ambele mâini și nu există riscul de accidente), este spectaculos, elegant, aplicabil la servirea oricăror preparate. În același timp, prezintă dezavantajul că este mai lent, necesită mai mult spațiu liber între mese și un personal cu calificare superioară. Pentru a putea executa aceste lucrări, personalul de servire trebuie să aibă o foarte bună pregătire profesională, să fie foarte buni practicieni și să posede cunoștințe suplimentare privind anatomia animalelor, păsărilor sau peștilor ce urmează a fi tranșate; ornarea și prezentarea preparatelor; asortarea diferitelor componente ale preparatelor; tehnicile de pregătire a diferitelor preparate ce se pot realiza la gheridon

(salate, clătite sau piersici flambate etc.)

Serviciul de pe cărucioarele de prezentare

Folosit în cazul gustărilor, specialităților casei, brânzeturilor, produselor de patiserie, aperitivelor, digestivelor etc., este o variantă a serviciului la gheridon. Pentru realizarea acestuia, se aduce căruciorul lângă masa clientului, într-o poziție similară cu a gheridonului, după care se servesc de către chelner preparatele respective în farfuria adecvate. Inventarul necesar se asigură pe polițele inferioare ale căruciorului. Similar se procedează la servirea băuturilor, aperitivelor sau digestivelor, situație în care pe cărucior, se asigură nu numai un sortiment variat de băuturi, ci și inventarul necesar pentru servire și produsele de însoțire.

Serviciul la farfurie

Este practicat în ultimul timp, în afară de restaurantele mai modeste, cu autoservire, snack-uri și braserii și în unități de categorie superioară.

Tehnica de lucru: lucrătorul preia de la bucătărie două-trei farfurii în mâna stângă protejată de ancăr și o a patra, cu mare precauție, în mâna dreaptă, le duce în salon și servește clienții pe partea dreaptă, în ordinea de preferință impusă de ocazie. Farfuria se așează în fața clientului, pe suport sau direct pe fața de masă, atunci când nu se utilizează suportul, cu emblema în partea opusă locului ocupat de client.

Atunci când se impune transportarea unui număr mai mare de farfurii, se pot utiliza, după caz, cărucioarele special destinate acestui scop, sau tăvile de mărime corespunzătoare acoperite cu șervet. Folosirea clocheului apare ca o necesitate evidentă.

Serviciul la farfurie, mai ales în unitățile pentru turism, prezintă avantajul că asigură servirea preparatelor fierbinți, cu o bună prezentare, cu gramajele corecte, este mai operativ, mai rapid și poate fi executat de personal care poate învăța foarte repede acest lucru. Din asemenea motive se impun măsuri pe linie de dotare, cât și pentru o mai bună organizare a muncii în secții, unde montarea atentă și responsabilă a preparatelor în farfurii, necesită un personal mai numeros și mai îndemânic.

Autoservirea

Constituie o formă de servire întâlnită din ce în ce mai mult; ea se adresează îndeosebi consumatorilor grăbiți, sau celor care nu doresc să beneficieze de serviciile chelnerilor.





Formele de organizare a serviciilor în unitățile cu autoservire (self-service) diferă, dar întotdeauna clienții își pot alege, după gust, obiceiuri, timpul disponibil și posibilitățile financiare, preparatele și băuturile dorite, pe care le transportă singuri la masă. Debarasarea meselor o face un personal specializat, cu ajutorul tăvilor sau a cărucioarelor. O atenție deosebită se acordă curățării resturilor și ștergerii meselor cu blatul lavabil, operațiuni ce trebuie făcute în condiții de igienă desăvârșită.




Consumația se plătește diferențiat: la casă, în momentul ieșirii de pe linia pentru expunerea preparatelor, produselor și băuturilor, sau la ieșirea din unitate, pe baza unui tichet pe care sunt marcate valorile preparatelor și a băuturilor ridicate de pe „linie”.



Vânzarea prin automate

Se practică pentru oferirea permanentă a unor produse specifice de bucătărie, cofetărie-patiserie, produse zaharoase, preambalate, a băuturilor și a produselor de tutun. Automatele funcționează pe principiul încasării contravalorii prin fise convenționale sau monede metalice de valoare egală cu cea a produselor expuse și oferite spre vânzare.

În prezent, se caută noi soluții pentru extinderea acestei forme de vânzare, prezentând avantajul că, pentru numeroase sortimente, vânzarea nu este limitată la

	<p>anumite ore.</p> <p><u>Bufetul rece</u></p> <p>Oferă o largă posibilitate de alegere sortimentală, câștigând din ce în ce mai mulți adepți, atât în restaurante de categorie superioară, cât și în cele modeste. De obicei, pe bufet se așează platourile cu preparate oferite, precum și inventarul necesar pentru servire. Vesela necesară se găsește pe mese la intrarea pe fluxul bufetului, în timp ce tacâmurile, șervetele și alte accesorii se pot afla la ieșirea din flux sau pot fi puse pe mesele din salon, pe care se face consumul preparatelor dorite.</p> <p>În anumite unități, bufetul rece se organizează numai pentru servirea gustărilor și antreurilor, preparatele de bază, desertul și băuturile fiind oferite în continuare la mese de către chelneri.</p> <p>Și într-un caz și în celălalt, clienții se pot servi singuri sau ajutați de bucătari. Serviciul, în funcție de dorința clientului, se poate repeta, neexistând de regulă restricții în această privință. Debarasarea meselor o fac lucrătorii existenți în salon, care au sarcina ca, pe măsura efectuării serviciilor, să refacă mice-en-place-ul, să completeze preparatele consumate sau să rearanjeze platourile.</p> <p>Metodele și tehnicile generale de lucru pentru efectuarea serviciului au un caracter orientativ, ele adaptându-se la condițiile concrete din fiecare unitate și aplicându-se diferențiat în funcție de structura preparatelor, dotare tehnică, tradiția locală, obiceiurile clienților.</p>																												
	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore</p> <p>Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore</p> <p>Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																												
	<p>Să ne reamintim...</p> <p>În funcție de categoria și specificul lor, de structura sortimentelor vândute, de numărul și structura clienților a generalizat mai multe metode și tehnici de servire: serviciul indirect, direct, la gheridon, la farfurie, autoservire, bufetul rece, vânzarea prin automate și altele.</p>																												
	<p>M1.U3.2. Rezumat</p> <p><u>Serviciul indirect</u></p> <p>Este considerat cel mai simplu, cel mai ușor de realizat; el se practică mai ales în unitățile de tip pensiune, în familie și, uneori, cu ocazia banchetelor, atunci când se oferă spre alegere mai multe preparate.</p> <p><u>Serviciul direct</u></p> <p>Este apreciat ca un serviciu complex, impune mai multă tehnică profesională din partea lucrătorilor și se recomandă în împrejurimi care necesită o servire mai rapidă, mai sigură, cum ar fi de exemplu, mesele festive, mesele oficiale, grupurile de turiști, vagoanele-restaurant, vasele fluviale și maritime pentru pasageri etc.</p>																												
	<p>M1.U3. 3. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 1713 1444 2020"> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="4">Serviciul la gheridon se efectuează de:</td> <td>a.</td> <td>Bucătar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Bufetier</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Client</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Ospătar sau șef de sală</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">La sistemul de servire direct, servirea este efectuată de:</td> <td>a.</td> <td>Client</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Bucătar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Ospătar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Director de restaurant</td> <td></td> </tr> </table>	1.	Serviciul la gheridon se efectuează de:	a.	Bucătar		b.	Bufetier		c.	Client		d.	Ospătar sau șef de sală		2.	La sistemul de servire direct, servirea este efectuată de:	a.	Client		b.	Bucătar		c.	Ospătar		d.	Director de restaurant	
1.	Serviciul la gheridon se efectuează de:			a.	Bucătar																								
				b.	Bufetier																								
				c.	Client																								
		d.	Ospătar sau șef de sală																										
2.	La sistemul de servire direct, servirea este efectuată de:	a.	Client																										
		b.	Bucătar																										
		c.	Ospătar																										
		d.	Director de restaurant																										

	3.	Sistemul de servire indirect presupune efectuarea serviciului de către:	a.	Ospătar	
			b.	Client	
			c.	Director restaurant	
			d.	Bucătar	
	M1.U3. 4. Temă de control Descrieți cum se efectuează serviciul direct și serviciul indirect.				
	<i>Rezolvări test autoevaluare M1.U3.</i> 1-d, 2-c, 3-b.				

M1.U4. Servirea micului dejun tradițional	
	<p>La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să cunoască tipurile de mic dejun; -să știe cum se organizează serviciul tradițional privind dotarea și pregătirea saloanelor/secțiilor, preparatele și băuturile servite; - să știe care sunt produsele de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiunile la servirea: ceaiului, șvarțului, cafelei cu lapte, laptelui, untului, gemului, mierii, dulceței, pâinii, omletelor, ouă ochiuri românești, ouă la capac, ouă la cocotieră, crenvurștilor, mezelurilor, fripturilor reci sau calde, preparatelor din pește, brânzeturilor, produselor din lapte (iaurt, lapte bătut, sana, chefir), fulgilor de porumb, legumelor, fructelor, compoturilor, sucului de roșii, nectarului de fructe.
	<p style="text-align: center;">M1.U4.1. Servirea micului dejun tradițional</p> <p style="text-align: center;"><u>Tipuri de mic dejun</u></p> <p>Servirea micului dejun are caracteristici specifice de la popor la popor. Se servește, de regulă, între orele 7⁰⁰ - 10⁰⁰.</p> <p>În practica activității hoteliere, în restaurantele noastre se întâlnesc în mod frecvent două tipuri de mic dejun:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mic dejun complet sau continental; 2) mic dejun englezesc sau american. <p>La micul dejun continental se indică numai băutura caldă nealcoolică, restul componentelor având un conținut fix: unt, gem, cornuri, briose, chifle, toast sau pâine prăjită.</p> <p>Micul dejun englezesc este mai consistent decât cel continental, cuprinzând, pe lângă componentele acestuia, unul sau mai multe sortimente din preparate de bufet, bucătărie, cofetărie, patiserie sau bar.</p> <p><u>Organizarea serviciului tradițional</u> pentru micul dejun presupune abordarea simultană a mai multor faze și anume: asigurarea dotărilor necesare (mobiliu, utilaje, inventar pentru servire și lucru); pregătirea saloanelor și secțiilor; efectuarea propriu-zisă a serviciilor, cu respectarea tehnicilor de lucru cunoscute.</p> <p><u>Dotarea saloanelor</u> cu mobilier, utilaje, inventar de lucru și servire este, de regulă, aceeași cu cea întâlnită la dejun și cină în saloanele restaurantelor, ea fiind influențată de modul în care se organizează servirea micului dejun.</p> <p><u>Pregătirea saloanelor și a secțiilor</u> pentru servirea micului dejun trebuie să țină seama de următoarele cerințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ stabilirea, în seara premergătoare serviciilor, a numărului de clienți care urmează să servească micul dejun; ✚ verificarea la secții a existenței sortimentelor de produse, preparate și băuturi oferite sau solicitate de clienți la micul dejun; în cazul constatării unor lipsuri se vor lua măsuri de aprovizionare prin comenzi operative la sursele potențiale de livrare; ✚ pregătirea inventarului necesar pentru micul dejun, corelat cu numărul clienților, plus o rezervă corespunzătoare; ✚ efectuarea lucrărilor de curățenie și întreținere la închiderea saloanelor, potrivit regulilor și reglementărilor existente, un accent deosebit punându-se pe dezinfectarea și aerisirea spațiilor de servire; ✚ organizarea primirii comenzilor pe timpul nopții, eventual prin recepția hotelului,

pentru comenzi speciale.

Prezentarea personalului care asigură serviciile la micul dejun se face diferențiat, în funcție de sarcinile specifice, astfel:

-secțiile cofetărie, laborator de cofetărie-patiserie, bufet, bucătărie, achizitor etc. sosesc cu una, două ore înainte de servirea micului dejun, pentru ca, la timpul potrivit, să fie în măsură să asigure preparatele și produsele la un nivel deosebit, proaspete, calde, aspectuoase (chifle, cornuri, lapte etc.);

-personalul de servire, chelnerii și ajutorii acestora, se vor prezenta la lucru, cu cel puțin o jumătate de oră înaintea începerii serviciului pentru a putea efectua în bune condiții pregătirea saloanelor și dotarea locului de muncă cu cele necesare.

Preparatele și băuturile servite la micul dejun într-un restaurant sunt oferite prin mai multe mijloace, dintre care, rolul cel mai important revine listelor pentru micul dejun.

Grupele de produse servite la micul dejun sunt:

- ✚ băuturi calde nealcoolice (ceai, cafea, cafea cu lapte, lapte, cacao cu lapte, ciocolată caldă);
- ✚ unt (margarină), gem (dulceață, miere);
- ✚ produse de panificație și patiserie (chifle, cornuri, brișe, cozonac, chec, toast, foietaje);
- ✚ preparate din ouă (omlete simple sau combinate, ouă ochiuri simple sau cu costiță, cașcaval, ouă fierte);
- ✚ fulgi de porumb, fulgi de ovăz;
- ✚ brânzeturi (cașcaval, telemea, caș, urdă, brânză topită);
- ✚ lactate (iaurt, sana, chefir, lapte bătut, diverse creme);
- ✚ preparate din carne și pește (mezeluri, fripturi reci, batog de pește);
- ✚ legume proaspete (roșii, ardei gras, castraveți, ridichi, gogoșari);
- ✚ fructe proaspete sau compoturi;
- ✚ băuturi răcoritoare (sucuri, nectar, apă minerală, alte băuturi).

Efectuarea serviciilor la micul dejun trebuie să țină seama de anumite cerințe de ordin general și particular:

-se va acorda o atenție deosebită pregătirii serviciilor, pentru ca, la venirea clienților în saloane, comenzile să poată fi executate cu operativitate maximă, majoritatea clienților fiind sub impulsul preocupărilor din ziua respectivă: afaceri, deplasări, tratament, plajă, schi etc.

-se va avea în vedere ca preparatele oferite să fie de foarte bună calitate și servite cu respectarea strictă a tehnicilor și regulilor de servire cunoscute.

Servirea ceaiului, șvarțului, cafelei cu lapte, laptelui - produse de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni pentru fiecare categorie.

Ceaiul se pregătește, după caz, din sortimente de ceaiuri de masă (negru sau verde) și ceaiuri medicinale(mușețel, mentă, flori de tei etc.) de regulă preambalate la pliculețe sau în vrac.

Produse de însoțire: zahăr, felii de lămâie sau portocală, lapte fiert (pasteurizat) sau frișcă lichidă.

Inventarul necesar: ceainic cu suport, ceașcă de ceai cu suport, linguriță pentru ceai, furculița pentru lămâie, pic pentru lapte, farfurioare-suport.

Tehnica de servire: se preiau de la secție, pe tava acoperită cu șervet, ceașca caldă, ceainicul cu apă fierbinte, pe suport cu șervețel și produsele de însoțire; la masă, pliculețele cu ceai și zahărul preambalat sunt așezate pe farfurioară, cel vrac în zaharniță, feliile de lămâie sau portocală pe farfurioară, laptele sau frișca în pic sau în ambalaje de prezentare pe farfurioară suport cu șervețel; prin dreapta clientului, chelnerul așează mai întâi ceașca pe suport, produsele de însoțire și apoi toarnă apa

fierbinte din ceainic în ceașcă.

Precauțiuni: de regulă, când se servește lapte sau frișcă, nu se aduce lămâie sau portocală: zahărul vrac se oferă la zaharniță, cu linguriță sau clește (pentru cel cubic); în cazul unor ceaiuri medicinale neambalate, este necesară o strecurătoare: folosirea gheridonului sau consolei este obligatorie (tava nu se sprijină pe masa clientului); dacă clientul nu și-a pus pliculețul de ceai în ceașcă, chelnerul va face cu tact acest oficiu înainte de a turna apa fierbinte în ceașcă.

Șvartul este un sortiment de cafea specific micului dejun, servit de regulă, sub forma cafelei filtru, mai puțin concentrată, cca.150 ml porția.

Produse de însoțire: zahăr, lapte fiert (pasteurizat) sau frișcă lichidă.

Inventarul necesar: cafetieră cu suport, ceașcă de ceai cu suport, linguriță pentru ceai, pic pentru lapte sau frișcă, farfurioară-suport, zaharniță.

Tehnica de servire: se preiau de la secție, pe tava acoperită cu șervet, ceașca caldă, cafetiera pe suport cu șervețel și produsele de însoțire; serviciul este executat de către chelner prin dreapta clientului, procedându-se ca și la ceai; laptele se adaugă în cafea după dorința clientului (cca 50 ml).

Precauțiuni: în momentul servirii cafeaua trebuie să fie fierbinte, iar laptele cald; în cazul cafelei turcești, se vor respecta regulile cunoscute pentru servirea sortimentului respectiv.

Cafeaua cu lapte, alt produs specific micului dejun, necesită următoarea tehnică de servire: laptele și cafeaua se pregătesc separat la secție, cafeaua fiind mai puțin concentrată.

Produse de însoțire: zahărul.

Inventarul necesar: cană pentru lapte (laptieră) cu suport, cafetieră mică cu suport, ceașcă de ceai cu suport, linguriță pentru ceai, farfurioară-suport, zaharniță.

Tehnica de servire: se preiau de la secție, pe tava acoperită cu șervet, laptele fierbinte în cana de lapte (laptiera) pe suport cu șervețel, cafeaua în cafetieră pe suport cu șervețel și zahărul preambalat pe farfurioară suport sau în zaharniță și ceașca de ceai caldă; serviciul este executat prin dreapta clientului, se pune mai întâi laptele, după aceea cafeaua și zahărul, după dorința clientului.

Precauțiuni: cana cu lapte și cafetiera pot rămâne pe suporturile lor, pe masa clienților, aceștia mai servind dacă doresc acest lucru.

Laptele proaspăt saufiert se servește rece sau cald.

Produse de însoțire: zahărul.

Inventarul necesar: cană pentru lapte (laptieră) cu suport, ceașcă de ceai cu suport, linguriță pentru ceai, farfurioară-suport pentru zahăr preambalat, zaharniță.

Tehnica de servire: se preiau de la secție, pe tava acoperită cu șervet, laptele fierbinte sau rece în cana pentru lapte pe suport cu șervețel, ceașca de ceai caldă sau rece și zahărul preambalat pe farfurioară suport sau în zaharniță (cel vrac); serviciul este executat prin dreapta clientului, după ce s-a pus ceașca pe suportul de pe masă, se toarnă laptele din cana de lapte în ceașcă, apoi clientul se servește cu zahăr după dorință.

Precauțiuni: unii clienți obișnuiesc să consume laptele rece, sare în loc de zahăr; se va evita utilizarea ceainicului la servirea laptelui fierbinte, deoarece caimacul poate astupa orificiul de scurgere.

Servirea untului- inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni.

Untul, poate fi preambalat în pachetele de 15, 20, 25g sau vrac; în ultima situație se prezintă sub formă de rondele, cochilii, melci, spirale, etc.

Inventarul necesar: raviere, farfurioare suport sau castronașe de mărime potrivită, cuțit pentru unt sau cuțit desert.

Tehnica de servire: preluarea de la secție se face astfel: untul porționat la pachetele pe raviere (farfurioară-suport) sau în castronașe cu gheață, dacă nu a fost păstrat la rece; untul vrac în castronașe mici (boluri) cu gheață, totul pe tava acoperită cu șervet; după preluarea produselor de la secție, chelnerul ajuns la masa clientului, prin dreapta acestuia, cere permisiunea și așează farfurioara sau castronașul cu unt în dreptul emblemei farfuriei-suport, când există un singur consumator sau, într-o poziție convenabilă, când sunt mai mulți.

Precauțiuni: se va evita servirea consumatorilor cu unt tăiat (porționat) inestetic, cât și oferirea untului ținut la cald, cu o consistență moale; în cazul grupurilor de turiști, untul neambalat poate fi oferit pe farfurioara suport fără gheață, cu condiția ca el să fie păstrat în prealabil la rece și adus la masă în momentul când vin clienții, sau imediat după sosirea lor. În aceleași condiții se servește untul preambalat, pe o farfurioară suport (jour), împreună cu gemul (mierea) și zahărul preambalate.

Servirea gemului, mierii, dulceței - inventarul necesar, tehnica de servire.

Gemul, mierea, dulceața sunt alte sortimente oferite la micul dejun, fie preambalate, fie vrac.

Inventarul necesar: gemul preambalat pe farfurioară suport (jour) iar cel vrac în gemiere; cuțit de desert, totul pe tava acoperită cu șervet.

Tehnica de servire: la fel ca la unt.

Servirea pâinii albe, semialbe, negre, chiflelor, pâinii de seară - inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni.

Pâinea albă, semialbă, neagră, chiflele, pâinea de seară, constituie un produs de bază al micului dejun.

Inventarul necesar: farfurie întinsă mare sau farfurie pentru desert (în funcție de cantitatea oferită), șervet din pânză (unele unități utilizează coșul de pâine).

Tehnica de servire: farfuria cu șervet în care se află pâinea se preia de la secție în mâna stângă, la masă efectuându-se serviciul direct sau indirect.

Precauțiuni: pâinea trebuie să fie proaspătă, tăiată cu puțin timp înainte de servire; la micul dejun englezesc pâinea se oferă clientului în farfuria pentru pâine; în mod asemănător, se servește toastul.

Servirea omletelor, ouă ochiuri românești, ouă la capac, ouă la pahar, ouă la cocotieră - produse de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni pentru fiecare categorie.

Omletele simple sau combinate (cu roșii, verdețuri, șuncă, ciuperci, cașcaval, brânză, ficăței de pasăre etc.) sunt preparate des întâlnite la micul dejun.

Produse de însoțire: pâine, sare, piper și unele sosuri (în funcție de dorința clientului).

Inventarul necesar: platou oval, farfurie întinsă mare, farfurie întinsă mijlocie, cuțit și furculiță corespunzătoare farfuriei, presărătoare cu sare și piper, flacoane de condimente sau sosiere pe suport (dacă e cazul).

Tehnica de servire: produsul se preia de la secție pe un platou oval fierbinte sau pe farfurie întinsă mare, caldă, pe mâna stângă protejată cu șervetul de serviciu; la masa clientului, serviciul se execută la gheridon direct sau la farfurie.

Precauțiuni: farfuriile calde sunt necesare în toate cazurile când omletele au fost aduse pe platou; în unități mai modeste, când omleta este oferită fără produse de însoțire, se poate oferi un tacâm.

Ouă ochiuri românești fierte cca. trei minute în apă clocotită, cu puțin oțet și sare, constituie alt produs specific micului dejun.

Produse de însoțire: pâine, sare, piper, unt.

Inventarul necesar: platou oval, farfurie întinsă mare, farfurie întinsă mijlocie, furculiță corespunzătoare farfuriei, lingură de desert, presărătoare cu sare și piper,

<p>tacâm de serviciu.</p> <p><i>Tehnica de servire:</i> se preiau de la secție ouăle montate pe platoul oval, fierbinte sau în farfuria întinsă, caldă, pe mâna stângă protejată cu șervetul de serviciu; la masa clientului, serviciul se execută la gheridon direct sau la farfurie.</p> <p><i>Precauțiuni:</i> farfuriile trebuie să fie calde; în cazul efectuării serviciului la gheridon tacâmul de serviciu se utilizează cu atenție pentru a se evita spargerea gălbenușului.</p> <p><u>Ouă la capac</u> două bucăți la porție, pregătite în căpăcele speciale, prin prăjire în unt sau ulei timp de trei-cinci minute - constituie un preparat specific micului dejun.</p> <p><i>Produse de însoțire:</i> pâine, sare, piper, unt (facultativ).</p> <p><i>Inventarul necesar:</i> căpăcele speciale din alpaca argintată sau inox, farfurii de desert, lingură și furculiță pentru desert, presărătoare cu sare și piper.</p> <p><i>Tehnica de servire:</i> căpăcelele cu ouăle pregătite se preiau de la secție pe suport format din farfurie desert, cu șervețel; una, două sau trei porții se transportă în mână, iar mai multe porții pe tava acoperită cu șervet; la masa clientului, serviciul se execută prin dreapta acestuia, lucrătorul așezând farfuria cu căpăcelul pe suportul existent pe masă.</p> <p><i>Precauțiuni:</i> preparatul se servește fierbinte și repede.</p> <p><u>Ouă la pahar</u> fierte cca. trei minute, decojite și montate în paharul special pentru ouă.</p> <p><i>Produse de însoțire:</i> pâine, sare, piper, unt.</p> <p><i>Inventarul necesar:</i> pahar special pentru ouă, farfurie pentru desert, linguriță pentru ceai, presărătoare cu sare și piper.</p> <p><i>Tehnica de servire:</i> paharele fierbinți în care au fost montate ouăle se preiau de la secție pe suport cu șervețel; una sau două porții se transportă în mână, iar mai multe porții pe tava acoperită cu șervet; farfuriile în teanc, cât mai aproape de antebraț, cu paharele pentru ouă alături; lucrătorul așează prin dreapta clientului paharul respectiv pe farfuria-suport.</p> <p><i>Precauțiuni:</i> respectarea timpului de fierbere; în lipsa paharelor speciale, să nu se folosească pahare din sticlă transparentă, ci pahare mate sau o ceașcă de cafea; în unele situații, pentru mai multă siguranță, se poate folosi lingura de desert în locul linguriței pentru ceai.</p> <p><u>Ouă la cocotieră</u> fierte în coajă cca. 5-10 minute, în funcție de preferința clientului și servite ca atare, în cocotiere speciale sunt un alt preparat specific micului dejun.</p> <p><i>Produse de însoțire:</i> pâine, sare, piper, unt (facultativ).</p> <p><i>Inventarul necesar:</i> cocotieră specială pe suport, farfurie de desert, linguriță pentru ceai, presărătoare cu sare și piper, cuțit pentru desert.</p> <p><i>Tehnica de servire:</i> se preia de la secție cocotiera cu un ou, montată pe suport; mai multe porții se preiau pe o tavă acoperită cu șervet; farfuriile suport în teanc, cât mai aproape de antebraț, alături de ele cocotierele cu un ou, iar celelalte ouă în castron; dacă mise-en-place-ul nu a fost completat în prealabil, tot acum se aduc lingurițele de ceai și cuțitele pentru desert; la masa clientului se montează totul pe suport (cocotiera cu un ou și oul al doilea) și se execută serviciul prin dreapta clientului.</p> <p><i>Precauțiuni:</i> farfuria-suport nu se înclină în momentul așezării pe masă; în lipsa cocotierelor, se folosesc pahare speciale pentru ouă la pahar (în această situație, cel de-al doilea ou se așează sub piciorul paharului, fiind scos în momentul servirii).</p> <p><u>Servirea crevurștilor, a mezelurilor, a fripturilor reci sau calde și a preparatelor din pește</u> - produse de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni pentru fiecare categorie.</p> <p><u>Crenvurștii</u> sunt alt preparat des întâlnit la micul dejun.</p> <p><i>Produse de însoțire:</i> pâine, muștar sau hrean cu oțet, sare, piper.</p> <p><i>Inventarul necesar:</i> supieră sau tambal cu suport, tacâm de serviciu, farfurie întinsă</p>
--

mijlocie, cuțit și furculiță pentru desert, dozator de muștar sau hrean, presărătoare cu sare și piper.

Tehnica de servire: crenvurștii sunt preluați de la secție în supieră sau tambal cu apă fierbinte, acoperiți, pe suport cu șervețel; lucrătorul execută serviciul la gheridon, direct sau cu platoul pe masă, după caz (în ultima situație supiera cu suportul respectiv se lasă pe masă, astfel încât clienții să se servească singuri).

Precauțiuni: în cazul crenvurștilor necalibrați, serviciul se efectuează cu multă atenție pentru evitarea porționării inegale.

Preparate din carne(mezeluri) - șuncă presată, salam de Sibiu, mușchi țigănesc, mușchi file, tobă, parizer etc. Porționate în tranșe mici, subțiri și prezentate într-un mod cât mai estetic, sunt sortimente des întâlnite la micul dejun.

Produse de însoțire: pâine, muștar, sare, piper (facultativ, unt).

Inventarul necesar: platouri ovale, farfuriile întinse mari sau pentru desert, cuțite și furculițe de mărime corespunzătoare farfuriilor utilizate, dozator pentru muștar, presărătoare cu sare și piper.

Tehnica de servire: preparatele se preiau de la secție montate pe platouri ovale de mărime corespunzătoare cantității servite; la masa clientului, lucrătorul execută serviciul la gheridon sau direct.

Precauțiuni: întrucât preparatele din carne sunt foarte perisabile, nu se recomandă montarea lor pe platori cu mult timp înainte de servire, ori păstrarea lor în salon, pe consolă sau gheridon, la temperatura camerei.

Fripturi reci sau calde, preparate din pește de regulă, dezosate și tranșate în bucăți mici, sunt servite în unele unități la micul dejun.

Produse de însoțire: pâine, sare, piper, diverse sosuri.

Inventarul necesar: platouri ovale, farfuriile întinse mari sau pentru desert, cuțite și furculițe de mărime corespunzătoare farfuriilor utilizate, presărătoare cu sare și piper, flacoane sau sosiere cu suport pentru sosuri.

Tehnica de servire: preparatele se preiau de la secție montate pe platouri calde sau reci, după natura produsului; serviciul se execută în farfuriile calde sau reci, ca și preparatele din carne.

Precauțiuni: la ridicarea preparatelor de la secție, vor fi evitate cele cu grăsime sau nedezosate (deoarece porțiile sunt, în general, mici); peștele va trebui să fie din specii mari, fără multe oase.

Servirea brânzeturilor și a produselor din lapte (iaurt, lapte bătut, sana, chefir) - produse de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni pentru fiecare categorie.

Brânzeturi - brânză proaspătă de vaci, telemea de vacă sau de oaie, cașcaval, caș, brânzeturi topite sau semiafumate etc. Constituie produse de bază la micul dejun.

Produse de însoțire: pâine, unt, sare, piper pentru cașcaval (facultativ, smântână la brânza proaspătă de vaci), roșii, ardei gras, castraveți.

Inventarul necesar: platouri rotunde sau ovale, farfuriile întinse mari sau pentru desert, cuțite și furculițe de mărime corespunzătoare farfuriilor utilizate, presărătoare cu sare și piper.

Tehnica de servire: în general este un serviciu simplificat; se preiau de la secție brânzeturile porționate pe platou rotund sau oval, cu dantelă de hârtie, după care, se execută serviciul direct sau la gheridon; mai rar se efectuează serviciul indirect sau la farfurie.

Precauțiuni: la micul dejun se recomandă evitarea servirii unor sortimente de brânzeturi prea sărate sau cu mirosuri specifice (brânză de burduf, Roquefort etc.); dacă brânzeturile preluate de la secție sunt neporționate, atunci se recomandă servicii

cu cele similare la dejun sau cină.

Iaurtul este un produs lactat servit la micul dejun.

Produse de însoțire: pâine, zahăr, dulceață sau miere, în funcție de dorința clientului.

Inventarul necesar: castronașe pentru iaurt, cu suport, farfurioare suport, gemiere, lingurițe pentru iaurt, pahare pentru apă, tumbler mijlocii sau ceașcă de ceai, zaharniță pentru zahăr vrac (dacă e cazul).

Tehnica de servire: iaurtul porționat la castronaș se preia de la secție pe farfurie - suport cu șervețel când se aduc una-două porții; mai multe porții se transportă pe tava acoperită cu șervet pe care se așează farfuriile suport în teanc, iar castronașele cu iaurt alături; lucrătorul execută serviciul prin dreapta clientului; iaurtul vrac se porționează în obiectele din dotarea unității (pahare de apă, tumbler mijlocii, căni de ceai) se preia de la secție pe tava acoperită cu șervet, împreună cu suporturile adecvate și este oferit la masă prin dreapta clientului.

Precauțiuni: produsele de însoțire ca zahăr, dulceață sau miere se oferă clienților numai la cerere.

Lapte bătut, sana, chefir constituie produse des întâlnite la micul dejun.

Produse de însoțire: pâine, zahăr, dulceață sau miere în funcție de dorința clientului.

Inventarul necesar: pahare pentru apă sau pahare pentru băuturi răcoritoare farfurii-suport.

Tehnica de servire: produsele, porționate la pahar, se preiau de la secție cu suporturile respective pe tava acoperită cu șervet; suporturile se așează în teanc, cât mai aproape de antebraț, iar paharele alături; lucrătorul execută serviciul prin dreapta clientului, paharul punându-se pe masă împreună cu suportul.

Precauțiuni: dacă produsul este mai consistent, se oferă lingurița cu coadă lungă sau de mărime corespunzătoare paharului utilizat.

Servirea fulgilor de porumb - produse de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni pentru fiecare categorie.

Fulgii de porumb sau alte sortimente similare, sunt produse specifice micului dejun.

Produse de însoțire: zahăr farin și lapte fiert rece.

Inventarul necesar: castronaș sau farfurie adâncă cu suport, cană de lapte (laptieră) cu suport, lingură de desert, dozator pentru zahărul farin.

Tehnica de servire: se preiau de la secție fulgii de porumb porționați în castronaș sau în farfurie adâncă pe suport cu șervețel; serviciul se execută prin dreapta clientului punându-se mai întâi pe masă castronașul cu suportul său, apoi se toarnă laptele peste fulgii de porumb din castronaș, zahărul adăugându-se după dorința clientului.

Precauțiuni: laptele se recomandă să fie la temperatura camerei.

Servirea legumelor și fructelor proaspete - produse de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni pentru fiecare categorie.

Legumele proaspete: roșii, castraveți, ardei gras, gogoșari, ridichi etc., constituie și ele componente ale micului dejun.





Produse de însoțire: pâine, sare, piper.




Inventarul necesar: salatiere mare pe suport cu șervețel sau platou oval, farfurie întinsă mare sau mijlocie, cuțit și furculiță de mărime corespunzătoare farfuriei, presărătoare cu sare și piper, șervet din pânză, tacâm de serviciu.



Tehnica de servire: salatierea cu legumele respective, pe farfurie-suport cu șervețel, este preluată de la secție (legumele sunt montate împreună cu cuburi de gheață); la masa clientului serviciul se execută direct, indirect sau cu platoul pe masă.








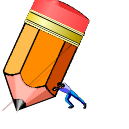
Precauțiuni: legumele proaspete montate la platou trebuie să fie în prealabil bine spălate și ținute la rece; întrucât la micul dejun legumele se servesc în cantități mici, de regulă, nu se oferă farfurie separată, ci se pun în aceeași farfurie în care se găsesc și




<p>celelalte componente(preparate din carne, brânzeturi etc.).</p> <p><u>Fruitele proaspete</u>: cireșe, vișine, căpșune, fragi, caise, piersici, mere, pere, pepene galben și verde, struguri, portocale etc., în funcție de sezon, se oferă la micul dejun în unitățile de categorie superioară.</p> <p><i>Produse de însoțire</i>: zahăr farin și frișcă (la unele fructe ca fragi, căpșune, pepene galben).</p> <p><i>Inventarul necesar</i>: fructieră, coș de fructe sau farfurie întinsă mare cu șervet, farfurii pentru desert, cuțit și furculiță pentru pentru fructe (de desert), lingură de desert, gălețușă pentru spălat fructele, eventual bol, cu suport și șervet colorat pentru clătutul degetelor.</p> <p><i>Tehnica de servire</i>: diferă în funcție de felul fructelor și anume - fructele mari: mere, pere, piersici, struguri, sunt preluate de la secție montate în fructieră sau în coșul pentru fructe; lucrătorul execută serviciul indirect sau cu platoul pe masă (clientul trebuie să aibă farfuria pentru desert, cuțitul și furculița de fructe); fructele mici: cireșe, vișine, fragi, căpșune, sunt preluate de la secție și oferite clienților porționate la castronașe mici, compotiere, cupe sau farfurii pentru desert; preluarea de la secție și transportul lor se face pe tava acoperită cu șervet; serviciul se execută prin dreapta clientului, lucrătorul așezând cupele, castronașele sau farfuriile pe suportul existent pe masă; la fragi și căpșune se oferă lingura de desert; la cireșe, vișine și struguri nu sunt necesare tacâmuri, dar în schimb, se recomandă ca pe masă să se afle gălețușă cu apă și gheață pentru clătutul fructelor.</p> <p><i>Precauțiuni</i>: în toate cazurile când fructele se mănâncă cu mâna se asigură, pe suport, bolul pentru clătutul degetelor și șervet colorat; înainte de servire, fructele vor fi spălate la secție sub jet puternic de apă cca. unu-două minute.</p> <p><u>Servirea compoturilor, a sucului de roșii, a nectarului de fructe</u> - produse de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni pentru fiecare categorie.</p> <p><u>Compoturile</u> livrate de industrie sau pregătite în bucătăria unității, constituie și ele un component al micului dejun.</p> <p><i>Inventarul necesar</i>: compotiere cu suport (farfurie de desert sau jour).</p> <p><i>Tehnica de servire</i>: se preia de la secție compotiera, montată pe farfuria-suport cu șervețel, transportată în salon în mâna stângă; clientul este servit la farfurie pe partea dreaptă; dacă lingura de desert nu există pe masă se poate așeza pe suport lângă compotieră; mai multe porții se preiau pe tava acoperită cu șervet, farfuriile-suport în teanc, cât mai aproape de antebraț cu compotiarele alături.</p> <p><u>Sucul de roșii</u> este un alt produs servit la micul dejun.</p> <p><i>Produse de însoțire</i>: sare, piper (facultativ, praf de țelină și sos englezesc).</p> <p><i>Inventarul necesar</i>: pahare pentru băuturi răcoritoare sau pahare pentru apă, montate pe farfurii-suport cu șervețel, presărători cu sare, piper și praf de țelină, linguriță cu coadă lungă, eventual flacon cu sos englezesc.</p> <p><i>Tehnica de servire</i>: sucul de roșii bine răcit, porționat cca. 150ml în paharele prevăzute, se preia de la secție pe o tavă acoperită cu șervet, pe suport cu șervețel sau rondea din hârtie și produsele de însoțire, precum și lingurița de mărime adecvată paharului utilizat; serviciul se execută pe partea dreaptă; produsele de însoțire sunt adăugate de client în funcție de preferințe.</p> <p><i>Precauțiuni</i>: înainte de porționare, sticlele sau cutiile cu suc de roșii se agită bine pentru omogenizare; răcirea se face în spații frigorifice, nefiind permisă introducerea cuburilor de gheață în pahar.</p> <p><u>Nectarul</u> este un alt produs servit la micul dejun.</p> <p><i>Inventarul necesar</i>: pahare pentru băuturi răcoritoare sau pahare pentru apă, montate pe farfurii-suport cu șervețel și linguriță cu coada lungă sau linguriță de ceai.</p>



	<p><i>Tehnica de servire:</i> paharele cu nectarul bine omogenizat și răcit se preiau de la secție pe o tavă acoperită cu șervet, pe suport cu șervețel sau rondea din hârtie; serviciul se execută pe partea dreaptă, iar lingurița se așează pe suport, alături de pahar.</p> <p><i>Precauțiuni:</i> nu se pun cuburi de gheață în paharul cu nectar.</p>																																				
	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																																				
	<p>Să ne reamintim...</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipurile de mic dejun; • serviciul tradițional privind dotarea și pregătirea saloanelor/secțiilor, preparatele și a băuturile servite; • produsele de însoțire, inventarul necesar, tehnica de servire, precauțiuni la servirea ceaiului, șvarțului, cafelei cu lapte, laptelui, untului, gemului, mierii, dulceței, pâinii, omletelor, ouă ochiuri românești, ouă la capac, ouă la cocotieră, crenvurștilor, mezelurilor, fripturilor reci sau calde, preparatelor din pește, brânzeturilor, produselor din lapte (iaurt, lapte bătut, sana, chefir), fulgilor de porumb, legumelor, fructelor, compoturilor, sucului de roșii, nectarului de fructe. 																																				
	<p>M1.U4.2. Rezumat <u>Pregătirea saloanelor și a secțiilor pentru servirea micului dejun trebuie să țină seama de următoarele cerințe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ stabilirea, în seara premergătoare serviciilor, a numărului de clienți care urmează să servească micul dejun; ✚ verificarea la secții a existenței sortimentelor de produse, preparate și băuturi oferite, sau solicitate de clienți la micul dejun; în cazul constatării unor lipsuri se vor lua măsuri de aprovizionare prin comenzi operative la sursele potențiale de livrare; ✚ pregătirea inventarului necesar pentru micul dejun, corelat cu numărul clienților, plus o rezervă corespunzătoare; ✚ efectuarea lucrărilor de curățenie și întreținere la închiderea saloanelor, potrivit regulilor și reglementărilor existente, un accent deosebit punându-se pe dezinfectarea și aerisirea spațiilor de servire; ✚ organizarea primirii comenzilor pe timpul nopții, eventual prin recepția hotelului, pentru comenzi speciale. 																																				
	<p>M1.U4.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 1579 1444 1995"> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="4">La micul dejun, dacă se servesc: crenvurști, mezeluri, fripturi reci și calde, produsele de însoțire vor fi:</td> <td>a.</td> <td>Pâine și sare</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Sare, piper și muștar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Sare, piper, muștar, hrean, pâine</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Nici o variantă</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Omletele pot avea următoarele produse de însoțire:</td> <td>a.</td> <td>Pâine, sare și piper</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Sare și piper</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Piper, pâine, sare și diferite sosuri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Pâine și piper</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">3.</td> <td rowspan="2">Ochiurile românești pot fi însoțite de:</td> <td>a.</td> <td>Sare și piper</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Pâine, sare și piper</td> <td></td> </tr> </table>	1.	La micul dejun, dacă se servesc: crenvurști, mezeluri, fripturi reci și calde, produsele de însoțire vor fi:	a.	Pâine și sare		b.	Sare, piper și muștar		c.	Sare, piper, muștar, hrean, pâine		d.	Nici o variantă		2.	Omletele pot avea următoarele produse de însoțire:	a.	Pâine, sare și piper		b.	Sare și piper		c.	Piper, pâine, sare și diferite sosuri		d.	Pâine și piper		3.	Ochiurile românești pot fi însoțite de:	a.	Sare și piper		b.	Pâine, sare și piper	
1.	La micul dejun, dacă se servesc: crenvurști, mezeluri, fripturi reci și calde, produsele de însoțire vor fi:			a.	Pâine și sare																																
				b.	Sare, piper și muștar																																
				c.	Sare, piper, muștar, hrean, pâine																																
		d.	Nici o variantă																																		
2.	Omletele pot avea următoarele produse de însoțire:	a.	Pâine, sare și piper																																		
		b.	Sare și piper																																		
		c.	Piper, pâine, sare și diferite sosuri																																		
		d.	Pâine și piper																																		
3.	Ochiurile românești pot fi însoțite de:	a.	Sare și piper																																		
		b.	Pâine, sare și piper																																		

		c.	Pâine, sare și unt	
		d.	Pâine, sare, piper și unt	
	M1.U4.4. Temă de control Care sunt grupele de produse servite la micul dejun ?			
	<i>Rezolvări test autoevaluare M1.U4.</i> 1-c, 2-c, 3-d.			

M1.U5. Organizarea servirii micului dejun prin bufet (suedez)	
	<p>La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - să cunoască cum se organizează servirea micului dejun prin bufet suedez; - valoarea micului dejun; - amenajarea bufetului suedez; - sortimentele de preparate și băuturi oferite; - mise-en-place-ul meselor; - debarasarea.
	<p style="text-align: center;">M1.U5.1. Organizarea servirii micului dejun prin bufet (suedez)</p> <p>-se face respectând următoarele recomandări:</p> <ul style="list-style-type: none"> • clienții cărora urmează a li se servi micul dejun prin bufet, sunt pasageri din hotel în grup sau individual, care au inclus în tariful de cazare și prețul micului dejun. Pot fi și alte categorii de clienți, care să beneficieze de aceste servicii. • oaspeții vor fi informați asupra locului și modului de servire al micului dejun de către ghizii însoțitori, de recepția hotelului, sau prin pliante sau fluturași, tipărite în limbi de circulație internațională. <p><u>Valoarea micului dejun servit prin bufet</u> - trebuie să corespundă, de regulă, cu valoarea micului dejun inclus în tariful de cazare.</p> <p>În situația în care, servirea micului dejun, se face numai pentru turiștii de sejur cu baremuri zilnice, dinainte stabilite, valoarea micului dejun se va determina, de comun acord cu reprezentanții firmelor partenere și cu ghizii, ținând cont de obiceiurile și preferințele turiștilor respectivi.</p> <p><u>Amenajarea bufetului</u> propriu-zis, trebuie astfel realizată, încât să se asigure condiții optime pentru prezentarea sortimentelor specifice, cât și pentru ca turiștii să se poată servi singuri, sau ajutați de ospătari, cu produsele și preparatele dorite.</p> <p>Pentru a da un aspect cât mai plăcut și totodată pentru utilitatea bufetului, amenajarea lui se va face în concordanță cu restul dotărilor din salon, folosindu-se fie mobilierul modulat existent, fie mobilier specific.</p> <p>Amenajarea bufetului va trebui să includă la început mesele pentru inventarul de servire și produsele preambalate, care nu necesită păstrare la rece sau cald, una sau mai multe vitrine (cărucioare) pentru preparatele reci sau calde, precum și alte dotări în funcție de structura sortimentelor oferite.</p> <p><u>Sortimente de preparate și băuturi oferite</u></p> <p>Pentru servirea micului dejun prin bufet vor fi prezentate, pe obiectele de inventar adecvate, după caz: platouri, tăvi, castronașe, boluri, farfurii, carafe, sticle, coșuri, pahare etc.</p> <p>De regulă, toate produsele care se pretează la porționare, vor fi tăiate în tranșe, felii sau cuburi cât mai mici și apoi montate în obiectele de prezentare adecvate într-un mod cât mai estetic și mai igienic. Tacâmul de serviciu însoțește fiecare platou, coș, castron etc.</p> <p>Sucurile din legume și fructe pot fi preparate pe loc cu storcătoare de fructe și vor fi oferite clienților proaspete. La baza stabilirii ofertei zilnice de preparate și băuturi, se au în vedere sortimentele specifice micului dejun.</p> <p>Se recomandă ca la bufetele organizate pentru servirea micului dejun să se asigure zilnic cel puțin următoarele sortimente: trei-patru băuturi calde nealcoolice; două-trei sortimente din legume și salate; două-trei sortimente de preparate din carne; două-trei sortimente de brânzeturi; două-trei sortimente de lactate proaspete; trei-patru</p>

	<p>sortimente de băuturi răcoritoare, fructe, compoturi; patru-cinci sortimente din produse de panificație și patiserie; trei-patru sortimente de gem, dulceață, miere.</p> <p><u>Mise-en-place-ul meselor</u> va fi specific micului dejun englezesc.</p> <p>Pentru fiecare couvert, după aranjarea feței de masă se va asigura: marcarea locului cu șervet, cuțit și furculiță mare, farfurioară-suport pentru ceașca de ceai, linguriță de ceai. Vor avea destinație comună sarea, piperul, numărul mesei, vasul cu flori, scrumiera etc.</p> <p>După ce turiștii au ridicat de la bufet preparatele dorite, vin la masa rezervată sau liberă, fiind serviți în continuare de ospătar cu o băutură caldă nealcoolică la alegere, dacă băuturile respective nu au fost oferite clienților și preluate, de aceștia direct de la bufet. Băuturile calde nealcoolice, după caz, cafea, lapte dulce, apă fierbinte pentru ceai etc. vor fi preluate de la secție în inventarul adecvat: cafetiere, laptiere, ceainice.</p> <p>După ce clienții au terminat micul dejun, lucrătorii și ajutorii acestora efectuează <u>debarasarea</u>. Debarasarea se efectuează pe o tavă de mărime potrivită sau pe cărucioare; dacă este cazul, mise-en-place-ul se reface în vederea servirii altor clienți.</p>																												
	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																												
	<p>Să ne reamintim...</p> <ul style="list-style-type: none">  Organizarea micului dejun prin bufet suedez;  Sortimentele de preparate și băuturi oferite;  Mise-en-place-ul meselor;  Debarasarea. 																												
	<p>M1.U5.2. Rezumat</p> <p>Organizarea servirii micului dejun prin bufet (suedez)</p> <p>-se face respectând următoarele recomandări:</p> <ul style="list-style-type: none"> • clienții cărora urmează a li se servi micul dejun prin bufet sunt pasageri din hotel, în grup sau individual, care au inclus în tariful de cazare și prețul micului dejun. Pot fi și alte categorii de clienți, care să beneficieze de aceste servicii. • oaspeții vor fi informați asupra locului și modului de servire al micului dejun de către ghizii însoțitori, de recepția hotelului sau prin pliante sau fluturași, tipărite în limbi de circulație internațională. 																												
	<p>M1.U5.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 1686 1449 2027"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">1.</td> <td rowspan="4">La micul dejun prin bufet suedez, servirea este efectuată de către:</td> <td>a.</td> <td>Ospătar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Bucătar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Ajutor ospătar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Clientul se servește singur</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">2.</td> <td rowspan="4">La aranjarea meselor pentru micul dejun englezesc, se va asigura marcarea locului cu:</td> <td>a.</td> <td>Cuțit și furculiță mare</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Farfurioară suport pentru ceașca de ceai</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Șervet și linguriță de ceai</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>a+b+c</td> <td></td> </tr> </table>	1.	La micul dejun prin bufet suedez, servirea este efectuată de către:	a.	Ospătar		b.	Bucătar		c.	Ajutor ospătar		d.	Clientul se servește singur		2.	La aranjarea meselor pentru micul dejun englezesc, se va asigura marcarea locului cu:	a.	Cuțit și furculiță mare		b.	Farfurioară suport pentru ceașca de ceai		c.	Șervet și linguriță de ceai		d.	a+b+c	
1.	La micul dejun prin bufet suedez, servirea este efectuată de către:			a.	Ospătar																								
				b.	Bucătar																								
				c.	Ajutor ospătar																								
		d.	Clientul se servește singur																										
2.	La aranjarea meselor pentru micul dejun englezesc, se va asigura marcarea locului cu:	a.	Cuțit și furculiță mare																										
		b.	Farfurioară suport pentru ceașca de ceai																										
		c.	Șervet și linguriță de ceai																										
		d.	a+b+c																										

	3.	După ce turiștii au ridicat de la bufetul suedez preparatele dorite, vor fi serviți în continuare cu băutură caldă nealcoolică de către:	a.	Bucătar	
			b.	Șef de restaurant	
			c.	Ospătar	
			d.	Barman	
	M1.U5.4. Temă de control Ce se recomandă și trebuie respectat la servirea micului dejun prin bufet?				
	<i>Rezolvări test autoevaluare M1.U5.</i> 1-d, 2-d, 3-c.				

M1.U6. Serviciul la dejun și cină	
	<p>La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să cunoască ordinea serviciului la dejun și cină, primirea și conducerea clienților la masă, luarea comenzilor și transmiterea lor la secții, preluarea preparatelor, a produselor și a băuturilor de la secții; -să cunoască efectuarea propriu-zisă a serviciilor și a debarasării; -să cunoască modul de întocmire a notei de plată și de încasare a contravalorii serviciilor, reguli de comportament privind conducerea clienților, ordonarea locului de muncă, debarasarea și efectuarea mise-en-place-ului.
	<p>M1.U6.1. Serviciul la dejun și cină</p> <p>Pentru efectuarea corectă a serviciilor, se parcurg de regulă, următoarele etape: primirea și conducerea clienților la masă; luarea comenzilor și transmiterea acestora la secții; preluarea de la secții a preparatelor și băuturilor comandate; efectuarea propriu-zisă a serviciilor și a debarasării; întocmirea notei de plată și conducerea clienților; ordonarea locului de muncă.</p> <p><u>Primirea și conducerea clienților la masă</u></p> <p>Se face de către conducerea operativă a unităților, după caz, director restaurant, patron, maître d'hotel, în lipsa lor de oricare chelner. Întotdeauna, o primire amabilă, un salut potrivit momentului și un zâmbet plăcut, constituie o bună primă impresie despre unitatea respectivă, o surpriză agreabilă pentru client.</p> <p>Pentru primirea clienților, lucrătorii îi vor întâmpina la intrarea în restaurant adresându-le salutul cuvenit, apoi, mergând înainte, cu fața orientată puțin către ei, îi vor conduce spre masa rezervată sau oferită pe moment.</p> <p>Oferirea mesei unui client, în cazul în care nu există rezervare, se face cu mare atenție, pentru a respecta atât dorința clientului, cât și nevoile unității. Prin urmare, în cazul în care clientul dorește să mănânce singur, acesta va fi așezat la o masă adecvată; în cazul în care dorește să mănânce repede, masa va fi așezată lângă oficiu; dacă dorește să stea într-un loc liniștit, va fi plasat la o masă mai retrasă; tineretul va fi îndrumat spre mese mai apropiate de ringul de dans, persoanele mai în vârstă – spre mese mai îndepărtate de orchestră, într-un loc ferit de curent etc. În acest scop, lucrătorii care primesc clienții trebuie să dea dovadă de capacitate de orientare și mult tact; aceștia trebuie, totodată, să țină cont și de numărul, vârsta și naționalitatea clienților, pentru a-i plasa pe aceștia din urmă în raioanele în care lucrează chelnerii care cunosc limbi străine. În plus, așezarea clienților la mese se va face în așa fel încât să se asigure același grad de ocupare al chelnerilor.</p> <p>După conducerea clienților la mese, acestora li se oferă scaunele, mai întâi femeilor și apoi bărbaților, prin prinderea scaunului de spătar cu ambele mâini, tragerea lui către lucrătorul aflat lângă scaun, după care, acesta se împinge ușor, atât cât este nevoie.</p> <p>După instalarea clientului la masă, se prezintă listele de preparate și băuturi prin formulele de politețe cunoscute: „O clipă vă rog!”, „Poftiți lista de preparate”, „Un moment, scuzați, colegul meu vine imediat”, „Vă rog să mă scuzați, revin imediat pentru a vă lua comanda”.</p> <p>În cazul în care lucrătorul nu se poate ocupa imediat de clienți, este recomandat să-i prevină, scuzându-se politicos și asigurându-i că va reveni imediat pentru a lua comanda și a efectua serviciile. În acest fel, se vor elimina o serie de nemulțumiri din</p>

partea turiștilor care, în multe cazuri, au tendința de a aprecia că timpul de la sosirea în unitate până la începerea serviciilor este mult mai mare decât în realitate.

În restaurantele cu tradiție și care asigură servicii de calitate, se practică sistemul rezervărilor de mese anticipate. Acestea se fac telefonic sau în scris. În cazul rezervărilor telefonice, persoana care primește comanda de rezervare va nota numele și prenumele solicitantului, data, ora și numărul persoanelor, eventual anumite preferințe (forma și locul meselor, decorațiunile florale, meniul și băuturile dorite). În general, mesele rezervate telefonic se păstrează un interval de timp (în general o oră), după care se pot oferi altor clienți.

Evidența rezervărilor se trece pe planul de rezervări al fiecărui salon, pe care se notează cu creionul solicitarea făcută. Dacă numărul solicitanților este mai mare, pentru a facilita identificarea clienților, precum și pentru o primire operativă, se poate întocmi o listă, în ordine alfabetică, cu persoanele care au făcut rezervări.

Pentru grupurile de turiști sau pentru alte acțiuni organizate, rezervarea meselor se face pe baza comenzilor anticipate sau a fișelor de acțiuni.

Luarea comenzilor și transmiterea lor la secții se face, de regulă, de lucrătorul care a primit clienții și i-a condus la masă. Notarea comenzii se face pe carnetul de comenzi; în timp ce se notează comanda, clienții sunt informați asupra duratei de pregătire a unor preparate executate la comandă (la minut).

La luarea comenzii, se va căuta ca aceasta să fie completă - să se stabilească meniul, băuturile și produsele de însoțire ce urmează a fi servite.

În momentul prezentării lucrătorilor din salon, la secțiile pentru transmiterea sau ridicarea comenzilor către și din secții, se folosesc următoarele formule de exprimare:

- „să meargă” - atunci când se cere pregătirea unei comenzi;
- „ridic” sau „iau” - atunci când lucrătorul se prezintă la secție pentru a lua un preparat sau un produs pentru care a dat, la momentul potrivit, comanda „să meargă”;
- „reclam” - atunci când solicită o comandă deja dată și care nu este gata, putând duce la întârzierea serviciilor.

La primirea comenzilor, bucătarul șef este obligat să le citească cu voce tare, dându-le spre executare lucrătorilor respectivi. Ultimii vor repeta comanda primită, evitându-se în felul acesta eventualele confuzii în executarea lor.

Preluarea preparatelor, a produselor și a băuturilor de la secții se face diferențiat, în funcție de natura lor și de sistemul de servire practicat. Întotdeauna, după montarea preparatelor sau produselor pe obiectele de inventar adecvate, șefii secțiilor au datoria să verifice dacă comanda corespunde cantitativ și calitativ cu marcajul, aceiași obligație revenind și lucrătorilor care efectuează serviciul. În cazul unor neconcordanțe, se va cere șefilor de secții respectarea comenzilor.

La transportul mai multor farfurii se folosesc, după caz, tava sau cărucioarele speciale. Tava va fi acoperită cu șervet; se recomandă manipularea igienică a farfuriilor, evitându-se suprapunerea acestora.

Preluarea platourilor cu preparate calde sau reci se face prin tragerea lor de pe masa caldă, cu mâna dreaptă, așezându-le pe mâna și antebrațul stâng. Platourile ținute la cald sau cele cu preparate gratinate vor fi prinse de cel ce preia din același loc de unde au fost prinse de bucătar pentru ca lucrătorul să nu se ardă la mână.

Transportul platourilor cu preparate se face diferențiat, în funcție de numărul și mărimea lor, respectându-se tehnicile de lucru cunoscute.

Preluarea băuturilor de la secție și transportul lor în salon se face în raport de modul în care se oferă: porționate la pahar ori în sticlă.

Efectuarea propriu-zisă a serviciilor și a debarasării

Se execută diferențiat, de la unitate la unitate, în funcție de categoria de încadrare, de numărul și structura clienților, de caracteristicile preparatelor oferite, recurgându-se, după caz, la serviciile: indirect, direct, la gheridon, la farfurie, cu cărucioarele de prezentare, autoservire, bufet, respectându-se anumite reguli și succesiunea normală a tuturor lucrărilor.

Tehnica servirii preparatelor este extrem de diversă, începând de la preluarea produselor ce trebuie servite la dejun și cină de la secțiile respective și sfârșind cu efectuarea lor propriu-zisă.

De regulă, primul serviciu, care depinde de comanda făcută, constă în prezentarea și oferirea gustărilor de toate felurile (calde sau reci) și a supelor, cremelor etc.

Al doilea serviciu constă în prezentarea și oferirea unor preparate de pescărie sau antreuri, perioadă în care se va debarasa paharul pentru aperitiv și va fi adus paharul pentru vinul pe care îl comandă clientul (de regulă vin alb).

Al treilea serviciu constă în aducerea preparatului de bază și a produselor însoțitoare (garnituri, vin roșu, salată etc).

Al patrulea serviciu constă în oferirea, după caz, a diverselor sortimente de brânzeturi, a desertului, a fructelor, a cafelei și a băuturilor însoțitoare digestive, cum ar fi coniacul sau lichiorul.

Pe toată durata servirii, se va urmări umplerea permanentă a paharelor până la limita admisă, schimbarea scrumierelor, precum și ca debarasarea să se facă imediat după ce obiectele de inventar nu mai sunt folosite de către client.

În tehnicile servirii sunt practicate două sisteme și anume cel al serviciului direct și al serviciului indirect.

Prin sistemul de servire direct se înțelege că toate operațiunile de servire vor fi executate de către ospătar, folosind vesela, ustensilele și mobilierul ajutător în așa fel încât să nu deranjeze pe consumator.

Servirea preparatelor se va face, de regulă, pe partea dreaptă a clientului, iar pe partea stângă se va efectua servirea la platou și cu supiera.

În toate cazurile, produsele de panificație vor fi servite pe partea stângă.

În sistemul de servire indirect se aplică două metode: în prima situație serviciul se va realiza prin montarea preparatelor pe platou sau altă veselă de servici, iar ospătarul va prezenta platoul la fiecare consumator, aceștia servindu-se cu ajutorul cleștelui așezat lângă preparat. În a doua metodă, platoul sau vasul cu preparate (împreună cu cleștele) se va prezenta și așeza pe masă, urmând ca fiecare client să se autoservească.

Serviciul indirect se poate aplica și în situația servirii supelor, a cremelor, a ciorbelor, precum și a băuturilor calde, care se vor așeza pe masă împreună cu ustensilele necesare servirii lor.




În cazul serviciului indirect, preparatele trebuie să fie porționate la secțiile respective în așa fel încât numărul porțiilor să fie mai mare decât numărul clienților de la masă.





Mai există și un al treilea tip de servire, și anume cel ce se efectuează cu ajutorul gheridonului. Serviciul respectiv constă în efectuarea mai multor operațiuni (tranșare, dezosare, porționare, flambare etc.) și servirea clientului la masă cu farfuria.



Acest tip de serviciu se va efectua pe partea dreaptă a clientului.

Întocmirea notei de plată și conducerea clienților

Întocmirea notei de plată o face, obligatoriu, chelnerul, casierul sau patronul,

	<p>indiferent de valoarea consumației, la cererea clientului sau din inițiativa celor ce execută serviciile înainte de ora închiderii localului sau a schimbării brigăzii de servire.</p> <p>Nota de plată se prezintă pe partea dreaptă a celui care a comandat, lăsând-o pe masă, după care i se oferă clientului timpul necesar pentru a verifica calculul și a pregăti banii (chelnerul se retrage la câțiva pași de masă). Lucrătorul revine la masă, atunci când au fost puși banii ridică sumele respective, se retrage câțiva pași cu fața la client, numără banii, după care merge la casă sau la consolă, unde primește sau pregătește restul, pe care îl pune, împreună cu nota de plată, pe masa clientului.</p> <p>Apoi, lucrătorii care au efectuat serviciul, supraveghează clienții de la distanță, în mod discret și, în momentul în care aceștia se pregătesc să se ridice de la masă, revin, ajutând la tragerea scaunelor, mai întâi femeilor și apoi bărbaților, îi conduc spre ieșire, ajutându-i dacă este cazul la garderobă, îi salută cu amabilitate, le adresează formule de politețe adecvate, rugându-i să mai revină în unitatea respectivă.</p> <p><u>Ordonarea locului de muncă</u> - se execută după conducerea clienților; lucrătorul revine în raionul său la masa rămasă liberă, unde efectuează debarasarea inventarului utilizat și refăce, dacă este cazul, mise-en-place-ul, pentru a putea primi și servi noi clienți, sau strânge inventarul de pe mese, console și gheridoane pe care îl duce la oficiu în vederea pregătirii locului de muncă pentru închiderea unității. Nu se va neglija golirea vitrinelor (cărucioarelor) de prezentare și a consolelor, astfel încât pe sau în acestea, să nu rămână produse alimentare care se pot deprecia sau pot constitui o sursă favorabilă dezvoltării unui mediu microbial.</p>
	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore</p>
	<p>Să ne reamintim... Primirea și conducerea clienților la masă; luarea comenzilor și transmiterea acestora la secții; preluarea de la secții a preparatelor și băuturilor comandate; efectuarea propriu-zisă a serviciilor și a debarasării; întocmirea notei de plată și conducerea clienților; ordonarea locului de muncă.</p>
	<p>M1.U6.2. Rezumat</p> <p>În momentul prezentării lucrătorilor din salon, la secțiile pentru transmiterea sau ridicarea comenzilor către și din secții, se folosesc următoarele formule de exprimare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „să meargă” - atunci când se cere pregătirea unei comenzi; • „ridic”sau „iau” - atunci când lucrătorul se prezintă la secție pentru a lua un preparat sau un produs pentru care a dat, la momentul potrivit, comanda „să meargă”; • „reclam” - atunci când solicită o comandă deja dată și care nu este gata, putând duce la întârzierea serviciilor;

	M1.U6.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor			
	1.	Formula de exprimare când se cere prepararea comenzii la secție este:	a.	„ridic”sau „iau”
			b.	„să mergă”
			c.	„reclam”
			d.	Nici o variantă
	2.	De regulă la primul serviciu se oferă:	a.	Paste și preparate din pește
			b.	Fripturi la tavă
			c.	Gustări, supe și ciorbe
			d.	Brânzeturi și cafea
	3.	Al patru-lea serviciu constă în oferirea de:	a.	Supe și ciorbe
			b.	Antreuri și salate
			c.	Fripturi și preparate din pește
		d.	Brânzeturi, deserturi, fructe, cafea	
	M1.U6.4. Temă de control			
Descrieți ordinea serviciului la dejun și cină.				
	<i>Rezolvări test autoevaluare M1.U6.</i> 1-b, 2-c, 3-d.			

M1.U7. Reguli privind servirea unor preparate culinare	
	<p>La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:</p> <p>-să cunoască tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea pâinii, untului, gustărilor reci asortate, gustărilor calde, salatelor de crudități, consomeurilor, cremelor, supelor, ciorbelor și borșurilor, preparatelor din pește, antreurilor și preparatelor de bază fără sos, preparatelor la grătar, sosurilor, legumelor, salatelor, brânzeturilor, dulciurilor de bucătărie, fructelor.</p>
	<p>M1.U7.1. Reguli privind servirea unor preparate culinare <u>Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea pâinii</u></p> <p>Pâinea se servește, de regulă, în mai multe sortimente și se aduce la masă înainte de primul serviciu. Se preia de la secție în coș de pâine sau pe o farfurie întinsă mare protejată de un șervet de pânză.</p> <p>Atunci când la masă sunt consumatori de origine anglosaxonă se recomandă ca pâinea sau toastul să se servească cu unt, caz în care pe farfuria cu pâine, așezată în stânga suportului, se pune și cuțitul pentru unt.</p> <p>Se recomandă ca la început, să se aducă numai una-două bucăți de pâine (chifle), revenindu-se cu serviciul în momentul în care pâinea s-a terminat și clientul dorește să mai fie servit.</p> <p><u>Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea untului</u></p> <p>Untul, se preia de la secție preambalat sau porționat sub diferite forme, în castronașe mici, cu cuburi de gheață așezate pe farfuria-suport cu șervetel. Untul se pune la masă pentru fiecare client într-un loc accesibil, din care fiecare să se poată servi.</p> <p>În prezent, în țările anglo-saxone, untul puțin sărat, montat în untiera cu capac, se aduce la masă înainte de primul serviciu, cu mai multe sortimente de pâine. De regulă, clienții respectivi servesc pâinea până la preparatul de bază, situație în care debarasarea pâinii se face înainte de servirea acestuia. De asemenea, se mai obișnuiește ca odată cu untul să se aducă diverse condimente și sosuri în castronașe mici și care conțin, de exemplu, măslină tăiate mărunt cu ulei, sos tomat condimentat și alte sosuri.</p> <p><u>Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea gustărilor reci asortate, gustărilor calde, salatelor de crudități</u></p> <p>Gustările reci asortate se preiau de către ospătar de la secție montate pe platouri, pe farfurii întinse sau pe cărucioarele de prezentare și servire.</p> <p>Clientul este servit în farfurie întinsă mare sau mijlocie, în funcție de componentele gustării, cu tacâmul corespunzător mărimii farfuriei (pentru gustare sau desert format din cuțit și furculiță).</p> <p>După caz, se efectuează serviciul direct, indirect, la gheridon, la farfurie sau prin bufet.</p> <p><u>Gustările calde</u> se vor servi la fel ca gustările reci, dar în acest caz vesela va trebui să fie fierbinte.</p> <p><u>Gustările sub formă de cocteiluri</u> (țelină, raci, creveți etc.) se preiau de la secție montate în cupe adecvate împreună cu farfuria suport și se vor transporta pe o tavă acoperită cu șervet de pânză.</p>

După caz, tacâmul va fi format, în funcție de consistența cocteilului, din lingură și furculiță de desert sau cuțit și furculiță de desert.

Salata de crudități poate fi porționată la secții în cupe, salatiere mici, farfurii sau raviiere pentru o singură persoană, sau poate fi montată în salatiere, castroane și platouri pentru mai multe persoane.

Servirea va fi diferențiată și anume, se va servi la farfurie în cazul porționării pentru o singură persoană, când transportul se va face pe tavă sau cărucior și se va efectua serviciul indirect, sau la gheridon, în cazul mai multor porții montate pentru mai multe persoane.

În ambele cazuri, se va aduce la masă serviciul de ulei-ouet, lămâie, sau un flacon cu suc de lămâie.

Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea consommurilor, cremelor, supelor, ciobelor și borșurilor

Consommurile se preiau de la secție porționate la cești speciale și puse pe o tavă acoperită cu un șervet, împreună cu farfuriile suport cu șervețel, aranjate în teanc, pe tavă.

Lingura de consomm se poate duce pe tavă o dată cu preparatul sau se poate așeza pe masă înainte.

Consommurile vor fi oferite clienților prin serviciul la farfurie și se va executa astfel: ospătarul aduce tava pe mâna și antebrațul stâng și așează prin dreapta clientului ceașca pe farfuria suport din fața acestuia împreună cu farfuria din teanc pe care așează mai înainte ceașca.

Servirea se poate executa și de către doi ospătari, caz în care unul dintre lucrători poartă tava cu cești cu ambele mâini, iar cel de-al doilea servește consumatorii.

Ciorbele și borșurile se preiau de la secție în supiere și se vor sprijini pe suporturi metalici sau farfurii întinse, lușul utilizat pentru porționare așezându-se deasupra supierei sprijinită pe tortiță și cu coada spre ospătar.

De regulă, servirea ciobelor și borșurilor se face la gheridon sau prin serviciu direct. Servirea se va face pe partea stângă a clientului, servindu-se mai întâi bucățile de carne și apoi zeama.

Întotdeauna, farfuriile adânci în care se servesc astfel de preparate vor fi fierbinți, ospătarul trebuind să ofere clienților, înainte de a începe să mănânce, ardei iute, smântână și diferite condimente.

Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea preparatelor din pește

Preparatele din pește, de o mare diversitate sortimentală, fac posibilă servirea lor ca gustări, ciorbe, supe, antreuri și, uneori, prin excepție, ca preparat de bază în cadrul meniurilor de cruțare.

Gustările din pește pot fi calde sau reci, avându-se grijă ca cele calde să fie servite în farfurii fierbinți. Gustările vor fi montate la secții pe platouri speciale, farfurii întinse, sau cărucioare de prezentare pentru cele reci.

În cazul în care o parte a componentelor sunt sfărâncioase, se va utiliza tacâmul de pește.

La gustările din pește nedezosat, sau care se mănâncă cu mâna, se va oferi farfurie pentru oase, bol cu apă caldă și un șervet colorat; farfuria pentru oase se va așeza în locul tacâmului pentru desert sau în stânga acestuia, în locul farfuriei pentru salată. Bolul pentru clătutul degetelor se așează tot în stânga, după farfuria de pâine.

La servirea gustărilor din pește, se vor recomanda băuturi aperitive cum ar fi vinuri albe și seci.

Ciorbele, borșurile și supele din pește se preiau de la secție în supiere așezate pe suporturi metalice sau pe farfurii întinse, iar dacă peștele este porționat se poate pune la secție direct în ceașcă, situație în care clientul poate fi servit ori la farfurie adâncă, neapărat fierbinte, ori în ceașcă, pusă pe suport cu șervețel. În cazul peștelui nedezosat, pe lângă lingura mare sau cea de consomme, se va oferi și tacâmul de pește format din cuțit și furculiță.

La servirea acestor preparate se utilizează, după caz, serviciul direct sau la gheridon, respectându-se aceleași reguli ca la servirea ciorbelor și borșurilor obișnuite, netrebuind să fie însă omisă însoțirea acestora la servire cu produse ca ardeiul, smântâna și diferite condimente.

Servirea antreurilor (preparate din pește)

Preparatele din această categorie se preiau de la secție porționate sau piese întregi montate pe platouri speciale.

Unele sosuri se pot lăsa pe masă, la îndemâna clientilor, care se vor servi singuri după preferință.

Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea antreurilor și preparatelor de bază fără sos sau cu sos puțin se preiau de la secție în platouri ovale sau rotunde sau, după caz, montate direct la farfurie; cele cu sosuri sunt aduse, după caz, în timbale pe suport sau porționate la farfurie.

Mise-en-place-ul necesită următorul inventar: farfurie întinsă mare, caldă sau rece, furculiță și cuțit mari, presărațoare cu sare și piper. Prin excepție, unele antreuri, porții mici, pot fi servite în farfurii desert, cu tacâmuri adecvate.

Serviciul se execută în funcție de categoria localului și de sistemul de servire generalizat pentru unitatea respectivă, după caz, prin serviciul direct, la gheridon sau la farfurie. Întotdeauna cu promptitudine, o dată cu preparatele vor fi oferite sosurile, salatele sau celelalte produse de însoțire adecvate sau cerute în mod special de client.

Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea preparatelor la grătar și mâncărilor cu sos puțin

Se preiau de la bucătărie în platouri ovale fierbinți, cu garniturile montate sau puse separat în legumiere pe suport cu șervețel; pentru unele preparate din piese mici se pot folosi farfuriile, montarea făcându-se direct pe ele.

Inventarul pentru client: farfurie întinsă mare, fierbinte, cuțit și furculiță mari.

Se recomandă serviciul la gheridon, direct sau la farfurie. Aceste preparate se servesc, de regulă, fierbinți.

Numeroase preparate de bază, care prezintă o importanță deosebită în cadrul meniului, se servesc în restaurant la gheridon.

Mușchiul de porc împănat, se servește ca preparat de bază și va fi însoțit de legume și salată.

Preluarea de la secție a acestui preparat se face pe un platou fierbinte, oval, din inox sau alpaca argintată, iar serviciul se va efectua, de regulă, la gheridon, ospătarul având grijă ca la tranșare să taie felii subțiri de 1-1,5 cm grosime.

Biftecul tartar se va prezenta sub formă de turnedou din mușchi de vacă tocat, având la mijloc o scobitură în care se pune un gălbenuș de ou și va fi înconjurat de ingredientele prevăzute în rețetă.

Biftecul tartar se pregătește la gheridon prin metoda completă, când se pune tot ce prevede rețeta sau, la alegere, clientul fiind întrebat asupra preferințelor. Acest preparat poate fi oferit și la farfurie, preparat la bucătărie sau pregătit pentru a-l prepara clientul.

Chateaubriand-ul este un preparat realizat din mijlocul mușchiului de vacă pregătit la grătar, în sânge.

Respectivul preparat se așează pe un cruton de pâine de formă paralelipipedică sau piramidală, ce se va monta pe platou împreună sau separat cu legumele care-l însoțesc de regulă.

Preparatul se prezintă clientului, după care se face serviciul la gheridon, unde se va tranșa în așa fel, încât să se obțină felii de 1-1,5 cm. grosime.

Roastbeef-ul este un antricot de vacă fript mai întâi la foc iute pentru a forma o crustă, după care se bagă la cuptor, la foc puternic cca. 20 de minute, în așa fel încât interiorul să rămână în sânge. În majoritatea cazurilor se servește rece, însoțit de legume și sosuri adecvate.

După preluarea preparatului montat pe platou, se va efectua serviciul de tranșare la gheridon, tranșele respective trebuind să fie foarte subțiri (0,5-1 cm). Piesa se va reconstrui și după ce va fi prezentată clienților se va începe servirea propriu-zisă, care se va efectua la gheridon sau prin serviciul direct.

Sosurile sunt ridicate de la secție în sosiere, dozatoare(mujdeiul) și flacoane originale(sosul de tomate, englezesc și altele). Întotdeauna, sosierele și flacoanele originale se preiau pe un suport acoperit cu un șervet sau șervețel. Serviciul se execută prin sistemul direct sau indirect, având grijă ca sosurile consistente să nu acopere mai mult de un sfert din carne; la peștele întreg, sosul va acoperi numai burta, restul sosului fiind pus alături. Unele sosuri sunt lăsate pe masă, într-o poziție convenabilă pentru clienți.

Legumele se preiau de la secție în legumiere sau în alte obiecte de inventar adecvate și se transportă în salon utilizându-se serviciul direct sau indirect.

Salatele se ridică de la secție montate în salatiere, pentru una sau mai multe porții. Salatele pregătite în salatiere de o porție se transportă pe o tavă acoperită cu un șervet de pânză împreună cu suporturile respective.

Serviciul se va efectua pe partea stângă a clientului, locul salatierei și a suportului respectiv fiind după farfuria de pâine, spre interiorul mesei și cât mai aproape de farfuria cu preparatul de bază.

Salatierele mari, cu mai multe porții, se preiau de la secție pe suport cu șervet, iar servirea se va face la gheridon sau direct.

În toate cazurile, de pe masă nu trebuie să lipsească sarea, piperul, iar la cererea clientului, serviciul de ulei și oțet adus pe suport.

Brânzeturile, necesită o grijă deosebită atunci când constituie un serviciu separat, deoarece clienții care solicită astfel de produse sunt destul de rafinați.

După caz, se efectuează serviciul la gheridon, direct sau la farfurie, preluarea de la secție făcându-se pe platouri rotunde sau la farfurie.








Brânzeturile se servesc la desert pe partea stângă a clientului, și după ce i se prezintă platoul, va fi întrebat ce sortiment preferă, sortimentul ales fiindu-i oferit cu ajutorul tacâmului de serviciu.



Se recomandă ca la servirea brânzeturilor să se ofere clienților pâine prăjită sau toast și unt.

Dulciurile de bucătărie se preiau de la secție montate pe platouri sau în farfurii pentru desert.

Dintre delicatesele ce impun o deosebită atenție la preparare și servire, amintim clătitele flambate și piersicile flambate, care necesită un inventar de serviciu, o tehnică de lucru specială și multă experiență, întreg serviciul executându-se la gheridon.

Fruitele se vor oferi într-un sortiment variat, în funcție de sezon. Fructele se preiau de la secție montate pe fructiere sau în coșuri, verificându-se de fiecare

	<p>dată dacă sunt curate și de calitate.</p> <p>Servirea fructelor la fructieră sau din coșul de fructe se realizează prin serviciul indirect, clientul alegându-și singur sortimentul dorit; acest lucru nu exclude însă serviciul direct și mai ales cel la gheridon pentru fructe ca merele, perele, pepenele galben și portocalele.</p> <p>Fructele mici, cum sunt cireșele, vișinele, caisele, strugurii, zmeura și căpșunile vor fi curățate de codițe, spălate și abia apoi servite, iar fructele mari se spală bine, după care se șterg și se aranjează cât mai estetic pe suporturile pe care vor fi servite. Pepenele galben, de exemplu, se poate servi felii după ce a fost curățat de semințe și însoțit de înghețată.</p> <p>Servirea fructelor va fi însoțită de lichioruri.</p>																																										
	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																																										
	<p>Să ne reamintim...</p> <p>Tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea pâinii, untului, gustărilor reci asortate, gustărilor calde, salatelor de crudități, consomeurilor, cremelor, supelor, ciorbilor și borșurilor, preparatelor din pește, antreurilor și preparatelor de bază fără sos, preparatelor la grătar, sosurilor, legumelor, salatelor, brânzeturilor, dulciurilor de bucătărie, fructelor.</p>																																										
	<p>M1.U7.2. Rezumat</p> <p>Servirea preparatelor culinare se execută în funcție de categoria localului și de sistemul de servire generalizat pentru unitatea respectivă, după caz, prin serviciul direct, la gheridon sau la farfurie. Întotdeauna cu promptitudine, o dată cu preparatele vor fi oferite sosurile, salatele sau celelalte produse de însoțire adecvate sau cerute în mod special de client</p>																																										
	<p>M1.U7.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 1281 1449 1729"> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="4">Coctailurile (de raci, de țelină, de creveți) se preiau de la secție montate în:</td> <td>a.</td> <td>Pahare de vin alb</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Salatiere</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Raviere</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Cupe adecvate</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">La servirea peștelui nedezosat se va oferi în plus:</td> <td>a.</td> <td>Farfurie pentru oase</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Bol cu apă caldă</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Șervet colorat</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>a+b+c</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">3.</td> <td rowspan="4">Pepenele galben se poate servi însoțit de:</td> <td>a.</td> <td>Zahăr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Unt</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Înghețată</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Fursecuri</td> <td></td> </tr> </table>	1.	Coctailurile (de raci, de țelină, de creveți) se preiau de la secție montate în:	a.	Pahare de vin alb		b.	Salatiere		c.	Raviere		d.	Cupe adecvate		2.	La servirea peștelui nedezosat se va oferi în plus:	a.	Farfurie pentru oase		b.	Bol cu apă caldă		c.	Șervet colorat		d.	a+b+c		3.	Pepenele galben se poate servi însoțit de:	a.	Zahăr		b.	Unt		c.	Înghețată		d.	Fursecuri	
1.	Coctailurile (de raci, de țelină, de creveți) se preiau de la secție montate în:			a.	Pahare de vin alb																																						
				b.	Salatiere																																						
				c.	Raviere																																						
		d.	Cupe adecvate																																								
2.	La servirea peștelui nedezosat se va oferi în plus:	a.	Farfurie pentru oase																																								
		b.	Bol cu apă caldă																																								
		c.	Șervet colorat																																								
		d.	a+b+c																																								
3.	Pepenele galben se poate servi însoțit de:	a.	Zahăr																																								
		b.	Unt																																								
		c.	Înghețată																																								
		d.	Fursecuri																																								
	<p>M1.U7.4. Temă de control</p> <p>Descrieți tehnica de lucru și mise-en-place-ul pentru servirea consommeurilor, cremelor, supelor, ciorbilor și borșurilor</p>																																										
	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M1.U7.</i> 1-d, 2-d, 3-c.</p>																																										

M1.U8. Servirea băuturilor	
	<p>La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să cunoască reguli și cerințe la servirea băuturilor, transportul băuturilor porționate și cele la sticlă, debușonarea sticlelor de vin alb, vin roșu, șampanie; -să cunoască servirea vinurilor: temperatura optimă în funcție de sortiment, paharele folosite, tehnica servirii.
	<p style="text-align: center;">M1.U8.1. Servirea băuturilor</p> <p>Calitatea meniurilor din restaurante este întregită de modul în care sunt prezentate, recomandate și servite băuturile dorite de clienți. Pentru a pune în valoare calitatea băuturilor, lucrătorii care execută serviciile au datoria să cunoască și să respecte anumite reguli și cerințe.</p> <p><u>Reguli și cerințe la servirea băuturilor</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ oferirea diferitelor sortimente de băuturi se va face potrivit momentului din zi (la mesele principale sau între mese), în concordanță cu structura meniului, cu obiceiurile alimentare ale clienților și cu posibilitățile lor financiare; ▪ paharele utilizate trebuie să corespundă ca formă și capacitate sortimentelor oferite; ele trebuie să fie de calitate, curate, neciobite, incolore și fără decor colorat; ▪ respectarea tehnologiei de servire specifică fiecărui sortiment condiționează punerea în valoare a calității băuturilor; trebuie avute în vedere respectarea comenzii atât cantitativ, cât și calitativ și, după caz, prezentarea băuturilor, asigurarea temperaturii optime, respectarea tehnologiilor de lucru pentru transport, debușonare și servire, oferirea produselor de însoțire la băuturile simple etc. <p><u>Transportul băuturilor</u> se efectuează diferențiat: cele porționate în pahare - dacă sunt mai multe, pe tava acoperită cu șervet – cele la sticlă în mână, coșulețe speciale și frapiere.</p> <p>Tehnica de lucru pentru preluarea băuturilor de la barul de serviciu și transportul lor în salon trebuie să respecte regulile de mai jos.</p> <p>Pentru băuturile porționate se va proceda astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ se va controla dacă paharele sunt curate, neciobite și dacă forma și capacitatea lor corespunde băuturii solicitate; ✚ se verifică dacă s-a respectat comanda (sortiment și cantitate) se ridică cu mâna dreaptă paharele de pe teșgheaua barului și se așază pe tava acoperită cu șervet, aflată pe mâna stângă, având grijă să le echilibreze pentru a le asigura stabilitatea; ✚ se va merge cu băuturile în salon, circulând întotdeauna pe partea dreaptă a culoarului până la masa clientului, unde se execută serviciul după regulile cunoscute. <p>Pentru băuturile la sticle se va proceda astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ se verifică dacă sticlele sunt șterse și dacă corespund ca sortiment și preț cu marcajul; ✚ se verifică la lumină dacă în conținut există sau nu impurități (la vinurile vechi, de colecție, mai ales roșii, nu se va răsturna sticla); <p>În funcție de numărul sticlelor, se face transportul diferențiat în salon. În mână, se duc, de regulă, două sticle: prima sticlă se ia cu mâna dreaptă și se</p>

fixează în podul palmei stângi, prinzând-o cu degetele mic, inelar și mare; se ridică apoi cea de-a doua sticlă fixată între degetele inelar și mijlociu, prinzând-o cu degetele arătător și mijlociu după care se merge în salon unde se execută serviciul. Dacă sticlele sunt decapsulate, marginea (gura) lor nu trebuie să se atingă de mâna lucrătorului.

Când vinul la sticle se transportă în frapieră, (cu sau fără gheață) aceasta se acoperă cu un șervet și se duce, în funcție de greutate, cu o mână sau cu ambele mâini.

Coșulețul, cu o singură sticlă de vin roșu, se duce în mâna stângă, fiind ținut cu toate degetele; mai multe coșulețe se transportă în mâna stângă, pe o tavă de mărime corespunzătoare, acoperită cu un șervet.

Debușonarea sticlelor de vin alb, vin roșu sau șampanie

Debușonarea sticlelor se va efectua întotdeauna în prezența clienților și este recomandat să se folosească tirbușonul universal prevăzut cu spirală, lamă pentru tăiat capișoanele, precum și cheie de desfăcut capsule. În cadrul acestei operațiuni se vor evita incidentele, cum ar fi cel al stropirii fețelor de masă sau a hainelor clientului.

La sticlele cu vin alb, capișonul se taie cu ajutorul lamei de la tirbușon pe mijlocul gâtului sticlei, îndepărtându-se cu mâna partea superioară, care se pune în buzunar, apoi se introduce spirala în mijlocul dopului, fără a-l străpunge; se extrage cu atenție dopul, sprijinind pârghia tirbușonului pe gâtul sticlei; cu ajutorul ancărilor se șterge gâtul (gura) sticlei, după care urmează servirea clienților în ordinea de preferință impusă de ocazie.

La sticlele cu vin roșu se procedează la fel ca mai sus, având grijă ca în cazul vinului servit la coșuleț să se așeze sub acesta o farfurie întinsă, pentru a evita pătrunderea feței de masă (dopul se pune în coșuleț). De gâtul sticlei, cât mai aproape de gură, se poate prinde un șervețel.

Debușonarea sticlelor cu vin alb se face în salon, în prezența clientului, în momentul servirii. Vinurile roșii se pot debușona cu câteva ore înainte de degustare, ele câștigând în calitate prin degajarea buchetului; vinurilor tinere, debușonarea le asigură echilibru și finețe și le înlătură gustul ușor amar, specific.

Debușonarea sticlelor cu șampanie se face prin două metode:

Prima metodă comportă următoarele faze:

- ✚ așezarea sticlei de șampanie pe gheridon și desprinderea staniolului din jurul dopului;
- ✚ acoperirea sticlei cu ancărul și prinderea dopului cu podul palmei și degetele de la mâna stângă peste ancăr;
- ✚ slăbirea coșulețului cu mâna dreaptă, fără a ridica sticla de pe gheridon;
- ✚ prinderea sticlei cu mâna dreaptă de partea superioară și scoaterea atentă a dopului cu mâna stângă, lăsând ușor presiunea să iasă din sticlă.

A doua metodă este asemănătoare cu prima, cu deosebirea că sticla ușor înclinată se ține în mâna dreaptă, pentru a diminua presiunea dioxidului de carbon din șampanie, care acționează asupra dopului.

În cazul în care unele sticle cu șampanie mai vechi au dopul foarte bine fixat, se impune folosirea cleștelui special pentru șampanie.

Servirea vinurilor

Începe întotdeauna după ce gazda sau cel ce face servirea s-a asigurat că vinul respectiv nu prezintă nici un defect.

În restaurante, mai întâi se oferă vinul spre degustare persoanei care a comandat, după care se continuă servirea având grijă ca întotdeauna eticheta sticlei să fie bine

văzută de cel servit.

Când servim vinurile? Întotdeauna înaintea preparatelor pe care vinurile trebuie să le însoțească, în ordinea de preferință impusă de ocazie.

Indiferent de ocazie, cel ce servește se va asigura că vinul este de bună calitate și va avea în vedere o serie de reguli care trebuie să fie respectate: înaintea primului serviciu vinul se prezintă pentru a fi degustat de cel care a comandat masa sau de gazda invitațiilor de onoare în cazul meselor intime, familiale. Excepție fac mesele de protocol, unde vinurile se degustă de către organizatori.

Servirea se face în ordinea impusă de ocazie:

- ✚ în cazul meselor cu caracter privat sau fără reguli stabilite: doamnele, domnii, oaspeții care ocupă locul de onoare. Se va da prioritate fețelor bisericesti, dacă acestea sunt la masă;

- ✚ la mesele oficiale: servirea se face în ordinea indicată de organele de protocol.

În cazul sticlelor cu vin alb sau cu vin efervescent, păstrate la rece în frapiere; acestea se vor șterge cu un șervet înainte de a începe servirea. Șervetul poate fi lăsat pe sticlă, dar astfel încât eticheta să fie întotdeauna văzută de către invitați.

Ca regulă generală, un pahar nu trebuie umplut niciodată mai mult de două treimi. Când se servește un vin în pahare foarte mari, cantitatea va fi inferioară. O sticlă de vin trebuie să fie suficientă pentru opt – zece persoane. În timpul serviciului, sticla este așezată pe o masă mică de serviciu, cu eticheta orientată spre client.

Când sticla este goală, în cazul vinului alb sau efervescent, trebuie neapărat să evităm a o răsturna în frapiere. Sticla consumată poate fi înlocuită cu una nouă numai cu acordul gazdei sau al persoanei care a comandat masa.

Alte reguli avute în vedere la servirea vinului:

- ✚ servirea vinului se face pe partea dreaptă, în ordinea de preferință cunoscută, după prezentarea vinului pentru degustare;

- ✚ se va evita sprijinirea gâtului sticlei de marginea paharului.

Prinderea sticlei de vin diferă la vinurile servite din sticlă față de cele la care se utilizează cosulețul. Sticlele cu vin se prind cu mâna de partea inferioară astfel încât eticheta să fie vizibilă de cel servit, degetul arătător fiind orientat către gâtul sticlei. Sticla servită din cosuleț se ține bine, cu mâna dreaptă, împreună cu coșulețul, peste etichetă, turnându-se ușor, pentru a evita agitarea conținutului. În prezent se observă practica prinderii sticlei cu vin în mâna dreaptă, podul palmei și degetele răsfirate pe sticlă. Serviciul constă în înclinarea sticlei către paharul clientului, evident cu grija necesară pentru protejarea oaspeților.

Pentru a evita pătarea feței de masă cu picăturile de vin formate la gâtul sticlei, după turnarea în pahar, înainte de a servi oaspetele următor, se va șterge gura sticlei cu ancărul, la vinurile albe și cu un șervețel prins în ancăr la vinurile roșii.

Înainte de a termina turnarea vinului într-un pahar, sticlei i se va imprima o ușoară mișcare de rotire spre dreapta, pentru a evita formarea unor picături care pot păta fața de masă.

Repetarea serviciului, deci umplerea paharului, se face numai după ce oaspetele a consumat aproape în întregime cantitatea de vin existentă în pahar, semn că acceptă să mai fie servit.

Sticla cu vin se așează, după servirea oaspeților, în frapiere sau pe suporturile lor.

Servirea vinului amestecat cu apă minerală sau sifon, fără acceptul celui servit sau cu cuburi de gheață, constituie o greșeală.

Ordinea servirii vinurilor

Servirea vinurilor la masă trebuie să se supună unei succesiuni progresive, determinate de servirea preparatelor și de timpul meniului ales, chiar dacă, în general,

se începe cu vinuri efervescente sau albe, pentru a continua cu roze, roșii și licoroase sau încă, vinuri efervescente dulci și aromate. În această succesiune, se au în vedere câteva reguli:

- ✚ vinurile tinere înaintea celor învechite;
- ✚ vinurile ușoare înaintea celor pline și cu tărie alcoolică mai mare;
- ✚ vinurile albe înaintea celor roșii;
- ✚ vinurile seci înaintea celor demiseci și dulci;
- ✚ vinurile reci înaintea celor șambrate;
- ✚ vinurile ușoare la preparate lejere;
- ✚ vinurile consistente la preparatele picante și condimentate;
- ✚ vinurile obișnuite înaintea celor de marcă.

Numărul vinurilor propuse variază în funcție de importanța mesei, 2-3 vinuri sunt considerate suficiente la o masă obișnuită. Cantitatea consumată nu trebuie să depășească limita normalului.

Iată câteva recomandări de ordin general:

- ✚ Fiecare preparat trebuie să fie însoțit de vinul cel mai bine adaptat;
- ✚ Vinurile pot fi recomandate după sezon, în funcție de buget și de gusturi. Vara, de exemplu, se vor prefera vinurile albe, roze, ușoare și reci;
- ✚ Vinurile roșii de marcă se vor oferi mai ales în sezoanele reci;
- ✚ Vinurile vor fi servite într-o ordine crescătoare, la început vinurile mai puțin personalizate, apoi cele de marcă;
- ✚ Vinurile albe vor fi servite înaintea vinurilor roșii. Totuși, după tăria lor, sunt excepții, mai ales în cazul vinurilor de desert;
- ✚ Se va supraveghea respectarea succesiunii în servire, excepție făcând desertul;
- ✚ Vinurile ușoare vor fi servite înaintea vinurilor puternice pentru a nu diminua calitățile vinurilor cu arome delicate și cu gust nuanțat care ar suferi dacă ar fi servite după vinuri cu caracter mai pronunțat;
- ✚ De regulă, niciun vin roșu de marcă nu va fi servit cu pește și fructe de mare. În schimb, va putea fi oferit la peștele pregătit cu sos de vin roșu;
- ✚ Un vin de calitate nu va fi servit singur la o masă;
- ✚ Vinul alb de marcă, licoros, nu va fi servit cu cărnuri roșii sau vânat;
- ✚ Vinurile efervescente se servesc în ordinea impusă de caracterul lor – brut, demisec, extra dry etc.

Temperatura optimă în funcție de sortiment

Tipuri de vinuri	La începerea servirii	În pahar
Toate vinurile efervescente	5°C	7°C – 9°C
Vinurile albe seci, tinere, vinurile roze, toate vinurile demiseci, licoroase și cele din cules târziu	7°C	9°C – 11°C
Vinuri roșii tinere, ușoare, fructuoase	8°C	10°C – 12°C
Vinuri albe (Grands vins) consistente	8°C – 10°C	10°C – 12°C
Vinuri roșii elegante	0°C – 12°C	12°C – 14°C
Vinuri roșii (Grands vins) consistente	12°C – 13°C	14°C – 15°C
Vinuri roșii taninoase	15°C – 17°C	18°C – 20°C

Vinuri galbene, Vin Santo, Marșala, Porto tânăr, Madera	10°C – 12°C	13°C – 15°C
<p><u>Servirea șampaniei</u></p> <p>Șampania se preia de la secție bine răcită, transportul sticlelor se face în mână, în frapiere obișnuite, sau frapiere speciale pentru șampanie cu gheață. Frapierea poate fi acoperită cu un șervet sau pe gâtul sticlei se poate pune un șervet împăturit în lung. Șampania se prezintă clientului dar nu se dă spre degustare. Sticla se debușonează respectându-se regulile arătate mai sus, fără zgomot. Serviciul trebuie să fie îngrijit, șampania fiind turnată în pahare în două reprize, mai ales atunci când există o spumare abundentă și persistentă. Pentru a degaja dioxidul de carbon, se folosesc agitatoare speciale (un fel de rozetă montată pe o tijă hexagonală) sau se oferă pișcoturi.</p> <p><u>Servirea berii</u></p> <p>Berea se preia de la secție în sticle, cutii, pahare speciale, pahare tip sondă, tumblere mijlocii, căni pentru bere, halbe sau țapi. Sticlele se transportă în mână, iar paharele, cănila, țapii pe o tavă acoperită cu șervet. La masa clientului, paharele cu bere se așază pe suporturi, după caz, tasuri sau rondela (absorbante) din diferite materiale. Atunci când berea se duce la masă în sticle, este de dorit utilizarea paharelor de capacitate corespunzătoare cu a sticlelor, pentru a nu lăsa sticle pe mese.</p> <p>Se recomandă ca berea să fie servită la o temperatură în jur de 7⁰C. Răcirea berii prin introducerea cuburilor de gheață în pahar constituie o greșeală.</p> <p>În funcție de dorința clientului, berea poate fi turnată în pahar cu sau fără spumă. Pentru formarea spumei, paharul se va lăsa pe masă, conținutul turnându-se în jet subțire, în mijlocul paharului, apropiind și depărtând sticla de marginea acestuia. Pentru evitarea spumei, se ia paharul în mână și se toarnă ușor, pe marginea interioară a acestuia.</p> <p><u>Servirea aperitivelor (coniac, lichioruri)</u></p> <p>Aperitivele se beau înainte de dejun sau cină, la barul de zi, sau la masă înainte de începerea serviciilor. Ele se oferă utilizându-se căruciorul pentru prezentarea aperitivelor, sau prin aducerea de la secție gata porționate.</p> <p>Coniacul, ca băutură digestivă, poate fi servit în funcție de dorința clientului, șambrat, răcit cu gheață sau flambat. Majoritatea clienților obișnuiesc să bea coniacul la temperatura camerei.</p> <p>Paharele în care se oferă coniacul sunt fie de tip balon (cu capacitate între 300-500ml), fie pahare alungite, aproape drepte și destul de înalte, în care pe lângă cantitatea respectivă de coniac se poate adăuga un cub de gheață, dând astfel posibilitatea să se deguste și să se aprecieze de către cunoscători, calitățile deosebite ale băuturii(culoare, aromă, finețe, buchet).</p> <p>În unele unități, se obișnuiește ca sticla de coniac să se prezinte clientului pentru a aprecia „marca”, după care se ia balonul de coniac în mâna stângă și se toarnă pe marginea interioară a paharului sau în măsură cantitatea prevăzută.</p> <p>În cazul în care coniacul este porționat la bar, paharele se aduc pe tava acoperită cu șervet, se așază în dreapta clientului, lângă paharul cu apă, de regulă în locul celui de vin alb, coniacul asociindu-se la cafea (o porție de coniac = 25ml.).</p> <p>Lichiorurile se servesc tot ca băuturi digestive porționate (25ml), reci, șambrate, sau răcite cu gheață. Paharele utilizate sunt cupe de lichior sau baloane asemănătoare celor de coniac, dar de capacitate mai mică (pentru lichiorurile foarte fine).</p> <p>Ca și în cazul coniacului, sticlele de lichior se pot prezenta direct la masa consumatorului, dar în același timp, porționarea se poate face și la barul de serviciu,</p>		

situație în care preluarea de la secție, transportul în salon și servirea la masă, respectă regulile pentru servirea băuturilor porționate.

Servirea apei

Apa potabilă prezintă o importanță deosebită în servire, mai ales pentru clienții care nu obișnuiesc să consume la masă apă minerală. Se recomandă ca apa potabilă să fie preluată din oficiu bine răcită, în căni speciale, cu cuburi de gheață în conținut. De regulă, cănila cu apă se transportă în mână, având grijă ca cele fără capac să fie acoperite cu un șervet curat. Servirea se face prin dreapta clientului, după care cana se lasă pe masă, pe suport sau la consolă.

Servirea cafelei

Cafeaua se servește întotdeauna fierbinte, de regulă, în cești mici, încălzite în prealabil, cu suport adecvat. Între ceașcă și suport se pune un șervețel sau o rondea de hârtie.

Tehnica de servire a cafelei diferă în funcție de sortimentul de cafea pregătit: turcească, filtru, solubilă, espresso etc.

La toate sortimentele de cafea, cu excepția celei turcești, zahărul se oferă separat, la pliculețe sau vrac, în zaharniță cu clește pentru zahăr sau linguriță.

Cafeaua se poate asocia, în funcție de preferințele clienților, cu lapte concentrat (lapte dulce, fiert), frișcă lichidă, frișcă bătută, ciocolată rasă, băuturi digestive, după caz, coniac sau lichior, precum și separat, apă minerală sau carbogazoasă. Frișca se oferă la temperatura camerei, iar laptele cald.

Servirea ceaiului de masă și cel medicinal

Ceaiul de masă și cel medicinal se servesc diferențiat, în funcție de sortiment (vrac sau plic) și de locul unde se pregătește (la masa clientului, la cafetărie sau la bar).

- La secție, ceaiul vrac se poate pregăti infuzie, decoct, sau macerat.

Tehnica de servire: mai întâi, în oficiu se montează pe o tavă cu șervet, inventarul necesar pentru client – ceașcă fierbinte de ceai, cu suport și linguriță, precum și produsele de însoțire – zahăr, rondea de lămâie sau portocală, lapte concentrat sau lapte rece. Se ia ceainicul pe suport cu șervet, se așează pe aceeași tavă, sau se duce în mâna dreaptă, după care se merge în salon, după caz, la gheridon sau direct la masa clientului unde, prin dreapta acestuia, se pune pe masă ceașca pentru ceai cu suport, produsele de însoțire și se toarnă ceaiul în ceașcă; produsele de însoțire se adaugă de către client, după gust.

- La masă, în salon, se pregătesc, de regulă, diferite sortimente de ceai preambalat la pliculețe.








Serviciul se efectuează ca și în cazul prezent, cu deosebirea că în loc de ceai pregătit, se ia un ceainic cu apă fierbinte, care se toarnă în ceașcă la masa clientului, având grijă ca în prealabil să se pună în ceașcă pliculețul cu ceai.

În ambele situații, serviciul se face pe partea dreaptă a clientului, înclinându-se numai ceainicul, suportul se menține drept. Ceainicul poate rămâne la masă pe suport, pentru cei care mai doresc să consume.

Servirea băuturilor în amestec

Băuturile în amestec se servesc în pahare specifice fiecărui sortiment și se așează pe masă prin dreapta clientului, de regulă fără suport, direct pe fața de masă.

Dacă este cazul, la unele băuturi reci se pot oferi paie în suport special (port-paie); la băuturile calde, nu se aduce pai. Lingurița se oferă numai la băuturile care au în conținut fructe, frișcă, gheață, sau care trebuie să fie amestecate. În acest caz, servirea băuturilor se face pe farfurioară-suport, cu șervețel sau rondea din hârtie.

	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																																										
	<p>Să ne reamintim... Regulile și cerințele la servirea băuturilor, transportul băuturilor porționate și cele la sticlă, debușonarea sticlelor de vin alb, vin roșu, șampanie;</p>																																										
	<p>M1.U8.2. Rezumat Indiferent de ocazie, cel ce servește se va asigura că vinul este de bună calitate și va avea în vedere ceva reguli care trebuie să fie respectate: înaintea primului serviciu vinul se prezintă pentru a fi degustat de cel care a comandat masa sau de gazda invitaților de onoare în cazul meselor intime, familiale. Excepție fac mesele de protocol unde vinurile se degustă de organizatori.</p>																																										
	<p>M1.U8.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="339 902 1441 1361"> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="4">Vinurile roșii vor fi servite:</td> <td>a.</td> <td>Înainte de cele albe</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>După șampanie</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>După cele albe</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Odată cu cafeaua</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Coniacul este o băutură:</td> <td>a.</td> <td>Caldă</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Nealcoolică</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Digestivă</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Amestec</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">3.</td> <td rowspan="4">Cafeaua se poate asocia cu:</td> <td>a.</td> <td>Lapte și frișcă bătută</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Frișcă și băuturi digestive</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Ciocolată rasă și apă minerală</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>a+b+c</td> <td></td> </tr> </table>	1.	Vinurile roșii vor fi servite:	a.	Înainte de cele albe		b.	După șampanie		c.	După cele albe		d.	Odată cu cafeaua		2.	Coniacul este o băutură:	a.	Caldă		b.	Nealcoolică		c.	Digestivă		d.	Amestec		3.	Cafeaua se poate asocia cu:	a.	Lapte și frișcă bătută		b.	Frișcă și băuturi digestive		c.	Ciocolată rasă și apă minerală		d.	a+b+c	
1.	Vinurile roșii vor fi servite:			a.	Înainte de cele albe																																						
				b.	După șampanie																																						
				c.	După cele albe																																						
		d.	Odată cu cafeaua																																								
2.	Coniacul este o băutură:	a.	Caldă																																								
		b.	Nealcoolică																																								
		c.	Digestivă																																								
		d.	Amestec																																								
3.	Cafeaua se poate asocia cu:	a.	Lapte și frișcă bătută																																								
		b.	Frișcă și băuturi digestive																																								
		c.	Ciocolată rasă și apă minerală																																								
		d.	a+b+c																																								
	<p>M1.U8.4. Temă de control Cum se face servirea șampaniei.</p>																																										
	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M1.U8.</i> 1-c, 2-c, 3-d.</p>																																										

M1.U9. Alte tipuri de servicii



La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să cunoască particularitățile serviciului în camerele de hotel, dotarea oficiului pentru serviciul la cameră, sortimentele servite, oferta de preparate și băuturi, efectuarea serviciului, servirea preparatelor, transportul preparatelor, mise-en-place-ul, debarasarea;
- să cunoască serviciul la banchete: aranjarea salonului, aranjarea inventarului de servire, particularități la organizarea serviciului prin bufet;
- să cunoască serviciul în trenuri: organizarea serviciilor în vagoanele restaurant, dotarea cu inventar de lucru și servire, sarcinile personalului de servire din vagoanele restaurant, tehnica efectuării serviciilor;
- să cunoască serviciul pe navele fluviale și maritime: activitatea de servire a pasagerilor.



M1.U9.1. Alte tipuri de servicii

Serviciul în camerele de hotel

Din categoria serviciilor hoteliere cu plată puse la dispoziția clienților este și serviciul la cameră, prin care se oferă, la cerere, servirea principalelor mese din zi sau a unor comenzi întâmplătoare în camerele hotelului.

Serviciul la cameră trebuie să fie de calitate și se va executa prompt și rapid tuturor clienților care îl solicită; pentru aceasta, este necesară o organizare diferită de servirea în restaurant și se va adapta la condițiile existente în fiecare hotel. Astfel, se poate amenaja un oficiu în hotel dotat cu tot ce este necesar acestui gen de serviciu, sau se vor executa comenzi direct la secțiile restaurantului existent în complexul hotelier.

Cum programul de funcționare a room-service-ului este non-stop, este obligatoriu ca pe timp de noapte serviciul să fie organizat prin oficii amenajate special în acest scop, în cazul în care restaurantul din complex se închide.

De regulă, personalul care asigură serviciul în cameră este constituit din ospătarii unității de restaurant, iar acolo unde este cazul, se vor forma brigăzi speciale formate din ospătari, bucătar, bufetier și dispecer, care primește și transmite comenzile, iar în cazul când în hotel nu există unitate de alimentație publică, serviciul la cameră va fi executat de către recepționarul de serviciu ajutat de cameriste.

Sortimentele servite la cameră cuprind în componentele meniurilor toate tipurile de mic dejun, dejunul, precum și cina, ce vor fi servite, de regulă, pe tavă sau măsuțele-cărucior, în funcție de dotarea existentă și mai ales de natura preparatelor (calde sau reci).

Oferta de servicii se va face prin intermediul listelor de meniuri sau la cerere, telefonic, când clientul transmite comanda dispecerului.

Mise-en-place-ul se poate face pe tăvi acoperite cu șervet sau pe mese-cărucioare rulante de servire, în funcție de meniul comandat și de numărul persoanelor ce vor fi servite.

Pentru ca preparatele să fie protejate în timpul transportului se vor acoperi cu șervete albe de pânză, cloșuri sau cu alte recipiente de dimensiunea farfuriilor sau a platourilor; preparatele se vor transporta în cel mai scurt timp cu putință în cameră, conform orei la care a fost comandat

serviciul.

În cazul când serviciul se face la tavă, aceasta se poate transporta pe scări, iar când se efectuează cu masa-cărucior, se va utiliza liftul.

Ca procedeu, când ospătarul ajunge la camera clientului care a făcut comanda, bate la ușă, așteaptă să i se răspundă, după care deschide ușa și așează tava sau masa-cărucior la îndemâna clientului, prezentându-i, în același timp, nota de plată; apoi, ospătarul se retrage și revine pentru debarasare după aproximativ 30-40 de minute, sau la ora indicată de către client.

La servirea preparatelor și a băuturilor, ospătarul va efectua serviciul la cameră respectând toate regulile care sunt similare serviciului la gheridon în cazul transportului cu mesele-cărucior.

Serviciul la cameră se mai poate face și prin frigiderul-bar existent în cameră, care va fi aprovizionat în permanență cu băuturi alcoolice și nealcoolice cum ar fi vodca, whiskey, vin, bere, coniac, lichior, apă minerală, cola, sucuri de fructe, precum și un sortiment de mărfuri complementare ca de exemplu conserve, dulciuri, stiks-uri etc., ce vor fi la dispoziția clienților și trecute pe o listă-inventar cu prețurile aferente, care va fi așezată la vedere împreună cu ustensilele necesare decapsulării și debușonării sticlelor precum și pentru desfacerea conservelor neprevăzute cu cheiță proprie.

Sortimentele amintite ce trebuie să existe în frigiderul unei camere de hotel poate fi completat și cu alte produse la cererea clientului.

Serviciul la banchete (mese festive)

Întreaga atmosferă a meselor festive trebuie să scoată în evidență simpatia și interesul persoanelor care le organizează față de participanți, ceea ce face ca serviciile ce se desfășoară cu aceste ocazii să fie impecabile; pentru aceasta este necesară, în primul rând, cunoașterea generală a caracteristicilor și elementelor specifice acțiunii, care va permite o organizare perfectă.

Pentru ca la mesele festive să fie asigurate cele mai bune servicii, trebuie parcurse succesiv câteva etape și anume:

- **contractarea** prin care se stabilește conținutul acțiunii și modul ei de desfășurare, pe baza respectivelor informații începând să fie pregătită respectiva acțiune. În perioada contractării, se preiau de la beneficiar toate informațiile referitoare la tipul de acțiune, numărul persoanelor participante, data și locul la care va avea aceasta, precum și valoarea meniului;
- întocmirea fișei acțiunii care se face la primirea comenzii, unde se stabilește numărul de locuri necesare acțiunii, felul acesteia și alcătuirea meniului.

Aceste pregătiri preliminare sunt strict necesare organizării meselor festive și nu intră în responsabilitatea ospătarului, ci în cea a unui compartiment specializat sau, în lipsa acestuia, a șefului de sală; ospătarii se vor ocupa de etapele următoare: pregătirea salonului de servire (curățenie, aranjarea mobilierului, aranjarea meselor, mise-en-place) precum și servirea propriu-zisă, nu fără a cunoaște însă amănunțele necesare organizării.

La toate mesele festive se poate servi înainte *cupa cu șampanie*, acestea trebuind să fie așezate pe tăvi speciale și oferite clienților la intrarea în salonul de servire, însoțite de pișcoturi sau alte produse de patiserie.

De regulă, conducerea unității va cădea de acord cu organizatorul în privința formei de amenajare a meselor pentru invitați și a amplasării în salonul

de servire a mesei persoanelor oficiale care, întotdeauna, se va așeza în prim planul sălii.

Amplasarea meselor va depinde, în cea mai mare măsură, dacă nu vor fi supuse unor reguli prestabilite, de fantezia și bunul gust al organizatorului, ținându-se însă seama ca toți invitații să aibă vizibilitate spre masa oficială.

Mise-en-place-ul se va efectua în funcție de meniul comandat, respectându-se regulile de aranjare a acestora specific meselor festive.

Atât mesele cât și salonul de servire vor fi ornamentate cu aranjamente florale speciale.

La mesele oficiale, băuturile și preparatele vor fi servite de către toți ospătarii, tuturor invitaților, succesiunea de servire a meniului fiind ordonată de persoana care organizează festivitatea.

Organizarea serviciilor prin bufet

Serviciile prin bufet se practică la unele acțiuni cu un caracter special cum ar fi: recepțiile, seminariile, diferite ședințe, reuniunile, cocteilurile etc.

Dotarea pentru organizarea unui bufet presupune asigurarea mobilierului și inventarului de servire corespunzător preparatelor și băuturilor ce urmează a fi oferite, cu o marjă de siguranță față de numărul invitaților și al serviciilor, calculate în funcție de cantitățile prevăzute din fiecare sortiment. De asemenea, nu trebuie neglijate lucrurile de amănunt: scrumierele de rezervă, șervețelele de hârtie, scobitorile, gălețele de gheață, coșurile-cupă cu picior pentru aruncarea eventualelor resturi ca: șervețele, chese, sâmburi de măslina, coji de fructe etc.

Mobilarea sălii presupune amenajarea bufetului, organizarea barului, a meselor de retragere. În cazul unor acțiuni de mai mică amploare, bufetul poate fi comun cu barul. În ambele cazuri, dimensionarea suprafețelor se va face ținând cont de numărul platourilor, al sticlelor, al paharelor, al farfuriilor etc., ce trebuie expuse pe suprafețele respective.

Preparatele și băuturile oferite invitaților se stabilesc în prealabil de organizatori, se aranjează mesele în diferite forme – fileuri, dreptunghiulare, ovale – fixate în centru sau pe una din laturile salonului. Preparatele și băuturile vor fi astfel prezentate încât să aibă aspectul unor adevărate expoziții, decorul fiind întregit de flori, plante ornamentale, obiecte de artă, pe masa-bufet se așază, în “flux”, platourile cu gustări și preparate, produsele de patiserie, cele de cofetărie fiind ultimele. Fețele de masă îmbracă bufetul pe toate laturile până la 5-10 cm față de pardoseală, putând fi decorate cu flori sau alte elemente decorative în vase sau pe stativ direct pe pardoseală.

Invitații se servesc singuri sau ajutați de chelneri-bucătari, în farfurioare-suport, cu ajutorul tacâmurilor de serviciu, așezate pe fiecare platou. Băuturile se porționează de către barman la bar, de unde invitații le iau singuri. Băuturile mai pot fi montate pe tăvi, prezentate în mozaic și oferite de chelneri printre invitați.

Pentru buna desfășurare a serviciilor, lucrătorii se împart în două: o parte ajută clienții să se servească la masa-bufet, ceilalți fac debarasarea, schimbă scrumierele și, eventual, oferă platouri cu preparate sau tăvi cu băuturi pentru invitații care stau mai retrași. Întotdeauna se va acorda o atenție deosebită oaspeților de onoare, care în mod deosebit vor fi repartizați în atenția specială a unor lucrători.

Serviciul la cupa de șampanie

Cupa de șampanie se oferă cu ocazia ceremoniilor de semnare a unor acorduri protocolare sau economice, a conferirii de ordine și medalii, a conferințelor de presă, a galelor de film, prezentări de felicitări etc.

Durata de desfășurare este în medie 10-15 minute. Invitaților li se oferă șampanie

din sortimentele brut, sec sau demisec și eventual pișcoturi. Pe tăvi se pot pune două-trei agitatoare de șampanie.

Ținuta personalului la o astfel de acțiune va fi deosebită: chelnerii vor fi echipați în smoching sau frac și mănuși albe. Cupele de șampanie și pișcoturile așezate pe o tavă acoperită cu șervet dantelat vor fi oferite de chelneri invitaților. Tăvile cu cupele de șampanie se poartă, în funcție de mărimea lor, pe mâna stângă sau, se prind cu ambele mâini, în cazul în cazul tăvilor cu tortițe sau mai grele. Pișcoturile sunt așezate estetic pe aceeași tavă, pe o farfurie desert sau suport de argint cu dantelă. Paharele se umplu ceva mai mult de jumătate, cca. $\frac{3}{4}$ din capacitate.

După oferirea cupelor de șampanie, chelnerii se retrag sau așteaptă în salon pentru a efectua debarasarea potrivit indicațiilor date de organele de protocol.

Serviciul la aperitiv

Aperitivul se oferă în ocazii speciale sau particulare, mai ales înainte de mesele de prânz și uneori la cină. Durata serviciilor este în medie de 30-40 de minute. Se poate organiza în holul hotelurilor sau restaurantelor, în saloanele acestora, în barurile de zi din incinta unităților hoteliere, în săli de consiliu sau în alte saloane speciale.

Cu această ocazie, se oferă unele sortimente de preparate și băuturi dintre care exemplificăm:

- gustări la scobitoare, tartine și canapele asortate;
- măsline verzi și negre, cartofi chips, saleuri, migdale, miez de nucă, alune sărate, sticks-uri;
- băuturi aperitiv (rachiuri, vermuturi, bitteruri pe bază de anason);
- băuturi nealcoolice mai ales sucuri naturale din legume și fructe.

Lucrătorii care efectuează serviciul trebuie să aibă o ținută îngrijită (uniforma unității) sau smochingul (fracul), dacă printre invitați sunt personalități sau se cere acest lucru de către organizatori.

Aranjarea saloanelor sau holurilor în care se oferă aperitivul se face prin amplasarea unei mici mese-bufet cu măsuțe și, eventual, fotolii și scaune pentru retragere.

De regulă, invitații se servesc singuri de la mesele-bufet sau de pe tăvile cu preparate și băuturile oferite de chelneri.

În timpul desfășurării serviciilor, o atenție deosebită se va acorda schimbării scrumierelor și debarasării meselor.

Serviciul la recepții și cocteiluri

Acestea se vor organiza, de obicei, cu servirea în picioare a invitaților și a gazdelor.

Recepțiile vor începe cu oferirea cupelor de șampanie într-un spațiu special amenajat din incinta localului.

De regulă, masa de recepție va fi amenajată în mijlocul salonului într-o formă rotundă, pătrată sau dreptunghiulară, avându-se în vedere ca fețele de masă să fie aranjate în așa fel încât să ajungă până la pardoseală.

Toate băuturile (aperitive, vinuri, lichioruri etc.) vor fi expuse sub formă de bar în prezentare, care va fi dotat cu pahare specifice fiecărui sortiment de băutură; servirea se va realiza de către fiecare invitat în parte.

Printre preparatele ce se vor recomanda în vederea întocmirii meniului pentru recepții, pot fi amintite gustările reci și calde sub formă de tartine, sandwich-uri și salate de crudități cu sosuri, specialități din pește, din fructe de mare sau din subproduse de carne și deserturi diferite.

Cocteilurile încep să se desfășoare prin oferirea cupelor de șampanie tuturor invitaților, această acțiune putând fi organizată în saloane de

restaurant, holuri de hotel, sau săli polivalente special amenajate.

Este recomandat să se servească aperitive, printre care specialități de patiserie, cafea, cocteiluri și băuturi răcoritoare.

Serviciul la dejunuri și dineuri

Dejunurile și dineurile se organizează în împrejurări diferite generate de vizite oficiale sau particulare, aniversarea unor evenimente deosebite, la care participă sau nu anumite personalități. Invitații se aleg de către organizatori, după regulile de protocol. Dejunul se organizează de regulă între orele 12⁰⁰-14⁰⁰, iar dineul între orele 19⁰⁰-21⁰⁰, durata fiind în medie de două ore. Dejunul și dineul au loc în saloane speciale sau în sălile marilor restaurante, plasamentul la masă făcându-se după ordinea indicată de organizatori.

Deoarece la astfel de mese, invitații participă din rațiuni de ordin protocolar, se impune o atenție deosebită pentru calitatea preparatelor, băuturilor și a serviciilor prestate. Se vor selecta preparate rafinate, aspectuoase, gustoase, bineînțeles cu respectarea riguroasă a regulilor cunoscute pentru întocmirea meniurilor, neforțându-se nota pentru consum exagerat de preparate și băuturi.

Ținuta personalului va fi deosebit de îngrijită. Lucrătorii vor purta la dejun, bluză albă din stofă și pantaloni negri sau bleumarin, iar la dineu, smoching sau frac cu mănuși albe, la care se adaugă accesoriile cunoscute.

La aceste mese servirea se realizează prin folosirea metodelor adecvate în funcție de numărul invitaților, mărimea sălii, felul preparatelor servite. Lucrătorii selecționați pentru astfel de mese, se aleg dintre chelnerii cu multă experiență, deoarece la asemenea mese greșelile nu sunt admise.

Serviciul la revelion

Se va începe, ca la orice altă masă festivă, cu întocmirea unei diagrame de amplasare a meselor și întocmirea unor meniuri în funcție de caracterul rezervărilor pe saloane.

Cu ocazia acestor mese, conducerea unității va acorda o deosebită atenție ornamentării saloanelor, decorațiunilor florale precum și a diferitelor programe artistice care să creeze un ambient plăcut.

De regulă, sosirea consumatorilor este fixată la ora 20⁰⁰; aceștia vor fi întâmpinați de către conducerea unității, iar servirea ospătarului de zonă va începe fără nicio altă comandă, sau doar cu băuturi aperitive dacă mesenii mai așteaptă pe altcineva.

Pe toată perioada servirii, ospătarii nu vor lipsi din zona repartizată decât în timpul aducerii preparatelor de la secții și a debarasării și transportului obiectelor de inventar folosite și vor consulta consumatorii dacă nu mai doresc și altceva care nu se găsește în meniu.

Meniul pentru masa de revelion va include, obligatoriu, cupe de șampanie care se vor servi în apropierea miezului nopții.

Masa de revelion va începe cu servirea băuturilor aperitive diverse, asociate cu preparate alcătuite din gustări calde și reci, urmate de consommouri; din meniu nu vor lipsi preparatele de pește, iar preparatele de bază vor fi însoțite de garnituri și salate.

Desertul este divers, iar spre final se vor servi cafele însoțite de lichior sau coniac.

Un exemplu de meniu orientativ, la alegere, pentru revelion și derularea servirii pe ore poate fi următorul:

- 20⁰⁰-21⁰⁰ – băuturi aperitive (cocteiluri, votcă, pălincă, whiskey etc.);
- 21⁰⁰-21³⁰ – se servește gustarea montată, de regulă, pe farfurie mare întinsă, ce poate fi alcătuită din tartine cu cașcaval, ou umplut cu ciuperci, lebăr de

carmangerie, creier în aspic, tobă de carmangerie, batog de morun, mule de șuncă în aspic, tartine cu icre de manciuria, doboș cu cașcaval la cuptor și ou cu șuncă în aspic;

- 22³⁰-23⁰⁰ - se vor servi: morun sau somn prăjit, cu garnitură de cartofi natur și unt, file de șalău, vin alb demisec, apă minerală și sucuri naturale;
- 23³⁰-24⁰⁰ - se vor servi: piept de curcan cu sos de ciuperci, șampanie cu pișcoturi și cafea naturală (cu sau fără lapte condensat);
- 1³⁰-2⁰⁰ - se vor servi: mușchi de porc împănat, șnițel umplut cu șuncă și cașcaval, garnituri de cartofi, turnedou cu ficăței de pasăre, salată asortată, vin roșu și apă minerală;
- 3⁰⁰-3³⁰ - se va servi desertul compus din tort cu frișcă sau tort șarlotă, profiterol cu înghețată, salată de fructe, cafea cappuccino, fructe, specialități de patiserie, coniac sau lichior;
- 5⁰⁰-5³⁰ - se va servi ciorbă de burtă, ciorbă de potroace sau consomme.

Din lista de preparate, în meniu vor fi alese doar acelea convenite cu eventualii organizatori sau în corelație cu prețul anunțat contractanților.

Serviciul la banchete sau alte mese festive

Mesele festive pot avea ca motivații diferite evenimente ca: întâlnirile colegiale, reuniunile, agapele, logodnele, căsătoriile, aniversările etc. Acestor mese, deși au un caracter particular, trebuie să li se acorde o atenție deosebită atât sub aspectul pregătirii, cât și sub cel al desfășurării serviciilor. La astfel de mese se serbează sau se marchează evenimente deosebite din viața oamenilor, a familiilor, ceea ce reclamă, din partea organizatorilor, o atenție specială pentru asigurarea unor servicii de calitate pentru toți invitații și îndeosebi pentru cei în cinstea cărora se oferă masa.

Angajarea meselor, aranjarea meselor și efectuarea serviciilor urmează aceleași reguli, un plus de atenție acordându-se cadrului festiv al evenimentului, precum și realizării unor decorațiuni deosebite (flori, sfeșnice, lumânări), inventarului îngrijit, selecționat anume, de bună calitate, ceea ce va demonstra grija și importanța aparte cu care sunt tratați clienții.

Serviciul în trenuri

Se apreciază că există o pondere tot mai importantă a circulației feroviare, fapt care face să fie mărit continuu gradul de confort al pasagerilor prin organizarea de servicii în trenuri pe timpul călătoriei.

În vagonul restaurant se vor servi principalele mese din zi (mic dejun, dejunul și cina) satisfăcându-se și unele comenzi întâmplătoare între mese, ce pot cuprinde diverse gustări, minaturi, dulciuri, cafea precum și băuturi alcoolice și nealcoolice.

Vagonul restaurant va fi prevăzut cu spații special amenajate pentru servirea călătorilor, cu secție pentru pregătirea preparatelor, pentru depozitarea ambalajelor precum și cu o anexă unde vor fi păstrate materialele pentru curățenie.

Inventarul de lucru și cel necesar servirii vor fi în cea mai mare parte nerecuperabile, avându-se în vedere ca obiectele de inventar (îndeosebi paharele) să aibă o bună stabilitate pe mese.

În cadrul serviciilor, pot fi oferite meniuri la alegere pentru grupuri de turiști, sau *a la carte*, încasarea contravalorii consumațiilor putându-se face de către șeful de vagon asistat de ospătarul care a servit, sau direct de către ospătar.

În cadrul existenței unor vagoane-bar, mesele vor fi tip „express”, servirea efectuându-se direct de la bar de către călători, unde se va achita și contravaloarea consumației.

Aprovizionarea vagoanelor-restaurant și bar se face, de regulă, în stațiile de formare a trenurilor, iar dacă este cazul, în stațiile de pe traseu sau în stațiile de destinație ținându-se seama de puterea de desfășurare pe fiecare traseu în parte.

Personalul ce deservește vagonul-restaurant sau bar trebuie să îndeplinească toate cerințele unui ospătar în ceea ce privește igiena, vestimentația, comportamentul etc., punctualitatea fiind una din cerințele esențiale.

Sarcinile ospătarului care lucrează pe transporturile feroviare, în afara atribuțiilor ce revin oricărui ospătar, sunt următoarele: aranjează înainte de sosirea călătorilor vitrinele de prezentare, intervine și ia măsuri de lichidare a oricărui început de incendiu și ajută la încărcarea mărfurilor în vagon precum și la descărcarea ambalajelor.

Caracteristica principală a serviciilor în vagonul-restaurant constă în primul rând într-o rapidă desfășurare a acestuia care să fie în concordanță cu orarul trenului.

Micul dejun, dejunul și cina vor fi oferite pe timpul zilei, iar între mese, la cerere, se vor servi gustări, preparate culinare precum și diverse băuturi alcoolice și nealcoolice.

Astfel, la micul dejun se pot oferi, de regulă, componentele micului dejun englezesc, la dejun se pot oferi gustări calde sau reci, supe, creme, ciorbe, pește, diverse preparate de bază, desert, cafea precum și băuturi alcoolice și nealcoolice asociate preparatelor, iar la cină se vor oferi cam aceleași preparate ca la dejun.

În cazul grupurilor de turiști, meniurile se vor stabili anticipat într-o singură variantă care să se încadreze în baremurile cuvenite.

Serviciul a la carte se poate oferi în două variante, în prima dându-i călătorului posibilitatea să aleagă un meniu din două sau trei posibilități, iar în a doua, oferind liste de preparate și băuturi, de unde călătorul își poate alege mâncarea și băutura preferată.

Datorită fixării meselor pe părțile laterale ale vagonului, servirea se va face numai dinspre partea de mijloc a vagonului și este de reținut că mise-en-place-ul trebuie să fie gata la sosirea călătorilor.

Există și un alt mod de servire, și anume în vagoanele de dormit, care se face la comandă, după ce călătorii au fost informați de sortimentele disponibile; servirea preparatelor și a băuturilor se va face folosind tava acoperită de un șervet de pânză.

Serviciul pe navele fluviale și maritime

Caracteristica activității de transport naval cere organizarea unor servicii deosebite pentru pasageri, ținând seamă de regulile existente pe navă; astfel, disciplina și ordinea trebuie să fie respectate întocmai de către întreg personalul navigant care, în caz de forță majoră, va executa toate ordinele comandantului.

Îmbrăcămintea uniformă a personalului navigant va fi în permanență curată și va fi purtată pe tot parcursul croazierei.

Personalului navigant îi este interzis cu desăvârșire consumul de băuturi alcoolice în timpul croazierei.

Servirea pasagerilor pe navă se face prin restaurante și baruri, conducerea acestor activități fiind încredințată șefilor de sectoare.

Șeful steward (corespondentul șefului de sală sau de restaurant)

are ca atribuție principală organizarea tuturor serviciilor în unitățile navei, asigură și gestionează inventarul necesar acestei activități și, de asemenea, supraveghează efectuarea operativă a serviciilor.

În subordinea sa se află ceilalți ospătari și ajutoarele lor, care au în sarcină să aranjeze saloanele și să servească preparatele culinare și băuturile.

Pe toate navele, lucrările de întreținere și curățenie se efectuează înainte de îmbarcarea pasagerilor.

Pe navele de cursă scurtă, pasagerii vor fi întâmpinați de către personalul de servire, vor furniza la cererea acestora diverse informații și vor efectua servicii de restaurant.

Pe navele de croazieră, serviciile sunt mult mai diversificate și conțin următoarele:

- servicii de primire;
- servicii de cazare;
- servicii de masă;
- servicii de agrement, precum și alte servicii la cerere.

Primirea pasagerilor se va face la scară, de unde vor fi conduși în spațiile destinate primirii, unde se face, de regulă, verificarea actelor de călătorie și a pașapoartelor, după care se înmânează acestora legitimația de bord, cheia de la cabina rezervată, precum și talonul cu salonul de restaurant rezervat pentru servirea mesei.

Pasagerii de la clasa a I și lux vor fi conduși la cabinele sau apartamentele lor, transportându-li-se bagajele.

La bordul navelor fluviale și maritime de croazieră se servesc toate mesele (mic dejun, dejun și cină), iar între mese, la cerere, se vor servi gustări diverse, cafele, precum și băuturi alcoolice și nealcoolice.

Servirea meselor la bordul navelor pentru echipaj, dar și pentru pasageri, se va anunța prin diverse mijloace de amplificare (clopot, gong, stație etc.).

Mise-en-place-ul în sălile de servire are aceleași reguli ca în oricare alt restaurant.

Ca ordine de servire, în primul rând vor fi serviți călătorii ale căror mese sunt incluse în prețul билетelor.


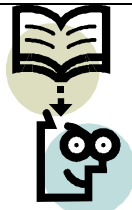









Meniurile se vor stabili anticipat pe toată durata croazierei, atenție deosebită trebuind să se acorde unor diete speciale. În majoritatea cazurilor, se vor pregăti meniuri unice, cu posibilitatea de alegere a preparatului de bază; pentru călătorii deosebiți, se vor oferi meniuri a la carte.



Aprovizionarea navelor fluviale și maritime cu materii prime necesare serviciilor de restaurant și bar se poate face în porturile de plecare, cele intermediare, sau în cele de destinație, în funcție de necesitate, avându-se grijă să se asigure, înainte de plecarea din portul initial, cu întreg inventarul pentru servire și lucru.

Micul dejun va fi, de regulă, similar micului dejun englezesc, sau se va efectua prin bufet suedez, mise-en-place-ul trebuind să se facă înainte de sosirea consumatorilor.

Preparatele calde se vor servi practicându-se, de obicei, serviciul direct, iar debarasarea se va face conform regulilor cunoscute (în mână sau pe tavă).

Dejunul și cina vor urma aceleași reguli ca în oricare alt restaurant, cu deosebirea că pâinea și gustările pot fi așezate pe mese înainte de sosirea turistilor.

	<p>Este de preferat ca obiectele debarasate să fie acoperite în timpul transportului lor spre oficiu cu un șervet de pânză.</p> <p>Încasarea contravalorii unor comenzi suplimentare se face la masă de către stewardul de sector.</p>																																											
	<p>Durata medie de parcurgere a unității de învățare : 6 ore</p> <p>Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore</p> <p>Rezolvarea temelor: 3 ore</p>																																											
	<p>Să ne reamintim...</p> <ul style="list-style-type: none">  serviciului în camerele de hotel;  serviciul la banchete;  serviciul în trenuri;  serviciul pe navele fluviale și maritime. 																																											
	<p>M1.U9.2. Rezumat</p> <p>Serviciile prin bufet se practică la unele acțiuni cu un caracter special cum ar fi recepțiile, seminariile, diferite ședințe, reuniunile, cocteilurile etc.</p> <p>Dotarea pentru organizarea unui bufet, presupune asigurarea mobilierului și inventarului de servire corespunzător preparatelor și băuturilor ce urmează a fi oferite, cu o marjă de siguranță, față de numărul invitaților și al serviciilor calculate în funcție de cantitățile prevăzute din fiecare sortiment. De asemenea, nu trebuie neglijate lucrurile de amănunt: scrumierele de rezervă, șervețelele de hârtie, scobitorile, gălețele de gheață, coșurile-cupă cu picior pentru aruncarea eventualelor resturi precum: șervețele, chese, sămburi de măsline, coji de fructe etc.</p>																																											
	<p>M1.U9.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 1234 1445 1727"> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="4">Pentru seara de revelion sosirea oaspeților va fi fixată la ora:</td> <td>a.</td> <td>19,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>22,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>21,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>20,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Pe navele de croazieră serviciile pot fi:</td> <td>a.</td> <td>Servicii de primire</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Servicii de cazare și masă</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Servicii de agrementare și alte servicii la cerere</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Toate variantele</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">3.</td> <td rowspan="4">La serviciul la cameră în timpul transportului se recomandă acoperirea preparatului cu:</td> <td>a.</td> <td>Fețe de masă</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Șervet sau cloș</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>O farfurie</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Un platou</td> <td></td> </tr> </table>		1.	Pentru seara de revelion sosirea oaspeților va fi fixată la ora:	a.	19,00		b.	22,00		c.	21,00		d.	20,00		2.	Pe navele de croazieră serviciile pot fi:	a.	Servicii de primire		b.	Servicii de cazare și masă		c.	Servicii de agrementare și alte servicii la cerere		d.	Toate variantele		3.	La serviciul la cameră în timpul transportului se recomandă acoperirea preparatului cu:	a.	Fețe de masă		b.	Șervet sau cloș		c.	O farfurie		d.	Un platou	
1.	Pentru seara de revelion sosirea oaspeților va fi fixată la ora:	a.			19,00																																							
		b.			22,00																																							
		c.			21,00																																							
		d.	20,00																																									
2.	Pe navele de croazieră serviciile pot fi:	a.	Servicii de primire																																									
		b.	Servicii de cazare și masă																																									
		c.	Servicii de agrementare și alte servicii la cerere																																									
		d.	Toate variantele																																									
3.	La serviciul la cameră în timpul transportului se recomandă acoperirea preparatului cu:	a.	Fețe de masă																																									
		b.	Șervet sau cloș																																									
		c.	O farfurie																																									
		d.	Un platou																																									
	<p>M1.U9.4. Temă de control</p> <p>Descrieți serviciul pe navele fluviale și maritime.</p>																																											
	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M1.U9.</i></p> <p>1-d, 2-d, 3-b.</p>																																											

<p>M1.U10. Evidența operativă clasică a serviciilor de alimentație</p>		
	<p>La sfârșitul acestui modul, cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să cunoască evidența operativă clasică a serviciilor de alimentație: luarea comenzilor de la clienți, încasarea contravalorii consumației, alte evidențe ce pot fi utilizate în restaurante: • evidența comenzilor pentru masă; • comanda internă; • nota de intrare-recepție; • registrul de stocuri; • eticheta de preț; • fișa de cont a clientului; • tichetul de mic dejun. 	
	<p>M1.U10.1. Evidența operativă clasică a serviciilor de alimentație</p> <p><u>Luarea comenzilor de la clienți</u> se face în scris sau oral.</p> <p>Comenzile orale se iau direct de la clienți, fără a fi notate, în unitățile cu servire rapidă, în care nu sunt chelneri și clienții se adresează direct lucrătorului care transmite sau execută comanda și o servește.</p> <p>Comenzile scrise se iau, de regulă, în unitățile în care servirea se face prin intermediul chelnerilor. Ele servesc întocmirii bonurilor de marcaj în baza cărora se vor ridica produsele de la secții. Comenzile scrise de la client se notează pe carnete simple, de dimensiuni convenabile, sau pe carnete tipizate.</p> <p>1. Carnet de luat comenzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ numărul mesei; ➤ numărul de persoane; ➤ preparate – cu precizarea cantităților și observații sau doleanțe clienților; ➤ băuturi. <p>Ideal ar fi ca, pentru fiecare persoană, să fie notată comanda în ordinea servirii meniului.</p> <p>2. Bonul de marcaj</p> <p>Servește ca act justificativ pentru ridicarea de către ospătari a mărfurilor din secție fiind, din acest punct de vedere, singura legătură scriptică dintre secții și saloanele de servire. De asemenea, se folosește și la returnarea unor mărfuri, dar atunci bonul trebuie semnat și de către șeful de secție. Furnizează date pentru întocmirea borderoului de încasări – vânzări. Bonurile se eliberează la fiecare secție separat. Totalul bonurilor de marcaj trebuie să corespundă cu totalul notelor de plată, evidențiate în borderoul de încasări – vânzări. Pe bonurile de marcaj se specifică:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ număr de ordine ○ denumire produs ○ cantitate ○ preț unitar ○ valoare preț ○ valoare totală ○ ștampila sau parola ○ data ○ semnătura 	

Încasarea contravalorii consumației

1. Nota de plată

Servește pentru calculul contravalorii consumației de către client și este un act justificativ pentru încasarea consumației de către client. Se întocmește în baza bonurilor de marcaj, imediat după terminarea serviciilor. Furnizează date pentru întocmirea borderoului de încasări – vânzări. Totalul notelor de plată trebuie să corespundă cu totalul marcaj evidențiat în borderoul de încasări – vânzări.

Înseriate (dublu exemplar), notele tipizate au un regim special. Notele de plată conțin:

- denumirea unității
- numărul de masă
- denumire produs
- cantitate
- preț unitar
- valoare preț
- valoare totală
- data
- ștampila
- semnătura

Se întocmesc în dublu exemplar:

- un exemplar rămâne la client
- un exemplar rămâne la cotor și furnizează informații privind întocmirea borderoului

Observații:

În unitățile hoteliere, notele de plată se pot achita în „cont hotel” cu condiția ca acestea să fie semnate de către beneficiar. De asemenea, notele de plată se pot achita cu tichete valorice, card bancar, acest lucru fiind specificat pe actul respectiv.

2. Note de plată virament

Idem ca notele de plată, dar se emit în trei exemplare:

- un exemplar rămâne la ghid sau reprezentant cu nota de comandă (copie)
- un exemplar se atașează la borderou cu nota de comandă (original)
- un exemplar la cotor pentru evidențierea în borderou

Față de nota de plată obișnuită, se mai specifică:

- denumire grup – simbol și număr de persoane
- numărul de comandă și emitentul
- numele delegatului
- date de identificare delegat
- semnătura chelner și delegat

3. Borderou de încasări – vânzări

Servește pentru stabilirea valorii vânzărilor (în numerar, virament sau cont hotel) pe secții și se întocmește în baza bonurilor de marcaj și a notelor de plată a căror valoare trebuie să corespundă. Se semnează de către ospătar pentru predarea numerarului, tichetelor valorice, notelor de virament și notelor în cont hotel, de către gestionarii secțiilor, pentru exactitatea valorii produselor și a mărfurilor ridicate de ospătar de la secție și de șeful unității pentru primirea numerarului, tichetelor valorice, notelor de virament și notelor în cont hotel.

4. Centralizatorul vânzărilor pe unitate

Se întocmește zilnic de către șeful de unitate, în baza borderourilor de încasări vânzări întocmite de către ospătari. Se semnează pentru întocmire de către șeful de unitate și de către ospătar, pentru certificarea datelor preluate din borderourile de încasări - vânzări (inclusiv a numerarului predat).

5. Monetar

Se întocmește de către șeful de unitate, în baza documentelor primite din centralizatorul de vânzări și a altor secții sau puncte de desfacere, dacă acestea există.

Alte evidențe ce se pot utiliza în restaurante

Evidența comenzilor pentru masă – servește la înregistrarea efectivelor de clienți, în grup sau individuali, pentru care urmează a se asigura servicii de masă. Se completează zilnic, pe baza comenzilor pentru asigurarea serviciilor sau a altor documente cu acest rol. Formularul servește și la înregistrarea eventualelor decomandări, care se înscriu de regulă în roșu pentru a se evita orice confuzie.

Comanda internă – se utilizează pentru aprovizionarea cu mărfuri de la depozitele proprii, secțiile și laboratoarele de producție. Se întocmește de regulă cu 24 de ore înainte, în două exemplare, originalul la sursa de aprovizionare, copia la carnet, pentru a urmări modul în care s-a onorat comanda.

Nota de intrare-recepție – se folosește pentru toate mișcările de mărfuri și ambalaje care au loc între gestiunile unității. Transferurile de mărfuri între secțiile aceleiași unități se vor face numai cu aprobarea șefului de restaurant, cele între unități cu viza compartimentului comercial-producție.

În cazul predării ambalajelor la furnizori sau alți beneficiari, se folosește formularul „aviz de expediere” sau „factură”.

Borderoul de achiziții – în cazuri de excepție, când depozitele (magaziile) societăților comerciale nu asigură aprovizionarea cu anumite produse, acestea se pot procura direct de pe piața producătorilor autorizați – respectând instrucțiunile aprobate de conducerea societăților respective. Pentru aceste cumpărături se întocmește ”borderoul de achiziție” de către cel care procură marfa și apoi nota de intrare - recepție – calculație, de către gestionarul primitor.

Registrul de stocuri – servește pentru evidențierea zilnică a cantităților de mărfuri din gestiunea secției bar, șeful de restaurant având obligația să verifice prin sondaj corecta lui întocmire.

Eticheta de preț – servește pentru informarea clienților asupra prețurilor de vânzare a mărfurilor expuse în vitrine, rafturi, tonete, galantare, tejghele. Pe etichetă se înscrie denumirea produsului și prețul per unitatea de măsură, după caz, kilograme, grame, bucată și porție.








Se recomandă ca etichetele să fie scrise citeț, pentru a putea fi ușor înțelese și să nu diminueze estetica și calitatea produsului, existând corespondență între prețul afișat și produsul expus.

În unitățile fără chelneri se folosesc liste de prețuri, al căror conținut trebuie să poată fi citit de la distanță.

Fișa de cont a clientului – servește la urmărirea consumației făcute de către turiști care au plătit serviciile anticipat, în restaurantele care practică serviciul „a la carte”.

Se deschide pe baza comenzii de masă, după care se înregistrează în ordine cronologică notele de plată emise pentru mesele servite. Nu se admite înregistrarea notelor de plată în fișa de cont a turistului, fără a fi semnate de către acesta.

Tichetul de mic dejun – servește la decontarea consumației făcute de clienții care au cuprins micul dejun în tariful de cazare. Pe baza acestor tichete, chelnerii servesc

	micul dejun cu produsele specifice consumate, pentru care întocmesc notă de plată. Este interzisă servirea pe aceste tichete a altor mărfuri ca de exemplu: băuturi alcoolice, țigări etc.			
	Durata medie de parcurgere a unității de învățare: 6 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 3 ore Rezolvarea temelor: 3 ore			
	Să ne reamintim... Evidența operativă clasică a serviciilor de alimentație: luarea comenzilor de la clienți, încasarea contravalorii consumației, alte evidențe ce pot fi utilizate în restaurante.			
	M1.U10.2. Rezumat Fișa de cont a clientului servește la urmărirea consumației făcute de turiști care au plătit serviciile anticipat, în restaurantele care practică serviciul „a la carte”. Se deschide pe baza comenzii de masă, după care se înregistrează în ordine cronologică notele de plată emise pentru mesele servite. Nu se admite înregistrarea notelor de plată în fișa de cont a turistului, fără a fi semnate de către acesta.			
	M1.U10.3. Test de autoevaluare a cunoștințelor			
	1.	În bonurile de marcaj se specifică:	a. Număr de ordine, denumire produs, cantitate b. Preț unitar, valoare preț, valoare totală c. Ștampilă sau parolă, data, semnătură d. $a+b+c$	
	2.	Notele de plată se întocmesc în:	a. Un exemplar b. Două exemplare c. Trei exemplare d. Patru exemplare	
	3.	Notele de plată virament se întocmesc în:	a. Un exemplar b. Două exemplare c. Trei exemplare d. Patru exemplare	
	M1.U10.4. Temă de control Cum se face încasarea contravalorii consumației			
	Rezolvări test autoevaluare M1.U10. 1-d, 2-b, 3-c.			

Modul M2. Igiena și securitatea muncii



Cuprins

M2.U1. Reguli fundamentale de igienă.....	62
M2.U2. Reguli generale de igienă în alimentația publică.....	69
M2.U3. Reguli de igienă personală a lucrătorilor în alimentația publică.....	74
M2.U4. Norme de protecția muncii.....	79
M2.U5. Norme de prevenire și stingere a incendiilor	82

	<p>Obiectivele modului</p> <p>La sfârșitul acestui modul, cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să cunoască regulile fundamentale de igienă privind transportul, depozitarea, prelucrarea și servirea preparatelor; -să cunoască reguli generale de igienă în alimentația publică privind efectuarea curățeniei, dezinfecției și care sunt materialele de întreținere și curățenie permise de normele în vigoare; -să cunoască reguli de igienă personală, norme de igienă în vigoare, precum și starea de sănătate a lucrătorului din alimentația publică; -să cunoască normele generale de protecția muncii, norme specifice locului de muncă, drepturi și responsabilități la locul de muncă, echipamentele de protecție, modul de întreținere ale acestora și măsurile de prim ajutor; -să cunoască normele generale de prevenire și stingere a incendiilor, norme specifice locului de muncă, echipamentele și instrumentarul de protecție, modul de utilizare, proceduri de urgență și evacuare.
	<p>M2.U1. Reguli fundamentale de igienă</p> <p><u>Transportul alimentelor:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> numai cu mijloace frigorifice sau izoterme; <input type="checkbox"/> produsele alimentare trebuie să fie ambalate, sau în containere/ambalaje returnabile pentru cele care se comercializează în vrac; <input type="checkbox"/> durata transportului trebuie să fie cât mai scurtă; <input type="checkbox"/> mijloacele de transport al alimentelor nu se folosesc pentru transportul altor mărfuri; <input type="checkbox"/> după fiecare transport, trebuie igienizate; <input type="checkbox"/> trebuie autorizate sanitar și sanitar – veterinar; <input type="checkbox"/> cei care manipulează alimentele în/și din mijloacele de transport trebuie să facă dovada: stării de sănătate, igienei individuale corecte, echipamentului de protecție al alimentului curat și complet și însușirea noțiunilor fundamentale de igienă. <p><u>Depozitarea alimentelor :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> spațiul de depozitare: salubru, suficient de mare; iluminat natural/artificial corespunzător; ventilat natural/mecanic; racord la apă curentă și canalizare; curățenie ritmică; prevenirea infestării cu insecte și rozatoare;

- ✚ reguli de depozitare: rotirea stocurilor, rafturi și dulapuri rezistente, la minim 0,5 m de pereți, cu picioare de metal; alimentele se depozitează separat, în funcție de natura lor.
- ✚ spațiile de refrigerare și congelare: în încăperi curate, bine ventilate, termometrizate și cu înregistrări scrise ale temperaturilor realizate;
- ✚ alimentele greu perisabile se depozitează pe rafturi, rasteluri, paleți;
- ✚ legumele și fructele se depozitează în încăperi cu microclimat de “pivniță”;
- ✚ ambalajele goale se depozitează separat, într-un spațiu destinat special;
- ✚ ouăle în cofraje se pot păstra la maxim 14 °C.

Reguli de amplasare a alimentelor în spațiile frigorifice:

- ❑ alimentele crude se depozitează separat de cele preparate;
- ❑ alimentele puternic mirositoare se depozitează separat;
- ❑ alimentele se rotesc astfel încât cele mai vechi să fie consumate mai repede;
- ❑ dacă există un singur frigider: carnea crudă se pune cel mai jos; alimentele mirositoare se pun în recipiente închise etanș; toate produsele vor fi protejate cu folie de plastic, recipienti.

Reguli obligatorii pentru păstrarea alimentelor în spațiile frigorifice:

- ❑ ouăle murdare nu se depozitează în spațiile frigorifice;
- ❑ mâncărurile calde se răcesc înainte de a fi introduse în frigider;
- ❑ conservele desfacute se golesc într-un recipient care se va depozita în frigider;
- ❑ mâncărurile alterate nu se țin în frigider;
- ❑ un produs din care s-a gustat/mâncat se introduce în frigider ambalat etanș;
- ❑ se controlează permanent termenele de valabilitate ale alimentelor;
- ❑ nu se recongelează niciodată alimentele;
- ❑ în congelatoare temperatura trebuie să fie între -18 °C și -23 °C;
- ❑ alimentele care trebuie păstrate congelate nu se recepționează dacă nu au temperatura de -18 °C sau mai scăzută;
- ❑ se respectă vecinătățile alimentelor, separat carne și produse de carne, separat lapte și produse lactate și așa mai departe;

Depozitarea materiilor prime

Materiile prime sunt depozitate în încăperi separate, în funcție de specificul lor.

Amplasarea spațiilor de depozitare se face astfel încât să se asigure o legătură funcțională cu celelalte spații de lucru.

Se asigură condiții corespunzătoare de temperatură și umiditate relativă a aerului, de curățenie, dezinfecție și o bună ventilare și iluminare. Se respectă condițiile de depozitare recomandate de producător, pentru fiecare materie primă depozitată.

Căile de acces și ferestrele (dacă există) sunt protejate contra dăunătorilor.

Fiecare materie primă este identificată prin etichete pe care să fie vizibilă identificarea lotului (denumirea produsului, numărul de lot sau factura de intrare, data de recepție, termenul de valabilitate sau data expirării).

Materiile prime care sunt mirositoare sau care absorb alte mirosuri trebuie să fie depozitate separat, în recipiente protejate cu capace.

Depozitele pentru materii prime neperisabile (coloniale)

Materiile prime care nu necesită condiții speciale de depozitare se depozitează în același spațiu, pe paleți sau rafturi separate. Unitățile dispun de depozite pentru produse neperisabile, în care acestea sunt depozitate astfel: zahărul, sarea și uleiul pe pardoseală, pe grătare de lemn iar ingredientele pe rafturi

separate, la o oarecare distanță de perete, pentru a nu permite acumularea condensului și formarea și dezvoltarea mușcăiurilor. În aceste încăperi se depozitează și ouăle, în frigider speciale. În aceste depozite temperatura și umiditatea sunt menținute constante, la valori corespunzătoare (temp. max. 20°C și UR la max. 80%).

Sălile de depozitare sunt inspectate periodic, pentru a observa din timp prezența rozătoarelor sau a altor dăunători. Starea pereților și a pardoselii este verificată periodic, pentru a se depista eventualele găuri pe unde ar avea acces dăunătorii. Aceste găuri vor fi astupate, iar pentru dăunătorii prezenți se vor lua măsuri adecvate.

Gestionarul va ține evidența intrărilor în depozit și va face rotația stocurilor, FIFO (primul venit, primul servit) la toate tipurile de produse depozitate, pentru a se evita învechirea lor sau ieșirea din termenul de valabilitate.

Depozite frigorifice și frigider

Prin refrigerare se înțelege răcirea lentă a unui produs alimentar, până în apropierea punctului său de îngheț (punct crioscopic), cu scopul de a-l păstra în stare proaspătă, pe o durată de timp limitată. În cazul aluaturilor, produsul se consideră refrigerat când are temperatura cuprinsă între 0°C și +4°C. Pentru ca răcirea aplicată materiilor prime și produselor finite să dea rezultate cât mai bune, va trebui să se țină seama de trei principii primordiale:

- produsul care se supune acțiunii frigului să fie salubru;
- răcirea produsului să se facă în cel mai scurt timp;
- acțiunea frigului să fie neîntreruptă.

La amplasarea spațiilor frigorifice trebuie să se evite contaminarea încrucișată; nu se amplasează agregatele frigorifice în locuri cu temperaturi ridicate, sau cu expunere directă la soare.

Dacă se dispune de suficient spațiu frigorific, se separă materiile prime de semifabricate și produse finite. Dacă nu, se poate face depozitarea în același spațiu, respectându-se regula amplasării pe verticală, adică: sus - produsele finite, mai jos semifabricatele, iar jos materiile prime. Toate vor fi ambalate în containere/cutii închise, marcate pentru identificare.

Restaurantele au mai multe camere frigorifice, câte una pentru carne, lactate, legume.

Restaurantele au mai multe frigider, temperatura în ele menținându-se constantă, între 0 și 4°C. Umiditatea este necesar să nu depășească 80-85%, pentru că la suprafața produselor finite se formează, în aceste condiții, un strat de "mâzgă", mediu perfect pentru dezvoltarea unor bacterii.

Termometrul pentru monitorizarea temperaturii va fi așezat în partea cea mai caldă a frigiderului, iar temperatura se va citi cel puțin o dată pe zi.

Incintele frigorifice sunt construite astfel încât să permită curățarea lor ușoară; pereții interiori sunt etanși și rafturile necorodate. Izolația ușilor este menținută în bune condiții. Service-ul frigiderelor și congelatoarelor se face regulat. Dezghețarea și curățarea se face cu frecvență stabilită la recomandarea producătorului. Curățarea în incinte se face cu soluție de bicarbonat de sodiu, nefolosindu-se agenți de curățare parfumați. Dulapul frigorific și camerele frigorifice nu se vor supraîncărca și alimentele nu se vor așeza în fața unității de răcire. Ușile de acces se vor ține deschise un timp cât mai scurt posibil. Nu se vor introduce în spațiile frigorifice produse cu temperatura mai mare de 20°C, pentru a se evita încălzirea incintei și formarea condensului.

Se acordă o foarte mare atenție menținerii lanțului frigorific, de la aprovizionare până la comercializare, mai ales în cazul produselor de origine animală.

Depozitarea semipreparatelor

Semipreparatele (șnițele, frigărui, legume tocate etc.) se depozitează în frigider sau camere frigorifice. Se respectă regula depozitării pe verticală: în partea de sus a frigiderului - alimentele gata preparate, apoi semipreparatele, iar în partea de jos, alimentele netratate termic.

Depozitarea produselor finite

Produsele finite care nu se servesc imediat se depozitează în frigiderul bucătarului, în spațiul bucătăriei, respectând același principiu de depozitare pe verticală.

Depozitarea ambalajelor

Ambalajele (pungi, folie) se depozitează numai în spații special destinate, amplasate aproape de spațiul de servire, pentru asigurarea unui flux fără riscul de contaminare încrucișată.

Depozitarea ambalajelor se face pe rafturi; nu se admite depozitarea direct pe paviment!

Depozitarea ustensilelor și a substanțelor pentru igienizare

Substanțele chimice și ustensilele folosite la operațiile de igienizare se depozitează în spații separate, special destinate, pentru a se evita riscul de contaminare chimică.

Aceste spații sunt marcate, dotate cu sisteme de aerisire și au acces controlat.

Prelucrarea alimentelor - în urma analizei de risc, s-a stabilit că pericolele pentru siguranța alimentului pot să apară în următoarele etape privind prelucrarea alimentelor:

- recepția materiilor prime;
- răcirea preparatelor;
- menținerea la cald;
- refrigerarea;
- congelarea;
- menținere la rece.

Recepția materiilor prime se va controla printr-un PRPO (Program preliminar operațional). Parametrii care se monitorizează sunt următorii: temperatura din centrul geometric al bucății de produs, caracteristicile organoleptice ale produselor recepționate și documentele însoțitoare.

Frecvența monitorizării este la recepția fiecărui lot.

Metoda este:

- verificare vizuală organoleptică;
- verificare documente;
- verificarea temperaturii din centrul geometric al bucății de produs.

Respingerea loturilor:

- cu modificări organoleptice;
- care nu au certificat sanitar-veterinar;
- care au fost transportate în condiții improprie.

Răcirea preparatelor se va controla, de asemenea, tot printr-un PRPO (Program preliminar operațional). Parametrii care se monitorizează sunt: temperatura preparatelor și timpul de răcire (2 ore de la 63°C la 20°C și 4 ore de la 20°C până la 4°C).

	<p>Frecvența monitorizării este la două ore .</p> <p>Metoda este:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ verificarea temperaturii preparatelor care se răcesc; ▪ verificarea timpilor de răcire. <p>Acțiunile corective care se pot iniția în cazul constatării neconformităților:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ aruncarea mâncării, dacă nu s-a răcit la 4⁰C în cel mult 6 ore; ▪ împărțirea produsului în vase mai mici, dacă se observă că nu scade temperatura; ▪ amestecarea frecventă pentru omogenizarea temperaturii. <p><i>Menținerea la cald</i> se va controla tot printr-un PRPO (Program preliminar operațional). Parametrii care se monitorizează sunt: temperatura preparatelor și timpul de staționare la cald (menținerea preparatelor la cel puțin 63⁰C; menținerea preparatelor la temperaturi mai mici de 63⁰C, max. 2 ore).</p> <p>Frecvența monitorizării este la două ore .</p> <p>Metoda este:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ verificarea temperaturii preparatelor care se mențin la cald cu termometrul sondă; ▪ urmărirea timpilor de staționare la cald a preparatelor. <p>Acțiunile corective care se pot iniția în cazul constatării neconformităților:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ aruncarea mâncării, dacă s-a menținut la temperaturi mai mici de 63⁰C, mai mult de 2 ore; ▪ instruirea personalului pentru respectarea timpilor și temperaturii de menținere la cald. <p><i>Refrigerarea</i> este controlată prin PCC (Punct critic de control). Parametrul care se monitorizează este temperatura din incintele frigorifice.</p> <p>Frecvența monitorizării este de două ori pe zi .</p> <p>Metoda este de măsurare a temperaturii cu termometrul incintei frigorifice.</p> <p>Măsura de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ temperatura în incinta frigiderului: 0-4⁰C ▪ se va monitoriza timpul de staționare în frigider; ▪ nu se vor depozita alte materiale în camera frigorifică; ▪ nu se va supraîncărca frigiderul; ▪ să existe o bună circulație a aerului răcit în incintă, pentru ca temperatura să fie constantă în toate zonele frigiderului; ▪ se menține starea bună a incintei frigorifice pentru menținerea temperaturii; ▪ se verifică temperatura din incintă, starea de curățenie a frigiderului (să nu existe scurgeri de lichide); ▪ efectuarea rotației stocurilor. <p>Acțiunile corective care se pot iniția la depășirea limitelor critice:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ produsele posibil afectate sunt izolate; ▪ ajustarea temperaturii sau repararea instalației de frig. <p><i>Congelarea</i> este controlată prin PCC (Punct critic de control). Parametrul care se monitorizează este temperatura din incintele frigorifice.</p> <p>Frecvența monitorizării este de două ori pe zi.</p> <p>Metoda este de măsurare a temperaturii cu termometrul incintei frigorifice.</p> <p>Măsura de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ temperatura maximă în incinta frigiderului: -18⁰C - - 3⁰C; ▪ se va monitoriza timpul de staționare în frigider; ▪ nu se vor depozita alte materiale în camera frigorifică; ▪ nu se va supraîncărca frigiderul;
--	---

- să existe o bună circulație a aerului răcit în incintă, pentru ca temperatura să fie constantă în toate zonele frigiderului;
- se menține starea bună a incintei frigorifice pentru menținerea temperaturii;
- se verifică temperatura din incintă, starea de curățenie a frigiderului (să nu existe scurgeri de lichide);
- efectuarea rotației stocurilor.

Acțiunile corective care se pot iniția la depășirea limitelor critice:

- produsele posibil afectate sunt izolate;
- ajustarea temperaturii sau repararea instalației de frig;
- instruirea personalului pentru efectuarea FIFO.

Suprafețele de lucru pe care se prelucrează alimentele trebuie să fie bine întreținute, ușor de curățat și, după caz, ușor de dezinfectat. Sunt din inox alimentar, netede, netoxice, lavabile, rezistente la lovituri, inerte la acțiunea produselor care se prelucrează, a detergentilor și dezinfectanților.

Procesul de preparare a alimentelor gata să fie servite poate avea ca etapă intermediară existența unor semipreparate, de exemplu: șnițele neprăjite, bucăți de carne tranșate și condimentate, legume tăiate etc. Aceste semipreparate, în așteptarea momentului gătirii, se ambalează în cutii de inox sau plastic, închise ermetic, sau în recipiente acoperite etanș cu folie și se depozitează în frigidere.

Ambalajele folosite sunt: cutii PVC pentru legume, pungile din polietilenă, folia stretch etc.; ele sunt realizate din materiale care să ofere o protecție adecvată produselor, pentru a reduce pericolul contaminării; materialele de ambalare sunt netoxice și nu afectează siguranța și acceptabilitatea produselor; ele permit o etichetare corectă și curată.

Totalitatea deșeurilor provenite din manipularea și utilizarea materiilor prime și a ingredientelor în procesul de fabricație sunt deșeuri tehnologice.

Din procesul de preparare a alimentelor rezultă următoarele **deșeuri**:

- resturi de carne rezultate de la tranșare;
- resturi rezultate de la curățarea legumelor;
- coji de ou;
- resturi de la debarasarea farfuriilor din sală;
- ulei ars.

Aceste deșeuri sunt colectate, depozitate și dirijate separat, pentru valorificare sau distrugere, în funcție de gradul și tipul de contaminare.

Deșeurile tehnologice au următoarea destinație:

- resturile organice se depozitează în containerul general care este ridicat de firma de specialitate;
- uleiul ars se colectează în recipiente speciale care se predau unei firme externe;
- ambalajele de hârtie se colectează separat și se predau unei firme externe.

Deșeurile tehnologice nu staționează în spațiul de producție mai mult de câteva ore, pentru că sunt alterabile.

Deșeurile menajere sunt constituite din:

- gunoiul rezultat din măturarea spațiilor de lucru și a anexelor social-sanitare;
- resturi de ambalaje;
- șervetele de hârtie rezultată de la ștergerea mâinilor personalului;
- resturi de la masa personalului.

Toate deșeurile rezultate din procesul de producție sau cele menajere se colectează în recipiente captușiți cu saci de polietilenă, închiși cu capac și cu acționare la pedală. Aceste containere sunt identificate prin etichete sau culori

diferite. Sacii din polietilenă se leagă strâns când sunt plini și se depozitează provizoriu în locuri special amenajate, ferite de accesul câinilor, pisicilor și a rozătoarelor. După golire, containerele se spală înainte de a se refolosi.

Containerele interioare pentru resturi sunt golite ori de câte ori este cazul și, obligatoriu, la sfârșitul zilei. Evacuarea deșeurilor se face pe trasee care nu se vor intersecta cu cele salubre (materii prime, produse finite). Dacă pentru evacuarea deșeurilor nu există un traseu separat, acest lucru se realizează prin spațiul de aprovizionare, la ore la care nu se execută alte operații, cu igienizări intermediare între operații.

Unitățile trebuie să amenajeze un loc exterior de depozitare a gunoiului în afara spațiilor clădirilor, la distanță de spațiile de preparare a alimentelor. Acestea sunt amenajate în spațiile din curte afectate depozitării gunoiului și sunt dotate cu containere din plastic.

Containerele exterioare nu se umplu mai mult decât capacitatea lor. Se golesc cu frecvența cu care este ridicat gunoiul, sau ori de câte ori este necesar. După golire se spală atât ele cât și suprafața pe care stau.

Servirea preparatelor:

Pericole:

- Contaminarea produselor cu microorganisme de pe suprafețele de servire (tejghele) igienizate necorespunzător;
- Contaminarea produselor cu agenți patogeni de la personalul care servește, bolnav sau cu leziuni ale pielii;
- Contaminarea produselor cu microorganisme de pe paharele, farfuriile nesterile;
- Creșterea numărului de bacterii în produse datorită temperaturilor mari din sala de servire și a timpilor lungi de staționare (pe bancul de preluare sau pe bar);
- Corpuri străine din mediul de lucru sau de la personalul care servește.

Măsurile de prevenire:

- Igienizarea suprafețelor de servire, cel puțin la sfârșitul schimbului, sau ori de câte ori este necesar;
- Evitarea pătrunderii în spațiul de servire a persoanelor străine, neechipate corespunzător, bolnave sau cu leziuni ale pielii;
- Neacceptarea preparatelor necorespunzătoare de la bucătărie sau bar;
- Respectarea regulilor de comportament de către personalul de la servire.


Limite critice:

- Suprafețele de servire și ustensilele să fie curate;
- Personalul să fie într-o stare bună de sănătate, cu echipament de lucru curat;
- Înainte de a fi în contact cu produsele, mâinile se vor spăla, dezinfecta și usca. Se vor folosi mănuși, dacă este necesar.

Proceduri de monitorizare:

- Verificarea vizuală a stării de curățenie a tejghelelor și ustensilelor.
- Verificarea stării de sănătate și igienă a personalului; verificarea prin sondaj a efectuării operației de spălare a mâinilor după fiecare operație neigienică.
- Verificarea prin teste de sanitație a stării de curățenie a tejghelelor, ustensilelor, veselei și a mâinilor personalului.

Acțiuni corective:

	<ul style="list-style-type: none"> • Reluarea operației de igienizare dacă este necorespunzătoare; • Aruncarea produselor care au fost în contact cu personal bolnav; • Aruncarea produselor cu timpii de valabilitate expirați; • Atenționarea personalului de la bucătărie sau bar daca livrează produse neconforme.
	<p>M2.U2. Reguli generale de igienă în alimentația publică Efectuarea curățeniei</p> <p>Curățenia: este operația mecanică de îndepărtare a murdăriei (resturi organice și anorganice) de pe obiecte, suprafețe, persoane, folosind diferite manopere, instrumentar și substanțe chimice.</p> <p>Aplicarea corectă a curățeniei face ca, odată cu resturile de murdărie, să se îndepărteze cea mai mare parte a microorganismelor. Astfel, o bună curățire a suprafețelor, duce la îndepărtarea a până la 95% din microorganismele contaminante.</p> <p>Murdăria este un mediu de cultură pentru microorganisme, permițând supraviețuirea și multiplicarea lor rapidă.</p> <p>Fiecare unitate trebuie să aibă prevăzut un program permanent de curățenie și dezinfectie care să garanteze că toate zonele sunt bine curățate, iar zonelor critice să li se acorde o atenție particulară.</p> <p>Curățenia unității trebuie să fie încredințată unui singur responsabil, de preferință angajat permanent al acesteia, iar sarcinile sale să nu fie legate de producție. Acest responsabil trebuie să cunoască perfect pericolele de contaminare inerente.</p> <p>Operațiunile de întreținere și de igienizare curentă vor fi efectuate pe baza unui plan anual avizat de specialiști de profil din instituții cu atribuții de sănătate publică.</p> <p>Toate locurile de colectare a rezidurilor trebuie să aibă asigurate drumuri - ieșiri către locul de depozitare, care nu se intersectează cu alte circuite.</p> <p>Spațiile pentru depozitarea rezidurilor solide sunt: gheana de reziduuri (cu toate măsurile de protecție DDD și curățenie) și încăpere separată pentru subprodusele și deșeurile folosite la hrănirea animalelor.</p> <p>Gunoii se depozitează în gheana de gunoi, în recipiente etanșe și se evacuează ritmic.</p> <p>Gheana de gunoi trebuie să îndeplinească următoarele condiții:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ să aibă pereții și pavimentul impermeabili, netezi și lavabili; ▪ să fie dotată cu apă curentă și racord la canalizare; ▪ să fie acoperită pentru a împiedica accesul apelor pluviale; ▪ să fie protejată de accesul insectelor, rozătoarelor și câinilor vagabonzi (uși, site, grătare, placarea cu metal a părții de jos a ușii etc.); ▪ să conțină suficiente pubele și acestea să fie în bună stare, curățate și dezinfectate după fiecare golire, păstrate ordonat; ▪ să fie dezinsectizată și deratizată ritmic; ▪ pubelele trebuie să aibă capac etanș; ▪ manipularea deșeurilor trebuie făcută astfel încât să nu fie contaminate alimentele sau apa potabilă; ▪ deșeurile trebuie ridicate din zonele de prelucrare a alimentelor și din alte zone de lucru, de câte ori este necesar, dar cel puțin o dată pe zi. <p>Evacuarea rezidurilor solide din unitate:</p>

- se face zilnic;
- imediat dupa evacuarea deșeurilor, tomberoanele (containerele) utilizate pentru depozitarea lor cât și orice alte obiecte (instrumente) care au intrat în contact cu ele, trebuie curățate și dezinfectate;
- evacuarea reziduurilor solide se face cu mașini special destinate; după fiecare folosire, mașinile se spală și se dezinfectează;
- evacuarea se face numai la rampe de gunoi autorizate sanitar;
- trebuie curățată bine și dezinfectată și zona de depozitare a deșeurilor.

Evacuarea reziduurilor lichide:

Reziduurile lichide sau apele uzate (apa și deșeurile rezultate din procesele de curățenie și prelucrare a alimentelor).

Unitățile trebuie să fie racordate la sistemele publice de canalizare a apelor uzate; în lipsa unor sisteme publice de canalizare accesibile, unitățile sunt obligate să-și prevadă instalații proprii pentru colectarea, tratarea și evacuarea apelor uzate, care se vor executa și exploata astfel încât să nu provoace poluarea solului, a apelor sau a aerului.

Reziduurile lichide, obligatoriu se îndepărtează:

- la canalizare;
- în anumite condiții se pot construi instalații locale de tratare a apelor uzate (stații de epurare);
- nu se permite evacuarea prin șanț deschis ce trece prin încăperi în care sunt alimente sau instrumente și utilaje folosite pentru prelucrarea alimentelor;
- se interzice conexiunea rețelelor de apă potabilă cu apă industrială;
- nu trebuie să se intersecteze conductele pentru apa potabilă cu cele de canalizare;
- conductele pentru apa potabilă trebuie să se afle deasupra celor de canalizare.

În scopul de a evita contaminarea alimentelor, toate obiectele și ustensilele trebuie curățate ori de câte ori este necesar; când circumstanțele o impun, acestea trebuie și dezinfectate.

În timpul curățării sau dezinfectării încăperilor, obiectelor și ustensilelor, trebuie luate toate precauțiile necesare pentru a împiedica contaminarea alimentelor cu detergenți sau alte soluții de dezinfecție, pure sau diluate. Detergenții și dezinfectanții folosiți trebuie să aibă avizul autorităților competente. Toate reziduurile acestor substanțe, pe o suprafață care poate intra în contact cu alimentele, trebuie eliminate prin clătire abundentă cu apă, înainte ca suprafața sau orice alte obiecte să fie reutilizate în producția alimentelor. Curățenia trebuie să ducă la eliminarea tuturor resturilor alimentare și murdăriei, care poate fi o sursă de contaminare. Metodele și materialele pentru curățenie depind de natura procesului de producție alimentară.

La sfârșitul fiecărei zile de lucru, sau în orice alt moment, dacă circumstanțele o cer, toate suprafețele, inclusiv canalele de evacuare, structurile auxiliare și pereții zonelor de manipulare a alimentelor trebuie foarte bine curățate. Curățenia poate fi efectuată utilizând separat sau în combinație metode fizice, cum sunt căldura, aspiratul sau alte metode, evitându-se utilizarea apei și metode chimice utilizând detergenți, alcalini sau acizi.

Ordinea operațiilor de curățenie, după îndepărtarea gunoiului

- umezirea suprafețelor obiectului, în scopul înmuierii murdăriei, pentru desprinderea ei mai ușoară prin acțiunea celorlalte manevre și operații;

- ✚ spălarea propriu-zisă;
- ✚ clătirea (limpezirea) pentru îndepărtarea murdăriei și a resturilor de substanțe chimice folosite la spălare;
- ✚ dezinfectia - care poate fi făcută atunci când este necesar să ajungem la distrugerea microbilor în proporție de 99%;
- ✚ clătirea (limpezirea) pentru îndepărtarea urmelor de dezinfectant;
- ✚ uscarea - în aer liber sau la jet de aer cald (optim).

Metode folosite pentru curățenie:

- ✚ aspirarea prafului și a altor impurități de pe suprafața obiectelor, pavimentelor, mochetelor, covoarelor etc. Se folosește pentru suprafețele ce se deteriorează sub acțiunea apei;
- ✚ măturarea - nu se recomandă decât în exteriorul clădirilor;
- ✚ scuturarea - făcută numai în afara încăperilor;
- ✚ stergerea umedă a suprafețelor folosind lavete (ștergătoare curate) schimbate sau spălate mereu și detergenți sau alte soluții de spălare;
- ✚ spălarea;
- ✚ metode mixte (aspirare, stergere umedă).

Operațiile de spălare

La spălarea suprafețelor și obiectelor se folosește numai apă potabilă!

Trebuie să fie specifică obiectelor supuse operațiunii:

- ✚ pentru utilaje complexe nedemontabile - se folosește rețeaua de conducte existente, prin care se introduc lichidele de spălare sub presiune;
- ✚ pentru locuri greu accesibile - se folosește furtunul cu apă caldă, cu cap terminal îngustat, suficient de lung și ușor pentru a fi manipulat;
- ✚ pentru ustensilele demontabile - se demontează toate piesele componente, spălându-se cu deosebită atenție denivelările în care poate rămâne murdăria (adâncituri, șanțuri, goluri, asperități, zgârieturi etc.). Piesele și ustensilele de dimensiuni mici, precum și vesela, tacâmurile se pot înmuia;
- ✚ pentru spațiile de depozitare și utilajele în care se găsesc produse pulverulente (făina, zahăr etc.) nu se folosește spălarea cu apă, ci aspirarea pulberilor și apoi ștergerea umedă.

Spălarea propriu-zisă prevede, după umidificare:

- operații mecanice : răcăire, frecare etc.;
- operații cu soluții de spălare pentru îndepărtarea resturilor mici și aderente de substanțe organice.

Soluțiile de spălare trebuie:

- să umecteze și să înmoaie stratul de impurități (prin acțiunea apei și a detergentului);
- să desprindă - desfacă particule de impurități de pe suprafețele spălate și să le forțeze să rămână în suspensie (să nu se redepună pe suprafețele obiectelor);
- să dizolve impuritățile solubile și să saponifice și emulsioneze pe cele grase;
- să favorizeze îndepărtarea impurităților în operația de clătire.

Substanțe chimice de spălare:

1. să nu fie toxice sau periculoase la manipulare;
2. să nu fie corozive;
3. să se poată îndepărta ușor prin clătire;
4. să aibă capacitate mare de pătrundere, umectare și dispersare;

5. să emulsioneze grăsimile;
6. să nu aibă mirosuri persistente și puternice;

Categorii:

-alcaline: soda caustică, soda calcinată, polifosfați; sunt folosite în carmangerii, abatoare, spații pentru prelucrarea peștelui;

-acide: acizi minerali (acid clorhidric, acid azotic, acid sulfuric), acizi organici (gluconic, tartric) folosite mai ales pentru spălarea utilajelor;

-detergenți (substanțe tensio-active).

Personalul care face curățenia, trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

1. să fie calificat - să cunoască tehnologia efectuării curățeniei;
2. să fie dotat cu echipament de protecție (propriu), păstrat corespunzător;
3. să facă dovada examinărilor medicale periodice;
4. nu poate fi folosit la operații de preparare a mâncării;
5. să respecte regulile de igienă personală;
6. să-și anunțe șefii imediat ce prezintă semne de îmbolnăvire.

Ritmicitatea operațiunilor de curățenie:

În funcție de extindere și frecvență în timp, curățenia este:

- generală - a tuturor suprafețelor (podea, pereți, ferestre, uși, mese de lucru, ustensile, utilaje, obiecte sanitare etc.). Se face prin spălare cu apă caldă, materiale abrazive (praf de curățat, detartranți) și detergenți. Ca frecvență se face lunar, bisăptămânal sau săptămânal în funcție de tipul încăperilor (după riscul de contaminare a alimentelor) și solicitarea lor funcțională (mai mare sau mai mică).

- curentă - constând în îndepărtarea reziduurilor solide și a prafului prin ștergerea umedă; spălarea pavimentului, a utilajelor și a suprafețelor care se murdăresc curent; aerisire.

- permanentă - "cureți tot timpul" se face zilnic (la sfârșitul programului de lucru) sau chiar de mai multe ori pe zi dacă este nevoie. De exemplu, în spațiile de consumație pentru alimentația colectivă se face după fiecare dintre cele trei mese pe zi. În unitățile care nu au decât bucătărie (fără cameră de zarzavat, carmangerie, etc.) se face după fiecare operație: curățarea și porționarea materiei prime, prelucrarea termică etc.

Controlul eficienței curățeniei se face:

- ❖ organoleptic : aspect, miros etc.;
- ❖ prin "teste bacteriologice de salubritate" care arată gradul de încărcare cu microbi și prezența unor indicatori bacterieni ai insalubrității suprafețelor (pe mese de lucru, mașini, echipament de protecție, ustensile, veselă, ambalaje etc.)
- ❖ prin examene chimice care stabilesc calitatea apei de spălare (potabilitate, duritate etc.), concentrația soluției de spălare;
- ❖ prin analiză de laborator a contaminării microbiene a aerului etc.

Ustensilele pentru curățenie trebuie:

1. să fie adecvate operațiunilor;
2. să fie suficiente și în stare bună;
3. să fie curățite și dezinfectate după fiecare operație;
4. să fie depozitate într-un loc specific (nu unde sunt alimente), în dulapuri sau încăperi anume destinate.
5. echipamentul de protecție al personalului care efectuează curățenia nu se folosește pentru alte operațiuni decât pentru cele de curățenie.

Ustensilele sunt separate pe încăperi de curățat: cele folosite în grupurile

sanitare și locurile de depozitare a gunoiului nu se folosesc în încăperile cu alimente; ele se depozitează separat, în dulapuri și încăperi special amenajate!

- spațiile alimentare trebuie să dispună de chiuvete destinate spălării mâinilor și de grupuri sanitare racordate la un sistem eficient de evacuare;
- numărul și amplasarea chiuvetelor și grupurilor sanitare trebuie să fie corespunzătoare numărului de personal și amplasării locurilor de muncă;
- chiuvetele pentru spălarea mâinilor trebuie să fie separate de bazinele pentru spălarea produselor alimentare;
- chiuvetele trebuie să dispună de alimentare cu apă curentă, caldă și rece și de mijloace pentru spălarea și uscarea igienică a mâinilor;
- grupurile sanitare nu trebuie să aibă ieșire directă în încăperile în care se manipulează produse alimentare.

Dezinsecția periodică se va face la intervale prevăzute în metodologii, dar nu mai mari de 3 luni, iar deratizarea periodică se va face la intervale de maximum 6 luni; între operațiunile periodice, se vor aplica proceduri de dezinsecție și deratizare curente, de întreținere, în funcție de prezența vectorilor.

Colectarea reziduurilor solide se face în recipiente sau în cutii, cu pungi din material plastic, închise etanș, cu evacuarea ritmică a acestora, cu spălarea și dezinfectia lor după golire.

Este necesară amenajarea de încăperi sau platforme impermeabilizate pentru depozitarea recipientelor de colectare a reziduurilor solide, racordate la un hidrant și la rețeaua de canalizare, pentru a putea fi curățate la necesitate, cât și pentru spălarea și dezinfectia recipientelor.

Efectuarea dezinfectiei

Dezinsecția este un complex de măsuri care se aplică cu scopul decontaminării microbiene a obiectelor, suprafețelor, mâinilor etc; ea urmărește distrugerea, îndepărtarea sau micșorarea numărului de germeni, până la limita la care prezența acestora nu mai creează risc de îmbolnăvire prin boli infecțio-contagioase.

Substanțele care se folosesc pentru dezinsecție se numesc dezinfectanți.

Rezultatul dezinfectiei trebuie să fie distrugerea a 99-99,9 % din bacterii.

Dezinsecția profilactică este dezinsecția care se face cu scopul prevenirii contaminării alimentelor în mediul în care acestea se prepară, depozitează, transportă, comercializează.

Materiale de întreținere și curățenie permise de normele legale în vigoare


Dezinsecția se face prin mijloace fizice și chimice.

Metode fizice:

- Spălarea - care dacă este bine făcută duce la scăderea numărului de bacterii cu circa 95 %;
- Căldura - prin ardere, căldura uscată (fierul de călcat), aerul cald (pupinel), fierberea (100°C), căldura umedă (pasteurizarea, tratarea cu vapori, tratarea cu temperaturi foarte mari un timp foarte scurt);
- Razele ultraviolete.

Metode chimice:

- Clorul și compușii clorului: clorura de var (pulbere albă) - se folosește sub formă de soluție 0,5-2% pentru suprafețele de lucru, ustensile, pavimente, pereți sau 2-10% pentru grupuri sanitare, ghene de gunoi, guri de canalizare cu timp de contact de 5-10 minute; hipocloritul de sodiu (lichid galben) pentru

	<p>veselă, tacâmuri, lavete, vase, utilaje; cloraminele (pulbere sau tablete albe) pentru tacâmuri și veselă;</p> <p>➤ Dezinfectanți tensioactivi (detergenți cationici, amfolitici, anionici și în asociere cu iodul) ca de exemplu: Derosept, Clordet, Fordet, Deconex etc.</p> <p>Cum se folosesc?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clordet - 5-10 capace la 1 litru de apă, pentru suprafețe; • Fordet - 3-5 capace la 1 litru de apă, pentru suprafețe; • Promain - spray, pentru mâini. <p>Reguli generale ale dezinfecției:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dezinfecția se face în continuarea unei curățenii riguroase, pe care nu o înlocuiește; 2. Soluțiile dezinfectante se prepară cunoscând concentrația necesară de substanță activă, în ziua folosirii și în recipiente curate; 3. Trebuie să se asigure timpul necesar de contact între soluția dezinfectantă și obiectul de dezinfectat, astfel încât dezinfecția să fie eficientă; 4. Se folosesc următoarele metode: spălare, ștergere, scufundare completă a obiectului în soluție, stropire sau pulverizare pentru suprafețe, vaporizare sau aerosolizare. <p>Este important:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să se folosească dezinfectanți admiși pentru sectorul alimentar; • să se realizeze o peliculă pe suprafețe; • să se repete operația. <p><u>Controlul eficienței dezinfecției</u></p> <p>Se poate testa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. compoziția substanțelor dezinfectante; 2. rezultatul dezinfecției: cu ajutorul "testelor de salubritate" care arată reducerea sau dispariția germenilor patogeni. <p>Normele sanitare stabilesc cu exactitate tipurile și numărul de germeni care pot fi admiși pe suprafețele de lucru, mâini, veselă, echipament de protecție etc. astfel încât acestea să poată fi considerate nepericuloase pentru consumatori. Cel mai frecvent se folosesc următorii indicatori: numărul total de germeni (NTG), numărul de E- coli, streptococ, stafilococ, mucegaiuri și drojdii.</p>
	<p>M2.U3. Reguli de igienă personală a lucrătorilor în alimentația publică</p> <p><u>Igiena personală</u></p> <p>Igiena personală reprezintă totalitatea manoperelor pentru realizarea unei stări de curățenie a întregului corp (piele, mucoase, păr, unghii etc.), a îmbrăcămînții și încălțămînții, astfel încât lucrătorul să nu devină o sursă de contaminare a produselor alimentare sau de îmbolnavire a propriei persoane.</p> <p>Menținerea stării de curățenie a organismului este necesară deoarece:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organismul excretă diferite substanțe (transpirație), celule moarte etc., care sunt un suport nutritiv (de hrană) pentru microorganisme, degajă mirosuri neplacute și pot contribui la alterarea alimentelor (de ex. substanțele acide din transpirație); • organismul omului elimină microorganisme pe diverse căi: din cavitatea bucală, din fosele nazale, calea urinară, calea fecală; • omul poate primi pe suprafața pielii, în gură, nas, urechi etc. praf și microorganisme pe care, apoi, le transmite alimentelor și utilajelor și de pe

	<p>acestea ele pot ajunge la consumator.</p> <p>Igiena personală este necesară:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tot timpul, pentru ca riscul de îmbolnăvire este permanent; • igiena personală generală extinsă la toate suprafețele și anexele corpului (păr, unghii etc.) - se face săptămânal sau de 2-3 ori pe săptămână; • curățirea celei mai mari părți a corpului (piele, mucoase, nas, urechi etc.) - zilnică; • igiena personală a părților corpului expuse murdăririi (mâini, față, etc.) - "oricât de des, nu este prea mult"; <p>Înainte de începerea lucrului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • duș general cu apă caldă și săpun; • schimbarea îmbrăcămînții și încălțăminte de stradă cu echipament de lucru; • pentru a ajunge la vestiar nu se trece cu hainele de stradă prin zone unde se prelucrează alimente; • hainele de stradă se păstrează în afara zonelor cu alimente și mâncare; • hainele de stradă se păstrează separat de cele de lucru. <p>În timpul lucrului: ori de câte ori este nevoie!</p> <ul style="list-style-type: none"> • frecvența spălării diferitelor zone ale corpului depinde de tipul acestora și de gradul de risc de contaminare al alimentelor în diferitele operațiuni de prelucrare. <p>La sfârșitul lucrului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • duș general cu apă și săpun și reluarea hainelor și încălțăminte de stradă. <p>Igiena personală se poate face cu: perii, bureți, periute, degrositoare (piatra ponce), trusa de unghii, uscător de păr, piaptăn etc. utilizând diferite substanțe: săpun, săpun lichid, creme, balsamuri, deodorante etc.</p> <p>Manevrele și manoperele utilizate sunt: duș - baie, frecare, tăierea unghiilor, pieptănare.</p> <p>Mâinile sunt acele părți ale corpului care vin cel mai frecvent în contact cu alimentele; pe mâini pot trăi și se pot înmulți microorganisme, multe dintre ele dăunătoare pentru om (E-coli, stafilococcus aureus) care pot produce toxiiinfecții alimentare; de aceea, spălarea și dezinfectia sunt obligatorii pentru prevenirea îmbolnăvirilor.</p> <p>Unghiile trebuie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tăiate scurt, pentru a nu permite reținerea de murdărie subunghială; • curățate cu periută și săpun, pentru a scoate murdăria din șanțul periunghial; • să fie nelăcuite, pentru a observa dacă sunt curățate și pentru ca lacul să nu cadă în mâncare; • să nu se rupă sau roadă cu dinții, ci să se taie cu foarfeca și să se pileasca cu pila (ustensile individuale, bine curățate și dezinfectate); • orice rănire sau infecție locală se anunță șefului, apoi se adresează medicului pentru a preveni contaminarea alimentelor; • să nu se sugă; • să nu se taie în încăperi unde sunt alimente.
--	---

Pentru spălare se utilizează:

- apă caldă, săpun sau șampoane, periuță de unghii, sistem de uscare, pentru dezinfecție se folosesc soluții clorigene, soluții alcoolice etc;
- apa caldă trebuie să fie potabilă (pentru a nu contamina cu microbi și a nu murdări mâinile), să fie suficient de caldă (pentru a se desprinde cu ușurință murdăria) și în cantitate suficientă pentru săpunire și clătire;
- săpunul sau șamponul trebuie să fie: de bună calitate, pentru a asigura săpunirea/clăbucirea suficientă, să fie bine întreținut, curat, depozitat în savoniere sau recipienti curați, care să nu favorizeze dezvoltarea microbilor; de preferat este folosirea săpunului lichid, eliberat din dispozitive ermetice, care elimină conținutul prin manipularea unei clapete;
- periuța trebuie să fie individuală (pentru mai multe persoane condiția este să fie spălată și dezinfectată după fiecare folosire); cu peri suficient de numeroși și duri pentru a putea scoate murdăria din șanțurile periunghiale, dar care să nu producă răniri.

Mâinile se spală:

- la începerea muncii;
- la schimbarea operației de lucru;
- în cadrul aceleiași operații tehnice, dacă aceasta a depășit 10 minute;
- după atingerea părului, nasului, urechilor, gurii și pielii;
- după manipularea materiei prime și ambalajelor;
- după fiecare pauză, la reintrarea în zona de lucru;
- după ieșirea de la WC;
- după curățenia și dezinfecția locurilor de muncă.

Părul are bacterii pe suprafața sa, din care unele sunt patogene; în mod natural, zilnic cad aprox. 100 fire de păr, existând astfel posibilitatea contaminării alimentelor; de asemenea și mătreața, care se întâlnește adesea, este și ea purtătoare de microorganisme.

Părul trebuie să fie:

- spălat cât mai des și mai bine;
- strâns și protejat (acoperit complet) cu bonete, basmale etc. în toate locurile de preparare a alimentelor și mâncării;
- pieptănat numai în afara zonelor de lucru;
- nu trebuie să fie atins cu mâna în timpul muncii; dacă aceasta se produce, este obligatorie spălarea pe mâini.

Gura, nasul și urechile sunt zone în care se găsesc adesea bacterii patogene, cum ar fi stafilococcus aureus, care produc infectarea și apariția puroiului; de aceea, trebuie împiedicată trecerea bacteriilor din gură, nas și urechi pe alimente și mâncare. Aceasta se face prin:

- o cât mai bună igienă - curățarea acestor cavități;
- nu scuipăm, nu tușim, nu strănutăm deasupra mâncării;
- nu ne scărpinăm în nas, urechi sau gură; dacă am făcut-o, ne spălăm pe mâini imediat;
- nu ne ștergem nasul, ochii sau urechile în locuri unde sunt alimente sau mâncăruri. Pentru aceste operații se utilizează numai batiste de unică

	<p>folosință, apoi se spală mâinile și, după caz, se dezinfectează;</p> <ul style="list-style-type: none"> • nu mestecam și nu scuipăm gumă; • nu fumăm - pe mâncare poate ajunge scrum și mucuri cu microbi din gură, mâncarea poate lua miros de fum; • nu "gustăm" cu degetul mâncarea; • nu ne roadem unghiile și nu ne lingem degetele. <p>Pielea, chiar spălată, mai conține microbi, care pot trăi pe ea, în special în șanțuri și pe lângă firul de păr. Microbii pot să producă infecții locale (coșuri, panariții) și din acestea pot trece în alimente.</p> <p>Pentru a preveni contaminarea alimentelor cu microbi de pe piele trebuie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să se spele cât mai bine pielea și, eventual, să se dezinfecteze unele zone; • să nu se scarpine bubele, coșurile, pielea; dacă s-a întâmplat, mâinile se spală și se dezinfectează imediat; <p><u>Rănirea în timpul lucrului</u></p> <p>Orice zgârietură, înțepătură sau tăietură este de regulă, infectată. O picătură microscopică de puroi, dacă ajunge în mâncare, este aproape sigur ca acela care o va mânca va face toxiinfecție alimentară. De aceea trebuie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să se evite zgărierea, înțeparea sau tăieturile; imediat ce au aparut zgârieturi sau tăieturi, se dezinfectează rana și se acoperă cu un pansament etanș, impermeabil; • trebuie avut grijă ca pansamentul să nu cadă în mâncare; • dacă pansamentul a cazut în mâncare, aceasta se aruncă ! Obligatoriu; • dacă rana este adâncă, este consultat imediat medicul. <p>Bijuteriile (brățari, ceasuri etc.) nu permit spălarea corectă a mâinilor; între ele și piele pot rămâne porțiuni cu încărcătură microbiană; în șanțurile bijuteriilor, în porii curelelor de ceas etc. pot rămâne resturile alimentare în care se dezvoltă colonii de microbi, care trec, apoi, pe alimente.</p> <p>Cosmeticele (fardurile) cu mirosuri puternice și parfumurile transmit mirosuri străine mâncării.</p> <p>Riscurile pentru sănătate legate de nerespectarea regulilor de igienă personală, sunt atât ale lucrătorului, cât și ale consumatorului care este deservit.</p> <p>Riscurile lucrătorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • îmbolnăvirea prin boli microbiene, micotice, parazitare; • stricarea aspectului fizic (resturi de murdărie pe piele, la nas, ochi, coji, eczeme, îmbrăcăminte murdară, mototolită, ruptă și prost întreținută); • stare de disconfort fizic (mâncărimi, jena în mișcare), evitarea relațiilor interpersonale cu colegii și prietenii, izolare socială, repercusiuni profesional – materiale (refuzul angajării, concedierea, lipsa mijloacelor materiale etc.); • plata eventualelor daunelor către consumatorul afectat. <p>Riscurile consumatorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • îmbolnăvirea prin transmiterea de microbi, virusuri, ciuperci, paraziți etc. de la lucrătorul din alimentație, precum și posibila intoxicație datorită unor substanțe chimice folosite necorespunzător de acesta. <p>Consecințele îmbolnăvirii consumatorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suferința fizică, psihică; • pierderi materiale (venit redus, cheltuieli de tratament, pierderea slujbei);
--	---

- afectări sociale, rezultat al dificultăților legate de boală;
- cereri de despăgubiri.

Sănătatea lucrătorului în alimentația publică

Starea de sănătate se reflectă asupra capacității de muncă a individului, a stării de bine a persoanei și a celor din jur. Stabilirea stării de sănătate a personalului se face prin:

- examen medical la angajare;
- examene medicale periodice;
- examen de triaj epidemiologic.

Examenul medical la angajare - se face înainte de a începe munca și constă în:

- examinare clinică pe aparate și sisteme;
- VDRL, RPA;
- examenul tegumentelor și mucoaselor;
- examen coprobacteriologic;
- examen coproparazitologic.

Contraindicații medicale:

- afecțiuni dermatologice transmisibile, acute sau cronice (furunculoze, piodermite);
- boli infecto-contagioase în evoluție până la vindecare, inclusiv starea de purtător până la sterilizare;
- leziuni tuberculoase pleuro-pulmonare evolutive.

Controlul medical periodic constă în:

- examen clinic general- semestrial, cu atenție la examenul tegumentelor;
- examen coprobacteriologic- anual, semestrul II;
- exudat nasofaringian- în sezonul cald, la indicație;
- examen parazitologic- anual.

Triajul epidemiologic reprezintă verificarea sumară a sănătății prin declararea stării de boală și prin inspecția tegumentelor și mucoaselor.

Starea de sănătate a lucrătorilor poate fi de:

- sănătoși - deci își pot desfășura activitatea;
- bolnavi, cu afecțiuni cronice care permit activitatea;
- purtători sănătoși - persoane care aparent sunt sănătoase (nu prezintă semne clinice de boală), dar care, la examene mai aprofundate, se dovedesc a excreta germeni patogeni:

- din tubul digestiv: febra tifoidă, hepatita virală A, dizenterie, poliomielita;
- din nazo-faringe: streptococ, stafilococ, bacterii dizenterice;
- de pe tegumente: răni infectate cu streptococ, stafilococ etc.


Purtătorii sănătoși sunt foști bolnavi care:

- au făcut boala cu toate simptomele ei, simptome care între timp au dispărut, dar în organism au mai rămas germeni patogeni ai bolii, care se elimină în mediul înconjurător;
- au făcut boala cu foarte puține simptome, nespecifice și acestea nu au permis diagnosticul de boală, ei rămânând excretori de germeni patogeni.

Important! Purtătorii sănătoși sunt un mare pericol pentru consumatori deoarece ei elimină germeni patogeni care pot contamina alimentele. Nimic din starea lor generală și din comportament nu semnaleză că sunt un pericol! Numai examenele de laborator!

Autocontrolul și autodeclararea

Înainte de începerea lucrului, lucrătorul trebuie să facă un bilanț al stării sale de

	<p>sănătate și să declare eventualele apariții ale:</p> <ul style="list-style-type: none"> -stării de rău, febră, tuse, dureri în gât, guturai, scurgeri din urechi etc., semne care indică posibilitatea transmiterii de microbi din căile respiratorii); -diaree, vomă, greță, dureri abdominale(care pot semnala boli digestive infecțioase); -usturimi la urinare, modificarea culorii urinei etc. (care pot semnala boli infecțioase urinare, hepatită etc.); -panariții, abcese, plagi infectate (care transmit streptococi și stafilococi, mai ales). <p>Conducătorul unității desemnat cu supravegherea personalului:</p> <ul style="list-style-type: none"> -va investiga activ pe toți lucrătorii, înainte de a începe munca, dacă prezintă stare de afectare a sănătății și îi va trimite la medic pentru diagnostic; -va reprimi la lucru numai pe aceia care au aviz favorabil de la medic.
	<p>M2.U4. Norme de protecția muncii <u>Norme generale de protecție a muncii</u></p> <p>Protecția muncii este în țara noastră o problemă de stat, reglementată, prin prevederi și normative cu caracter național, departamental (ordine cuprinzând atât norme generale, cât și norme de protecție a muncii specifice, pe activități) și industriale (cuprinzând instrucțiuni proprii de protecție a muncii, potrivit condițiilor specifice din întreprinderi sau din secții).</p> <p>Normele de protecție a muncii au ca scop îmbunătățirea condițiilor de muncă și înlăturarea cauzelor care pot provoca accidente de muncă și îmbolnăviri profesionale ce pun în pericol viața și sănătatea oamenilor în procesul de muncă.</p> <p>Măsuri de îmbunătățire a condițiilor de muncă și de înlăturare a cauzelor accidentelor și a îmbolnăvirilor profesionale se realizează prin aplicarea continuă a procedeele tehnice moderne, folosirea rezultatelor cercetărilor, cât și prin organizarea, corespunzătoare a muncii.</p> <p>În conformitate cu prevederile legale, obligația și răspunderea pentru îndeplinirea măsurilor de protecție a muncii revin, la nivelul firmei, conducătorului acesteia, iar pe compartimente, fiecărui șef de secție, sector sau atelier, precum și altor salariați potrivit atribuțiilor pe care le au în organizarea, conducerea și controlul procesului de muncă.</p> <p>Întregul personal angajat din cadrul firmei are obligația de a cunoaște normele de protecție a muncii și a le respecta întocmai.</p> <p>În acest sens, încă de la angajare, muncitorii sunt supuși unui instructaj introductiv general, instructajului la locul de muncă, precum și instructajului specific, periodic (lunar), după care se face și o examinare asupra modului cum au fost însușite materialele predate de către cei instruiți. Instructajul este completat cu demonstrații practice de lucru la utilajele și instalațiile respective, insistându-se asupra pericolelor care pot exista în cazul nerespectării prevederilor normelor de tehnică a securității muncii.</p> <p>Instructajul de protecție a muncii este consemnat în fișa de instructaj tip, care este semnată atât de cel care a făcut instructajul și de cel instruit.</p> <p>Conducătorii proceselor de muncă și toți cei care, potrivit atribuțiilor pe care le au, conduc, organizează și controlează activitățile din cadrul firmei, au obligația să urmărească și să verifice starea utilajelor și a locurilor de muncă din sectorul lor și să verifice periodic în ce măsură sunt însușite, aplicate și respectate normele de tehnică securității muncii de către toți angajații pe care îi conduc. Ei au, de asemenea, obligația de a controla zilnic și la începerea activităților fiecare loc de muncă și să ia măsurile corespunzătoare pentru a asigura eliminarea sau</p>

<p>prevenirea pericolelor de accidente.</p> <p><u>Norme specifice locului de muncă</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● pardoselile trebuie să fie întotdeauna curate; ● se va circula numai pe partea dreaptă; ● au prioritate cei încărcăți; ● nu se aleargă în salon sau în oficiu; ● transportul obiectelor se va face în mâna stângă; ● paharele se vor apuca din partea de jos sau de talpă; ● farfuriile și paharele vor fi șterse numai cu cârpe curate și uscate; ● vor fi scoase din uz paharele și vesela ciobite; ● căile de acces vor fi menținute libere, fără obstacole; ● periodic se vor verifica scaunele, mesele, mobilierul. <p><u>Drepturi și responsabilități la locul de muncă, conform instructajului de protecție a muncii</u></p> <p>Angajații sunt obligați să-și însușească, să respecte și să aplice legislația, normele, reglementările și instrucțiunile de securitate a muncii specifice funcției îndeplinite și operațiilor executate.</p> <p>În scopul prevenirii accidentelor de muncă și a îmbolnăvirii profesionale angajații au următoarele drepturi și responsabilități la locul de muncă:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ să desfășoare activitatea în așa fel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât pentru persoana proprie cât și celelalte persoane participante la procesul de muncă; ➤ să verifice (înainte de începerea lucrului cât și în timpul acestuia) dacă instalațiile, mașinile, utilajele sunt în bună stare de funcționare, fiind admise numai acelea care prezintă siguranță în funcționare; ➤ să nu acționeze sau să intervină asupra echipamentelor de muncă pentru care nu a primit sau nu are sarcini în acest sens, nu este instruit, examinat și/sau autorizat; ➤ să nu deconecteze sau să anuleze, indiferent de mijloace (mecanice, electrice etc.) nici o instalație de semnalizare (optică sau acustică), de blocare sau protecție; ➤ să aducă la cunoștința conducătorului locului de muncă sau oricărui șef superior ierarhic încălcările normelor de securitate a muncii săvârșite de alți lucrători, atrăgând atenția celor vinovați; ➤ să înștiințeze conducătorul locului de muncă imediat ce s-a produs un eveniment; ➤ să nu părăsească locul de muncă fără aprobarea conducătorului acestuia; ➤ să evite jocul și glumele în timpul programului de lucru, trecerea peste obstacole, fuga, urcarea sau coborârea prin sărirea treptelor; ➤ să nu fumeze și să nu introducă țigări sau alte surse de foc la locurile de muncă unde acest lucru este interzis; ➤ să nu introducă, să nu depoziteze și/sau să transporte la locul de muncă sau în perimetrul unității materiale, produse sau mărfuri periculoase, materii explozive în interes personal; ➤ să nu consume/introducă/depoziteze la locul de muncă produse alcoolice/substanțe stupefiante; ➤ se interzice depunerea în scrumiere a altor deșeuri de materiale combustibile (hârtie, carton, textile), golirea scrumierelor în coșurile de hârtie sau în alte locuri unde există materiale combustibile, aruncarea la
--

întâmplare a resturilor de țigări sau a chibriturilor aprinse.

Prevederi specifice

Lucrătorii care desfășoară activități de servire trebuie să fie informați privind poziționarea plafoanelor joase, a pragurilor, precum și starea pardoselilor (denivelări, pante, rampe etc.).

La folosirea agenților de curățare, se vor respecta instrucțiunile producătorului sau furnizorului.

Tacâmurile și în special cuțitele se vor manevra cu atenție, mai ales când acestea sunt în chiuvete sau alte recipiente cu apă.

Cuțitele se vor șterge pe partea neascuțită și nu vor fi îndreptate cu lama spre corp. La ștergerea sticlăriei (paharelor) se va avea grijă la marginile acestora. Se va acorda atenție la manevrarea sticlăriei (paharelor) refrigerate; sticla este mai fragilă la temperaturi scăzute. Se va evita stivuirea prea înaltă a veselei și supraîncărcarea rafturilor și sertarelor; sertarele se vor manevra lent, mai ales atunci când acestea sunt pline.

Se va verifica stabilitatea meselor înainte de a plasa orice echipament sau alimente.

Tacâmurile se vor transporta în coșuri speciale; acestea vor fi așezate cu mânerul în sus. Cuțitele se vor prinde numai de mâner. Paharele se vor ține de partea de jos sau de picior, se va evita lovirea acestora între ele. Vesela și tacâmurile vor fi distribuite uniform pe suprafața tăvilor. Încărcarea tăvilor se va face astfel încât transportul să fie făcut în siguranță.

Alimentele și băuturile fierbinți se vor așeza pe mijlocul tăvilor, pentru a evita deversarea acestora pe podea sau pe personalul din apropiere. Recipientii care conțin lichide nu vor fi umpluți excesiv, pentru evitarea deversării.

Se vor atenționa clienții (în special copiii) atunci când bolurile, farfuriile, căniile, sunt fierbinți.

Se va acorda atenție deosebită la transportul vaselor sau platourilor fierbinți pe pardoseli care prezintă denivelări (scări, trepte, pante).

La desfacerea sticlelor ce conțin lichide sub presiune (vin spumant, sucuri) se va controla eliberarea de presiune prin manevrarea dopurilor.


Manevrarea cărucioarelor pentru transport se va face cu atenție, avându-se în vedere mișcările bruște ale clienților, deplasarea scaunelor, sau existența altor obiecte (genți, haine) căzute pe podea sau atârinate.

Echipamente de protecție - modul de întreținere










1. Echipamentul de protecție al lucrătorului – atunci când zona unde lucrează, sau operațiile pe care le execută, îi pun acestuia în pericol, sănătatea și starea fizică și psihică;
2. Echipamentul de protecție al alimentului.




Caracteristici:

- trebuie să acopere suprafețele corpului cele mai expuse spre contaminare a alimentelor;
- trebuie să nu permită trecerea cu ușurință prin material a organismelor și substanțelor nocive (să nu fie materiale sintetice);
- să se închidă cu dispozitive care sunt bine fixate (exclus ace, agrafe, butoni, panglici etc.);
- să nu permită acumularea murdăriei și bacteriilor;
- să nu incomodeze mișcarea corpului;
- să fie din materiale rezistente și ușor de întreținut;
- echipamentul trebuie să fie călcat, spălat și apretat în permanență. Nu va fi

	<p>folosit pe stradă, nici pe sub hainele personale, nu va fi transportat alături de alte lucruri care îl pot contamina.</p> <p><u>Măsuri de prim ajutor</u> Pentru a preveni accidentele trebuie:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să menținem toate ustensilele și utilajele în bună stare; -să se amenajeze locuri de muncă impecabile, bine iluminate; -toate instalațiile electrice să aibă împământare. Instalațiile defecte să fie reparate imediat. Să fie instalate întrerupătoare de securitate; -să se aleagă extincitoare corespunzătoare, așezate în locuri utile și să se încheie un contract de întreținere; -să existe un sistem de alarmă în caz de incendiu, pentru a garanta securitatea clienților și a personalului; -să fie afișate pe aparatele telefonice o listă cu numărul unic de telefon util în caz de urgență 112 (poliție, salvare etc.) -să fie instalat un dispozitiv de deschidere a ușilor camerelor frigorifice care să permită deschiderea ușilor din interior în orice moment; -ușile să fie dotate cu geam incasant; -camerele frigorifice să fie echipate cu sistem de alarmă. <p>Trebuie să existe la dispoziție un punct de prim ajutor, care să conțină: pansamente, dezinfectant, vată, benzi elastice, ace de siguranță, pensetă și foarfece pentru pansament, mănuși de cauciuc, plasture, agrafe pentru pansament.</p> <p><u>Tratarea plăgilor</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -dezinfectarea cu antiseptic lichid și protejarea cu un bandaj; -plăgile mai grave trebuie tratate imediat de medic; -plăgile care sângerează sunt mai puțin expuse infectării decât cele care sângerează puțin sau deloc. <p><u>Primul ajutor în caz de arsuri</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -oricine poate îngriji o arsură, se răcește imediat cu apă rece; -arsurile grave trebuie tratat de medic, care va fi anunțat imediat; -dacă victima nu răspunde și și-a pierdut cunoștința, atunci trebuie așezată în poziție adecvată stării sale și supravegheată permanent. -pierderea de sânge poate fi mortală, de aceea hemoragia trebuie oprită imediat, astfel: <ul style="list-style-type: none"> -culcarea pacientului; -ridicarea părții corpului care a fost rănită; -apăsarea cu degetele; -aplicarea unui pansament; -alertarea serviciului de prim ajutor. -în caz de accident datorat curentului electric, se întrerupe imediat circuitul, sau, așezat pe o suprafață izolată, se deplasează victima trăgând-o de haine, sau se îndepărtează firul electric cu ajutorul unui băț - sau alt obiect asemănător de lemn.
	<p>M2.U5. Norme de prevenire și stingere a incendiilor</p> <p><u>Norme generale de prevenire și stingere a incendiilor</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -cunoașterea planului în caz de alarmă, foc; -numărul de telefon al pompierilor trebuie să figureze pe toate telefoanele; -cunoașterea locului în care se găsesc extinctoarele și a modului de folosire a lor; -cunoașterea tuturor ieșirilor de siguranță; -îndepărtarea regulată a grăsimii depusă pe gurile de aerisire, hote, aparate etc.; -fumatul va fi permis numai în locuri special amenajate.

<p><u>Norme specifice locului de muncă</u></p> <p>Utilizarea aparatelor electrice se va face conform instrucțiunilor de folosire</p> <ul style="list-style-type: none"> ● nu se acționează cu mâinile ude asupra aparatelor electrice; ● remedierea defecțiunilor va fi efectuată doar de către specialiști; ● fumatul va fi permis numai în locul special amenajat. Fumatul va fi interzis în magazii, depozite; ● nu se vor arunca resturi de țigări pe jos; ● la debarasarea scrumierelor, acestea vor fi golite într-un recipient metalic și vor fi stinse cu apă; ● la plecarea vor fi verificate întreaga unitate privind starea de securitate; ● vor fi decuplate toate aparatele electrice de la rețea, precum și gazul metan; ● spălarea, curățarea utilajelor, se va face după decuplarea lor de la rețeaua de energie electrică. Acestea vor fi scoase din uz; ● se interzice introduce mâinilor în aparatele electrice de măcinat, tăiat, tocat, de ventilație; ● cunoașterea tuturor tipurilor de stingătoare, precum și modul de utilizare al acestora. <p><u>Echipamente și instrumentar de protecție</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Echipamentul de protecție al lucrătorului – atunci când zona unde lucrează, operațiile pe care le execută îi pun acestuia în pericol, sănătatea și starea fizică și psihică; ● Echipamentul de protecție al alimentului. <p>Caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● trebuie să acopere suprafețele corpului cele mai expuse spre contaminarea alimentelor; ● trebuie să nu permită trecerea cu ușurință prin material a organismelor și substanțelor nocive (să nu fie materiale sintetice); ● să se închidă cu dispozitive care sunt bine fixate (exclus ace, agrafe, butoni, panglici etc.); ● să nu permită acumularea murdăriei și bacteriilor; ● să nu incomodeze mișcarea corpului; ● să fie din materiale rezistente și ușor de întreținut; ● echipamentul trebuie să fie călcat, spălat și apretat în permanență. <p>Nu va fi folosit pe stradă, nici pe sub hainele personale, nu va fi transportat alături de alte lucruri care îl pot contamina.</p> <p><u>Proceduri de urgență și de evacuare</u></p> <p>Angajatorul are următoarele obligații:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) să ia măsurile necesare pentru acordarea primului ajutor, stingerea incendiilor și evacuarea lucrătorilor, adaptate naturii activităților și mărimii firmei și/sau unității, ținând seama de alte persoane prezente; b) să stabilească legăturile necesare cu serviciile specializate, îndeosebi în ceea ce privește primul ajutor, serviciul medical de urgență, salvare și pompieri; c) să informeze, cât mai curând posibil, toți lucrătorii care sunt sau pot fi expuși unui pericol grav și iminent despre riscurile implicate de acest pericol, precum și despre măsurile luate ori care trebuie să fie luate pentru protecția lor; d) să ia măsuri și să furnizeze instrucțiuni pentru a da lucrătorilor posibilitatea să oprească lucrul și/sau să părăsească imediat locul de muncă și să se îndrepte spre o zonă sigură în caz de pericol grav și iminent; e) să nu impună lucrătorilor reluarea lucrului în situația în care încă există un



	<p>pericol grav și iminent, în afara cazurilor excepționale și pentru motive justificate.</p> <p>Pentru aplicarea prevederilor, angajatorul trebuie să desemneze lucrătorii care aplică măsurile de prim ajutor, de stingere a incendiilor și de evacuare a lucrătorilor.</p> <p>Numărul lucrătorilor, instruirea lor și echipamentul pus la dispoziția acestora trebuie să fie adecvate mărimii și/sau riscurilor specifice întreprinderii și/sau unității.</p>																																										
	<p>Durata medie de parcurgere a modului: 15 ore</p> <p>Consultarea bibliografiei suplimentare: 4 ore</p> <p>Rezolvarea temelor: 5 ore</p>																																										
	<p>Să ne reamintim...</p> <ul style="list-style-type: none">  regulile fundamentale de igienă;  reguli generale de igienă în alimentația publică;  reguli de igienă personală;  normele generale de protecția muncii;  normele generale de prevenire și stingere a incendiilor. 																																										
	<p>M2.U5.1. Rezumat</p> <p>Norme specifice locului de muncă</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pardoselile trebuie să fie întotdeauna curate ● se va circula numai pe partea dreaptă ● au prioritate cei încărcăți ● nu se aleargă în salon sau în oficiu ● transportul obiectelor se va face în mâna stângă ● paharele se vor apuca din partea de jos sau de talpă ● farfuriile și paharele vor fi șterse numai cu cârpe curate și uscate ● vor fi scoase din uz paharele ciobite și vesela ciobită ● căile de acces vor fi menținute libere, fără obstacole 																																										
	<p>M2.U5.2. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="4">Din procesul de preparare a alimentelor rezultă următoarele deșeuri:</td> <td>a.</td> <td>Resturi de carne rezultate de la tranșare</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Resturi rezultate de la curățarea legumelor</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Resturi de la debarasarea farfuriilor din sală, coji de ou, ulei ars</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>a+b+c</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Ustensilele pentru curățenie trebuie să fie:</td> <td>a.</td> <td>Adecvate operațiunilor, suficiente și în bună stare</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Curățate și dezinfectate după fiecare operație</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>a+b+d</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Depozitate în încăperi special destinate</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">3.</td> <td rowspan="3">Stabilirea stării de sănătate a personalului se face prin:</td> <td>a.</td> <td>Examen medical la angajare</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Examen medicale periodice</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Examen de triaj epidemiologic</td> <td></td> </tr> </table>				1.	Din procesul de preparare a alimentelor rezultă următoarele deșeuri:	a.	Resturi de carne rezultate de la tranșare		b.	Resturi rezultate de la curățarea legumelor		c.	Resturi de la debarasarea farfuriilor din sală, coji de ou, ulei ars		d.	a+b+c		2.	Ustensilele pentru curățenie trebuie să fie:	a.	Adecvate operațiunilor, suficiente și în bună stare		b.	Curățate și dezinfectate după fiecare operație		c.	a+b+d		d.	Depozitate în încăperi special destinate		3.	Stabilirea stării de sănătate a personalului se face prin:	a.	Examen medical la angajare		b.	Examen medicale periodice		c.	Examen de triaj epidemiologic	
1.	Din procesul de preparare a alimentelor rezultă următoarele deșeuri:	a.	Resturi de carne rezultate de la tranșare																																								
		b.	Resturi rezultate de la curățarea legumelor																																								
		c.	Resturi de la debarasarea farfuriilor din sală, coji de ou, ulei ars																																								
		d.	a+b+c																																								
2.	Ustensilele pentru curățenie trebuie să fie:	a.	Adecvate operațiunilor, suficiente și în bună stare																																								
		b.	Curățate și dezinfectate după fiecare operație																																								
		c.	a+b+d																																								
		d.	Depozitate în încăperi special destinate																																								
3.	Stabilirea stării de sănătate a personalului se face prin:	a.	Examen medical la angajare																																								
		b.	Examen medicale periodice																																								
		c.	Examen de triaj epidemiologic																																								

		d.	Toate variantele	
	M2.U5.3. Temă de control Care sunt regulile generale de igienă în alimentația publică.			
	<i>Rezolvări test autoevaluare M2.</i> 1-d, 2-c, 3-d.			

Modul M3.**Organizarea locului de muncă și planificarea activității****Cuprins**

M3.U1. Dotarea cu mobilier a saloanelor restaurantului.....	85
M3.U2. Dotarea cu utilaje pentru servire a saloanelor restaurantului.....	86
M3.U3. Dotarea cu inventar de servire și pentru lucru	86
M3.U4. Organizarea muncii.....	89

	<p>Obiectivele modului</p> <p>La sfârșitul acestui modul, cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să cunoască mobilierul saloanelor restaurantului, să descrie principalele grupe de mobilier, mobilierul ajutător și descrierea principalelor piese din dotarea restaurantului; -să cunoască dotarea cu utilaje pentru servire în funcție de structura sortimentelor oferite, tehnologia de servire aplicată; -să cunoască dotarea cu inventar de servire și pentru lucru, materialele din care se confecționează acestea, vesela, sticlăria, tacâmurile, articolele de menaj, accesoriile de serviciu diverse, inventarul moale; -să cunoască cum se normează munca, care sunt tipurile de exprimare a formelor de muncă, care este structura timpului de muncă al executantului, care sunt drepturile și obligațiile angajatului.
	<p>M3.U1. Dotarea cu mobilier a saloanelor restaurantului</p> <p><u>Dotări specifice</u> (mobilier, utilaje, obiecte de inventar pentru servire)</p> <p>Pentru a asigura servicii la un nivel calitativ cât mai înalt, este necesar ca pe lângă preocuparea pentru îmbunătățirea tehnologiei de servire și pregătirea personalului, să se asigure și o dotare corespunzătoare.</p> <p>În practică, dotarea restaurantelor cu mobilier, utilaje și inventar pentru servire, este o problemă complexă și dificilă, care presupune stabilirea judicioasă a necesarului de aprovizionat la nivelul unităților, corespunzător numărului de locuri, cifrei de afaceri cât și condițiilor locale de asigurare cu continuitate a tuturor dotărilor pentru care s-a optat. O atenție deosebită se va acorda asigurării stocurilor.</p> <p>Mobilierul, utilajele și inventarul din dotare trebuie să poată fi manipulate și întreținute ușor, să nu producă zgomot în utilizare, să nu influențeze negativ costurile de exploatare prin consumuri de energie, apă, combustibil etc. și să nu prezinte pericole de accidente pentru personalul care le utilizează. De asemenea, se mai au în vedere designul, culoarea, durabilitatea, forma, asigurarea organizării muncii pentru menținerea ordinii în unități, efectul psihologic asupra consumatorilor.</p> <p>La alegerea mobilierului, trebuie să se țină seama de următoarele: profilul și gradul de confort (categoria unității), armonizarea cu celelalte elemente constructive și de decorare a saloanelor de servire. Din grupa mobilierului pentru salonul de servire fac parte: mesele, scaunele, canapelele, fotoliile, tabureții.</p> <p><u>Mobilierul din dotarea sălii de servire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● mese de diferite forme: pătrate, dreptunghiulare, rotunde, care uzual ar trebui să

	<p>aibă înălțimea de 80 cm;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● scaune cu spătar puțin înclinat; ● canapele, fotolii, demifotolii; ● taburete și mese mici pentru barurile de zi; ● mese de serviciu sau console, care au rolul de a asigura rezerva de inventar necesar pentru servire: fețe de masă, tacâmuri, oliviere, scobitori, liste meniu, farfurii etc.; ● mese gheridon – au dimensiunea de 60x40 cm, aceeași înălțime cu mesele destinate clienților și sunt folosite de ospătari în realizarea servirii clienților pentru: tranșări, porționări, flambări, a preparatelor și deserturilor și pentru servirea băuturilor.
	<p>M3.U2. Dotarea cu utilaje pentru servire a saloanelor restaurantului <u>Principalele grupe de utilaje folosite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● cărucioare de prezentare și servire, care pot fi simple, calde, reci; ● aparate pentru prezentarea preparatelor calde; ● aparat pentru încălzit farfurii (loverator); ● plăci sotante – au calitatea de a menține căldura mai mult timp; ● frigidere și vitrine frigorifice; ● filtre pentru cafea și cafetiere din inox, 10 – 15l capacitate; ● toaster pentru pâine; ● dozatoare pentru băuturi răcoritoare; ● mașini pentru gheață;
	<p>M3.U3. Dotarea cu inventar de servire și pentru lucru <u>Inventarul pentru servire și de lucru</u></p> <p>Inventarul de servire utilizat în unitățile de alimentație publică poate fi clasificat după următoarele criterii:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) din punct de vedere al utilității: veselă, sticlărie, tacâmuri, lenjerie, articole de menaj, accesorii de serviciu, diverse; b) după materialul din care sunt confecționate: metalice, porțelan, faianță, ceramică, materiale textile, sticlă, semicristal, cristal, plastic, lemn; c) după destinație: <ul style="list-style-type: none"> ● pentru transportul, prezentarea și servirea preparatelor și băuturilor: platouri, tăvi, supiere, sosiere, tambale; ● pentru consumul preparatelor: farfurii, cești, salatiere, raviere, pahare; ● de folosință comună și auxiliare: fețe de masă, scrumiere, oliviere, muștarier, sosiere, vase pentru flori; ● ustensile de lucru și ajutoare: cleștele pentru servire, tacâmul pentru tranșat, clește sau lopățică pentru prăjituri, clește pentru sparanghel, clește pentru zahăr, clește pentru gheață. <p><u>Vesela</u></p> <p>Cuprinde totalitatea vaselor utilizate la masă, ce se folosesc la păstrarea, transportul și servirea preparatelor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● trebuie să conțină toate grupele de inventar din veselă, conform specificului unității; ● trebuie să fie model uniform (tipizate); ● să aibă imprimată emblema unității, să fie rezistente și ușor de întreținut; ● să fie din material de bună calitate.

Platourile – de diferite forme și mărimi: oval pescăresc, dreptunghiular, rotund;
Tăvile – de diferite forme și mărimi: rotunde, ovale, dreptunghiulare;
Farfuriile – se folosesc la servirea clienților cu diferite preparate, sau ca suporturi;

În dotarea unităților intră următoarele tipuri de farfurii:

- farfurii suport (mamă) - diametrul în jur de 30 de cm
- au rolul de a marca locul clientului
- farfurii adânci - pentru servirea preparatelor lichide
- farfurii întinse - diametrul în jur de 26 de cm
- se folosesc pentru servirea gustărilor și a preparatelor
- farfurii desert - diametrul în jur de 22 cm
- sunt folosite pentru servirea gustărilor mai mici, deserturi, prăjituri și fructe
- farfurii jour - diametrul în jur de 16 cm
- folosite pentru servirea pâinii, individual și pentru gem (preambalate)
- farfurii suport mici - utilizate ca suport pentru cești de ceai, cafea, ceștile de supă, suport pentru lămâie, unt, gem
- tosierele - folosite pentru unt și gem neambalate
- osierele - folosite pentru oasele de pește sau pui
- sunt în formă de semilună
- salatierele - folosite la servirea saladelor
- ravierile - formă alungită ca o bărcuță, se folosesc pentru montarea diferitelor gustări porționate pentru o singură persoană
- ceștile - tipuri: cești de cafea cu suport, cești de ceai cu suport, cești pentru consome (cu două tortițe), cești pentru ciorbe (boluri)
- cănille și ceainicele - tipuri: pentru servirea cafelei, pentru servirea ceaiului, pentru servirea laptelui, pentru servirea apei fierbinți
- supierele - se folosesc pentru transportul și servirea preparatelor lichide
- legumierele (tambale) - folosite la transportul, prezentarea și servirea legumelor sau a unor preparate cu sos
- sosierele - destinate transportului, prezentării și servirii sosurilor
- cocotierele și paharele pentru ouă - se folosesc la servirea ouălor fierte sau celor moi.

Sticlăria

Cuprinde totalitatea obiectelor din sticlă, semicristal și cristal, destinate servirii și consumului băuturilor.

Acestea vor fi: cu model uniform, transparente, rezistente, incolore, să aibă stabilitate la transport și pe masă.

Paharele - principalele tipuri:

- ☞ pahare pentru aperitiv – capacitate între 75 – 150 ml
- ☞ pahare pentru vin alb – capacitate între 100 – 125 ml
- ☞ pahare pentru vin roșu – capacitate între 125 – 150 ml
- ☞ pahare pentru apă – capacitate între 150 – 200 ml
- ☞ cupe și flute pentru șampanie
- ☞ pahare pentru coniac sub formă de balon – capacitate între 200 – 300 ml
- ☞ pahare sau căni pentru bere
- ☞ pahare tip sondă cu picior pentru sucuri și băuturi răcoritoare
- ☞ pahare tip sondă fără picior pentru diferite băuturi în amestec (cocteiluri)
- ☞ pahare speciale pentru cocteiluri

- ✚ cilindri gradați pentru măsurarea băuturilor
- boluri pentru crușin sau salată de fructe
- cupe cristal pentru înghețată
- polonice din sticlă
- serviciul pentru ulei oțet
- presărători sare, piper, zahăr
- vase pentru flori.

Tacâmuri

Cuprind totalitatea obiectelor din metal, sau din metal în combinație cu alte materiale, care servesc unei persoane pentru a mânca. Sunt confecționate din inox, alpaca argintată, aur.

Principalele tipuri de tacâmuri sunt:


- ✚ tacâmul mare - format din lingură mare, cuțit și furculiță
- ✚ tacâmul pentru pește - format din cuțit și furculiță, folosit pentru servirea preparatelor din pește
- ✚ tacâmul pentru gustare - format din cuțit și furculiță, folosit pentru servirea gustărilor
- ✚ tacâmul pentru desert - format din lingură, furculiță și cuțit
- ✚ tacâmul pentru fructe - format din cuțit și furculiță
- ✚ lingurițe - pentru ceai, cafea, iaurt, înghețată și mazagran
- ✚ tacâmuri diverse - cuțit pentru unt, cuțit pentru caviar, pentru sardele, tacâm pentru melci, tacâm pentru raci, tacâm pentru tranșat, cuțit pentru brânzeturi, cuțit pentru pepene, clește sau lopățică pentru prăjituri, clește pentru zahăr, clește sau lingură pentru înghețată, foarfece pentru tranșat pui.

Articole de menaj, accesorii de serviciu, diverse

- ✚ serviciul de ulei - oțet (olivieră);
- ✚ muștarierile;
- ✚ dozele pentru mujdei;
- ✚ presărătorile - servesc la oferirea unor ingrediente (sare, piper, boia etc.);
- ✚ râșnițele pentru piper;
- ✚ suporturile pentru scobitori;
- ✚ scrumierele;
- ✚ numerele de masă;
- ✚ vasele pentru flori;
- ✚ reșourile și spirtierele;
- ✚ capacele din inox folosite pentru servirea unor preparate la capac;
- ✚ cupele pentru înghețată;
- ✚ frapierele pentru vin, șampanie;
- ✚ fructierele;
- ✚ cloșurile;
- ✚ găletușe pentru gheață;
- ✚ coșulețe pentru vin;
- ✚ coșurile pentru pâine;
- ✚ storcătorul de lămâie;
- ✚ filtru de cafea;
- ✚ suporturi pentru lumânări (sfeșnice).

Inventarul moale

Cuprinde totalitatea materialelor textile folosite de clienți sau de către lucrătorii unității. În dotarea restaurantelor se întâlnesc următoarele articole de lenjerie:

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ fețele de masă - confecționate din damasc alb, în sau țesături în amestec, pătrate, dreptunghiulare (banchete) până la 3 m lungime și fileurile (simple, duble) în funcție de lățimea mesei; ✚ naproanele - acoperă doar blatul mesei și pot fi mai mari cu 10 cm decât blatul mesei; ✚ șervetele de masă - dimensiuni între 50 x 50cm, 60 x 60 cm; ✚ șervetele pentru mic dejun și ceai - dimensiuni între 25 x 25cm, 30 x 30cm; ✚ șervete speciale - pentru coșurile de pâine, pentru tăvi, șervete de serviciu (ancărele); ✚ moltoanele - de culoare albă, mai mari cu 40cm decât blatul mesei; ✚ cârpele pentru ștergerea prafului; ✚ cârpele pentru șters vesela și sticlăria; ✚ șorțuri și halate de protecție pentru activități auxiliare; ✚ perdele, draperii, covoare, traverse, laifăre.
	<p>M3.U4. Organizarea muncii</p> <p><u>Norme de muncă, tipuri de exprimare a formelor de muncă</u></p> <p>Organizarea muncii, presupune folosirea inteligenței întregii echipe, care să asigure atingerea obiectivelor prevăzute prin mijloace adaptate particularităților fiecărei firme. Avem în vedere capacitatea profesională a salariaților, polivalența unora dintre ei, posibilitatea restaurantului de a folosi personal cu timp parțial de lucru, întocmirea graficelor, organizarea întâlnirilor de lucru cu personalul și folosirea manualului de exploatare.</p> <p>În organizarea muncii personalului, se pleacă de la organigrama existentă și ideea că personalul trebuie să asigure satisfacerea deplină a dorințelor clienților prin servicii de bună calitate.</p> <p>Organizarea muncii personalului se face diferențiat, în funcție de mărimea restaurantelor, de volumul de activitate al acestora și numărul de salariați. În unitățile cu număr redus de salariați, organizarea muncii se face pe bază de grafice, iar în marile restaurante se organizează brigăzi complexe de servire.</p> <p>Graficele se întocmesc pe activități, cum ar fi: graficul de curățenie, de aprovizionare, de primire-livrare comenzi. De asemenea, se întocmesc grafice de prezență și sarcini specifice zilnice, săptămânale/lunare și anuale.</p> <p>Graficul zilnic (fișa de briefing), se face și se afișează atunci când au loc întâlniri ale conducerii cu personalul unității. Acesta prevede: data și ora, persoana responsabilă, asistentul, secția/sectorul, obiectivul(cine și ce face?, cine vinde?, ce trebuie să ne motiveze mai mult, astăzi?, animația în curs, mesajul zilei etc.)</p> <p>Graficul săptămânal/lunar, se face pentru a stabili zilele libere săptămânale, persoanele polivalente care înlocuiesc pe cei din zilele libere, pentru comunicare de mesaje importante și pentru stabilirea de responsabilități generale. Se recomandă ca aceste grafice să fie întocmite pe baza consultării cu salariații și să fie aduse la cunoștința acestora cu cel puțin 7 zile înainte, prin afișarea din oficiu.</p> <p>Graficul anual se întocmește pentru a stabili concediile de odihnă și concediile previzibile (studii, maternitate etc.), precum și persoanele care acoperă nevoile firmei în perioada concediilor.</p> <p>Organizarea muncii personalului în brigăzi de servire se realizează, îndeosebi, în restaurantele cu un număr important de salariați și activitate complexă. Brigada de servire cuprinde totalul personalului care asigură desfășurarea normală a serviciilor, într-o tură sau schimb. Pentru organizarea brigăzilor de servire se acordă o atenție deosebită câtorva elemente și anume:</p>

- organizarea locului de muncă în flux tehnologic pentru a înlătura efortul inutil;
- dotarea cu mijloace de muncă ce asigură operativitate în servire și sporirea randamentului (creșterea productivității muncii);
- pregătirea locului de muncă pentru a putea efectua servicii operative și de calitate;
- executarea lucrărilor într-o ordine logică, firească, corespunzătoare tehnologiei de servire, ceea ce va duce la diminuarea efortului fizic și a oboselii;
- specializarea lucrătorilor în cadrul funcțiilor utilizate, pentru a executa activități precis delimitate, cu responsabilități pe executanți.

Structura timpului de muncă al executantului

Fluctuația întâlnită în majoritatea restaurantelor privind frecvența și structura solicitărilor clientelei, impune folosirea eficientă și rațională a personalului repartizat printr-o mai bună organizare a muncii, pe baza studiului structurii și intensității muncii în unitățile respective, ținând cont că, în majoritatea cazurilor, clienții nu pot fi dirijați numai după interesele unității, ci funcție de posibilitățile și dorințele proprii (timp disponibil, preferințe, tradiție, interes etc.).

Timpul de muncă reprezintă timpul de care dispune un lucrător pentru îndeplinirea sarcinilor profesionale specifice funcției îndeplinite. Pentru serviciile asigurate în restaurante, timpul de muncă poate fi structurat astfel:





- timp de muncă productiv, care cuprinde timpul afectat servirii efective a clienților, timpul de pregătire, menținere și ordonare a locului de muncă;
- timp de muncă neproductiv, care cuprinde timpul de odihnă și necesități, timpul de așteptare, timp de întreruperi neprevăzute, independente de voința lucrătorului – lipsa unor produse, lipsuri organizatorice etc.
- timp de întreruperi neraționale (din vina lucrătorilor, întârzieri, lipsuri, conversații cu colegii etc.).




Studierea timpului de muncă se va face pe grupe de personal omogene, funcții unice sau similare, cu caracter reprezentativ pentru înlăturarea sau diminuarea la maximum a întreruperilor, identificarea posibilităților și rezervelor de creștere a ponderii activităților productive, de stabilire a timpului pentru activitățile auxiliare, cât și pentru determinarea duratei și momentului optim pentru asigurarea timpului de odihnă.

Drepturile și obligațiile angajatului

Salariatul are, în principal, următoarele drepturi:

- a) dreptul la salarizare pentru munca depusă;
- b) dreptul la repaus zilnic și săptămânal;
- c) dreptul la concediu de odihnă anual;
- d) dreptul la egalitate de șanse și de tratament;
- e) dreptul la demnitate în muncă;
- f) dreptul la securitate și sănătate în muncă;
- g) dreptul la acces la formarea profesională;
- h) dreptul la informare și consultare;
- i) dreptul de a lua parte la determinarea și ameliorarea condițiilor de muncă și a mediului de muncă;
- j) dreptul la protecție în caz de concediere;

	<p>k) dreptul la negociere colectivă și individuală; l) dreptul de a participa la acțiuni colective; m) dreptul de a constitui sau de a adera la un sindicat.</p> <p>Salariatului îi revin, în principal, următoarele obligații:</p> <p>a) obligația de a realiza norma de muncă sau, după caz, de a îndeplini atribuțiile ce îi revin conform fișei postului; b) obligația de a respecta disciplina muncii; c) obligația de a respecta prevederile cuprinse în regulamentul intern, în contractul colectiv de muncă aplicabil, precum și în contractul individual de muncă; d) obligația de fidelitate față de angajator în executarea atribuțiilor de serviciu; e) obligația de a respecta măsurile de securitate și sănătate a muncii în unitate; f) obligația de a respecta secretul de serviciu.</p>																																				
	<p>Durata medie de parcurgere a modulului :42 ore Consultarea bibliografiei suplimentare: 15 ore Rezolvarea temelor: 15 ore</p>																																				
	<p>Să ne reamintim... Dotarea cu mobilier, utilaje, inventar de servire și pentru lucru în restaurant. Cum se normează munca, care sunt tipurile de exprimare a formelor de muncă, care este structura timpului de muncă al executantului, care sunt drepturile și obligațiile angajatului.</p>																																				
	<p>M3.U4.1. Rezumat</p> <p>Pentru a asigura servicii la un nivel calitativ cât mai înalt, este necesar ca pe lângă preocuparea pentru îmbunătățirea tehnologiei de servire și pregătirea personalului, să se asigure și o dotare corespunzătoare.</p> <p>În practică, dotarea restaurantelor cu mobilier, utilaje și inventar pentru servire este o problemă complexă și dificilă, care presupune stabilirea judicioasă a necesarului de aprovizionat la nivelul unităților, corespunzător numărului de locuri, cifrei de afaceri cât și condițiilor locale de asigurare cu continuitate a tuturor dotărilor pentru care s-a optat.</p>																																				
	<p>M3.U4.2. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p> <table border="1" data-bbox="331 1442 1412 2002"> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="4">Mobilierul din dotarea sălii de servire este format din:</td> <td>a.</td> <td>Mese și scaune</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Canapele și fotolii</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Mese, scaune, tabureți</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Mese, scaune, fotolii, canapele, tabureți</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Utilajele folosite pentru dotarea restaurantelor sunt:</td> <td>a.</td> <td>Cărucioare de prezentare și servire, cepândișuri, loverator</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Plăci șofante, frigidere, filtre pentru cafea</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Toaster pentru pâine, dozatoare băuturi alcoolice, mașini pentru gheață</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Toate variantele</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">3.</td> <td rowspan="2">Salariații au în principal următoarele obligații:</td> <td>a.</td> <td>Norma de muncă, disciplina muncii, regulamentul intern</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Fidelitate față de angajator, respectarea secretului de serviciu</td> <td></td> </tr> </table>	1.	Mobilierul din dotarea sălii de servire este format din:	a.	Mese și scaune		b.	Canapele și fotolii		c.	Mese, scaune, tabureți		d.	Mese, scaune, fotolii, canapele, tabureți		2.	Utilajele folosite pentru dotarea restaurantelor sunt:	a.	Cărucioare de prezentare și servire, cepândișuri, loverator		b.	Plăci șofante, frigidere, filtre pentru cafea		c.	Toaster pentru pâine, dozatoare băuturi alcoolice, mașini pentru gheață		d.	Toate variantele		3.	Salariații au în principal următoarele obligații:	a.	Norma de muncă, disciplina muncii, regulamentul intern		b.	Fidelitate față de angajator, respectarea secretului de serviciu	
1.	Mobilierul din dotarea sălii de servire este format din:			a.	Mese și scaune																																
				b.	Canapele și fotolii																																
				c.	Mese, scaune, tabureți																																
		d.	Mese, scaune, fotolii, canapele, tabureți																																		
2.	Utilajele folosite pentru dotarea restaurantelor sunt:	a.	Cărucioare de prezentare și servire, cepândișuri, loverator																																		
		b.	Plăci șofante, frigidere, filtre pentru cafea																																		
		c.	Toaster pentru pâine, dozatoare băuturi alcoolice, mașini pentru gheață																																		
		d.	Toate variantele																																		
3.	Salariații au în principal următoarele obligații:	a.	Norma de muncă, disciplina muncii, regulamentul intern																																		
		b.	Fidelitate față de angajator, respectarea secretului de serviciu																																		

			c.	Respectarea măsurilor de securitate și sănătate	
			d.	Toate variantele	
	M3.U4.5. Temă de control Care sunt drepturile și obligațiile angajatului				
	<i>Rezolvări test autoevaluare M3.U4.</i> 1-d, 2-d, 3-d.				

Modul M4.**Comunicarea la locul de muncă și lucrul în echipă****Cuprins**

M4.U1. Comunicarea eficientă în cadrul echipei.....	93
M4.U2. Elemente definitorii ale muncii în echipă	105

	<p>Obiectivele modului</p> <p>La sfârșitul acestui modul, cursanții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -să cunoască tehnici și metode de comunicare; -să primească și să transmită informații referitoare la activitatea profesională; -să participe la discuțiile de grup, pe teme profesionale; -să cunoască responsabilitățile, sarcinile și atribuțiile ospătarului, rolul acestuia în cadrul activității restaurantului, calitățile personale, poziția în organigramă, perspectiva profesională, componența echipei; -să cunoască cum se desfășoară careul personalului și care sunt obiectivele principale.
	<p>M4.U1. Comunicarea eficientă în cadrul echipei</p> <p><u>Tehnici și metode de comunicare</u></p> <p>Comunicarea orală</p> <p>Deși doar între 7 și 12 % din totalul informațiilor recepționate în decursul unei conversații se datorează auzului, pe cale orală se transmit date esențiale. De aceea, o atenție deosebită trebuie acordată comunicării prin cuvinte. Aceasta are ca trăsături esențiale pentru succes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - claritate (fără <i>ăăă... îîî...</i> fără cuvinte de prisos, fără paraziți lingvistici ca “deci”, “înțelegeți” etc.); - structură logică (datele se prezintă într-o ordine clară, în mod ideal fiecare decurgând din precedentă/precedentele); - scurtă (în măsura posibilului; evident o mulțime de amănunte vor lua o mulțime de timp; dar sunt toate necesare acum?); - ușor de urmărit; - la nivelul (tehnic, cultural, de înțelegere) al clientului (dacă îl pui în inferioritate printr-un limbaj pe care nu îl înțelege, ori printr-un limbaj “elevat”, de obicei reacția lui este să înceteze să asculte – și nu asta este ceea ce dorim, nu?) <p>Atenție la utilizarea cuvintelor! Același adevăr poate fi spus într-un mod care ți-l face pe cel din față prieten pe viață, sau într-un mod care ți-l face dușman de moarte!</p> <p><u>Comunicarea non-verbală, bază a relațiilor foarte bune</u></p> <p>Comunicarea non-verbală asigură restul informațiilor transmise în interacțiunea dintre doi oameni. Ea se adresează subconștientului, părții animalice din om, instinctului, la care omul este mult mai receptiv decât la logica mesajului auzit. Din această cauză, un mesaj transmis exact cu aceleași cuvinte, dar utilizând tonalități și gestică diferite, poate căpăta mai multe înțelesuri.</p>

Pentru scopul nostru, vom aborda 2 aspecte esențiale:

A. Comunicarea non-verbală audio cele mai importante aspecte sunt legate de voce și de cum se transmite informația:

- tonalitatea vocii;
- ritmul și inflexiunile vocii;
- frazarea;
- încrederea
- buna dispoziție;
- entuziasmul;
- zâmbetul.

Nu va mirați: zâmbetul se aude, așa cum se și vede. Real sau fals, el este receptat ca atare de interlocutor.

Fenomenul de *oglindire* este valabil și aici. Adoptați (fără a bate la ochi!) ritmul, frazarea și intensitatea vocii interlocutorului. O asemenea mișcare reușită creează familiaritate (“Iată, celălalt e și el ca mine”), ceea ce duce la încredere.

Vocabularul folosit este de dorit să fie la același nivel cu al interlocutorului, pentru a putea comunica pe aceeași lungime de undă și la același nivel de înțelegere.

Există 3 tipuri mari de oameni și de sisteme de reprezentare (moduri preferate de a percepe lumea) valabile, deși modul de împărțire este discutabil și există o mulțime de clasificări.

Noi am ales următoarea:

Tipul vizual, care recepționează bine imagini, culori, peisaje, tot ce se poate imprima pe retină, ca un tablou. Acești oameni, în cadrul unei conversații, folosesc mult cuvinte din spectrul vizual (văd, referiri la culori etc), se folosesc de descriere și înțeleg perfect un mesaj care conține aceleași elemente.

Tipul auditiv, care recepționează bine sunete, cuvinte, tot ce sensibilizează urechea. În cadrul unei conversații folosesc cuvinte ca: aud, ascult, descriu zgomote agreabile sau deranjante și recepționează pozitiv orice mesaj auditiv.

Tipul kinestezic este genul care reacționează bine la mișcare, schimbare, simte și sesizează dintr-o dată ansamblul rezultat în urma unei modificări.

Se exprimă folosind: înțeleg, viteză, spațiu, mișcare, sinteză, schimbare etc.

Acestor oameni, mesajele li se dau schițate în linii mari, pentru ca ei să deducă și să simtă ansamblul.

Observație:

Evident, dacă nu cunoști destul de bine personajul și nu știi ce tip de comunicare preferă, este indicat să folosești cât mai multe din simțurile de bază, pentru a putea acoperi aceste canale.

B. Comunicarea non-verbală vizuală: cuprinde aspecte legate de mișcările și pozițiile corpului și membrelor, mimica feței și poziționarea în spațiu față de interlocutor:

- poziția corpului și a membrelor, care reflectă stările de spirit interioare
- aspectul exterior
- gestică și mimica
- pozițiile relative în încăperea (spațiu)
- problemele de spațiu personal și gestionare a acestuia.

Spre deosebire de cuvinte, pozițiile și mișcările corporale sunt foarte greu (dacă nu imposibil) de controlat conștient. Ele transmit mesaje pe care interlocutorul le "citește" la un nivel subconștient, dar nu mai puțin eficient decât cel conștient. De aceea, în cazul în care între vorbe și gânduri există diferențe esențiale, citirea cu importanța cea mai mare va fi cea non-verbală.

Pozițiile corpului și membrilor "povestesc" despre atitudinea deschisă/închisă în momentul transmiterii mesajului, despre speranțe și temeri, despre minciună și adevăr. La fel fac gestică și mimica. **Atenție** la ochi: privirea omului senin și cinstit este fixată pe fața interlocutorului; alunecarea cu ochii spre alte subiecte denotă de obicei minciună (și atunci clientul se va feri să cumpere, oricâte argumente i-ați aduce) sau timiditate (caz în care clientul va prelua inițiativa, ceea ce e aproape la fel de distrugător).

Gestică: amplitudinea și pozițiile mâinilor transmit mesaje importante!

Dacă vă aflați față în față cu interlocutorul, gesturile dumneavoastră este bine să fie cu palma deschisă, în spațiul vertical situat între umăr și talie. Palma se ține în sus și deschisă, pentru transmiterea unui mesaj deschis, binevoitor, de colaborare. La polul opus se situează gesturile cu palma în jos, care sunt recepționate ca somație sau interpelare dură, amenințătoare, la fel ca și în cazul pumnului strâns. De asemenea, nu este recomandată gesticularea arătând cu degetul.

Metoda **oglindirii** constă în adoptarea (copierea) conștientă a atitudinilor și pozițiilor corporale ale interlocutorului, în scopul apropierii de acesta (la un nivel oarecum subliminal), creării senzației de familiaritate și, în final, a încrederii. Adoptarea nu trebuie să fie marcată (neplăcuta senzație de "maimuțărare"), ceea ce impune o perioadă de studiu a "adversarului". De asemenea, unii nu se simt bine oglindind. În acest caz e utilă tehnica "jumatăte de oglindire", care presupune adoptarea unor poziții și gesturi apropiate de cele ale interlocutorului, dar cu o amplitudine mult mai mică sau doar cu o mică parte a corpului (sugerate).

Foarte important: adoptând o poziție relaxată, plină de încredere, sigură de sine, veți resimți efectele benefice ale acesteia, deoarece și subconștientul nostru propriu și personal este influențat și influențabil!

Priveste-ți interlocutorul în ochi

Privirea deține o greutate specială în relațiile interumane. Acest lucru vine dintr-un trecut îndepărtat, încă înainte de inventarea limbajului articulat, când oamenii comunicau prin gesturi. O privire directă, sinceră, îndreptată către fața interlocutorului, are darul de a trezi încrederea.

Explicația acestui fapt ține de psihologia umană și de modul în care funcționează creierul: când intră în joc imaginația (de exemplu, când trebuie inventată o poveste credibilă care să țină loc de adevăr), creierul începe prin a construi un "film"; acesta este mai apoi transformat în poveste. În timpul în care imaginația lucrează la scenariu și la "turnarea" filmului, privirea urmărește inconștient evenimentele create, plimbându-se în toate direcțiile. Urmarea este că fața interlocutorului va fi rareori privită. În plus, tot inconștient, omul știe că privirea îl poate da de gol, așa că evită (fără să vrea) ochii celui din față.

Urmarea? Senzația de "alunecos", de "ceva nu miroase a bine" în mintea interlocutorului. Procesele de mai sus au loc în subconștient (rar se întâmplă să conștientizezi astfel de lucruri - de obicei ai o senzație neplăcută, fără a putea "pune degetul").

Din aceste motive, o privire directă, sigură, sinceră, este un bun pașaport către încredere. Dar atenție: nu exagerați. Destui oameni nu suportă o privire directă (se simt agresați, pentru că prădătorul se uită cu atenție și concentrare către pradă). În cazul în care constatați nervozitate sau neliniște, priviți ușor în lângă ureche sau la un umăr; în felul acesta reduceți tensiunea și transmiteți sentimentul de încredere fără de care nu puteți avea succes.

Automotivarea

Uneori e greu să-ți ștergi din minte supărările, dorul de casă, durerile din suflet. Există metode care să te ajute să nu duci la serviciu problemele de acasă și invers.

Acesta este un domeniu dificil. Când simțiți că nu mai merge (sunteți prea abătuți sau preocupați și începeți să nu mai urmăriți cu atenție clientul), luați o pauză. Măcar de jumătate de minut. În această pauză nu faceți nimic din ceea ce v-ar putea aduce aminte de probleme; dimpotrivă, e util să vă faceți un cadou mic, dar care vă face plăcere - o țigară în timpul căreia să nu vă concentrați decât pe gustul fumului, o ciocolată, sau orice altceva vă bucură sufletul. Ideea este nu vă gândiți la nimic altceva decât la plăcerea resimțită.

Când ați terminat, îndreptați-vă spatele și ridicați fruntea. Între trup și minte există o legătură indisolubilă, directă și reciprocă: mintea influențează corpul, corpul influențează mintea. Cu fruntea sus, dimensiunile problemelor scad.

Respirați adânc și continuați viața de zi cu zi. Ce e greu trece, ce nu te omoară te-ntărește!

Primirea și transmiterea informațiilor referitoare la activitatea profesională

Concentrați-vă pe client, nu pe ce vreți să-i "vindeți"!

Omul reacționează la stimulii din mediu conform unor instincte atât de vechi încât au prioritate în fața oricărui comportament însușit în societatea modernă. La bază stă modul în care comunicau primii oameni înaintea inventării limbajului articulat - fără cuvinte, cu ajutorul unor gesturi, atitudini, mimici ale căror înțelesuri sunt adânc îngropate în subconștient - le știi, fără a ști că le știi.

Aceste instincte sunt, pentru profesioniștii din industria ospitalității, instrumente utile cu ajutorul cărora pot crea, pentru clienți, o atmosferă încântătoare, menită a-i face să revină mereu în același loc. Iar pentru acest rezultat sunt necesari doar câțiva pași simpli - și multă practică.

1. Ascultați: să ascultați cu atenție, nu doar să auziți.

2. Concentrați-vă: lăsați la o parte, măcar pentru câteva minute, alte preocupări. Ceea ce spune este ceea ce caută (chiar dacă n-o spune întotdeauna în clar), iar dacă vă trece pe lângă urechi ceva veți avea în față un client nesatisfăcut.

3. Oferiți feedback: nu dați impresia omului din fața dumneavoastră că vorbește "ca televizorul". Participați la conversație prin cuvinte și fără cuvinte și întotdeauna verificați corectitudinea înțelegerii prin scurte întrebări ("Să înțeleg că preferați sos alb la șalău?") sau prin reformulări ale spuselor clientului ("Ca să fiu sigur că am reținut bine: doriți legume sotate, dar fără varză de Bruxelles. E

corect?").

4. Faceți-l să se simtă în largul lui: dacă s-a decis să intre, atunci este seara **lui**, nu a altcuiva (bucătar, șef, dumneavoastră). Totul, inclusiv dumneavoastră, se găsește în locație pentru a-i face lui plăcere. Clientul care se simte jenat, care nu e în largul lui, nu repetă cumpărarea decât dacă nu are altceva mai bun la dispoziție; iar concurența abia așteaptă să-i ofere "ceva mai bun"...

5. Interpretați-i mereu spusele: mai niciodată mesajul nu este spus în întregime în clar. Multe lucruri rămân nespuse, spuse pe jumătate, sau abia sugerate. Căutați ce se ascunde în spatele cuvintelor - abia astfel puteți să începeți să-l înțelegeți.

6. Comunicați cu întreaga ființă: comunicarea non-verbală (cu fața, cu mâinile, cu tot corpul) este cel mai puternic mod de a transmite mesaje la dispoziția omului. Folosiți-l în folos propriu!

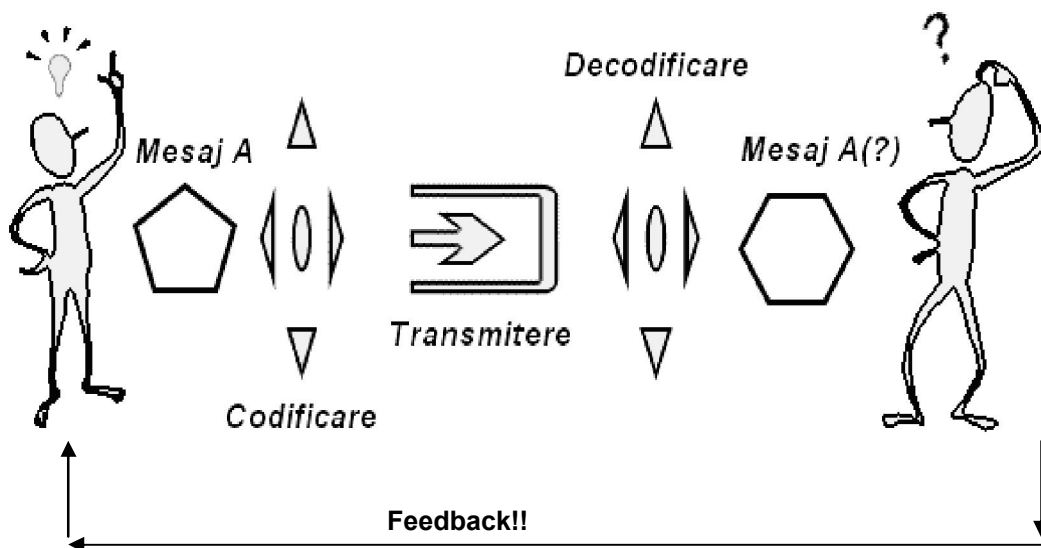
Feedback și importanța acestuia în comunicarea reușită

În comunicarea dintre două persoane, cel care trimite mesajul este **emițătorul** iar cel care îl primește este **receptorul**.

Teoretic, este extrem de clar: avem 2 persoane, una emite, cealaltă recepționează. Simplu, nu?

Cu toată această simplitate, comunicarea ridică cele mai multe probleme, deoarece claritatea comunicării este influențată de o multitudine de factori, precum:

- modul de comunicare și canalele de recepție ale fiecăruia;
- subiectivitatea;
- mediul de transmitere;
- educația;
- prejudecățile etc.



Să examinăm mai în amănunt ce se întâmplă când doi oameni încearcă să-și spună ceva unul altuia:

- etapa 1: emițătorul (**E**) are în minte o multitudine de senzații, sentimente, imagini etc, denumite în general **gânduri**. Acestea sunt de o complexitate aproape infinită, având nuanțe imposibil de descris.

- etapa a2-a: **E** încearcă să îngheșuie infinitatea de nuanțe ale gândurilor

sale într-un număr limitat de cuvinte, "traducându-le" în modul propriu (în funcție de firea sa, de experiență sa de viață, de situațiile trăite până acum etc.) și încercând fiecare cuvânt cu o multitudine de sensuri subînțelese și neexprimate.

- etapa a 3-a: mesajul pe care **E** vrea să-l transmită pleacă spre Receptor (**R**) printr-un mijloc la alegerea sa (cuvinte, scrisori, SMS etc).

- etapa a 4-a: la **R** ajunge o seamă de cuvinte, pe care acesta le interpretează **după cum știe el** (după experiențele, cunoștințele și firea proprie). Mesajul începe să ia o formă diferită, pentru că fiecare cuvânt capătă alte nuanțe și sensuri secundare ("mașină" poate însemna pentru **E** un automobil nou, confortabil și fiabil, în timp ce pentru **R** poate însemna un ceva ce are nevoie de cârpăceli mai mereu).

- etapa a 5-a: cuvintele care alcătuiesc mesajul se transformă, în mintea lui **R**, într-o multitudine de senzații - sentimente - emoții, denumite **gânduri**. Din nou, transformarea aceasta este executată (în subconștient) în funcție de ceea ce **R** știe, ce și cum este, ce experiențe a avut etc.

Pare că noi, oamenii, suntem condamnați să comunicăm în erori. Există vreo cale să eliminăm - măcar parțial - greșelile și neînțelegerile?

Da. Prin **feedback**. Adică având grijă să cerem și să oferim mereu, des și regulat, înțelesul propriu pentru a-l compara cu ceea ce a dorit interlocutorul să comunice: "*Mi se pare că preferați vinuri roșii, chiar și la pui. Am înțeles corect?*" În acest fel puteți evita erori dureroase, pierderea clienților și - în final - vă puteți crește veniturile personale.

Atenția trează și observarea clientului, pași importanți pe calea spre succes Ascultarea activă

Ascultarea activă înseamnă să auzi și să interpretezi spusele clientului. Ascultarea activă (contrapusă auzirii) înseamnă foarte multă răbdare. Înseamnă să-ți pese dacă ceea ce ți se pare că a spus el este chiar ceea ce a vrut să spună.

În procesul identificării nevoilor clientului, ați început să puneți întrebări deschise, care să-l angajeze pe acesta în discuție, care să-l facă să se deschidă și să spună ce-l doare. Cel mai important lucru în acest proces este:

Dacă tot ai început să-l întrebi, atunci ascultă-l când îți răspunde!

Ca atare, câteva reguli sunt esențiale aici:

- evitați concluziile pripite. Nimic nu distruge o vânzare mai repede și mai temeinic decât o concluzie ghicită eronat;
- evitați presupunerile, chiar când experiența vă spune că veți auzi un lucru comun. Problema e importantă pentru client, chiar dacă ați mai auzit-o de câteva mii de ori în carieră. Nu-l puteți convinge ca îi puteți rezolva problema dacă nu îi acordați importanță sau, mai rău, dacă nici măcar nu o auziți până la capăt;
- asigurați-vă că problema expusă este reală. Poate clientul nu știe care e izvorul durerii, dar știe bine ce îl doare.

("Așadar nu aveți suficient timp și doriți să ne grăbim, la bucatărie?") "De fapt" vor răspunde circa 75% din oameni într-o astfel de situație "am circa o oră și n-aș vrea să întârzi").

Dacă nu încercați să vă lămuriți vă treziți că nu puteți, de fapt, satisface o nevoie importantă, iar problema lui rămâne nerezolvată. Acel om probabil va evita să mai aibă de-a face cu dumneavoastră.

- verificați și reverificați realitatea nevoii clientului. În exemplul de mai sus se poate ca problema să fie, de fapt, teama de întârziere venită dintr-o experiență anterioară neplăcută. Fără verificări succesive l-ați

pierdut din start. Utilizați intensiv întrebările și **ascultați** răspunsurile. În ciuda a ceea ce se spune, vânzarea este un proces de ascultare mai mult decât de vorbire.

În procesul de ascultare esențială este empatia: capacitatea de a te putea pune în situația celuilalt, pe care să o privești cu înțelegere și simpatie, pentru a o putea "demonta" sau "rearanja" mai târziu, după caz.

De reținut:

- întrebări deschise, la obiect, cu scopul de a-i afla dorința reală
- conducerea discuției de către dumneavoastră
- ascultarea efectivă și înțelegerea clară a necesității clientului
- verificarea că ceea ce ați înțeles este într-adevăr necesitatea reală.

Aceasta se face de obicei printr-o altă întrebare, de data asta închisă:

"Dacă am înțeles corect, doriți la friptură un sos alb, dar care să nu conțină hrean?"

Dacă ați aflat corect problema, răspunsul va fi "Da, asta-i" și nu vă mai rămâne decât să cădeți de acord asupra soluției. Dacă răspunsul este: "nu chiar, știți, și asta, dar parcă ar mai fi ceva", înseamnă că nu ați ajuns încă la problema reală și mai aveți de lucru.

În aceasta situație, ciclul întrebări deschise – ascultare – concluzii – verificare se reia până la identificarea tuturor dorințelor.

Feedback non-verbal

Persoana cu care discuți trebuie asigurată că este într-adevăr ascultată.

Pentru aceasta, importante sunt câteva amănunte:

- contactul vizual esențial pentru a capta atenția interlocutorului și a-l asigura că este urmărit. Atenție, un contact vizual care îl face pe celălalt să-și întoarcă privirea a fost prea agresiv. Contactul vizual de încurajare nu invadează și nu agresează! A se evita confruntarea și dominarea în privire, doar ca să vedeți cine-i mai tare. Scopul este să faceți o vânzare, nu un mic "Eye Kombat".

- încurajările verbale (da, înțeleg, cererile de explicații în cazul în care ceva v-a scăpat, notițele pe care le luați în timpul discuției etc.)

Mai ales notițele pe care este posibil să le luați în cursul comenzii vă sunt utile. De cele mai multe ori, multe amănunte se pierd și trebuie reluate spre disperarea părților implicate, deoarece au fost tratate ca ceva nesemnificativ. Dumneavoastră veți părea neprofesional, iar clientul va avea senzația că și-a răcit gura degeaba.

- postura corporala atentă și neagresivă - dezvoltată în capitolul despre comunicare.

O problemă frecventă o reprezintă calmarea clienților care așteaptă, în momentele de aglomerație, pentru că nu puteți lăsa baltă clientul pe care îl serviți pentru a vă ocupa de clientul care așteaptă. Pe de altă parte, a-l lăsa pe acesta "cu ochii în soare" în speranța unui moment liber, înseamnă să riști ca acesta să plece.

Ce e de făcut? **Folosiți-vă ochii și zâmbetul.** Priviți în ochi clientul nou, zâmbiți-i și asigurați-l din ochi că l-ați văzut și că vă veți ocupa de el imediat ce puteți. Oricine este capabil să aștepte un pic - dacă știe că e băgat în seamă și nu se simte neglijat. Un mic gest face mult pentru a-l păstra în continuare de client.

Participarea la discuțiile de grup pe teme profesionale

Pregătirea muncii în viziunea unui adevărat profesionist

Ce-i aia "planificare"? Vii la muncă, ți-o faci cât poți de bine și abia aștepti să se termine programul ca sa te întorci acasă, nu?

Nu chiar. Indiferent dacă ești pasionat de munca ta sau vii la serviciu doar ca

să ai de unde te întoarce acasă, noțiunea de "muncă bine făcută" este sinonimă cu "păstrarea serviciului". Din această perspectivă, cu sau fără voință devine esențial să planifici - pentru că planificarea face munca ușoară.

De fapt, "planificarea" nu este un lucru chiar atât de complicat pe cât ar părea. Sunt de luat în seamă câteva lucruri:

1. Cunoașteți bine produsele?
2. Sunteți la curent cu legislația din domeniu?
3. Vorbiți "limba" clientului?
4. Aveți tot ce vă trebuie?

Explicitând:

1. Cunoașteți bine produsele?

Păi, cum să nu le cunoașteți? Altfel, cum puteți conduce un client pe drumul către satisfacție? Există cazuri (și nu puține) în care clientul nu știe ce vrea. Știe în schimb că-și dorește, de banii dați, să se simtă bine. Adică să primească acele lucruri care **îi fac plăcere**.

Ca să ajutați un astfel de om, este necesar să îi recomandați acele lucruri care se potrivesc (lui și ocaziei). Neștiind ce aveți disponibil, cum sunt făcute, ce gust au, care cu ce se potrivește etc. nu-l ajutați cu nimic. Mai rău, ajungeți să îl enervați, adică îl determinați să se ferească, pe viitor, de dumneavoastră și de locație.

2. Sunteți la curent cu legislația din domeniu?

Da, știu, nu sunteți juriști. Dar câte ceva din legislație tot e necesar să cunoașteți. Altfel există riscul fie să încălcați legea din necunoaștere (ceea ce se lasă de obicei cu amendă) fie să îi permiteți clientului prea multe (ceea ce se lasă de obicei cu săpuneală de la șef). În plus, necunoașterea legilor nu constituie circumstanță atenuantă nici în fața organelor de stat nici în fața patronului.

3. Vorbiți "limba" clientului?

După cum am mai discutat, este obligatoriu să vă apropiați cât de mult puteți de client. Asta înseamnă să știți câte ceva din principalele jargoane folosite (IT, afaceri, contabilitate, medicină etc). Rareori clienții se feresc de personalul din locație; de cele mai multe ori își vor continua conversația. Să înțelegeți ce vorbesc vă ajută să pătrundeți în lumea lor, ceea ce are ca efect familiaritatea, adică primul pas spre încredere.

4. Aveți tot ce vă trebuie?

În munca dumneavoastră aveți nevoie de câteva lucruri: un instrument de scris, un carnețel, o brichetă, un instrument de desfăcut tot felul de sticle, un instrument de strâns firimiturile și resturile de pe masă etc., în funcție de procedurile și cerințele firmei. Vă rog să aveți grijă la începutul programului să vă faceți inventarul și să le controlați starea. Este mai mult decât jenant să vă apucați, în mijlocul unei comenzi, să căutați un pix pentru că al dumneavoastră tocmai și-a dat obșteșcul sfârșit.

Cunoașterea "produsului" vândut - baza a reușitei

O întrebare se ridică: ce anume vindeți (recomandați, luați comanda) dumneavoastră? Diverse feluri de mâncare? Diverse băuturi? Cafele? Deserturi?

Nu. Nimic din toate acestea.

Dumneavoastră aveți de oferit clienților o stare de bine. Oricine decide să

petreacă ceva timp într-un local (zis și "de alimentație publică") nu o face doar de foame sau de sete, nici măcar în turismul de business. Mâncarea/băutura sunt obiective secundare, nevoi care pot fi satisfăcute oriunde există un fast-food. Principalul lucru pe care orice consumator îl dorește este să se simtă bine cât stă acolo.

Ce înseamnă "să se simtă bine"? Această întrebare acceptă o multitudine de răspunsuri, dintre care unele (politețe, respect, cunoaștere, sfaturi, păreri) sunt aproape general valabile, în timp ce altele (un anumit tip de tratament, un anumit fel de comunicare etc.) variază de la un om la altul. Toate acestea (și multe altele pe lângă ele) alcătuiesc "produsul" pe care îl aveți la vânzare și cu ajutorul căruia vă câștigați traiul zilnic.

În mod evident, mâncarea și băutura intră în acest complex. Pentru a nimeri gusturile clienților este obligatoriu să cunoașteți modul de preparare, ingredientele (dacă are vreun client alergice la curry?), băuturile care merg la fiecare fel etc. În plus, este bine (pe cât posibil) să încercați dumneavoastră fiecare element, pentru a vă putea forma o părere pe care să o expuneți cu siguranță în voce și atitudine, dacă vă e cerută. Atâta vreme cât produsele au încă taine pentru dumneavoastră, vă va fi greu să depășiți media atât în ceea ce privește aprecierile primite cât și (mai important) veniturile.

Cum să vinzi mai mult acelorași oameni

De obicei, clienții sunt pregătiți mental să cheltuiască mai mult în momentele de relaxare. Dar, trebuie să dorească și să știe că își pot achiziționa mai multă plăcere din același loc.

Așteptările clientului (ce primește pentru ce a dat)

Lucrurile cu clientul, stând așa cum le-am descris mai sus, devine din ce în ce mai clar că așteptările reale nu sunt cele exprimate în clar. Într-o trecere în revistă (incompletă...), putem enumera doar câteva. În primul rând, câteva idei de bază sunt comune:

- să fie tratat cu respect, politețe și atenție;
- să se simtă important, dorit și binevenit;
- să nu "i se bage pe gât" nimic;
- să se simtă în largul său, oaspete de seamă;
- să fie sigur pe ceea ce i se oferă, să nu aibă semne de întrebare sau probleme;
- să aibă de-a face cu profesioniști gata să îi vină oricând în ajutor, dar fără a i se vârî în suflet.

În afară de acestea, o multitudine de alte dorințe pot completa tabloul general:

- să fie lăsat să aleagă, nu să i se recomande (sau: să i se recomande, pentru a nu știe sau nu-i place să aleagă);
- să găsească ceea ce caută (lucrurile cu care s-a obișnuit, sau lucruri noi, pe care nu le-a încercat încă);
- o atmosferă destinsă, plăcută, relaxată, în care se simte bine (sau: o atmosferă "business", formală, în care se respectă și cele mai mici reguli și în care se simte bine) etc.

Ca rezultat general, mulțumirea fiecărui client depinde de cât de bine reușiți să îi ghiciți (și satisfaceți) toate aceste mari/mici dorințe și așteptări.

În plus, nu uitați că la nivel uman nu contează realitatea, ci modul în care aceasta este percepută de către client. De aceea, există cazuri în care ceea ce dumneavoastră vă pare un detaliu nesemnificativ (ați uitat ce fel de apă minerală preferă fiecare comesean) devine un motiv major de iritare. Nimic nu este

nesemnificativ atunci când este vorba de plăcerea clientului!

Profesionistul are statut de expert în ochii clientului și îi poate influența alegerile

Dumneavoastră sunteți (sau ar trebui să fiți) un profesionist al acestui domeniu. Când mergeți la un service cu mașina, cum priviți mecanicul care o repară? În ochii dumneavoastră el este specialistul. Cel care știe; iar dacă vă spune ceva, îl credeți și vă supuneți pentru că el știe. La fel sunteți și dumneavoastră în ochii multor clienți: profesionistul care are cunoștințe și poate da un sfat bun.

De ce este acest lucru important? Pentru că această situație (recunoscută de multe ori, cam cu jumătate de gură, de clienți - "zi-mi ce să iau") vă pune în postura de invidiat în care puteți ghida alegerile făcute de consumatorii dumneavoastră cu consimțământul lor. Preluând responsabilitatea alegerii, le ușurați mult situația, în același timp primind o aprobare de principiu pentru a "vă face de cap" cu banii lor.

Evident, asta înseamnă un risc - dacă nu nimeriți, dumneavoastră veți purta întreaga vină. Și nu numai în ochii clientului, și în realitate veți fi vinovat. Clientul a delegat decizia; dar nu cea de alegere. El v-a delegat decizia în ceea ce privește cum îl veți face să se simtă bine, așadar sunteți pe deplin responsabil de rezultate.

Începem să vedem, cu această ocazie, și importanța înțelegerii profunde a dorințelor clientului - lucrurile ascunse pe care le caută, dar pe care de multe ori nu va accepta să le mărturisească. Iar dacă nu veți fi capabil să i le asigurați, tot dumneavoastră veți fi vinovat - adică veți pierde un client - și banii aduși de el.

Faceți clienții să revină

Politețea este mai mult decât esențială - face parte din blazonul unui profesionist. Este și temelia succesului, oriunde.

Încheierea tonică a întâlnirii cu clientul

Psihologia umană este construită în așa fel încât reține mai bine partea de început și pe cea de final a unei întâlniri. Despărțirea de client, la sfârșitul șederii sale, capătă astfel o greutate aparte.

Rămâne și aici valabilă întreaga gamă de comportamente discutate: politețe, deferență, profesionalism. Se adaugă, însă, un plus de atenție: întreaga seară (de muncă) poate fi compromisă de grabă sau de nepăsare.

Unul dintre mecanismele mentale general valabile este cel care cere ca o decizie să fie reconfirmată de câteva ori; în lipsa reconfirmării, apare îndoiala la adresa justeții acelei hotărâri. De aceea, marile companii se dau peste cap să reconfirme clienților faptul că au luat o decizie înțeleaptă după ce aceștia au cumpărat: scrisori de mulțumire, înscrieri în clubul utilizatorilor, telefoane peste telefoane (un cumpărător de autoturism nou, de exemplu, primește minimum 3 apeluri după achiziție: de la dealer, de la reprezentanța producătorului în România și încă o dată de la dealer).

Clientul dumneavoastră tocmai v-a achiziționat serviciile. Nu vreți ca el să plece dezamăgit. Mulțumiți-i, amintiți-i ce decizie înțeleaptă a luat, faceți-l să se simtă "maxim". Își va aminti cu precădere partea asta și orice mici erori veți fi făcut vă vor fi iertate de obicei.

Mai există un motiv. Se numește "remușcarea cumpărătorului" și se manifestă prin întrebarea "Cine m-o fi pus să merg acolo?" care apare după ce pleacă, chiar dacă seara a fost OK. Da, seara a ieșit bine, dar la final a primit un "La revedere" grăbit, neatent, după ce a lăsat mai mult decât nota dar nu i-a mulțumit nimeni (sau

a fost un "mulțumesc" formal și rece). Așa că, ajuns acasă, își face recapitularea serii și, pentru că ultima parte a rămas mai pregnant în memorie, are un sentiment de insatisfacție. Și, întrebat despre locație, va răspunde în cel mai bun caz cu "așa și-așa".

Loializarea clienților = sursă continuă de venituri consistente.

Clienții loiali sunt una dintre cele mai prețuite comori ale oricărei firmei. În ciuda acestei evidențe, puțini fac eforturi cu adevărat pentru a-și asigura o bază constantă și consistentă de clienți loiali.

Regula Pareto spune că 80% din venituri sunt asigurate de 20% dintre clienți. În mod natural, se poate presupune că cei mai mulți dintre aceștia sunt clienți loiali (întrucât calculul se face pentru perioade mai mari de timp, de la o lună la un an, clienții foarte mari dar ocazionali își pierd din greutate). Să ne închipuim, pentru o clipă, că am putea loializa încă 20% dintre clienții ocazionali. Ce creștere de venituri ar însemna asta pentru firmă? Dar pentru dumneavoastră?

Respectând consecințele logice ale acestui calcul, importanța loializării clienților devine de netăgăduit. Câțiva pași importanți (deși ei reprezintă doar un început) vă sunt de folos:

- ascultați activ și fără încetare
- concentrați-vă la clienți
- arătați că vă pasă cu adevărat de client și de dorințele lui
- comunicați bine sau foarte bine cu toată lumea
- adoptați o abordare caldă, umană și profesională
- nu uitați niciodată, nici măcar în momentele cele mai grele, de politețe, tact și diplomație
- exersați empatia
- oferiți clienților ceea ce-și doresc, nu ceea ce spun ei că și-ar dori.

Lucrul în echipă, cu bune și rele

De ce lucrul în echipă e mai eficient decât cel individual

Omul este un animal social; chiar și singuraticii caută companie uneori. Din acest motiv, echipa este de neînlocuit în cele mai multe situații. În plus, suma de talente și abilități care poate fi găsită într-o echipă este întâlnită rareori (mai niciodată) la un singur om.

Priviți la tipul de muncă pe care îl prestați: în câte momente nu ați reușit să faceți la totul timp și a trebuit fie să întârziati, fie să dați explicații? Cum ar fi mers treaba dacă ați fi avut pe cineva care să preia măcar o parte din sarcinile imposibil de executat simultan?

Munca în domeniul ospitalității este, prin definiție, o muncă în echipă. De la aprovizionare la debarasare, de la parcare la schimburile de la recepție și la cameriste, toți se bazează pe colegi pentru atingerea scopului de a oferi oaspeților o experiență unică. O singură verigă din tot aceste lanț să cedeze și toată construcția comună de efort se prăbușește într-o grămadă de moloz, nemulțumiri și lipsă de orizont.

Nimeni nu este perfect. Inevitabil, veți comite erori; inevitabil, ar trebui să și plătiți pentru ele. Echipa există, în aceste cazuri, tocmai pentru a lipsi erorile de consecințele cele mai neplăcute - colegii vă pot "scoate" în fața șefilor și a clienților. Iar serviciile asigurate de o echipă sunt mult mai complete și asigură clienților o experiență mult mai plăcută decât cele asigurate de un singur om, oricât de bun ar fi acesta.

Iar dacă vă întâlniți cu un client pretențios, arogant, mereu nemulțumit, prost-

crescut sau pur și simplu într-o zi proastă, nimic nu este mai bun decât să poți ruga un coleg să se ocupe cinci minute de el, timp suficient pentru dumneavoastră să vă trageți sufletul și să vă calmați, pentru a rămâne la fel de atent, politicos, pasionat de meserie și profesional ca înainte de a-l fi întâlnit.

Fazele prin care trece orice echipă: *forming*, *storming*, *norming* and *performing*.

O echipă, mai ales dacă abia se formează (iar cu rata de rulaj a personalului din industrie pare a fi o formare continuă), are parte de "vremuri grele" până se stabilizează și începe să dea rezultate la nivelul așteptat. Etapele formării și stabilizării sunt în număr de patru, fiecare esențială, fiecare cu dificultățile ei.

1. *Forming* - etapa de formare

În această etapă, componenții abia încep să se cunoască între ei. Procesul de adaptare cere consum de energie, toleranță, înțelegere și politețe. Membrii echipei încă sunt politicoși, dar orientați către sine și nu către grup. Obiectivele sunt anunțate, dar modul de atingere este neclar. *Forming* este etapa de intercunoaștere.

2. *Storming* - etapa acumulării de energie

Furtunoasă (după cum îi spune și numele), această etapă este caracterizată de competiția de idei. Echipa își definește țelurile cele mai importante (*care* sunt problemele ce trebuie rezolvate, *cum* vor funcționa mai multe individualități împreună, *ce* model de leadership vor adopta etc.). Componenții se deschid unii către ceilalți și trec la confruntările de idei și metode.

Este o etapă dificilă, care uneori poate marca sfârșitul echipei; unele nu reușesc să depășească această fază, rămânând într-o veșnică agresiune reciprocă. Momentele conflictuale sunt uneori urâte și dificile, mai ales pentru componenții care manifestă aversiune la conflict. Toleranța și înțelegerea reciprocă sunt esențiale, iar odată stabilite lucrurile esențiale munca în echipă devine din ce în ce mai plăcută și mai eficientă.

3. *Norming* - faza cristalizării regulilor

La un moment dat, echipa va depăși furtunile inerente și va trece la stabilirea regulilor interne. Acum are loc și repartizarea rolurilor specifice; membrii echipei își dezvoltă rutine de lucru în care țin seama de toți ceilalți componenți, iar setul general de reguli "de joc" ia forma finală, cu acceptul tuturor. Se manifestă și creșterea încrederii reciproce, odată cu motivația dată de cunoașterea mai detaliată a obiectivelor și țelurilor comune.


Pericolul cel mai mare este de "înghețare în proiect" - dacă regulile sunt stricte și promovează conformitatea, membrii echipei își pot pierde creativitatea manifestând un comportament conservator, conformist. Conflictuale și confruntările sănătoase tind să fie evitate și apare fenomenul de conformism și "lene socială".


4. *Performing* - etapa maturizării




Echipele norocoase (sau bine conduse) ating, în sfârșit, stagiul maturizării. Astfel de echipe (nu foarte des întâlnite!) sunt capabile să funcționeze la unison, folosind creativitatea individuală și confruntările sănătoase pentru îmbunătățirea funcționării și atingerea obiectivelor. Membrii au devenit autonomi și interdependenți, fiind capabili să ia decizii pozitive pentru echipă fără supervizare. Deosebiri de poziții sunt considerate normale și sunt tratate conform unor proceduri acceptate de întreaga echipă.

Munca în echipă nu se numără printre cele mai ușoare lucruri din lume. Cu toate acestea, este unul dintre obiceiurile cele mai eficiente și mai plăcute, dacă totul merge bine. Iar eficiența se măsoară, nu-i așa, în satisfacții de tot felul.




Ce înseamnă practic lucrul în echipă

	<p>Și în cazul domeniului ospitalității (ca în orice alt domeniu, de altfel) țelul comun (satisfacția deplină, 110%, a clientului) se poate atinge mai sigur și mai ușor dacă sunt mai mulți cei care se ocupă de treabă. Nu e neapărat necesar să fie echipe numite oficial - o mână de ajutor dată unui coleg la înghesuială tot muncă de echipă se numește. Totul e să nu uitați câteva lucruri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obiectivul principal este starea de satisfacție a clientului, nu cea proprie - micile (și marile) orgolii nu își au locul, dacă pun în pericol țelul de mai sus; - atenție distributivă, privirea în sală și către clienți; - nu ezitați să vă implicați; e preferabil să veniți doi la un client, decât să-l lăsați să aștepte în van; - politețea și tactul nu pot fi înlocuite de nimic în viață și în meserie. <p>Respirați adânc de câteva ori atunci când văd furia amenințată să vă copleșească și gândiți-vă de două ori: consecințele izbucnirii merită riscul?</p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptare și toleranță - nimeni nu e perfect. În loc de certuri și reproșuri, corectați și învățați colegii care comit erori. Vă va fi mai ușor și dumneavoastră și lor, suplimentar, nici atmosfera de la slujbă nu se va deteriora. <p>Într-o echipă comunicarea este vitală. De câte ori simțiți nevoia, cereți și oferiți (atât clienților cât și colegilor) feedback. Mici expresii ne-agresive ca "dacă am înțeles eu bine" sau "ca să fiu sigur(ă) că am înțeles" sau "să recapitulăm un pic" vă pot scăpa de mari bătăi de cap.</p>
	<p>M4.U2. Elemente definitorii ale muncii în echipă <u>Ospătarul - responsabilități, sarcini, atribuții</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ să se prezinte la program, la ora prevăzută în grafic; ✚ să participe la efectuarea mise-en-place-ului; ✚ să cunoască conținutul listelor de preparate și băuturi; ✚ să aibă o ținută fizică și vestimentară curată, bine îngrijită și ustensilele de lucru complete; ✚ să sfătuiască clientul și să-l ajute în alegerea dorită; ✚ să participe la careul personalului; ✚ să efectueze servirea clienților cu respectarea regulilor și tehnicilor cunoscute; ✚ să întocmească sau să verifice corecta întocmire a notelor de plată; ✚ să respecte regulile igienico-sanitare; ✚ să asigure în permanență inventarul în raionul său și să păstreze permanent ordinea și curățenia pe locul său de muncă; ✚ să rezolve sau să ceară sprijin pe linie ierarhică pentru soluționarea oricărei nemulțumiri din partea clienților. <p>Rolul său: aranjează și întreține salonul restaurantului;efectuează serviciile.</p> <p>Calitățile personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ prezența fizică plăcută, elegantă, suplețe; ✚ sănătate bună, robustețe; ✚ îndemânare și dexteritate; ✚ simțul văzului și auzului bine dezvoltat; ✚ sobrietate, prestanță; ✚ responsabilitate pentru munca prestată; ✚ modest, cinstit, corect, politicos, amabil, demn; ✚ spirit de echipă; ✚ imaginație și ingeniozitate;

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ memorie și memorie vizuală dezvoltate. <p>Poziția în organigramă:</p> <ul style="list-style-type: none"> -este subordonat: maître d'hôtel -are în subordine: ajutori și debarasatori -are relații de colaborare: cu lucrătorii din celelalte secții ale restaurantului și cu ceilalți componenți din brigadă. <p>Perspectiva profesională: barman, somelier, maître d'hôtel, asistent director, director restaurant.</p> <p>Componența echipei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ directorul de restaurant (șeful de unitate); ✚ maître d'hôtel (șeful de sală); ✚ chelnerul (ospătarul); ✚ ajutorul de chelner (ospătar); ✚ garderobiera-lenjereasă; ✚ portarul-ușier; ✚ muncitorul necalificat. <p>Careul personalului reprezintă un instrument de lucru utilizat pentru întărirea răspunderii, dezvoltarea simțului de ordine și disciplină, stimularea și afirmarea inițiativei, a personalității și competenței fiecărui lucrător pentru realizarea unor servicii corecte, de un bun nivel calitativ și în concordanță cu exigențele clienților.</p> <p>Obiectivele principale ale careului:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ prezența lucrătorilor din brigada de servire, conform graficului de lucru; ✚ verificarea ținutei vestimentare și a igienei personale a lucrătorilor (îmbrăcămintea-uniformă curată, călcată, fără defecte, cămăși sau bluze albe, papion sau șnur negru, pantofi negri comozi, cu tocul jos, ciorapi negri pentru bărbați, ciorapi culoarea pielii pentru femei, tunsoare și coafură îngrijite, unghiile tăiate scurt și fără oje, bărbații proaspăt barbierii, cu gura îngrijită, proaspăt îmbăiați); ✚ existența ustensilelor de lucru și a accesoriilor diverse; ✚ sublinierea deficiențelor constatate la aranjarea salonului, stabilirea măsurilor pentru evitarea repetării acestora; ✚ verificarea conținutului listelor de preparate și băuturi, a caracteristicilor și calității sortimentelor de preparate și băuturi oferite pentru alcătuirea unor meniuri; ✚ prezentarea noilor sortimente de preparate și băuturi (dacă este cazul); ✚ luarea unor măsuri de modificare a repartizării pe raioane, transmițând ultimele dispoziții privind efectuarea serviciului, mai ales pentru acțiuni speciale; ✚ luarea în primire, de către chelneri, a raionului repartizat, unde se face o ultimă verificare privind aranjarea, integritatea și curățarea obiectelor de inventar de pe mese.
	<p>Durata medie de parcurgere a modului: 16 ore</p> <p>Consultarea bibliografiei suplimentare: 4 ore</p> <p>Rezolvarea temelor: 4 ore</p>

	<p>Să ne reamintim... Tehnici și metode de comunicare. Responsabilitățile, sarcinile și atribuțiile ospătarului, rolul acestuia în cadrul activității restaurantului, calitățile personale, poziția în organigramă, perspectiva profesională, componența echipei.</p>
	<p>Rezumat M4.U2.1. <u>Ospătarul-responsabilități, sarcini, atribuții</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ să se prezinte la program, la ora prevăzută în grafic; ✚ să participe la efectuarea mise-en-place-ului; ✚ să cunoască conținutul listelor de preparate și băuturi; ✚ să aibă o ținută fizică și vestimentară curată, bine îngrijită și ustensilele de lucru complete; ✚ să sfătuiască clientul și să-l ajute în alegerea dorită; ✚ să participe la careul personalului; ✚ să efectueze servirea clienților cu respectarea regulilor și tehnicilor cunoscute; ✚ să întocmească sau să verifice corecta întocmire a notelor de plată; ✚ să respecte regulile igienico-sanitare; ✚ să asigure în permanență inventarul în raionul său și să păstreze permanent ordinea și curățenia la locul său de muncă; ✚ să rezolve sau să ceară sprijin pe linie ierarhică pentru soluționarea oricărei nemulțumiri din partea clienților.
	<p>M4.U2.2. Test de autoevaluare a cunoștințelor</p>

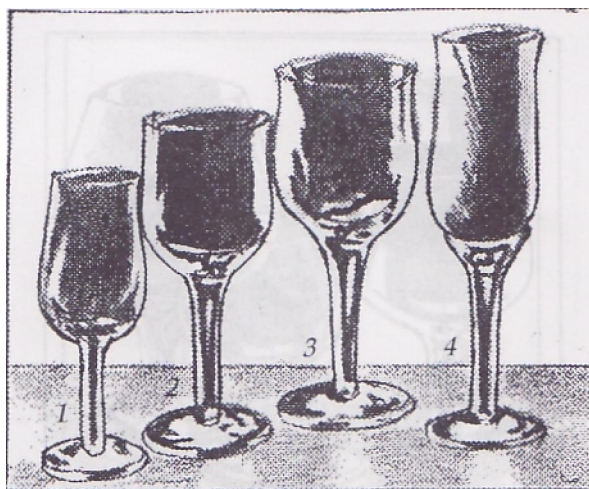
1.	Claritatea comunicării este influențată de o multitudine de factori precum:	a.	Modul de comunicare și canalele de recepție ale fiecăruia	
		b.	Subiectivitatea, mediul de transmitere	
		c.	a+b+d	
		d.	Educația, prejudecățile etc.	
2.	Calitățile personale ale ospătarului se referă la:	a.	Prezență fizică plăcută, îndemânare, dexteritate, sănătate bună	
		b.	Văz și auz bine dezvoltat, responsabilitate pentru munca prestată, modestie, cinste, politețe, amabilitate	
		c.	Sobrietate, prestanță, corectitudine, demnitate, spirit de echipă, imaginație, memorie vizuală dezvoltată	
		d.	Toate variantele	
3.	Conform poziției din organigramă ospătarul se subordonează:	a.	Bufetierului	
		b.	Barmanului	
		c.	Șefului de sală	
		d.	Ajutorului de ospătar	

	M4.U2.3. Temă de control Descrieți calitățile personale ale ospătarului.	
	<i>Rezolvări test autoevaluare M4.</i> <ul style="list-style-type: none">▪ 1-c, 2-d, 3-c.	

Bibliografie:

1. Alexandra Crina Chiriac, Asistența turistică în organizarea evenimentelor, Editura THR-CG, 2004.
2. Constantin Florea, Mădălina Belous, Organizarea de evenimente și banqueting în structurile de primire, Editura THR-CG, 2004.
3. Radu Nicolescu, Tehnologia restaurantelor, Editor INTER.REBS București.
4. Stere Stavrositu, Practica serviciilor în restaurante și baruri, Editura Tehnică București, 1994.
5. Stere Stavrositu, Arta serviciilor în restaurante și baruri, tehnologie culinară, serviciile hoteliere, Centrul Național de Numerotare Standardizată-I.S.B.N. București, 2008.
6. Stere Stavrositu, Ospitalitatea în turismul românesc. Secolele XIX-XX-XXI. Constanța, 2010
7. CEDES Cercetare-Dezvoltare, Manualul Managerului în activitatea de turism, București, 2006.

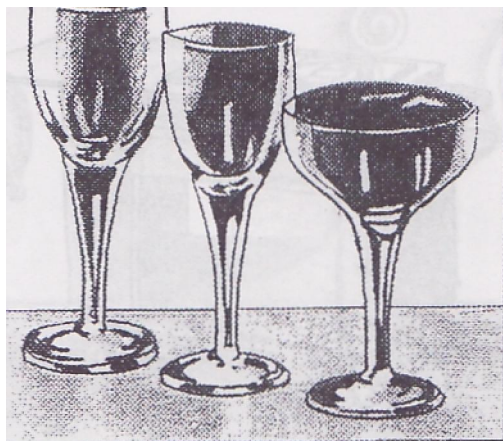
ANEXE



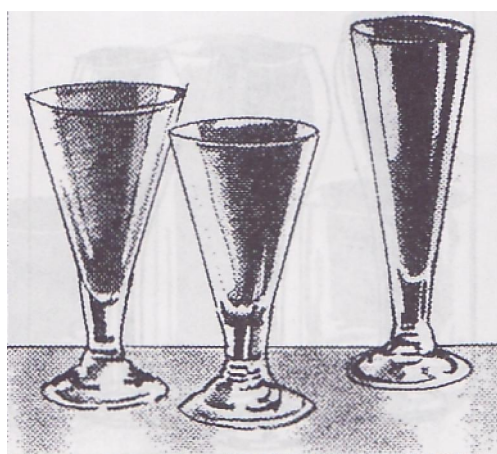
1. Pahar pentru aperitive; 2. Pahar de vin alb; 3. Pahar de vin roșu; 4. Pahar de apă minerală;



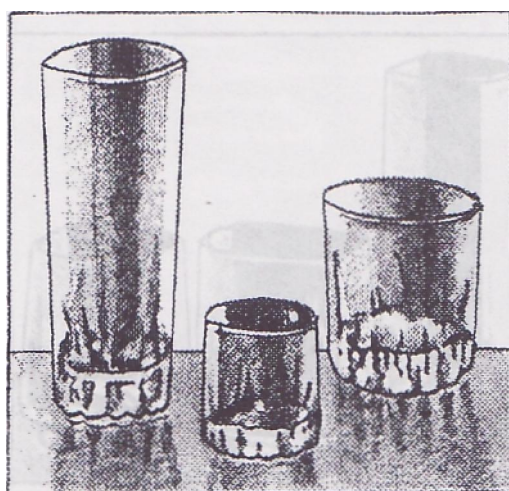
Pahare tip balon pentru coniac



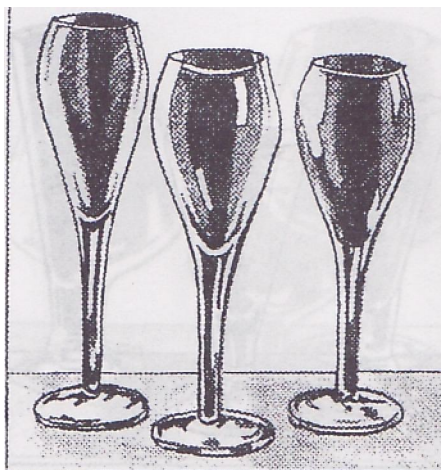
Pahare pentru sampanie



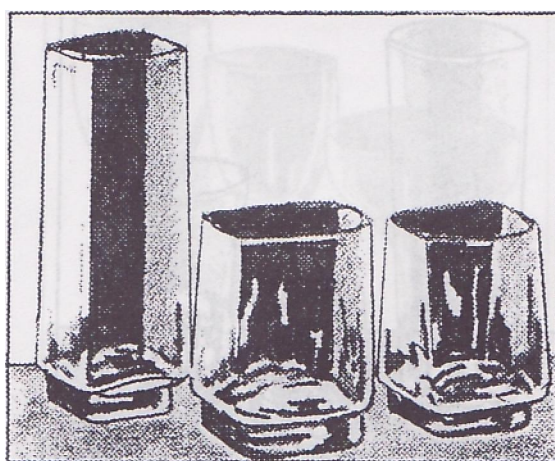
Flute pentru cocteluri si sampanie



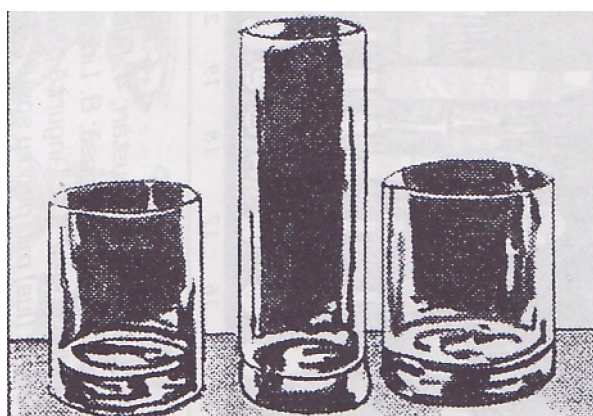
Pahare pentru cocteluri



Pahare pentru degustări de vinuri



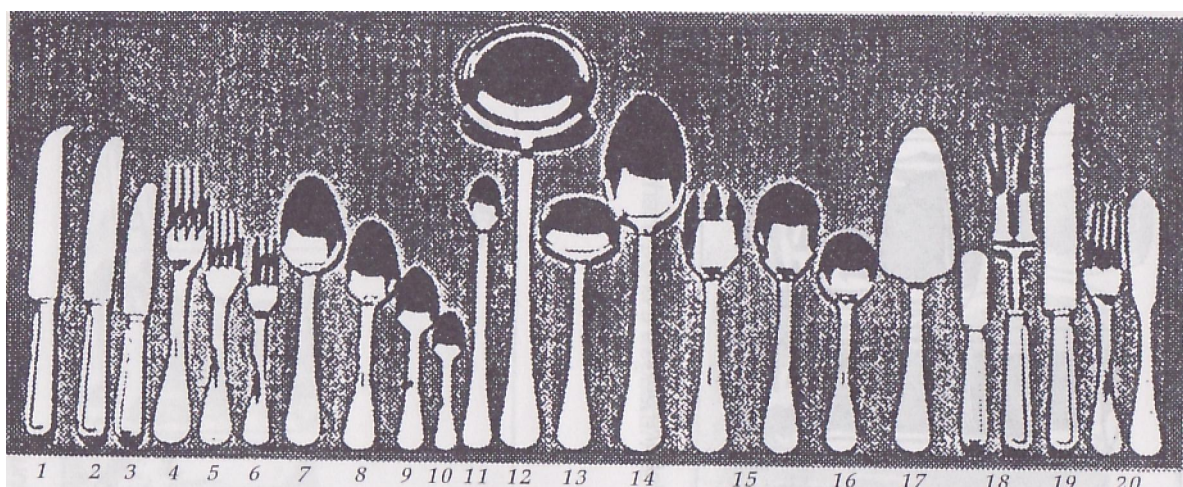
Pahare pentru cocteiluri



Pahare pentru cocteiluri

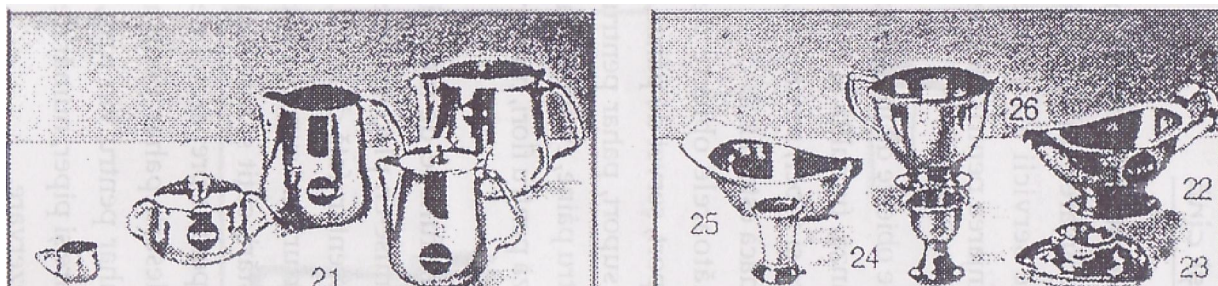


Tacâmuri si veselă metalică pentru servire

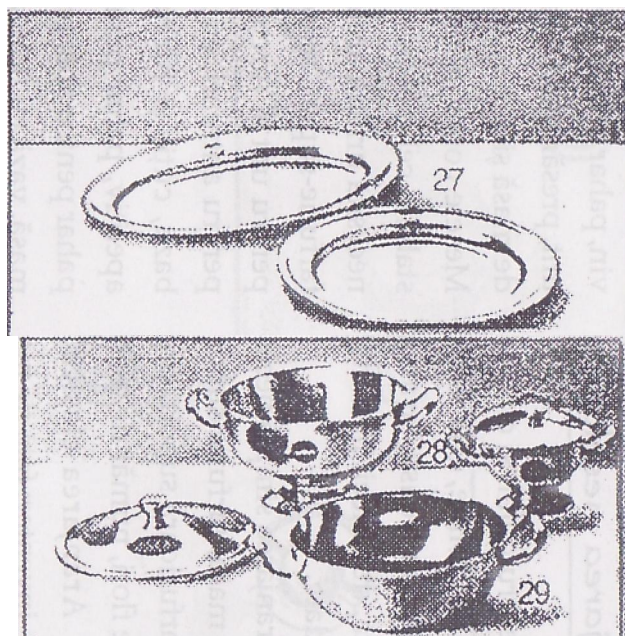


1. Cutit pentru brânzeturi; 2. Cutit pentru preparatul de bază; 3. Cutit pentru gustări; 4. Furculiță bază; 5. Furculiță pentru gustări; 6. Furculiță pentru desert; 7. Lingură de masă; 8. Lingură consome; 9. Linguriță pentru desert; 10. Linguriță pentru cafea și ceai; 11. Linguriță pentru cocteiluri; 12. Polonic pentru servirea din supieră; 13. Polonic (lus) mic

pentru sosuri; 14. Lingură specială pentru platou; 15. Tacâm pentru salatiere; 16. Lingură pentru supe și consome; 17. Paletă pentru tort; 18. Cuțitul de unt; 19. Tacâm pentru tranșat la gheridon; 20. Tacâm pentru pește;

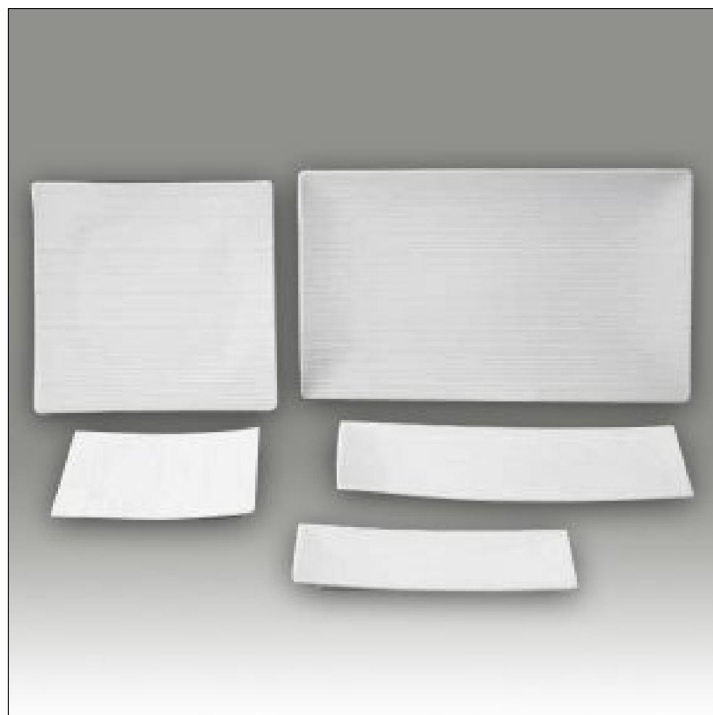


21. Serviciu pentru băuturi calde; 22. Sosieră; 23. Serviciu cu suport de gheață pentru caviar;
24. Cocoteiere; 25. Sosieră; 26. Cană pentru servirea preparatelor lichide;



27. Platouri; 28. Supiere; 29. Legumieră (tambal)

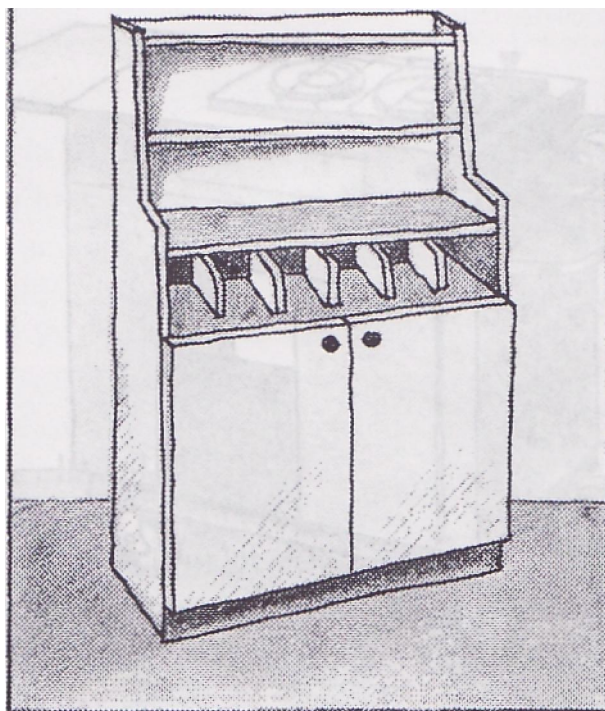
Tipuri de farfurii



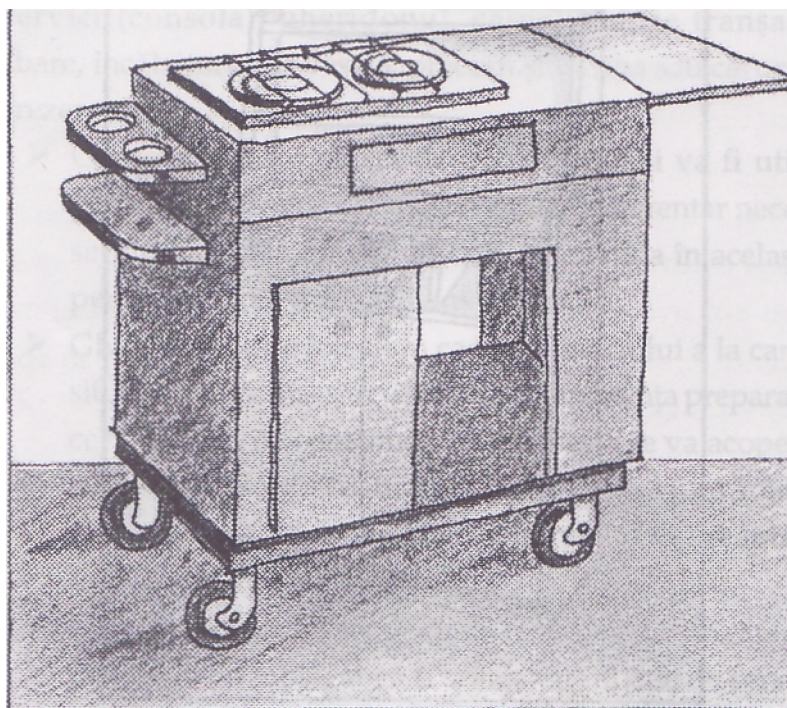
Vesela restaurant



Consola

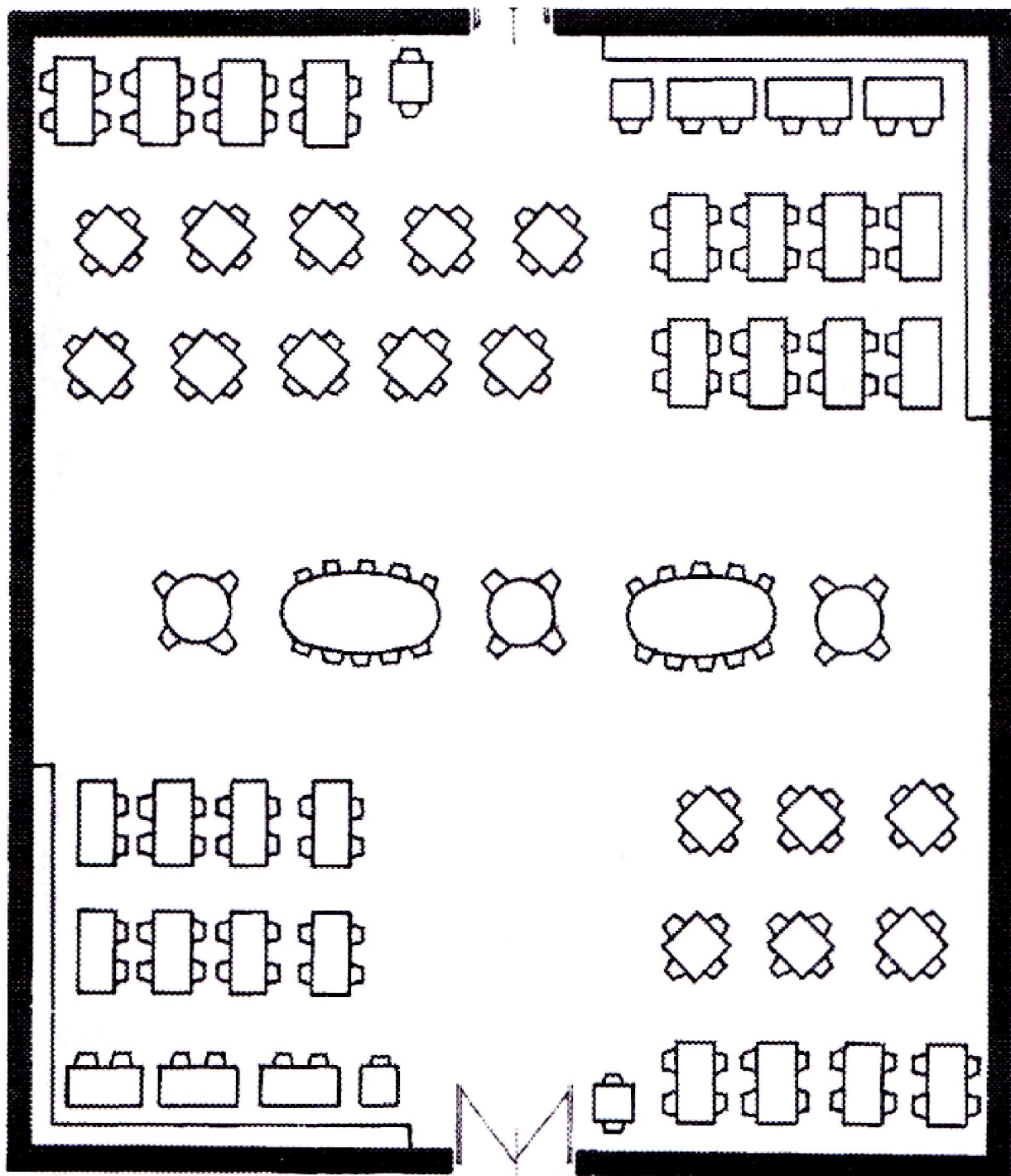


Gheridounul

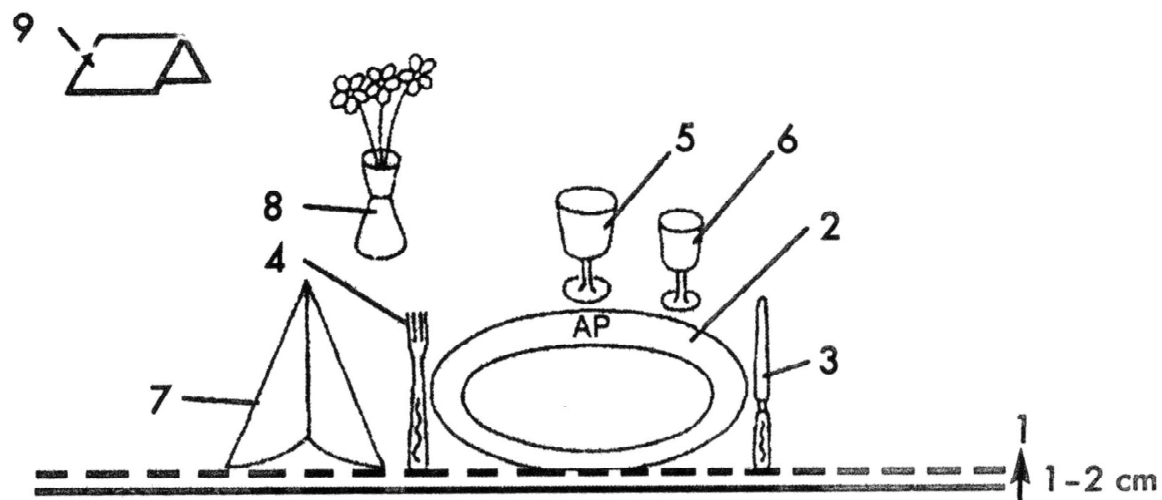




Cărucior restaurant



Sugestie pentru amenajarea unui salon de restaurant

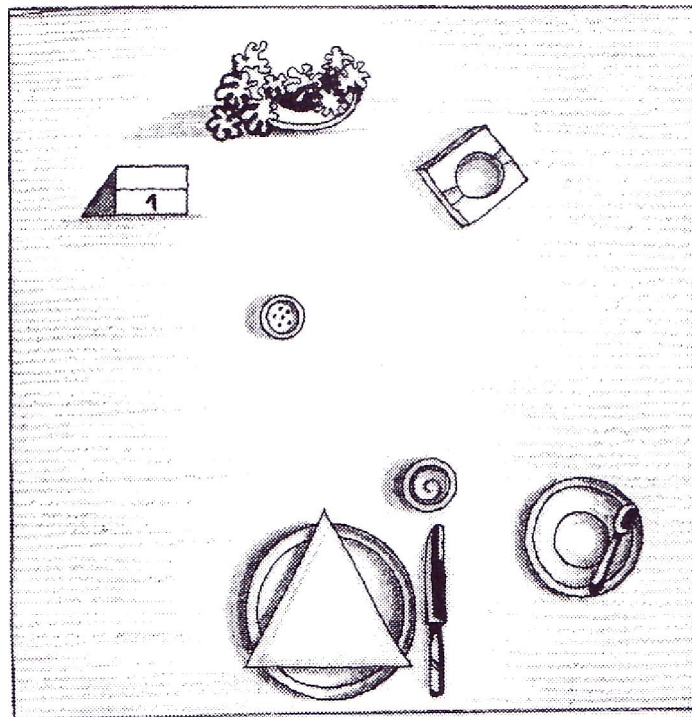
Mise-en place-ul de întâmpinare

Aranjarea mesei pentru întâmpinarea clienților

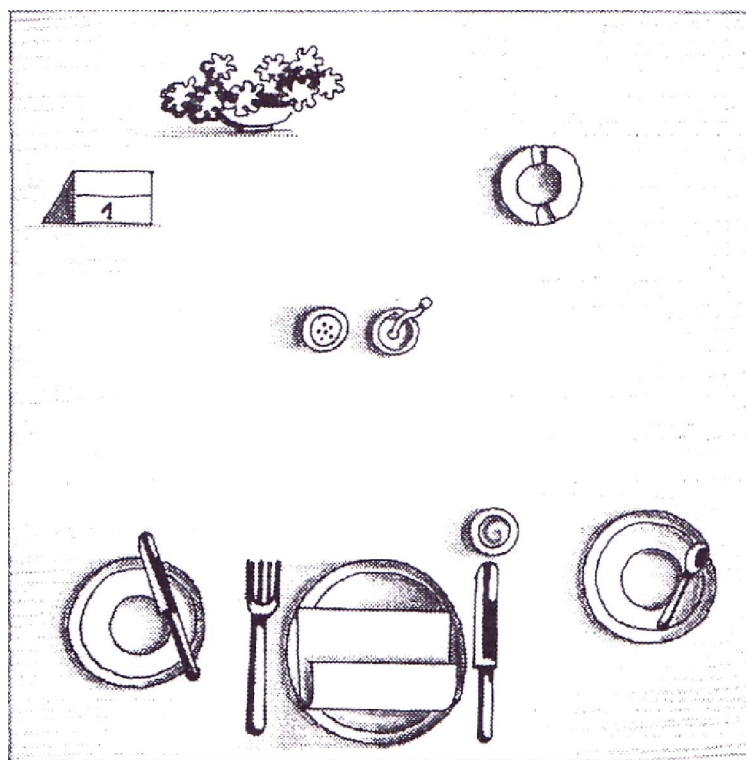
- 1 = distanța de la marginea blatului mesei până la farfurie
 2 = farfuria suport
 3 = cuțit obișnuit
 4 = furculița obișnuită

- 5 = pahar de apă minerală
 6 = pahar pentru vin
 7 = șervet formă plic
 8 = vază cu flori
 9 = număr masă

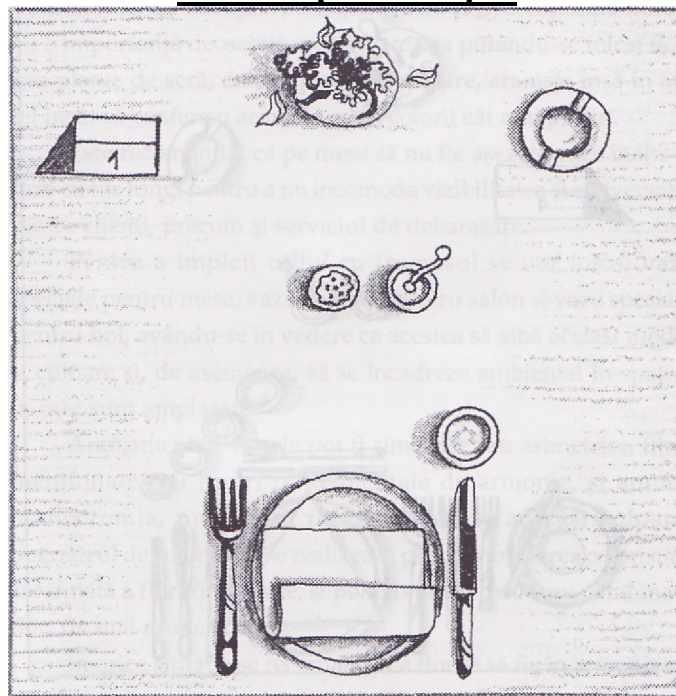
Aranjarea meselor pentru micul dejun continental



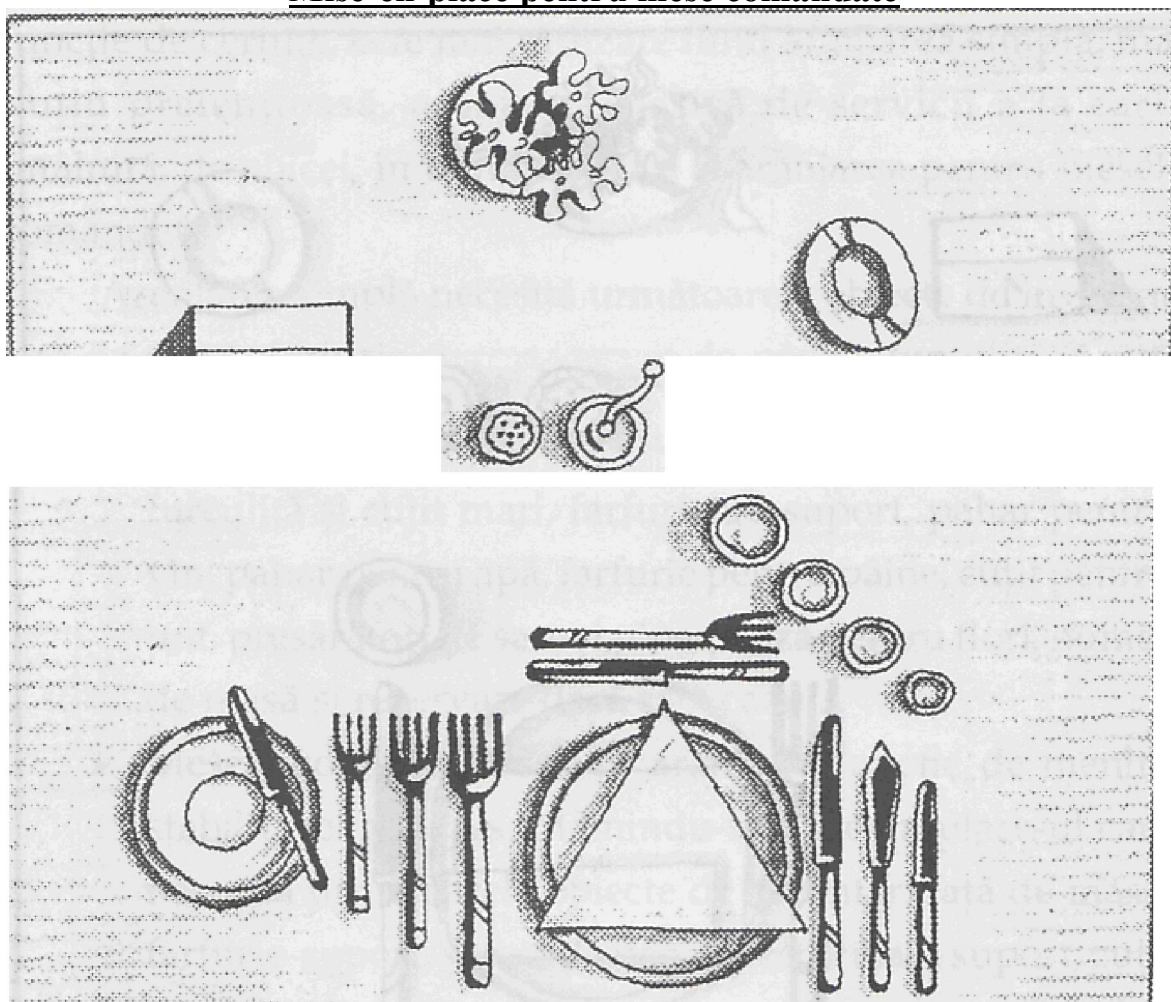
Aranjarea meselor pentru micul dejun englezesc



Mise-en-place simplu



Mise-en-place pentru mese comandate







Mic dejun comandat



Menu comandat



Bun de tipar la data de: 20.07.2012
Tiraj: 200
Coli de tipar: 63 - 175 x 250
Tiparul S.C. ANIL COMPUTER s.r.l. Braşov