**MINISTERUL EDUCAŢIEI CERCETĂRII ŞI TINERETULUI**

Proiectul Phare TVET RO 2005/017-553.04.01.02.04.01.03



MEdCT–CNDIPT / UIP

AUXILIAR CURRICULAR PENTRU

MODULUL

**activitatea de servire în restauraţie**

DOMENIUL: TURISM ŞI ALIMENTAŢIE

CALIFICAREA: ORGANIZATOR BANQUETING

NIVELUL: 3



Acest material a fost elaborat prin finanțare Phare în proiectul de *Dezvoltare instituțională a sistemului de învățământ profesional și tehnic*

**Noiembrie 2008**

**AUTOR:**

* **VIŞAN CARMEN CORINA, profesor Colegiul Economic „Mihail Kogălniceanu” Focşani**

**COORDONATOR:**

* **NELIDA ISMAIL, profesor Colegiul Economic Mangalia**

**CONSULTANŢĂ:**

* **IVAN MYKYTYN, expert WYG International**

#### 

# Cuprins

[Introducere 6](#_Toc203913719)

[Competenţe 8](#_Toc203913720)

[Obiective 9](#_Toc203913721)

[Informaţii pentru profesori 10](#_Toc203913722)

[Fişă de progres şcolar 14](#_Toc203913723)

[Fişă de rezumat 16](#_Toc203913724)

[Cuvinte cheie/Glosar 17](#_Toc203913725)

[Informaţii pentru elevi 24](#_Toc203913726)

[Activităţi de învăţare 25](#_Toc203913727)

[Competenţa 1 25](#_Toc203913728)

[Activitatea 1.1. 25](#_Toc203913729)

[Activitatea 1.2. 26](#_Toc203913730)

[Activitatea 1.3. 27](#_Toc203913731)

[Competenţa 2 28](#_Toc203913732)

[Activitatea 2.1. 28](#_Toc203913733)

[Activitatea 2.2. 30](#_Toc203913734)

[Competenţa 3 31](#_Toc203913735)

[Activitatea 3.1. 31](#_Toc203913736)

[Activitatea 3.2. 34](#_Toc203913737)

[Activitatea 3.3. 35](#_Toc203913738)

[Activitatea 3.4. 36](#_Toc203913739)

[Competenţa 4 37](#_Toc203913740)

[Activitatea 4.1. 37](#_Toc203913741)

[Activitatea 4.2. 39](#_Toc203913742)

[Activitatea 4.3. 40](#_Toc203913743)

[Activitatea 4.4. 41](#_Toc203913744)

[Competenţa 5 42](#_Toc203913745)

[Activitatea 5.1. 42](#_Toc203913746)

[Activitatea 5.2. 43](#_Toc203913747)

[Activitatea 5.3. 44](#_Toc203913748)

[Soluţionarea activităţilor 45](#_Toc203913749)

[Competenţa 1 45](#_Toc203913750)

[Activitatea 1.1. 45](#_Toc203913751)

[Activitatea 1.2. 46](#_Toc203913752)

[Activitatea 1.3. 47](#_Toc203913753)

[Competenţa 2 48](#_Toc203913754)

[Activitatea 2.1. 48](#_Toc203913755)

[Activitatea 2.2. 49](#_Toc203913756)

[Competenţa 3 50](#_Toc203913757)

[Activitatea 3.1. 50](#_Toc203913758)

[Activitatea 3.2. 51](#_Toc203913759)

[Activitatea 3.3. 52](#_Toc203913760)

[Activitatea 3.4. 53](#_Toc203913761)

[Competenţa 4 55](#_Toc203913762)

[Activitatea 4.1. 55](#_Toc203913763)

[Activitatea 4.2. 57](#_Toc203913764)

[Activitatea 4.3. 58](#_Toc203913765)

[Activitatea 4.4. 59](#_Toc203913766)

[Competenţa 5 60](#_Toc203913767)

[Activitatea 5.1. 60](#_Toc203913768)

[Activitatea 5.2. 61](#_Toc203913769)

[Activitatea 5.3. 62](#_Toc203913770)

[Bibliografie 63](#_Toc203913771)

[ *pentru profesori* 63](#_Toc203913772)

[ *pentru elevi* 63](#_Toc203913773)

[Anexe 64](#_Toc203913774)

[Fişa de documentare 1 64](#_Toc203913775)

[Reguli de politeţe 64](#_Toc203913776)

[Fişa de documentare 2 65](#_Toc203913777)

[Preferinţe de amplasare la masă 65](#_Toc203913778)

[Fişa de documentare 3 66](#_Toc203913779)

[Plasarea clienţilor la masă 66](#_Toc203913780)

[Fişa de documentare 4 67](#_Toc203913781)

[Sarcinile de serviciu în spaţiile de servire 67](#_Toc203913782)

[Fişa de documentare 5 68](#_Toc203913783)

[Calitatea listelor de meniuri 68](#_Toc203913784)

[Fişa de documentare 6 70](#_Toc203913785)

[Standarde de comportament profesional 70](#_Toc203913786)

[Fişa de documentare 7 72](#_Toc203913787)

[Competenţe profesionale 72](#_Toc203913788)

[Fişa de documentare 8 73](#_Toc203913789)

[Comunicarea cu clienţii 73](#_Toc203913790)

[Fişa de documentare 9 75](#_Toc203913791)

[Servicii personalizate 75](#_Toc203913792)

[Fişa de documentare 10 76](#_Toc203913793)

[Servicii complexe 76](#_Toc203913794)

[Fişa de documentare 11 77](#_Toc203913795)

[Accidente de muncă 77](#_Toc203913796)

[Fişa de documentare 12 79](#_Toc203913797)

[Norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI 79](#_Toc203913798)

[Fişa de documentare 13 82](#_Toc203913799)

[Depozitarea şi circuitul deşeurilor şi reziduurilor 82](#_Toc203913800)

[Fişa de documentare 14 84](#_Toc203913801)

[Evaluarea activităţii 84](#_Toc203913802)

[Fişa de documentare 15 86](#_Toc203913803)

[Randament profesional 86](#_Toc203913804)

[Fişa de documentare 16 87](#_Toc203913805)

[Stimularea lucrătorilor 87](#_Toc203913806)

# Introducere

Adaptarea la noile cerinţe ale economiei de piaţă, presupune însuşirea acelor competenţe care să dezvolte în rândul elevilor înaltul profesionalism, iniţiativa, perspicacitatea, abilitatea de a opera eficace într-un cadru economic dinamic şi concurenţial.

Predarea modulului **Activitatea de servire în restauraţie**, la Nivelul 3 – calificarea profesională *Organizator banqueting* – urmăreşte formarea la viitorii absolvenţi a unor abilităţi legate de :

* + - Primirea clienţilor în spaţiile de servire
    - Organizarea serviciilor în spaţiile de servire
    - Dirijarea activităţii echipei
    - Executarea serviciilor complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii
    - Monitorizarea activităţii de servire

Pentru asigurarea premiselor integrării profesionale a absolvenţilor pe piaţa muncii, cât şi pentru formarea profesională continuă, este nevoie de flexibilitate şi adaptare la tipurile de competenţe identificate ca fiind necesare în prezent şi mai ales în viitor pe o piaţă a muncii aflată în continuă schimbare şi adaptare la cerinţele impuse de dezvoltarea economică.

Competenţele tehnice specializate specifice modulului **Activitatea de servire în restauraţie**, dau posibilitatea elevilor ca la finalul unei secvenţe de pregătire practică realizată cu profesorul de specialitate şi/sau cu maistrul instructor să:

* organizeze şi să conducă activităţi în cadrul companiilor din domeniul serviciilor;
* dirijeze activitatea echipei;
* fundamenteze strategii;



* monitorizeze activitatea de servire.

**Profesorul încurajează:**

* + 1. asumarea de responsabilităţi;
    2. adoptarea de decizii;
    3. lucrul în echipă;
    4. gândirea critică;
    5. rezolvarea de probleme;
    6. utilizarea Internetului; etc.

**LOCUL MODULULUI ÎN CADRUL PLANULUI DE ÎNVĂŢĂMÂNT:**

* Categoria de curriculum: curriculum diferenţiat (CD)
* Număr de ore: de 66 ore/an, din care 33 ore de laborator tehnologic
* Toate orele sunt desfăşurate de profesorul de specialitate.

Auxiliarul curricular este un material care cuprinde informaţii ce vin in sprijinul profesorului şi al elevului. El oferă sugestii metodologice pentru activităţile propuse elevilor, cuprinzând şi exemple rezolvate de exerciţii şi aplicaţii.

Toate activităţile şi exerciţiile propuse elevilor spre rezolvare urmăresc atingerea criteriilor de performantă în condiţiile de aplicabilitate stabilite în **S**tandardele de **P**regătire **P**rofesională. Activităţile prezentate în acest ghid pregătesc elevii în vederea evaluării competenţelor din unităţile de competenţă prin probele de evaluare prevăzute în standarde.

Acest material a fost elaborat pe baza **Standardelor de Pregătire Profesională** pentru nivelul 3, calificarea “**Organizator banqueting**” şi respectând curriculum-ul pentru clasa a XII-a rută progresivă, pentru pregătirea de bază în domeniul **Turism şi alimentaţie**.

Materialul este un îndrumar pentru activitatea de instruire şi evaluare a elevilor, fiind posibilă adaptarea permanentă a conţinuturilor.

**ATENŢIE !!!**

* Conţinutul auxiliarului este doar un model. ***Îmbunătăţeşte-l !!!***
* Auxiliarul se adresează elevilor de la nivelul 3 de calificare profesională, care trebuie implicaţi şi în activităţi de luare a deciziilor, de coordonare a activităţii celorlalţi.

# Competenţe



Competenţele dezvoltate de acest modul sunt:

**U18** Activitatea de servire în restauraţie

**C1**. Primeşte clienţii în spaţiile de servire

**C2**. Organizează serviciile în spaţiile de servire

**C3**. Dirijează activitatea echipei

**C4**. Execută servicii complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii

**C5**. Monitorizează activitatea de servire

# Obiective



În urma parcurgerii acestui modul, elevii vor fi capabili să:

1. Primească clienţii în spaţiile de servire respectând regulile de protocol.
2. Organizeze serviciile în spaţiile de servire pentru eficientizarea activităţii.
3. Dirijează activitatea echipei conform standardelor de comportament profesional.
4. Execută servicii complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii adaptându-se cerinţelor clientului.
5. Monitorizeze activitatea de servire pentru evaluarea activităţii şi a randamentului profesional.

# Informaţii pentru profesori



TABEL DE CORELARE A COMPETENŢELOR ŞI CONŢINUTURILOR

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unităţi de competenţe** | **Competenţe individuale** | **Activităţi de învăţare** | **Sugestii metodologice** |
| U18  Activitatea de servire în restauraţie | C1  Primeşte clienţii în spaţiile de servire | **primirea clienţilor în spaţiile de servire**  **Reguli de politeţe:**   * formule de salut consacrate; * utilizarea apelativelor de politeţe; * tonul discret; * răspuns la întinderea mâinii.   **Preferinţe de amplasare:**   * confirmarea rezervărilor; * reguli de amplasare după vârstă; * solicitări speciale ale clienţilor; etc.   **Plasarea clienţilor la masă:**   * conducerea spre masa indicată / rezervată; * oferirea scaunului în ordine protocolară; * variante de plasament pentru cupluri şi invitaţi; * solicitări speciale ale clienţilor; etc. | observaţia, conversaţia euristică, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exerciţiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, studiul de caz, miniproiectul şi proiectul etc. |
| C 2  Organizează serviciile în spaţiile de servire | **servicii în spaţiile de servire**  **Sarcini de serviciu:**   * realizarea careului înainte de începerea programului; * sarcinile ospătarilor; * sarcinile ajutorului de ospătar; etc.   **Calitatea listelor de meniuri:**   * corectitudinea denumirilor; * corectitudinea preţurilor; * aspectul îngrijit al listei; etc.. | observaţia, conversaţia euristică, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exerciţiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, studiul de caz, miniproiectul şi proiectul etc. |
| C3  Dirijează activitatea echipei | **activitatea echipei**  **Standarde de comportament profesional:**   * ţinută; * atitudine faţă de muncă; * atitudine faţă de colegi; * atitudinea faţă de consumatori; * calitatea umană.   **Competenţe profesionale:**   * măiestrie profesională; * iniţiativă; * lucru în echipă; * dorinţă de afirmare; * dezvoltarea profesională conform cerinţelor pieţii; etc.   **Comunicarea cu clienţii:**   * dialogul profesional; * solicitudinea; * gestionarea reclamaţiilor; * discreţia în comunicare; etc.   **Servicii personalizate:**   * obiceiuri culinare; * tradiţii ale consumatorilor; * adaptare la reacţiile clienţilor; * respectarea preferinţelor şi gusturilor clienţilor; etc. | observaţia, conversaţia euristică, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exerciţiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, studiul de caz, miniproiectul şi proiectul etc. |
| C4  Execută servicii complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii | **servicii complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii**  **Servicii complexe:**   * sisteme şi tehnici de servire particularizate; * adaptarea la nivelul maxim al cerinţelor clienţilor; * realizarea activităţilor bazate pe măiestrie profesională; etc..   **Accidente de muncă:**   * accidente mecanice; * accidente termice; * accidente electrice; * reguli de acordare a primului ajutor; etc.   **Norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI:**   * reglementări legale în vigoare privind normele de protecţia muncii, regulile de igienă şi PSI;   **Depozitarea şi circuitul deşeurilor şi reziduurilor:**   * reglementări legale privind depozitarea deşeurilor şi reziduurilor; * reguli privind circuitul deşeurilor şi reziduurilor; etc. | observaţia, conversaţia euristică, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exerciţiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, studiul de caz, miniproiectul şi proiectul etc. |
| C5  Monitorizează activitatea de servire | **monitorizarea activităţii de seRvire**  **Evaluarea activităţii:**   * corectitudinea lucrărilor specifice; * aspecte pozitive; * aspecte negative; * posibilităţi de perfecţionare.   **Randament profesional:**   * ritm de lucru; * promptitudine; * volumul de încasări; * rulajul clienţilor; etc..   **Stimularea lucrătorilor:**   * felicitări personale; * evidenţierea în faţa echipei; * stimulente materiale; | observaţia, conversaţia euristică, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exerciţiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, studiul de caz, miniproiectul şi proiectul etc. |

# 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPETENŢE** | **ACTIVITĂŢI DE ÎNVĂŢARE** | **FIŞE DE DOCUMENTARE** |
| **C1**. Primeşte clienţii în spaţiile de servire | A 1.1.  A 1.2.  A 1.3. | F 1  F 2  F 3 |
| **C2**. Organizează serviciile în spaţiile de servire | A 2.1.  A 2.2. | F 4  F 5 |
| **C3**. Dirijează activitatea echipei | A 3.1.  A 3.2.  A 3.3.  A 3.4. | F 6  F 7  F 8  F 9 |
| **C4**. Execută servicii complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii | A 4.1.  A 4.2.  A 4.3.  A 4.4. | F 10  F 11  F 12  F 13 |
| **C5**. Monitorizează activitatea de servire | A 5.1.  A 5.2.  A 5.3. | F 14  F 15  F 16 |

# Fişă de progres şcolar



Fişele de rezumat ale modulului oferă cadrelor didactice şi elevilor mijloace de înregistrare a progresului.

Înregistrările exacte reprezintă un aspect important al administrării procesului de învăţare şi asigură informarea şi motivarea elevilor.

Elevii ar trebui să fie încurajaţi să îşi asume răspunderea pentru procesul de învăţare. Pentru fiecare elev se pot realiza mai multe astfel de fişe pe durata derulării modulului, acestea permiţând evaluarea precisă a evoluţiei elevului, furnizând în acelaşi timp informaţii relevante pentru analiză.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Modulul: Activitatea de servire în restauraţie** | | | | | |
| **Numele elevului:** |  | | | | |
| **Data începerii:** |  | **Data finalizării:** | |  | |
|  | | | | | |
| **Competenţe** | **Activitate de învăţare** | | **Data îndeplinirii** | | **Verificat** |
| **Competenţa 1** Primeşte clienţii în spaţiile de servire | * Joc de rol, pe grupe de elevi, privind primirea clienţilor în spaţiile de servire. | | *Data la care obiectivul învăţării a fost îndeplinit* | | *Semnătura profesorului* |
| **Competenţa 2**  Organizează serviciile în spaţiile de servire | * Studiu de caz şi joc de rol, pe grupe de elevi, privind serviciile în spaţiile de servire. * Miniproiect pe grupe de elevi – întocmirea unei liste meniu. | |  | |  |
| **Competenţa 3**  Dirijează activitatea echipei | * Coordonarea activităţii echipei respectând standarde de comportament profesional – rezolvarea situaţiilor problemă, jocul de rol, exemplul, brainstorming. | |  | |  |
| **Competenţa 4**  Execută servicii complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii | Desfăşurarea serviciilor complexe în condiţii de igienă şi securitatea muncii – studiul de caz, problematizarea, exerciţiul, munca independentă. | |  | |  |
| **Competenţa 5**  Monitorizează activitatea de servire | Monitorizarea activităţii de servire şi evaluarea randament profesional – observaţia, studiul de caz, problematizarea, exerciţiul. | |  | |  |



## Fişă de rezumat

Fişele de rezumat ale modulului oferă cadrelor didactice şi elevilor mijloace de înregistrare a progresului.

Elevii ar trebui de asemenea să fie încurajaţi să îşi asume răspunderea pentru procesul de învăţare. Elevul care îşi asumă responsabilitatea pentru aspecte ce ţin de înregistrare pot contribui la acest obiectiv.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Competenţă** | **Activitate de învăţare** | **Obiectivele învăţării** | **Realizat** |
| **Competenţa 1** Primeşte clienţii în spaţiile de servire | **Reguli de politeţe** – joc de rol | Această activitate va forma elevilor deprinderea de a utiliza:   * formulele de salut consacrate; * apelativele de politeţe; * tonul discret. | *Data la care obiectivul învăţării a fost îndeplinit* |
| **Comentariile elevului**  De exemplu:   * Ce le-a plăcut referitor la subiectul activităţii. * Ce anume din subiectul activităţii li s-a părut a constitui o provocare. * Ce mai trebuie să înveţe referitor la subiectul activităţii. * Ideile elevilor referitoare la felul în care ar trebui să-şi urmărească obiectivul învăţării. | | |
| **Comentariile profesorului**  De exemplu:   * Comentarii pozitive referitoare la ariile în care elevul a avut rezultate bune, a demonstrate entuziasm, s-a implicat total, a colaborat bine cu ceilalţi. * Ariile de învăţare sau alte aspecte în care este necesară continuarea dezvoltării. * Ce au stabilit elevul şi profesorul că ar trebui să facă elevul în continuare luând în considerare ideile elevului despre cum le-ar plăcea să-şi urmeze obiectivele învăţării. | | |

# Cuvinte cheie/Glosar

**Accidentele de muncă** – includ vătămarea violentă a organismului, precum şi intoxicaţia acută profesională, care se produc în timpul procesului de muncă şi care provoacă incapacitatea temporară de muncă de cel puţin o zi, invaliditatea parţială sau totală şi în cea mai gravă situaţie, decesul.

**Bolile profesionale** – sunt afecţiunile care se produc ca urmare a exercitării unei meserii sau profesii cauzate de factori nocivi, fizici sau biologici, caracteristici locului de muncă, precum şi de suprasolicitarea diferitelor organe sau sisteme ale organismului în procesul de muncă.

**Careul** – reprezintă acţiunea de instruire a brigăzii de servire de către directorul de restaurant şi şeful de sală.

**Cina / masa de seară – se serveşte, de regulă,** între orele 19.00 – 21.00.

**Dejun / masa de prânz** – constituie masa principală, care se serveşte, de regulă, între orele 12.00 – 15.00.

**Integritate** – calitatea celui integru; cinste; probitate

**Maître d’hôtel / şef de sală** –categorie de personal care răspunde de activitatea dintr-un salon restaurant.

**Mic dejun –** prima masă din zi, care se serveşte între orele 06.00 – 10.00 dimineaţa în braserii, restaurante pensiune, cofetării, bufete lacto-vegetariene, baruri de zi.

**Lista de preparate** – reprezintă un index (pe un suport), al tuturor preparatelor gata pregătite sau care pot fi pregătite la comandă, oferite clientului spre alegere.

**Platforma de gunoi** – spaţiu anexă al bucătăriei, situat în exteriorul acesteia, orientată spre nord, dotată cu pubele mai mari, diferenţiate pentru ambalaje metalice, de sticlă, de hârtie şi de resturi organice.

**Politeţe** – fel de a se purta, de a vorbi în societate, potrivit cerinţelor bunei-cuviinţe; amabilitate.

**Prevenire** – ansamblul de dispoziţii sau măsuri luate ori prevăzute în toate etapele procesului de muncă, în scopul evitării sau diminuării riscurilor profesionale.

**Respect** – deferenţă; stimă, cinste, veneraţie (pentru cineva).

**Serviabil** – care face cu plăcere servicii altora; îndatoritor, săritor, amabil.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UNITATEA/**  **CLASIFICARE** | **CARACTERISTICI** | **SORTIMENT DE PREPARATE ŞI BĂUTURI** | **AMBIENT/ DECOR** |
| **■ Restaurant -** local public care îmbină activitatea de producţie cu cea de servire punând la dispoziţia clienţilor ogamă diversificată de preparate culinare, produse de cofetărie-patiserie, băuturi, unele produse pentru fumători. | | | |
| **Restaurantul clasic** | * local public cu specific gastronomic; * organizează banchete, recepţii; * ţinuta personalului clasică: pantalon/fustă neagră, căma­şă/bluza albă, vestă/ sacou negru, cravată /papion. | * desface un sortiment larg de preparate:   + gustări calde şi reci   + preparate lichide calde   + mâncăruri, minuturi, salate   + dulciuri de bucătărie, de cofetărie, de patiserie, îngheţată, fructe   + băuturi nealcoolice şi alcoolice   + produse din tutun | * + - oferă condiţii recreativ distractive;     - program cu solişti vocali, dans;     - dispune de formaţie muzical-artistică. |
| **Restaurantul specializat** serveşte un sortiment specific de preparate culinare şi băuturi care se află permanent în lista de meniu, în condiţiile unor amenajări şi dotări clasice sau adecvate structurii sortimentale (pescăresc, vânătoresc, rotiserie. zahana, dietetic, lacto-vegetarian) care formează obiectul specializării. | | | |
| **Restaurantul pescăresc** | * unitate gastronomică * ţinuta personalului clasică sau adecvată specializării | * oferă în principal un sortiment variat de preparate culinare din peşte | * + - decorat cu obiecte sugestive din activitatea de pescuit |
| **Restaurantul vânătoresc** | * unitate gastronomică specializată în producerea şi servirea preparatelor culinare din vânat * ţinuta personalului clasică sau adecvată specializării | * preparate culinare din vânat (iepure, căprioară, porc mistreţ, urs, gâşte, raţe sălbatice) | * + - decoraţiuni interioare specifice, blănuri de animale |
| **Rotiseria** | * restaurant specializat în oferirea preparatelor pregătite la rotisor * are capacitate mică (20-50 de locuri la mese) | * carne la rotisor sau la frigare (pui, muşchi de vacă sau de porc, specialităţi din carne) * chebab cu garnituri * gustări reci (pe bază de ouă, brânză, legume etc.), salate * deserturi, băuturi răcoritoare, cafea * vin, băuturi alcoolice fine | * + - rotisorul ca spaţiu de producţie se află chiar în interiorul sălii de consumaţie şi creează o ambianţă specifică |
| **Restaurant-zahana** | * unitate gastronomică * preparatele sunt alese de consumatori din vitrinele de expunere sau din platourile prezentate de către ospătari la masă | * specialităţi din carne de porc, vacă, batal, miel * subproduse din carne neporţionată (ficat, rinichi, inimă, splină, măduvioare etc.) * mici, cârnaţi etc., pregătiţi la grătar * băuturi alcoolice (aperitive şi vinuri) | * + - vitrina sau platoul de prezentare fac parte din ambient |
| **Restaurantul dietetic** | * unitate gastronomică - preparatele sunt pregătite sub îndrumarea unui medic dietetician | * preparate culinare dietetice (meniuri complete pentru regimuri de cruţare şi diferite diete) * băuturi nealcoolice | * + - organizarea interioară trebuie să asigure condiţii corespunzătoare nivelului de confort şi a structurii sortimentale oferite |
| **Restaurantul**  **lacto-vegetarian** | * unitate gastronomică specializată în care se desfac exclusiv preparate culinare realizate din lapte şi produse lactate, ouă şi vegetale * în această unitate nu se fumează | * preparate culinare pe bază de: * lapte şi produse lactate * ouă * paste făinoase, orez * salate din legume * dulciuri de bucătărie * produse de patiserie | * + - organizarea interioară trebuie să asigure condiţii corespunzătoare nivelului de confort şi a structurii sortimentale oferite |
| **Restaurantul familial sau pensiunea** | * unitate gastronomică * poate funcţiona şi pe baza de abonament * oferă meniuri complete la preţ accesibil. * preparatele solicitate în afara meniurilor se servesc conform preţurilor stabilite în lis­tele de meniu * se poate organiza: * ca secţie în cadrul unui restaurant clasic * în pensiuni turistice şi agroturistice | * oferă un sortiment variat de preparate culinare, specific zonelor în care se află * în cazul pensiunilor agroturistice preparatele sunt realizate din producţia proprie * răcoritoare, ape minerale * bere | * organizarea interioa­ră trebuie să asigure condiţii corespunzătoare nivelului de confort şi a structurii sortimentale oferite |
| **Restaurantul cu specific** este o unitate de alimentaţie pentru recreere şi divertisment care prin dotare, profil, ţinuta lucrătorilor, momente recreative şi structură sortimentală, trebuie să reprezinte obiceiuri gastronomice locale sau naţionale, tradiţionale şi specifice diferitelor zone. | | | |
| **Crama** | * o formă a restaurantului cu specific, amplasată de regulă la subsolul sau demisolul vechilor clădiri * vinurile se servesc în carafe sau căni din ceramică * program muzical, tarafuri de muzică populară | * gamă largă de vinuri se pot servi atât îmbuteliate cât şi neîmbuteliate * tochitură * preparate din carne la grătar sau trase la tigaie | * dotată cu mobilier din lemn masiv * pereţii sunt decoraţi cu scoarţe, ştergare, vase din lut etc. |
| **Restauratul cu specific** **local** | * pune în valoare bucătăria specifică unor zone geografice din ţară sau a unor tipuri tradiţionale de unităţi (crame, colibe, şuri) * uniforma personalului este în concordanţă cu specificul unităţii (costume de daci, de romani, ciobăniţe etc.) | * vinuri şi alte băuturi din regiunea respectivă (utilizându-se ulcioare, carafe, căni) * gama sortimentală a mâncărurilor tradiţionale | * îmbinarea cadrului natural cu cel arhitectural în construcţie, finisaje inspirate după modelul popular, mobilierul şi obiectele de inventar din piatră, bolovani de râu, lemn, cărămidă, trestie, stuf, răchită etc. |
| **Restaurantul cu specific naţional** | * pune în valoare tradiţiile culinare ale unei naţiuni (chinezesc, arăbesc, mexican) * uniformele personalului de servire sunt inspirate din costumele populare ale ţărilor respective | * gama diversificată de preparate culinare specifice * băuturi alcoolice şi nealcoolice specifice tării respective | * ambianţa interioară şi exterioară a saloanelor, programul muzical sunt specifice ţării respective |
| **Restau­rantul cu program artistic** | * mesele sunt aşezate de regulă în am­fiteatru, în mijloc existând o scenă | * sortiment mai redus de preparate culinare, dar foarte diversificat în băuturi fine | * prin dolare şi amenajare asigură derularea unor programe de divertisment gen spectacol (muzică, balet, circ, recitaluri, scheciuri, programe specifice barurilor de noapte etc.). |
| **Braseria** | * asigură servirea consumatorilor tot timpul zilei * are capacitate de 120-140 de locuri * poate fi situată în incinta sau în apropierea unităţilor hoteliere | * preparate reci, minuturi * mâncăruri, salate * specialităţi de cofetărie-patiserie * băuturi nealcoolice calde şi reci * băuturi alcoolice de calitate superioară * un bogat sortiment de bere | * organizarea interioară trebuie să asigure condiţii corespunzătoare nivelului de confort şi a structurii sortimentale oferite |
| **Berăria** | * existenţa unei tejghele-bar prevăzută cu distribuitoare de bere | * bere de mai multe sortimente, în recipiente specifice (ţap, halbă, cană) - crenvurşti cu hrean, mititei, cârnaţi, chifteluţe * foitaje, covrigei, migdale, alune * brânzeturi, gustări calde şi reci * minuturi (din ouă, legume) * specialităţi de zahana (1-2 preparate) * băuturi alcoolice * băuturi nealcoolice | * ambianţă specifică datorată prezentei distribuitoarelor de bere |
| **Gradina**  **de vară** | * amenajări în aer liber, dotate cu mobilier uşor | * minuturi, grătar, salate * dulciuri de bucătărie şi cofetărie-patiserie * băuturi alcoolice (vinuri băuturi spirtoase etc.) şi nealcoolice * cafea, fructe * produse din tutun | * amenajată în aer liber, dotată ca mobilier specific, „de gradină” şi decorată în mod adecvat |
| **■ Barul** este o unitate de alimentaţie cu program de zi sau de noapte, în care se serveşte un sortiment diversificat de băuturi alcoolice şi nealcoolice şi o gamă restrânsă de produse culinare. Cadrul ambiental este completat cu program artistic, audiţii muzicale, video, TV. | | | |
| **Barul de noapte** | * unitate cu caracter distractiv, cu un orar de noapte care prezintă un program variat de divertisment, de music-hall şi dans pentru consumatori | * băuturi alcoolice fine * amestecuri de băuturi de bar * băuturi nealcoolice * specialităţi de cofetărie şi îngheţată asortată * roast-beef, fripturi reci * fructe, salate de fructe * cafea, delicatese | * este realizat în amfiteatru, pentru ca de la toate mesele să se poată viziona programul artistic şi music-hall. * este dotat cu staţii de amplificare sonoră, orgă de lumini, instalaţii de proiectare a unor filme |
| **Barul de zi** | * posibilităţi de distracţie (muzică discretă, televizor, jocuri mecanice etc.) * poate funcţiona în cadrul hotelurilor şi restaurantelor sau ca unitate independentă | * băuturi alcoolice şi nealcoolice, simple sau în amestec * gustări in sortiment restrâns * tartine, foitaje * specialităţi de cofetărie şi îngheţată * produse din tutun | * în salonul deservire se află tejgheaua-bar cu scaune înalte, un număr restrâns de mese cu dimensiuni mici, cu scaunele respective |
| **Cafe-bar cafenea** | * îmbină activitatea de servire a cafelei cu cea recreativă | * gustări calde şi reci, minuturi * produse de cofetărie-patiserie * îngheţată * băuturi nealcoolice calde (cafea filtru, cafea cu lapte, expresso etc.) * băuturi alcoolice fine (lichior coniac, vermut etc.) | * cadrul ambiental este completat de imagini video-TV |
| **■ Unităţi de tip fast - food** | | | |
| **Restaurant-autoservire** | * unitate cu desfacere rapidă în care consumatorii îşi aleg şi se servesc singuri cu preparatele culinare calde şi reci aşezate în linii de autoservire cu flux dirijat şi cu plata după alegerea produselor | * supe-ciorbe-creme, preparate din peşte, antreuri * gustări, produse lactate * preparate de bază * salate, deserturi, fructe * băuturi alcoolice (bere) * băuturi nealcoolice calde şi reci | * are caracter utilitar, primează elementele funcţionale faţă de cele estetice cu finisaje simple, uşor de întreţinut, mese cu blaturi rezistente la umezeală, prevăzute cu scaune |
| **Bufetul**  **tip expres-bistrou** | * unitate cu desfacere rapidă, în care fluxul consumatorilor nu este dirijat, servirea se face de către vânzător, iar plata se face anticipat | * supe-ciorbe-creme, preparate din peşte, antreuri * gustări, produse lactate * preparate de bază * salate, deserturi, fructe * băuturi alcoolice (bere) * băuturi nealcoolice calde şi reci | * are caracter utilitar, primează elementele funcţionale faţă de cele estetice cu finisaje simple, uşor de întreţinut * este dotat cu mese tip „expres”, destinate servirii în picioare |
| **Snack-barul** | * oferă în tot timpul zilei o gamă diversificată de pre­parate culinare | * crenvurşti, cârnăciori, pui fripţi, sandvişuri * băuturi nealcoolice calde şi reci şi băuturi alcoolice în sortiment redus | * există o tejghea-bar, la care consumatorii sunt serviţi direct cu sortimente pregătite total sau parţial în faţa lor |
| **Pizzeria** | * unitate specializată în desfacerea sortimentelor de pizza | * pizza, gustări, minuturi, salate * produse de patiserie * răcoritoare, bere, vin la pahar sau băuturi slab alcoolizate | * consumatorii sunt serviţi direct cu sortimente pregătite total sau parţial în faţa lor |
| **■ Cofetăria** | * unitate specializată în desfacerea unui sortiment larg de produse de cofetărie-patiserie | * prăjituri, tonuri, fursecuri * cozonac, patiserie fină * îngheţată, bomboane * băuturi nealcoolice calde şi reci * unele băuturi alcoolice fine (coniac, lichior) | * organizarea interioară trebuie să asigure condiţii corespunzătoare nivelului de confort şi a structurii sortimentale oferite |
| **■ Patiseria** | * poate avea profil de plăcintărie, simigerie, covrigărie, gogoşerie sau pati-bar | * plăcintă, ştrudele, merdenele, pateuri, brânzoaice, covrigi, cornuri, gogoşi * produse lactate (iaurt, chefir, lapte bătut etc.) * băuturi nealcoolice caldeşi reci * bere, vin la pahar. | * consum, pe loc sau la domiciliu, a producţiei proprii specifice în stare caldă |



# Informaţii pentru elevi

Auxiliarul se adresează elevilor de la nivelul 3 de calificare profesională, care trebuie implicaţi în activităţi de luare a deciziilor, de coordonare a activităţii celorlalţi.

În acest material veţi găsi:

* fişe cu activităţi de învăţare;
* fişe cu soluţionarea activităţilor de învăţare;
* fişe de documentare;
* glosar;
* structuri de conţinut accesibile pentru elevi în funcţie de stilurile de învăţare (auditiv, vizual, practic);
* bibliografie orientativă.

Pe parcursul derulării modulului elevii vor avea următoarele **sarcini**:

* studierea bibliografiei aferente conţinuturilor tematice;
* culegerea materialelor informative;
* dezbateri de grup pentru rezolvarea problemelor şi găsirea soluţiei corespunzătoare;
* realizarea de materiale scheme, planuri, miniproiecte, portofolii;
* dobândirea de cunoştinţe şi abilităţi;
* respectarea limitelor impuse;
* dovedirea abilităţilor dobândite;
* autoevaluarea.

# Activităţi de învăţare

## Competenţa 1

### Activitatea 1.1.

* Denumirea activităţii:

**Reguli de politeţe:**

* + - formule de salut consacrate;
    - utilizarea apelativelor de politeţe;
    - tonul discret;
    - răspuns la întinderea mâinii.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 20 min.
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre regulile de politeţe.
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 1 (vezi anexa)

I. Organizaţi în patru sau cinci grupe formate din câte 6 elevi, iniţiaţi un joc de rol în care să utilizaţi formulele de salut consacrate şi apelativele de politeţe.

*sau*

II. Organizaţi în patru sau cinci grupe formate din câte 6 elevi, realizaţi un dialog client-chelner în care nu sunt respectate regulile de politeţe.

Dacă aţi terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat, răspundeţi la următorul test:

Stabiliţi valoarea de adevăr a următoarelor afirmaţii, notând cu **A** afirmaţiile adevărate şi cu **F** afirmaţiile false:

1. Chelnerul salută consumatorii numai dacă sunt mai în vârstă.

2. Dacă sunt persoane cunoscute, chelnerul poate completa formula de salut prin întinderea mâinii.

3. La intrarea în salon, chelnerul salută numai persoanele de sex feminin.

4. Dacă este obosit, chelnerul se poate aşeza la o masă mai retrasă să se odihnească, până vin următorii clienţi.

5. Chelnerul trebuie să privească insistent consumatorii pentru a-şi exersa memoria.

6. Chelnerul trebuie să fie discret fără să manifeste dezinteres.

### Activitatea 1.2.

* Denumirea activităţii:

**Preferinţe de amplasare la masă:**

* + - confirmarea rezervărilor;
    - reguli de amplasare după vârstă;
    - solicitări speciale ale clienţilor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 25 min.
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre preferinţele de amplasare la masă ale consumatorilor.
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 2 (vezi anexa)

Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, organizaţi în echipe de câte doi elevi, rezolvaţi sub formă de concurs, testul de mai jos:

I. În coloana **A** sunt prezentate criteriile de alegere a mesei, iar în coloana **B** acţiunea chelnerului de amplasare la masă a consumatorilor. Asociaţi cifrelor din coloana A litera corespunzătoare din coloana B.

|  |  |
| --- | --- |
| **A. Criteriul de alegere a mesei** | **B. Acţiunea chelnerului de amplasare la masă a consumatorilor** |
| **1.** gradul de încărcare al chelnerilor;  **2.** numărul de persoane care fac parte din grup;  **3.** caracteristicile clienţilor. | **a.** când sesizează că se mai aşteaptă şi alte persoane, poate să întrebe câte mai urmează să sosească;  **b.** pentru turiştii străini, mesele servite de către chelnerii care cunosc limba respectivă;  **c.** chelnerul invită clienţii să revină când restaurantul va fi mai puţin aglomerat;  **d.** se va alege masa din raionul în care sunt mai puţini clienţi. |

II. Completaţi spaţiile libere:

1. Pentru clienţii .....(***1***)..... se oferă mese mai îndepărtate de sursele de zgomot şi ferite de curent.

2. Pentru clienţii tineri se oferă mese în apropierea ......(***2***).....

3. Pentru clienţii grăbiţi, se oferă mese lângă ......(***3***)..... sau .....(***4***)....., deoarece trebuie să fie serviţi cât mai repede.

4. Pentru clienţii anunţaţi, se oferă mese ......(***5***).....

### Activitatea 1.3.

* Denumirea activităţii.

**Plasarea clienţilor la masă:**

* + - conducerea spre masa indicată/rezervată;
    - oferirea scaunului în ordine protocolară;
    - variante de plasament pentru cupluri şi invitaţi.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 20 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre plasarea clienţilor la masă.
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 3 (vezi anexa)

I.Joc de rol:

Sunteţi şef de sală la Restaurantul „*Aida*”. Organizaţi plasarea la masă a unui grup de zece persoane, respectând regulile de protocol.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | **6** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **2** |  |  | **5** |  |
| **1** |  |  |  |  |  |
|  |  | **3** | **4** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

II. Completaţi următorul aritmograf, iar în căsuţele marcate

pe orizontală veţi descoperi soluţia.

**1** – pe antebraţul stâng al chelnerului;

**2** – conduce clienţii la masă;

**3** – amplasaţi la masă în apropierea ringului de dans (pl.);

**4** – se oferă scaunul mai întâi....... (pl.);

**5** – se aşează pe scaunul copiilor;

**6** – mese pentru clienţii anunţaţi.

## Competenţa 2

### Activitatea 2.1.

* Denumirea activităţii.

**Sarcinile de serviciu în spaţiile de servire:**

* + - realizarea careului înainte de începerea programului;
    - sarcinile ospătarilor;
    - sarcinile ajutorului de ospătar; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 30 min.
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre sarcinile de serviciu ale lucrătorilor în spaţiile de servire.
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 4 (vezi anexa)

Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, organizaţi în echipe de câte doi elevi, rezolvaţi sub formă de concurs, testul de mai jos:

1. Ustensilele de lucru pe care chelnerul trebuie să le aibă permanent asupra sa sunt:

1. ancăr
2. ………….
3. ………….
4. …………..
5. …………..
6. ……………
7. …………..

h. .................

2.În coloana A sunt enumerate categoriile de personal, iar în coloana B sarcinile lucrătorilor. Asociaţi cifrelor din coloana A litera corespunzătoare din coloana B.

|  |  |
| --- | --- |
| **A – Categorii de personal** | **B – Sarcinile lucrătorilor** |
| **1.** ospătar   1. commis de rang 2. maître d’hôtel | **a.** ajută chelnerul la efectuarea serviciului, asigurând legătura dintre oficiu şi salon.  **b.** instruieşte brigada de servire în salonul restaurant  **c.** serveşte şi debarasează, respectând regulile  **d.** organizează servirea vinurilor |

3. Joc de rol:

Sunteţi şef de sală la Restaurantul „C*asa Elena*”. Organizaţi activitatea pentru o zi de lucru, având în vedere că aveţi de pregătit dejunul pentru un grup de turişti francezi.

### Activitatea 2.2.

* Denumirea activităţii.

**Calitatea listelor de meniuri:**

* + - corectitudinea denumirilor;
    - corectitudinea preţurilor;
    - aspectul îngrijit al listei; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 50 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre calitatea listelor de meniuri.
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 5 (vezi anexa)

I. Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, rezolvaţi individual testul de mai jos:

Stabiliţi valoarea de adevăr a următoarelor afirmaţii, notând cu **A** afirmaţiile adevărate şi cu **F** afirmaţiile false:

1. Preparatele şi băuturile se trec, de regulă, în ordinea în care se servesc la masă.

2. În scrierea listelor meniu sunt permise abrevierile.

3. Denumirile preparatelor şi băuturilor trebuie formulate astfel încât să redea o imagine clară şi interesantă a acestora.

4. Preţurile de vânzare sunt stabilite pentru o porţie sau pentru o anumită unitate de măsură.

5. Indiferent de mărimea şi formatul literelor, acestea trebuie să fie clare, lizibile.

6. Schimbarea listei trebuie făcută la fiecare sezon.

II. Proiect:

Organizaţi în cinci echipe formate din câte 4-6 elevi, realizaţi una din variantele prescurtate ale listei standard, respectând criteriile de întocmire a listelor de meniuri:

* **lista zilei** (conţine oferta cu preparatele gata pregătite pentru o zi);
* **lista pentru cină** (cu preparate specifice pentru cină);
* **lista pentru copii** (preparate, inclusiv denumiri, gramaj şi preţuri adaptate pentru copii);
* **lista de meniu** (prezintă meniul pentru o anumită ocazie sau oferta de meniuri ale zilei, oferite la preţ fix cu sau fără posibilitate de alegere);
* **lista pentru mese speciale** (acţiuni de protocol).

## Competenţa 3

### Activitatea 3.1.

* Denumirea activităţii:

**Standarde de comportament profesional:**

* ţinută;
* atitudine faţă de muncă;
* atitudine faţă de colegi;
* atitudinea faţă de consumatori;
* calitatea umană.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 30 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre standardele de comportament profesional
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 6 (vezi anexa)

I. Organizaţi în şase grupe formate din câte 4-5 elevi, iniţiaţi un joc de rol din care să reiasă calităţile de care trebuie să dea dovadă lucrătorul în relaţia cu clienţii.

*sau*

II. Organizaţi în şase grupe formate din câte 4-5 elevi, realizaţi un dialog: client-chelner / chelner-şef de sală care să releve standardele de comportament profesional.

Elevii care au terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat pot rezolva exerciţiul următor:

Precizaţi elementele ţinutei vestimentare clasice de zi pentru chelner şi chelneriţă, completând fişele de lucru de mai jos:



**Fişa de lucru nr. 1**

**Ţinuta vestimentară clasică de zi pentru chelner**

**Fişa de lucru nr. 2**

**Ţinuta vestimentară clasică de zi pentru chelneriţă**

### Activitatea 3.2.

* Denumirea activităţii:

**Competenţe profesionale:**

* măiestrie profesională;
* iniţiativă;
* lucru în echipă;
* dorinţă de afirmare;
* dezvoltarea profesională conform cerinţelor pieţii; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 25 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre competenţele profesionale ale ospătarului
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 7 (vezi anexa)

Joc de rol:

Sunteţi şef de sală la Restaurantul „*Zimbru*”. Organizaţi activitatea de servire pentru o zi, evidenţiind competenţele profesionale ale membrilor echipei de lucru în diferite situaţii:

* + servirea la gheridon;
  + rezolvarea unor situaţii problemă (pătarea hainelor unui consumator, nerăbdarea manifestată de copii, întârzierea comenzii etc.);
  + primirea unui grup de turişti englezi;
  + aranjarea mesei pentru dejun, pentru un grup de 10 persoane.



### Activitatea 3.3.

* Denumirea activităţii:

**Comunicarea cu clienţii:**

* dialogul profesional;
* solicitudinea;
* gestionarea reclamaţiilor;
* discreţia în comunicare; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 25 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre comunicarea cu clienţii
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 8 (vezi anexa)

I. Organizaţi în şase grupe formate din câte 4-5 elevi, iniţiaţi un joc de rol din care să reiasă comunicarea cu clienţii: dialog profesional, solicitudine, discreţia în comunicare.

*sau*

II. Organizaţi în şase grupe formate din câte 4-5 elevi, realizaţi un dialog chelner-client privind gestionarea reclamaţiilor.

### Activitatea 3.4.

* Denumirea activităţii:

**Servicii personalizate:**

* obiceiuri culinare;
* tradiţii ale consumatorilor;
* adaptare la reacţiile clienţilor;
* respectarea preferinţelor şi gusturilor clienţilor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 30 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre serviciile personalizate oferite consumatorilor
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 9 (vezi anexa)

I. Joc de rol:

Sunteţi şef de sală la Restaurantul „*Unirea*”. Organizaţi activitatea de servire pentru dejun, pentru un grup de turişti italieni, oferind servicii personalizate.

II. Elevii care au terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat pot rezolva exerciţiul următor:

Pentru un grup de turişti din Republica Moldova, propuneţi două deserturi cu specific moldovenesc.

## Competenţa 4

### Activitatea 4.1.

* Denumirea activităţii:

**Servicii complexe:**

* sisteme şi tehnici de servire particularizate;
* adaptarea la nivelul maxim al cerinţelor clienţilor;
* realizarea activităţilor bazate pe măiestrie profesională; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 25 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre serviciile complexe oferite clienţilor
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 10 (vezi anexa)

1. Menţionaţi posibilităţile de corectare a mise-en-place-ului din imaginea alăturată (fig. 1).

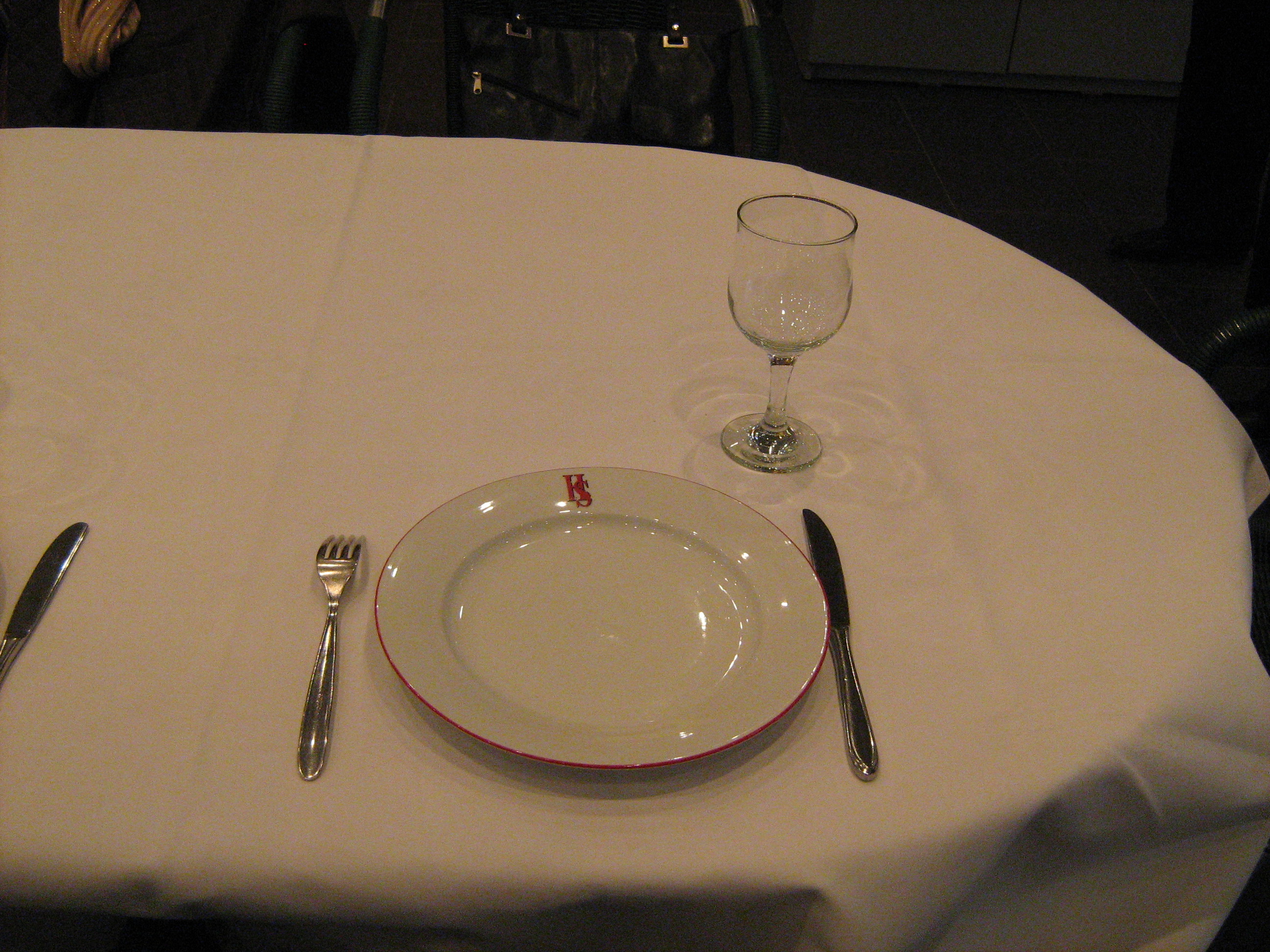


Fig. 1

2. Pentru imaginea de mai jos (fig. 2):

a. Identificaţi tipul de mise-en-place din imaginea prezentată alăturat.

b. Precizaţi două grupe de preparate pentru servirea cărora se pregăteşte un astfel de mise-en-place.

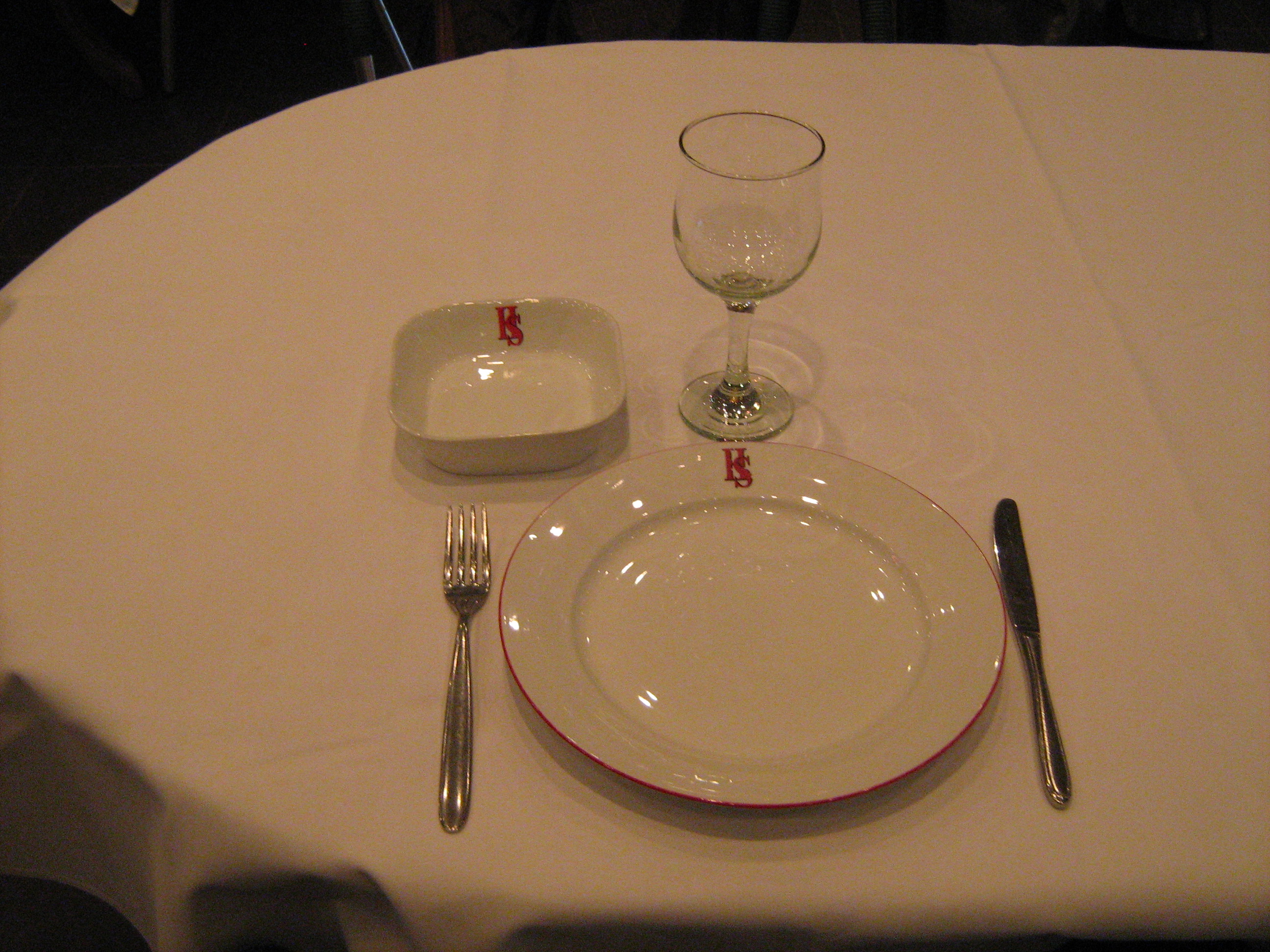


Fig. 2

3. Comparaţi imaginile de mai jos (fig. 3 şi fig. 4):

a. Identificaţi imaginea în care tacâmul pentru desert este poziţionat corect.

b. Alegeţi din listă de mai jos, două deserturi care se consumă cu linguriţa:

* Ecler cu cremă de vanilie
* Gogoşi
* Salată de fructe
* Cremă de zahăr caramel
* Papanaşi
* Ştrudel cu dovleac.



Fig. 4

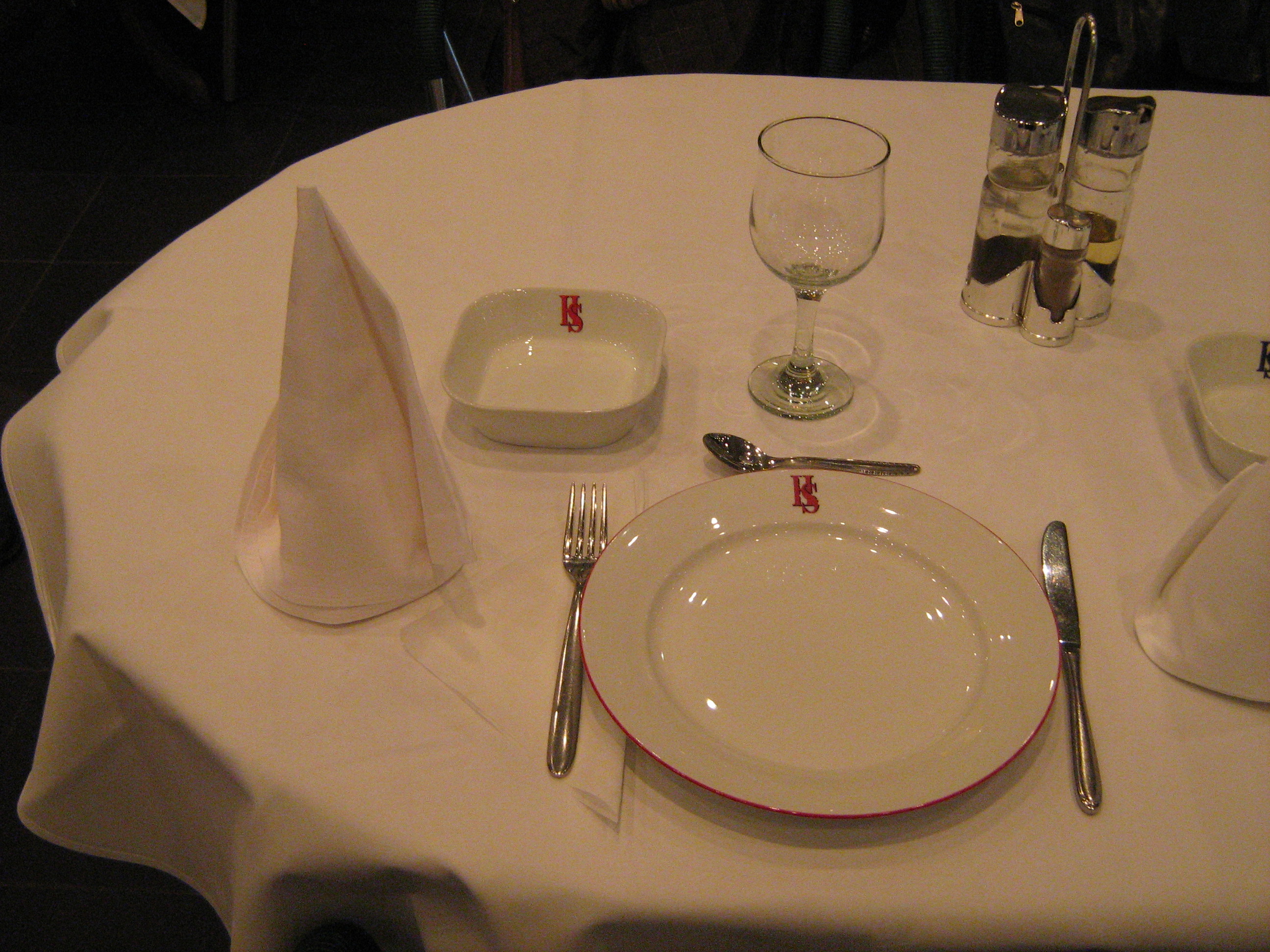


Fig. 3

### Activitatea 4.2.

* Denumirea activităţii:

**Accidente de muncă:**

* accidente mecanice;
* accidente termice;
* accidente electrice;
* reguli de acordare a primului ajutor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 50 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre accidentele de muncă şi regulile de acordare a primului ajutor
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 11 (vezi anexa)

Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, organizaţi în echipe formate din câte doi elevi, rezolvaţi sub formă de concurs, testul de mai jos:

I. Completaţi spaţiile libere:

1. Imobilizarea, în cazul fracturilor, se realizează cu ajutorul*....(****1****).....*

2. Curentul alternativ produce *....(****2****).....*, care continuă şi după întreruperea curentului electric.

3. Leziunile accidentelor termice pot fi împărţite în 3 grade, în funcţie de *....(****3****).....*a arsurii.

4. Entorsele apar ca urmare a unei *....(****4****).....*

5. Cele mai multe accidente electrice sunt cauzate de *....(****5****).....*

II. Aşezaţi în ordine etapele pentru acordarea primului ajutor în cazul accidentelorelectrice:

**....** scăderea rapidă a temperaturii

**....** transportul la medic sau la spital

**....** bandajarea

**....** stingerea focului

**....** scoaterea victimei de sub influenţa curentului electric

**....** reanimarea victimei

### Activitatea 4.3.

* Denumirea activităţii:

**Norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI:**

* reglementări legale în vigoare privind normele de protecţia muncii, regulile de igienă şi PSI;
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 20 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 12 (vezi anexa)

I. Completaţi spaţiile libere:

1. Legislaţia pentru protecţia muncii are ca scop asigurarea celor mai bune condiţii de muncă, *....(****1****).....* şi *....(****2****).....*.

2. *....(****3****).....*. ansamblul de dispoziţii sau măsuri luate ori prevăzute în toate etapele procesului de muncă, în scopul evitării sau diminuării riscurilor profesionale.

3. *....(****4****).....*. - ardere autoîntreţinută, care se desfăşoară fără control în timp şi spaţiu, care produce pierderi de vieţi omeneşti şi/sau pagube materiale şi care necesită o intervenţie organizată în scopul întreruperii procesului de ardere.

II. Elevii care au terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat pot rezolva exerciţiul următor:

Precizaţi regulile de igiena personală care trebuie respectate de către lucrătorii din restauraţie.

### Activitatea 4.4.

* Denumirea activităţii:

**Depozitarea şi circuitul deşeurilor şi reziduurilor:**

* reglementări legale privind depozitarea deşeurilor şi reziduurilor;
* reguli privind circuitul deşeurilor şi reziduurilor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 20 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre depozitarea şi circuitul deşeurilor şi reziduurilor
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 13 (vezi anexa)

I. Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, organizaţi în echipe formate din câte doi elevi, rezolvaţi sub formă de concurs, testul de mai jos:

Completaţi spaţiile libere:

1. Din raţiuni igienico-sanitare deşeurile se depozitează în recipiente din inox, căptuşiţi cu saci de polietilenă la interior, cu capac cu …..(***1***)…., cu roţi pentru a asigura deplasarea la platforma de gunoi.

2. Platforma de gunoi este un …..(***2***)…. al bucătăriei, situat în exteriorul acesteia, orientată spre nord, dotată cu pubele mai mari, diferenţiate pentru ambalaje metalice, de sticlă, de hârtie şi de resturi organice.

3. Pubelele sunt echipate cu capac, fiind igienizate după fiecare golire şi obligatoriu …..(***3***)….

4. Platforma de pubele trebuie să aibă pardoseala confecţionată din materiale uşor igienizabile, cu …..(***4***)….. şi .….(***5***)....., cu racord la apa caldă şi rece.

II. Elevii care au terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat pot rezolva exerciţiul următor:

Ambalajele pot fi:

* …..(***a***)…. - se depozitează la pubele, separat, în funcţie de natura ambalajului;
* …..(***b***)…. - se pot depozita în curtea interioară, fiind reciclate de firma producătoare, care se şi îngrijeşte de recuperarea ambalajului.

## Competenţa 5

### Activitatea 5.1.

* Denumirea activităţii:

**Evaluarea activităţii:**

* + - corectitudinea lucrărilor specifice;
    - aspecte pozitive;
    - aspecte negative;
    - posibilităţi de perfecţionare.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 25 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre evaluarea activităţii de servire
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 14 (vezi anexa)

I. Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, organizaţi în echipe formate din câte doi elevi, realizaţi un eseu cu tema „*Evaluarea activităţii chelnerului*” având în vedere:

* + - corectitudinea lucrărilor specifice;
    - aspecte pozitive;
    - aspecte negative;
    - posibilităţi de perfecţionare.

II. Elevii care au terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat pot rezolva exerciţiul următor:

Propuneţi trei posibilităţi de perfecţionare a unui lucrător din alimentaţie publică.

### Activitatea 5.2.

* Denumirea activităţii:

**Randament profesional:**

* + - ritm de lucru;
    - promptitudine;
    - volumul de încasări;
* rulajul clienţilor.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 20 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre randament profesional
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 15 (vezi anexa)

I. Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, organizaţi în echipe formate din câte doi elevi, realizaţi un eseu cu tema „*Evaluarea randamentului profesional al chelnerului*” având în vedere:

* + - ritm de lucru;
    - promptitudine;
    - rulajul clienţilor.

II. Elevii care au terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat pot rezolva exerciţiul următor:

Propuneţi două mijloace pentru creşterea volumului încasărilor unei unităţi de alimentaţie publică.

### Activitatea 5.3.

* Denumirea activităţii:

**Stimularea lucrătorilor:**

* + - felicitări personale;
    - evidenţierea în faţa echipei;
    - stimulente materiale.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie
* Timpul alocat efectuării activităţii: 20 min
* Obiectivul activităţii: această activitate vă va ajuta să învăţaţi despre stimularea lucrătorilor pentru activitatea desfăşurată
* Numele elevului..................................
* Data................
* Fişa de documentare 16 (vezi anexa)

I. Pentru verificarea cunoştinţelor dobândite, organizaţi în şase grupe formate din câte 4-5 elevi, realizaţi un dialog chelner-şef de sală cu tema „*Stimularea lucrătorilor - felicitările personale*”.

II. Elevii care au terminat sarcina de lucru înainte de expirarea timpului acordat pot rezolva exerciţiul următor:

Propuneţi două posibilităţi de stimulare materială a lucrătorilor din unităţile de alimentaţie publică.



# Soluţionarea activităţilor

## Competenţa 1

### Activitatea 1.1.

* Denumirea activităţii:

**Reguli de politeţe:**

* + - formule de salut consacrate;
    - utilizarea apelativelor de politeţe;
    - tonul discret;
    - răspuns la întinderea mâinii.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie.

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

1. – **F**; 2. – **F**; 3. – **F**; 4. – **F**; 5. – **F**; 6. - **A**

### Activitatea 1.2.

* Denumirea activităţii:

**Preferinţe de amplasare la masă:**

* + - confirmarea rezervărilor;
    - reguli de amplasare după vârstă;
    - solicitări speciale ale clienţilor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

I.

1. – d; 2. – a; 3. – b.

II.

(***1***) – în vârstă

(***2***) – ringului de dans

(***3***) – uşa de la intrare

(***4***) – uşa oficiului

(***5***) – rezervate

### Activitatea 1.3.

* Denumirea activităţii:

**Plasarea clienţilor la masă:**

* + - conducerea spre masa indicată/rezervată;
    - oferirea scaunului în ordine protocolară;
    - variante de plasament pentru cupluri şi invitaţi.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

1. ANCAR
2. CHELNER
3. TINERI
4. FEMEI
5. PERNA
6. REZERVATE

Soluţie aritmograf: **CLIENT**

## Competenţa 2

### Activitatea 2.1.

* Denumirea activităţii.

**Sarcinile de serviciu în spaţiile de servire:**

* + - realizarea careului înainte de începerea programului;
    - sarcinile ospătarilor;
    - sarcinile ajutorului de ospătar; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

1. Ustensilele de lucru pe care chelnerul trebuie să le aibă permanent asupra sa sunt: ancăr, tirbuşon, brichetă, pix, blocnotes pentru notarea comenzilor, bonier pentru bonuri de marcaj, ceas, batistă.

2. **1. – c; 2. – a; 3. – b.**

### Activitatea 2.2.

* Denumirea activităţii.

**Calitatea listelor de meniuri:**

* + - corectitudinea denumirilor;
    - corectitudinea preţurilor;
    - aspectul îngrijit al listei; etc..
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

I.

1. **A**

2. **F**

3. **A**

4. **A**

5. **A**

6. **A**

## Competenţa 3

### Activitatea 3.1.

* Denumirea activităţii.

**Standarde de comportament profesional:**

* + - ţinută;
    - atitudine faţă de muncă;
    - atitudine faţă de colegi;
    - atitudinea faţă de consumatori;
    - calitatea umană.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

**Ţinuta de serviciu clasică de zi:**

**Chelneriţă:**

* bluziţă albă;
* fundiţă neagră;
* fustă neagră;
* sacou sau vestă;
* ciorapi culoarea pieli sau şosete albe;
* bentiţă albă;
* ecuson;
* încălţăminte neagră.

**Chelner:**

* cămaşă albă;
* cravată (papion) neagră;
* pantalon negru;
* sacou sau vestă;
* ciorapi negri;
* ecuson;
* încălţăminte neagră.

### Activitatea 3.2.

* Denumirea activităţii.

**Competenţe profesionale:**

* + - măiestrie profesională;
    - iniţiativă;
    - lucru în echipă;
    - dorinţă de afirmare;
    - dezvoltarea profesională conform cerinţelor pieţii; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

### Activitatea 3.3.

* Denumirea activităţii.

**Comunicarea cu clienţii:**

* + - dialogul profesional;
    - solicitudinea;
    - gestionarea reclamaţiilor;
    - discreţia în comunicare; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

### Activitatea 3.4.

* Denumirea activităţii.

**Servicii personalizate:**

* + - obiceiuri culinare;
    - tradiţii ale consumatorilor;
    - adaptare la reacţiile clienţilor;
    - respectarea preferinţelor şi gusturilor clienţilor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

Preparate cu specific italian:

* Pizza: italiană, napolitană, *margherita, quattro stagioni, rustica*.
* Preparate din paste făinoase: *fusilli, lasagne, maccheroni, spaghetti*
* Supe (*minestra*): de legume, de peşte
* Preparate din carne de pasăre: pui în sos picant, pui la cuptor, pui cu orez (*risotto*)
* Preparate din peşte şi fructe de mare: midii, crabi, homari, melci
* Deserturi: *baba*, tarta cu caise, îngheţată (*gelato*), *panettone*, fructe
* Brânzeturi (*formaggi*): *parmigiano, mozzarella*
* Băuturi: vinuri albe şi roşii seci
* Cafea expresso mică (*ristretto*), *cappuccino*

Deserturi cu specific moldovenesc:

* cozonac moldovenesc
* pască moldovenească
* poale-n brâu
* plăcintă cu dovleac, cu brânză, cu mere, cu varză
* papanaşi
* colţunaşi

## Competenţa 4

### Activitatea 4.1.

* Denumirea activităţii.

**Servicii complexe:**

* + - sisteme şi tehnici de servire particularizate;
    - adaptarea la nivelul maxim al cerinţelor clienţilor;
    - realizarea activităţilor bazate pe măiestrie profesională; etc..
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. Solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

1. **fig. 1:**

* cuţitul aşezat cu lama spre farfurie;
* furculiţa aşezată cu furcheţii în sus;
* paharul aşezat în dreptul emblemei.

2. **fig. 2:**

a. mise-en-place pentru servirea preparatelor de bază;

b. preparate din legume cu sos; preparate din legume şi carne cu sos; fripturi cu garnituri şi salate.

3. **fig. 3** şi **fig. 4:**

a. în fig. 3 tacâmul pentru desert este poziţionat corect.

b. deserturi care se consumă cu linguriţa:

* Ecler cu cremă de vanilie
* Salată de fructe
* Cremă de zahăr caramel

### Activitatea 4.2.

* Denumirea activităţii.

**Accidente de muncă:**

* + - accidente mecanice;
    - accidente termice;
    - accidente electrice;
    - reguli de acordare a primului ajutor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

I.

(*1*) – atelelor

(*2*) – convulsii ale muşchilor

(*3*) – gradul de penetrare a arsurii

(*4*) – supratorsionări

(*5*) – curentul alternativ

II.

**1** – scoaterea victimei de sub influenţa curentului electric

**2** – stingerea focului

**3** – reanimarea victimei

**4** – scăderea rapidă a temperaturii

**5** – bandajarea

**6** – transportul la medic sau la spital

### Activitatea 4.3.

* Denumirea activităţii.

**Norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI:**

* + - reglementări legale în vigoare privind normele de protecţia muncii, regulile de igienă şi PSI;
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

I.

(*1*) – prevenirea accidentelor

(*2*) – îmbolnăvirile profesionale

(*3*) – prevenirea

(*4*) – incendiu

### Activitatea 4.4.

* Denumirea activităţii.

**Depozitarea şi circuitul deşeurilor şi reziduurilor:**

* + - reglementări legale privind depozitarea deşeurilor şi reziduurilor;
    - reguli privind circuitul deşeurilor şi reziduurilor; etc.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

I.

(*1*) – acţionare de la pedală

(*2*) – spaţiu anexă

(*3*) – o dată pe zi

(*4*) – pantă de scurgere

(***5***) – sifon de pardoseală

II.

(***a***) - de unică folosinţă

(***b***)- refolosibile

## Competenţa 5

### Activitatea 5.1.

* Denumirea activităţii.

**Evaluarea activităţii:**

* + 1. corectitudinea lucrărilor specifice;
    2. aspecte pozitive;
    3. aspecte negative;
    4. posibilităţi de perfecţionare.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

Posibilităţi de perfecţionare ale lucrătorilor:

* Participarea la cursuri de perfecţionare şi specializări în ţară şi în străinătate, la seminarii, simpozioane, conferinţe pentru pregătirea profesională conform cerinţelor pieţii.
* Perfecţionarea continuă a pregătirii profesionale distincte, pe funcţii (chelner, barman, şef de sală, şef unitate) asigură creşterea nivelului de cunoştinţe şi deprinderi profesionale, menite să sporească rolul şi importanţa tehnicii servirii în îndeplinirea caracterului social şi economic al activităţii de alimentaţie publică.
* Adaptarea profesională.
* Autoperfecţionarea profesională.

### Activitatea 5.2.

* Denumirea activităţii.

**Randament profesional:**

* + 1. ritm de lucru;
    2. promptitudine;
    3. volumul de încasări;
    - rulajul clienţilor.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

Mijloace pentru creşterea volumului încasărilor:

* implicarea lucrătorilor în desfăşurarea activităţii;
* fidelizarea clienţilor;
* atragerea de noi segmente de piaţă;
* creşterea calităţii serviciilor oferite.

### Activitatea 5.3.

* Denumirea activităţii.

**Stimularea lucrătorilor:**

* + 1. felicitări personale;
    2. evidenţierea în faţa echipei;
    - stimulente materiale.
* Denumirea modulului: Activitatea de servire în restauraţie

#### Dacă elevul găseşte o soluţie identică cu a altcuiva va fi orientat către materiale suplimentare, mai avansate.

#### Dacă elevul găseşte soluţii diferite, sfaturile potrivite vor varia în funcţie de activităţile propuse. Un şablon ar putea fi:

* + Rugaţi elevul să repete activitatea, dar cu asistare suplimentară – de ex. solicitându-i să citească instrucţiuni mai detaliate sau să utilizeze un instrument cum ar fi un computer.

Apoi

* + Dacă a doua încercare a elevului eşuează, trebuie direcţionat către materiale de învăţare suplimentare sau către profesor.
  + În cazul în care a doua încercare a elevului este o reuşită, rugaţi-l să efectueze o activitate planificată pentru a-i verifica cunoştinţele şi înţelegerea. În cazul în care acea activitate este o reuşită, elevul va fi direcţionat către activitatea următoare sau către un material suplimentar, mai avansat.

Posibilităţi de stimulare materială ale lucrătorilor din unităţile de alimentaţie publică.

* creşterea salariilor;
* primă de vacanţă;
* primă de sărbători;
* primă cu ocazia zilei de naştere;
* cadouri pentru copii angajaţilor; etc.

# Bibliografie

# *pentru profesori*

* 1. Dobrescu, E., Stavrositu, S., 1999, *Tehnica servirii consumatorilor*, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti.
  2. Florea, C., 2004, *Manualul ospătarului*, Editura Sun Grafic, Bucureşti.
  3. Florea, C., Belous, M., 2004, *Organizarea evenimentelor şi banquetingul în structurile de primire*, Editura THR-CG, Bucureşti.
  4. Florea, C., Bugan, M., 2003, *Maître d’hôtel*, Editura Gemma Print, Bucureşti.
  5. Florea, C., Nica, L., Toma, C., 2004, *Manualul directorului de restaurant*, Editura THR-CG, Bucureşti.
  6. Nicolescu, R., 1998, *Tehnologia restaurantelor*, Editura Inter-Rebs, Bucureşti.
  7. Societatea Naţională de Crucea Roşie din România, 2000, *Manual de primul ajutor*, Editura Romcartexim, Bucureşti.
  8. LEGEA nr. 319 / 2006 a Securităţii şi sănătăţii în muncă.
  9. LEGEA nr. 98 / 1994 privind Normele de igienă şi sănătate publică.
  10. LEGEA nr. 307 din 12 iulie 2006 privind Apărarea împotriva incendiilor.

# *pentru elevi*

* 1. Dobrescu, E., Stavrositu, S., 1999, *Tehnica servirii consumatorilor*, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti.
  2. Florea, C., Belous, M., 2004, *Organizarea evenimentelor şi banquetingul în structurile de primire*, Editura THR-CG, Bucureşti.
  3. Florea, C., Nica, L., Toma, C., 2004, *Manualul directorului de restaurant*, Editura THR-CG, Bucureşti.
  4. Nicolescu, R., 1998, *Tehnologia restaurantelor*, Editura Inter-Rebs, Bucureşti.
  5. Societatea Naţională de Crucea Roşie din România, 2000, *Manual de primul ajutor*, Editura Romcartexim, Bucureşti.
  6. Stavrositu, S., 2001, *Arta serviciilor în restaurante, baruri şi hoteluri*, Editura Dobrogea.
  7. Stavrositu, S., 1994, Practica serviciilor în restaurante şi baruri, Editura Tehnică, Bucureşti.
  8. www.restaurants.com
  9. [www.biblioteca.ase](http://www.biblioteca.ase)
  10. [www.anpm.ro](http://www.anpm.ro)

# Anexe

## Fişa de documentare 1

### Reguli de politeţe

Clienţii sunt întâmpinaţi de către şeful de sală (maître d’hôtel), iar în lipsa acestuia de către chelnerul desemnat prin graficul de serviciu sau de către chelnerul care este cel mai liber şi se găseşte în imediata apropiere a intrării în salon.

|  |  |
| --- | --- |
| **Reguli de politeţe** | **Acţiunea chelnerului** |
| **Formule de salut consacrate** | Primirea se face la intrarea în salon printr-un salut reverenţios, capul înclinându-se puţin în jos, cu faţa veselă şi primitoare, cu privirea spre client, adresându-i-se după caz: „*Bună dimineaţa !*”, „*Bună ziua !*”, „*Bună seara !*”, „*Fiţi binevenit în unitatea noastră !*”, „*Suntem onoraţi de prezenţa dv. !*”.  În cazul în care se cunoaşte numele clientului, acesta poate fi adăugat la formula de salut. |
| **Apelative de politeţe** | „*doamnă*”, „*domnule*”, „*dumneavoastră*”.  Formula de adresare este întotdeauna la persoana a doua plural. |
| **Tonul discret** | Asigurarea discreţiei fără să se manifeste dezinteres. Discuţiile purtate, informaţiile date, întreaga conversaţie purtată cu consumatorii trebuie să fie făcută cu calm, competenţă, în limitele bunei-cuviinţe. |
| **Răspuns la întinderea mâinii** | Dacă clientul întinde mâna în semn de salut, chelnerul răspunde la întinderea mâinii. |

## Fişa de documentare 2

### Preferinţe de amplasare la masă

Chelnerul care întâmpină clienţii va alege cea mai potrivită masă ţinând seama de:

|  |  |
| --- | --- |
| **Criteriul de alegere a mesei** | **Acţiunea chelnerului de amplasare la masă a consumatorilor** |
| **Numărul de persoane care fac parte din grup** | Atunci când sesizează că se mai aşteaptă şi alte persoane, poate să întrebe câte mai urmează să sosească |
| **Caracteristicile clienţilor** | * Pentru clienţii în vârstă se oferă mese mai îndepărtate de sursele de zgomot şi ferite de curent. * Pentru clienţii tineri în apropierea ringului de dans. * Pentru clienţii grăbiţi, lângă uşa de la intrare sau uşa oficiului, deoarece trebuie să fie serviţi cât mai repede. * Pentru turiştii străini, mesele servite de către chelnerii care cunosc limba respectivă. * Pentru clienţii anunţaţi, mesele rezervate. |
| **Gradul de încărcare al chelnerilor** | Se va alege masa din raionul în care sunt mai puţini clienţi. |

## Fişa de documentare 3

### Plasarea clienţilor la masă

Plasarea clienţilor la masă respectând regulile de protocol:

|  |  |
| --- | --- |
| **Plasarea clienţilor la masă** | **Acţiunea chelnerului** |
| Conducerea spre masa indicată/rezervată | * chelnerul va conduce clienţii la masa aleasă, mergând înaintea grupului, întors puţin spre dreapta şi arătând, din când în când, culoarul dintre mese pe care trebuie mers; * în cazul în care clienţii îşi aleg altă masă, se face loc ca aceştia să treacă înainte, însoţitorul mergând în urma lor. |
| Oferirea scaunului în ordine protocolară | * la masă, grupul de persoane va fi întâmpinat de chelnerul care răspunde de servirea mesei respective, acesta salutându-i; * ajută persoanele să se aşeze pe scaune, prin prinderea cu ambele mâini a spătarului scaunului şi tragerea puţin înapoi, pentru a face loc să treacă persoana respectivă printre scaun şi masă, iar în momentul în care se aşează se va împinge uşor scaunul înainte; * oferirea scaunului se face în următoarea ordine: femei mai în vârstă, femei mai tinere, bărbaţi mai în vârstă, bărbaţi mai tineri, copiii şi apoi adolescenţii; * copiii pot fi ajutaţi să se aşeze şi mai înainte, dacă părinţii indică acest lucru sau dacă aceştia sunt nerăbdători. Pe scaunele oferite copiilor se poate aşeza câte o pernă, pentru ca aceştia să ajungă la nivelul blatului mesei. |
| **Variante de plasament pentru cupluri şi invitaţi** | * când numărul de persoane care compun grupul este mai mare decât numărul de locuri la masă, şeful de sală care a condus grupul, împreună cu chelnerul din raionul respectiv încep să ia măsuri pentru adăugarea de scaune şi mese; * în această situaţie, chelnerul, împreună cu ajutorul său vor efectua următoarele operaţii: retragerea scaunului din dreptul marginii mesei, făcând loc mesei ce urmează să fie adăugată; îndepărtarea scaunelor de la masa care va fi mutată, prinderea mesei de o parte şi de alta şi aducerea lângă cea la care se adaugă; completarea numărului necesar de scaune, eventual cele rămase libere prin dislocarea mesei, oferindu-le clienţilor care aşteaptă; aranjarea mesei în funcţie de noua situaţie creată. |

## Fişa de documentare 4

### Sarcinile de serviciu în spaţiile de servire

Sarcinile de serviciu ale lucrătorilor în spaţiile de servire:

|  |  |
| --- | --- |
| Sarcinile de serviciu în spaţiile de servire | **Acţiunea chelnerului** |
| **Realizarea careului înainte de începerea programului** | Careul – reprezintă acţiunea de instruire a brigăzii de servire de către directorul de restaurant şi şeful de sală. Ei verifică:   * prezenţa lucrătorilor; * ţinuta corporală şi vestimentară a lucrătorilor; * dacă fiecare chelner are asupra sa ustensilele de lucru: ancăr, tirbuşon, brichetă, pix, blocnotes pentru notarea comenzilor, bonier pentru bonuri de marcaj, ceas, batistă; * anunţă schimbările în programul de lucru, absenţa unuia dintre colegi şi noile evenimente; * prezintă meniul zilei şi preparatele noi împreună cu bucătarul gestionar; * cunoaşterea sortimentului de preparate şi băuturi; * corectitudinea aranjării meselor (mise-en-place-ul) şi a consolelor. |
| **Sarcinile ospătarilor** | * participă la careul de personal; * primeşte şi serveşte clienţii; * participă la acţiunile de curăţenie şi la aranjarea saloanelor restaurant; * dă relaţii clienţilor despre preparatele şi băuturile oferite; * serveşte şi debarasează, conform regulilor. |
| **Sarcinile ajutorului de ospătar (commis de rang)** | * ajută chelnerul la efectuarea serviciului, asigurând legătura dintre oficiu şi salon. |

## Fişa de documentare 5

### Calitatea listelor de meniuri

Lista de preparate reprezintă un index (pe un suport), al tuturor preparatelor gata pregătite sau care pot fi pregătite la comandă, oferite clientului spre alegere.

Listele pot conţine şi meniuri (de obicei pe un suport separat), precum şi băuturile posibil a fi asociate preparatelor.

|  |  |
| --- | --- |
| **Calitatea listelor de meniuri** | **Caracteristici** |
| **Corectitudinea denumirilor** | * preparatele şi băuturile se trec, de regulă, în ordinea în care se servesc la masă; * specialităţile se scriu cu caractere deosebite, fie colorate, fie subliniate, fie ataşate pe un fluturaş diferit colorat; * denumirile preparatelor şi băuturilor trebuie formulate astfel încât să redea o imagine clară şi interesantă a acestora; * trebuie evitată terminologia şi informaţia care ar putea induce în eroare clientul (de exemplu: menţiunea „la grătar” presupune expunerea bucăţilor de carne la foc liber, ceea ce impune prepararea la un grătar, dar în nici un caz la o tigaie sau soteuză); * preparatele şi băuturile se trec în listă cu denumirea lor completă, corectă, aşa cum sunt recunoscute în gastronomia naţională sau internaţională, fără modificări sau adaptări; * greşelile de ortografie sunt inadmisibile; * nu sunt permise abrevierile; * pentru preparatele străine, preluate şi adaptate de gastronomia românească, se recomandă înscrierea pe listă în traducerea lor corectă în limba română, conform ortografiei limbii române; * în cazul unor preparate internaţionale clasice, acestea se înscriu cu denumirea străină consacrată, respectând ortografia limbii respective; * în afară de limba română, listele trebuie scrise cel puţin într-o limbă de circulaţie internaţională; * traducerea denumirii preparatelor precum şi ortografia trebuie să fie corecte, respectând regulile enunţate; * se recomandă ca lista să conţină rubricile, marcate special: sugestii, preparatul zilei, specialitatea casei, specialitatea bucătarului şef. |
| **Corectitudinea preţurilor** | * preţurile trebuie să fie corecte; * preţurile de vânzare sunt stabilite pentru o porţie sau pentru o anumită unitate de măsură (bucată, litru, kilogram, sau multiplii şi submultiplii acestora); * nu se admit corecturi sau ştersături. |
| **Aspectul îngrijit al listei** | * listele trebuie scrise pe hârtie de calitate, suficient de tare, care să fie rezistentă la pete ; * dimensiunea lor trebuie să permită o manevrare uşoară ; * formatul trebuie să fie simplu, cu margini şi spaţii adecvate, care să permită o lectură uşoară; * indiferent de mărimea şi formatul literelor, acestea trebuie să fie clare, lizibile; * preparatele şi băuturile se trec în ordinea în care se servesc la masă; * ortografia, gramatica, preţurile şi alte informaţii trebuie să fie corecte; * lista trebuie să fie curată, fără ştersături sau corecturi; * lista trebuie să cuprindă denumirea unităţii, adresa, orarul de funcţionare; * stilul unei liste trebuie să fie simplu, atractiv, uşor de lecturat; * schimbarea listei trebuie făcută la fiecare sezon şi solicită o muncă considerabilă. |

## Fişa de documentare 6

### Standarde de comportament profesional

Pentru a putea desfăşura o activitate de calitate, personalul din unităţile de alimentaţie publică trebuie să aibă o serie de calităţi fizice, morale şi intelectuale, care stau la baza selecţiei personalului.

|  |  |
| --- | --- |
| **Standarde de comportament profesional** | **Caracteristici** |
| Ţinută | * Ţinuta vestimentară a lucrătorilor din alimentaţie este reprezentată de obicei de uniforma de lucru. * Întreaga ţinută trebuie să exprime eleganţă, supleţe, sobrietate. * Cerinţele pentru ţinuta vestimentară sunt:   + să fie bine croită;   + să fie din materiale uşoare şi lavabile;   + să fie completă, asortată, cu accesorii în perfectă stare;   + să fie utilizată doar la servire, iar pentru activitatea de curăţenie să se folosească echipament special. |
| * Uniforma (ţinuta vestimentară) include:   **Ţinuta de serviciu clasică de zi:**  **Chelneriţă:**   * bluziţă albă; * fundiţă neagră; * fustă neagră; * sacou sau vestă; * ciorapi culoarea pieli sau şosete albe; * bentiţă albă; * ecuson; * încălţăminte neagră.   **Chelner:**   * cămaşă albă; * cravată (papion) neagră; * pantalon negru; * sacou sau vestă; * ciorapi negri; * ecuson; * încălţăminte neagră. |
| **Ţinuta de serviciu clasică de zi:**  **Chelneriţă:**   * fustă neagră; * bluză albă; * fundiţă neagră;   **Chelner:**   * sacou, smoching, frac cu vestă; * cămaşă albă; * pantalon negru; * cravată, papion; * încălţăminte neagră.   \* Celelalte piese sunt identice ca la ţinuta de zi.  Ţinuta pentru unităţile cu specific este determinată de profilul unităţii (specific naţional, pescăresc, vânătoresc etc.) şi este compusă din:  **Ţinuta pentru unităţile cu specific naţional:**  **Chelneriţă:**   * ie (specifică zonei); * brâu; * fotă; * încălţăminte clasică sau specifică zonei.   **Chelner:**   * cămaşă; * ilic; * brâu; * pantalon clasic negru; * încălţăminte clasică sau specifică zonei.   În unităţile cu specific pescăresc, bluza se înlocuieşte cu veston specific marinăresc. |
|  |
| Atitudine faţă de muncă | * Profesionalism, corectitudine, cinste, disciplină, seriozitate, ordine, protejarea imaginii firmei, relaţii armonioase cu colegii. |
| Atitudine faţă de colegi | * Respect, corectitudine, colaborare şi ajutor reciproc pentru soluţionarea problemelor care apar în timpul desfăşurării activităţii. |
| Atitudinea faţă de consumatori | * Politeţe, amabilitate, respect, cinste, corectitudine, discreţie, tact, serviabilitate, integritate. |
| **Calitatea umană** | * Politeţe, amabilitate, stăpânire de sine, punctualitate, inteligenţă practică, spirit de observaţie, memorie, imaginaţie, putere de convingere. |

## Fişa de documentare 7

### Competenţe profesionale

Competenţele profesionale ale lucrătorului:

|  |  |
| --- | --- |
| **Competenţe profesionale** | **Acţiunea chelnerului** |
| Măiestrie profesională | * Orice angajat reprezintă unitatea în care lucrează. * Clienţii unei unităţi de alimentaţie îşi vor forma o opinie şi o atitudine bazându-se pe felul în care sunt îmbrăcaţi ospătarii sau ceilalţi angajaţi cu care intră în contact, de calitatea serviciilor oferite. * Un turist mulţumit poate influenţa alţi cinci turişti, pe când unul nemulţumit de calitatea serviciilor, în general şi de comportamentul personalului, în particular, poate influenţa alţi zece potenţiali clienţi. * Întreaga activitate pe care o desfăşoară ospătarul trebuie să demonstreze politeţe, amabilitate, tact, profesionalism. |
| **Iniţiativă** | * Spirit de observaţie şi decizii în rezolvarea problemelor. |
| **Lucru în echipă** | * Colaborare şi ajutor reciproc pentru eficientizarea lucrului în echipă. |
| **Dorinţă de afirmare** | * Dacă lucrătorul întruneşte toate calităţile morale şi psiho-intelectuale şi ştie să le folosească, va putea descoperi aspectele avantajoase pentru client, va fi prompt, va găsi soluţiile potrivite pentru a satisface dorinţele şi preferinţele fiecărui client, iar acesta va fi mulţumit şi îşi va forma o bună impresie despre unitatea respectivă. |
| **Dezvoltarea profesională conform cerinţelor pieţii** | * Participarea la cursuri de perfecţionare şi specializări în ţară şi în străinătate, la seminarii, simpozioane, conferinţe pentru pregătirea profesională conform cerinţelor pieţii. * Cunoaşterea cel puţin a două limbi de circulaţie internaţională. |

## Fişa de documentare 8

### Comunicarea cu clienţii

Comunicarea lucrătorului cu clienţii:

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicarea cu clienţii** | **Acţiunea chelnerului** |
| **Dialogul profesional** | * Calitatea servirii este, în bună măsură, rezultatul comportamentului personalului de servire. De aceea, acesta trebuie să discute permanent cu clienţii pe parcursul desfăşurării operaţiilor de servire. * Dialogul profesional este ocazionat de desfăşurarea principalelor etape ale servirii clienţilor: * primirea consumatorilor şi conducerea la masă; * prezentarea listei de preparate şi băuturi; * recomandarea şi descrierea unor preparate şi băuturi; * preluarea comenzii; * aducerea şi servirea preparatelor şi băuturilor comandate; * debarasarea; * prezentarea notei de plată şi încasarea contravalorii acesteia; * rezolvarea diferitelor incidente; |
| **Solicitudinea** | * Chelnerul trebuie să asigure un serviciu prompt, operativ şi de calitate, pentru a satisface exigenţele clienţilor. * Regulile obligatorii pe care lucrătorii trebuie să le respectate în timpul desfăşurării serviciului pentru clienţi:   + să fie politicoşi;   + să dea dovadă de: bună-cuviinţă, maniere alese, punctualitate, promptitudine. |
| **Gestionarea reclamaţiilor** | * Fiecare membru al echipei trebuie să ştie cum să reacţioneze la reclamaţii şi cui să le raporteze. * Echipa de criză trebuie să aibă autoritate, să intervină şi să direcţioneze alţi membri ai personalului. * Persoana care preia reclamaţia trebuie:   + să obţină toate informaţiile posibile şi pertinente pentru rezolvarea situaţiei; * să fie politicoasă, să nu poarte discuţii contradictorii; * să utilizeze formulele standard; * să-i ofere clientului posibilitatea să-şi spună povestea. |
| **Discreţia în comunicare** | * În timpul dialogului cu clientul, chelnerul trebuie să dea dovadă de discreţie: * să vorbească cu voce scăzută, pentru a nu deranja pe ceilalţi consumatori din salon; * să nu gesticuleze amplu în cazul indicării unei direcţii sau descrierii unor preparate; * dacă un client este chemat la telefon el va fi anunţat discret şi condus la aparat; cel care a condus clientul se va retrage în momentul începerii convorbirii. |

## Fişa de documentare 9

### Servicii personalizate

Serviciile personalizate adaptate cerinţelor clienţilor:

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicii personalizate** | **Acţiunea chelnerului** |
| **Obiceiuri culinare** | * respectarea clientului se manifestă şi prin respectarea obiceiurilor culinare ale acestuia: alimentaţie dietetică, regim vegetarian/lacto-vegetarian, alimentaţia copiilor, alimentaţia vârstnicilor etc. |
| Tradiţii ale consumatorilor | * gastronomia românească a suferit influenţe legate de condiţiile istorice ale ţării noastre; * un merit al gastronomiei româneşti, în ceea ce priveşte influenţa altor preparate străine, constă în faptul că si-a însuşit numai acele preparate care s-au putut adapta gusturilor şi obiceiurilor româneşti; * aproape toate preparatele după reţete străine au fost modificate şi adaptate ca atare; * sunt de menţionat, în acest sens, influenţele bucătăriilor orientale, bucătăriilor popoarelor învecinate, influenţa bucătăriei austriece, italiene, germane şi în mod deosebit influenţa renumitei gastronomii franceze; * de aceea, bucătăria românească se poate adapta foarte uşor preferinţelor şi tradiţiilor de consum ale turiştilor străini. |
| Adaptare la reacţiile clienţilor | * nevoile clienţilor sunt foarte variate; * pentru ca o unitate să prospere, ea trebuie să răspundă la cât mai multe cerinţe, să satisfacă o gamă cât mai variată de nevoi; * pot exista cazuri când produsele şi serviciile oferite nu reuşesc să satisfacă dorinţele consumatorilor în totalitate; în aceste situaţii se impune adaptarea serviciilor la nevoile clienţilor. |
| Respectarea preferinţelor şi gusturilor clienţilor | * pentru realizarea unor servicii de calitate, adaptate nevoilor clienţilor, trebuie cunoscute: * naţionalitatea şi religia clienţilor; * numărul şi structura pe grupe de vârstă şi sex (atunci când clienţii vin în grupuri); * prezenţa copiilor. |

## Fişa de documentare 10

### Servicii complexe

Servicii complexe desfăşurate de lucrători:

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicii complexe** | **Acţiunea chelnerului** |
| Sisteme şi tehnici de servire particularizate | * sisteme şi tehnici de servire pentru:   + micul dejun;   + dejun;   + cină,   + mese festive;   + mese rezervate;   + room service;   + bufet suedez;   + fast food;   + self service. |
| Adaptarea la nivelul maxim al cerinţelor clienţilor | * servicii personalizate pentru diferite categorii de consumatori:   + copii;   + adolescenţi;   + familii cu copii;   + consumatori însoţiţi de animale;   + persoane în vârstă;   + persoane cu dietă alimentară specifică unei boli;   + turişti străini;   + consumatori grăbiţi. |
| Realizarea activităţilor bazate pe măiestrie profesională | * realizarea, în faţa clienţilor, a activităţilor bazate pe măiestrie profesională:   + prezentarea preparatelor din lista meniu: specialitatea casei, specialitatea bucătarului, specialitatea zilei;   + tranşarea şi porţionarea preparatelor la masa gheridon;   + pregătirea preparatelor simple: sosuri, salate, paste făinoase, asezonarea preparatelor etc.;   + flambarea preparatelor: clătite, mere, banane etc.;   + recomandarea băuturilor, asocierea cu preparatele şi servirea băuturilor. |

## Fişa de documentare 11

### Accidente de muncă

Accidente de muncă şi reguli de acordare a primului ajutor:

|  |  |
| --- | --- |
| **Accidente de muncă** | **Caracteristicile accidentului** |
| Accidente mecanice | * Accidentele mecanice care se pot produce în unităţile de alimentaţie publică sunt: * leziuni ale pielii prin tăiere, înţepare; * fracturi cauzate de suprasolicitare, violenţă externă sau presiune; * entorse – apar ca urmare a unei supratorsionări; * luxaţii – capul unei articulaţii poate ieşi din lăcaşul său. |
| Reguli de acordare a primului ajutor | * Primul ajutor în cazul rănilor prin tăiere: * acoperirea rănii şi oprirea hemoragiei; * ţinerea ridicată a zonei afectate; * prevenirea întreruperii circulaţiei; * transportul rănitului la spital. * Primul ajutor în cazul fracturilor: * acoperirea rănii şi oprirea hemoragiei; * imobilizarea cu atele; * prevenirea întreruperii circulaţiei; * transportul accidentatului la spital. |
| Accidente termice | * Cele mai comune cauze ale leziunilor termice (prin arsuri) sunt: * accidentele cu diferite lichide fierbinţi (apă fierbinte, ceai, cafea, grăsimi); * incendiile; * accidentele de muncă; * accidentele provocate prin electrocutare. * Leziunile accidentelor termice pot fi împărţite în 3 grade, în funcţie de gradul de penetrare a arsurii: * *gradul întâi* – leziuni superficiale; pielea este roşie, uscată şi dureroasă; * *gradul doi* – leziunea pătrunde mai adânc; pielea este roşie şi dureroasă; pe zonele afectate se formează băşici umplute cu un lichid; * *gradul trei* – leziunea pătrunde şi mai adânc, penetrând toate straturile pielii provocând răni sau carbonizând suprafaţa arsă. |
| Reguli de acordare a primului ajutor | * Primul ajutor în cazul accidentelor termice: * *răcirea imediată a zonei arse cu apă rece* (duş, cadă, lac), timp de jumătate de oră sau până când durerile au dispărut; * *acoperirea ranei:* bandajarea cu comprese sterile, cearceafuri sau prosoape curate; * *prevenirea întreruperii circulaţiei,* în special în cazurile în care suprafaţa pielii este arsă mai mult de 20%; * *supravegherea respiraţiei;* * *transportul la medic sau la spital.* |
| Accidente electrice | * Cele mai multe accidente electrice sunt cauzate de curentul alternativ, deoarece acesta este de obicei întrebuinţat în industrie şi în consumul casnic. * Determinantă pentru gradul accidentării este cantitatea de electricitate care intră în corp. * Curentul alternativ produce convulsii ale muşchilor, care continuă şi după întreruperea curentului electric. Aceasta înseamnă că persoana accidentată nu este în stare să se elibereze singură din contactul cu firul sub tensiune. * Tipuri de traumatisme: * arsuri prin contact; * arsuri în formă de arc, * combinaţie între arsuri prin contact şi în formă de arc. |
| Reguli de acordare a primului ajutor | * Primul ajutor în cazul accidentelorelectrice: * *scoaterea victimei de sub influenţa curentului electric*– trăgând-o de haine dacă nu este posibilă întreruperea curentului electric; * *stingerea focului:* multe persoane accidentate au hainele în flăcări; flăcările trebuie stinse cu apă sau prin aşezarea unei pături peste accidentat; se poate folosi extinctorul; * *reanimarea victimei:* dacă persoana în cauză este inconştientă, nu respiră sau nu are puls, se face respiraţie artificială (gură la gură) şi masaj cardiac; * *scăderea rapidă a temperaturii*: folosind apă rece, t=15-20ºC, timp de 30 minute; * *bandajarea:*plăgile trebuie protejate împotriva infectării prin aplicarea de comprese curate; * *transportul la medic sau la spital:*orice persoană electro-traumatizată trebuie dusă la medic sau la spital, pentru examinare. |

## Fişa de documentare 12

### Norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI

Norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI care trebuie cunoscute şi respectate într-o unitate de alimentaţie:

|  |  |
| --- | --- |
| **Norme de protecţie a muncii, de igienă şi PSI** | **Caracteristici** |
| **Reglementări legale în vigoare privind normele de protecţia muncii** | * Responsabilităţile angajatorului conform **LEGII nr. 319 / 2006** a **Securităţii şi sănătăţii în muncă**: * Angajatorul are obligaţia de a asigura securitatea şi sănătatea lucrătorilor în toate aspectele legate de muncă. * Accidentele de muncă pun în pericol viaţa persoanelor şi aduc grave prejudicii umane, sociale şi economice. * Pentru a evita accidentele de muncă şi bolile profesionale este necesară prevenirea. * **Prevenire** = ansamblul de dispoziţii sau măsuri luate ori prevăzute în toate etapele procesului de muncă, în scopul evitării sau diminuării riscurilor profesionale. * Prevenire - *evitarea riscurilor:* identificare, analiză, eliminare. * Angajatorul are obligaţia să evalueze riscurile pentru fiecare loc de muncă/post de lucru, inclusiv la alegerea echipamentelor de muncă şi a substanţelor sau preparatelor chimice. * Prevenire - *adaptarea muncii la om*:   + proiectarea posturilor de muncă;   + alegerea echipamentelor de muncă, a metodelor de muncă şi de producţie,   în vederea reducerii monotoniei muncii, a muncii cu ritm predeterminat şi a diminuării efectelor acestora asupra sănătăţii.     * Angajatorul trebuie să ia în considerare capacităţile lucrătorului în ceea ce priveşte securitatea şi sănătatea în muncă, atunci când îi încredinţează sarcini. * Fiecare lucrător trebuie să îşi desfăşoare activitatea, în conformitate cu: * pregătirea şi instruirea sa; * instrucţiunile primite din partea angajatorului,   astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât şi alte persoane care pot fi afectate de acţiunile sau omisiunile sale în timpul procesului de muncă.  Legislaţia pentru protecţia muncii:   * are ca scop asigurarea celor mai bune condiţii de muncă, prevenirea accidentelor şi îmbolnăvirilor profesionale. * prevede sarcinile şi măsurile care trebuie luate, stabileşte cui revine răspunderea şi cine are sarcina controlului privind modul de îndeplinire a sarcinilor pe linie de protecţie a muncii.   Potrivit prevederilor legislaţiei, unităţile comerciale sunt obligate, în principal, la aplicarea următoarelor măsuri:   * să asigure aplicarea normelor de protecţie a muncii, de igienă şi antiepidemice la proiectarea şi introducerea noilor procese tehnologice, la construcţia şi exploatarea obiectivelor în care se desfăşoară activitatea la amplasarea utilajelor şi instalaţiilor, precum şi la utilizarea mijloacelor şi căilor de transport; * să asigure angajaţilor echipament de protecţie şi de lucru; * să realizeze şi să verifice însuşirea şi respectarea instructajului general şi pe locul de muncă, de către angajaţi; * să prevină atât la locul de muncă cât şi în vecinătate a poluării mediului; * să asigure mijloace necesare şi să aplice în unităţi, măsurile de dezinfecţie şi deratizare periodice, ori de câte ori condiţiile de igienă sau situaţia epidemică impune. |
| **Regulile de igienă** | * **LEGEA nr. 98 / 1994** privind **Normele de igienă şi sănătate publică.** * igiena personală; * igiena locului de muncă; * igiena spaţiilor de depozitare a materiilor prime; * igiena spaţiilor de depozitare a produselor finite; * igiena şi calitatea produselor alimentare oferite spre consum. |
| **PSI** | * **LEGEA nr. 307 din 12 iulie 2006** privind **Apărarea împotriva incendiilor.**   Se au în vedere următoarele noţiuni:   * *incendiu* - ardere autoîntreţinută, care se desfăşoară fără control în timp şi spaţiu, care produce pierderi de vieţi omeneşti şi/sau pagube materiale şi care necesită o intervenţie organizată în scopul întreruperii procesului de ardere; * *cauză a incendiului* - suma factorilor care concură la iniţierea incendiului, care constă, de regulă, în sursa de aprindere, mijlocul care a produs aprinderea, primul material care s-a aprins, precum şi împrejurările determinante care au dus la izbucnirea acestuia; * *mijloace tehnice de apărare* împotriva incendiilor: sisteme, instalaţii, echipamente, utilaje, aparate, dispozitive, accesorii, materiale, produse, substanţe şi autospeciale destinate prevenirii, limitării şi stingerii incendiilor; * *plan de analiză şi acoperire a riscurilor* - documentul care cuprinde riscurile potenţiale dintr-o unitate de alimentaţie publică, măsurile, acţiunile şi resursele necesare pentru managementul riscurilor respective.   Prevenirea incendiilor prin exploatarea maşinilor, utilajelor şi instalaţiilor la parametrii optimi. |



## Fişa de documentare 13

### Depozitarea şi circuitul deşeurilor şi reziduurilor

|  |  |
| --- | --- |
| **Depozitarea şi circuitul deşeurilor şi reziduurilor** | **Caracteristici** |
| Reglementări legale privind depozitarea deşeurilor şi reziduurilor | * Deşeurile organice provin din: * operaţiile de pregătire preliminară a alimentelor (coji, cotoare, seminţe, flaxuri, oase, solzi, viscere, pene etc.); * operaţiile de debarasare.   + Din raţiuni igienico-sanitare deşeurile se depozitează în recipiente din inox, căptuşiţi cu saci de polietilenă la interior, cu capac cu acţionare de la pedală, cu roţi pentru a asigura deplasarea la platforma de gunoi.   + Platforma de gunoi este un spaţiu anexă al bucătăriei, situat în exteriorul acesteia, orientată spre nord, dotată cu pubele mai mari, diferenţiate pentru ambalaje metalice, de sticlă, de hârtie şi de resturi organice.   + Pubelele sunt echipate cu capac, fiind igienizate după fiecare golire şi obligatoriu o dată pe zi.   + Platforma de pubele trebuie să aibă pardoseala confecţionată din materiale uşor igienizabile, cu pantă de scurgere şi sifon de pardoseală, cu racord la apa caldă şi rece. |
| Reguli privind circuitul deşeurilor şi reziduurilor | * Pentru gestionarea deşeurilor organice, se poate prevedea: * *defibrator* (dezintegrator) de alimente; * *compactor* (pentru ambalaje, în special).   Volumul gunoiului menajer dezintegrat cu defibratorul se reduce cu circa 85%, deşeurile mărunţite fiind deversate în sistemul de canalizare.   * + Ambalajele pot fi: * *de unică folosinţă* - se depozitează la pubele, separat, în funcţie de natura ambalajului; * *refolosibile* - se pot depozita în curtea interioară, fiind reciclate de firma producătoare, care se şi îngrijeşte de recuperarea ambalajului.   Pentru reducerea volumului există compactoare de gunoi, compactarea făcându-se prin concasarea gunoiului urmată de comprimarea hidraulică. Volumul deşeurilor astfel gestionate se reduce cu circa 98%. |

## Fişa de documentare 14

### Evaluarea activităţii

Evaluarea activităţii lucrătorului are în vedere următoarele caracteristici:

|  |  |
| --- | --- |
| **Evaluarea activităţii** | **Caracteristici** |
| Corectitudinea lucrărilor specifice | * În timpul efectuării operaţiilor de servire, trebuie să se ţină seama de anumite reguli: * crearea unui climat de destindere şi ambianţă impune să se evite exprimarea pe figură a enervării, mirării, nemulţumirii, oboselii; * întotdeauna să existe un zâmbet profesional care să nu se confunde însă cu un râs forţat, ci să exprime o fire amabilă şi deschisă faţă de consumatori, a căror bună dispoziţie se îmbunătăţeşte, ajutând la mărirea poftei de mâncare; * asigurarea discreţiei, fără să se manifeste însă dezinteres; * discuţiile purtate, informaţiile date, întreaga conversaţie purtată cu consumatorii trebuie să fie făcută cu calm, competenţă, în limitele bunei-cuviinţe; * relaţiile dintre chelner şi consumator se efectuează prin dialog, prin operaţii de manipulare a obiectelor de inventar, de servire a preparatelor. |
| **Aspecte pozitive** | * Respectarea regulilor de protocol şi de tehnica servirii consumatorilor. * Abilitatea de a recunoaşte simptomele unei deteriorări ale relaţiilor cu clienţii. * Încurajarea personalului să identifice şi să propună soluţii pentru problemele care apar. * Rezolvarea reclamaţiilor. * Creşterea volumului încasărilor. * Satisfacţia clientului. |
| **Aspecte negative** | * Reclamaţii vizând preparatele şi personalul. * Accidentele care au loc în timpul servirii. * Greşeli ale personalului în servire. * Discuţii în contradictoriu între lucrătorii unităţii. * Moralul scăzut al personalului. * Disfuncţii în utilizarea echipamentelor. |
| Posibilităţi de perfecţionare | * Participarea la cursuri de perfecţionare şi specializări în ţară şi în străinătate, la seminarii, simpozioane, conferinţe pentru pregătirea profesională conform cerinţelor pieţii. * Perfecţionarea continuă a pregătirii profesionale distincte, pe funcţii (chelner, barman, şef de sală, şef unitate) asigură creşterea nivelului de cunoştinţe şi deprinderi profesionale, menite să sporească rolul şi importanţa tehnicii servirii în îndeplinirea caracterului social şi economic al activităţii de alimentaţie publică. * Adaptarea profesională. * Autoperfecţionarea profesională. |

## Fişa de documentare 15

### Randament profesional

Evaluarea randamentului profesional al lucrătorului:

|  |  |
| --- | --- |
| **Randament profesional** | **Caracteristici** |
| Ritm de lucru | * dinamic, respectând regulile de protocol şi de tehnica servirii consumatorilor; * consumatorii trebuie să fie permanent în atenţia personalului, să fie serviţi prompt şi în linişte. |
| **Promptitudine** | * un serviciu rapid se obţine lucrându-se metodic, organizat, gândit; * pentru a reduce numărul de deplasări, evitarea oboselii şi asigurarea servirii rapide, se impune ca plecările şi venirile în salon de la anexele acestuia şi către ele, să se facă cu un scop bine definit; * un bun serviciu se face în linişte, cu gesturi precise şi rapide; * spirit de iniţiativă pentru rezolvarea problemelor care apar în timpul activităţii. |
| **Volumul de încasări** | * creşterea volumului încasărilor este rezultatul implicării lucrătorilor în desfăşurarea activităţii |
| **Rulajul clienţilor** | * satisfacerea exigenţelor clienţilor; * fidelizarea clienţilor; * atragerea de noi segmente de piaţă. |

## Fişa de documentare 16

### Stimularea lucrătorilor

Stimularea lucrătorilor pentru calitatea serviciilor prestate:

|  |  |
| --- | --- |
| **Stimularea lucrătorilor** | **Caracteristici** |
| **Felicitări personale** | * Eficienţa şi calitatea serviciilor desfăşurate de către lucrători este apreciată de conducerea unităţii prin felicitări personale, scrisori de mulţumire. |
| Evidenţierea în faţa echipei | * Lucrătorii care s-au evidenţiat în timpul desfăşurării serviciului, prin comportament etic şi profesional, sunt felicitaţi, în faţa echipei, de către directorul unităţii de alimentaţie. * Evidenţierea, de către consumatori, a lucrătorilor care s-au remarcat prin promptitudine şi profesionalism în prestarea serviciilor şi satisfacerea exigenţelor. * Comportamentul lucrătorului poate fi un exemplu de urmat, pentru toţi membrii echipei de lucru. |
| **Stimulente materiale** | * Aprecierea conducerii unităţii faţă de activitatea desfăşurată de lucrători se poate concretiza şi în stimulente materiale: primă de vacanţă, primă de sărbători, primă cu ocazia zilei de naştere, cadouri pentru copii angajaţilor etc. |



**ATENŢIE !**

* **COMPLETAŢI INFORMAŢIILE OFERITE DE ACEST AUXILIAR CURRICULAR !**
* **IMBOGĂŢIŢI-VĂ PERMANENT CUNOŞTINŢELE TEORETICE ŞI PRACTICE PENTRU A DEVENI BUNI ORGANIZATORI BANQUETING !**
* **UTILIZAŢI, ÎN CADRUL FIRMELOR DE EXERCIŢIU, INFORMAŢIILE ACUMULATE !**
* **RESPECTAŢI CLIENTUL ŞI OFERIŢI SERVICII DE CALITATE !**

**…….**