



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

SUPPORT DE CURS OSPATAR (CHELNER)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capital Uman 2014 - 2020
Axa prioritară 3: Locuri de muncă pentru toți!
Titlul proiectului: Angajați competitivi în Regiunea Vest
Cod proiect: POCU/464/3/12/128211





MODULUL 1: Comunicarea interactiva la locul de munca

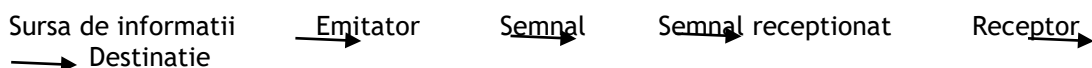
Definirea notiunii de comunicare

Din punct de vedere etimologic, termenul de comunicare provine de la latinescul *communis* = „a pune de acord”, „a fi în legătura cu” sau „a fi în relație”, circulând în vocabularul anticilor și cu sensul de „a transmite și celorlalti”, „a împărtăși ceva celorlalti”. Într-o terminologie moderna, dar respectând filiera istorica, *comunicarea reprezintă orice proces care presupune cel puțin doi sunorbiecti (un emitor și un receptor) care interacționează în și pe baza transmiterii unui mesaj.*

„Dictionarul enciclopedic vol. I” ofera termenului *comunicare* o definitie deosebit de complexa, acoperind aproape toate domeniile în care acest termen este folosit:

- Instiintare, stare, veste, aducere la cunostinta partilor dintr-un proces a unor acte de procedura (actiune, intamplare, hotarare) in vederea exercitarii drepturilor si executarii obligatiilor ce decurg pentru ele din aceste acte, in limita unor termene care curg obisnuit de la data comunicarii
- Presentare intr-un cerc de specialisti a unei lucrari stiintifice
- „modul fundamental de interactiune psiho-sociala a persoanelor, realizata in limbaj articulata sau prin alte coduri, in vederea transmiterii unei informatii, a obtinerii stabilitatii sau a unor modificari de comportament individual sau de grup”

La intrebarea „Ce este comunicarea?” au incercat sa ofere raspuns toti autorii literaturii de specialitate si au gasit 126 de definitii. Dintre toate acestea modelul Shannon si Weaver, publicat in 1949 este considerat „mama modelelor”:



Cuvantul comunicare are un sens foarte larg, el cuprinde toate procedeele prin care un spirit poate afecta un alt spirit. Evident, acesta include nu numai limbajul scris sau vorbit, ci si muzica, artele vizuale, teatrul, baletul si, in fapt, toate comportamentele umane. In anumite cazuri, este poate de a dori, a largi si mai mult definitia comunicarii pentru a include toate procedeele prin care un mecanism (ex. Echipamentul automat de reperaj al unui avion si de calcul al traiectoriei acestuia) afecteaza un alt mecanism (ex. O racheta teleghidata in urmarirea acestui avion). Acest model poate fi rezumat in cateva cuvinte: Sursa decide ce mesaj sa transmita, prin intermediul transmitatorului, mesajul este trimis pe canalul receptorului.

De exemplu, in comunicarea telefonica avem:

- Sursa = persoana care vorbeste la telefon
- Canalul = firul de telefon
- Semnalul = curentul electric
- Emitatorul si receptorul = aparatele telefonice

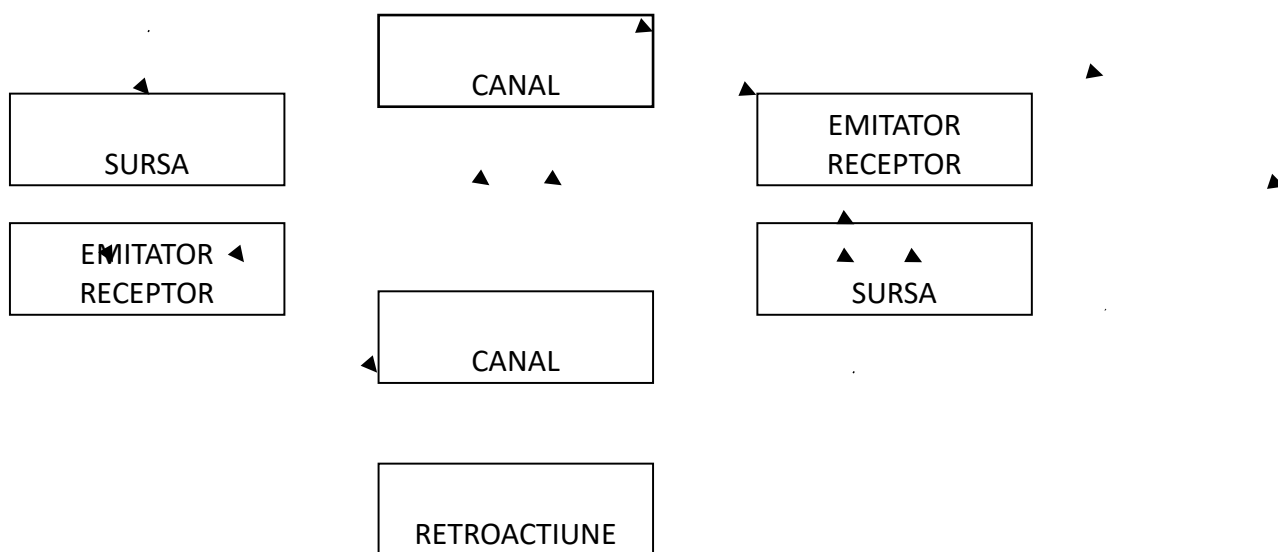
In schimb, intr-o conversatie, structura comunicarii este alta:

- Sursa = coardele vocale ale interlocutorilor
- Canalul = aerul
- Semnalul = undele sonore
- Emitatorul = gura
- Receptorul = urechea

Modelul Shannon si Weaver a fost completat prin modelul interactiv al comunicarii al lui Osgood, acesta introducand notiunea de feedback, adica raspuns sau retroactiune, este realizat pornind de la teoria referitoare la semnificatii si de la procesul psiholingvistic, in general. Osgood arata ca acelasi individ poate indeplini functia de emitor si destinatar si ia in considerare „intelesul” simbolurilor din mesaj. Un individ functioneaza atat ca sursa cat si ca destinatar, ca expeditor si ca destinatar, prin decodarea mesajelor pe care el le codifica, avand ca ajutor mecanismul de feedback. Osgood a rearanjat modelul lui Shannon in ceea ce a numit „unitate de comunicatii” pentru transmiterea si primirea de mesaje.

MODELUL INTERACTIV AL COMUNICARII





Cu toate ca originea notiunii **comunicare** este latina, primii care au dezvoltat acest domeniu, au fost grecii. *Aria cuvântului*, capacitatea de a construi un discurs si de a il prezenta in *agora* era o conditie absolut necesara statutului de cetatean. Dreptul cetatenilor de a se reprezenta pe ei insisi in fata instantelor de judecata facea [arte din legile din Grecia Antica, marturie stand textul lui Platon „Apararea lui Socrate”.

In secolul al VI-lea i.Hr, in lucrarea lui Corax din Siracuza, „Arta retoricii”, apar elemente concrete specifice teoriei comunicarii. Apoi, Platon si Aristotel au continuat aceste preocupari, institutionalizand comunicarea ca o disciplina de studiu, alaturi de filozofie si matematica, in Lyceum si Academia Greaca.

Stiluri de comunicare

Stilul de comunicare poate fi definit de un set specializat de componente interpersonale utilizate intr-o situatie data. Pentru a ne imbunatati componentele comunicationale trebuie sa fim capabili sa intelegem stilurile de comunicare si sa le putem compara efectele in diferite situatii in care actionam. Practic nu exista stiluri de comunicare bune sau gresite, ci stiluri de comunicare adecvate sau nu unei anumite situatii.

In organizatii se pot intalni 6 tipuri de comunicare: directiv, egalitarist, structurat, dinamic, de abandon, de evitare.

In tabelul urmatoare sunt prezentate principalele caracteristici ale fiecarui stil de comunicare:

Stilul de comunicare	Caracteristici
DIRECTIV	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicarea este unidirectionala - Comunicatorii insista ca ideile lor sa aiba prioritate - Comunicatorii ii conving pe ceilalti sa actioneze asa cum doresc ei - Comunicatorii isi folosesc puterea si autoritatea pentru a se face ascultati - Comunicatorii utilizeaza manipularea interlocutorilor
EGALITARIST	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicarea e bidirectionala

	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicatorii stimuleaza generarea de idei de catre ceilalti - Comunicarea este deschisa si fluida - Comunicarea este prietenoasa si calda, bazata pe intelegere reciproca
STRUCTURATIV	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicarea este orientata catre sistematizarea mediului - Comunicatorii ii influenteaza pe ceilalti prin citarea procedurilor, regulilor, standardelor aplicabile situatiei - Comunicarea este orientata spre clarificarea sau structurarea problemelor
DINAMIC	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicatorii se exprima scurt si la obiect - Comunicatorii sunt sinceri si directi - Continutul comunicarii este pragmatic si orientat spre actiune
DE ABANDON	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicatorii se supun dorintelor celorlalti - Comunicatorii se arata de acord cu punctele de vedere exprimate de ceilalti - Comunicatorii sunt receptivi la ideile si contributiile altor persoane - Comunicatorii cedeaza responsabilitatea altor persoane, asumandu-si doar un rol suportiv
DE EVITARE	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicatorii evita procesul de comunicare - Nu se doreste exercitarea vreunei influente - Deciziile sunt luate in general independent, nu interactiv - Comunicatorii evita subiectul aflat in discutie vorbind despre altceva sau atacandu-si verbal interlocutorul

Pentru exemplificarea stilurilor de comunicare sa consideram urmatorul exemplu: intr-un hotel izbucneste un incendiu si un asistent intra grabit in biroul directorului si striga: „A izbucnit un incendiu la etajul I si nu il putem stapani!”. In tabelul de mai jos prezentam raspunsurile posibile ale managerului, in functie de stilurile de comunicare:

Stilul de comunicare	Caracteristici
DIRECTIV	„Tu suna la pompieri in timp ce eu voi evacua clientii din cladire!”
EGALITARIST	„Linisteste-te! Sa vedem daca putem gasi vreo idee in legatura cu ce ar fi mai bine sa facem”
STRUCTURATIV	„Regulile pentru cazurile de incendiu sunt afisate pe culoar. Hai sa mergem si vom vedea ce trebuie facut”
DINAMIC	„Nu pierde timpul! Tu suna la pompieri si eu anunt personalul si clientii sa paraseasca cladirea”
DE ABANDON	„Stii care e situatia. Ce ar trebui sa facem?”
DE EVITARE	„Nu-mi spune mie asta. Ocupa-te tu!”

Acest exemplu este oarecum extrem, pentru ca intr-o astfel de situatie stilul directiv sau cel dinamic se impun de la sine, dar astfel este oferita o imagine destul de clara asupra continutului stilurilor de comunicare.

Comunicarea organizationala

Comunicarea interna organizationala reprezinta comunicarea si interactiunile dintre angajatii sau membrii unei organizatii. Comunicarea interna a fost definita sub numele de „relatii interne”. Comunicarea este procesul principal prin intermediul caruia angajatii fac schimb de informatii, creaza relatii, constituiesc



sensuri, valori și o cultură organizațională. Acest proces este o combinație de iamenii, mesaje, sensuri, practici și scopuri și reprezintă baza organizațiilor moderne. Comunicarea are un rol crucial în rezolvarea problemelor complexe și adaptarea la schimbările bruște.

De ce este importantă comunicarea internă? Comunicarea reprezintă una dintre cele mai importante activități dintr-o organizație. În mod fundamental, relațiile se dezvoltă în urma comunicării, iar funcționarea și supraviețuirea organizațiilor se bazează pe relații eficiente între indivizi și grupuri. Mai mult decât atât, capacitățile organizaționale sunt adoptate și dezvoltate prin intermediul unor intense procese comunicative și sociale. Comunicarea ajută indivizii și grupurile să își coordoneze activitățile în vederea îndeplinirii scopurilor și este vitală în procesele de socializare, luare a deciziilor, rezolvarea problemelor și înfruntarea schimbărilor. Comunicarea internă oferă angajaților informații importante în legătură cu postul pe care îl ocupă, organizația în care lucrează, mediul extern sau informații despre alți colegi de-ai lor. Comunicarea poate contribui la motivarea angajaților, consolidarea încrederii, crearea unei identități comune sau poate mări implicarea personală; ea oferă indivizilor un mod de a-și exprima sentimentele, de a împărtăși speranțele și ambițiile, de a celebra și rememora realizările. Comunicarea constituie modul prin care indivizii și grupurile își înțeleg organizația, ce este și ce reprezintă ea.

Comunicarea internă se desfășoară pe mai multe niveluri. O primă formă de comunicare este interpersonală sau „față în față” (face to face). Comunicarea la nivel de grup se manifestă la nivelul echipelor, unităților și grupurilor de interes ale angajaților. Acest nivel se concentrează asupra împărtășirii informațiilor, discutării problemelor, coordonării sarcinilor, rezolvării problemelor și asupra formării unui consens.

Fluxurile comunicative

O rețea înseamnă modul în care comunicarea se desfășoară în interiorul organizației. Rețelele pot fi formale sau informale. Într-o rețea de comunicare formală, mesajele circulă prin cai oficiale (ex newsletter, memo-uri, declarații) care reflectă ierarhia organizațională. Comunicarea informală se desfășoară prin intermediul unor cai neoficiale (caile neoficiale prin care se transmit zvonurile astăzi sunt mai rapide și pluridirectionale) și include zvonuri, opinii, aspirații și exprimări ale emoțiilor. Comunicările informale sunt de obicei interpersonale și se desfășoară pe orizontală, iar angajații le consideră a fi mai sincere decât cele formale. Angajații și membrii folosesc ambele rețele pentru a își înțelege organizația.

Comunicarea se poate desfășura pe verticală, orizontală sau diagonală. Comunicarea pe verticală poate fi direcționată de sus în jos (ex de la director restaurant la șef de sală; de la șef de sală la ospătar) - urmând cursul ierarhic al unei organizații, sau de jos în sus, adică dinspre nivelele inferioare spre cele superioare ale ierarhiei (ex de la ajutor de ospătar la șef de sală). Comunicarea pe orizontală se desfășoară între persoanele între care nu există o diferență ierarhică (ex 3 ospătați de pe ture diferite). Comunicarea omnidirecțională sau pe diagonală se desfășoară între angajați din nivele ierarhice diferite, care ocupă funcții diferite în cadrul organizației (ex între un ospătar și un receptioner; între un ospătar și un bucătar).

Canalele de comunicare clasice și moderate

Un canal de comunicare reprezintă mediul prin care se transmit și se primesc mesajele. Canalele sunt de 3 tipuri: tipărite, electronice și față în față. Canalele tipărite includ scrisori, fax-uri, memo-uri, broșuri, newsletter, rapoarte, rapoarte anuale și postere. Datorită noilor tehnologii au început să fie folosite din ce în ce mai mult canalele electronice, precum email-urile, rețelele de internet, blogurile, chat room-urile, canalele tv, video-conferințele, etc. Canalele „față în față” includ discursuri, întâlnirile echipelor, pranzurile de afaceri, evenimentele sociale.

Cerințe de bază pentru practicarea meseriilor în restaurante

Servirea clienților (oaspeților) presupune multiple exigente, cărora trebuie să le facă față cei care își aleg o meserie în acest sector. Beneficiarii de servicii trebuie să găsească în restaurante amabilitate, ambianță plăcută, discreție, o atmosferă de destindere și reconfortare, evident pe fondul unei solitudinii și promptitudini desăvârșite din partea personalului. Pentru această organizarea muncii personalului de servire constituie factorul esențial în prestarea unor servicii de calitate. Stabilirea corectă a numărului de personal, a structurii acestuia, precum și cunoașterea sarcinilor ce le are de îndeplinit fiecare, reprezintă condiții hotărâtoare pentru bunul mers al activității de servire. De altfel, pentru a putea îndeplini funcțiile specifice





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

serviciilor. Lucrătorii care își desfășoară activitatea în acest sector, trebuie să corespundă ca pregătire, cerințele postului și să aibă o serie de calități necesare unei desfășurări a activității. De aceste criterii trebuie să se țină seama încă de la recrutarea tinerilor pentru calificare în meseriile specifice sectorului, cât și pentru promovarea în funcții operative. Astfel, pentru însușirea și practicarea meseriilor specifice sunt necesare o serie de aptitudini fizice și fiziologice, generale și speciale.

Se are în vedere, că în timpul activității profesionale, membrele superioare și cele inferioare, sunt supuse unei solicitări continue, ceea ce necesită o bună stare de sănătate și de funcționare a acestora. Îndemânarea și dexteritatea specifice profesiei, se pot dobândi numai dacă există o capacitate de coordonare manuală corespunzătoare. Cei ce au simțul văzului normal dezvoltat, vor putea aprecia formele, dimensiunile, distanțele, vor putea recunoaște obiecte și clienți. Un auz normal facilitează înțelegerea consumatorilor, perceperea zgomotelor și semnelor acustice, etc.

De asemenea, gustul și mirosul au un rol deosebit de important, după caz usurând examinarea organoleptică a preparatelor, bauturilor și produselor oferite spre consum clienților (oaspetilor). După cum se știe, întotdeauna acestea trebuie să fie de o calitate neîndoielnică, să corespundă prescripțiilor din rețetele de fabricație, standardelor, normelor interne, etc.

Simțul estetic, dragostea sau înclinarea pentru frumos sunt evidente alte calități ale lucrătorului din turism care își desfășoară activitatea în restaurante. Intimizarea unităților, crearea unei ambiante plăcute, solicită din partea personalului imaginație în decorarea interioarelor, fantezie în aranjarea florilor, adoptarea unor soluții rafinate, moderne care să asigure condiții de confort optime.

Fizionomia lucrătorilor care efectuează diferite servicii trebuie să fie plăcută, atragătoare, ținuta corporală normală (picioroase și spate drepte, dantura îngrijită, mersul regulat), fără defecte fizice. Întreaga ținută trebuie să exprime eleganță, suplete, sobrietate, prestanță, seriozitate și demnitate. Ținuta fizică trebuie să fie întregită de o ținută vestimentară corectă, îmbrăcăminte impecabilă, de calitate, bine croită, curată, fără pete și bine calcată. Atenția cuvenită se va da și încălțămintei care va fi decentă, comodă, ușoară și bine lustruită.

Aptitudinile intelectuale, cunoștințele, deprinderile trebuie să se situeze la un nivel corespunzător fiecărei funcții. Se impune să aibă un nivel suficient de cunoștințe de cultură generală, pentru a fi capabili să susțină cu clienții conversații pe diferite teme: istorie, geografie, literatură, artă, sport, etc. Trebuie, de asemenea, să cunoască una sau două limbi străine de circulație internațională, corespunzătoare structurii turistilor majoritari din unitățile respective. Obligatorii sunt și cunoștințele matematice, mai ales ușurința în efectuarea calculelor aritmetice, pentru a asigura corectă întocmire a documentelor de evidență operativă specifice fiecărui loc de muncă, cât și pentru efectuarea încasărilor.

Simțul ordinii și al curățeniei condiționează realizarea unor servicii de calitate, în condiții de igienă, care sporesc încrederea consumatorilor în serviciile prestate; să fie conștiincioși în muncă, pentru a efectua servicii de înaltă ținută profesională; să respecte regulile de servire; să aibă atenție distributivă, pentru a putea realiza servicii prompte și la solicitarea clienților; să fie înzestrat cu o memorie bună, pentru a reține comenzile și numele clienților; să fie dotat cu memorie vizuală pentru a recunoaște clienții și locurile; să manifeste interes profesional, disciplină și punctualitate; pasiunea pentru meserie asigură, fără îndoială, un randament superior, lucrătorii pasionați pentru meserie nu se plictisesc; să dea dovadă de rezistență la monotonia muncii; spiritul de echipă trebuie să fie prezent la toți cei care își desfășoară munca în restaurante; spiritul de organizare, imaginația în vederea realizării serviciului în condiții bune și în timp foarte scurt; imaginația îl ajută pe lucrător să găsească forme originale de aranjare a meselor, de prezentare și servire a preparatelor și bauturilor oferite.

Calitățile morale ale personalului din sfera serviciilor, în general, și a lucrătorilor în restaurante, în special, sunt absolut necesare pentru realizarea unor prestații de un bun nivel calitativ. Lucrătorii din restaurante trebuie să aibă o atitudine corectă față de profesie, să manifeste pasiune în exercitarea ei, să satisfacă cerințele clienților, să fie calmi, să dea dovadă de multă stăpânire de sine, pricepere, competență și sobrietate în exercitarea meseriei; scopul final al meseriei lor trebuie să fie stima și aprecierea clienților serviți; atitudinea față de colectiv trebuie să fie principială, să exprime spirit de colegialitate și înțelegere; nimeni nu poate să își desfășoare activitatea în afara colectivului, de aceea colectivul trebuie să fie cadrul de realizare profesională a fiecărui lucrător.

Echilibrul moral al lucrătorului din restaurante îl constituie satisfacția profesională a datoriei împlinite, a realizării unor servicii competitive, de bună calitate. Pentru aceasta, este necesar să presteze munca cinstită, corectă, executată în mod exemplar, dovedind o atitudine civilizată față de consumatori.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Fata de acestia, lucratorii din restaurante, va trebui sa fie modest, cinstit, corect, respectuos, politicos, amabil, disciplinat, sincer, sa-si indeplineasca sarcinile cu demnitate - nu slugarnic. Indeplinirea cerintelor si calitatilor fizice, morale si a aptitudinilor intelectuale de catre lucratorii din restaurante creeaza premisele formarii unor profesionisti de calitate, capabili sa asigure atat serviciile ireprosabile, dar mai ales sa ridice prestigiul unitatilor in care isi desfasoara activitatea.

MODULUL 2: Efectuarea muncii in echipa

Funcțiile și meseriile din restaurante

Principalele funcții și meserii pe care le întâlnim în restaurante sunt:

- Director restaurant
- Asistent director de restaurant
- Maitre d'hotel (sef de sala)
- Ospatar (chelner)
- Somelier
- Barman
- Ajutor de ospatar
- Personal curatenie

Pe langa aceste meserii, in restaurante exista: bucatarul sef, bucatari specialisti, bucatari, cofetari-patiseri, bufetieri, ajutori de bucatar, lucratori in bucatarie, spalatori de vesela si tacamuri.

In restaurante structura organizatorica poate fi stabilita corespunzator modului de organizare a activitatii si sarcinilor ce revin fiecarui sector

Organigrama este reprezentarea grafica a structurii interne a unui restaurant, cu denumirea si pozitia fiecărei funcții. Organigrama permite vizualizarea legaturilor ierarhice si functionale a fiecarui post. Legaturile ierarhice sunt legaturi între sefi si subordonati, ele asigura circulatia dispozitiilor si a deciziilor. Legaturile functionale sunt legaturile stabilite între servicii, sectii, gestiuni, etc, determinate de ratiuni tehnice sau operationale, ele asigura colaborare, sfaturi si alte informatii utile.

In practica nu se intalnesc organigrame cadru valabile pentru toate tipurile de unitati, acestea se elaboreaza in functie de marimea fiecarui restaurant si de celelalte elemente care le particularizeaza.

Exemplu de organigrama:

Organizarea muncii personalului

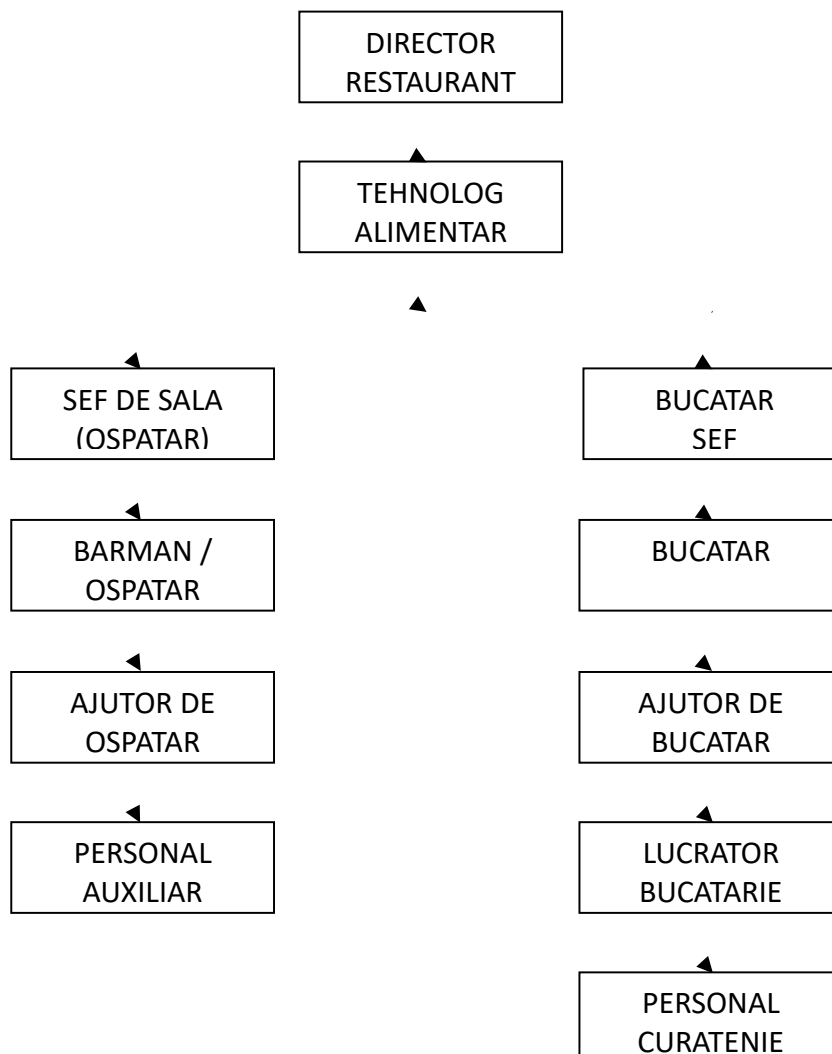
Organizarea muncii personalului este o problema foarte complexa, ea trebuie abordata practic, plecand de la specificul fiecarui loc de munca. Organizarea muncii, presupune folosirea inteligentei intregii echipe care sa asigure atingerea obiectivelor prevazute prin mijloace adaptate particularitatilor fiecărei firme. Avem in vedere capacitatea profesionala a angajatilor, polivalenta unora dintre ei, posibilitatea restaurantului de a folosi personal cu timp partial de lucru, intocmirea graficelor, organizarea intalnirilor de lucru cu personalul si folosirea procedurilor de lucru.

In organizarea muncii personalului se pleaca de la organigrama existenta si de la ideea ca personalul trebuie sa asigure satisfacerea deplina a clientilor prin servicii de buna calitate. Organizarea muncii personalului se face diferentiat in functie de marimea restaurantelor, de volumul de activitate al acestora si numarul de salariati. In unitatile cu numar redus de salariati organizarea muncii se face pe baza de grafice, iar in marile restaurante se organizeaza brigazi complexe de servire.

Graficul de lucru este reprezentarea grafica a numarului de salariati care participa la realizarea sarcinilor dintr-o unitate pe functii, locuri de munca, program de lucru în anumite perioade de timp.

Graficele se intocmesc pe activitati, cum ar fi graficul de curatenie, de aprovizionare, de primire-livrare comenzi. De asemenea se intocmesc grafice de prezenta si sarcini specifice zilnice, saptamanale, lunare si anuale.





Exista urmatoarele tipuri de grafice de lucru:

- 1) graficul de lucru permanent - se foloseste in unitatile in care activitatea este relativ constanta;
- 2) graficul de lucru sezonier - se foloseste in unitatile in care activitatea este diferentiata de la o perioada la alta, din care cauza numarul de lucratori dintr-o formatie de lucru variaza;
- 3) graficul de lucru ocazional - se foloseste in situatia in care in unitatea respective se desfasoara o activitate ocazionala: nunti, botezuri, banchete, etc)

Graficul de lucru cuprinde informatii despre: denumirea unitatii, numele si prenumele lucratorilor, functia fiecaruia, perioada de timp pentru care se intocmeste, locurile de munca, programul de lucru.

Brigazile de servire (formatiile de lucru) - organizare a muncii personalului folosita in deosebi in restaurante cu numar mare de angajati si activitate complexa. Aceasta cuprinde totalul personalului care asigura desfasurarea normala a serviciilor, intr-o tura sau schimb.

Formatiile de lucru din cadrul unui restaurant se stabilesc in mod diferentiat, tinandu-se cont de urmatoarele aspecte:

- a) tipul unitatii si formele de servire folosite;
- b) numarul de locuri la mese;
- c) distanta de la locul de munca din sala si sectiile de productie;
- d) componenta meniurilor servite;
- e) realizarea unor indicatori economico-financiari reprezentativi;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

f) programul de functionare al unitatii.

Structura formatiilor de lucru este determinata de marimea si profilul fiecarei unitati, astfel:

- Directorul de restaurant - conduce, coordoneaza, controleaza si raspunde de intreaga activitate din unitatea respectiva
- Maitre d'hotel (sef de sala) - organizeaza procesul de servire din salon, conducand activitatea ospatarilor (chelnerilor) la mesele obisnuite, ;a anumite mese festive, receptii, etc
- Ospatarul (chelnerul) - efectueaza servirea propriu-zisa a clientilor, precum si operatiunile legate de pregatirea si curatenia locului de munca
- Ajutorul de ospatar (ajutorul de chelner) - asigura curatenia, intretinerea la locul de munca, pregateste inventarul necesar serviciului, ajuta ospatarii in realizarea serviciului
- Garderobiera - primeste si pastreaza imbracamintea si obiectele personale ale clientilor, se poate ocupa si de vanzarea produselor din tutun, obiecte de artizanat, etc.
- Portarul-usierul - primeste clientii, asigura curatenia in fata unitatii
- Muncitorul necalificat - folosit in activitatea din oficiu, grupuri sanitare si pentru curatenia in salon

In unitatile mari se intalnesc brigazi complexe, componenta acestora poate fi redusa

in functie de complexitatea sarcinilor si volumul economic ce trebuie realizat. Numarul de posturi din cadrul brigazii depinde de clasa restaurantului si importanta clientelei. Restaurantele in care brigazile sunt complete se intalnesc din ce in ce mai putin. Brigazi,e complete functioneaza numai in restaurantele mari.

Comportamentul lucratorilor din restaurante trebuie sa urmeze si sa respecte regulile nescrise, precum si cele scrise privitoare la buna purtare in societate. Au obligatia profesuonala sa etaleze un comportament corect, elegant, civilizatat, manierat si prompt. Toate acestea isi regasesc cea mai buna forma de manifestare in calitatea serviciilor oferite clientelei. De multe ori nemulumiri ale clientilor pot fi evitate printr-un comportament profesional adecvat. Atmosfera de ansamblu din unitatile de prestare servicii, ambianta oferita consumatorilor este intregita si de modul de comportare: atitudinea fata de client, igiena personala, tinuta vestimentara, punctualitatea, modul de exprimare, gradul de cultura, etc. Din aceste considerente, trebuie retinuta si aplicata urmatoarea regula obligatorie referitoare la cei ce asigura toate genurile de prestatii pentru populatie: „Lucratorii care executa serviciile trebuie sa fie politiciosi, sa dea dovada de buna cuviinta, de maniere alese, de punctualitate, promptitudine si sollicitudine”.

Pregatirea personalului inainte de sosirea consumatorilor reprezinta totalitatea operatiilor efectuate de catre intreg personalul unei unitati de alimentatie publica privind tinuta corporala si vestimentara, verificarea locului de munca, cunoasterea sortimentelor de preparate si bauturi ce se gasesc in unitate pentru desfacere, precum si a sarcinilor deosebite din perioada de lucru respectiva.

Realizarea acestor operatii in cele mai mici amanunte usureaza desfasurarea in conditii optime a activitatii privind servirea consumatorilor, realizarea obiectivelor muncii zilei respective cu minimum de efort si maxima eficienta. Pregatirea personalului inainte de sosirea consumatorilor presupune parcurgerea urmatoarelor etape:

- pregatirea corporala incepe inca de la domiciliu, cand angajatii trebuie sa faca o baie generala. Femeile vor fi coafate si machiate discret, barbati tinsi si rasi;

- pregatirea vestimentara se refera la pregatirea tinutei de lucru care va fi intotdeauna spalata si calcata;

- verificarea tinutei si a locului de munca-se face de catre seful de unitate sau ospatarul principal in cadrul careului. Angajatii stau in linie dreapta, iar acesta trece prin fata lor. In cadrul careului se face de asemenea prezenta si se stabilesc modalitatile de suplinire a persoanelor absente in ziua respectiva atat din motive obiective, cat si din motive subiectiv. Cunoasterea sortimentului de preparate si bautari este o obligatie a fiecarui ospatar. Acesta se informeaza despre acestea din lista de meniuri.

- asteptarea consumatorilor se face din momentul deschiderii salii de servire. Ospatarul principal sta in apropierea intrarii pentru intampinarea clientilor, iar ceilalti ospatari stau in dreptul consolelor.





MODULUL 3: Aplicarea N.P.M. SI P.S.I

Accidentele de munca-sunt vatamari violente ale organismului precum si intoxicari acute profesionale care au loc in timpul procesului de munca sau in indeplinirea indatoririlor de serviciu, indiferent de natura juridica a contractului de munca si care provoaca incapacitatea temporara de munca de cel putin 3 zile, invaliditate sau deces.(legea 90/96 art.24(1)).

Sunt considerate de asemenea accidente de munca cele produse in una din urmatoarele situatii: unei activitati culturale, sportive, etc, in timpul si din cauza indeplinirii acestor sarcini;

- Cel suferit de o persoana ca urmare a unei actiuni din proprie initiativa pentru prevenirea sau inlaturarea unui pericol care ameninta avutul public sau pentru salvarea de vieti omenesti;
- Cel suferit in timpul deplasarii de la locul de munca si invers;
- Cele care nu sunt legate de procesul muncii dar care au loc la sediul persoanei juridice sau la adresa persoanei fizice

Accidentele de munca se clasifica, in raport cu urmarile pe care le genereaza astfel:

- Accidente ce provoaca incapacitate de munca de cel putin 3 zile
- Accidente ce provoaca invaliditate
- Accidente ce provoaca moartea
- Accidente colective, in care sunt implicate cel putin 3 persoane si care se produc simultan si din aceeasi cauza

Accidentele de munca se comunica de catre conducerea persoanei juridice Inspectoratului Teritorial de Munca sau, dupa caz, organelor de urmarire penala competente, conform legii. Pentru prevenirea accidentelor de munca, persoanele incadrate in munca trebuie sa respecte normele de protectie a muncii.

Normele de protectie a muncii au ca scop asigurarea celor mai bune conditii de munca, prevenirea accidentelor si a imbolnavirilor profesionale.

Lucratorii din orice unitate trebuie sa respecte normele de tehnica a securitatii muncii in fiecare departament(sectie de lucru), sa si le insusasca, sa participe la instructaje si sa semneze fisa de instructaj individual.

Inainte de inceperea lucrului se verifica daca:

- masinile, utilajele si ustensilele sunt in perfecta stare de functionare;
- au fost luate masurile de siguranta conform prescriptiilor;
- dispozitivele de siguranta au fost instalate la utilajele si instalatiile din procesul de productie.

La terminarea lucrului, lucratorii trebuie:

- sa aseze marfurile pe sertare, ustensilele in rafturi;
- sa introduca alimentele usor perisabile in spatii frigorifice;
- sa curete utilajele si motoarele dupa ce acestea au fost oprite si decuplate de la sursa;
- sa inchida robinetele de presiune si sa scoata de sub tensiune utilajele, intrerupand curentul;
- sa stranga deseurile, sa le transporte si sa le depoziteze la locurile special amenajate;
- sa efectueze curatenia la locul de munca.

Atat la incheierea contractelor individuale de munca, cat si in statutele si regulamentele interioare de organizare, trebuie prevazute obligatoriu clause si dispozitii a caror aplicare sa asigure prevenirea accidentelor de munca si imbolnavirea profesionala, stabilindu-se si raspunderea partilor.

Postul de prim ajutor se amenajeaza in fiecare compartiment de munca. El trebuie sa fie dotat cu dulapior prevazut cu toate materialele necesare acordarii primului ajutor.

Accidentele de munca pot fi cauzate de factorii de risc de la locul de munca.

Factorii de risc de accidentare si imbolnavire includ o serie de insusiri, procese, stari, comportamente proprii sistemelor de munca ce pot provoca in anumite conditii accidente de munca sau boli profesionale.

Factorii de risc pot fi grupati in urmatoarele categorii:

- Factorii de risc proprii executantului
- Factorii de risc proprii sarcinii de munca





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- Factori de risc proprii mijloacelor de munca
- Factori de risc proprii mediului de munca

Factorii de risc proprii executantului au o incidență mare deoarece, cu mici excepții, ei reprezintă sursa celorlalte categorii de factori. De aceea executanții trebuie să aibă un comportament normal din punct de vedere al securității muncii; acesta include două comportamente:

- evitarea riscului prin respectarea prescripțiilor tehnice și a normelor de protecție a muncii referitoare la modul în care trebuie îndeplinită o sarcină de muncă
- neutralizarea situațiilor de risc create, ceea ce implică sesizarea rapidă sau chiar anticiparea acestora. Un comportament riscant se manifestă prin condiții nesigure sau necorespunzătoare de muncă, constând dintr-o omisiune, acțiune greșită sau eroare.

Factorii de risc proprii sarcinii de muncă pot rezulta din:

Factorii de risc proprii mijloacelor de muncă:

- factorii de risc fizic: exemplu, cei generați de pornirea bruscă a robotului de bucătărie, mișcări periculoase, existența unor suprafețe sau corpuri ascuțite, tăioase, folosirea buteliilor, a autoclavelor (risc de explozie);
- factori de risc termic-atingerea plăcii incinse sau a utilajelor termice factori de risc electric-pericol de electrocutare la manipularea diverselor utilaje factori de risc chimic - la manipularea substanțelor folosite pentru efectuarea curățeniei și dezinfectiei;

Factori de risc proprii mediului de muncă apar datorită depășirii intensității nivelului funcțional al parametrilor specifici, ceea ce duce la apariția unor condiții de muncă inadecvate. Exemplu: risc de inundare prin utilizarea unei cantități mari de apă, defecțiuni tehnice, infundarea canalelor de scurgere.

Factori de risc chimic-prezintă unor gaze toxice în atmosfera mediului de muncă;

Factori de risc biologic- prezintă unor spori sau virusi toxici în atmosfera mediului de muncă;

Factori de risc mecanic-zgomot excesiv, temperatura foarte ridicată

Factori de risc de suprasolicitare psiho-fiziologică a executantului - aglomerație, ture prelungite.

Prezența acestor factori de risc în activitatea diferitelor categorii de personal poate duce la apariția bolilor profesionale:

- Afecțiuni respiratorii datorate unor factori de mediu ca fumul și aburul: bronșită, astm bronșic, tuse, emfizem pulmonar, pneumonii, bronhopneumonii, sifilis pulmonar;

- Boli de piele cauzate de ciuperci patogene (micoze), ca de exemplu: microsporia, infecții virale ale pielii, herpesul, zona zoster, etc;

- Reumatism, datorat umezelii ridicate

Pentru reducerea riscurilor producerii unor accidente de muncă, lucrătorii din alimentație trebuie să respecte normele P.S.I. prezentate anterior.

RISURI DE INCENDII ȘI EXPLOZII

Ordinul 55/1997 conține următoarele prevederi care trebuie respectate la lucrătorii dintr-o unitate de alimentație publică:

- se interzice fumatul și intrarea cu focul aprins în încăperile cu pericol de incendii;
- substanțele inflamabile se pastrează în bidouane bine închise și în boxe separate, respectându-se normele P.S.I.;
- curățenia spațiilor de producție, a depozitelor, etc se face de personal instruit, fără să se folosească materiale inflamabile;
- substanțele insecticide se pastrează în camere special amenajate, ventilate natural, în recipiente cu etichete și se vor folosi numai de persoane autorizate;
- existența de spații amenajate special pentru fumat, dotate cu scrumiere.

În orice unitate de alimentație publică este obligatoriu ca personalul angajat să participe la instrucțiuni privind prevenirea și stingerea incendiilor:

- instrucțiunile introductive generale;
- instrucțiunile specifice locului de muncă;
- instrucțiunile periodice;
- instrucțiunile pe schimb;





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- instructajul special pentru lucrarile speciale;
- instructajul la conversia profesionala.

Exista mai multe surse de aprindere care pot declansa incendii, printre care mentionam:

- surse de aprindere cu flacara lasata nesupravegheata(chibrituri, cuptoare);
- surse de aprindere de natura electrica(instalatii de iluminat cu fluorescenta, scantei electrice de la aparatele electrice, etc);
- surse de aprindere de natura termica(tigari, becuri incandescente, aparate de incalzire electtice, etc;
- incendii intentionate.

Apararea contra incendiilor trebuie sa cuprinda:

- masuri de prevenire;
- mijloace de anuntare si modalitati de evacuare a personalului;
- mijloace de semnalizare si de stingere(stingatoare de incendii).

Angajatii din orice unitate trebuie sa evite, sa observe si sa raporteze orice posibil risc de incendiu. Ei trebuie sa tina cont de urmatoarele recomandari:

- sa nu fumeze in timpul lucrului de cat in spatiile special amenajate;
 - sa goleasca scumierele intr-un recipient mecanic si sa le curete bine cu o carpa;
 - sa anunte imediat daca observa prize sparte, intrerupatoare defecte, defectiuni sau improvizatii la instalatia electrica, aparate electrice care curenteaza;
 - sa nu blocheze caile de acces pentru pompieri si caile de evacuare a persoanelor, extintoarelor
- Acestor riscuri li se pot asocia:
- alterarea aspectului fizic; maini crapate, colorate;
 - dermatoze;
 - accidente: taieri ca urmare a manipularii necorespunzatoare a utilajelor, alunecari pe pardoseala umeda, etc

- arsuri, ca urmare a contactului direct cu flacara, cu metale incinse, oparire, etc;
- inhalarea prafului, aburilor, fumului in cazul in care ventilatia nu este corespunzatoare, ceea ce poate duce la afectiuni respiratorii;
- reumatism din cauza mediului umed si a contactului indelungat cu apa rece.

Factorii de microclimat contribuie de asemenea intr-o mare masura la crearea conditiilor optime de desfasurate a lucrului de catre angajatii unitatilor de alimentatie publica. Acesti factori sunt:

- microclimatul
- ventilatia;
- iluminatul.

In concluzie, putem afirma faptul ca numai prin cunoasterea si respectarea normelor P.S.I . se pot crea conditii optime pentru desfasurarea lucrului si indeplinirea sarcinilor de munca ce revin fiecarui angajat din cadrul unitatilor de alimentatie publica.





MODULUL 4: Mentinerea unui mediu de munca sigur si curat

Definirea curateniei, igienizarii

Curățare - îndepărtarea pe cale mecanică sau chimică a pământului, a reziduurilor alimentare, a murdăriei, a grăsimilor sau a oricăror materii străine suprafeței respective.

Dezinfecție - reducerea, prin mijloace fizice sau chimice, a numărului de microorganisme (bacterii, virusuri) la locul de producție, depozitare sau transport a produselor alimentare, la un nivel care să nu compromită siguranța acestora.

Curățenie - totalitatea operațiilor de curățare și dezinfecție.

Clătire - îndepărtarea reziduurilor diluate, cât și a urmelor de substanțe de curățare și dezinfecție.

Starea de sanatate a personalului

Persoanele care nu mentin un nivel adecvat de igiena personala, cele care sufera de anumite boli sau care au un comportament inadecvat si neatent pot contamina produsele sau pot transmite anumite boli consumatorilor.

Pregătirea igienico-sanitara face parte integranta din procesul de pregatire si instruire profesionala a personalului.

Personalul angajat in cadrul societatii trebuie sa se supuna urmatoarelor reguli:

- Controlul medical la angajare si controlul periodic
- Controlul starii de sanatate inainte de inceperea lucrului
- Respectarea regulilor de igiena in timpul lucrului
- Respectarea regulilor de igiena la terminarea programului de lucru
- Igiena personala si folosirea spatiilor social - sanitare
- Igiena echipamentului de protectie
- Educatia sanitara

Controlul medical la angajare si controlul periodic

Se efectueaza in scopul depistarii persoanelor bolnave sau purtatoare de germeni patogeni. Aceste persoane nu vor fi admise la angajare, iar cei angajati deja vor fi scosi din activitati pentru a evita contaminarea produselor.

Controlul medical la angajare consta din:

- □ examen clinic general
- □ examenul serologic
- □ examen coproparazitologic

Rezultatele controlului medical la angajare si ale controlului periodic trebuie consemnate in carnetul de sanatate al angajatului.

Seful echipei trebuie sa:

- verifice in cartelele de sanatate al angajatilor concluziile medicului privind starea de sanatate al angajatilor si data expirarii valabilitatii controlului medical periodic.
- asigure conditii pentru prezentarea personalului la controalele medicale periodice
- pastreze in conditii de siguranta cartelele de sanatate ale personalului din cadrul unitatii.

Controlul starii de sanatate al personalului inainte de inceperea lucrului se va face de catre seful direct prin a observa si verifica :

1. semnele de boala (infectii ale pielii, plagi, abcese, panaritii, dureri abdominale, senzatii de vomă, stare febrile, tuse, dureri de gat, scurgeri din urechi, din ochi, etc)
2. semne de oboseala fizica avansata
3. semne de stres
4. prezenta starii de ebrietate

Reguli de igiena in timpul lucrului

Pe timpul desfasurarii programului de lucru personalul trebuie sa respecte reguli de igiena cum ar fi:

- sa lucreze numai cu echipament de protectie specific activitatii ce o desfasoara.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- sa-si spele mainile cu apa si sapun dupa ce :
 - - Au manipulat materii prime si ambalaje
 - - Au terminat pauza, la reintrarea in zonele de lucru
 - - Au curatat si dezinfectat zonele de lucru
 - - Au folosit toaleta
 - - Au colectat si evacuat deseuri menajere si tehnologice.
- sa nu poarte bijuterii și ceasuri
- toate tăieturile pielii sa fie protejate cu plasture, furnizat de organizație (din trusa de prim ajutor)
- sa nu fumeze, manance, mestece guma in timpul lucrului

Reguli de igiena la terminarea programului de lucru

La terminarea programului de lucru personalul din unitatile de alimentatie publica trebuie sa respecte urmatoarele reguli de igiena:

- Sa curete suprafetele, ustensilele si instalatiile cu care au lucrat
- Sa curete spatiile de servire
- Sa colecteze deseurile rezultate in urma lucrului si sa le depoziteze in spatiile destinate acestui scop
- Sa mearga la vestiar, sa se spele sau sa faca dus si sa schimbe echipamentul de protectie cu hainele de strada
- Igiena personala si folosirea corespunzatoare a spatiilor social-sanitare.

Personalul care manipuleaza produse alimentare vor respecta regulile de igiena astfel:

1. dezbracarea hainelor de strada in vestiarul special amenajat
2. taierea unghiilor si purtarea parului strans, curat
3. spalarea mainilor la inceperea lucrului, dupa manipularea oricaror obiecte murdare, dupa atingerea parului, nasului, urechilor, gurii, dupa folosirea WC-ului dupa fiecare pauza, la reintrarea in zona de lucru

Igiena echipamentului de protectie

Echipamentul de protectie/de lucru trebuie mentinut intr-o stare perfecta de curatenie si trebuie schimbat ori de cate ori este nevoie. Echipamentul trebuie pastrat in stare corespunzatoare, fara rupturi sau lipsuri si curatat si igienizat.

Igiena corporala

Reglementarile in vigoare prevad pentru lucratorii din unitatile de alimentatie publica, care manipuleaza, prepara, ambaleaza, transporta produse sau vin in contact cu utilaje folosite la prelucrarea acestora, cu clientii, obligativitatea respectarii urmatoarelor reguli de igiena personala inainte de inceperea lucrului:

- Dezbracarea hainelor de strada in vestiarele special amenajate in acest scop
- Scoaterea bijuteriilor, agrafelor, ceasurilor, etc.
- Efectuarea unui dus general cu apa calda si sapun, urmat de dezinfectia mainilor
- Taierea unghiilor si strangerea parului
- Imbracarea echipamentului de lucru care trebuie sa fie curat si bine intretinut
- Prezentarea la controlul starii de igiena si sanatate efectuat de seful direct

Pentru a ajunge la vestiar, personalul nu trebuie sa treaca cu hainele de strada prin zonele salubre. Hainele de strada se dezbraca numai la vestiare. Acestea se pastreaza in dulapuri individuale, separate de echipamentul de protectie sanitara a alimentului.

Bijuteriile, ceasurile trebuie scoase deoarece nu permit spalarea corecta a mainilor, intre bijuterii si piele ramanand portiuni cu incarcatura microbiologica ce pot deveni surse de contaminare a produselor sau pot produce contaminari fizice.

Educatia igienico-sanitara a personalului

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capital Uman 2014 - 2020
Axa prioritară 3: Locuri de muncă pentru toți!
Titlul proiectului: Angajați competitivi în Regiunea Vest
Cod proiect: POCU/464/3/12/128211





Cunoasterea regulilor igienico-sanitare de catre personalul operativ este importanta prin influenta pe care o are asupra consumatorului final. Periodic personalul operativ trebuie sa participe la cursuri de instruire igienico-sanitara. Responsabilitatea educatiei sanitare si a verificarii respectarii acestor reguli revine Administratorului si Sefului echipei pentru siguranta alimentului.

Igiena echipamentelor, mobilierului

La proiectarea si instalarea echipamentelor tehnologice s-a tinut cont de urmatoarele :

- Sa aiba in jurul lor un spatiu corespunzator pentru functionarea tehnologica , intretinere, reparatii, curatare si control;
- Sa fie usor demontabile ;
- Sa fie rezistente la actiuni mecanice si chimice;
- Sa nu aiba suprafetele care vin in contact cu produsul vopsite, oxidabile, casante, cu constituinti ce pot migra ;
- Sa se poata curata usor, adica sa aiba suprafete netede, fara adancituri si locuri de retentie, sa aibe suduri continue si uniforme, sa fie impermeabile si sa nu aiba suruburi sau nituri proeminente.

Pentru a mentine starea de igiena a utilajelor si echipamentelor, aceasta se realizeaza permanent in timpul lucrului, la predarea schimbului, iar la oprirea lor se efectueaza o curatenie generala. Pentru efectuarea curatarii echipamentelor se vor indeparta partile demontabile ale acestora si se vor curata separat , iar partile fixe vor fi curatate pe locul de amplasare, prin metode adecvate conform instructiunilor de lucru specifice pentru fiecare echipament.

Igiena echipamentelor este efectuata de personalul operator care indeparteaza rezidurile si deseurile de pe utilaje si instalatii care nu comporta oprirea procesului, indeparteaza corpurile straine si le sterg umed, curata partile fixe ale utilajelor prin aspirare, periere, stergere umeda sau alte operatii specifice, indicate in cartile tehnice ale acestora.

Toate echipamentele care nu se utilizeaza sunt tinute intr-o perfecta stare de igiena in spatii acoperite situate in afara zonelor de productie sau servire.

Toate activitatile de igienizare a echipamentelor sunt planificate intr-un program.

Metodele utilizate, precum si materialele si ustensilele necesare pentru curatarea utilajelor si echipamentelor sunt specifice fiecarui tip de utilaj si echipament tehnologic.

Toate operatiile de igienizare se inregistreaza in fisa igienizare echipamente.

În general la organizarea curățeniei se ține seama de:

- curățenia trebuie efectuată astfel încât să nu pericliteze realizarea și starea igienică a produsului
- substanțele, ustensilele folosite la curățenie trebuie depozitate în locuri separate, destinate acestui scop, respectând condițiile de depozitare
- substanțele folosite la efectuarea curățeniei trebuie depozitate în ambalajul lor original sau în recipiente care corespund condițiilor de depozitare, marcate vizibil, permițând identificarea, iar ustensilele folosite la dozare trebuie și ele marcate,
- trebuie ținută evidența cantităților de substanțe folosite
- este interzisă folosirea substanțelor cu termen de valabilitate depășit,
- se poate folosi doar apă potabilă, eficacitatea tehnologică fiind mărită de temperatura apei și de duritatea cât mai mică a acesteia
- amestecarea dezinfectanților este interzisă
- trebuie respectate prescripțiile referitoare la concentrație, temperatură și timpul de acționare din Lista substanțelor de curățat și dezinfectat
- trebuie respectate prescripțiile referitoare la protecția muncii - vizavi de fiecare substanță de curățat și dezinfectat
- pe parcursul efectuării curățeniei trebuie evitată formarea prafului
- trebuie asigurate ustensile adecvate fiecărei operații și evitarea încrucișării de faze prin acestea
- în vederea obținerii unei eficacități corespunzătoare utilajele și instalațiile trebuie demontate- în funcție de necesități și pentru a ajunge și la suprafețele mai greu accesibile





Substanțele folosite la curățare trebuie să aibă capacitate bună de umezire. Ele trebuie să mențină în suspensie impuritatea desprinsă, să nu corodeze suprafața tratată și să fie compatibile cu restul substanțelor folosite, inclusiv cu dezinfectanții.

Dezinfectanții trebuie să:

- aibă spectru larg de efect bactericid și virucid
- aibă efect germicid suficient în concentrație mică și în timp scurt;
- prezinte stabilitate;
- să fie ecologice;
- în concentrația folosită să nu prezinte risc asupra sănătății omului.
- să fie avizati de ministerul sanatații

Dozarea substanțelor de curățat și dezinfectat este efectuată conform prescripțiilor date. Dozajul pe cât posibil trebuie dat în cantități de volum. Recipientele folosite la dozare trebuie bine dezinfectate, este interzisă folosirea acestora în alt scop.

Dezinfecția are rezultat doar în cazul în care în prealabil a fost efectuată operația de curățare, deoarece eficacitatea dezinfectantului cu conținut de clor folosit poate fi stopată în totalitate de impuritățile organice.

Înainte de introducerea substanțelor noi de curățare și dezinfectare acestea trebuie testate și verificate prin teste microbiologice, personalul trebuie instruit.

Substanțele de curățat și dezinfectat

Pentru ca eficiența programului de curățenie să corespundă cerințelor de igienă prescrise, condițiilor de securitate alimentară, cât și condițiile de prevenire și combatere a efectelor pandemiei de COVID-19 se folosesc doar substanțe de curățare și dezinfectare avizate sanitar. Utilizarea substanțelor de curățenie și dezinfecție este permisă doar prin aprobarea Listei substanțelor de curățare și dezinfectare de către director, orice abatere de la această listă fiind posibilă doar cu acordul scris al acestuia.

Depozitarea acestor substanțe se efectuează într-un dulap/spatiu separat, închis, destinat acestui scop, asigurându-se identificabilitatea acestora cu respectarea condițiilor de depozitare date. Pe cât posibil substanțele sunt depozitate în ambalajul lor original. Dozarea sau măsurarea gravimetrică și volumetrică a acestor substanțe se efectuează cu instrumente marcate (recipiente dozare), fiind interzisă utilizarea acestora în alte scopuri. Ustensile folosite la efectuarea curățeniei sunt depozitate în locurile special amenajate.

Ustensile utilizate la curățenie

La efectuarea curățeniei se folosesc doar ustensile curate, fără defecte.

Ustensile folosite la curățarea mecanică:

- pompă de înaltă presiune;
- mătură plastic;
- fâraș din material plastic;
- perie din material plastic cu mâner;
- găleată cu mop;
- aspirator cu și fără spălare - restaurant
- lavetă subțire diferite culori (aprox. 1 mm);
- spaclu- bucatarie
- prosop hartie

Este evitată deteriorarea suprafețelor în timpul efectuării operațiilor. Prin folosirea ustensilelor este evitată contaminarea, impurificarea produsului, alimentului. Ustensilele folosite în diferite zone sunt marcate, putând fi folosite doar în zona dată, astfel ustensilele folosite în zona murdară nu pot fi folosite în zonele curate. Marcarea se face astfel:

- vestiar negru, sala de mese - culoare roșie, rosu cu albastru;
- vestiar alb, zonă de prelucrare săli de pregătire, bucătărie - culoare galbena;
- toalete și canalizare - culoare neagră;





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Parte importantă a curățeniei zilnice este curățarea ustensilelor folosite. Este asigurată schimbarea continuă a ustensilelor uzate, deteriorate, acest lucru fiind sarcina sefului. Clădirea și echipamentele sunt menținute într-o stare care să permită: facilitarea procedurilor de curățare, funcționarea controlului, prevenirea contaminării alimentelor, prevenirea raspandirii virusului SARS-COV-2.

Pentru a preveni contaminarea materiilor prime, produselor intermediare și a celor finite în timpul prelucrării, manipulării, depozitării și servirii acestora se asigură efectuarea permanentă a curățeniei și respectarea unor reguli stricte de igienă.

Operațiile de curățare și igienizare se efectuează cu o intensitate mai mare în spațiile cu risc ridicat de contaminare microbiană și / sau chimică. Aceste operații sunt realizate de către personal instruit. Responsabilul cu activitatea de curățare va coordona, supraveghea și controlează întreaga activitate de efectuare a curățeniei și igienizării, va stabili metodele, substanțele și ustensilele folosite precum și analizarea rezultatelor și monitorizarea eficacității. Operațiile de curățenie se efectuează întotdeauna dinspre locurile mai curate către cele mai murdare, dinspre tavan spre podea, dinspre încăperile de lucru către anexele sanitare.

Se folosesc următoarele ustensile pentru efectuarea curățeniei:

- mături, care se folosesc în mod deosebit pentru îndepărtarea depunerilor sub formă de pulberi;
- furtunuri cu jet de aer, care trebuie prevăzute cu dispozitive care să permită modificarea formei și presiunii jetului de aer în funcție de necesități, astfel încât depunerile să fie îndepărtate eficient;
- perii,
- mopuri;
- aspiratoare;
- lavete;
- farase;
- cutite;
- bureți etc.

Pentru efectuarea eficientă a curățeniei există 5 seturi de ustensile: un set este utilizat numai pentru efectuarea curățeniei în vestiare, dusuri și holuri, un alt set se utilizează numai pentru efectuarea curățeniei la toaleta, cel de-al 3-lea set este folosit la efectuarea curățeniei în spațiile productive (bucătărie), al 4-lea set se folosește în sala de deservire (restaurant, bar de zi), al 5-lea set se folosește la curățarea terasei.

Metodele pentru efectuarea curățeniei ar fi:

- zugrăvirea;
 - vopsirea;
 - maturarea umedă;
 - stergerea umedă;
 - spălarea cu soluții de detergenți urmată de dezinfectie.
- Activitățile de igienizare se efectuează în următoarea ordine:
- curățare mecanică;
 - spălarea cu detergenți;
 - clătirea;
 - dezinfectarea;
 - clătirea;
 - uscarea;
 - controlul activității de curățenie și igienizare.

Curățarea mecanică constă în eliminarea de-a lungul procesului tehnologic a depunerilor de murdărie constituite din reziduuri organice de proveniență alimentară, în care pot fi înglobate microorganisme. Prin curățarea mecanică trebuie să se realizeze îndepărtarea tuturor depunerilor vizibile și a mucusului (mazga) de pe suprafețe, eliminarea tuturor urmelor de substanțe chimice provenite de la soluțiile de spălare sau dezinfectie și reducerea la maxim a florei existente.

Dintre metodele utilizate pentru efectuarea operației de curățare mecanică ar fi:





UNIUNEA EUROPEANĂ



- perierea prafului și a altor impurități de pe suprafața ustensilelor și a echipamentelor îndepărtarea manuală a depunerilor de murdărie;
- detasarea și razierea depozitelor de murdărie;
- stergerea umedă a suprafețelor cu lavete și detergenți sau alte soluții de spălare, etc.

Spălarea cu agenți chimici se face în cazul în care curățarea mecanică nu este suficientă pentru îndepărtarea depunerilor de murdărie care aderă la suprafețe. Depunerile de murdărie care aderă la suprafețe sunt constituite de obicei din resturi organice care aderă prin intermediul grăsimilor sau din săruri minerale de calciu și de magneziu insolubile, formate în urma folosirii apei cu duritate mare în cursul operațiilor de spălare.

Activitatea de spălare constă în: umezire, spălare propriu-zisă și clătire.

Substanțele de spălare care se pot folosi pentru acest domeniu sunt:

- substanțe alcaline: soda caustică, soda calcinată, polifosfați;
- substanțe acide: soluții slab acide de acid clorhidric sau azotic;
- substanțe tensioactive: detergenți în concentrație de 2 - 20%.

Temperatura soluțiilor de spălare este de 35 - 40 °C pentru apa de spălare și 60 - 65 °C pentru apa de clătire.

Dezinfectia se efectuează numai după spălare și are ca scop îndepărtarea totală a încărcăturii microbiene a suprafețelor. Dezinfectia prin utilizarea agenților chimici, cum ar fi clorul și compuşii lui, alcoolul sau dezinfectanți tensioactivi, este cea mai des folosită. Dezinfectia mai poate fi realizată și folosind agenți fizici care constă în folosirea căldurii ca agent de dezinfectie. Tratarea termică în scopul dezinfectării suprafețelor de lucru, utilajelor, recipientelor, ustensilelor se realizează prin opărire sau fierbere, utilizând apă fierbinte cu temperaturi între 83 ÷ 85 °C, timp de 10 min. Pentru ca tratarea termică să dea rezultate trebuie ca obiectele supuse acestui mod de dezinfectie să fie bine curățate și spălate în prealabil.

Clătirea are ca scop îndepărtarea substanțelor utilizate în operația de dezinfectie a suprafețelor. Pentru efectuarea acestei operații se utilizează numai apă potabilă și se poate realiza sub jet de apă. Temperatura apei folosită la clătirea suprafețelor trebuie să fie cuprinsă într 60 ÷ 65 °C.

Uscarea se recomandă în scopul îndepărtării umidității rămase pe suprafețele spălate pentru a nu favoriza dezvoltarea microorganismelor. Timpul de uscare este determinat în funcție de cantitatea de apă rămasă pe suprafețe după spălare.

Curățenia pe schimb

Scopul acesteia este menținerea corespunzătoare a stării de igienă în timpul lucrului.

Produsele căzute pe pardosea trebuie adunate în mod curent și plasate în recipientele destinate adunării deșeurilor. Îndepărtarea continuă sau periodică a acestor deșeurii este responsabilitatea operatorilor. După îndepărtarea deșeurilor înaintea continuării activității de producție, servire, angajatul este obligat să își spele și să își dezinfecteze mâinile.

Este necesară spălarea și dezinfectia mâinilor și între operațiile din cadrul activității de producție și servire pentru evitarea contaminării produselor dar și pentru evitarea răspândirii virusului SARS-COV-2. O atenție deosebită trebuie dată spălării și dezinfectiei mâinilor în cazul următoarelor etape din cadrul activității: înainte de a depozita pe raft vesela spălată și dezinfectată în mașinile de spălat vesela, înainte de stergerea tacamurilor și a paharelor, înainte de pregătirea ustensilelor cu care urmează să intre în contact oaspetele, după manipularea materiilor prime, după recepționarea de produse și materii prime, după eliminarea deșeurilor, după utilizarea ustensilelor pentru curățenie, înainte de începerea unei activități de producție mai ales dacă au fost atinse suprafețe comune (clantele ușilor, întrerupătoare, balustrazi, etc).

Spălarea și dezinfectia suprafețelor de lucru și a suprafețelor comune, dar și aerisirea se vor face după fiecare masă (mic dejun, prânz, cină).

La terminarea activității de producție și servire, angajații sunt responsabili de efectuarea prespălării, curățării mecanice, dezinfectiei meselor de lucru, a diferitelor utilaje, vase și recipiente folosite. Pentru efectuarea curățeniei și dezinfectiei pe schimb se asigură timpul necesar.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Curățenia zilnică (la terminarea activității)

Scopul curățeniei zilnice este asigurarea în organizație și în mediul său înconjurător a stării de igienă corespunzătoare prescripțiilor. Prin aceasta se împiedică impurificarea produsului și formarea focarelor de infecție, dar și transmiterea virusului SARS-COV-2.

În cazul curățeniei zilnice se efectuează curățarea/spălarea/dezinfectia propriu-zisă a utilajelor, ustensilelor cât și a diferitelor suprafețe conform celor descrise în procedurile de lucru. Responsabil pentru curățenia propriu-zisă din mediul exterior, din vestiare, a toaletelor și a sălii de mese este responsabilul igienizare .

Curățenia săptămânală, lunară

În cadrul curățeniei săptămânale, pe lângă programul de curățenie zilnică, care se efectuează în mod constant, se acordă o atenție sporită curățării/spălării acelor suprafețe care nu figurează în acest program. Responsabil pentru efectuarea acestor operații este responsabilul igienizare. Activitățile concrete ce trebuie efectuate în cadrul curățeniei săptămânale/ lunare sunt descrise în procedurile de lucru.

Curatenia în spațiile de producție și servire

În spațiile de producție și depozite se realizează curățarea:

- tavanelor;
- peretilor;
- usilor și ferestrelor;
- pardoselilor;
- dotarilor din spațiile curățate.

Curatenia se face dinspre tavan către podea, dinspre zonele cu operații salubre către zonele cu operații insalubre, numai cu ustensile și materiale adecvate.

Curatenia efectuată în spațiile de depozitare și de producție este de două tipuri :

- curățenie generală care se efectuează prin spălare cu apă caldă și agenți chimici , lunar sau ori de câte ori este cazul , și constă în curățenia tuturor suprafețelor tavane, pereți , ferestre și uși , mese de lucru, utilaje, ustensile, pardoseli, guri de ventilare, obiecte sanitare etc.
- curățenia curentă se efectuează în permanență pe timpul desfășurării proceselor tehnologice și de depozitare prin îndepărtarea reziduurilor solide și a prafului , prin ștergerea umedă și aerisire.

Operațiile de igienizare se înregistrează în fișe de igienizare.

Pentru a menține starea de curățenie și igienizare în spațiile de producție și de depozitare seful de schimb întocmește planuri în care vor fi precizate: activitățile efectuate, locul, frecvența, materialele utilizate, cine efectuează, cine verifică efectuarea activității, precum și eficacitatea acesteia.

Pardoseli, holuri

În tot timpul și după terminarea procesului de fabricație și servire, adică zilnic, spațiile trebuie menținute în stare corespunzătoare de igienă prin curățare, spălare și dezinfectie. Fazele efectuării curățeniei:

- îndepărtarea mecanică a resturilor de produse sau ambalaje cu ajutorul măturilor, periiilor;
- evacuarea acestora în recipientele de colectare cu pedală și capac;
- prespălarea cu apă caldă (aprox. 45-50 gr. C) cu ajutorul unei găleți cu mop;
- spălarea și clătirea cu ajutorul aspiratorului cu spălare

Pereți, tavane

Curățarea peretilor și tavanului se face:

- săptămânal prin îndepărtarea prafului,
- de două ori pe an prin zugrăvire.

Punctele de racordare a încăperilor de producție și servire cu filtrele de la sistemele de ventilație se curăță săptămânal astfel:

- demontarea ecranului de protecție care se spală cu detergenți în spațiul de spălare navete;
- verificarea stării tehnice a ventilatorului și ștergerea de praf a tronsonului de aerisire;
- montarea la loc a sitei.

Partea exterioară a corpurilor de iluminat se curăță lunar cu o lavetă subțire.





Uși, ferestre

Se spală de două ori pe săptămână de către responsabilul igienizare cu soluție de spălare și dezinfectare, după care urmează clătirea cu apă.
Lunar se demontează sitele de protecție care se curăță și se schimbă atunci când este cazul de către responsabilul igienizare.

Mese de lucru

Curățarea acestora este efectuată zilnic, după terminarea programului de către operatori (îndepărtarea impurităților) prin curățare mecanică, apoi prespalare, spalare, dezinfectare, clătire.

Fazele spălării:

- îndepărtarea impurităților;
- prespalare cu apă caldă;
- spălare, dezinfectare manuală cu soluție;
- clătire cu apă rece,
- tamponare cu ajutorul unei lavete subțiri ptr. îndepărtarea apei.

Curățarea / spălarea echipamentului de lucru și protecție sanitară

Pentru evitarea contaminării produselor, personalul implicat în procesul de producție și servire cât și persoanele care vizitează unitatea trebuie să poarte echipament de protecție sanitară a alimentelor pus la dispoziție de către conducerea unității.

Schimbarea echipamentului se face zilnic sau ori de câte ori este nevoie, iar curățarea, spălarea, uscarea și călcarea lor este responsabilitatea spalatoreselor, pe parcursul căruia sunt respectate cu strictețe următoarele reguli:

- În diferitele faze ale operației trebuie asigurată tratarea separată, protejarea de diferitele impurități.
- Pe parcursul operației de spălare trebuie obținută dezinfectarea echipamentului de lucru și protecție prin următoarele proceduri:
 - spălare cu detergent, pus la dispoziție de către conducerea unității, la temperatura de peste 85 gr.C (de ex.: la 90 gr.C în mașina de spălat automată sau tradițională);
 - clătire în soluție dezinfectantă conform instrucțiunii de folosire (cu respectarea concentrației, temperaturii respectiv timpului de acționare);
 - uscarea la loc ferit de posibilitate de contaminare și călcarea echipamentului

Curatenia în spațiile social - sanitare

Spațiile social-sanitare sunt inscripționate corespunzător scopului destinat și contin afise referitoare la respectarea normelor de igiena și utilizare a instalațiilor sanitare.

Pentru asigurarea unor condiții de igiena cât mai ridicate în spațiile social- sanitare sunt efectuate următoarele activități:

- curățare;
- spalare cu detergenți;
- dezinfectare;
- clătire;
- verificarea stării de igiena.

Curățarea spațiilor social-sanitare se efectuează zilnic și ori de câte ori este nevoie, prin: maturare, stergerea prafului, îndepărtarea paienjenilor, evacuarea gunoierului și spălarea cu apă fierbinte sub presiune, folosind detergenți și apoi dezinfectare cu substanțe chimice. Vestiarele și dulapurile individuale ale angajaților trebuie să fie permanent curate, uscate, și bine aerisite pentru ca îmbrăcăminte și încălțăminte care se păstrează în interiorul acestora pe timpul programului de lucru să nu se murdărească sau să imprumute mirosuri neplăcute.

Se efectuează zilnic curățarea la toalete pentru clienți, vestiarele angajaților și pe holuri prin spălarea pardoselilor, a gurilor de canal și dezinfectarea acestora cu soluții dezinfectante. Se spală zilnic





Instrumente Structurale
2014-2020

chiuvetele si wc-urile cu apa calda si detergenti si apoi vor fi dezinfectate. Nu este permisa intrarea angajatilor in cabina wc-urilor cu echipamentul de protectie folosit in activitatea de productie.

Pentru folosirea corecta a spatiilor social - sanitare si respectarea regurilor de igiena in scopul evitarii pericolului de infestare a spatiilor de productie acestea sunt dotate cu :

- sistem de alimentare curenta cu apa calda si rece;
- materiale pentru spalarea, dezinfectarea, si uscarea igienica a mainilor (sapun lichid, dezinfectant, hartie igienica, prosoape de unica folosinta etc.);
- cuiere pentru echipamentul de protectie sanitara pentru angajati;
- perii pentru curatarea si spalarea mainilor;
- ventilare naturala / mijloace de ventilatie mecanica;
- produse odorizante.

Personalul care efectueaza si mentine curatenia trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

- sa cunoasca tehnica efectuarii curateniei si igienizarii;
- sa faca dovada efectuarii examenului medical periodic;
- sa respecte regurile de igiena personala;
- sa fie dotat cu echipament de protectie de culoare diferita fata de echipamentul celorlalti angajati.

Substantele chimice de spalare trebuie sa fie utilizate cu precautie si dozate corect pentru a indeplini urmatoarele caracteristici:

- sa nu fie toxice si periculoase la manipulare;
- sa nu fie corozive;
- sa se poata indeparta usor prin clatire;
- sa se dizolve usor si complet in apa;
- sa emulsioneze si sa saponifice grasimile;
- sa solubilizeze si sa desprinda particulele solide organice sau anorganice;
- sa fie active si in apele dure;
- sa nu aiba mirosuri puternice si persistente pe care sa le transmita produselor;
- sa fie avizate de Ministerul Sanatatii pentru folosirea in unitatile de industrie alimentara.

Activitatile de curatenie si igienizare sunt planificate in programul curatenie-igienizare, operatiile se inregistreaza in isa igienizare, personalizate pe fiecare spatiu in parte. Controlul eficientei igienizarii se face prin teste de sanatate si de determinare a alcalinitatii conform planului de prelevare teste de sanatate si pH; rezultatele sunt evidentiate in registru evidenta rezultate teste de sanatate si ph.

Pericole ce pot aparea in cazul nerespectarii unei curatenii si igienizari corecte, precum si masurile de control si actiunile corective in caz de abatere.

Precautii :

- se vor depozita chimicalele separat și cât mai departe de produsele alimentare sau echipamentele de lucru;
- nu se vor amesteca și decanta materialele de curățenie concentrate în spațiul de producție;
- se vor citi cu mare atenție instrucțiunile de lucru de pe etichetele materialelor de curățenie pentru a sublinia riscurile potențiale (de ex. folosirea obligatorie a mănușilor sau a ochelarilor de protecție);
- nu se vor utiliza niciodată substanțele chimice în altă concentrație decât cea recomandată de producător;
- nu se vor amesteca niciodată două substanțe chimice despre care nu s-a spus clar și neechivoc, sau nu scrie pe etichetă, că pot fi amestecate și în alte proporții;
- nu se vor depozita niciodată substanțe chimice în altceva decât ambalajul lor original;
- dacă se folosesc dozatoare de substanțe de curățenie și/sau dezinfectie, se va urmări, împreună cu furnizorul, dacă funcționează în parametrii de dozare pentru care au fost reglate.

MODULUL 5: Organizarea locului de munca

Unitatea de Alimentatie Publica reprezinta localul format din mai multe incaperi dotate cu utilaje, mobilier si obiecte de inventar corespunzatoare activitatii de pregatire a preparatelor de bucatarie si produselor de cofetarie-patiserie, care se desfac impreuna cu bauturi si alte marfuri alimentare.





Instrumente Structurale
2014-2020

Unitatile de alimentatie publica ofera conditii de servire si consumare a acestor preparate intr-o atmosfera de ambianta si de destindere.

Principalele unitati de alimentatie publica sunt restaurantele si derivatele lor.

Unitatile de alimentatie publica se clasifica dupa mai multe criterii si anume:

1) dupa calitatea serviciilor pe care le ofera, exista:

2) dupa natura serviciilor oferite, exista:

3) dupa regimul de functionare, exista (unitati de zi de noapte);

In general, orice unitate de alimentatie publica este formata din patru categorii de incaperi:

• **incaperi de productie** (pentru pasturare, sociale si administrative,

• **incaperile pentru servirea consumatorilor** mai poarta denumirea si de "Sali pentru servirea consumatorilor" si constituie incaperi de baza ale unitatilor de alimentatie publica. Aici se desfasoara operatiile de servire a consumatorilor si de consumare a preparatelor si bauturilor servite. O unitate de alimentatie publica poate avea una sau mai multe sali pentru servirea consumatorilor: sala propriu-zisa, sala pentru receptie, sala-bar, etc. Aceste incaperi sau spatii sunt amplasate in imediata apropiere a intrarii principale, asigurandu-se un flux normal si simplu al consumatorilor, precum si in apropierea sectiilor cu caracter productive, pentru a asigura un flux normal si rapid al personalului de servire.

Pentru realizarea acestor cerinte se impune ca la amenajarea fiecarei unitati, in functie de profilul acesteia, sa se acorde o atentie deosebita materialelor de constructie utilizate, dimensionarii, dotarii cu mobilier adecvat, iluminarii, decorarii si intimizarii unitatilor respective.

Pentru intimizare se pot folosi panouri decorative, iluminarea se poate asigura cu ajutorul diverselor surse prinse de tavan, stalpi sau pereti (luster, aplice, plafoniere sau candelabre).

Incalzirea se poate face cu ajutorul caloriferelor mascate cu gratare din fier forjat, lambriuri, sobe de teracota sau semineuri. Aerisirea se asigura prin folosirea ferestrelor, ventilatoarelor sau instalatiilor speciale de aer conditionat. Ferestrele se vor orienta spre gradini, parcuri, mare sau munte (daca exista).

In unitatile in care se organizeaza auditii musicale, dans sau program artistic se rezerva spatii atat pentru instalarea podiumului orchestrei, cat si pentru ringul de dans.

Realizarea in sali a unor decoratiuni interioare (picturi, jardiniere, vase de flori, etc), vor crea o ambianta placuta, de recreere, un climat de destindere si buna dispozitie.

Sectiile de productie sunt incaperi in care se pregatesc, se pastreaza si se elibereaza, la cerere, preparatele si bauturile solicitate de consumatori. Ele sunt amplasate la acelasi nivel si cat mai aproape de sala pentru servirea consumatorilor, legatura dintre ele facandu-se printr-un oficiu (oficiul ospatarilor), care are rolul de a atenua zgomotele produse in timpul activitatii si de a impiedica patrunderea mirosurilor din aceste incaperi in sala pentru servirea consumatorilor.

Sectiile de productie cuprind:

Bucataria:

- laboratorul pentru produse de cofetarie-patiserie;
- carmangeria;
- bufetul;
- barul de serviciu;
- gratarul.

Incaperile anexe, sociale si administrative includ incaperile folosite pentru depozitarea si pastrarea materiilor prime, materialelor, obiectelor de inventar, etc, cele care sunt destinate creerii conditiilor igienico-sanitare de lucru si cele in care se desfasoara activitatea administrative-gospodareasca a unitatii.

Incaperile pentru pastrare si depozitare pot cuprinde: magazii pentru pastrarea alimentelor, legumelor, pentru pastrarea ambalajelor, obiectelor de inventar, etc);

Incaperile cu caracter social sunt indispensabile unei unitati de alimentatie publica si cuprind: grupurile sanitare, bai sau dusuri, vestiare.

Incaperile administrative sunt spatiile in care se desfasoara operatiile de administrare si gospodarie a unitatii. Din aceasta categorie fac parte: sala pentru primirea si receptionarea marfurilor, birourile





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

administrative ale unitatii, vestibulul, garderoba, oficiul ospatarilor, oficiile de menaj(pentru spalarea si pastrarea obiectelor de inventar, pentru spalarea si pastrarea vaselor, etc)

Incaperile auxiliare sunt destinate efectuării unor operatii care contribuie in mod indirect la activitatea de productie si de servire a consumatorilor. In aceasta categorie includem: spalatorii, camere pentru diverse instalatii (instalatii frigorifice, de aer conditionat, etc), turn pentru lift, garaje si ateliere se intretinere si reparatii ale autovehiculelor unitatii, ateliere pentru repararea mobilierului, etc.

Dotarea unitatilor de alimentatie publica

MOBILIERUL din cadrul unitatilor de alimentatie publica trebuie sa fie asezat cat mai estetic, cat mai atragator si sa asigure desfasurarea normala a fluxului de consumatori si a personalului. El trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

- sa fie trainic si rezistent;
- sa fie usor de manipulat;
- sa fie usor de intretinut.

Mobilierul din cadrul unitatilor de alimentatie publica este format din:

- a) **mese** care pot avea blatul patrute, rotunde sau dreptunghiulare. Cele mai practice sunt cele cu blatul patrat, deoarece se pot asambla usor;
- b) **scaunele** au in general urmatoarele dimensiuni: inaltimea picioarelor 44-46 cm, iar inaltimea spatelui 86-92 cm. Spatarele trebuie sa aiba o inclinare spre spate, iar sezutul sa aiba o inclinare usoare spre fata;
- c) **taburetele** au in general urmatoarele dimensiuni: inaltimea 42-46 cm, iar diametrul sezutului 34-40 cm;
- d) **mesele de serviciu (consolele)** sunt confectionate din acelasi material ca si mesele destinate servirii consumatorilor. Sunt amplasate langa pereti sau stalpii de sustinere si sunt prevazute cu diverse sertare. Fiecare ospatar are in raionul sau o consola;
- e) **gheridonul** este folosit pentru prezentarea, pregatirea si transarea unor preparate (peste, pui, muschi de vita, etc). Are blatul in forma dreptunghiulara, lungimea egala cu latimea blatului meselor din sala respectiva, latimea de 50 cm, iar inaltimea egala cu cea a meselor. Este prevazut cu role la picioare, pentru a putea fi manipulat cu usurinta;
- f) **jardinierile si vasele ornamentale** cu flori au diferite forme si pot fi confectionate din lemn sau metal;
- g) **carucioarele** sunt folosite pentru transportul, prezentarea si servirea gustarilor, branzeturilor si deserturilor. Exista si carucioare folosite pentru transarea, filetarea, decuparea, portionarea si flambarea preparatelor incalzitorul este utilizat pentru mentinerea la cald a farfuriilor. Este prevazut cu una sau doua alveole in care se asaza farfuriile. Incalzirea se face cu ajutorul unei rezistente electrice care asigura o temperatura de 60 grade Celsius.

INVENTARUL PENTRU SERVIRE CUPRINDE:

- 1) **VESELA** - cuprinde ansamblul vaselor folosite pentru servit. In aceasta categorie sunt incluse:
 - **Platourile** - servesc pentru preluarea de la sectie, transportul, prezentarea si servirea preparatelor fara sos sau cu sos putin. Pot avea forme diferite (ovale, rotunde, etc) si pot fi confectionate din inox, portelan, alpaca, etc
 - **Tavile** - servesc pentru preluarea de la sectie a bauturilor portionate la pahar, cat si pentru transportul inventarului marunt: cesti, farfurii, tacamuri. Au forme si dimensiuni diferite si pot fi confectionate din inox, plastic, bambus, etc;
 - **Farfuriile** - se folosesc pentru servirea clientilor cu diferite preparate culinare. Farfuriile pot fi de mai multe feluri:
 - farfurie suport mare (26-34 cm);
 - farfurie adanca, pentru ciorbe si borsuri (24 cm);
 - farfurie intinsa mare, pentru servirea preparatelor de baza si antreurilor(24-28 cm);
 - farfuria desert pentru gustari, paine, salate (21 cm);





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- farfuria intinsa mica (jour) pentru paine si produse de panificatie (16 cm);
- farfuria suport mica, pentru unt, lamiae (11-12 cm);
- farfurie pentru gem (8 cm);
- farfurie pentru oase, in forma de semiluna.
- **Salatierele** - sunt folosite pentru servirea diverselor tipuri de salate care insotesc preparatele de baza. Pot fi patrute sau rotunde, pentru 1, 2 sau 4 portii
- **Ravierele** - au forma de barca, sunt destinate servirii sosurilor pentru o singura persoana;
- **Cestile** - sunt folosite pentru servirea unor bauturi sau preparate lichide(ceai, cafea);
- **Canile si ceainicele** - sunt confectionate din alpaca si sunt destinate servirii ceaiului sau cafelei(cafetiere);
- **Legumierele** - sunt destinate servirii legumelor sau preparatelor cu legume si sos
- **Supierele** - sunt destinate servirii supelor creme si ciorbelor;
- **Sosierele** - sunt destinate servirii sosurilor;
- **Scrumiere.**

2) STICLARIA - este reprezentata de ansamblul obiectelor de cristal, semicristal sau sticla destinate servirii bauturilor. Exista mai multe tipuri de pahare:

- pentru aperitive(tarii);
- pentru vin alb si rosu;
- pentru sampanie;
- pentru coniac(tip balon);
- pentru apa, bere, etc.

3) TACAMURILE - sunt reprezentate de totalitatea obiectelor din metal care servesc unei persoane pentru a manca.Exista mai multe tipuri de tacamuri si anume:

- a) tacamul mare compus din: lingura mare(pentru ciorbe), furculita mare (cu 4 furcheti) folosita impreuna cu cutitul mare sau singura, in cazul omletelor, cutit mare;
- b) tacam pentru gustari, format din cutit si furculita;
- c) tacam pentru desert, compus din: lingura pentru crème, furculita si cutit pentru dulciuri;
- d) tacam pentru peste, format din cutit si furculita;
- e) tacam pentru fructe, format din cutit si furculita;
- f) lingurite: pentru ceai, cafea, inghetata, etc;
- g) tacamuri diverse: cutit de unt, furculita pentru lamiae, etc;
- h) tacamuri ajutatoare serviciului: cleste si cutit pentru transat, cleste si lopatica pentru prajituri, etc

4) ANCARUL - este confectionat in forma de patrat, cu latura de 55 cm, din material textil (damasc sau panza) de culoare alba. Face parte din obiectele de inventar marunte (ustensile de lucru individuale) si se foloseste de catre personalul de servire in timpul lucrului. In mod obligatoriu, fiecare ospatar sau ajutor de ospatar va avea doua sau trei ancare pentru a le putea schimba, daca acestea se murdaresc in timpul lucrului. Ancarul se tine de obicei pe atebratul stang, dar poate fi tinut si in urmatoarele pozitii:

- in palma dreapta, ca in cazul servirii bauturilor din butelie, fara ca aceasta sa fie infasurata in ancar;
- in palma stanga, ca atunci cand se prezinta consumatorului lista de meniuri sau lista de bauturi
- de-alungul antebratului si palmei stangi, ca de exemplu cand se transporta platourile, tavile, etc;
- sub bratul stang, de la cot in sus fara sa ajunga pana sub brat, cand personalul executa operatii cu ambele maini, cum ar fi servirea de la gheridon





MODULUL 6: Incasarea contravalorii serviciilor oferite

Lansarea realizării semipreparatelor și preparatelor culinare

Zilnic, pe baza Listei de meniu (conținut minim: denumire produs, gramaj, preț), Bucatarul sef, stabilește ciorbele și supele ce urmează a fi preparate. Semipreparatele și restul preparatelor culinare se prepară pe baza solicitărilor, preluate de către ospatari, direct de la clienții din restaurant.

După preluarea comenzilor de la clienți, ospatarul introduce în sistemul informatic comanda și dă spre listare Bonul de comandă (conținut minim: denumire produs, cantitate). Bucatarul sef preia Bonul de comandă, după care trece la pregătirea semipreparatelor și preparatelor solicitate.

La sfârșitul fiecărei zile de lucru ospatarul, listează Centralizatorul de vânzări (conținut minim: denumire produs, cantitate).

Desfășurarea procesului de fabricație

Bucatarul răspunde de controlul proceselor de realizare a produselor, iar seful de departament Alimentatie Publica/ directorul de restaurant are responsabilitatea de a asigura condițiile necesare (personal instruit, documentație, utilaje). Procesul de fabricație se desfășoară în conformitate cu: Prescripțiile generale de igiena și buna practică în realizarea preparatelor culinare și Rețetele

Consumul de materii prime, ingrediente, ambalaje, este înregistrat zilnic de către Operator în calculator în Fișa de consum materii prime și ingrediente- se pastrează pe suport informatic. Realizarea produselor este efectuată și urmărită de către Bucatarul sef/ Bucatarii, conform Prescripții generale de igiena și buna practică în realizarea preparatelor.

La terminarea procesului de preparare, Bucatarul sef/ Bucatarii, în funcție de comenzile ospatarilor, predau produsele finite acestora.

După terminarea proceselor de fabricație Bucatarii și ospatarii au sarcina de a efectua curățirea locurilor de muncă proprii, conform cerințelor din procedura de curatenie și igienizare.

Controale pe fluxul de fabricație și al produselor finite

Din preparatele și semipreparatele servite grupurilor organizate (turiști, mese comune, nunți, botezuri, mese festive organizate, etc), Bucatarul sef urmarește prelevarea contraprobelor în recipiente curate, opărite, acoperite și etichetate. Eticheta va conține: data, denumirea produsului, data fabricației, ora terminării fabricării preparatului /semipreparatului și semnătura celui care a prelevat proba. Contraprobele sunt păstrate timp de 48 de ore la o temperatură de +4 °C, în spații frigorifice special destinate acestui scop. Contraprobele sunt luate în evidență de Bucatarul sef în Registrul de evidență contraprobe (care conține: data fabricației, denumirea produsului, data scoaterii din evidență, observații).

Identificare și trasabilitate

Produsele realizate de organizație sunt identificate și se asigură trasabilitatea acestora pe parcursul realizării și până la servirea produsului finit. Elementele care asigură identificarea și trasabilitatea sunt etichetele materiilor prime și ale ingredientelor, Fișa de consum materii prime și ingrediente, Bon de comandă, Centralizatorul de vânzări precum și înregistrările din programul de evidență al stocurilor.

Păstrarea semifabricatelor și a produselor finite

Semifabricatele și produsele finite sunt depozitate în spații desemnate în condiții care previn avarierea sau deteriorarea lor.

Preparatele culinare finite, până la servirea lor de către consumator, vor fi păstrate la o temperatură de minim +60°C (mâncăruri calde) sau la maximum +8°C (preparate reci).

Temperatura este măsurată cu ajutorul termometrelor. Monitorizarea acestui parametru se efectuează de către Bucatarul sef/ Bucatarii astfel:

- de patru ori pe zi (orele: 8; 12; 16; 20) pentru spațiile frigorifice în care sunt păstrate preparatele reci. Temperatura va fi înregistrată pe Grafic de monitorizare condiții depozitare;
- de câte ori este nevoie pentru mâncărurile calde. În acest caz temperatura va fi înregistrată în Fișa monitorizare temperaturi - pastrare la cald, Fișa monitorizare temperaturi - reincalzire, Fișa monitorizare temperaturi - tratament termic (prajire, fierbere, coacere).





Pentru a încărca o nota de plată în contul camerei, angajatul (sef sala/ospatar/ajutor ospatar) are obligația de a parcurge următoarele etape:

1. întreabă numărul camerei
2. întreabă numele oaspetelui
3. verifică plicul cartelei de acces în camera (doar în cazul în care este necesar)
4. roagă oaspetele să scrie pe nota de plată numărul camerei, numele și să semneze

Angajații din cadrul restaurantului (sef sala, ospatar, ajutor ospatar) au obligația de a întreba oaspetii în ce mod doresc să achite produsele comandate: cash, cu cardul, nota camera. Toate notele de plată emise în conturile camerelor se vor preda la recepție, doar după ce au fost semnate de către oaspetii.

Dacă notele de plată nu sunt semnate și nu este scris pe ele, de către client, numărul camerei și numele oaspetelui, personalul din cadrul restaurantului își asumă riscul ca oaspetele să nu își amintească dacă a consumat sau nu produsele respective. În aceste cazuri, notele vor fi achitate de șeful de sala/ospatarul/ajutorul de ospatar care a servit produsele respective oaspetilor și nu a respectat etapele de mai sus.

LUCRUL CU DOCUMENTE SPECIFICE

Documentele de evidență specifice restaurantelor - sunt înregistrări care consemnează operațiile economico-financiare în momentul și la locul producerii lor.

Principalele documente specifice restaurantelor sunt:

- nota de plată;
- borderoul;
- monetarul.

Nota de plată - este un document de evidență primară în care se înregistrează cantitatea și valoarea consumației și în baza căreia se încasează contravaloarea acesteia.

Se întocmește în dublu exemplar de către ospatar sau casier la cererea consumatorului.

Nota de

plată cuprinde următoarele date:

- denumirea unității;
- seria și numărul;
- data;
- cantitatea de preparate exprimate în număr de porții sau în unități de măsură corespunzătoare;
- denumirea preparatelor și băuturilor;
- prețul unitar;
- valoarea fiecărui preparat sau băuturi;
- valoarea totală a notei de plată;
- semnatura ospatarului sau a casierului care a întocmit nota respectivă

Borderoul - este un document de evidență primară care cuprinde următoarele date:

- denumirea unității;
- data;
- numărul mesei;
- denumirea ospatarului;
- date despre produsele comandate semnatura ospatarului.

Monetarul - conține date referitoare la moneda folosită pentru efectuarea plăților, ce reprezintă plată, semnături și stampile și se întocmește la sfârșitul fiecărei zile de către seful de sală, având ca scop redarea contravalorii încasărilor din ziua respectivă.

MODULUL 7: Pregătirea spațiului de servire pentru o nouă comandă

Tehnica servirii diferitelor tipuri de mese

Tehnica servirii micului dejun

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capital Uman 2014 - 2020
Axa prioritară 3: Locuri de muncă pentru toți!
Titlul proiectului: Angajați competitivi în Regiunea Vest
Cod proiect: POCU/464/3/12/128211





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Micul dejun constituie prima masa, pe care omul o serveste pentru a-si completa rezervele energetice si calorice ale organismului, necesare desfasurarii activitatii cotidiene. Micul dejun se serveste intre orele 6-10 dimineata, in braserii, restaurante-pensiune, cofetarii, bufete lacto-vegetariene, baruri de zi si alte unitati de alimentatie publica.

In componenta meniurilor pentru micul dejun pot fi cuprinse urmatoarele produse:

- bauturi calde nealcoolice: ceai, lapte, cacao, cafea simpla sau in combinatii
- unt, gem, dulceata, miere
- produse din carne: sunca, cremvusti, salam, fripturi reci
- produse din lapte: branzeturi, cascaval, iaurt, smanatana, etc
- preparate din oua: oua fierte, ochiuri, omlete, oua la pahar etc
- legume proaspete: rosii, ardei, castraveti, ridichi
- produse de panificatie: chifle, garnituri, paine prajita
- bauturi racoritoare: sucuri din fructe sau din legume, nectar
- apa minerala gazoasa sau necarbogazoasa

In functie de numarul si structura preparatelor si bauturilor componente, meniurile sunt de doua feluri:

- 1) meniuri simple - care se compun din bauturi nealcoolice calde, gem, dulceata sau miere si produse de panificatie
- 2) meniuri consistente - care cuprind mai multe preparate si bauturi din structura aratata mai sus de ex: omleta cu sunca, rosie, unt, dulceata, cafea cu lapte, cornuri, suc de fructe

Aranjarea mesei pentru micul dejun se face astfel:

- farfuria se asaza pe masa la o distanta de 1-1,5 cm de marginea blatului mesei cu emblema spre mijlocul mesei; aceasta farfurie este considerata farfurie-suport sau de baza
- cutitele pentru gustare se asaza in dreapta farfuriei de baza cu manerele spre marginea blatului mesei si cu taiusurile spre farfuria de baza
- furculitele pentru gustare se asaza la stanga farfuriilor de baza, cu manerele spre marginea blatului mesei si cu dintii in sus.
- farfuriile mici intinse, pentru paine, se asaza in partea stanga a farfuriei cu cutitul pentru unt
- farfuriile-suport pentru cesti se aseaza in dreapta lamei cutitului, cu emblema spre mijlocul blatului mesei. Cestile se aduc calde, inainte de servirea preparatului lichid cald respectiv.
- linguritele pentru ceai sunt asezate cu causul in jos, pe marginea farfuriilor si cu manerele sprijinite de blatul mesei
- serviciile de unt si gem se asaza in fata farfuriilor de baza, din dreptul emblemei farfuriei spre stanga, in diagonala, indreptata spre marginea blatului mesei
- paharele pentru apa se asaza in fata farfuriei-suport, in dreapta emblemei
- presaratorile sau solnitele, cosuletele pentru produsele de panificatie, zaharnitele se aseaza in mijlocul blatului mesei, la o distanta accesibila consumatorilor
- servetelele se aseaza pe farfuriile-suport, iar servetelele impaturite sub forma unui triunghi se aseaza cu varful sub indoitura manerului furculitei
- tacamurile pentru fructe (cutit si furculita) se folosesc numai in cazul in care in meniu se prevad si fructe; se asaza in fata farfuriei-suport: cutitele langa farfurie cu manerele indreptate spre stanga, furculitele cu dintii in sus
- mustarierele, olivierele, rasnita pentru piper sunt asezate in mijlocul mesei, la o distanta accesibila clientilor

Tehnica servirii dejunului

Dejunul constituie masa principala pe care omul o serveste in a II-a etapa a zilei intre orele 12-15 si trebuie sa contina circa 40-45% din totalul valorii nutritive alimentatiei zilnice.

Unitatile gastronomice indiferent de profilul acestora si forma de servire, conform sortimentului minimal stabilit, trebuie sa asigure in toate cazurile servirea dejunului ca la carte sau cu servicii comandate.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Produsele alimentare, preparatele culinare și de cofetarie-patiserie, bauturile recomandate la masa pentru dejun se grupează într-un ansamblu succesiv, care cuprinde alimente din toate grupele principale, combinate într-o proporție echilibrată. Fiecare meniu pentru masa de pranz trebuie să cuprindă alimente de origine animală, care să asigure aportul de factori nutritivi cu valoare biologică mare (lapte, branzeturi, carne, ouă) precum și alimente de origine vegetală, bogate în glucide (cereale, legume, fructe). Pentru aportul lor bogat în săruri minerale și vitamine se vor recomanda și servi legume în stare crudă (nature) sau preparate sub formă de salate precum și fructe recomandate ca deserturi.

În ce privește modul de esalonare a preparatelor în structura meniurilor de pranz (dejun) se recomandă ca preparatele stimulatoare ale apetitului să fie servite la începutul mesei: aperitive și gustări, supe, crême, ciorbe, borsuri, preparate din pește, preparate care se încădrează în partea a I a meniului (felul I) în cantități mici, care să nu satisfacă pe deplin cerințele organismului.

În etapa a II-a a meniului se vor recomanda preparatele din legume cu și fără carne (mancaruri cu sos, specialități din fripturi) care să asigure cel mai mare aport caloric al mesei pentru dejun.

Etapa a III-a a meniului (sfârșitul acestuia) - se vor recomanda și servi deserturi și dulciuri de bucatărie, de cofetărie, fructe de sezon, compoturi, cu care se încheie masa.

În servirea dejunului la stimularea apetitului contribuie din plin modul de prezentare și servire a preparatelor, al bauturilor asociate în mediul și ambianța serviciului.

În funcție de profilul și categoria de încadrare a unității, dotarea acesteia cu veselă, trebuie să corespundă necesității de a asigura servicii de calitate în aranjarea și servirea meselor pentru dejun în toate ocaziile.

În acest sens, în funcție de meniurile stabilite, sunt necesare următoarele obiecte de inventar (veselă) pentru aranjarea meselor (mise-en-place-ului) în procesul servirii:

- farfurii speciale pentru suporturi la masă
- farfurii întinse mijlocii pentru servirea gustărilor
- farfurii întinse mari pentru preparatele de bază
- farfurii adânci pentru preparatele lichide
- farfurioare (suport) pentru pâine
- farfurioare (osiere) speciale pentru oase
- farfurioare (diferite forme) pătrate, ovale 1-4 persoane
- supiere diferite forme și capacități
- serviciu de condimente simplu sau complex
- pahare pentru aperitiv, vin, sprit, sonde, cupe
- tacamuri pentru gustări obișnuite

Aranjarea mesei pentru dejun, cu vesela corespunzătoare meniului este determinată de ocazia mesei: masă servită cu meniu a la carte (la comandă) sau masă servită cu meniu și barem comandat.

Prima ocazie presupune primirea consumatorilor la masă, mis-en-place de întâmpinare, primirea comenzii în baza listei de meniu și aranjarea mesei pe etapele succesive ale servirii.

Tehnica servirii cinei

Masa de seară sau cina se servește de regulă, între orele 19-20. Spre deosebire de masa pentru dejun, la cina nu se recomandă preparatele din materii prime greu de digerat, cum ar fi carnea de vanat, gasca sau rata, fasolea boabe, varza, mazarea.

Meniurile pentru astfel de mese pot fi compuse din:

- gustări calde ca: bulete de cascaval, carnaciori, chiftelute, ficateli la tigaie, crevusti în foietaj
- gustări reci: legumele în stare proaspătă cu diferite paste din branza, pește, mezeluri, branzeturi, sunca
- minuturi: sufleuri, cascaval pane sau la capac, budinci sărate, paste făinoase cu unt, mititei
- preparate din pește: rasoluri, la gratar, la cuptor
- preparate din carne la gratar însoțite de garnituri din legume și salate din crudități
- la desert se pot oferi: dulciuri de bucatărie, clătite cu branza de vaci sau cu dulceața, crema de zahăr caramel, compoturi, produse de cofetărie, sortimente de înghețată, fructe.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Ca bauturi se prefera: bauturile aperitive cu taria alcoolica ridicata, amestecurile cu bauturi, vinuri seci, sucuri racoritoare mai concentrate.

Intrucat, in general, mesei de seara i se rezerva o durata mai mare de timp, se vor prefera operatiunile de servire cele mai deosebite, iesind in evidenta gradul de pregatire profesionala a personalului si nivelului cantitativ al serviciilor prestate in unitatile de alimentatie publica cum ar fi :servirea la gheridou sau de catre doi lucratori, pregatirea unor preparate in fata clientilor ca: transarea puilor sau fripturilor, filetarea si portionarea pestelui, prepararea clatitelor, salatelor, prezentarea unor preparate in stare de flambare, servirea amestecurilor de bauturi.

Se poate crea un climat de odihna, destindere si ambianta daca in unitate se prezinta si programe distractive, formatie orchestrala, statie muzicala, posibilitate de dans sau programe artistice.

Organizarea si tehnica servirii meselor festive

Mesele festive sunt organizate in timpul pranzului dupa amiaza sau seara, pentru sarbatorirea unor evenimente mai deosebite din viata unor persoane sau a unei colectivitati ca: ziua de nastere, casatoria, avansarea in functie, iesirea la pensie, ziua nationala, revelionul etc.

In functie de timpul in care se desfasura si de forma de organizare si servire mesele festive pot fi: banchete, receptii, cocktail, dineuri. La organizarea unei mese festive se va tine seama de urmatoarele elemente:

- data si ora la care urmeaza sa se primeasca clientii
- evenimentul pentru care se organizeaza masa
- preferintele culinare ale persoanelor participante
- valoarea la care pot fi asigurate serviciile si forma de decontare
- optiuni in ceea ce priveste asigurarea cadrului de destindere:folosirea formatiei orchestrale, a aparaturii muzicale, program artistic, dans

Pentru buna desfasurare a operatiunilor de pregatire a salii, inainte de sosirea consumatorilor se vor lua urmatoarele masuri organizatorice:

- stabilirea meniului
- asigurarea aprovizionarii cu materii prime si bauturi
- inventarierea obiectelor necesare pregatirii si servirii preparatelor bauturilor, completarea acestora
- stabilirea formei de amenajare a salii: mese, scaune, decoratiuni
- selectionarea formatiei de lucru si a tinutei vestimentare a personaluli

Organizarea si tehnica servirii meselor pentru banchet

La stabilirea meniurilor pentru mesele festive se tine seama de particularitatile organizatorice, persoanele participante si de natura mesei. Astfel, pentru banchete care se desfasoara pe o durata mai mare de timp, meniul poate fi construit din: gustari reci sau calde, preparate din peste, preparate din legume cu carne sau fripturi cu diverse garnituri si salate, sortimente de inghetata, dulciuri de cofetarie sau produse de cofetarie, bauturi calde nealcoolice, bauturi alcoolice apertive, vinuri albe si rosii, vinuri spumante (sampanie), vinars (coniac) si lichioruri, sucuri racoritoare, apa minerala.

O atentie deosebita se va acorda masurilor organizatorice ce trebuie luate pentru procurarea florilor, aranjarea vazelor, suporturilor de lumanari si a altor obiecte decorative precum si de efectuarea operatiunilor de decorare a meselor. Se recomanda sa se evite folosirea de vase sau flori inalte. La decorarea meselor pot contribui si servetelele impaturite in forme diferite: con, val, stiulete de porumb, evantai, plic etc.

Organizarea si servirea receptiilor fara scaune





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Receptia fara scaune este considerate ca masa protocolara care dureaza maximum 3 ore. Invitatiile la aceasta masa se servesc singuri cu preparatele montate pe platouri sau alte obiecte de inventar si cu bauturile portionate in pahare, cupe, baloane, care se gasesc pe mesele aranjate in acest sens.

Preparatele servite vor fi transate in portii foarte mici evitandu-se folosirea cutitelor de catre consumatori. Nu se recomanda prepratele cu sos si preparatele lichide.

Pentru organizarea receptiei sunt folosite mese de forma patrata sau dreptunghiulara, pentru a fi mai usor de ansamblat, mai inalte si mai late decat mesele obisnuite. Acestea se acopera cu fete de masa mai mari acoperindu-se picioarele meselor, pana jos pe podea. Preparatele montate pe platouri si bauturile portionate in pahare aflate pe tavi, sunt asezate pe blatul mesei intercalate, dand posibilitatea invitatiilor sa se serveasca singuri ceea ce doresc fara sa va deplaseze.

Obiectele necesare consumarii preparatelor (farfurii intinse, mijlocii, mici, tacamuri, oliviere, presaratoare cu sare si piper, zaharnite) sunt asezate direct pe blatul mesei, intercolate cu platourile cu preparate.

Sticlele cu bauturi care se consuma in stare rece sunt pastrate in frapiere sau frigidere langa masa, iar cele care se consuma la temperatura camerei se aseaza pe tavi pe blatul mesei. Pentru racorirea bauturilor se vor servi cuburi de gheata, in boluri sau cupe. Bauturile portionate in pahare sunt asezate pe tavi, acoperite cu servet.

Tigarile se prezinta in pachete desfacute si se asaza pe blatul mesei, pe farfurioare support sau in tavi speciale, impreuna cu chibrituri, brichete si scrumiere.

Organizarea si tehnica servirii cocktail-urilor

Masa cocktail are un caracter protocolar, participa un numar redus de personae si are o durata mai scurta. Meniul pentru o masa cocktail cuprinde un numar mai restrans de sortimente, care au un aspect deosebit si un rafinament gastronomic de inalt nivel.

La cocktail se folosesc mese joase, de forma dreptunghiulara cu blaturile mici. Nu se folosesc fete de masa si uneori la cererea consumatorilor se pot folosi naproane. Mesele sunt aranjate in fata canapelelor, fotoliilor sau scaunelor tapitate la o distanta cat mai accesibila clientilor. Preparatele sunt montate pe platouri sau tavi, cat mai estetic si intr-o paleta de culori deosebita. Pe un platou sau tava se asaza mai multe feluri de preparate, dar cu o structura si caracteristici cat mai apropiate. Bauturile alcoolice, vinurile, berea, sucurile racoritoare, apa minerala se portioneaza la sectie in pahare, boluri, sonde sau cupe si se transporta in sala de servire, de catre chelner, asezand tava pe antebratul si palma stanga acoperite cu ancarul impaturit.

Preparatele sunt servite direct de catre clienti de pe platourile asezate pe mese sau de la chelner, folosindu-se de farfurioarele-suport asezate pe mese in prealabil odata cu gheridoanele. Paharele cu bauturi sunt preluate direct de la chelner de pe tavile oferite de ospatar sau asezate pe mese.

Cafeaua si ceaiul se ofera de catre chelner, asezandu-se farfurioare-suport cu ceasca pe blatul meselor in dreptul clientului servit, folosind un loc cat mai accesibil fara a deranja participantii la cocktail. Se va avea grija ca farfurioara sa aiba emblema in fata iar ceasca cu cafea sau ceai sa aiba toarta indreptata in partea dreapta a consumatorului servit.

Organizarea si tehnica servirii mesei de Revelion

In noaptea de Revelion in unitatile publice de alimentatie se organizeaza mese festive la care participa un numar insemnat de consumatori. Se serveste un meniu consistent, stabilit cu anticipatie, consumarea preparatelor si bauturilor facandu-se intr-o perioada de timp mai mare de circa 5-6 ore.

Pentru organizarea mesei de revelion se impune ca unitatile publice de alimentatie se ia o serie de masuri tehnico-organizatorice care sa asigure:

- amenajarea salii de servire, a spatiilor de productie si auxiliare
- revizuirea si punerea in stare de functiune a tuturor instalatiilor de iluminat, aerisit apa, sanitare, salubritate, caldura.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- pregătirea unei schite a salilor de consum în care să se prevadă amplasarea mobilierului, pomului de iarnă, podiumului pentru orchestra, ringului de dans, precum și intrările și ieșirile din sală
- efectuarea unei curățenii generale sub toate aspectele
- completarea obiectelor necesare transportului, prezentării, servirii și consumării preparatelor prevăzute în meniu
- stabilirea mai multor variante de meniuri pentru a da posibilitatea organizatorilor să-și aleagă meniul preferat
- întocmirea necesarului pentru fondul de marfă în funcție de meniurile alese.
- decorarea sălii, folosindu-se gheridoul de la brad, serpentine figurine, arbori decorativi, brad pentru pomul de iarnă, ghivece sau flori, alte materiale decorative. Ex pe peretele opus intrării în sala de consumație se va scrie tradiționala urarea “la mulți ani”.
- constituirea programului artistic ce se va prezenta, pregătirea formației orchestrale, a repertoriului musical și al altor momente vesele și distractive
- definirea formației de lucru cu personalul care va asigura producția și servirea preparatelor culinare precum și a băuturilor

Având în vedere particularitățile și caracteristicile mesei pentru sărbătorirea Revelionului, meniul va avea o componentă mai consistentă cu o gamă mai variată de sortimente, cu preparate de calitate și cu un aspect deosebit.

La gustări se vor include în general cele din categoria care se servesc și se consumă în stare rece, cum ar fi: tartine cu icre, batog afumat, sardele preparate din carne tradițională, leber, caltabos, carnaciori, toba, pastrama de curcan sau de gasca, preparate în aspic, ouă cu sunca, pateu de ficat de gasca, tartine de iepure sau caprioara, racituri din carne de pasare (piftie), buseuri cu ciuperci, triunghi cu carne sau branza, masline umplute, legume proaspete.

Gustările calde se pot oferi la mesele organizate pentru un număr mai redus de clienți sau cu un caracter familial.

Ca preparate din pește se pot oferi cele ce se pregătesc din pește mare, dezosată, filetată ca: nisetră, somn, marun, salau, pregătite grătar sau rasol, cu sosuri deosebite.

Ca preparate de bază se vor oferi cele tradiționale: friptura din carne de curcan, miel, purcel de lapte, caprioara, iepure, rulada din carne de porc și pasare, însoțite de garnituri varză caldă, cartofi și/sau pâine, soteuri din ciuperci, morcovi și alte legume și salate, murături asortate, gogosari, salată verde.

Desertul poate fi format din mai multe sortimente: înghețată de fructe, prafuri, produse de cofetărie și patiserie, torturi, prăjituri, baklava, placinta cu branza și ravane precum și cafea.

În completarea meniului se pot servi: branzeturi superioare într-o gamă variată, alune, migdale, arahide.

La încheierea mesei se poate oferi ciorba de potroace (acra).

Ca băuturi se recomandă la începutul mesei băuturi alcoolice cu tărâie alcoolică mai mare și amestecuri de băuturi. La ora 24 se va servi vin, șampanie.

La preparatele din pește se vor oferi vinuri albe, la friptura vinuri roșii, iar la desert cafea coniac sau lichior.

Debarasarea meselor și despartirea de clienți

Prin debarasarea meselor se înțeleg operațiile prin care obiectele de servire și resturile de mâncare se strâng de pe mese și se transportă la oficiile de menaj ale unității. Aceste operații se efectuează de către chelner în următoarele situații:

- când pe masă au fost așezate în cadrul misă-en-place-ului mai multe obiecte de servire față de preparatele sau băuturile comandate
- când clienții au terminat de consumat preparatele sau băuturile servite. De obicei persoana care nu mai consumă din preparatul servit așază tacamurile paralel cu manerale sprijinite pe marginea din dreapta farfuriei. Dacă mai sunt preparate pe farfurii, înainte de a se începe debarasarea, este indicat să se întrebe dacă mai servesc folosind formula “mai consumați?”, “pot să debarasez?”
- când clienții s-au ridicat de la masă pentru a părăsi salonul
- la terminarea programului de funcționare a unității





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Strangerea de pe mese a obiectelor de servire si a resturilor de mancare si transportarea lor la oficiile de menaj, se efectueaza cu multa atentie de calm, cu pricepere si indemanare, respectandu-se anumite reguli:

Debarasarea farfuriilor se executa in trei feluri:

- cu o singura farfurie, cand de pe masa se ridica o singura farfurie. Aceasta se prinde de margine cu mana dreapta, se ridica si se trece cu mana stanga intre degetul mare, asezat deasupra, pe marginea farfuriei si sprijinita pe celelalte degete rasfirate sub farfurie
- cu doua farfurii, cand se ridica doua sau mai multe farfurii, iar tacamurile si resturile de preparate sunt in cantitati mai mici. In aceasta situatie, prima farfurie se trece in mana stanga, intre degetul mare, asezat pe marginea farfuriei si degetul aratator si cel mijlociu, asezate sub farfurie. Cea de a doua farfurie se asaza pe antebrațul stang sprijinindu-se de incheietura palmei, degetul inelar si degetul mic, vor fi ridicate in sus. Cu mana dreapta, se trec tacamurile si resturile de preparate din farfurie a doua in prima farfurie, urmand ca a treia si a apoi pe rand si celelalte farfurii sa fie asezate pe farfurie a doua. Pe masura ce sunt asezate pe mana stanga, acestea se elibereaza de tacamuri si resturi de preparate, ce se depoziteaza pe prima farfurie, trecerea resturilor de preparate in prima farfurie se face numai cu furculita.
- cu trei farfurii, cand la masa se ridica doua sau mai multe farfurii, iar tacamurile si resturile de preparate sunt in cantitati mai mari. Prima farfurie se aseaza in aceleasi conditii aratate mai sus, numai cu degetul mijlociu se retrage si se aseaza impreuna cu degetul inelar si cel mic rasfirate sub cea de a doua farfurie. Marginea celei de a doua farfurie se aseaza sub prima farfurie, ramanand pe aceasta numai eventualele resturi de preparate. Cea de a treia farfurie se aseaza pe antebrațul sprijinindu-se de incheietura mainii si pe marginea celei de a doua farfurii. Tacamurile de pe cea de a treia farfurie se ridica cu mana dreapta. Furculita se foloseste la trecerea resturilor de preparate de pe farfurie a doua, iar apoi se aseaza langa celelalte tacamuri pe prima farfurie. Cu celelalte farfurii se procedeaza la fel ramanand pe antebrațul, una peste alta. Dupa ce au fost ridicate de la masa, toate farfuriile (dar nu mai mult de 8-10) si tacamurile, se transporta la consola sau direct la oficiu de menaj, pentru spalarea veselei si a tacamurilor.

Debarasarea mesei de farfurie pentru produsele de panificatie, de salatiere, farfurioare pentru sare si de serviciu pentru unt si gem se efectueaza pe partea stanga a clientilor, folosindu-se tava de serviciu prinsa intre degetele mainii stangi sau pe antebrațul si palma stanga, acoperite cu ancarul desfasurat. Debarasarea tacamurilor se face de regula o data cu farfuriile. Operatiile ce se efectueaza pentru strangerea si transportul tacamurilor difera, in functie de situatiile in care acestea sunt asezate de clienti dupa ce se consuma preparatele servite, de felul si de numarul lor.

In situatia in care tacamurile au fost asezate pe o parte si pe de alta a marginii farfuriei, chelnerul va trece mai intai pe partea stanga a clientului fara sa se ridice de pe masa tacamul din partea stang il va aseza in farfurie, ridicandu-le impreuna.

In situatia in care tacamurile sunt lasate pe fata de masa in partea stanga a farfuriei, acestea se vor aseza pe farfurie pe partea stanga a clientului si apoi se ridica toate odata pe partea dreapta.

Farfurie ridicata de pe masa cu mana dreapta se trece pe mana stanga, potrivit regulilor de debarasare a farfuriilor. Apoi cu mana dreapta se ridica cutitul si se aseaza pe farfurie fixata intre degetul mare si degetul aratator si mijlociu cu lama spre centrul farfuriei si cu manerul spre margine. Furculita cu dintii in sus sau lingura se aseaza perpendicular peste linia cutitului. Manerul unei furculite se prinde, intre degetul mare si marginea farfuriei, asigurandu-se astfel o mai mare stabilitate a tacamurilor in timpul transportului. Lamele cutitelor se introduc sub manerul furculitelor. In cazul in care lingurita folosita la consumarea ceaiului sau a altei bauturi nealcoolice calde, este asezata pe marginea farfuriei suport cu manerul pe blatul mesei sau langa farfurie, chelnerul o ridica si o asaza pe farfurie suport. Se ridica apoi impreuna. Linguritele, dupa ce au fost ridicate de pe masa odata cu farfurie suport si cu ceasca in care s-a servit bautura comandata, se asaza pe tava cu ajutorul careia se efectueaza debarasarea alaturi de ceasca respectiva.

Debarasarea paharelor se face cu ajutorul unei farfurii, in cazul in care se debaraseaza un singur pahar sau cu ajutorul tavii de serviciu, cand se debaraseaza mai multe pahare.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Paharele sunt prinse cu mana dreapta de baza sau picior pe partea dreapta a clientului, si se asaza pe tava de serviciu care este prinsa intre degetul mare si celelalte degete de la mana stanga. Asezarea se face incepand de la antebraț spre varful degetelor evitandu-se astfel dezechilibrarea tavii si ciocnirea paharelor.

Debarasarea celorlalte obiecte de servire se face pe masura ce acestea nu mai sunt necesare consumarii preparatelor sau bauturilor comandate. Solnitele, cosuletele pentru paine, suporturile pentru servetele etc, se ridica cu mana dreapta si se asaza pe tava de serviciu care se gaseste in mana stanga, pentru a fi transportate la consola sau oficiul de menaj. Se va urmări ca acestea sa se ridice de la o distanta cat mai apropiata, evitandu-se intinderea mainii prin fata clientilor.

Debarasarea scrumierelor se face prin ridicarea scrumierelor de la masa dupa fiecare tigara consumata, in felul urmator: se vine la masa cu tava tinuta in mana stanga pe care se gasesc doua scrumiere curate. Se ia cu mana dreapta o scrumiera curata, se aseaza peste scrumiera folosita si se aseaza pe tava. Se ridica a doua scrumiera curata si se aseaza pe blatul mesei la o distanta accesibila clientilor care fumeaza.

Debarasarea resturilor de mancare se face o data cu debarasarea farfuriilor folosindu-se clestele. Ulterior numai firimiturile produselor de panificatie se strang cu ajutorul periei si farasului special, sau a curatitorului de firimituri. In lipsa acestora se poate folosi ancarul si o farfurie curate. Se va evita ca firimiturile sa cada pe imbracamintea clientilor, pe pardoseala sau pe scaunele ramase libere.

Debarasarea fetei de masa in timpul in care clientii sunt la masa se efectueaza astfel: se debaraseaza toate obiectele de servire de pe masa, se aduce o fata de masa curata care se desface prinzandu-se de colturile 1 si 4 sau 2 si 3 cu ambele maini, se ridica fata de masa existenta pe blatul mesei, apucandu-se mai intai de colturi cu mainile in care se gasesc colturile fetei de masa curate. Treptat se ridica fata de masa murdara inlocuindu-se cu fata de masa curata, in asa fel incat sa nu se vada maltonul asezat pe blatul mesei. Dupa ce a fost acoperit intregul blat, se aranjeaza fata de masa respectandu-se aceleasi reguli descrise la aranjarea meselor. In cazul in care fata de masa a fost patata partial, se poate folosi un napron asezat peste pata respectiva.

Strangerea fetelor de masa, dupa terminarea programului de functionare a unitatii, in cazul in care acestea sunt curate si mai pot fi folosite in continuare, se realizeaza astfel: chelnerul va prinde cu trei degete (cel mare, aratatorul si cel mijlociu) de la mana dreapta cutele care se fac la mijlocul fetei de masa si o ridica circa 5-10 cm, cu degetul aratator si cel mare de la mana stanga prinde marginea fetei de masa din partea stanga, in dreptul cutei proeminente formatape toata lungimea acesteia, ridicandu-o pana la nivelul mainii drepte, rotește 180° mana stanga spre cuta adancita, prinde si marginea fetei de masa opusa si apoi ridica si scutura usor intreaga fata de masa, dupa care se continua impaturirea pe blatul mesei, urmandu-se respectarea cutelor facute initial la calcat.

La debarasarea meselor se va tine seama de urmatoarele reguli:

- operatiile vor fi efectuate cu multa atentie, calm si in liniste
- se va evita incomodarea clientilor prin intinderea mainilor prin fata acestora sau se poate face cu solicitarea permisiunii efectuării debarasării in timpul cand acestia s-au apropiat pentru a purta o discutie.
- numarul de obiecte ridicate de pe masa sa nu depaseasca posibilitatile persoanei care efectueaza operatiile de debarasare. In caz contrar s-ar putea crea situatii neplacute fie prin dezechilibrarea obiectelor si spargerea lor, fie prin caderea resturilor de mancare care ar pata imbracamintea clientilor si a personalului unitatii sau pardoseala salii.
- timpul de debarasare sa fie cat mai scurt.





MODULUL 8: Preluarea comenzilor clientilor

Primirea consumatorilor (oaspetilor)

Clientii se primesc de obicei de catre seful de sala iar in lipsa acestuia de catre chelnerul (ospatarul) desemnat prin graficul de lucru sau de cel care este mai liber si se gaseste in imediata apropiere a intrarii in salon.

Primirea se face la intrarea in salon, printr-un salut revertios, capul inclinandu-se putin in jos, cu fata vesela si primitoare, cu privirea spre client, adresandu-i-se dupa cum este cazul cu "buna dimineata", "buna seara", "bine ati venit". In cazul in care se cunoaste numele clientului acesta poate fi adaugat la salut.

Dupa cum este cunoscut, in salon prima intra persoana de sex masculin (de obicei cel care invita sau conduce grupul de persoane), care face loc sa intre persoanele de sex feminin si celelalte persoane.

In momentul sosirii, lucratorul care primește alege masa cea mai potrivita, tinand seama de numarul persoanelor din grup, caracteristicile clientilor si gradul de incarcare al chelnerilor (ospatarilor). Atunci cand sesizeaza ca se mai asteapta si alte persoane poate sa intrebe cate mai urmeaza sa soseasca.

Caracteristicile clientilor impun urmatoarele:

- pentru cei mai in varsta se ofera mese mai indepartate de sursele de zgomot si ferite de curent
- pentru cei tineri in apropierea ringului de dans
- pentru cei grabiti, langa usa de la intrare sau usa oficiului, deoarece trebuie sa fie serviti mai repede
- pentru turistii straini, mesele servite de catre chelnerii care cunosc limba respectiva
- pentru cei anuntati mesele rezervate
- gradul de incarcare al chelnerilor, criteriu in functie de care se alege masa din raionul in care sunt mai putini clienti

Conducerea la masa, astfel aleasa, se face mergand inaintea grupului, intors putin spre dreapta si aratand, din cand in cand culoarul dintre mese pe care trebuie mers. In cazul in care clientii isi aleg alta masa, se face loc ca acestia sa treaca inainte, insotitorul mergand in urma lor

La masa grupul de persoane este intampinat de chelnerul care raspunde de serviciul mesei respective, acesta salutandu-i. Apoi, ajuta persoanele sa se aseze pe scaune, prin prinderea cu ambele maini a spatariului scaunului si trgerea putin inapoi, pentru a face loc sa treaca persoana respectiva printre scaun si masa, iar in momentul in care se aseaza se impinge putin spre masa.

Asezarea la masa se face in urmatoarea ordine: femei mai in varsta, femei mai tinere, barbati mai in varsta, barbati mai tineri, copiii si apoi adolescentii. Copii pot fi ajutati sa se aseze si mai inainte daca parintii indica acest lucru sau daca acestia sunt nerabdatori.

Pe scaunele oferite copiilor se poate aseza cate o perna pentru ca acestia sa ajunga la nivelul blatului mesei.

Cand numarul de persoane care compun grupul este mai mare decat numarul de locuri la masa, seful de sala care a condus grupul, impreuna cu chelnerul din raionul respectiv incep sa ia masuri pentru adaugarea de scaune si mese.

In aceasta situatie, chelnerul impreuna cu ajutorul sau efectueaza urmatoarele operatii:

- retragerea scaunului din dreptul marginii mesei, facand loc mesei ce urmeaza sa fie adaugata,
- indepartarea scaunelor de la masa care va fi mutata,
- prinderea mesei de o parte si de alta si aducerea langa cea la care se adauga,
- completarea numarului necesar de scaune, eventual cele ramase libere, prin dislocarea mesei, oferindu-le clientilor care asteapta,
- aranjarea mesei in functie de noua situatie createa.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Prezentarea preparatelor

Sistemul de informare a clienților despre preparatele și băuturile ce se oferă trebuie să fie variat, atragător și eficient. Cunoașterea detaliată, de către clienți, a ansamblului de prestări de servicii pe care le oferă unitățile publice de alimentație, precum și caracteristicile și însușirile preparatelor și a băuturilor puse la dispoziția lor contribuie în mare măsură la popularizarea activității unității, permanentizarea clienților, creșterea cifrei de afaceri, obținerea de realizări economico-financiare sporite.

În unitățile de alimentație publică se folosesc patru forme de prezentare a preparatelor:

- prezentarea scrisă
- prezentarea vizuală
- prezentarea orală
- prezentarea combinată

Prezentarea scrisă se face cu ajutorul listelor pentru meniuri și băuturi, pliante, fluturări, servetele tipărite.

Listele pentru meniuri și băuturi cuprind totalitatea preparatelor existente în unitate și dau posibilitatea clienților să-și alcatuiască un meniu după preferințele și gusturile culinare, având în vedere mijloacele lor financiare și timpul de care dispun. Lista pentru meniuri se prezintă de către șeful de sală sau chelner și în unele situații mai deosebite (o masă oficială, clienți cunoscuți permanenți) de către șeful de unitate, la scurt timp după ce clienții au luat loc la masă.

Prezentarea listei de meniu se face ținându-se pe mână stângă, în cazul în care este copertată sau pe farfurie curată acoperită cu un servet ținută tot în mână stângă, dacă este simplă. Listele pentru meniuri, pliante sau broșate, sunt deschise la pagina unde sunt trecute gustările. Chelnerul se prezintă pe partea stângă a clientului cu piciorul stâng mai în față, puțin fâdat cu ancarul împăturit pe antebraț și lista în mână stângă. În această poziție se stă cu răbdare până ce clientul ia lista pentru meniuri sau până ce își alege preparatele dorite, alcatuind meniul. Lista se prezintă mai întâi celui care conduce masa sau acelei persoane care o solicită.

Prezentarea vizuală a preparatelor se face cu ajutorul platoului de prezentare sau prin expoziție cu vânzare.

Prezentarea cu ajutorul platoului se face de către chelner. Platoul se așază pe brațul și pe palma stângă pe care a fost așezat un ancar împăturit, chelnerul vine mai în față, o dată cu fâdarea piciorului stâng, mână dreaptă se ține îndoită la spate. În timp ce se prezintă, se dau explicații complete la eventualele întrebări puse de clienți. După ce clienții au luat cunoștința de calitatea preparatelor prezentate chelnerul se retrage cu platoul.

Prezentarea orală se face de către chelner sau șeful de sală care recomandă consumatorilor preparatele care se oferă pentru consum. În timpul prezentării orale, se stă în stânga clientului, puțin înclinat cu ancarul împăturit pe brațul stâng. Prezentarea orală se poate face și de către bucătar, care deplănsându-se în saloan, se apropie de masa clienților și da explicații asupra conținutului și tehnologiei fabricării, precum și valorile nutritive și calorice a preparatelor oferite sau comandate.

Prezentarea combinată sau mixtă

Pentru a se crea o atmosferă cât mai plăcută, o apropiere între clienți și personalul de serviciu din saloan, se recomandă prezentarea combinată folosindu-se de o dată, două sau de trei feluri de prezentări dintre cele arătate de mai sus. De exemplu se prezintă lista pentru meniuri și se fac în același timp și recomandări orale, se arată platoul de prezentare și se dau relații asupra modului de preparare a produselor respective.

Primirea comenzilor

După ce consumatorii au fost informați despre numărul, varietatea, conținutul, procesul tehnologic și alte aspecte despre preparatele și băuturile existente în unitate și care pot fi servite, chelnerul se pregătește să primească comanda.

În acest scop preia bloc notesul în palma stângă și creionul sau pixul în mână dreaptă, se apropie de cel care conduce masa sau de cel care l-a solicitat, stă în picioare în partea stângă a acestuia. În timpul primirii comenzii, chelnerul trebuie să fie calm, politicos, să dea toate explicațiile cerute, să ajute prin recomandări corecte și competente la alcatuirea celui mai potrivit meniu, notând cu atenție fiecare comandă primită, cantitățile și denumirile preparatelor sau băuturilor solicitate.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

În cazul în care numărul clienților este mare și preparatele sunt variate, se va nota folosindu-se o numerotare sau însemnare proprie, fiecare client cu preparatul sau bautura comandată în așa fel încât atunci când se va servi să se cunoască exact ceea ce s-a comandat de fiecare, evitând întrebarea “cine a dorit...” un anumit preparat sau bautura.

La primirea comenzii se vor stabili și unele amănunte privind:

- modul preferat de pregătire a preparatelor executate la comandă (mai crud, mai prăjit, fierbinte, puțin cald).
- durata executării comenzii primite.
- garniturile care se preferă (cartofi prăjiți, suflouri, piure, mazare sau fasole, orez)
- salata preferată (crudități, murături).

După primirea comenzii și mai ales atunci când sunt mulți clienți și se recomandă preparate diferite sau aceștia sunt nehotărâți sau necunoscători și se revine asupra comenzilor date, chelnerul care primește comanda va repeta verbal ce și-a notat. Repetarea verbală a comenzii primite are următoarele avantaje:

- stabilește exact comanda pentru care s-a pronunțat clientul
- creează o atmosferă de apropiere între clienți și personalul de servire

În funcție de meniul comandat, chelnerul va efectua operațiile de debarasare a mesei de obiectele de servire care nu vor fi folosite și va completa cu obiectele ce lipsesc și sunt necesare în timpul consumării preparatelor sau bauturilor comandate. În cazul în care paharele au fost așezate cu gura în jos, în acest moment vor fi întoarse cu gura în sus.

Pentru a asigura o bună servire a consumatorilor, chelnerul va căuta cu mult tact, pe cât posibil să stabilească împreună cu clienții întregul meniu care va fi servit pentru a putea da din timp comanda cu ceea ce s-a stabilit, la secțiile de producție.

Aducerea preparatelor

Asigurarea servirii rapide a clienților și a aspectului comercial al preparatelor și bauturilor depind în mare măsură de felul cum sunt organizate operațiile de aducere a acestora de la secțiile de producție la masă.

După ce se apreciază că a trecut timpul necesar pregătirii sau montării preparatelor sau bauturilor comandate, chelnerul se prezintă la secție cu obiectele pentru transport (tavi, farfurii, suport etc) solicitând preluarea cu formula “să iasă” însoțită de enunțarea cantității și denumirii preparatelor și bauturilor respective. La eliberarea preparatelor sau bauturilor atât seful secției de producție cât și cel mare le primește, verifică cantitatea, calitatea și aspectul comercial al acestora și dacă corespund cu datele înscrise în bonul de marcaj sau tichetul de casă.

Aducerea preparatelor sau bauturilor de la secție și a obiectelor necesare serviciilor (farfurii, cutiile, furculițele, linguri, pahare, cupe, baloane etc) se efectuează astfel:

- pregătirea mesei (mise-en-place-ului) corespunzător comenzii.
- urmează preluarea de la secție a preparatelor sau bauturilor și aducerea lor în salon.

Aceste operații se efectuează în regulă în felul următor:

- se ridică de la oficiile de menaj obiectele pentru servire și se transportă în salon, respectându-se normele și regulile de întreținere și manipulare a acestora. În salon acestea se așază pe blatul mesei, în dreptul fiecărui consumator, respectându-se regulile de aranjare a meselor sau se duc la gheridou în cazul în care e folosită forma de servire respectivă, sau se depun pe consola.
- se preiau apoi de la secțiile de producție preparatele montate pe obiectele pentru transport (platouri sau boluri, farfurii, legumiere etc sau bauturile pregătite de barman în frapiere, pahare, baloane, sonde sau cupe, după caz, și se transportă până în salon, respectându-se regulile de manipulare.

Ridicarea comenzilor de la secții și prezentarea la masă

Acest sistem se folosește în condițiile în care numărul de obiecte de servire și volumul preparatelor și bauturilor sunt reduse. Aceste operații se efectuează în mod diferit.

În cazul aducerii preparatelor calde se va proceda astfel:

- se ridică de la masă caldă farfuriile corespunzătoare numărului de clienți, așezându-se pe antebrațul stâng, pe care în prealabil a fost așezat ancarul desfășurat





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- se preiau de la sectia bucatarie preparatele respective, montate pe platou, l egumiera sau bol, impreuna cu farfuria suport, care se prind intre degetul mare si celelalte degete ale mainii stangi.
- se transporta apoi in salon cu multa atentie.

MODULUL 9: Servirea preparatelor culinare si a bauturilor

Prin tehnica servirii consumatorilor se intelege ansamblul de metode, sisteme si mijloace folosite in unitatile de alimentatie publica pentru servirea consumatorilor cu preparate culinare, de cofetarie-patiserie si bauturi, in conditiile realizarii unui climat de destindere.

Pentru realizarea unei serviri de buna calitate, personalul de servire va tine cont de urmatoarele reguli:

- înainte de sosirea primilor consumatori, ospatarii si ajutorii de ospatari vor sta la locurile lor, in picioare, asteptand consumatorii;
- din momentul in care consumatorii intra in sala de servire, personalul nu are voie sa stea de vorba, sa glumeasca sau sa se certe trebuie sa aiba o comportare civilizata si amabila;
- politețea se exprima prin atitudine, corectitudine si sinceritate;
- intotdeauna trebuie sa existe acel zambet profesional, care sa-l inlocuiasca pe cel forțat;
- permanent, in timpul serviciului, lucratorii trebuie sa dea dovada de discretie, fara a arata insa dezinteres.

In afara acestor norme de natura psihica, umanitara, servirea consumatorilor presupune efectuarea cu competenta a tuturor operatiunilor legate de aceasta activitate in care se folosesc diverse mijloace, metode, sisteme ce trebuie insusite cu perseverenta si rabdare. Aceste metode, tehnici, etc se refera la:

- primirea consumatorilor;
- prezentarea preparatelor si bauturilor;
- primirea comenzilor de la consumatori si transmiterea lor la sectii;
- aducerea de la sectii si servirea preparatelor si bauturilor comandate;
- debarasarea meselor;
- intocmirea si prezentarea notei de plata;
- incasarea banilor;
- despartirea de client.

SISTEME DE SERVIRE

SISTEMUL DE SERVIRE DIRECT (ENGLEZ) - consta in aducerea de la sectie a preparatelor portionate si montate pe obiectele de servire. Acestea se asaza pe mana stanga dupa ce, in prealabil, pe aceasta a fost asezat ancarul. Produsele se prezinta pe partea stanga a consumatorului si tot pe aceasta parte sunt servite. Ospatarul se apropie cat mai mult de masa, cu piciorul stang putin fandat, avand pe antebrațul stang obiectul de inventar pe care este montat preparatul. El serveste pe rand consumatorii cu ajutorul clestului de serviciu. Dupa ce a pus in farfuria consumatorului contravaloarea unei portii, se retrage, il ocoleste pe acesta prin spate si trece la consumatorul urmator. Dupa servirea tuturor consumatorilor se retrage definitiv, nu inasa inainte de a le ura acestora "Pofta buna!".

Avantajele acestui sistem sunt:

- deschide apetitul consumatorilor, preparatele fiind deja montate pe obiectele de inventar, cat mai estetic si apetisant;
- este un serviciu elegant si sobru, care-l impresioneaza pe consumatori in mod placut;
- nu necesita un spatiu prea mare pentru practicarea sa.

Dezavantajele acestui sistem sunt:

- necesita un personal cu o calificare deosebita;
- nu ofera posibilitatea consumatorului sa-si aleaga cantitatea dorita dintr-un anumit preparat;





- exista riscul patarii cu mancare a fetei de masa sau a consumatorului.

SISTEMUL DE SERVIRE INDIRECT (FRANCEZ) - consta in aducerea preparatelor transate si montate pe obiectele de inventar direct de la sectie. Preparatele sunt insotite de ustensile de servire corespunzatoare: cleste pentru mancaruri si lus (polonic) pentru preparatele lichide. Preparatul este servit pe partea stanga. Fiecare dintre consumatori se serveste singur de pe platou, dupa care ospatarul se retrage, trece prin spatele acestuia si se pozitioneaza in stanga consumatorului urmatoare. Daca dupa servirea tuturor consumatorilor pe platou au mai ramas preparate, acesta se va aseza in mijlocul mesei, pentru a sa mai poata eventual servi. Platoul se poate aseza si de la inceput in mijlocul mesei, dupa ce acesta a fost prezentat consumatorilor.

Avantajele acestui sistem sunt:

- deschide apetitul consumatorilor, preparatele fiind deja montate pe obiectele de inventar, cat mai estetic si apetisant;
- consumatorul poate sa serveasca in voie cat doreste si ce doreste

Dezavantajele acestui sistem sunt:

- servirea necesita un timp mai mare;
- scoate in evidenta stangacia unor consumatori care nu au dexteritatea necesara servirii anumitor preparate culinare.

SISTEMUL DE SERVIRE LA GHERIDON - presupune efectuarea urmatoarelor operatii:

- se aduce gheridonul de la locul lui de pastrare la masa consumatorilor, asezandu-se astfel incat blatul acestuia sa fie vazut de toate persoanele de la masa respectiva;
- pe blatul gheridonului se asaza cat mai estetic obiectele de inventar;
- cu ajutorul ustensilelor de servire se portioneaza fiecare preparat si se asaza pe obiectele de inventar respective;
- servirea consumatorilor se face pe partea dreapta;
- dupa ce au fost servite toate persoanele, partea din preparatul servit se asaza pe gheridon pentru a fi oferita din nou consumatorilor care mai doresc sa consume;

Acest sistem de servire se practica in ocazii speciale (ex: banchete) si in situatia cand este necesara efectuarea unor operatii speciale (ex: flambare).

Avantajele acestui sistem sunt:

- prin prezentarea si transarea preparatelor in fata consumatorilor se deschide apetitul acestora;
- consumatorii nu sunt deranjati in momentul servirii;
- se poate practica mai usor, ospatarul lucrând cu ambele maini;

Dezavantajele acestui sistem constau in faptul ca necesita un spatiu mai mare de servire, timp mai mult si personal mai numeros.

SISTEMUL DE SERVIRE LA FARFURIE - consta in ridicarea de la sectii a preparatelor portionate, montate pe farfurii. Acestea se asaza pe mana stanga a ospatarului, peste care a fost asezat ancarul. Cand se servesc preparate lichide, acestea se asaza pe farfuria suport care sunt prinse cu mainile de catre ospatar. Nu se pot ridica de la sectie mai mult de 4 farfurii (trei pe mana stanga si una pe mana dreapta). Asezarea farfuriilor pe masa se face in ordinea urmatoare: mai intai se asaza pe masa farfuria din mana dreapta, dupa care cele din mana stanga. Servirea se face pe partea dreapta a consumatorului.

Avantajele acestui sistem sunt:

- servirea consumatorilor se face intr-un timp scurt;

Dezavantajele acestui sistem constau in faptul ca exista intotdeauna riscul patarii fetei de masa si a inbracamintii consumatorilor

SISTEMUL DE SERVIRE LA CEASCA

Preparatele se ridica de la sectii portionate in cesti (cani). Se asaza pe tavi de metal, peste care a fost asezat un servet si se aduc purtandu-se pe antebrațul stang, peste care s-a asezat in prealabil ancarul. Servirea se face pe dreapta consumatorului si se prinde cu degetele mainii drepte toarta cesti asezate in marginea dinspre degetele mainii stangi. Se ridica si se aduce pana in dreptul farfuriei din fata





consumatorului, după care se așază discret, fără zgomot, pe aceasta. Servirea consumatorilor se poate face și pe partea stângă. Acest sistem de servire se practică în cazul preparatelor lichide și prezintă aceleași avantaje și dezavantaje ca și în cazul sistemului de servire la farfurie

PENTRU SERVICII CULINARE DIVERSE se pot utiliza și alte sisteme de servire și anume:

Autoservirea constă în efectuarea unor operații de servire de însuși consumator: ridicarea preparatelor de la secții, aducerea acestora la masă, așzarea preparatelor pe masă, etc. Autoservirea poate fi totală (liniară) sau parțială;

- servirea de către vânzător (tip alimentară);
- servirea la domiciliu (sistemul delivery, ex: pentru pizza).

Autoservirea este o formă de servire ce se practică în unități publice de alimentație care asigură condiții ca timpul pentru preocuparea și eventual consumarea unor preparate sau bauturi să fie cât mai scurt.

Prin această formă o mai mare parte sau mai mică parte din operațiile pe care le efectuează lucrătorii unității în cadrul tehnicii servirii le efectuează clienții, de exemplu: ridicarea de la secții a preparatelor, aducerea la masă și așzarea lor pe masă.

În funcție de numărul și volumul operațiilor pe care le efectuează clienții, autoservirea este de 2 feluri:

- totală sau liniară, în care clienții realizează un număr și volum mai mare de operații folosind în acest scop o linie de servire (linie de glisare) montată pe utilajul de bază al unității de prezentare și servire
- parțială, în care numărul și volumul operațiilor sunt mai reduse

Autoservirea totală sau liniară

Se practică în restaurantele-cantină, la bufetele din incinta interprinderilor și instituțiilor. Preparatele și bauturile sunt expuse în vitrine frigorifice, termice sau neutre, sau în alte rafturi de construcție specială, formând o linie continuă de prezentare și servire.

Clienții preiau țavi puse la dispoziție de unitate le așază pe linia de glisare, trecând prin fața vitrinelor sau rafturilor pe care sunt expuse preparatele sau bauturile preferate, le așază pe țavi, iar în partea opusă a liniei, unde se găsește casa de marcat, achită valoarea preparatelor și bauturilor așzate pe țavi

Autoservirea parțială

Se practică în unități cu servire rapidă: bufetele, cofetării, patiserii. În aceste unități preparatele și bauturile sunt expuse cât mai estetic în vitrine frigorifice, termice sau neutre, pe mese calde sau în rafturi însoțite de etichete care indică denumirea preparatului sau bauturii și unitatea de măsură în așa fel încât clienții să ia cunoștință atât de aspectul comercial cât și de denumirea și prețul de vânzare al fiecăruia. După ce își alege preparatul și bautura dorită, achită valoarea lor. Sistemul de servire românesc este cunoscut și sub denumirea de "la botu calului", este un sistem de servire rapid în care clientul servește și pleacă.

Sistemul de servire rapid (fast food)

Acest sistem de servire cunoaște în ultimii ani, pe plan mondial, o dinamică dezvoltare deosebită, completând sau înlocuind formele de autoservire.

Preferințele pentru această formă de servire sunt determinate de modificarea modului de viață a unor categorii largi de populație, al cărui timp destinat servirii hranei se reduce la minimum, preferând ca această necesitate vitală să se desfășoare într-un mediu funcțional fără prea mari pretenții, cu preparate, evitându-se vizitarea restaurantelor cu servire tradițională.

Realizarea acestui sistem de servire impune următoarele condiții organizatorice și operații:

- Produsele agroalimentare sunt supuse unui grad ridicat de prelucrare în unitățile industriei alimentare cum ar fi: produse din carne transate, semipreparatele portionate, preambalate în cantități destinate consumului unei persoane, legumele sunt curățate spălate tăiate, materii prime sub formă de "instant" pentru înghețată, cafea, lapte
- Spațiile destinate preparării și servirii preparatelor sau bauturilor sunt reduse și folosite în mod intensiv prin dotarea cu utilaje și instalații moderne cu gabarit mic, consum redus de energie adecvate operațiilor care se execută, de exemplu: cuptoare cu microunde, mașini cu gabarit redus pentru framantare și laminare aluatului, prepararea și portionarea înghețatelor dintr-o gamă



diversificata, prajirea cartofilor, sau a produselor din carne (chiftele, carnati, cremvusti), prepararea servirea si consumarea se efectueaza in acelasi spatiu

- Obiectele de servire sunt cofectionate din material plastic la preturi foarte accesibile, folosite numai la o singura consumatie fara s fie recuperabile
- Operatiile de preparare, servire si debarasare si intretinere a utilajelor, mobilierul si obiectele de servire sunt mult reduse, din care cauza se apeleaza la serviciile a 1-2 persoane cu o pregatire profesionala specifica
- Caracteristicile fizice si chimice ale modului de ambalare si formele de aprovizionare permit ca materiile prime sa poata fi stocate atat in unitate cat si la domiciliul clientilor.

Tehnica servirii preparatelor culinare

Tehnica servirii gustarilor

Gustarile sunt preparate culinare sau produse alimentare care se servesc in cantitati mici si in sortimente variate, la inceputul fiecărei mese, avand menirea ca impreuna cu bauturile aperitive ce le insotesc sa deschida apetitul consumatorilor. Se prezinta in stare rece sau calda, iar servirea si consumarea lor se face intr-o stare sau alta si niciodata impreuna.

La servirea si consumarea gustarilor sunt utilizate urmatoarele obiecte de inventar:

- platoul din alpaca sau portelan
- farfurii mijlocii intinse(pentru gustari), farfurii mari intinse
- cutite si furculite pentru gustari
- pahare pentru apa
- mustariere, solnite, presatoare, oliviere
- servete sau servetele

Pentru consumarea gustarilor, se aseaza pe masa farfuria, in dreapta acesteia cutitul, iar stanga furculita. De regula, cu gustarile se incepe servirea oricarei mese, dar la la mise-en place se vor folosi si obiecte de inventar necesare consumarii celorlalte preparate prevazute in meniu ca: tacam pentru preparatul de baza, peste si desert. Tacamurile pentru gustare, in aceasta situatie se aseaza pe masa, pe pozitia a treia, cel mai departe de farfurie.

Servirea gustarilor. Inainte de servirea gustarilor se vor aduce la masa urmatoarele:

- pahare cu bautura aperitiv
- obiecte de inventar cu condimente (mustariere, solnite sau presatoare, oliviere)
- cosulete sau farfurii mici intinse cu produse de panificatie
- farfurii mijlocii intinse calde, in cazul in care urmeaza sa se serveasca gustari calde, care se aseaza peste farfuria suport sau in locul acesteia.

In functie de numarul consumatorilor, de varietatea si volumul gustarilor, servirea se poate face in mai multe feluri / sisteme:

1) Servirea cu ajutorul clestelui, practica in cazul in care numarul clientilor este mai redus si sortimentul de gustari este mai simplu. Gustarile sunt montate de la sectiile de productie (bucatarie sau bufet) pe platou, se transporta pe antebrațul si palma stanga, peste care, in prealabil, a fost asezat ancărul împaturit. Clestele se asaza pe marginea dreapta a platoului, furculita cu dintii in jos, dedesubt, iar lingura cu causul in jos, peste furculita, cu manerele spre chelner. In acest fel se apropie de clientul care conduce masa, pe partea stanga a acestuia si tinandu-si mana dreapta indoita la spate, pana la nivelul mijlocului, prezinta platoul in asa fel incat sa poata fi vazut de cati mai multi clienti de la masa. Dupa ce se obtine aprobarea gustarilor prezentate, se trece la persoana care se serveste prima, potrivit regulilor de protocol, si cu piciorul stang putin fandat se apropie platoul de marginea farfuriei din fata clientului. Cu mana dreapta se prinde clestele si se incep operatiile de trecere a preparatelor de pe platou, pe farfurie, luandu-se preparatele montate spre marginea platoului apropiat de farfurie, spre marginea dinspre brat. Dupa ce s-a servit cantitatea echivalenta cu o portie, se aseaza clestele pe platou, chelnerul se retrage si prin spatele clientului servit trece la alta persoana pentru a o servi. Astfel se continua operatiile, pana se servesc toti clientii sau toate preparatele de pe platou.

La terminarea servirii preparatelor, se ureaza tuturor clientilor "pofta buna".

2) Servirea la farfurie se practica in cazul meselor comandate (receptii, revelioane, nuntii, banchete) cand numarul clientilor este mai mare. Gustarile de regula cele reci, sunt montate de la sectii pe farfurii, cu circa 10-15 min inainte de inceperea operatiilor de servire in asa fel incat acestea sa nu-si piarda din aspect.

Farfuriile se aduc la masa astfel: pe bratul stang un numar de trei farfurii, iar in mana dreapta o singura farfurie. Consumatorii sunt serviti pe partea dreapta, incepand cu persoanele oficiale sau sarbatorite.

3) Servirea indirecta se practica cand numarul clientilor este mai restrans iar sortimentul de gustari mai diversificat. In acest caz se ofera platoul pe partea stanga a clientilor, clestele este indreptat cu manerele spre consumatori, dandu-le posibilitatea sa se serveasca singuri dupa preferinta si in cantitatile dorite. Dupa ce platoul a fost oferit tuturor clientilor si cand pe acesta au mai ramas gustari, platoul se aseaza in mijlocul mesei sau se aseaza pe consola sau gheridou.

In cazul gustarilor calde, platoul se aseaz pe spirtiera de pe gheridon sau se duce la bucatarie pentru a se pastra la cald. Dupa ce au fost consumate gustarile servite, se aduce alt platou, oferindu-se clientilor pentru a se servi daca mai doresc. Cand clientii nu doresc sa serveasca imediat, platoul se aseaza la mijlocul blatului mesei la o distanta accesibila, urmand ca acestia sa se serveasca singuri.

4) Servirea cu ajutorul caruciorului se foloseste in conditiile in care numarul clientilor este foarte mare si acestia sunt grabiti, iar formatia de lucru e incompleta. Gustarile de regula se monteaza la sectiile de productie pe farfurii care sunt asezate pe blaturile caruciorului, evitandu-se suprapunerile. Caruciorul este impins cat mai aproape de masa clientilor si se ridica cate doua farfurii, una cu mana dreapta si alta cu mana stanga. Se serveste pe partea dreapta a clientului, mai intai farfuria din mana dreapta, apoi cea din mana stanga, trecandu-se aceasta in mana dreapta. Dupa ce au fost serviti toti consumatorii de la o masa, se trece la alta masa, pana se epuizeaza farfuriile de pe carucior sau pana cand sunt servite toate persoanele.

5) Servirea cu ajutorul tavii se practica servirea gustarilor montate de regula in cupe, cesti sau pahare (salate de cruditati, oua la pahar etc) asezate pe o tava de servire, acoperita cu un servet. Langa acestea se aseaza si un numar corespunzator de farfurioare-suport. Tava se transporta cu multa grija, pe antebrațul și palma stanga pana la masa. Cu ajutorul mainii drepte se ridica de pe tava farfurioara cu paharul, ceasca sau cupa, se serveste pe partea dreapta a clientului, asezandu-se in fata acestuia cu emblema de pe farfurioara spre mijlocul blatului mesei. Ospatarul se retrage prin spatele clientului servit si se repeta servirea, efectuandu-se aceleasi operatii. In cazul in care pentru consumarea gustarii se foloseste lingurita sau furculita, acestea se aduc pe o tava odata cu celelalte obiecte de servire si se aseaza pe farfuria suport, cu causul sau dintii in sus, in partea dreapta a cestii sau cupei sau se poate aseza pe blatul mesei, pe marginea farfuriei-suport, care a fost asezata in prealabil in fata clientului. In aceasta situatie lingurita se aseaza cu causul in jos si furculita cu dintii in jos sprijinite de marginea farfuriei, iar manerele pe fata de masa.

La servirea gustarilor trebuie sa se tina seama de urmatoarele reguli:

- preparatele sunt portionate in transe mai mari, inainte de a fi consumate, cele care se taie mai greu (de ex: sunca persata, muschi tiganesc, carnaciori, mezeluri) si se asaza primele spre marginea farfuriei dinspre client
- celelalte preparate se aseaza pe marginea dinspre emblema incepand din dreapta spre stanga
- sa se pastreze pe cat posibil ordinea si aspectul de pe platou
- cand la taierea preparatelor se foloseste mai mult cutitul, se vor ridica farfuriile suport deoarece in caz contrar farfuria pe care se consuma ar aluneca pe cealalta farfurie ingreunand operatiile de taiere si s-ar produce zgomot
- in timpul in care clientii servesc gustarile se va urmari sa se aduca la masa, chiar daca nu se solicita, apa minerala care se toarna in pahare de apa, iar servirea se va face din sticla pe partea dreapta a clientului

Tehnica serviri preparatelor lichide

Preparatele lichide constituie in general felul intai dintr-un meniu pentru mesele de pranz sau de seara. Aceste preparate pot fi: ciorbe, supe, crème, borsuri, consomeuri.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

În funcție de gradul de dotare al unității cu obiecte de inventar, servirea preparatelor lichide se poate efectua în mai multe sisteme:

1) Servirea cu ajutorul lusului (polonicului). Bolul sau supiera cu preparatul lichid se așază pe o farfurie-suport pe care s-a pus în prealabil un servet. Acestea se aduc la masă pe mâna stângă, degetele fiind desfăcute în formă de evantai, iar degetul mare fiind deasupra marginii farfuriei suport. Lusul (polonicul) se așază în diagonală, deasupra bolului, cu causul în jos cu manerul îndreptat spre mâna dreaptă a chelnerului.

Pentru servirea și respectiv consumarea preparatelor culinare lichide, se folosesc farfuriile adânci încălzite sau supiere. Transportul farfuriilor adânci se face pe mâna stângă, acoperite cu ancarul. Când se aduc concomitent cu bolul și lusul farfuriile se așază pe antebrațul stâng, iar bolul cu lusul pe palma stângă, peste care a fost așezat în prealabil ancarul. Farfuriile se așază la masă pe partea dreaptă a consumatorului, peste farfuria -suport, folosindu-se mâna dreaptă pentru efectuarea acestei operațiuni. Bolul cu lusul se lasă la consola.

2) Servirea preparatului lichid cu ajutorul bolului sau supierei se face pe partea stângă a clientului. Chelnerul se apropie de client, corpul fiind aplecat puțin în față, cu greutatea corpului pe piciorul stâng puțin fâdat. Se apropie bolul sau supiera de farfuria adâncă, în așa fel ca marginea suportului bolului să se treacă puțin peste aceasta. Cu mâna dreaptă se prinde lusul, cu care se iau mai întâi bucatile de carne care se așază în mijlocul farfuriei. Se agită apoi conținutul, folosindu-se mișcări lente și se servește preparatul lichid.

Cu aceeași grijă se pune puțină "față", luându-se din partea de deasupra a lichidului. Pentru a preîntâmpina stropirea feței de masă sau îmbrăcăminte a clientului, lusul se va scufunda puțin în lichid sau se va petrece de fiecare dată peste marginea bolului, astfel ca eventualele picături de lichid aflate pe partea exterioară a causului să fie îndepărtate. După servirea primei persoane, lusul se introduce în bol, continuându-se servirea celorlalte persoane.

Servirea de către doi lucrători

În cazul în care numărul clienților este mai mare sau nu este spațiu suficient pentru a servi preparatul direct din bol pe partea stângă, se poate folosi sistemul de servire de către doi lucrători. Transportul farfuriilor adânci și a bolului cu lus se face de către un lucrător în modul descris mai sus. La masă un alt lucrător având în mâna stângă o farfurie-suport, ridicată de la consola, preia cu mâna dreaptă farfuria adâncă de deasupra setului adus de la oficiu și o trece pe farfuria-suport.

Apoi, tot cu ajutorul mâinii drepte, prinde manerul lusului situat pe marginea bolului și execută operațiunile de trecere a preparatului din bol în farfuria adâncă, descrise mai sus. Aceste operațiuni se execută în spatele sau în imediată apropiere a clientului ce urmează să fie servit. Când se termină operațiunile de porționare, se prinde farfuria adâncă cu preparat în mâna dreaptă, evitându-se introducerea degetului mare în farfurie, se ridică de pe farfuria-suport și se așază pe farfuria-suport din față clientului, pe partea dreaptă a acestuia.

Servirea cu ajutorul cestii

Cestile cu preparatul lichid se așază pe un suport (tava) peste care a fost așezat un servet, având manerul îndreptat spre mâna dreaptă a chelnerului. Suportul cu cesti se așază pe mâna stângă și este transportat la masă clienților.

Farfuriile adânci încălzite sunt transportate în prealabil și așezate pe farfuria suport de pe blatul mesei, pe partea dreaptă. Chelnerul se va apropia de consumator fie pe partea dreaptă, fie pe partea stângă cu piciorul stâng sau drept, după caz, puțin fâdat într-o poziție care să nu-l afecteze pe client.

Cu mâna dreaptă, chelnerul ia de pe suport una din cesti și o trece deasupra farfuriei adânci, turnând lichidul în farfurie. Turnarea se face cu grijă prin rasturnarea treptată a cestii, alegându-se o poziție care să evite stropirea clientului produsă de contactul preparatului cu farfuria. În acest scop, ceașca va fi îndepărtată cu gura spre mijlocul blatului mesei. Totodată se evita ca exteriorul bazei cestii să fie observat de către client. Ceașca se așază din nou pe suport. Operația de servire se repetă la fiecare client.

Servirea cu ajutorul farfuriei

Preparatele lichide se montează de la bucatărie în farfuriile adânci calde puse pe farfurii suport. Pentru a le transporta la masă, chelnerul procedează în felul următor: va acoperi antebrațul și mâna stângă





Instrumente Structurale
2014-2020

cu ancarul desfasurat, va lua cu mana dreapta farfuria-suport pe care se gaseste farfuria adanca cu preparatul lichid si o va fixa in mana stanga, intre degetul mare asezat pe marginea farfuriei suport si degetul aratator, pe partea inferioara a aceleasi farfurii. A doua farfurie adanca, fara farfuria suport se aseaza sub marginea primei farfurii si sprijinita de degetul mijlociu, inelar si mic. Pe antebraț se asaza farfuria suport de la cea de-a doua farfurie adanca, precum si cea de-a treia farfurie cu farfurie-suport. Ajuns la masa clientilor, chelnerul va lua a treia farfurie cu suport si cu mana dreapta o va aseza pe masa, prin partea dreapta a consumatorului, in fata acestuia. Va lua cu mana dreapta cea de-a doua farfurie si o va aseza pe blatul mesei, tot pe partea dreapta a celui de-al doilea consumator. Ultima farfurie cu preparatul lichid va fi luata cu suport, tot cu mana dreapta si asezata prin dreapta, in fata celui de-al treilea consumator, in mana stanga va ramane farfuria-suport. In cazuri cu totul exceptionale, cand timpul de servire este redus, chelnerul poate prelua de la oficiu si cea de-a patra farfurie cu preparat lichid asezata pe un suport pe care le transporta cu mana dreapta, prinzandu-se farfuria suport cu degetul mare deasupra marginii acesteia si celelalte degete rasfirate dedesubt. Cand se ajunge in salon, cea de-a patra farfurie impreuna cu farfuria suport se asaza in fata primului client servit, potrivit regulilor de protocol pe partea dreapta a acestuia cu ajutorul mainii drepte. Apoi se vor efectua imediat manipularea celor trei farfurii descrise mai sus.

Servirea cu ajutorul cestii sau a bolului special.

Se foloseste de regula la transportarea si servirea supelor, supelor-crème sau consomeurilor. Cestile speciale pentru supa au forma emisferica si sunt prevazute in exterior cu o toarta. Bolurile au aceeasi forma emisferica si sunt fara toarta sau cu doua toarte, fixate in exterior in parti opuse. Atat cestile cat si bolurile speciale au capacitatea intre 300 si 400 ml. Preparatul lichid in stare fierbinte se monteaza in cesti sau boluri la bucatarie. Transportarea se face cu ajutorul tavii peste care se asaza un servet. Spre o margine a tavi se asaza farfuria-suport, un set egal cu numarul cestilor sau bolurilor, iar in continuare se aseaza cestile sau bolurile cu preparatele lichide respective. Se preia tava si se asaza pe antebrațul si palma stanga, acoperite cu ancarul impaturit, indreptandu-se marginea cu farfurioarele-suport spre brat. Pe farfurioara de deasupra setului se poate aseza o ceasca sau un bol. In cazul in care la masa nu au fost asezate cu anticipatie lingurite, acestea se pot aduce odata cu preparatul. In acest caz, servirea se face astfel: prin partea dreapta a clientului se aseaza lingura pe masa, in dreapta farfuriei-suport cu causul in sus indreptat spre mijlocul blatului mesei si cu manerul spre margine. Se preia cu mana dreapta farfuria-suport cu ceasca sau bolul de deasupra setului si se asaza pe farfurioara-suport de pe masa, urmarind ca emblema farfurioarei-suport sa fie indreptata spre mijlocul blatului mesei, iar toarta in partea stanga. Bolurile cu doua toarte vor avea o toarta spre dreapta si alta spre stanga clientului. In spatele clientului se preia cu mana dreapta ceasca sau bolul apropiat de degetele palmei stangi si se asaza pe farfurioara suport de deasupra setului, efectuandu-se operatii similare cu cele descrise mai sus pentru a servi alta persoana.

Tehnica servirii preparatelor din peste

Preparatele din peste sunt foarte mult apreciate atat pentru valoarea nutritiva cat si pentru calitatile gustative. Carnea de peste avand un tesut fibros foarte fin, are o durata de pregatire foarte redusa, se digera usor si poate fi folosita ca materie prima la multiple preparate ca: gustari, preparate lichide calde, mancaruri atat calde cat si reci.

Servirea preparatelor culinare din peste cu ajutorul farfuriei:

Sotimente si preparatele din peste: peste prajit cu lamiae, peste pane cu cartofi natur, perisoare de peste cu sos tomat, parjoale din peste, peste rasol cu cartofi natur, peste pescaresc, peste gratinat, peste la gratar cu sosuri (sos de lamiae, sos de usturoi), crap cu varza, marinata de peste.

Aranjarea meselor

Pentru servirea si consumarea preparatelor din peste se folosesc urmatoarele obiecte de inventar:

- farfurii intinse
- cutite si furculite pentru peste
- farfurioare pentru oase, in forma de semiluna
- pahare pentru vin alb
- pahare pentru apa minerala
- cosulete sau farfurioare pentru produse de panificatie





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- solnite, oliviere, presaratoare
- servete sau servetele

De regula preparatele din peste se servesc la dejun sau cina dupa preparatul lichid, inainte de preparatul de baza. La miss-en-place se vor folosi si obiecte de inventar necesare consumarii celorlalte preparate din meniu.

Servirea preparatelor culinare din peste cu ajutorul farfuriei.

Preparatele se monteaza pe farfurie intinsa mare de la bucatarie, urmandu-se ca pestele sa fie montat spre marginea farfuriei opusa emblemei, cu capul spre stanga, iar garnitura pe marginea farfuriei cu emblema. In cazul in care preparatul din peste este insotit de sos, acesta se aduce in sosiera asezata pe farfurie adanca mijlocie, insotita de o lingura speciala, asezata pe farfurie, cu manerul spre toarta sosierei. Farfuria cu sosiera se aseaza pe masa, la o distanta accesibila fiecarui client.

Servirea la farfurie se foloseste in conditiile in care se serveste un numar mare de clienti, timpul de masa este redus, iar preparatul din peste este consumat cu alte componente. Transportul la masa se face cu ajutorul antebratului si palma stanga acoperite cu ancarul desfasurat. Servirea se face pe partea dreapta a clientilor, asezandu-se farfuria din mana dreapta pe farfuria-suport de pe masa, cu emblema indreptata spre mijlocul blatului mesei. La servirea oricarui preparat din peste se va avea in vedere ca la aranjarea mesei sa se aduca farfurioarele pentru oase, care se aseaza in fata farfuriei-suport putin la stanga emblemei, precum si tcamurile speciale pentru peste asezandu-se cutitul in dreapta si furculita in stanga.

Tehnica servirii preparatelor culinare cu sosuri

In grupa preparatelor culinare in componenta carora exista sosuri, se include: mancarurile gatite cu carne si legume insotite de sosurile corespunzatoare.

Preparatele cu sos se preiau de la bucatarie in legumiera, pe platou sau farfurie intinsa mare, insotite uneori de sosiera. Pentru servirea si consumarea preparatelor cu sos sunt necesare urmatoarele obiecte de inventar:

- farfurii intinse mari
- cutite si furculite mari
- sosiera cu suport din farfurie mijlocie intinsa si linguri
- pahar de vin, pahare de apa
- solnite, presaratoare sau oliviere
- servete sau servetele
- cosulete sau farfurii mici intinse cu produse de panificatie

Servirea din legumiera

Legumiera se aduce pe un suport format dintr-o farfurie mare intinsa, prinsa cu mana stanga acoperita cu ancarul. Clestele format din lingura si furculita se aseaza in legumiera. Servirea se face pe partea stanga a clientului, direct cu ajutorul clestelui, trecandu-se mai intai tranza de carne care se aseaza pe marginea farfuriei dinspre client, apoi legumele cu sos. Sosul se serveste numai cu lingura, furculita fiind lasata in legumiera sau mult ridicata deasupra lingurii.

Servirea de pe platou

Preparatul cu sos se monteaza din bucatarie asezandu-se transele de carne spre marginea platoului, iar legumele si sosul in mijlocul si spre marginea opusa a platoului.

Chelnerul preia platoul asezandu-l pe antebratul si mana stanga, acoperite cu ancarul impaturit. Marginea platoului, cu transele de carne se aseaza spre bustul chelnerului. Pe aceeași parte, se aseaza si clestele format din lingura si furculita cu causul lingurii si dintii furculitei in jos spre preparat, furculita dedesubt si lingura deasupra, cu manerele spre chelner. Operatiunile de servire se fac pe partea stanga a clientilor.

Servirea la farfurie se foloseste in conditiile in care numarul clientilor este mare, iar timpul de servire este limitat. Servirea se face pe partea dreapta a clientului.

Tehnica servirii preparatelor din carne

In functie de sortimentul de fripturi si de garnituri ce urmeaza sa fie servite se disting trei sisteme de servire:





Servirea directa cu ajutorul clestelui

Cu ajutorul clestelui se practica in cazul in care fripturile sunt transate si montate pe platouri de la bucatarie, sau de la gratar si sunt insotite de garnituri. Servirea se face pe partea stanga a clientului in farfuria mari intinse, calde care sunt asezate pe masa in prealabil. Clestele se folosesc la asezarea transei de carne pe farfurie spre marginea cea mai apropiata de client. Garniture se aseaza in partea opusa ramasa libera spre emblema de la dreapta spre stanga.

Servire indirecta

Se practica in cazul fripturilor reci asortate si in cazul fripturilor calde asortate. In acest caz, platoul este oferit pe partea stanga a clientului, clestele fiind indreptat spre client dandui-se posibilitatea sa se serveasca singur, dupa preferinta.

Servirea la gheridon

Se practica fripturilor pregatite in piese mari (muschi de vita, pui la frigare, la gratar sau la cuptor, muschi de porc impanat) ce urmeaza a fi transate si portionate in fata consumatorilor. Pentru aceste operatii se folosesc masa-gheridon, spirtiera, un tocator, tava, doua cutite sau un cutit si o furculita speciala, cleste, farfurii. Platoul pe care este montata friptura cu garnitura si decorul respectiv se aduce pe antebrațul si palma stanga, peste ancarul impaturit. Cu ajutorul clestelui, preparatul se trece pe un platou, apoi pe tocatorul asezat pe o tava. Pe gheridon sub tava se aterne un servet. Cu lama unuia dintre cutite sau cu furculita se fixeaza preparatul transandu-se cu ajutorul unui cutit foarte ascutit. Transele obtinute se aseaza pe platou langa garnitura, servirea facandu-se dupa sistemul direct, sau se pot aseza direct pe farfurii, servirea facandu-se dupa sistemul de servire la farfurie.

Tehnica servirii produselor de panificatie

Consumarea preparatelor si produselor se face de regula impreuna cu un produs de panificatie: chifle, felii de paine, cornuri.

Aranjarea mesei

Pentru servirea produselor de panificatie se foloseste farfuria mica, tava de servire, cleste format din doua linguri, pentru chifle sau din linguri si furculite pentru celelalte produse, sau clesti speciali pentru produse de panificatie, cos special pentru produse de panificatie. Farfuria mica se asaza de la inceput in partea stanga a furculitelor. Cosuletul special se foloseste la unitati mai modeste si se asaza pe blatul mesei la o distanta accesibila mai multor persoane la masa.

Servirea produselor de panificatie

Produsele de panificatie sunt transportate de la sectie la masa clientilor pe tava, peste care a fost asezat un servet de panza sau intr-un cos special, cu ajutorul antebrațului si palma stanga acoperite cu ancarul impaturit. Langa produsele respective se asaza si clestele pentru produsele de panificatie.

Trecerea produselor de panificatie pe farfuria se face cu clestele tinut in mana dreapta, pe partea stanga a clientului. In cazurile in care meniurile sunt comandate, aceste operatii se efectueaza cu putin timp inaintea sosirii clientilor si se iau masuri pentru acoperirea lor cu servetul montat sub forma de coif cu varful in sus si cu baza in jurul farfuriei.

Tehnica servirii bauturilor

Bauturile se recomanda si se servesc fie incluse in structura meniurilor, la mesele principale obisnuite si organizate in cursul zilei, fie servite ca atare in cursul zilei insotite de mici gustari sau preparate culinare de baza, deserturi. In acest sens, lucratorii din procesul servirii trebuie sa fie bine informati profesional, in cunoasterea sortimentelor, tehnologia de obtinere, continutul acestora pentru a le recomanda, prezenta si servi in functie de ocazia solicitarii lor pentru consum.

In functie de modul de obtinere bauturile pot fi:

- apa minerala (de masa, medicinala, carbogazoasa)
- **nealcoolice**: sucuri naturale din fructe sau legume, nectare, bauturi racoritoare.
- **alcoolice** - fermentate (berea, vinul, sampania, vin spumos, vermut, bitter)
 - distilate (coniacul, rachiurile, whisky, vodka, gin, lichior, tequilla)

Pentru ca bauturile consumate sa fie apreciate la valoarea lor, o mare importanta o are paharul si temperatura de servire. Paharul trebuie sa dea posibilitatea punerii in valoare a culorii, a transparentei bauturii, iar temperatura are un rol important pentru aprecierea buchetului, aromei bauturii.

Berea se serveste in pahar tip sonda, pahar de apa, halba, la temp de + 7*





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Vinul alb se serveste rece, in pahar tip lalea inchisa, la temp de 6-10*

Vinul roze se serveste rece, in pahar tip lalea inchisa

Vinul rosu se serveste la temperatura camerei, in pahar tip lalea mare

Sampania se serveste la temp de +2*, in pahar tip cupa

Vin spumos se serveste la temp de +2*, in pahar tip cupa

Tuica se serveste bine racita, in pahar aperitiv

Whisky si vodka se servesc bine racite in pahare tip tumbler mijlociu

Ginul se serveste bine racit in pahar tip tumbler inalt

Lichiorul se serveste bine racit in pahar aperitiv

Coniacul se serveste flambat sau racit in pahar tip balon

Vermutul se serveste rece in tumbler foarte mic, ingust cu fund gros

Bitterul se serveste rece in pahar aperitiv sau pahar tip sonda

Racoritoarele se servesc reci in pahar tip sonda sau pahar de apa minerala

Bauturile sunt portionate in paharul recomandat la sectia bar. Cu ajutorul tavii de serviciu, ce se aseaza pe antebrațul și palma stanga acoperite de ancarul impaturit. Ospatarul ridica paharul cu trei degete (mare, aratator, mijlociu), prinzandu-l de picior sau de baza și il aseaza pe tava incepand dinspre brat spre palma, pentru a evita dezechilibrarea acesteia. Servirea se face pe partea dreapta a clientului. Ospatarul se apropie prin partea dreapta a clientului, piciorul drept usor fandat inainte, ridica paharul de pe tava cu trei degete, apoi il aseaza pe blatul mesei langa farfuria clientului, langa emblema spre dreapta.

