



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR  
REGIONAL PENTRU POS DRU  
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



# Curs

# Lucrator in alimentatie

# Ajutor de ospatar

**„Centru multiregional de calificare în meserii pentru grupuri vulnerabile”** POSDRU/165/6.2/S/141145,  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor  
Umane 2007- 2013



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR  
REGIONAL PENTRU POS DRU  
REGIUNEA BUCUREȘTI-ILFOV



- **Obiectivul general al proiectului** constă în dezvoltarea capacităților și abilităților tinerilor și adulților, aparținând grupurilor vulnerabile din regiunea București-Ilfov, Vest, Centru, Nord-Vest, în vederea creșterii șanselor de integrare pe piața muncii a acestora și este cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operational Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013, Axa prioritară 6, Domeniul major de intervenție 6.2 „Îmbunătățirea accesului și participării grupurilor vulnerabile pe piața muncii”.
- Proiectul se va derula pe o durată de 18 luni, respectiv în perioada 20 mai 2014 – 20 noiembrie 2015.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR  
REGIONAL PENTRU POS DRU  
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



## Furnizarea de programe de calificare/recalificare autorizate pentru următoarele meserii:

- 5122.1.1 Bucătar - lucrător în alimentație;
- 5123.1.1 Ajutor de ospatar– lucrător în alimentație;
- 5141.1.2 Manichiurist și pedichiurist;
- 5141.1.3 Frizer;
- 5142.1.1 Cameristă;
- 5133.1.2 Îngrijitoare bătrani la domiciliu;
- 7422.1.1 Tâmplar manual;
- 7122.1.3 Lucrător în structuri pentru construcții;
- 6112.1.4 Peisagist – Floricultor.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR  
REGIONAL PENTRU POS DRU  
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



- **Grupul țintă**
- 
- Grupul țintă acoperă 4 regiuni de dezvoltare și este compus din 882 de persoane, dintre care 744 de persoane vor participa la cursuri, în timp ce 620 dintre aceste vor obține diploma de calificare.
- Grupul țintă vizat de proiect este compus din:
  - 500 de persoane de sex feminin;
  - 144 de persoane cu dizabilități;
  - 550 de persoane de etnie roma;
  - 80 de tineri peste 18 ani care părăsesc sistemul instituționalizat de protecție a copilului.



## PREZENTAREA MESERIEI DE AJUTOR OSPATAR

Printre grijile si preocuparile cotidiene ale omului se numara si procurarea si pregatirea unor produse pentru a se asigura hrana organismului. Pe lânga activitatea socio-economica foarte importanta si alte activitati, (fie ele si de relaxare), omul mânâncă, se hraneste. Indiferent de starea fizica sau morala a oricarui om, alimentatia nu poate fi evitata.

- Problema produselor care au fost si sunt consumate de fiecare individ de-a lungul vietii, a modului cum acestea sunt realizate, procurate, prelucrate, prezentate, servite si în ultima instanta consumate, au constituit din cele mai vechi timpuri un apanaj al societatii respective.



## PREZENTAREA MESERIEI DE AJUTOR OSPATAR

Atât în trecutul nu prea îndepărtat cât și în viitor, activitatea de preparare a hranei, a mâncărilor și servirea acestora în locuri publice își au rolul și importanța lor, neputând fi înlocuite sau contestate, oricare ar fi forma de organizare.

În contextul transformărilor ce au loc, prepararea, prezentarea și servirea mâncărilor și băuturilor dobândesc noi valențe, determinate în principal, de doi factori decisivi: mișcarea liberă a oamenilor și creșterea cerințelor și preferințelor culinare, justificate de un trai civilizat, modern și de o activitate mai intensă.



## PREZENTAREA MESERIEI DE AJUTOR OSPATAR

- Munca ajutorului de ospatar completeaza straduinta ospatarului sau sefului de sala "**printr-o servire corespunzatoare oferita clientilor**". De calitatea muncii lui depinde în mare masura bunul renume al restaurantului.
- Ajutorul de ospatar trebuie sa fie un bun cunoscator al tuturor preparatelor culinare, inclusiv de cofetarie-patiserie, al bauturilor de orice fel, sa aiba deprinderi temeinice de tehnica servirii, sa cunoasca regulile de protocol si sa-si însuseasca expresiile uzuale si în limbile de circulatie internationala. Îndemânarea ospatarului consta în rapiditate, spirit de observatie, atentie distributiva si atitudine corespunzatoare fata de consumatori.

***"Nu ne putem astepta la servicii de calitate din partea unui personal necalificat."***

# Continut formare







## COMUNICARE SI NUMERATIE

*Ce este comunicarea umana ?*

- COMUNICAREA este un instrument des folosit pentru a intermedia relatia dintre doua sau mai multe persoane, si nu trebuie sa uitam ca comunicarea este o parte din viata noastra care ne poate ajuta sa ne adaptam mai repede intr-un grup de persoane sau ne poate izola.



## COMUNICARE SI NUMERATIE

### Scopul comunicarii :

- sa atentionam pe altii
- sa informam pe altii
- sa explicam ceva
- sa distram
- sa descriem
- sa convingem



# UTILIZAREA CALCULATORULUI SI PRELUCRAREA INFORMATIEI

Calculatorul este, în esență, un ansamblu de componente cu funcționare specifică avînd ca scop prelucrarea datelor. Componentele ansamblului se împart în două mari categorii:

- *hardware* (resursele fizice ce constituie partea de echipament a sistemului de calcul),
- *software* (resursele logice ale unui sistem de calcul, instrucțiuni, date care formează programe, aplicații).

Calculatorul este o mașină programabilă, cu două caracteristici:

- răspunde într-un mod bine definit la un set de instrucțiuni bine definite,
- execută o secvență de instrucțiuni înregistrată (program).



## COMUNICAREA IN LIMBA MODERNA

Avand in vedere faptul ca ajutorii de ospatar muncesc pe o piata europeana a muncii, se impune tot mai mult nevoia cunoasterii unei limbi de circulatie europeana in care sa poata comunica si relationa la locul de munca sau relationa si socializa in comunitatile multiculturale in care traiesc. Receptarea si intelegerea mesajelor orale si scrise, exprimarea de mesaje orale si scrise, participarea la conversatii pe teme profesionale sau cotidiene folosind un vocabular minimal este scopul studierii acestei discipline.

Cuvinte uzuale sunt folosite in propozitii simple pentru a desemna nume de obiecte din mediul inconjurator si de la locul de munca.

Desprinderea de informatii esentiale ale mesajului cu relevanta imediata

Comunicarea orala se face prin denumirea unor obiecte cotidiene. Sunt folosite expresii si formule specifice de relationare.

Obiecte cotidiene la locul de munca : plita de gatit/ cooker stove, cutit/knife , lingura/ spoon, furculita/ fork, tigaie/ griddle, pan;

Materiale folosite la locul de munca: fructe /fruits; legume /vegetables, carne/ meat, ulei/ oil, sare/ salt, piper/ pepper, condimente/spices, sosuri/ sauces;



## DEZVOLTAREA PERSONALA

STADIILE CARIEREI SUNT :

- EXPLORAREA - confruntarea între viziunile nerealiste formate în adolescență și lumea reală;
- STABILIZAREA – dobândirea unui grad de cunoștințe, de expertiză într-un domeniu;
- AVANSAREA
- MENTINEREA - presupune focalizarea pe obiectivele cheie, realiste ale carierei;
- FINALUL CARIEREI - presupune o perioadă de creștere continuă în statut și influență în organizație sau o perioadă petrecută în cel mai înalt nivel de responsabilitate și statut.



## DEZVOLTAREA PERSONALA

### CALITATILE NECESARE PERSONALULUI DIN UNITATILE GASTRONOMICE

Un rol important in realizarea sarcinilor ce revin sectorului public de alimentatie il constituie pregatirea si structura personalului recrutat si format pentru efectuarea operatiilor de pregatire a preparatelor si pentru servirea consumatorilor.

Pentru asigurarea unui climat de destindere si de respect reciproc, lucratorii folositi in unitatile gastronomice trebuie sa indeplineasca anumite calitati morale, psiho-intelectuale, profesionbale si fizice.

De aceste criterii se tine seama atat la recrutarea tinerilor ce urmeaza sa se califice intr-o meserie specifica acestui sector de activitate, cat si la formarea, selectionarea si promovarea personalului folosit.



## DEZVOLTAREA PERSONALA

### CALITATILE MORALE

Intregesc caracterul si insusirile personalului din sectorul de alimentatie publica - se refera la cinste, corectitudine, sinceritate, demnitate, calm, stapanire de sine, politete, amabilitate, grija fata de inventarul unitatii, spirit colectiv si intrajutorare reciproca, etc. in munca de zi cu zi.

- Atitudinea fata de munca si profesie;
- Atitudinea fata de colectivul de munca si conducerea unitatii (patronat);
- Atitudinea fata de sine insusi;
- Atitudinea fata de consumatori.



# DEZVOLTAREA PERSONALA

## CALITATILE PSIHO-PROFESIONALE IN TIMPUL SERVICIULUI.

- Mersul vioi, fara a alerga sau a se legana;
- Pozitia corpului dreapta, nefortata;
- Privirea directa, limpede, neinsistenta;
- Exprimarea lucratorilor sa fie clara,corecta, concisa.
- Simtul masurii in comportare determina adoptarea unei atitudini abile,corecte si convenabile in orice imprejurare.
- Tactul - prin stapanire de sine, prin a asculta cu atentie, prin a fi intotdeauna util, fara a deranja.
- Calitatile psiho-intelectuale in timpul serviciului
- Inteligenta practica sau capacitatea de adaptare;
- Spiritul de observatie (volumul,concentrarea, mobilitatea, distributivitatea);
- Memoria lucratorului – prin retinerea a tuturor cunostintelor de care are nevoie in activitatea sa;
- Imaginatia – supusa ratiunii, logicii;
- Intelegerea verbala – posibilitatea de a pricepe cuvintele si constructiile verbale ale interlocutorului;
- Elocventa – capacitatea de a vorbi convingator si curgator;
- Puterea de convingere (persuasiunea) – capacitatea de a sugera si argumenta;
- Cunostintele de cultura generala.





## DEZVOLTAREA PERSONALA

### CALITATILE FIZICE SI FIZIONOMICE IN TIMPUL SERVICIULUI

- Tinuta corporala;
- Functiile senzoriale;
- Abuzul de fard;
- Tinuta vestimentara;



# DEZVOLTAREA PERSONALA

## ATRIBUTII COMUNE INTREGULUI PERSONAL

- Cunoasterea si respectarea programului de functionare al unitatii, graficul de lucru, tinuta fizica, vestimentatia, respectul fata de consumatori, disciplina in munca, etc.;
- Cunoasterea si respectarea regulamentului de ordine interioara;
- Cunoasterea si respectarea normelor de igiena, de protectia muncii si tehnica securitatii muncii, precum si a regulilor de prevedere si stingere a incendiilor;
- Cunoasterea si aplicarea normelor in vigoare cu privire la legislatia muncii, codul muncii, sistemul de salarizare, gestionarea fondurilor materiale si banesti incredintate;
- Insusirea si practicarea formelor de servire moderna, specifice profilului unitatii;
- Studierea permanenta a cererii de consum;
- Impulsionarea desfacerii prin folosirea celor mai eficiente forme de reclama comerciala;
- Ridicarea continua a nivelului de pregatire profesionala si cultural-educativa;
- Sprijinirea cadrelor tinere sau necalificate in vederea insusirii cat mai temeinice a cunostintelor si a deprinderilor necesare practicarii meseriilor specifice sectorului gastronomic;
- Cresterea eficientei economico-financiare in unitatea respectiva.



## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII

Alimentele consumate trebuie sa asigure cantitati optime din toate substantele de care are nevoie organismul. Conditia cea mai importanta, insa, pe care trebuie s-o indeplineasca un produs alimentar este inocuitatea, adica *lipsa de nocivitate asupra organismului uman*.

Inocuitatea fizica este asigurata de lipsa impuritatilor ce pot patrunde in alimente prin intermediul aerului, apei, solului sau a diferitelor operatii de recoltare, depozitare, prelucrare, conservare.

Inocuitatea chimica este asigurata de lipsa substantelor toxice naturale, a celor poluante de contaminare (pesticide, antibiotice, detergenti) precum si a celor aparute in timpul procesului tehnologic.

Inocuitatea biologica a unui produs este data de *absenta microorganismelor patogene, a toxinelor microbiene si a oualor de paraziti*.



## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII

In unitatile de restauratie, sursa principala in raspandirea unor infectii este omul bolnav si mai ales purtatorul de germeni. De aceea, angajarea personalului in unitatile de restauratie de orice categorie trebuie sa se faca numai in baza examenului medical efectuat in prealabil.

Acesta consta din:

- examen medical general care urmareste in primul rand descoperirea infectiilor pielii;
- examen serologic;
- examen radiologic pulmonar pentru descoperirea eventualelor boli pulmonare (TBC);
- examen coprologic pentru depistarea salmonelelor si shigelelor.



## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII

In conformitate cu legislatia sanitara, toti lucratorii din sectorul alimentar, inclusiv personalul care face practica, trebuie sa poarte in timpul lucrului echipament pentru protectie sanitara a alimentelor.

Echipamentul sanitar de protectie a produselor alimentare, dupa specificul muncii, trebuie sa cuprinda: halat, sort, pantaloni, boneta (basma, capelina), incaltari comode, este obligatoriu sa-l poarte fiecare lucrator care vine in contact cu aceste produse in diferite faze ale circuitului acestora (transport, productie, depozitare, desfacere) in scopul de a le proteja de contaminare.



## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII

### *IGIENA LOCULUI DE MUNCA*

In desfasurarea tuturor proceselor de prelucrare a alimentelor trebuie sa se mentina in permanenta curatenia si ordinea la fiecare loc de munca, asigurand dezinfectia zilnica a ustensilelor, utilajelor si meselor de lucru cu detergenti si substante clorigene.

Curatenia trebuie sa fie un proces continuu prin care se indeparteaza murdaria imediat dupa ce a aparut. Igienizarea suprafetelor si a ustensilelor se considera corespunzatoare cand se realizeaza urmatoarele:

- din punct de vedere fizic, indepartarea tuturor depozitelor vizibile de pe suprafete;
- din punct de vedere chimic, eliminarea tuturor urmelor de substante chimice provenind de la solutiile de spalare si dezinfectie;
- din punct de vedere microbiologic, reducerea la maximum a microflorei existente..



## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII

Intretinerea igienica a locurilor de munca, a utilajului, ustensilelor, suprafetelor de lucru va cuprinde urmatoarele operatiuni:

- curatirea mecanica a resturilor alimentare;
- spalarea cu apa calda (40-45 °C) cu adaos de detergenti; dezinfectia cu solutii clorigene (cloramina 1-2%, var cloros 1-2%); clatirea cu apa rece;
- zvantarea.

Dezinfectia nu poate inlocui spalarea si trebuie efectuata spalarea perfecta a suprafetelor.



## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII

### IGIENA CIRCUITULUI PRODUSELOR ALIMENTARE

- Pentru ca produsele alimentare sa ajunga la consumator nealterate si fara a fi contaminate cu microorganisme patogene, trebuie asigurate conditii perfecte de igiena pe tot circuitul produselor alimentare.
- Prin circuitul produselor alimentare se intelege drumul parcurs de produsele alimentare de la prelucrare si pana la desfacere. Schematic, pentru unitatile de restauratie, acesta cuprinde: Prelucrare → Pastrare → Desfacere.





## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII

Depozitarea si pastrarea alimentelor trebuie sa se faca in conditii care sa previna: alterarea, degradarea, contaminarea chimica sau biologica, impurificarea cu praf, substante sau mirosuri straine de natura produsului.

In acest scop este interzisa depozitarea in aceeasi incapere frigorifica sau in acelasi compartiment al agregatelor, a alimentelor alterate, cu miros patrunzator sau miros specific (peste, branzeturi etc.) impreuna cu produsele alimentare care prind cu usurinta mirosuri straine (lapte, smantana, unt, grasimi etc.).

De asemenea se interzice depozitarea in camere frigorifice a subproduselor animale (oase, copite, mate), ustensile, echipament de lucru.

Nu se admite pastrarea mancarurilor gatite in incaperi calde sau in vase descoperite.



## **NORME DE PROTECTIA MUNCII SI PSI**

Normele de protectia muncii fac parte integranta din procesul de productie si au ca scop asigurarea celor mai bune conditii de munca, prevenirea accidentelor si a imbolnavirilor profesionale.

Lucratorii acestui sector, trebuie sa respecte normele de tehnica securitatii muncii, la fiecare compartiment de lucru, sa si le insuseasca temeinic, participand la toate instructajele ce se fac in unitate de catre personalul autorizat la fiecare loc de munca si sa semneze, in fisa de instructaj individual, ca a luat cunostinta de acesta.



## NORME DE PROTECTIA MUNCII SI PSI

### Personalul lucrator are obligatia:

- sa poarte echipament de protectie: halat, boneta, batic, cizme de cauciuc, bine intretinute, la marimea potrivita (pentru a evita agatarea de dispozitivele ascutite, subtiri);
- parul trebuie sa fie strans sub batic sau boneta;
- sa evite purtarea obiectelor de vestimentatie de decor sau accesorii (lantisoare, inele, bratari, cercei) in timpul orelor de lucru, pentru a evita agatarea acestora de diferite dispozitive sau ustensile in stare de miscare;
- sa cunoasca si sa respecte normele de protectie a muncii si PSI, parametrii de functionare a masinilor si utilajelor astfel incat sa evite accidentele de munca prin manipularea defectuoasa a utilajelor.



## NORME DE PROTECTIA MUNCII SI PSI

- sa mentina starea de curatenie in spatiile de productie, a utilajelor si ustensilelor, pentru a evita accidentele de lucru datorate alunecarii pe suprafete umede sau cu grasime.
- la terminarea lucrului, angajatii, trebuie sa aseze marfurile in rafturi, ustensilele in sertare, vesela compartimentata pe destinatii, iar produsele alimentare alterabile sa fie introduse in spatii frigorifice.
- dupa folosirea utilajelor si dezmembrarea componentelor, acestea se vor curata, spala, sterge si se vor aseza in spatiile special amenajate. Vor decupla toate utilajele de la sursele electrice, vor inchide toate robinetele de presiune si gaze. Vor strange toate deseurile si le vor transporta la depozitele si locurile stabilite.



## NORME DE PROTECTIA MUNCII SI PSI

Este interzis fumatul in laborator de cofetarie, laborator, unde se prepara alimente si se asambleaza produsele finite. Fumatul este permis numai in locurile anume stabilite, respectand normele PSI.

Stingerea incendiilor se face in functie de proprietatile fizico-chimice ale marfurilor, astfel:

- faina, zahar, orez, paste fainoase - cu jet de apa pulverizata;
- uleiuri - cu spuma;
- bauturi alcoolice - cu jet de apa pulverizata, local pe focar;
- conserve, mezeluri - cu apa.

## NORME DE PROTECTIA MUNCII SI PSI

### ACORDAREA PRIMULUI AJUTOR IN CAZ DE RANIRI SI ARSURI

Primul ajutor face parte din asistenta de urgenta; el se refera la acele masuri elementare aplicate victimei de orice persoana aflata la fata locului imediat dupa accident.

Pentru a putea acorda primul ajutor e necesar sa se stie ce nu trebuie facut si ce trebuie facut.





## ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE

Încăperile pentru servirea clienților, denumite salon, sală, etc constituie spațiul cel mai important, deoarece aici are loc dialogul chelner-client, se desfășoară operațiunile de prezentare, servire și respectiv consumare a preparatelor culinare și a băuturilor, se asigură aplicarea regulilor de tehnică a servirii, se creează condiții de destindere și recreere.

Saloanele sunt astfel amplasate, încât să asigure un flux normal și simplu al clienților, precum și pentru a asigura un flux rapid al personalului de servire, ușurând transportul obiectelor de servire, al preparatelor și băuturilor.



## ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE

Salonul constituind locul în care relațiile dintre client și personalul de servire se realizează în mod direct, organizarea muncii îmbracă forme și conținut științific și diferențiat, în funcție de particularitățile fiecărei unități în parte și de atribuțiile lucrătorilor care participă la executare operațiunilor de servire a clienților.

Un rol hotărâtor în organizarea locurilor de muncă într-un salon îl are modul judicios în care este stabilită formația de lucru.

Numărul total de persoane folosite într-o unitate, încăpere sau loc de muncă colectiv constituie formația de lucru respectivă.

Formațiile de lucru pentru servirea clienților se stabilesc diferențiat, atât ca structură, cât și ca număr, avându-se în vedere o serie de factori:





# ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE

## 1. Tipul unității și formele de servire folosite.

În unitățile în care servirea se face de către chelner (restaurant clasic sau cu specific tradițional, braserie, bar, bodegă, bufet, cofetărie etc.), numărul de lucrători este mai mare în comparație cu unitățile în care se practică autoservirea rapidă (restaurant-cantină, bufet-expres, bodegă, patiserie, cofetărie) deoarece volumul și complexitatea operațiilor efectuate în procesul de servire sunt diferențiate.



## ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE

**2. Numărul de locuri la mese** constituie un element de calcul aritmetic al numărului și structurii personalului dintr-o familie de lucru. Pentru asigurarea servirii corespunzătoare în restaurante unui chelner i se pot repartiza 16-24 de locuri la mese.

Raportându-se numărul total de locuri la mese dintr-un salon, la norma stabilită pentru un chelner se determină numărul de lucrători necesar servirii (pentru o tură).



## ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE

**3. Distanța de la locul de muncă din salon la secțiile de producție** determină numărul de locuri la mese care pot fi atribuite unui chelner între limitele arătate mai sus.

Unui chelner repartizat să servească la mesele din imediata apropiere a oficiului i se pot repartiza 24 de locuri la mese, în timp ce chelnărului, repartizat să servească la mesele cele mai îndepărtate de oficiu, nu i se poate repartiza decât un număr de maximum 18 locuri la mese, deoarece timpul și eforturile fizice depuse sunt direct proporționale cu distanța dintre locurile de muncă și secțiile unității.



## ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE

### **4. Componenta meniurilor servite influențează mărimea și structura formației de lucru dintr-un salon.**

În cazul în care meniul este consistent și variat, numărul de lucrători va fi mai mare față de cel folosit în unitățile în care meniul este mai redus.

De asemenea, în unitățile în care se organizează mese comandate pentru diferite ocazii (aniversări, grupuri de turiști, revelion etc.), formația de lucru va fi diferită după componenta meniului ce va fi servit



## **ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE**

Indiferent de condițiile economice, formele de proprietate și organizatorice de stat, privat, mixt, societăți comerciale pe acțiuni, regii autonome, etc., activitatea de preparare și servire a hranei se caracterizează prin următoarele particularități:

- creează noi valori, transformând materiile prime în preparate culinare și produse de cofetărie-patiserie, înghețată, sucuri, răcoritoare, etc., care participă nemijlocit la hrana oamenilor;
- asigură continuarea procesului de producție în sfera de consum, recuperându-se sub formă bănească cheltuielile de muncă materializate în producția de preparate culinare;



## **ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE**

- realizează relații economice cu alți agenți economici pentru procurarea de materii prime, utilaje, aparatură, ustensile de lucru, formarea și perfecționarea pregătirii profesionale a personalului, realizarea întregii baze tehnico-materiale. Concomitent dezvoltă relații și cu oamenii, pentru a le cunoaște nevoile de consum și a asigura servirea lor cu hrana necesară vieții;
- contribuie la progresul societății prin creșterea de la o etapă la alta a productivității muncii, obținută ca urmare a utilizării muncii mecanizate în procesul de producție și servire a preparatelor culinare și alte mărfuri alimentare;
- stimulează obținerea de economii materii prime, materiale, energie și forță de muncă și creează condiții pentru reducerea costurilor, prin pregătirea hranei în comun, în cantități mari;



## ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE

- oferă populației posibilitatea de a servi hrana în mod organizat, cu preparate culinare realizate în bucătăriile sau laboratoarele de cofetărie-patiserie, în condiții igienico-sanitare corespunzătoare;
- creează timp disponibil femeilor pentru a putea participa la viața politică, economică, culturală și socială a țării;
- asigură hrană diferențiată în funcție de vârstă, sex, efort fizic, gust sau starea sănătății;



## **ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE**

- educă oamenii în sensul însușirii modului corect de alimentare, prin conținutul preparatelor și al produselor oferite și prin structura meniurilor recomandate pe categorii de populație, după vârstă, sex și efort fizic;
- organizează diferite manifestări culturale susținute de orchestre și cântăreți de muzică ușoară sau populară, momente coregrafice, audiții muzicale și creează condiții de dans, contribuind la culturalizarea, educarea și destinderea publicului consumator;





## **ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE**

**Studierea și cunoașterea permanentă a opțiunilor populației se realizează prin următoarele căi:**

- observațiile culese zilnic de către patroni, șefi de unități și alți lucrători în cadrul raporturilor cu clienții în timpul servirii;
- sugestiile și propunerile făcute de clienți;
- articolele referitoare la activitatea respectivă apărute în presa cotidiană sau publicații periodice și în cele de specialitate;
- expozițiile cu vânzare de preparate culinare sau produse de cofetărie-patiserie, organizate periodic sau zilnic în unități, cu ocazia cărora se testează opinia consumatorilor asupra produselor expuse, ținându-se evidența ritmului și volumului desfacerii realizate, pe fiecare sortiment sau produs în parte;



## **ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE**

- chestionarele oferite pentru a fi completate de către populație în care întrebările vor fi formulate cât mai clar, cât mai precis, solicitând un răspuns scurt, dar eficient, după completarea chestionarelor, răspunsurile centralizate se analizează și se trag concluziile respective;
- analiza realizărilor obținute în diferite perioade de timp, precum și a factorilor care le-au determinat, folosindu-se evidențele statistice sau un sistem informațional operativ special;
- marketingul, metodă modernă de prospectare a cererii de consum, în vederea stabilirii a ceea ce trebuie să se producă (cantitativ și calitativ), cât trebuie să se producă și la ce preț se pot desface produsele, pentru a se asigura rentabilitatea acestora și a unităților de desfacere și a atâta gusturile cât și preferințele populației.



## **ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE**

### **Asigurarea aprovizionării cu materii prime necesare.**

Diversificarea preferințelor și a gusturilor în ceea ce privește consumarea preparatelor, a băuturilor și a altor mărfuri alimentare poate fi satisfăcută numai în condițiile în care unitatea respectivă este aprovizionată la timp cu materii prime de bună calitate și în cantități suficiente.

Pentru realizarea acestui deziderat se impune cunoașterea amănunțită a activității de producție culinară, a surselor, a căilor și a posibilităților de procurare și transportare a materiilor prime și a altor mărfuri agroalimentare, a capacității de păstrare, depozitare, prelucrare și desfacere a produselor.

În acest fel se creează premisele unei aprovizionări corespunzătoare, necesare pregătirii și punerii în vânzare a unei game variate de sortimente de preparate și băuturi, pentru a satisface cele mai exigente gusturi ale consumatorilor.



# ROLUL ȘI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE

## **Gradul de calificare a lucrătorilor.**

Pentru asigurarea unei bune serviri este necesar ca personalul de conducere, de răspundere și de execuție să fie calificat corespunzător fiecărui loc de muncă existent în unitate, capabil să prevadă și să facă față oricărei sarcini sau situații ce pot apărea în timpul desfășurării activității de servire.



## CALITĂȚILE ȘI ATRIBUȚIILE PERSONALULUI DE SERVIRE

**Chelnerul** răspunde de întreaga activitate de servire în salon. El își desfășoară munca sub conducerea și îndrumarea șefului de sală, iar în lipsa acestuia, a șefului de unitate . Are atribuții ca:

- pregătește sala pentru servirea consumatorilor efectuând curățenia localului, a meselor și scaunelor pe care le aranjează la locul lor;
- ezeută mise-en-place-ul folosind obiectele de inventar curate, în bună stare, conform graficului de lucru;



## CALITĂȚILE ȘI ATRIBUȚIILE PERSONALULUI DE SERVIRE

- studiază cu atenție și își însușește caracteristicile preparatelor și băuturilor prevăzute în lista pentru preparate di ziua respectivă, alcătuind după principiile alimentației raționale, variante de meniuri în scopul recomandării lor unor consumatori mai puțin inițiați în compunerea corectă a acestora;
- primește clienții în raionul său, le recomandă preparatele și băuturile existente în unitate, ajută pe clienți la alegerea acestora, întocmește bonul de marcaj și nota de plată, servește cu multă amabilitate preparatele și băuturile comandate, folosind cel mai potrivit sistem de servire;
- supraveghează și ajută pe ajutorul său la aducerea unor preparate și băuturi la aprovizionarea mesei de serviciu și la debarasarea meselor.



## CALITĂȚILE ȘI ATRIBUȚIILE PERSONALULUI DE SERVIRE

### Ajutorul de chelner (picolo, garson etc.) :

- execută indicațiile chelnerilor în ceea ce privește aranjarea meselor, transmiterea comenzilor la secții, aducerea preparatelor, a băuturilor și a obiectelor de inventar, debarasarea meselor etc..
- ajută pe chelner la primirea și servirea clienților.



## AMENAJAREA ȘI DOTAREA SALOANELOR

### AMENAJAREA ȘI DOTAREA CU MOBILIER

Saloanele (sălile) în care se efectuează operațiunile pentru aducerea, prezentarea, servirea și consumarea preparatelor și băuturilor oferite de unitățile publice de alimentație sunt astfel amenajate și dotate cu mobilier, utilaje, instalații și obiecte de servire încât să asigure condiții cât mai optime pentru ca lucrătorii să-și desfășoare activitatea cât mai simplu, iar clienți să simtă că sunt într-un climat de destindere și recreere.





## AMENAJAREA ȘI DOTAREA SALOANELOR

### OBIECTELE FOLOSITE LA SERVIREA PREPARATELOR ȘI BĂUTURILOR

1. Pentru servire sunt cele folosite la prezentarea, transportarea preparatelor și băuturilor din care sunt serviți clienți: platouri, tăvi, boluri, supiere, tampale, cești, căni etc..
2. Pentru consum obiectele de servire folosite sunt cele cu ajutorul cărora persoanele servite consumă preparatele și băuturile. Acestea sunt de două feluri:
  - - folosite în comun, cu toate persoanele de la masă: solnițe, muștariere, sosiere, oliviere, fructiere, serviciul pentru cafea cu lapte, coșulețe pentru produse de panificație etc.;
  - - folosite individual, de fiecare persoană: farfurii, cești, căni, pahare, tacâmuri etc.



## AMENAJAREA ȘI DOTAREA SALOANELOR

3. Cu dublă întrebuințare sunt obiectele se servire folosite atât la transportarea, prezentarea și servirea, cât și la consumarea preparatelor: cești pentru cafea, salatiere, serviciul de unt și gem etc.
4. Pentru pregătirea preparatelor și băuturilor în prezența clienților se folosesc: spirtiere, reșou electric, shaker, tocător, castron etc.
5. Ustensilele individuale de lucru (mărunte) sunt: ancăr, tirbușon , cheie pentru desfăcut capsule etc..
6. Pentru decorarea sălii și a meselor se întrebuințează: vase pentru flori, suporturi pentru lumânări, bibelouri, fanioane.
7. Obiectele de servire auxiliare sunt: fețe de masă, naproane, molton, șervete, șervețele, scrumiere, frapiere, suporturi pentru scobitori, suporturi pentru șervețele.



## AMENAJAREA ȘI DOTAREA SALOANELOR

### ÎNȚREȚINEREA ȘI PĂSTRAREA OBIECTELOR DE SERVIRE

Obiectele de servire din unitățile de alimentație publică, folosite în permanență la montarea, transportarea , prezentarea și servirea preparatelor și băuturilor , necesită efectuarea cu multă atenție și perseverență a unor operații de întreținere și păstrare.

Aceste operații se efectuează în încăperi separate , amenajate în acest scop cu mobilier și utilaj corespunzător , denumite oficii de menaj pentru spălare sau plonaje.

Întreținerea și păstrarea obiectelor de servire se fac în mod diferit , în funcție de materialul din care sunt confecționate, de forma și destinația lor.



## PREGĂTIREA SALONULUI PENTRU SERVIREA CONSUMATORILOR

Pregătirea salonului se face în două etape:

- înainte de începerea programului de funcționare a unități de către echipa de serviciu prevăzută de graficul de lucru sau cea stabilită de patron, șeful unității sau șeful de sală.
- după terminarea activității de servire. Pregătirea se face numai după ce ultimul client a părăsit salonul. Fiecare chelner, împreună cu ajutorul său debarasează mesele și masa de serviciu de toate obiectele de servire, folosite sau nefolosite, transportându-le la oficiile de menaj.



## SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

Operațiile de cea mai mare importanță, ce se efectuează într-o unitate publică de alimentație, constau în manipularea obiectelor de servire pentru ca preparatele băuturile opționale să fie consumate, să ajungă la dispoziția clienților, dându-le posibilitatea să le ingereze cu un efort cât mai redus într-un climat de destindere, de plăcere.

Aceste operații se realizează în mai multe moduri, diferențiate de caracteristicile fizice, chimice tehnologice ale preparatelor băuturilor, numărul persoanelor servite, timpul destinat de clienți pentru servirea mesei, volumul cerințelor preferințele culinare, momentul desfășurării servirii hranei, precum gradul de calificare a personalului de serviciu de dotare a unității cu obiectele de servire etc.



## SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

Ținând seama de rolul aportul personalului de servire în efectuarea operațiilor de servire a preparatelor băuturilor, se desprind următoarele sisteme de servire :

- -sistemul de servire direct sau englezesc, caracterizat prin faptul ca toate operațiile se efectuează de personalul de serviciu ;
- sistemul de servire indirect sau francez, când o mica parte din operațiile de servire se efectuează de către clienți ;
- autoservirea, care se realizează prin preluarea de către clienți a majorității operațiilor de servire; stemul de servire romanesc, cunoscut din vechime sub denumirea de „ la botul calului”;
- „ servire rapida” cunoscut sub denumirea engleza „ fast food” ;
- servire la domiciliu ;
- servire prin intermediul automatelor.



## SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

### DEBARASAREA MESELOR SI DESPĂRȚIREA DE CLIEȚI

Prin debarasarea meselor se înțeleg operațiile prin care obiectele de servire resturile de mâncare se strâng de pe mese se transporta în oficiile de menaj al unitarii. Aceste operații se efectuează de către chelner în următoarele situații:

- când pe masa au fost așezate în cadrul mise-en-place-ului mai multe obiecte de servire fata de preparatele sau băuturile comandate ( exemplu : pentru dejun au fost așezate pe masa farfurii, tacâmuri pahare, iar clienții nu vor sa servească decât băuturi, în aceasta situație se debarasează masa de farfurii tacâmuri, lăsându-se numai paharele ) ;
- când clienții au terminat de consumat preparatele sau băuturile servite. De obicei , persoana care nu mai consuma din preparatul servit asaza tacâmurile paralel , cu mânerul sprijinit pe marginea din dreapta farfuriilor. Dacă mai sunt preparate pe farfurii , înainte de a începe debarasarea, este indicat sa se întrebe dacă mai servesc folosind formula „ Mai consumați ?” , „ Pot sa debarasez ? ” ;
- când clienții s-au ridicat de la masa pentru a parasi salonul ;
- la terminarea programului de funcționare a unitarii.



## SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

### DEBARASAREA MESELOR SI DESPĂRȚIREA DE CLIEȚI

Prin debarasarea meselor se înțeleg operațiile prin care obiectele de servire resturile de mâncare se strâng de pe mese se transporta în oficiile de menaj al unitarii. Aceste operații se efectuează de către chelner în următoarele situații:

- când pe masa au fost așezate în cadrul mise-en-place-ului mai multe obiecte de servire fata de preparatele sau băuturile comandate ( exemplu : pentru dejun au fost așezate pe masa farfurii, tacâmuri pahare, iar clienții nu vor sa servească decât băuturi, în aceasta situație se debarasează masa de farfurii tacâmuri, lăsându-se numai paharele ) ;
- când clienții au terminat de consumat preparatele sau băuturile servite. De obicei , persoana care nu mai consuma din preparatul servit asaza tacâmurile paralel , cu mânerul sprijinit pe marginea din dreapta farfuriilor. Dacă mai sunt preparate pe farfurii , înainte de a începe debarasarea, este indicat sa se întrebe dacă mai servesc folosind formula „ Mai consumați ?” , „ Pot sa debarasez ? ” ;
- când clienții s-au ridicat de la masa pentru a parasi salonul ;
- la terminarea programului de funcționare a unitarii.





## SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

Debarasarea farfuriilor se face pe partea dreapta a clientului, prinzându-se cu mana dreapta marginea farfuriei respective. Apoi se asaza pe mâna stânga, care va fi acoperita cu ancarul desfășurat. În funcție de numărul farfuriilor, al cantităților resturilor de mâncare a felului preparatului , debarasarea farfuriilor se executa în trei feluri:

- cu o singura farfurie, când de pe masa se ridica o singura farfurie. Aceasta se prinde de margine cu mana dreapta, se ridica se trece în mana stanga intre degetul mare, așezat deasupra, pe marginea farfuriei sprijinita pe celelalte degete răsfirate sub farfurie;



## SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

- cu doua farfurii, când se ridica doua sau mai multe farfurii, iar tacâmurile resturile de preparate sunt în cantitatea mai mici. În aceasta situație, prima farfurie se trece în mana stanga, intre degetul mare, așezat pe marginea de deasupra farfuriei, degetul arătător cel mijlociu așezate sub farfurie. Cea de a doua farfurie se asaza pe antebrațul stâng, sprijinindu-se de încheietura palmei, degetul inelar degetul mic, vor fi ridicate în sus. Cu mana dreapta se trec tacâmurile resturile de preparate din farfuria a doua în prima farfurie, urmând ca a treia apoi rând pe rând , celelalte farfurii sa fie așezate pe farfuria a doua. Pe măsura ce sunt așezate pe mana stanga, acestea se eliberează de tacâmuri, resturile de preparate ce se depozitează pe prima farfurie , trecerea resturilor de preparate în prima farfurie se face numai cu furculița;



## SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

- cu trei farfurii , când la masa se ridică două sau mai multe farfurii , iar tacâmurile resturile de preparate sunt în cantitatea mai mari. Prima farfurie se asază în acelea condiții arătate mai sus, numai cu degetul mijlociu se retrage se asază împreună cu degetul inelar mic, răsfireate, sub cea de a doua farfurie. Marginea celei de a doua farfurii se asază sub prima farfurie. Tacâmurile de pe farfuria a doua se asază pe prima farfurie, rămânând pe aceasta numai eventualele resturi de preparate. Cea de a treia farfurie se asază pe antebraț, sprijinindu-se de încheietura mâinii pe marginea celei de a doua farfurii. Tacâmurile de pe cea de a treia farfurie se ridică cu mana dreapta . Furculița se folosește la trecerea resturilor de preparate pe farfuria a doua, iar apoi se asază lângă celelalte tacâmuri pe prima farfurie. Cu celelalte farfurii se procedează la fel rămânând pe antebraț una peste alta.