



UNIUNEA EUROPEANĂ



FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duală și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

**A 1.2 Activități de tip Stagiul de pregătire practică**

**în cadrul proiectului POCU/633/6/14/133004**

## TEMA PROIECTULUI

# TEHNICA SERVIRII PREPARATELOR CULINARE

# CALIFICAREA-OSPĂTAR (CHELNER), VÂNZĂTOR ÎN UNITĂȚI DE ALIMENTAȚIE

**TUTORE PRACTICĂ**  
**ȘCOALA PROFESIONALĂ**  
**ANEGROAIE LIVIU COSTEL**

**ELEVI GR. 6**  
**DRAGOȘ DIANA- CĂTĂLINA**  
**FIRIZAN DENISA- DARIA**  
**GHITA DENISA-ANAMARIA**  
**HOTIA RALUCA-DANIELA**  
**ZOLOTAR NARCISA-NICOLEȚA**



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

#### FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duală și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

### Despre Pizzeria Cinquecento

**Pizzeria Cinquecento**, a fost concepută ca o oază de intimitate și confort. Meniul este alcătuit din cele mai fine și sofisticate ingrediente. Pizzeria Cinquecento oferă o gamă largă de servicii pentru toate ocaziile, reprezentând garanția unei înalte calități gastronomice și estetice, flexibilitate deplină în alcatuirea meniului cât și adaptarea lui la bugetul dumneavoastră, toate acestea fiind furnizate de o echipă de profesioniști cu experiență în domeniul gastronomiei.





FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

## Argument

Alimentația publică este un sector de activitate economică ce se ocupă cu producerea unei game foarte diversificate de preparate culinare, produse de panificație, și alte produse alimentare ce se servesc consumatorilor împreună cu diferite băuturi.

Întreaga activitate din sectorul alimentației publice are ca finalitate asigurarea unei alimentații sănătoase, diversificate, de calitate oferite într-o ambianță plăcută, distinsă și recreativă, din acest motiv lucrătorilor din alimentație publică li se impun sarcini și responsabilități în îndeplinirea sarcinilor profesionale la cel mai înalt nivel. Astfel lucrătorilor din acest sector de activitate li se cer cunoșterea și respectarea cu strictețe a cerințelor tehnologice ale regulilor de servire, de igienă, de protecție a muncii și a modului de comportare, civilizație iar comunicarea interactivă la locul de muncă să devină o desprindere caracteristică în activitatea zilnică.

Servirea consumatorilor cu preparate culinare, cu băuturi în unitățile publice de alimentație conține un element de evaluare a gradului de civilizație a unei societăți.

Gradul de civilizație depinde și de numărul persoanelor care apelează la serviciile din unitățile de alimentație, de volumul și structura operațiilor ce se aplică pentru pregătirea și servirea preparatelor culinare și băuturilor, de timpul astfel câștigat pentru a fi folosit de membrii societății.



FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

## **Rolul și particularitățile servirii în unitățile publice**

### **de alimentație**

Rolul și particularitățile activității de producție și servire a unei game variate de preparate culinare și bauturi, care se desfășoară în unități publice, de alimentație în diferite sisteme și forme, se amplifică sau se diminuează în strânsă concordanță cu evoluția cererii și ofertei, cu nivelul opțiunilor populației și al posibilităților de satisfacere a acestora. La aceasta se adaugă, un grad de influență determinat, cantumul valorilor turistice, al afluirii umane în propria țară sau interțării.

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

crează noi valori transformând materiile prime în preparate culinare și produse de cofetărie-pâtiserie, sucuri racoritoare etc., care participă nemijlocit la hrana oamenilor;

asigură continuarea procesului de producție prin transferarea unor bunuri din sfera de producție în sfera de consum, recuperându-se sub formă banască cheltuielile de muncă materializate în producția de preparate culinare;

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 recunoaște 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 de servire a preparatelor culinare și a marfurilor alimentare;

stimulează obținerea de economii de materii prime, materiale, energie și forță de muncă și creează condiții pentru reducerea costurilor, prin pregătirea hranei în comun, în cantități mai mari;

oferă populației posibilitatea de a servi hrana în mod organizat, cu preparate culinare realizate în bucătăriile sau laboratoarele de muncă de cofetărie-pâtiserie, în condiții igienico-sanitare corespunzătoare;

asigură hrana diferențiată în funcție de vârstă, sex, efort fizic, gust sau stare a sănătății;



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

educa 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 (programe) susținute de orchestre și cantareți de muzică ușoară și populară, momente coregrafice, audii muzicale și creează condiții de dans, contribuind la culturalizarea, educarea și distinderea publicului consumator;

În condițiile în care țara noastră este vizitată de numeroși străini, gradul de servire practicat în unitățile de alimentație oglindește nivelul de trai, obiceiurile, tradițiile și civilizația poporului nostru.

Avându-se în vedere aceste particularități, se pot determina în mod științific factori de influență care comensurează rolul pe care îl are, în viața economică și socială, activitatea de pregătire și oferire a hranei celor ce se adresează unităților de alimentație cu caracter public.

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

observațiile culese zilnic de către patroni, șef de unitate și alți lucrători în cadrul raporturilor cu clienții în timpul servirii;

sugestiile și propunerile făcute de consumatori;

articolele referitoare la activitatea respective, apărute în presa cotidiană sau în publicații periodice și în cele de specialitate;

expozițiile cu vânzare de preparate culinare sau produse de cofetărie-pâtiserie, organizate periodic sau zilnic în unitate, 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;

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, metoda modernă de prospectare a cererii de consum, în vederea stabilirii a ceea ce trebuie să se producă (cantitativ, calitativ), cât trebuie să se producă și la pret se pot desfășura produsele, pentru a se asigura rentabilitatea acestora și a unităților de desfășurare și a satisface atât gusturile cât și preferințele populației.



#### FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

Studierea și cunoașterea permanentă a opiniei consumatorilor, a cererii de consum duc la măsuri tehnico-organizatorice, menite să înlăture greutățile și lipsurile constatate, în vederea îmbunătățirii calității servicii consumatorilor.

Asigurarea aprovizionării cu materii prime necesare. Diversificarea preferințelor și a gusturilor în ceea ce privește consumarea preparatelor, a băuturilor și a altor marfuri alimentare poate fi satisfăcută numai în condițiile în care unitatea respectivă este aprovizionată la timp cu materii prime și marfuri de bună calitate și în cantități suficiente. Pentru realizarea acestui deziderat se impune cunoașterea amănunțită a activității de producție culinară, a surselor, a cailor și a posibilităților de procurare și transportare a materiilor prime și a altor marfuri agro-alimentare, a capacității de păstrare, depozitare, prelucrare și desfacere a produselor. În acest fel, se creează permisele unei aprovizionării 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.

Dotarea unității cu utilaje, mobilier și obiecte de servire. Unitățile vor fi dotate cu utilaje, instalații, mobilier și obiecte de servire în mod diferit, în funcție de natura activității, capacitate de producție, volumul desfacerii, de operațiile de prelucrare. În unitățile în care se vor produce și desface cantități mari de preparate, numărul și capacitatea utilajelor vor fi mai mari, mobilierul (mesele, scaunele, etc.) va asigura condiții optime pentru servirea și consumarea preparatelor și a băuturilor servite, numărul și varietatea obiectelor de servire vor corespunde numărului maxim de clienți care pot fi serviți, precum și sortimentele de preparare și băuturi oferite.

De exemplu, într-un restaurant, mesele vor avea blatul mai mare, scaunele vor fi mai comode, numărul de obiecte de servire va fi sporit, pe când într-un bar, mesele vor fi cu blatul de dimensiuni mai reduse, scaunele mai mici, iar numărul obiectelor de servire poate fi mai restrâns.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

## Calitatile morale, profesionale si fizice ale personalului de servire

Pentru asigurarea unui climat de destindere și de respect reciproc, lucrătorii folosiți în sala, pentru servirea consumatorilor trebuie să îndeplinească anumite calități morale, psiho-intelectuale, profesionale și fizice. De aceste criterii se ține seama atât la recrutarea tinerilor ce urmează să se califice într-o meserie specifică a acestui sector de activitate, cât și la formarea, selecționarea și promovarea personalului folosit.

### Calitatile morale

Calitățile morale, care întregesc caracterul și însușirile personalului din sectorul de alimentație publică, se referă la cinste, corectitudine, sinceritate, demnitate, calm, stăpânire de sine, politete, amabilitate, dragoste față de patrie, spirit colectiv și înțelegere reciprocă etc., în munca de zi cu zi.

Atitudinea față de munca și profesiune: unui lucrător nu îi este indiferent dacă clienții vor pleca multumiti sau mai puțin multumiti din unitate. Dragostea față de om, respectul pentru persoană și grija pentru satisfacerea dorințelor pentru care solicită asistența profesionistului sunt cerințele morale de prim ordin.

În relațiile de muncă, în timpul când își exercită meseria, fiecare lucrător trebuie să fie calm, să dea dovadă de multă stăpânire de sine, pricepere, competență și grija față de avutul obștesc, respectul față de persoanele cu care vine în contact. În acest fel lucrătorul respectiv își va executa meseria cu dragoste, cu pricepere și va fi apreciat și stimat de consumatorii servitii.

Atitudinea față de colectivul de muncă și patron. Viata omului nu poate fi concepută în afara colectivității. Omul se poate realiza doar în și prin colectiv. Adevărată satisfacție se poate dobândi numai în măsura în care și-a câștigat stima celor din jur, iar acțiunile întreprinse se încadrează armonios în cadrul eforturilor colectivului, forța fiecărui individ, rezultând în primul rând din unitatea și coeziunea colectivului de muncă.

Atitudinea justă a fiecărui membru față de ansamblul colectivului este principalul izvor al acestei unități și coeziuni. Ea presupune încredere în colectivul de muncă, colegialitate, spirit de înțelegere. O atitudine colegială nu exclude însă prioritaritatea, dragostea de adevăr și curajul în dezvaluirea lipsurilor și a greselilor și nu înseamnă servilism când este vorba de relațiile cu patronul.

Atitudinea față de sine însuși. Integrarea individului în colectivul de muncă se va realiza în mod armonios și ca urmare a unei atitudini corespunzătoare față de sine însuși. Problema principală constă în a fi capabil de a aprecia just și obiectiv propria sa personalitate în raport cu greutățile pe care le are de îndeplinit.



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

O autocaracterizare obiectivă trebuie să excludă atât supraaprecierea cât și subaprecierea propriei persoane.

Atitudinea față de consumatori. Contactul permanent ce se realizează nemijlocit între lucrători între lucrători și persoanele de diferită categorii psiho-morale imprimă o anumită stare de circumspecție și expectativă. În această situație, lucrătorul va face uz de toate calitățile și însușirile de care dispune pentru ca servirea să se facă în cele mai bune condiții, creând o atmosferă de încredere și respect reciproc, element hotărâtor în permanentizarea și realizarea indicatorilor de eficiență. Cu calm și stăpânire de sine, politicos și amabil, lucrătorul va face față oricărei categorii de populație, iar prin cinste, corectitudine, sinceritate și demnitate își ridică prestigiul sau profesional și de om, prestigiul unității și al colectivului de muncă din care face parte, prestigiul țării și al poporului cărui aparține.

### Calitățile psiho-profesionale

Pentru a răspunde sarcinilor ce le revin, lucrătorii care participă la efectuarea operațiilor de tehnică servicii consumatorilor trebuie să aibă unele calități psiho-profesionale și de gestică profesională:

-mersul să fie într-un ritm viu, cu pași marunți, fără însă a alerga sau a se lăgăna. Se circulă întotdeauna pe partea dreaptă, acordându-se prioritate clienților și colegilor care transportă diverse obiecte de inventar;

-poziția corpului să fie dreaptă, nefortată, ușor înclinat în față. Bratele au un rol foarte important în activitatea practică din restaurant și bar, stângul fiind cel care poartă obiectele de inventar, iar dreptul se folosește pentru a ajuta sau a păsa un eventual obstacol. Bratul stâng va fi îndoit la 90°, cu ancorat pe antebraț atât în poziție de repaus, cât și în mișcare, fără a transporta ceva; dreptul se lăgăna ușor pe lângă corp, mișcare și lăsat lejer în repaus, cu pumnul ușor închis;

-privirea să fie directă, limpede, neinsistentă mai ales asupra anumitor persoane. Indiferent de starea psihică de moment, expresia feței trebuie să evedentizeze bună dispoziție, să fie naturală, fără necrispată, cu zambetul profesional specific. Expresia fizionomiei nu trebuie să tradeze enervare, uitare ori vreo greșeală de serviciu

-exprimarea lucrătorilor să fie clară, corectă, concisă. La sosirea clienților se folosesc formulele de salut consacrate: "bună dimineața", "bună ziua", "bună seara", însoțite, de la caz la caz, de apelativele "domnule", "doamna". La plecare, pe lângă formulele de salut amintite, se mai pot adăuga: "să vă fie de bine", "drum bun" și "calatorie plăcută", "mai reveniți în unitatea noastră".



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

#### FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

La alegerea mesei: "ce masa preferati?", "va place aceasta masa?". La luarea comenzii: „pofiti lista" "ce doriti ca aperit" , "ce fel principal, ca desert"? etc.. Daca un preparat lipseste sau sa epuizat : "regret (imi pare rau, scuzati-ne) nu avem", "nu ma este". Se va evita formula "ce serviti?". Deoarece clientul nu serveste, ci mananca, bea, consuma. Verbul "a servi" poate figura numai in intrebarea opatarului: "cu ce va servim?". De asemenea, se vor evita formulele "ati servit?", "mai serviti", care se incadreaza in aceasi greseala de exprimare. Inlocuirea verbelor "a bea", "a mananca", care par unora vulgare cu "a servi" nu reprezinta o exprimare eleganta, politicoasa, ci o incorectitudine provenind din insuficienta cunoastere a limbii romane.

In timpul efectuării serviciului, se cere permisiunea: "pot sa . ", "va rog sa-mi permiteti sa . ", "permiteti sa . ". In cazul unor mici incidente se cere scuza: "va rog sa ma scuzati", "scuzati-ma, am gresit", "scuzati intarzierea, va rog". La intocmirea si prezentarea notei de plata: "doriti nota de plata?", "pofiti nota, va rog". Nu se va uita sa se raspunda la scuza cu "nu face nimic", "nu-i nimic", precum si la multumiri: "cu placere", "n-aveti pentru ce". Formulele de refuz trebuie sa fie insotite de formule de scuza. De exemplu: "imi pare rau (regret) dar nu depinde de mine "(nu este posibil) . De asemenea, daca un client nu are dreptate, se vor evita formulele categorice, recurmandu-se la formula de atenuare de tipul "nu cred, este putin probabil", in locul unor formule dezagreabile "nu-i adevarat, nu-i asa, in nici un caz"

Simtul masurii in comportare determina adoptarea unei atitudini abile, corecte si convenabile in orice imprejurare. In cazul aparitiei unor nemulumiri din partea clientilor, personalul din restaurant trebuie sa dea dovada de tact pentru rezolvarea acestora.

Tactul se manifesta prin stapanire de sine, prin a asculta cu atentie, prin a fi intotdeauna util, fara a deranja. Lipsa de tact dauneaza atat aprecierii lucratorului cat si prestigiului unitatii.

Lipsa de tact se manifesta prin:

solicitarea ajutorului unui coleg cu voce tare sau facandu-I semn cu ancarul;

indicarea directiei spre grupul sanitar cu gesture largi si cu voce tare;

intervenirea - in discutia clientilor despre o tema comuna cunoscuta;

exces de complezenta, respect, consideratie, atentie, pentru unii clientii in fata altora, pentru care nu s-a facut acelasi lucru;

intreruperea dialogului uni client cu un ospatar, chiar cu scuzele de rigulare; se asteapta terminarea dialogului si apoi se cere informatia;



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

servirea preferentiala a unor clienti;

fumatul in salon, asezarea pe scaun, suflatul nasului, a manca sau bea in prezenta clientilor;

consumul de ceapa sau usturoi inainte sau in timpul serviciului, stare de ebrietate;

comentarii jignitoare, ironice fata de consumatori;

pieptanatul, machiajul, taierea si curatarea unghiilor in salon;

cascatul in salon fara a incerca sa se abtina sau sa mascheze;

tusitul si stranutul fara discretie.

### **Calitatile psiho-intelectuale**

In conditiile in care lucratori din sala pentru servirea consumatorilor dezvolta in timpul executarii mesei relatii cu diferite categorii de personae, fie colegi de lucru (superiori, egali sau subalterni, mai in varsta sau mai tineri), fie clienti cu diferite caractere si temperamente, trebuie sa aiba dovada de calitati psihice, morale si intelectuale bine conturate.

A dobandi o personalitate profesionala corespunzatoare inseamna a subordona constient personalitatea psiho-individuala cerintelor de fiecare moment ale profesiei.

Inteligenta practica sau capacitatea de adaptare la conditiile mereu diferite ale muncii de servirea consumatorilor este asigurata de o constienta subordonata a individualitatii psihice, scopurilor majore ale servirii. Ea ofera posibilitatea de a intelege rapid o situatie concreta, de a extrage cu multa siguranta, datele cele mai importante, permite descoperirea aspectelor avantajoase sau dezavantajoase pentru unitate si pentru consumatori, gasirea celor mai potrivite argumente, de necontestat, posibilitatea de a face o legatura rapida intre diferite date ale unei situatii, de a descoperi care produse satisfac cel mai bine necesitatile oamenilor.

Spiritul de observatie are la baza dezvoltarea intr-un grad inalt a diferitelor calitati ale atentiei (volumul, concentrarea, mobilitatea). A avea spirit de observatie inseamna a fi atent la tot ceea ce trebuie sa-l intereseze pe lucrator, cand vine si cand pleaca din unitate clientul, pentru a-i se putea adresa cu promptitudine, cand trebuie sa efectueze unele operatiuni de serviciu, cand trebuie sa intervina pentru a ajuta colegul de munca etc.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

Memoria lucratorului se manifesta prin a retine toate cunostintele de care are nevoie in activitatea sa, respectiv, un numar de impresii, imagini, fapte, care, desi sau consumat, vor putea juca un rol important in actiunile sale, in relatiile cu clientii. Este necesara pentru a cunoaste imediat sortimentul de preparate si pentru a incadra necesitatile consumatorului intr-o anumita grupa de produse, pentru a retine particularitatile de fabricatie, folosire sau consumarea a produsului respectiv, pentru a retine figurile si numele celor pe care ia servit, pentru a retine figurile clientilor in vederea servirii acestora cu preparatele solicitate, precum si pentru intocmirea cu exactitate nota de plata.

Imaginatia supusa ratiunii, logicii, il ajuta pe lucrator sa se transpuna pe planul gandirii clientului, descoperindu-i adevaratele necesitati, dorinte, intentii, pentru a-si adapta argumentarea in mod corespunzator fiecarui caz. Cu ajutorul imaginatiei se prevad principalele obiectii pe care le va opune clientul argumentelor sale, gasindu-le pe cele mai potrivite, de necontestat, care reflecta fidel calitatile preparatelor sau bauturilor, in raport cu necesitatile pe care le satisfac.

Lucratorul realizeaza, mai intai, servirea pe planul imaginatiei, apoi o aplica practic, conferindu-i o buna organizare si cursivitate .

Imaginatia il ajuta pe lucrator sa gaseasca forme originale, interesante, de prezentare a produselor si de argumentare in recomandarea lor. Fara imaginatie, servirea este monotona si lipsita de personalitate si spectaculozitate.

Intelegerea verbala inseamna posibilitatea de a intelege cuvintele si constructiile verbale ale interlocutorului.

Elocventa este capacitatea de a vorbi curgator si convigator. Aceasta calitate se refera la continutul cat mai bogat al vocabularului si la o forma cat mai frumoasa si corectă de exprimare.

Cuvintele trebuie sa exprime clar si precis gandurile. Un vocabular bogat permite specialistului respectiv sa abordeze discutii cu orice client. Exprimarea trebuie sa fie corecta din punct de vedere gramatical, simpla, clara, sa se desfasoare fara precipitare.

Puterea de convingere (persuasiunea) se refera la capacitatea de a sugera si a argumenta, cu alte cuvinte de a aduce in sprijinul afirmatiilor dovezi incontestabile. Pentru aceasta se cere mai intai cunoasterea perfecta a preparatelor si bauturilor pe care le recomanda lucratorul, incredere in calitatea lor, incredere care trebuie transmisa si consumatorilor prin cuvinte, gesturi si fizionomie potrivite.



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

## Calitatile fizice si fizionomice

Calitatile fizice si fizionomia se refera la aspectul exterior al lucratorilor, la integritatea corporală, la dimensiunile antropometrice, la starea fizionomica care trebuie sa le aiba o persoana, precum si tinuta vestimentara.

Tinuta corporala. Personalul care realizeaza servirea clientilor trebuie sa aiba inaltimea intre 1,65 si 1,75 m. Neincadrarea in aceste limite ingreuneaza executarea operatiilor privind tehnica servirii consumatorilor.

Fizionomia trebuie sa fie placuta, atragatoare, fara defecte vizibile (pielea excesiv pigmentata sau patata, nasul prea lung sau stramb, lipsa unui ochi sau a unui deget de la mana).

Vorbirea trebuie sa fie clara, sa se exprime fara dificultatii, iar dantura sa fie completa si ingrijita.

Talia trebuie sa fie potrivita, picioare drepte, mersul uniform, regulat; nu trebuie sa aiba infirmitati.

Pielea palmei sa fie permanent catifelata, unghiile sa fie taiat scurt si ingrijite si sa poata lucra cu ambele maini (sa nu fie stangaci).

Funcțiile senzoriale (vederea, mirosul, gustul, auzul și pipaitul) să funcționeze perfect.

Întreaga tinuta trebuie sa exprime eleganta, suplete, sobrietate.

Pentru mentinerea si completarea acestor calitatii se impune ca fiecare lucrator sa-si adopte un anumit regim de viata si sa ia unele masuri igienico-sanitare. Astfel trebuie evitat abuzul de tutun si bauturi alcoolice, care sunt daunatoare sanatatii si produc un miros urat.

Organizarea rationala a somnului si a repausului, precum si efectuarea zilnica a unor exercitii de gimnastica, mentin prospetimea, supletea si eleganta corpului, intaresc rezistenta organismului la efortul la care-l depune in timpul serviciului. Imbaierea zilnica, stergerea picioarelor cu un prosop ud (si nu spalarea cu apa, deoarece acestea se umfla), schimbarea ciorapilor si a incaltamintei (cel puțin o data pe zi), eliminarea bataturilor si taierea unghiilor de la degetele picioarelor, folosirea dezodorizantelor pentru evitarea mirosului de transpiratie, spalarea dintilor si a mainilor, ungerea pielii cu creme speciale, barbieritul zilnic la barbati, ingrijirea parului etc. sunt operatii obligatorii.

Abuzul de fard, lacul de unghi strident, bijuteri excessive, ca si intrebuintarea unor parfumuri puternice trebuie sa fie evitate de fiecare lucrator, deoarece diminueaza sobrietatea si seriozitatea tinutei.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

#### FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

Tinuta vestimentara impune ca garderopa fiecarui lucrator sa fie completata, pe langa lenjeria de corp, si imbracamintea pentru strada, cu haine de protectie si cu uniforma de lucru in conformitate si normativele legale in vigoare si corespunzatoare functiei, locului de munca si tipului de unitate.

Imbracamintea trebuie sa fie de buna calitate, rezistenta si usor de intretinut, fiind in permanenta curate si calcata. Imbracamintea - uniforma este diferita in functie de sex, de functia indeplinita (sef de unitate, chelner, etc.), tip de unitate (restaurant de lux, restaurant classic, etc.), sezon (vara, iarna etc.), felul mesei servite (mic dejun, dejun, cina, receptie, banchet etc.), loc de munca (sala pentru servirea clientilor, oficiul de menaj etc.).

Incaltamintea trebuie sa fie comoda, usoara si rezistenta, intrucat activitatea unui lucrator in sala pentru servirea clientilor, se desfasoara in picioare.



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

### **Reguli de servire, etica și comportament profesional**

Din momentul când consumatori încep să intre în salon și în timpul serviciului, personalul încetează orice fel de discuție, glume sau certuri. Dacă membrii colectivului au de comunicat anumite probleme în legătură cu serviciul, trebuie să vorbească încet. Ordinile se dau discret, fără să fie observate de consumatori, folosindu-se mai mult un gest, un semn, o privire, pentru că persoana care îl primește să știe despre ce este vorba. Orice observație se face în oficiu, fără să se audă în salon. În tot ceea ce întreprinde, personalul trebuie să fie politicos, amabil, respectos.

În timpul când se efectuează operațiile de servire, trebuie să țină seama de anumite reguli.

Politețea se exprimă prin atitudine, corectitudine și sinceritate, prin atenția și promptitudinea cu care consumatori sunt serviti. Aceștia trebuie să fie în permanentă atenția personalului, să fie serviti cât mai rapid și în liniște.

Un serviciu rapid se obține lucrându-se metodic, organizat, gândit. Întotdeauna, pentru a reduce numărul deplasărilor, evitarea oboseli și asigurarea servirii rapide, se impune ca plecările și veniriile în salon, de la anexele acestuia și către ele, să se facă cu un scop bine definit.

Un bun serviciu se face în liniște, cu gesturi precise și rapide. În acest fel se creează o atmosferă și o ambianță plăcută, care face ca orice consumator să se simtă bine. Trebuie evitate zgomotele care pot proveni de la deschiderea sau închiderea ușilor, zgomotele produse de pași pe parchet, manipularea veselei și a tacamurilor, scoaterea dopurilor, fixarea frapierei în support etc..

Crearea unui climat de destindere și ambianța impune să se evite exprimarea pe figură a enervării, mirării, nemulțumirii, oboselii. Întotdeauna să existe un zâmbet profesional care să nu se confunde însă cu un ras forțat, ci să exprime o fire amabilă și deschisă față de consumatori, a căror bună dispoziție se îmbunătățește ajutând la mărirea poftei de mâncare.

Asigurarea discreției fără să se arate însă dezinteres. Discuțiile purtate, informațiile date, întreaga conversație purtată cu consumatori trebuie să fie făcută cu calm, competență cu limitele bunești.

Personalul să stea într-o poziție reverentioasă, puțin aplecat spre consumator, pentru a putea auzi atât întrebările cât și răspunsurile acestuia. Nu este permis să se aranjeze ținuta vestimentară sau corporală în fața consumatorilor să se încheie la nasturi, să se pieptene sau să se treacă mâna prin păr, să se steargă fruntea de sudoare sau nasul, să se curețe unghiile etc..



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

Relațiile dintre chelner și consumator se efectuează prin dialog sau prin operații de manipulare a obiectelor de servire sau a preparatelor (care se realizează de regulă pe partea stângă sau dreapta a consumatorului).

Servirea, în general, se face în următoarea ordine: femeile mai în vârstă, femeile tinere, bărbații în vârstă, bărbații tineri, adolescenții și apoi copiii. În cazul în care copiii dau dovadă de nerăbdare sau la indicațiile părinților, ei pot fi serviți după femeile în vârstă, cărora trebuie să li se acorde stimă și respectul cuvenit.

Înainte de începerea servirii se anunță consumatorul respective folosindu-se formula: „Îmi permiteți să vă servesc?”.

Preparatele nu sunt atinse sau prinse cu degetele, ci numai cu obiectele de servire adecvate.

Consumatorul să nu fie deranjat prea mult.

Se evită patarea feței de masă sau a îmbrăcămintei consumatorului.

Evitarea umplerii farfuriilor cu prea multă manăcare.

Nu se lasă mult timp între servirea a două preparate, fără asentimentul consumatorului.

În cazul în care pentru pregătirea preparatului comandat este necesar un timp mai îndelungat, se anunță acest fapt, o dată cu primirea comenzii.

Preparatele calde sunt servite întotdeauna în obiecte de servire calde iar băuturile care se consumă reci se servesc în pahare răcite.

Obiectele folosite în timpul consumului (tacamuri, farfurii, pahare etc.), precum și obiectele cu condimente (oliviere, presaratoare) se aduc la masă înaintea preparatelor sau băuturilor ce urmează să se consume.

Obiectele de servire care s-au murdărit sau care au căzut pe jos se înlocuiesc imediat.

După consumarea preparatelor servite de către toți consumatorii, sau la cererea acestora se efectuează debarasarea meselor de obiectele folosite.

Se evită ca, în timpul servirii, consumatorii să fie intercalate între doi lucrători care efectuează simultan operațiile de servire a preparatelor sau a băuturilor.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

#### FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

Obiectele de servire folosite la trecerea preparatelor din obiectele pe care au fost montate, pe farfuria consumatorilor (clestele de servire, lusul, etc.) se aseaza intotdeauna pe obiectul purtator, evitandu-se astfel patarea imbracamintei consumatorilor, a fetei de masa sau a pardoselei.

Dupa terminarea servii fiecarui preparat, se ureaza "pofta buna!", iar la terminarea servii intregului meniu se foloseste formula "sa va fie de bine".



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

## ORGANIZAREA UNITATII

### 4.1 Pregătirea unitatii pentru primirea și servirea consumatorilor

În vederea asigurării condițiilor necesare servirii clienților, o mare parte din volumul de muncă al personalului dintr-o unitate publică de alimentație se realizează de la începutul programului de funcționare a acesteia. Astfel, în acest interval de timp, care este mai mare sau mai mic, în funcție de tipul unității, structura personalului, volumul și natura operațiilor ce urmează să se efectueze, amenajarea și dotarea unității etc., personalul de serviciu din salon execută operațiile privind: pregătirea obiectelor de servire necesare transportării, prezentării, servirii și consumării preparatelor și băuturilor, aranjarea salonului pentru servirea clienților precum și pregătirea sa pentru începerea activității de primire și realizare a comenzilor date de clienți.

De felul în care sunt executate aceste operații în cele mai mici amănunte depinde desfășurarea muncii zilei respective pentru servirea cu minim de efort, dar cu maximum de realizare cantitativă (volumul încasărilor) și calitativă (bună servire a clienților).

Pregătirea salonului înainte de sosirea clienților se face în două etape:

A - după terminarea programului de funcționare a unității de către fiecare chelner împreună cu ajutorul său;

B - înainte de începerea programului de funcționare a unității de către echipa de serviciu prevăzută în graficul de lucru sau cea stabilită de patron, șeful unității sau șeful de sală.

#### A. După terminarea activității de servire

Pregătirea se face numai după ce ultimul consumator 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. Aceste operații se fac cu mare atenție, respectându-se toate regulile privind manipularea obiectelor de servire (farfurii, tacamuri, pahare). Apoi, ridică frapierele din suporturi și le transportă în oficiu, la locul dinaintea fixat, în apropierea barului de serviciu. Se golește de apă sau resturi de gheață și se așează în stive, una peste alta, cu gura în jos.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

**Fetele de masa** se strang pe trei categorii, in functie de starea in care se gasesc dupa ce consumatorii au fost serviti:

- fetele de masa curate se strang cu grija si se impaturesc fara sa se sifoneze, respectandu-se cutele facute initial la calcat;
- fetele de masa se aseaza in seturi de cate 10, pentru a fi mai usor de numarate;
- fetele de masa murdare se ridica de pe masa, se strang cate 9 si se infasoara intr-o alta fata de masa pentru a fi duse la spalatorie;
- fetele de masa ude si murdare se ridica de pe masa, se numara si se duc la uscatorie. Nu este admis ca aceste fete de masa sa se stranga, deoarece tinute prea mult timp impachetate mucegaiesc, iar in aceasta stare ele devin nefolosibile, petele de mucegai nemaiputand fi scoase de pe tesaturi.

**Scaunele.** Cu ajutorul unei perii sau carpe pentru praf se curata fiecare scaun in parte si se aseaza (cu picioarele in sus) pe blatul mesei, iar peste ele se aseaza suportul frapiereilor. Scaunele sau canapelele tapitate se scutura usor cu ajutorul unei mături mici si apoi se sterg cu o carpa de praf. Fiind grele, nu se mai ridica pe blatul mesei, ci se aseaza pe partile laterale ale salii pentru a permite efectuarea curateniei.

**Curatenia pardoselii** se face de catre personalul de ingrijire, in mod diferit, in functie de materialul din care este confectionat aceasta si perioada in care se executa (zilnic sau periodic).

**Curatenia si intretinerea** se realizeaza, zilnic, de catre lucratorii prevazuti in grafic, si se refera la salon, la bar, holuri, grupuri sanitare, oficii, spatii pentru depozitarea ghetii, camere pentru gunoi etc..

## **B. Inainte de sosirea consumatorilor**

Pregatirea se realizeaza in urmatoarele directii : pregatirea personalului : aranjarea mesei (mise-en-place-ul) ; asteptarea consumatorilor.

Pregatirea personalului. Prin pregatirea personalului inainte de sosirea consumatorilor se intelege totalitatea operatiilor efectuate de catre intregul personal, privind tinuta corporala si vestimentara, verificarea locului de munca, cunoasterea sortimentelor de preparate si bauturi ce se gasesc in unitate pentru servire, precum si a sarcinilor deosebite prin perioada de lucru respectiva.

Realizarea acestor operatiuni in cele mai mici amanunte usureaza desfasurarea in conditii optime a activitatii privind servirea, realizarea obiectivelor muncii zilei de lucru respective , cu minimum de



UNIUNEA EUROPEANĂ



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

efort și maximum de eficiență.

Pregătirea corporală începe la domiciliu, unde fiecare lucrător trebuie să facă baie generală folosind și dezodorizante. Parul va fi pieptănat și periat, unghiile tăiate scurt. Barbatii se vor barbieri și vor purta parul scurt, iar femeile se vor farda discret. Se pot folosi parfumurile, însă cu mirosuri suave.

În momentul sosirii la unitate, personalul își va spăla din nou mainile, pentru a îndepărta murdăria și microbii colectați din mijloacele de transport folosite.

Înainte de sosirea consumatorilor, lucrătorii care au participat la pregătirea salonului, conform graficului de lucru, fac dus și repeta operațiile pe care le-au efectuat la domiciliu, recapatând, după efortul făcut, prospețimea și voiciumea necesară.

Pregătirea vestimentară începe, de asemenea, de la domiciliu prin îmbracarea lenjeriei de corp (maieu și cămașă albă de către bărbați, furcu și bluza albă de către femei). Lenjeria trebuie să fie curată, apretată, după caz și calcată.

Costumele pentru bărbați, rochiile sau fustele pentru femei trebuie să fie curate și calcate.

Cravata pentru bărbați va avea culoarea asortată cu hainele și cu batista de la buzunarul hainei.

Ciorapii curăți, schimbați zilnic sunt de culoare închisă, asortați cu cravata sau, în aceeași nuanță cu culoarea hainelor, pentru bărbați, și de nylon pentru femei. Ajutoarele chelnerilor care sunt recrutați dintre eleve sau ucenice poartă ciorapi trei sferturi, de culoare albă.

Pantofii trebuie să fie cât mai comode, lenjerii, curăți, lustruiți, de culoare neagră.

Pentru femei se recomandă să aibă frizeta pe cap, bluze de culoare albă sau de culori diferite, fuste de culoare închisă sau de aceeași culoare cu a bluzei.

Uniformele de lucru trebuie să fie confecționate corespunzător fiecărui lucrător în parte, să fie întotdeauna curate, apretate, după caz și calcate. Pentru a se asigura aceste condiții se impune ca fiecare lucrător să aibă 2-3 randuri de uniforme și acestea să fie pastrate cu grijă și înlocuite pe măsura ce se uzează sau nu mai corespund din punct de vedere estetic.

Fiecare chelner are asupra sa, în permanentă: tirbuson sichei pentru desfacerea capsulelor, ce se ține în buzunarul de jos din partea stângă a vestei, batista în buzunarul stâng al captuselii hainei, chibrit în buzunarul de jos din partea stângă a captuselii hainei, creion sau pix în buzunarul de jos din partea stângă a vestei, portofel pentru bani în buzunarul din partea dreaptă a captuselii hainei, carnetul pentru notarea comenzilor în buzunarul de sus din partea dreaptă a vestei, ceas la mână stângă etc.

Verificarea tinutei și a locului de muncă. Înainte de începerea programului de funcționare a unității, întregul personal pregătit pentru servirea consumatorilor se adună la „careu” sau în linie dreaptă, pentru ca șeful de unitate sau șeful de sală să verifice ținuta corporală și vestimentară, precum și dacă fiecare lucrător are ustensilele de lucru necesare servirii ca: ancar, tirbuson, chei pentru desfacerea capsulelor și a cutiilor de conserve, chibrituri, două-trei creioane ascuțite sau pixuri, bonier pentru bonuri de marcaj, carnet-notes pentru notarea comenzilor, bonier cu note de plată, batista etc.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

Se urmareste sa fie respectate regulile privind tinuta corporala si vestimentara , luand masuri de corectare a fiecarei abateri oricat de mica ar fi aceasta , deoarece in fata clientilor fiecare lucrator trebuie sa prezinte intr-o tinuta impecabila.

Dupa aceasta verificare , fiecare chelner impreuna cu ajutorul sau , supravegheati de seful de unitate sau seful de sala , trec la locurile lor de munca (conform graficului de lucru sau la locurile repartizate) si controleaza cu atentie daca echipa de serviciu a efectuat toate operatiile privind pregatirea salonului astfel :

- pardoseala sa fie maturata, curata, fara resturi menajere sau alte obiecte care ar fi putut sa cada in timpul aranjarii meselor ;
- mesele sa fie fixate si aranjate cat mai estetic ;
- mise-en-place-ul sa fie complet .In cazul in care se constata unele omisiuni, se aduc obiectele respective.O atentie deosebita trebuie acordata starii de curatenie a obiectelor de servire (farfurii, tacamuri, pahare etc.), precum si integritatii lor(sa nu fie sparte, rupte, ciobite etc.) ;
- masa de serviciu (consola) sa fie aprovizionata cu obiecte de servire de rezerva ;
- suporturile pentru frapiera sa fie asezate in ordine, la toate mesele ;
- apa si florile din vase sa fie proaspete ;
- ghivecele cu flori sau plante ornamentale sa fie udate ;
- toate corpurile de iluminat sa functioneze.

Cunoasterea sortimentului de preparare si bauturi care se gasesc in unitate constituie o obligatie a fiecarui chelner inainte de a incepe servirea propriu-zisa.In acest scop , se consulta lista pentru meniuri si de bauturi a zilei respective , informandu-se asupra denumirii preparatelor si bauturilor , de cantitatea produsa , de gramajul fiecaruia , pretul de vanzare pentru o portie sau pentru o anumita unitate de masura (bucata, litru, kilogram sau multiplii si submultiplii acestora).In cazul in care constata ca s-au pus in vanzare preparate sau bauturi pe care nu le cunoastem indeajuns , se deplaseaza la sectiile respective pentru a se informa despre componenta si procesul tehnologic , modul de prezentare si de servire , timpul necesar pentru pregatire sau portionare etc.

Lista pentru meniuri si bauturi poate fi studiata si discutata „in careu "impreuna cu seful de sala , dupa ce s-a efectuat verificarea tinutei vestimentare.

Seful de unitate sau seful de sala informeaza intregul colectiv de lucru daca sunt sarcini speciale de realizat in timpul serviciului din ziua respectiva , ca :desfacerea unor preparate sau bauturi puse la vanzare in mod special (specialitatea casei, specialitatea zilei, specialitatea bucatarului ), organizarea si rezervarea de mese pentru grupuri anuntate, meniu comandat etc.



UNIUNEA EUROPEANĂ



## FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNCI și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

Aranjarea meselor (mise-en-place). Personalul, prevăzut în graficul de lucru sau desemnat de șeful de unitate sau de sala să participe la efectuarea operațiilor de aranjare a meselor (mise-en-place), îmbrăcat cu haine de lucru formate din bluze albe (spertar) sau halate albe, își ia câte un servet pentru șters obiectele și se prezintă în salon.

Operațiile de aranjare a meselor se pot efectua în echipă (brigadă) sau mod individual.

În cazul în care aceste activități se desfășoară în echipă, fiecare lucrător, în parte, efectuează aceleași operații pentru întregul salon.

În cazul în care munca este organizată în mod individual, cea ce nu este indicat, fiecărui lucrător îi este repartizat un număr de mese la care va efectua toate operațiile de aranjare a meselor.



UNIUNEA EUROPEANĂ



FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect co-finanțat din Programul Operațional Capital Uman 2014 – 2020

**Axa prioritară 6:** „Educație și Competențe”

**Prioritatea de investiții 10.iV:** Îmbunătățirea utilității sistemelor de educație și formare pentru piața muncii, facilitarea trecerii de la educație la muncă și consolidarea sistemelor de educație și formare profesională și a calității lor, inclusiv prin mecanisme pentru anticiparea competențelor, adaptarea programelor de învățământ și crearea și dezvoltarea de sisteme de învățare bazate pe muncă, inclusiv sisteme de învățare duale și de ucenicie

**Obiectivul specific 6.14:** Creșterea participării la programe de învățare la locul de muncă a elevilor și ucenicilor din învățământul secundar și terțiar non-universitar, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și din domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

**Titlul proiectului:** „Practică de calitate în învățământul preuniversitar”

**Contract nr.:** POCU/633/6/14/133004

**Beneficiar:** COLEGIUL ECONOMIC "NICOLAE TITULESCU"

## Bibliografie

1. ALIMENTATIE PUBLICA SI TURISM ,manual pentru clasa a IX-a; Stefania Mihai, Tania Costea, Mihaela Iacoban, Tantica Petre, Valentin Capota, Florentina Costea, Aurelia Turcescu; Editura Niculescu, Bucuresti 2004
2. MANUALUL OSPATARULUI ; C. FLOREA
3. TEHNICA SERVIRII CONSUMATORILOR, manual pentru clasele IX-XII; Emilian Dobrescu, Stere Stavrositu; Editura Didactica si Pedagogica, Bucuresti 2003
4. GHIDUL CHELNERULUI; C Florea; Editura RAI, Bucuresti 1995