

LICEUL TEHNOLOGIC NR.2  
TÂRGU JIU

BÎZOCU CODRUȚA NICOLETA

BURSUC MANUEL



## ***TEHNOLOGIA MESERIEI DE OSPĂȚAR***

---

**- SUPORT DE CURS -**  
**pentru disciplinele de specialitate**  
**ȘCOALA PROFESIONALĂ**  
**DOMENIUL: *TURISM ȘI ALIMENTAȚIE***  
**CALIFICAREA PROFESIONALĂ:**  
***OSPĂȚAR(CHELNER) VÂNZĂTOR ÎN UNITĂȚI DE***  
***ALIMENTAȚIE***

**ISBN 978-973-0-38831-2**

***TÂRGU JIU, 2023***

*Autori:*  
*BÎZOCU CODRUȚA NICOLETA*  
*BURSUC MANUEL*

# **TEHNOLOGIA MESERIEI DE OSPĂȚAR**

---

**- SUPORT DE CURS -**

**pentru disciplinele de specialitate**

**ȘCOALA PROFESIONALĂ**

**DOMENIUL: *TURISM ȘI ALIMENTAȚIE***

**CALIFICAREA PROFESIONALĂ:**

***OSPĂȚAR(CHELNER) VÂNZĂTOR ÎN UNITĂȚI DE ALIMENTAȚIE***



2023

Liceul Tehnologic Nr. 2  
Târgu Jiu, Gorj, România

---

**ISBN 978-973-0-38831-2**

## Cuprins

# Modulul TEHNOLOGIA MESERIEI

Tema nr.	Conținutul temei	Pag.
1.	<b>Noțiuni introductive – standarde generale specifice domeniului de activitate</b>	1
	<b>1.1. Instrucțiuni și reglementări interne ale organizației</b>	1
	1.1.1. Tipuri de unitati de alimentatie publica	1
	1.1.2. Funcțiile și meseriile din restaurante	3
	<b>1.2. Standarde profesionale specifice domeniului de activitate</b>	3
	1.2.1. Calitățile personalului de servire: calitățile psiho-profesionale, fizice, fizionomice și psiho-intelectuale, morale	3
	1.2.2. Sarcini (atribuții) ale personalului din saloanele restaurantului	5
	<b>1.3. Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale ale unei unități de alimentație publică</b>	7
	<b>1.4. Comunicarea eficientă</b>	9
	1.4.1. Principiile comunicării	9
	1.4.2. Tipuri de comunicare: verbală, non-verbală, scrisă, ținută, comportament, calitatea serviciilor prestate	9
	<b>1.5. Relațiile personalului din restaurant cu clienții</b>	11
	<b>1.6. Problematika activității de protecție a consumatorilor, rol și importanță</b>	12
2.	<b>Amenajarea și dotarea saloanelor</b>	14
	<b>2.1. Amenajarea și dotarea saloanelor de servire cu mobilier, obiecte de servire, inventar textil, mobilier tehnologic.</b>	14
	2.1.1. Amenajarea saloanelor	14
	2.1.2. Dotarea cu mobilier	14
	2.1.3. Dotarea cu obiecte de servire	15
	<b>2.2. Caracteristicile și modul de întrebuințare și manipulare al obiectelor de servire</b>	18
	<b>2.3. Întreținerea și păstrarea inventarului pentru servire</b>	29
3.	<b>Comportament profesional la servirea consumatorilor - Principalele reguli de servire și de protocol</b>	31
	<b>3.1. Aranjarea mesei (mise-en-place)- Efectuarea unui mise-en-place pentru un meniu complet</b>	31
	<b>3.2. Reguli generale pentru respectarea serviciului în restaurant</b>	32
	<b>3.3. Ordinea serviciilor în restaurant</b>	34
4.	<b>Sisteme privind tehnici de servire</b>	36
	<b>4.1. Sistemul de servire direct sau englez</b>	36
	<b>4.2. Sistemul de servire indirect sau francez</b>	39
	<b>4.3. Autoservirea</b>	40

<b>4.4.Sistemul de servire românesc La botul calului</b>	41
<b>4.5.Servirea rapidă (fast food)</b>	41
<b>4.6.Servirea la domiciliu</b>	41
<b>4.7.Sistemul de servire prin intermediul automatelor</b>	42
<b>5. Tehnica servirii preparatelor culinare (sortiment, sisteme de servire folosite, realizarea misse-en-place, debarasare)</b>	42
<b>5.1.Tehnica servirii gustărilor</b>	42
<b>5.2.Tehnica servirii preparatelor lichide</b>	44
<b>5.3.Tehnica servirii preparatelor din pește</b>	46
<b>5.4. Tehnica servirii preparatelor cu sos</b>	48
<b>5.5. Tehnica servirii preparatelor din carne, a garniturilor și salatelor</b>	49
<b>5.6. Tehnica servirii deserturilor</b>	52
<b>5.7. Tehnica servirii produselor de panificație</b>	55
<b>6. Tehnica servirii diferitelor tipuri de mese</b>	56
<b>6.1.Tehnica servirii micului dejun</b>	56
6.1.1. Stabilirea meniurilor	56
6.1.2. Servirea preparatelor și a băuturilor	56
6.1.3. Servirea micului dejun la cameră	62
<b>6.2.Tehnica servirii dejunului</b>	63
6.2.1. Stabilirea meniurilor	63
6.2.2. Servirea preparatelor și băuturilor	63
<b>6.3.Tehnica servirii cinei</b>	68
6.3.1. Structura meniurilor	68
6.3.2. Servirea preparatelor si băuturilor	69
<b>6.4.Organizarea și tehnica servirii meselor festive</b>	71
6.4.1. Stabilirea meniurilor pentru banchet	72
6.4.2. Stabilirea meniurilor pentru recepțiile fără scaune	72
6.4.3. Stabilirea meniurilor pentru cocteiluri	72
6.4.4. Organizarea și tehnica servirii meselor pentru banchet	72
6.4.5. Organizarea și tehnica servirii recepțiilor fără scaune	73
6.4.6. Organizarea si tehnica servirii cocteilurilor	74
6.4.7. Servirea preparatelor si băuturilor la masa cocteil	74
6.4.8. Particularitatile mesei de revelion	75
6.4.9. Variante de meniuri pentru masa de revelion	76
6.4.10. Servirea preparatelor și a băuturilor la masa de revelion	77
<b>7. Organizarea servirii preparatelor și băuturilor în situații speciale</b>	78
<b>7.1.Organizarea servirii în camerele din unitățile de cazare</b>	78
<b>7.2.Organizarea servirii la bordul avioanelor</b>	80
<b>7.3.Servirea turiștilor străini</b>	81
<b>8. Criterii de întocmire a meniurilor</b>	86
<b>8.1.Asigurarea prin meniuri a necesarului fiziologic al organismului uman</b>	86
<b>8.2.Asocierea corectă a alimentelor și a preparatelor în structura meniurilor</b>	87
<b>8.3.Recomandări privind asocierea alimentelor și preparatelor din meniu</b>	87
<b>8.4.Asigurarea cerințelor privind varietatea, sezonalitatea și puterea de sațietate a meniurilor</b>	89
<b>9. Tehnica servirii băuturilor alcoolice și nealcoolice</b>	90
<b>9.1.Prezentarea băuturilor după diferite criterii de clasificare</b>	90
<b>9.2.Producția viticolă România</b>	92
<b>9.3.Clasificarea vinurilor și a altor produse pe bază de must, vin și subproduse</b>	92

	<i>vinicole</i>	
	<b>9.4.Verificarea caracteristicilor băuturilor conform regulilor de degustare</b>	93
	<b>9.5.Asocierea băuturilor cu preparatele conform regulilor de asociere</b>	94
	<b>9.6.Recomandarea sortimentelor de băuturi</b>	94
	<b>9.7.Aducerea de la secție a băuturilor comandate folosind obiectele de inventar</b>	95
	<b>9.8.Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la servirea băuturilor</b>	98
10.	<b>Servirea cafelei</b>	99
	<b>10.1.Sortimente de cafea</b>	99
	<b>10.2.Metode de obținere a cafelei</b>	100
11.	<b>Tehnica servirii amestecurilor de băuturi</b>	100
	<b>11.1.Descrierea sortimentului de băuturi în amestec după diferite criterii (conținut, concentrație alcoolică)</b>	100
	<b>11.2.Pregătirea amestecurilor de băuturi după metode specifice</b>	100
	<b>11.3.Reguli de pregătire a băuturilor în amestec</b>	101
	<b>11.4.Decorul cocteilurilor</b>	102

# Modulul

## IGIENA SI SECURITATEA MUNCII IN RESTAURANT SI BAR

Tema nr.	Conținutul temei	Pag.
12.	<b>Legislație specifică securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</b>	104
12.1.	<i>Norme generale și specifice de sănătate și securitate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</i>	104
12.2.	<i>Mijloace de semnalizare și avertizare;</i>	105
12.3.	<i>Tipuri de echipamente individuale de lucru și de protecție și cerințe generale de utilizare;</i>	106
12.4.	<i>Plan prevenire și protecție</i>	107
12.5.	<i>Proceduri interne specifice locului de muncă,</i>	107
12.6.	<i>Instructaje specifice: instructaj introductiv la începerea activității, instructaje periodice, instructaje la schimbarea locului de muncă</i>	108
12.7.	<i>Situații de urgență și modalități de intervenție, defecțiuni care pot apărea la echipamentele spațiului în care se află se desfășoară activitatea etc).</i>	109
12.8.	<i>Tipuri de accidente la locul de muncă și modalități de intervenție</i>	109
12.9.	<i>Proceduri de acordare a primului ajutor</i>	111
13.	<b>Reglementări privind igiena personalului, locului de munca și a circuitului produselor alimentare</b>	111
13.1.	<i>Controlul medical</i>	111
13.2.	<i>Factorii de risc la locul de muncă</i>	112
13.3.	<i>Tehnici de asigurare și menținere a igienei personale și a locului de muncă. Reglementări interne privind ținuta fizică și vestimentară</i>	113
14.	<b>Aplicarea principiului egalității de șanse în domeniu</b>	119
15.	<b>Dezvoltare durabila</b>	121
16.	<b>BIBLIOGRAFIE</b>	122
17.	<b>ANEXE</b>	123

## **Modulul TEHNOLOGIA MESERIEI**

### **I. Noțiuni introductive – standarde generale specifice domeniului de activitate**

#### **1.1. Instrucțiuni și reglementări interne ale organizației**

##### **1.1.1. Tipuri de unitati de alimentatie publica**

Unitatile de alimentatie publice se pot clasifica in functie de urmatoarele criterii:

- a. Dupa capacitatea unitatii:
  - cu capacitate mica
  - cu capacitate medie
  - cu capacitate mare
- b. Dupa forma de proprietate:
  - proprietate personala
  - coproprietate privata
  - proprietate de stat
  - proprietate mixta
- c. Dupa categoria de clasificare
  - lux, corespunzatoare hotelurilor de 4-5 stele
  - categoria I, corespunzatoare hotelurilor de 2-3 stele
  - categoria a-II-a si a-III-a, corespunzatoare hotelurilor de 1 stea.

**Restaurantul** este local public care imbina activitatea de productie cu cea de servire, punand la dispozitie clientilor o gama diversificata de preparate culinare, produse de cofetarie-patiserie, bauturi si unele produse pentru fumatori. O.M.T.379 bis/19.v.2008 stipuleaza urmatoarele tipuri de structuri de primire turistice cu functiuni de alimentatie:

a. **Restaurantul clasic (1,2,3,4,5\*)** este local public cu profil gastronomic, in care se serveste un larg sortiment de preparate culinare, produse de cofetarie patiserie, inghetata, fructe, bauturi nealcoolice si alcoolice produse din tutun. Pentru crearea unei atmosfere animate – distractive poate dispune de formatie musical – artistice. Organizeaza servicii suplimentare: banchete, receptii etc

**b. Restaurantul specializat** serveste un sortiment specific de preparate culinare si bauturi care se afla permanent in lista de meniu, in conditiile unor amenajari si dotari clasice sau adecvate structurii sortimentale care formeaza obiectul specializarii (pescaresc, vanatoresc, rotiserie, zahana, dietetic, lacto-vegetarian).

- *restaurantul pescaresc* (2,3,4,5\*) se caracterizeaza prin desfacerea unui sortiment variat de preparate culinare din peste, este decorat cu obiecte sugestive din activitatea de pescuit si de prelucrare a pestelui.

- *restaurantul vanatoresc* (2,3,4,5\*) se caracterizeaza prin producerea si servirea preparatelor culinare din vanat, are in amenajarea, dotarea si prezentarea personalului elemente specifice, particulare.

- *rotiseria* (1,2,3,4\*) este un restaurant de capacitate mica 20-50 de locuri in care consumatorii sunt serviti cu produse din carne la frigare-rotisor, unele gustari reci, salate, deserturi, bauturii alcoolice si racoritoare, cafea (spatiul de productie se afla in interiorul salii de servire).

- *restaurantul-zahana* (1,2,3,4\*) este o unitate in care se servesc la comanda produse si sub produse din carne (ficat, rinichi, inima, mici, carnati) pregatite la gratar, mai poate oferi: ciorba, tochitura, salate, dulciuri de bucatarie, bauturi alcoolice si racoritoare.

- *restaurantul dietetic* (1,2,3,4\*) este o unitate gastronomică care ofera consumatorilor preparate culinare dietetice si bauturi nealcoolice.

- *restaurantul lacto-vegetarian* (1,2,3,4\*) este o unitate gastronomică in care se desfac sortimente de preparate culinare pe baza de lapte si produse lactate, oua, paste fainoase, salate de legume, dulciuri de bucatarie, patiserie, inghetata si bauturi nealcoolice calde si reci.

**c. Restaurantul familiar sau pensiunea** (1,2,3,4\*) este o unitate cu profil gastronomic care ofera meniuri complete la pret accesibil; bauturile sunt limitate la sortiment (racoritoare,ape minerale, bere). De regula aceste unitati se organizeaza in statiunile turistice, pensiuni turistice, pensiuni agroturistice.

**d. Restaurantul cu specific** este o unitate de alimentatie pentru recreere si divertisment, care, prin dotare, profil, tinuta lucratorilor, momente recreative si structura sortimentala, trebuie sa reprezinte obiceiurile gastronomice locale sau nationale, traditionale si specifice diferitelor zone.

- *crama* (2,3,4,5\*) desface o gama larga de vinuri ce se pot servi atat imbuteliate cat si neimbuteliate. Se realizeaza si se desface o gama specifica de preparate culinare la gratar sau tigaie. Vinurile se servesc in carafe sau cani din ceramica . Mobilierul este din lemn masiv, peretii sunt decorate cu scoarte, stergare etc si poate prezenta un program musical, tarafuri de muzica populara.

- *restaurantul cu specific local* (2,3,4,5\*)pune in valoare bucataria specifica unei zone geografice din tara sau a unor tipuri traditionale de unitati (crame, colibe, suri, etc). Preparatele si bauturile sunt servite in obiecte de servire traditionale, iar ospatarii au uniforma confectionata in concordanta cu specificul unitatii(costume de daci, de romani, ciobanesti etc )

- *restaurantul cu specific national* (2,3,4,5\*)(chinezesc, mexican, arabesc) pune in valoare traditiile culinare ale unor natiuni servind o gama diversificata de preparate si bauturi specifice. Ambianta interioara si exterioara a saloanelor, programul musical, uniformele personalului de servire sunt specifice tarii respective.

**e. Restaurantul cu program artistic** (3,4,5\*) este o unitate de alimentatie pentru turisti, care asigura derularea unor programe de divertisment (muzica, balet, circ, programe specifice barurilor de noapte).

**Braseria** (3,4,5\*) asigura servirea cu preparate reci, minaturi, un sortiment restrans de mancaruri specialitati de cofetarie, patiserie, bauturi nealcoolice si alcoolice de calitate superioara.

**Beraria** (3,4,5\*) este o unitate specifica pentru servirea berii in recipiente specifice(tap, halba, cana) si produse si preparate care se asociaza cu aceasta(crenvusti, mititei, carnati, gustari reci si calde, foetaj, covrigei,alune)si bauturi alcoolice (rom, coniac,vinuri) si nealcoolice.

**Gradina de vara** (2,3,4,5 \*) este o unitate amenajata in aer liber,dotata cu mobilier „de gradina” si decorate adecvat. Oferă un sortiment diversificat de preparate culinare, un sortiment larg de bauturi alcoolice si nealcoolice, cafea, fructe, produse din tutun.

**Barul** este o unitate de alimentatie cu program de zi sau de noapte, in care se serveste un sortiment diversificat de bauturi alcoolice si nealcoolice si o gama restransa de produse culinare si nealimentare. Cadrul ambiental este completat cu program artistic, auditii musicale, video, TV.

- *barul de noapte* (3,4,5\*) este o unitate cu caracter distractiv,cu orar de noapte, care prezinta un program de muzica, dans si ofera o gama variata de bauturi alcoolice fine, amestecuri de bauturi,bauturi nealcoolice, specialitati de cofetarie,fructe, cafea. Este dotat cu instalatie de amplificare a sunetului,orga de lumini, instalatie de proiectie a unor filme.

- *barul de zi* (2,3,4,5\*) este o unitate care functioneaza in cadrul hotelurilor si restaurantelor sau ca unitate independenta.Ofera o gama de bauturi alcoolice si nealcoolice, un sortiment restrans de gustari, produse de cofetarie si patiserie,tigari si posibilitati de distractie.In salonul de servire se afla tejgheaua bar cu scaune inalte si un numar mic de mese cu dimensiuni mici si scaune.

- *café-bar-cafenea* (2,3,4,5\*)este o unitate in care se desface cafea, produse de cofetarie,inghetata si bauturi fine .

- *disco-bar(discoteca-videoteca)*(2,3,4,5\*) este o unitate cu profil de divertisment pentru tineret,se ofera un sortiment restrans de gustari,produse de cofetarie-patiserie, inghetata, amestecuri de bauturi alcoolice si nealcoolice.Este special amenajata cu instalatii electronice de redare si vizionare

- *bufet-bar* (1,2,3\*) ofera un sortiment restrans de preparate calde si reci, bauturi nealcoolice calde si reci si alcoolice la pahar.

#### **Unitati tip fast- food**

- *restaurant-autoservire* (1,2,3\*) este o unitate cu desfacere rapida in care consumatorii isi aleg si se servesc singuri cu preparatele culinare calde si reci si bauturi alcoolice si nealcoolice la sticla, asezate in linii de autoservire cu flux dirijat si cu plata dupa alegerea produselor.



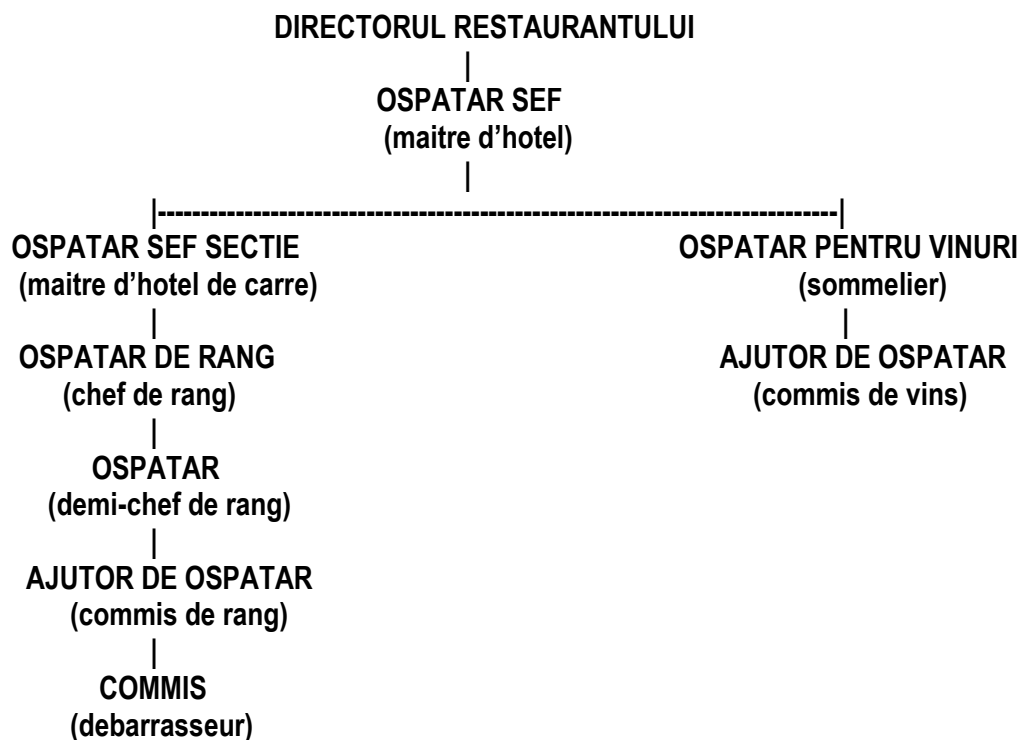
- *bufetul tip expres-bistrou* (1,2,3\*) este o unitate cu desfacere rapida, in care fluxul consumatorilor nu este dirijat, servirea se face de catre vanzator, iar plata se face anticipat.
- *pizzeria* (1,2,3\*) este o unitate specializata in desfacerea sortimentelor de pizza, gustari, salate, produse de patiserie, racoritoare, bere, vin.
- *snack-barul* (1,2,3\*) este o unitate care ofera o gama diversificata de preparate culinare (crenvursti, pui fripti, sandviciuri, carnaciori) si bauturi nealcoolice calde si reci si bauturi alcoolice in sortiment redus. unele bauturi alcoolice fine.

**Cofetaria** (1,2,3,4,5\*) este o unitate specializata pentru desfacerea unui sortiment larg de prajituri, torturi, fursecuri, cozonac, inghetata, bauturi nealcoolice calde si reci si unele bauturi alcoolice fine (coniac, lichior).

**Patiseria** (1,2,3\*) este unitatea specializata in desfacerea pentru consum in stare calda a productiei propii de placinta, strudele, merdenele, pateuri, gogosi, branzoaice, cornuri si un sortiment de bauturi nealcoolice, calde, reci, produse lactate, bere la sticla.

### 1.1.2. Functiile si meseriile din restaurante

#### ORGANIGRAMA TRADITIONALA A UNUI RESTAURANT FRANCEZ



### 1.2. Standarde profesionale specifice domeniului de activitate

#### 1.2.1. Calitățile personalului de servire: calitățile psiho-profesionale, fizice, fizionomice și psiho-intelectuale, morale;

Imaginea unitatii este promovata prin calitatile serviciilor prestate si prin comportamentul personalului din alimentatie. Un (turist) consumator multumit poate influenta alti 5 consumatori pe cand unul nemultumit de calitatile serviciilor in general si de comportamentul personalului in particular poate influenta alti 10 potentiali clienti. Comportamentul lucratorului constituie componenta principala a eforturilor de creare a unei imagini pozitive pentru unitatea de alimentatie. Calitatea serviciilor este la fel de importanta ca cea a produsului. Servirea clientului trebuie sa se faca in asa fel incat acesta sa se simta o persoana speciala .

**Calitatile personale** ale personalului de servire se refera la :

- **Aptitudini intelectuale, cunoștințe, deprinderi**
- **Calități fizice si fizionomice ale ospatarului**
- **Calități morale**
- **Aptitudini intelectuale, cunoștințe, deprinderi**

**Inteligenta practica:** reprezinta capacitatea de adaptare la conditii mereu diferite ale muncii de servire a consumatorilor.

**Spiritul de observatie:** a avea spirit de observatie inseamna a fi atent la tot ceea ce trebuie sa-l intereseze pe lucrator, la sosirea sau plecarea consumatorului din unitate pentru a putea sa i se adreseze cu promptitudine, sau sa poata interveni prompt si eficient, in ajutorul unui coleg de munca.

**Memoria lucratorului:** se manifesta prin puterea de retinere a informatiilor impresiilor, faptelor, imaginilor. Este necesara pentru a putea retine si recunoaste usor sortimentele de preparate si bauturi, figurile consumatorilor, sau pentru a intocmi nota de plata.

**Imaginatia:** imaginatia il ajuta pe lucrator sa gaseasca forme originale interesante de prezentare a preparatelor si bauturilor, de a aduce argumente in recomandarea lor. Fara imaginatie, aranjarea meselor si servirea preparatelor ar fi monotona si lipsita de spectaculozitate.

**Intelegerea verbala:** lucratorul in alimentatia publica trebuie sa inteleaga cuvintele si constructiile verbale ale interlocutorului.

**Elocventa:** este capacitatea de a vorbi curgator si convingator, cu un vocabular bogat, intr-o forma cat mai frumoasa , clara si corecta pe un ton scazut pentru a nu incomoda consumatorii din apropiere.

**Puterea de convingere:** este capacitatea de a sugera si argumenta recomandarea unor produse sau bauturi.

**Cunostinte de cultura generala:** lucratorii din alimentatia publica trebuie sa aiba un nivel suficient de cultura generala (istorie,geografie,cunostinte medicale) sa cunoasca una sau doua limbi straine pentru sustinerea unei conversatii cu clientii , sa aiba usurinta in efectuarea calculelor matematice si cunostinte matematice pentru a intocmi corect documentele de evidenta si a efectua incasarile de la consumatori.

- **Calități fizice si fizionomice ale ospatarului**

Calitatile fizice si fizionomice se refera la aspectul exterior, la integritatea corporala, la dimensiunile antropometrice, la starea fizionomica. Personalul care realizeaza servirea consumatorilor trebuie sa aiba o inaltime cuprinsa intre 1,65 – 1,75m, neincadrarea intre aceste limite ingreunand efectuarea operatiilor de servire. Talia trebuie sa fie potrivita, picioarele drepte, mersul uniform, regulat, sa nu aiba infirmitati sau platfus. Pielea palmelor si a degetelor sa fie catifelata, unghiile taiate scurt si ingrijite, sa poata lucra cu ambele maini. Fizionomia trebuie sa fie placuta, atragatoare, fara defecte vizibile. Vorbirea trebuie sa fie clara iar dantura sa fie completa si ingrijita. Vederea, mirosul, gustul, auzul si pipaitul (functiile senzoriale) sa functioneze perfect.

Pentru mentinerea si completarea acestor calitati fiecare lucrator trebuie sa adopte un anumit regim de viata, sa-si organizeze rational somnul si repausul, sa efectueze exercitii de gimnastica care intaresc rezistenta organismului la efort fizic. Trebuie evitate alcoolul si tutunul, care sunt daunatoare sanatatii si produc un miros neplacut. Aspectul curat si ingrijit trebuie mentinut prin dusuri zilnice, eliminarea bataturilor, taierea unghiilor, ungerea pielii cu creme speciale, spalarea dintilor, barbieritul zilnic, ingrijirea parului, folosirea de after-shave spray-uri sau parfumuri cu mirosuri discrete.

- **Calități morale**

Calitățile morale ale personalului din saloanele de restaurant sunt absolut necesare pentru efectuarea unor servicii de înaltă ținută. Personalul din unitățile de alimentație trebuie să aibă o atitudine pozitivă față de muncă, față de profesie, să manifeste pasiune în exercitarea ei, să satisfacă dorințele clienților, să fie calm, să dea dovadă de multă stăpânire de sine, pricepere, competență și sobrietate în exercitarea meseriei; *scopul final al meseriei sale trebuie să fie stima și aprecierea consumatorilor serviți*; atitudinea față de colectiv să fie principală, să exprime spirit de colectivitate și întraajutorare.

Satisfacția profesională trebuie să reprezinte echilibrul moral al lucrătorului. Această satisfacție se poate realiza printr-o muncă cinstită, corectă, executată într-un mod exemplar, printr-o atitudine civilizată față de consumatorii pe care îi servește. În relațiile cu clienții, trebuie să fie modest, cinstit, corect, respectuos, politicos, amabil, disciplinat, să dea dovadă de sinceritate și demnitate.

Toate aceste calități morale, împreună cu aptitudinile fizice și intelectuale pe care trebuie să le posede personalul din saloanele de restaurant, vor duce la realizarea unor profesioniști de calitate, la realizarea unor servicii ireproșabile, la ridicarea prestigiului profesional al unității în care își desfășoară activitatea.

### **Echipament și uniforme de serviciu**

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

Imbracamintea trebuie sa fie de calitate buna, rezistenta, usor de intretinut, curata si calcata.

Incaltamintea trebuie sa fie comoda, usoara, rezistenta, in permanenta curata si lustruita. Incaltamintea nu trebuie sa aiba blacheuri, iar femeile sa nu poarte pantofi cu toc inalt sau papuci care fac zgomet.

**Tinuta de serviciu clasica de zi (ospatar-ospatară):**

- camasa alba, bluza alba sau crem din terciot (croiala speciala)
- cravata (papion), fundita neagra,
- pantalon negru, fusta neagra,
- ciorapi negri, ciorapi culoarea piciorului, sosete albe,
- bentita alba , coronita pe cap,
- incaltaminte neagra
- ecuson (denumirea unitatii, numele, functia)

**Tinuta clasica de seara :**

- sacou, smoking, frac cu vesta ,
- pantalon, fusta de aceeasi culoare,
- camasa, bluza alba
- cravata, papion, fundita la culoarea costumului,
- ciorapi negri , ciorapi culoarea piciorului,
- incaltaminte neagra,
- ecuson

**Tinuta pentru unitati cu specific :** (specific national, pescaresc, vanatoresc), tinuta specific nationala:

- camasa, ie specifica zonei,
- ilic cu croiala si ornament specific zonei,
- brau,
- pantalon clasic, fota specifica zonei
- incaltaminte clasica, opinci .

La tinuta pentru unitati cu specific pescaresc se inlocuieste bluza, sacoul cu un veston specific marinaresc restul obiectelor indentice cu tinuta clasica.

La tinuta pentru unitati cu specific vanatoresc, se foloseste uniforma specific vanatoreasca, de culoare verde.

### **1.2.2. Sarcini (atribuții) ale personalului din saloanele restaurantului**

Atribuțiile personalului operativ sunt diferențiate în funcție de profilul unității, forma de servire folosită, nivelul de calificare, structura formației de lucru, etc.

#### **Atribuții comune ale întregului personal**

- cunoașterea și respectarea regulilor generale de comerț;
- cunoașterea și respectarea regulamentului de ordine interioară;
- însușirea și practicarea formelor de servire moderne, specifice tipului de unitate respectiv;
- ridicarea continuă a nivelului de pregătire profesională.

### **Atribuții specifice fiecărei funcții**

**Șeful de unitate** are următoarele atribuții:

- stabilește sarcini împreună cu șeful de sală pentru fiecare lucrător în parte controlând în mod sistematic modul cum sunt duse la îndeplinire aceste sarcini;
- împreună cu bucătarul șef stabilește planul de producție culinară;
- ține legătura cu personalul din subordine;
- răspunde de efectuarea monetarului de către fiecare angajat cu drept de încasare de la clienți;
- urmărește și controlează asigurarea unei curățenii permanente și exemplare a întregii unități;
- rezolvă sugestiile și reclamațiile consumatorilor.

**Șeful de sală** (maître d'hotel):

- coordonează, organizează, îndrumă și controlează întreaga activitate legată de servirea clienților;
- controlează pregătirea saloanelor, verifică modul cum au fost efectuate de echipa de serviciu operațiile de curățenie, aerisire, aranjarea meselor și a scaunelor, aprovizionarea meselor de serviciu cu obiecte de inventar;
- verifică împreună cu șeful de unitate calitatea preparatelor culinare executate în bucătăria localului;
- verifică dacă lucrătorii cunosc preparatele culinare cuprinse în lista de meniu;
- primește clienții la intrarea în sală, îi conduce la masa preferată, ia uneori comanda;
- supraveghează modul cum se efectuează servirea clienților de către chelneri;
- verifică starea de curățenie a tacâmurilor, a veselei, a paharelor și a celorlalte obiecte de inventar

**Ospătarul** răspunde de întreaga activitate de servire în salon. El își desfășoară munca sub conducerea șefului de sală. Are ca atribuții:

- pregătește sala pentru servirea consumatorilor, efectuând curățenia localului, a meselor și a scaunelor pe care le aranjează la locul lor;
- execută mise-en-place-ul folosind obiectele de inventar curate;
- studiază cu atenție preparatele culinare și băuturile prevăzute în lista pentru preparate din ziua respectivă, alcătuind variante de meniu;
- primește clienții în raionul său, le recomandă preparate culinare și băuturi adecvate preparatelor, servește aceste preparate folosind cel mai adecvat sistem de servire;
- întocmește și răspunde de exactitatea notelor de plata, bonurilor de marcaj, tichetelor de casa, borderourilor de incasari, monetarului;
- incaseaza contravaloarea consumatiei si da restul corect, clientului;
- supraveghează și ajută pe ajutorul său la aducerea unor preparate și băuturi, la aprovizionarea mesei de serviciu și la debarasarea meselor.

**Ajutorul de ospătar:**

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

### **RELAȚII DE SERVICIU ALE OSPATARULUI**

- **Ierarhice:** este direct subordonat șefului de sala, șefului de local sau patronului, după caz.
- **Funcționale:** cu toate compartimentele funcționale ale unitatii;

### 1.3. Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale ale unei unități de alimentație publică

<b>FIȘA POSTULUI</b>	<b>Denumire: CHELNER/ȘEF DE RANG</b>	<b>Cod:</b>
<b>COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ</b> Restaurant/salon...	<b>NR. PERSOANE/POST</b>  .....	<b>ROLUL:</b> Aranjează și întreține salonul restaurantului; efectuează serviciile
<b>FORMAREA PROFESIONALĂ</b> - calificare în meseria de bază prin școală profesională, - liceu de profil sau curs de calificare	<b>EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ</b> 1 – 2 ani în funcție de ajutor, ucenic etc.	
<b>CAPACITATE PROFESIONALĂ</b> - Să cunoască tehnicile de vânzare, de atragere a clientelei - Să cunoască 1-2 limbi de circulație internațională - Să aibă cunoștințe și deprinderi corecte privind aranjarea meselor și efectuarea serviciilor - Să aibă o bună cultură generală - Să posede cunoștințe temeinice în domeniul servirii, al gastronomiei, oenologiei, tehnici de alcătuire a meniurilor, igienă și protecția muncii	<b>CALITĂȚILE PERSONALE</b> - Prezență fizică plăcută, eleganță, suplețe. - Sănătate bună, robustețe. - Îndemânare și dexteritate. - Simțul văzului și al auzului bine dezvoltat. - Sobrietate și prestanță. - Responsabilitate pentru munca prestată. - Modest, cinstit, corect, politicos, amabil, demn. - Spirit de echipă. - Imaginație și ingeniozitate. - Memorie și memorie vizuală dezvoltate.	
<b>RESPONSABILITĂȚI (ATRIBUȚII, LUCRĂRI, SARCINI)</b> - Să se prezinte la program, la ora prevăzută în grafic. - Să participe la efectuarea mise-en-place-ului. - Să cunoască conținutul listelor de preparate și băuturi. - Să aibă o ținută fizică și vestimentară curată, bine îngrijită și ustensilele de lucru complete. - Să sfătuiască clientul și să-l ajute în alegerea dorită. - Să participe la careul personalului. - Să efectueze servirea clienților cu respectarea regulilor și tehnicilor cunoscute. - Să întocmească sau să verifice corecta întocmire a notelor de plată. - Să respecte regulile igienico-sanitare. - Să asigure în permanență inventarul în raionul său și să păstreze permanent ordinea și curățenia pe locul său de muncă. - Să rezolve sau să ceară sprijin pe linie ierarhică pentru soluționarea oricărei nemulțumiri din partea clienților.		
<b>POZIȚIA ÎN ORGANIGRAMĂ – RELAȚII:</b> Este subordonat: maître d'hotel. Are în subordine ajutori și debarasatori. Relații cu lucrătorii din celelalte secții ale restaurantului. Relații cu ceilalți componenți din brigadă.		
<b>LIMITE DECIZIONALE</b> Refuză servirea preparatelor și băuturilor care nu corespund cu comanda (calitativ și cantitativ)	<b>CONDIȚIILE DE MUNCĂ</b> Sunt menționate în contractul colectiv și individual de muncă	<b>PERSPECTIVA PROFESIONALĂ</b> Barman, somelier, maître d'hotel, asistent director, direc tor restaurant

<b>FIȘA POSTULUI</b> <b>Șef de sală</b>	<b>Denumire:</b> <b>MAÎTRE D'HOTEL</b>	<b>Cod:</b>
<b>COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ</b> Restaurantul.....	<b>NR. PERSOANE/POST</b>  1	<b>ROLUL:</b> Este responsabil de organizarea și efectuarea serviciilor în saloanele restaurantului
<b>FORMAREA PROFESIONALĂ</b> - Calificare în meseria de bază prin școală profesională, curs de calificare, liceu de profil - Absolvent a cel puțin 2-3 cursuri de perfecționare - Absolvent curs de specializare pentru funcția șef de sală	<b>EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ</b> - Stagiu de cel puțin 6-8 ani în funcții din sectorul de servire (chelner, barman, ajutor chelner)	
<b>CAPACITATE PROFESIONALĂ</b> - Cunoștințe foarte bune privind tehnicile de servire din restaurant - Cunoșcător a cel puțin două limbi străine - Cunoșcător al preparatelor culinare și al tehnicilor de catering - Cunoștințe de oenologie (somalărie) - Bun organizator al resurselor umane - Stăpânește tehnicile de cumpărare și vânzare pentru restaurant - Cunoaște mediul în care își desfășoară activitatea - Cultură generală solidă	<b>CALITĂȚILE PERSONALE</b> - Aspect fizic și vestimentar plăcut - Capacitate de conducere și rigoare - Spirit de observație - Politețe desăvârșită, curtoazie - Inițiativă, spirit comercial - Înclinație pentru lucrul cu clienții - Responsabilitate în munca prestată - Disponibilitate pentru control și autoanaliză	
<b>RESPONSABILITĂȚI (ATRIBUȚII, LUCRĂRI, SARCINI)</b> - Organizează serviciile în saloane și dirijează munca colaboratorilor săi; - Controlează preluarea și distribuirea preparatelor și serviciilor în saloane; - Fixează turele de lucru pentru colaboratorii săi. Controlează mise-en-place-ul și curățenia; - Prezintă meniurile și ia comanda de la client. Asigură vânzarea produselor și preparatelor; - Interpretează dorințele și așteptările clienților, îi sfătuiește în alegerea lor; - Primește și rezolvă sesizările; - Asigură legătura între saloane, clienți și administrație; - Aranjează și gospodărește stocurile de inventar, materiale și produse; - Controlează și informează conducerea despre starea activităților din saloane; - Controlează și asigură aplicarea normelor de protecție și igienă; - Planifică și dirijează activitățile din cursul acțiunilor importante ce se desfășoară în restaurant; - Participă cu conducerea la analiza costului produselor. Participă la elaborarea meniurilor (listelor) - Participă la alegerea furnizorilor și la păstrarea materiilor prime, preparatelor și materialelor; - Organizează și îndrumă practica elevilor din saloanele restaurant; - Execută și alte sarcini pe care le primește pe linie ierarhică		
<b>POZIȚIA ÎN ORGANIGRAMĂ – RELAȚII:</b> <i>Ierahice:</i> este subordonat directorului de restaurant, are în subordine personalul din sectoarele de servire <i>Funcționale:</i> cu celelalte compartimente de muncă. <i>Colaborare:</i> cu șeful bucătar, barmanul șef, șef recepție hotel etc.		
<b>LIMITE DECIZIONALE</b> -la măsuri pentru întărirea disciplinei personalului din subordine -Menține stilul și eficacitatea servirii	<b>CONDIȚIILE DE MUNCĂ</b> Sunt menționate în contractul colectiv și individual de muncă	<b>PERSPECTIVA PROFESIONALĂ</b> Director restaurant, director restaurante, hotel și lanț comercial de profil

## 1.4. Comunicarea eficientă

### 1.4.1. Principiile comunicării

Progresele înregistrate de mijloacele de transport și de telecomunicații au accelerat considerabil procesul de transmitere a informațiilor. În viața profesională însă angajații sunt confrunțați cu un exces de informații, dar și cu insuficiența și chiar absența comunicării, acest aparent paradox fiind ușor de demonstrat. Astfel, alături de un veritabil bombardament informațional căruia i se face tot mai greu față, suntem martori, pe de o parte, ai documentelor confuze, fără valoare informațională și deci operațională, iar pe de altă parte, ai diverșilor beneficiari de informații care sunt nemulțumiți de absența, insuficiența sau imprecizia informațiilor necesare.

Tehnica comunicării stă la baza fiecărei activități comerciale și deci a fiecărei activități umane. În aceste condiții este capital ca fiecare organizație să-și elaboreze și să pună în aplicare o politică de comunicare adaptată la dimensiunile și la natura activităților sale.

Unele din cele mai recente *principii ale comunicării* au fost formulate de reprezentanții școlii de la Palo Alto, care au ținut să le confere o aura de rigurozitate numindu-le axiome ale comunicării:

*Axioma 1* = Comunicarea este inevitabilă (nu putem să nu comunicăm, orice comportament uman având valoare de mesaj).

*Axioma 2* = Comunicarea se desfășoară la două niveluri: informațional și relațional (orice comunicare se analizează în conținut și relație deoarece nu se limitează la transmiterea informației, ci induce și un comportament adecvat).

*Axioma 3* = Comunicarea este un proces continuu (partenerii interacționează în permanență fiind, prin alternanță, stimul și răspuns).

*Axioma 4* = Comunicarea îmbracă fie o formă digitală, fie una analogică (verbală sau nonverbală).

*Axioma 5* = Orice proces de comunicare este simetric sau complementar, dacă se întemeiază pe egalitate sau diferență.

*Axioma 6* = Comunicarea este ireversibilă (produce un efect asupra receptorului).

*Axioma 7* = Comunicarea presupune procese de ajustare și acomodare (mesajul capătă sens numai în funcție de experiența de viață și lingvistică a fiecăruia dintre noi).

### 1.4.2. Tipuri de comunicare: verbală, non-verbală, scrisă, ținută, comportament, calitatea serviciilor prestate

Există o mare varietate de moduri de a comunica în interiorul întreprinderii, ce ar putea fi structurate după următoarele criterii:

#### A. După gradul de oficializare:

- **comunicarea formală** este cea legată îndeosebi de desfășurarea procesului de muncă;
- **comunicarea informală** este aceea care se stabilește spontan și cuprinde informația cu caracter personal sau general.

#### B. După direcția în care circulă informația:

• **comunicarea descendentă (sau ierarhică)** este foarte adesea utilizată. Mesajele pornesc de la un anumit nivel ierarhic și sunt destinate nivelurilor inferioare. Mijloacele utilizate sunt variate: jurnal intern, afișaj, reuniune, notă de serviciu, informare telefonică, video.

• **comunicarea ascendentă (sau salarială)** - mesajele circulă în sens invers, de la bază către nivelurile ierarhice. Mijloacele (suporturile) utilizate sunt limitate: cutie de idei, sondaj, afișaj, rubrici în cadrul ziarului întreprinderii. Mai puțin instituționalizate, aceste informații urmează adesea căi informale directe (schimb verbal, scrisoare deschisă, manifest) sau indirecte (zvonuri, murmure). Deși uneori neglijată, ea este necesară pentru a cunoaște aspirațiile personalului și pentru a dezamorsa eventualele conflicte sau tensiuni.

• **comunicarea orizontală (laterală)** nu ține cont de relații ierarhice. Este un schimb de la egal la egal între sectoare, servicii sau departamente diferite. Comunicarea orizontală permite reunirea personalului, formarea spiritului de apartenență și, indirect, contribuie la o mai bună coordonare în procesul de producție.

### C. După modul de transmitere a informației:

- **comunicarea scrisă** este utilizată în proporție ridicată în cadrul organizațiilor pentru transmitere de note interne, rapoarte, decizii, planuri, scrisori.
- **comunicarea orală (verbală)** este cea mai frecvent utilizată în cadrul organizațiilor. Ea poate fi: față în față și prin intermediul telefonului. Comunicarea interpersonală este importantă în situații de evaluare a performanțelor și motivare a personalului și se realizează prin: instrucțiuni, rezolvare de conflicte, exprimare de opinii, atitudini. Comunicarea orală prezintă marele avantaj (spre deosebire de comunicarea scrisă) că permite folosirea în același timp a mijloacelor verbale și nonverbale de comunicare, iar costurile sunt mai reduse.
- **comunicarea audio-vizuală** prezintă avantajele că, fiind un mod mai deosebit de comunicare, este mai agreat de receptor și mai ușor de urmărit, poate fi conservat și multiplicat ușor, iar mesajul poate fi, de asemenea, reținut cu ușurință. Conceperea tehnică e uneori dificilă, necesitând specialiști; costul conceperii, fabricării și multiplicării este mare.
- **comunicarea nonverbală** constă în tot ceea ce se transmite în afara cuvintelor. Ea însoțește atât comunicarea scrisă, prin aspectul grafic al foii (spațiu alb, forma literelor, distanța dintre rânduri etc.), structura și formatul scrierii, cât și comunicarea orală, prin comunicarea nonverbală senzorială, prin intermediul simțurilor (văz, auz, miros, tactil, gustativ), prin limbajul timpului, spațiului, culorilor etc., în cadrul comunicării nonverbale putând fi inclusă și comunicarea prin intermediul limbajului grafic care poate însoți, la rândul său, atât comunicarea în scris, cât și o expunere orală. Cel mai adesea sunt considerate ca fiind relevante, în transmiterea comunicațiilor nonverbale, următoarele mijloace: mișcarea și postura corpului, expresia feței, contactul ochilor, gestică și pozițiile capului, modul de folosire a spațiului, limbajul lucrurilor și al culorilor, limbajul timpului (precizia, lipsa etc.), limbajul paraverbal (pauzele, caracteristicile vocale și ale vocii în general).

### D. După conținutul informației:

- **comunicarea operațională** este utilizată în special pentru a transmite ordine, instrucțiuni ce se referă la executarea muncii și se transmit pe cale ierarhică.
- **comunicarea motivantă** cuprinde mesaje ce vizează "mobilizarea de trupe". Ea abordează, în mod tradițional, trei domenii: contextul general (întreprinderea, mediul său, obiectivele sale), sistemul de producție (organizarea tehnică și funcțională a întreprinderii), organizarea internă (conducerea resurselor umane, condiții de muncă, avantaje sociale, perspectivele personalului).

**Cerinte psiho – profesionale specifice meseriei de ospătar:** in timpul serviciului, lucratorii care participa la activitatea de servire trebuie sa respecte unele cerinte psiho – profesionale si de gestică profesionala, cum ar fi:

- mersul trebuie sa fie voinic, cu pasi marunti, fara a alerga, acordandu-se prioritate clientilor sau colegilor care transporta diverse obiecte.
- circulatia in salonul de servire și pe culoare se face pe partea dreapta .
- pozitia corpului sa fie dreapta, usor inclinata in fata.
- bratul stang este cel care poarta obiectele de inventar și va fi indoit la 90 de grade, cu ancarul pe antebraț, atat in repaus cat si in miscare.
- bratul drept se leagana usor pe langa corp, cu pumnul usor inchis.
- de bratul drept se foloseste pentru a se ajuta sau para un obstacol.
- privirea trebuie sa fie directa, neinsistentă, limpede.
- indiferent de starea psihica, expresia fetei trebuie sa exprime buna dispozitie, blandete si modestie, sa fie naturala, necrispata, cu zambetul profesional specific .
- exprimarea trebuie sa fie clara, corecta, concisa, sa foloseasca formulele de salut consacrate: „buna ziua”, „buna seara”, „domnule, doamna”, „sa va fie de bine”, „drum bun”, „mai reveniti in unitatea noastra”, „ce masa doriti”, „pot sa...” , „va rog sa –mi permiteti sa...”
- formulele de refuz trebuie insotite de scuze: „imi pare rau (regret) dar nu depinde de mine...”
- comunicarea intre ospatari se va face pe un ton scazut sau prin gesturi discrete, care sa nu fie observate de clienti, iar serviciul sa se faca in liniste, evitandu-se manipularea zgomotoasa a obiectelor de inventar.



- se va evita tropaitul sau producera altor zgomote suparatoare pentru clienti.
- in cazul aparitiei unor nemulțumiri din partea clientilor, personalul trebuie sa dea dovada de mult tact si stapanire de sine. 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 voce tare sau cu gesturi largi;
  - intervenirea sau intreruperea discutiei dintre clienti despre o tema comuna ;
  - excesul de complezenta, respect, consideratie, atentie, pentru unii consumatori in defavoarea altora;
  - comentariile jignitoare, ironice fata de consumatori;
  - servirea preferentiala a unor consumatori;
  - fumatul in salon, asezarea pe scaun, suflatul nasului;
  - a manca sau a bea in fata consumatorilor;
  - consumul de ceapa , usturoi sau bauturi alcoolice inainte sau in timpul programului ;
  - pieptanatul, machiatul, taierea sau curatarea unghiilor in salonul de servire;
  - cascatul, tusitul si stranutul fara a incerca sa mascheze sau fara discretie;
  - rasul zgomotos si jocul cu diverse obiecte.

### 1.5. Relațiile personalului din restaurant cu clienții

În domeniul serviciilor, datorită intangibilității și inseparabilității lor, prestatorii au un rol determinant în satisfacerea clienților și construirea unor relații puternice cu aceștia. Prestatorii sunt, în același timp, responsabili pentru înțelegerea nevoilor clienților și pentru interpretarea corectă a cerințelor acestora în timp real. Practica întreprinderilor de servicii performante a evidențiat faptul că angajații:

- se identifică, în opinia clienților, cu serviciul furnizat;
- reprezintă, în ochii clienților, întreprinderea însăși, contribuind la creșterea sau scăderea notorietății acesteia;
- răspund de operaționalizarea opticii de marketing în cadrul relației cu clientul.

Orice lucru spus sau făcut poate influența atitudinea clienților față de întreprinderea de servicii. Dacă angajații nu sunt profesioniști desăvârșiți sau dacă au un comportament necorespunzător față de clienți, percepția celor din urmă față de întreprindere va fi influențată negativ. Ei pot realiza aceste funcții corespunzător și acest lucru este în avantajul întreprinderii, sau necorespunzător și în acest caz prestigiul întreprinderii va avea de suferit. În domeniul serviciilor este o evidență indubitabilă faptul că *angajații satisfăcuți "creează" clienți satisfăcuți* (în același timp, clienții satisfăcuți pot să ridice nivelul satisfacției în muncă a angajaților).

Mai mult decât în domeniul bunurilor tangibile, în domeniul serviciilor *activitatea personalului are o puternică tentă emoțională*. Prietenii, simpatiile, responsabilitățile directe cer o mare cantitate de *muncă emoțională* din partea angajaților aflați în contact nemijlocit cu clienții.

Personalul de contact, motivat și pregătit, trebuie să gestioneze interacțiunea cu clientul în restaurante, pentru a diminua riscurile de deteriorare a calității serviciilor percepute.

*Printr-o politică corectă de marketing, clientul își poate asuma numeroase funcții, el fiind un veritabil coproducător de sericii:*

- participă la controlul calității: deoarece prestarea și consumul sunt simultane, clientul poate reacționa imediat pentru a cere o modificare a ofertei;
- contribuie la motivarea personalului de contact: clienții satisfăcuți, care își exprimă recunoștința față de angajați, joacă un rol important în stimularea acestora;
- influențează activitatea comercială a întreprinderii în măsura în care el face reclamă serviciului în fața prietenilor, colegilor sau în fața altor clienți prin comunicare one-to-one.

La baza procesului de implicare a clienților în prestarea serviciilor se află dorința participării acestora, care este determinată de așteptările lor. Din această perspectivă, în optica marketingului intern, personalul de contact trebuie să cunoască aceste așteptări, pentru a găsi cele mai eficiente stimulente de implicare a clienților. Clientul poate refuza participarea sa la procesul de prestare.

Totuși, el va accepta să participe dacă va fi stimulat:

- în plan emoțional - plăcerea de a participa, alături de prestator, la anumite activități;
- în plan economic - obținerea unui preț mai redus pentru serviciul primit;
- în plan temporal - economisirea de timp;
- în plan social - contactul cu alți clienți pe timpul prestării serviciului;
- în plan intelectual - posibilitatea de a-și manifesta creativitatea, de a aduce inovații pe timpul prestării serviciului.

### **1.6. Problematika activității de protecție a consumatorilor, rol și importanță**

Consumatorii reprezintă rațiunea de a exista a oricărei economii. Ei au nevoi obiective și subiective, care sunt exprimate pe piață. În calitate de purtător al cererii de mărfuri consumatorul joacă un rol important în, mecanismul de piață, constituind elementul de referință al acțiunilor întreprinse de producător și de comerciant. În cadrul pieței consumatorul se confruntă cu o serie de dezechilibre. Există dezechilibre pe plan economic. De exemplu, achiziționarea unui produs de folosință îndelungată este pentru consumator o investiție serioasă, în schimb pentru agentul economic este doar o unitate în totalul vânzărilor.

Pe plan juridic, dezechilibrul constă în cunoașterea într-o măsură mai mare sau mai mică a reglementărilor ce acordă drepturi agenților economici și consumatorilor. Dezechilibrul se manifestă și pe plan informațional. Agentul economic știe întotdeauna mai multe despre ceea ce vinde, decât știe consumatorul. Informațiile despre caracteristicile bunurilor oferite nu sunt disponibile în mod egal pentru toți cumpărătorii. Există și un exces de mesaje informaționale sau mesaje distorsionate care pun probleme serioase consumatorilor în procesul de luare a deciziilor. Se poate trage concluzia că poziția consumatorului este inferioară față de cea a agenților economici. Această situație impune anumite intervenții sociale care să ofere cadrul stării de echilibru bazat pe respectarea unor clauze convenite și pe asigurarea accesului tuturor consumatorilor la produse ce nu prezintă nici un risc.

Complexul de intervenții sociale (guvernamentale și neguvernamentale) cu privire la această problemă își găsește expresia în conceptul de protecție a consumatorilor, care e o latură importantă a politicii sociale și o componentă de bază a programelor de protecție socială.

Protecția consumatorului poate fi definită ca un *ansamblu de dispoziții privind inițiativa publică sau privată, destinat a asigura și a ameliora continuu respectarea intereselor consumatorilor.*

### **Drepturile consumatorilor**

Consumatorul poate fi deci definit ca o persoană fizică, ce dobândește, utilizează sau consumă ca destinatar final, produse obținute de la agenții economici sau care beneficiază de servicii prestate de aceștia. Conceptul de consumator îmbracă mai multe forme:

- consumatorii sau utilizatorii finali ai produselor și serviciilor;
- consumatorii intermediari care cumpără produse pentru a le prelucra sau pentru a le revinde.

Conceptul privind "drepturile consumatorilor a fost conturat pentru prima oară în „Carta drepturilor consumatorilor,.. Potrivit Cartei, drepturile consumatorilor sunt: dreptul la alegere liberă, dreptul la informație, dreptul la petiție și ascultare, dreptul la protecție.

Ele au fost punctul de plecare în elaborarea legilor de protecție a consumatorilor.

Primul drept menționat presupune alegerea liberă a produselor și serviciilor necesare satisfacerii nevoilor.

Pentru a-și putea exercita acest drept, consumatorii trebuie informați și educați cu privire la oferta de bunuri și servicii. Deci informației îi revine rolul cheie în realizarea tuturor celorlalte drepturi. Numai un consumator bine informat își poate exercita în deplina cunoștință de cauză dreptul de alegere liberă și își poate revendica celelalte drepturi.

În țările occidentale există o serie de reglementări cu privire la prezentarea ambalajelor, a sistemelor de etichetare și la sistemele de publicitate falsă. A crescut astfel rolul informației în procesul de decizie a cumpărătorilor, aceasta având drept consecință reducerea nemulțumirilor consumatorilor.

Dreptul la petiție și ascultare este dreptul consumatorului de a-și exprima nemulțumirile cu privire la calitatea bunurilor și serviciilor, la condițiile de cumpărare a acestora și de a fi despăgubiți pentru prejudiciile aduse. Dreptul la protecție constă în a garanta consumatorilor că un produs sau un serviciu nu este nociv, că utilizarea lui în condiții normale nu prezintă nici un fel de risc pentru consumatori.

### **Protecția consumatorilor în România**

Necesitatea protejării consumatorilor a apărut în societățile democratice cu o economie de piață caracterizată printr-o puternică concurență și printr-o ofertă foarte variată de bunuri și servicii. Țările dezvoltate au o experiență foarte bogată în domeniul protecției consumatorilor. În România, în schimb, istoria protecției consumatorilor e foarte scurtă, până în anul 1990 neacordându-se o mare atenție acestui domeniu.

Pornind de la realitățile concrete din țara noastră se pot contura următoarele obiective generale ale unor programe de protecție a consumatorilor:

- îmbunătățirea *consumului* populației;
- asigurarea unei calități corespunzătoare bunurilor și serviciilor oferite consumatorilor;
- asigurarea unui sistem de prețurilor în concordanță cu nivelul veniturilor;
- organizarea unui sistem de informare a consumatorilor care să asigure transparența pieței;
- apărarea împotriva politicilor agresive de marketing promovate de agenții economici ofertanți, prezenți în cadrul pieței.

În anul 1992 a fost emisă Ordonanța Guvernului nr.21, aprobată prin Legea nr 11/1994, care a devenit legea cadru pentru protecția consumatorilor, stabilind drepturile-fundamentale ale acestora și obligațiile agenților economici.

Drepturile consumatorilor, așa cum rezulta din art. 3 al Ordonanței, sunt:

- dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le pericliteze viața, sănătatea sau securitatea, ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;
- dreptul de a fi informați complet corect și precis asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia adoptată în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, dreptul de a fi educați în calitatea lor de consumatori;
- dreptul de a avea acces la piețe care să le asigure o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- dreptul de a fi despăgubiți pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloacele prevăzute de lege;
- dreptul de a se organiza în asociații pentru protecția consumatorilor pentru a-și expune opțiunile, a înainta propuneri de perfecționare și completare a cadrului juridic privind protecția consumatorilor, a deveni partener de dialog cu organizațiile guvernamentale.

Prevederile Ordonanței sunt structurate pe trei obiective ale politicii de protecție a consumatorilor:

#### *a) protecția vieții, sănătății și securității consumatorilor*

Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii ce pot pune în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor în condiții normale de utilizare. Se interzice producerea sau comercializarea produselor falsificate sau contrafacute. Se precizează obligația agenților economici de a comercializa produse numai în cadrul termenului de valabilitate stabilit.

#### *b) protecția intereselor economice ale consumatorilor*

Se referă la dreptul de a lua singuri decizii privind achiziționarea de produse și servicii, de a beneficia de o redactare clară a clauzelor contractuale, de a fi despăgubiți pentru daunele provocate de produse sau servicii ce nu corespund clauzelor contractuale) de a li se asigura service-ul necesar) de a pretinde agenților economici remedierea sau înlocuirea gratuită a produselor și serviciilor.

#### *c) informarea și educarea consumatorilor*

Informarea corectă a consumatorilor este un domeniu de mare importanță în cadrul sistemului de protecție a consumatorilor. Legea prevede dreptul consumatorilor de a fi informați în mod corect asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să poată alege rațional, în conformitate cu interesele lor.

## 2. Amenajarea și dotarea saloanelor

### 2.1. Amenajarea și dotarea saloanelor de servire cu mobilier, obiecte de servire, inventar textil, mobilier tehnologic.

#### 2.1.1. Amenajarea saloanelor

**Saloanele** în care se efectuează operațiile 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 se asigure condiții cât mai optime pentru ca lucrătorii să-și desfășoare activitatea cât mai simplu, iar clienții să simtă că sunt într-un climat de destindere și recreere:

-**pardoșeala salonului** poate fi executată din parchet, marmură, mozaic etc. sau acoperită cu mochetă, covoare sau linoleum;

-**pereții, stâlpii de susținere interiori și tavanul** se vopsesc în culori deschise, pastelate, odihnitoare. Protejarea pereților și a stâlpilor se asigură prin capitonarea acestora până la înălțimea de 1,75-2 m, cu lambriuri din melacart, placaj melaminat etc., sau prin tapițarea cu mătase, pluș, material plastic (lavabil), etc. Pentru crearea unei ambianțe intime se folosesc panouri decorative, jardiniere, etc., cu ajutorul cărora spațiul sălii poate fi compartimentat;

-**iluminatul** se asigură prin diverse surse de lumină care sunt prinse în tavan (lustre, plafoniere sau candelabre), de stâlpi sau pereți (aplice), așezate pe mese (veioze) sau pe suporturi speciale (reflectoare, lampadare);

-**încălzirea** se poate face cu ajutorul caloriferelor mascate cu grătare din fier forjat sau lambriuri din lemn perforate, sobe de teracotă sau șemineuri;

-**aerisirea** se asigură prin ferestre, ventilatoare sau instalații speciale de aer condiționat și exhaustoare;

-**în saloanele în care se organizează audiții muzicale, dans sau program artistic**, se rezervă spațiu atât pentru instalarea podiumului orchestrei, cât și pentru ringul de dans;

-**ferestrele sau pereții vitrați ai saloanelor** vor fi orientate spre grădini sau, în funcție de amplasament, spre mare, lac, munte, pădure, etc. Ferestrele vor fi prevăzute cu perdele și draperii.

Decorarea sălilor cu unele lucrări artistice (picturi, vitralii, basoreliefuri), folosirea jardiniereleor, ghivecelor cu flori, aranjarea cât mai estetică a meselor, a scaunelor, a fotoliilor, a banchetelor, asigurarea în permanență a aerului condiționat. a unei acustici perfecte și a unui iluminat odihnitor, vor crea o ambianță plăcută de recreere, un climat de destindere și bună dispoziție.

#### 2.1.2. Dotarea cu mobilier

La alegerea mobilierului se tine seama de următoarele: profilul și gradul de confort al unitatii, armonizarea cu celelalte elemente constructive și de decorare.

Mobilierul trebuie să fie trainic, realizat din materiale rezistente, igienice, ușor de întreținut și de exploatat. Din aceasta grupa fac parte:

➤ **Mese pentru servit:** aceste mese pot avea tabla de forma patrata (80 x 80 cm, 90 x 90 cm, 100 x 100 cm, pentru cofetarii și baruri 40 x 40 cm, 60 x 60 cm), dreptunghiulara (90 x 120 cm, 40 x 60 cm), ovala, rotunda. Înălțimea meselor clasice este de 80 cm. Mesele pot fi confecționate din material lemnos, melacard, material plastic, cu schelet metalic sau din metal sau material plastic pentru terase sau grădini de vară. Amplasarea meselor se face în lungimea salii, cu o aliniere perfectă și estetică cu asigurarea culoarelor de trecere.

➤ **Mese tip autoservire:** au forma dreptunghiulara (80 x 120 cm) și pe ele încap 4 tavi de autoservire; au o etajera pentru accesoriile consumatorilor sub tablă, și înălțimea 115 – 125 cm.

➤ **Scaune, canapele, tabureți, fotolii:** alegerea acestor tipuri de mobilier este determinată de gradul de confort și profilul unitatii. Scaunele trebuie să se armonizeze cu mesele să fie comode și să permită relaxarea consumatorilor când servesc masa. Tapiteria să fie din țesături textile naturale pentru a evita încălzirea și transpirația consumatorilor.

➤ Canapelele și fotoliile trebuie să fie asemanatoare scaunelor tapitate.

➤ Tabureții cu care se dotează barurile, discotecile sau cofetariile au înălțimea de cca. 45 cm, au tabla din material lemnos, melacard sau tapitata.

➤ **Mese de serviciu (console):** sunt destinate pastrarii obiectelor de inventar de rezerva (farfurii, tacamuri, fete de masa, scrumiere, oliviere etc.). Sunt prevazute cu sertare si rafturi pentru ca obiectele de inventar sa fie asezate pe destinatii. Numarul de mese console este de una la 15 - 20 mese de servire. Ele sunt amplasate pe langa stalpii de rezistenta sau pe marginile laterale ale salonului.

➤ **Mese gheridon (servante):** au blatul de forma dreptunghiulara cu lungimea egala cu latimea meselor pentru servit si inaltimea egala cu cea a acestora. Sunt utilizate la pregatirea si transarea unor preparate (peste, pui, muschi), sau la trecerea preparatelor din obiectele de inventar pe care au fost transportate in obiectele de inventar de pe care se consuma. Mesele gheridon sunt confectionate din materiale usoare si prevazute cu role pentru a fi manipulate usor. Numarul de mese gheridon este de una la 8 - 10 mese pentru servit.

### 2.1.3. Dotarea cu obiecte de servire

#### UTILAJUL TEHNOLOGIC PENTRU SERVIRE

➤ **Caruciorul de prezentare servire:** poate functiona cu instalatie calda sau rece destinate prezentarii sortimentelor de gustari calde sau reci, prajiturilor, sau bauturilor in sala de servire.

➤ **Carucior pentru transportul farfuriilor cu preparate:** este confectionat din otel inox, construit pe verticala, pentru a se putea aseza si manipula mai multe farfurii in conditiile servirii meselor organizate.

➤ **Distribuitor pentru farfurii calde (loverator):** este un incalzitor de farfurii, care se amplaseaza in salon, langa o sursa electrica.

➤ **Frigider de salon:** destinat pastrarii si servirii bauturilor reci la masa consumatorilor si amplasat in sala de servire.

➤ **Placi sofante:** sunt confectionate din aluminiu si sunt destinate mentinerii in stare calda a platourilor cu preparate, la masa consumatorilor sau pe gheridon.

➤ **Frapiere:** sunt confectionate din aluminiu, au doua parti: cuva pentru racirea bauturilor cu gheata si suportul. Frapierele se aduc la mese acoperite cu un servet de culoarea fetelor de masa.

#### INVENTARUL TEXTIL DIN DOTAREA SALONULUI

Inventarul textil are un rol important in dotarea unitatilor clasice si cu specific si trebuie sa imbine armonios culorile, dimensiunile. Se confectioneaza din damasc sau din tesaturi din bumbac in amestec.

Principalele obiecte de **inventar functional**, sunt :

➤ **Fete de masa**, confectionate din damasc sau tesaturi din bumbac in amestec, cu dimensiuni clasice, cu circa 40 - 60 cm mai late decat blatul mesei, sau fileuri confectionate in functie de latimea si lungimea meselor organizate.

➤ **Naproane**, confectionate din aceleasi materiale textile, cu 10 cm mai mari decat blatul mesei precum si naproane fantezii sau stergare cu specific national.

➤ **Servete de masa**, confectionate din aceleasi materiale textile, cu dimensiuni de 55 x 55 cm, 60 x 60 cm sau mai mari.

➤ **Servete de serviciu** (ancare) 55 x 55 pentru manipularea obiectelor de inventar in procesul servirii;

➤ **Moltoane** (huse) confectionate din molton de culoare alba cu dimensiuni egale cu cele ale tablei mesei, sub forma de husa.

➤ **Carpe pentru sters praful** de pe mobilier, care trebuie sa fie in permanenta curate;

➤ **Carpe pentru sters vesela** (sticlarii si portelan). Se confectioneaza din in sau alte tesaturi care nu lasa scame si absorb bine apa.

➤ **Inventarul textil de prezentare - ornamentare** a salii de servire cuprinde:

➤ mochete, covoare, laifere pentru pardoseala;

➤ draperii si perdele;

➤ huse pentru scaune fabricate din material textil special.

## INVENTARUL PENTRU SERVIRE (VESELA)

Vesela trebuie sa fie confectionata din material rezistent si sa aiba o estetica adecvata, sa fie uniformizata in functie de destinatia in procesul servirii, si personalizata cu emblema unitatii (obiecte din portelan).

### ▪ Vesela din portelan, faianta, ceramica

**Farfuriile:** Ele sunt destinate pentru a se manipula si servi toate sortimentele de preparate culinare si produse alimentare de la sectii la masa consumatorilor sau ca suporturi la masa. Ele sunt de mai multe forme

- farfurii intinse mari, suport la mese de circa 26cm;
- farfurii intinse mari pentru servirea preparatelor de baza-24cm;
- farfurii adanci pentru preparatele lichide;
- farfurii intinse mijlocii, pentru gustari reci si calde de circa 20 cm;
- farfurii intinse mici pentru deserturi de cofetarie- patiserie, cu dimensiuni de circa 16 cm;
- suport cesti ceai si cafea de circa 11-13cm;
- suport pentru unt si gem servite portionat in sectie, cu diametru de circa 8 cm

**Platourile:** au o destinatie multipla: manipularea, prezentarea si servirea preparatelor la masa consumatorilor.

Forma lor este :

- dreptunghiulara, cu lungimea de 25 – 35 – 50 cm si latimea de 25 – 30 cm;
- ovala cu lungimea de 25-35cm si latimea de 15-20 cm;
- rotunda cu diametru de 30cm

**Supierele:** pot fi de diferite forme si capacitati (2 - 6portii) si au ca destinatie manipularea si servirea preparatelor lichide la masa consumatorilor. Se duc la masa pe suport de farfurie intinsa sau pe tavi metalice.

**Salatierele:** sunt in forma patrata, adanci, cu o capacitate de 1-4 portii de salata. Ele se aduc la masa pe tava si se aseaza in fata furculitei, inainte sau odata cu aducerea preparatului culinar.

**Ravierele** au forma ovala si sunt folosite la servirea tuturor salatelor fierte, coapte, in aspic.

**Bolurile** (castroanele) se folosesc la servirea compoturilor si la prezentarea apei caldute, cu rondele de lamâi pentru degresare, dupa servirea diferitelor preparate de carne de miel, pui, peste care sau servit cu mana. Bolurile mai pot fi folosite la servirea supelor, cremelor, cand se vor prezenta pe tavi cu suport farfurioara.

**Serviciile pentru bauturi calde:** Setul este format din: cani, ceainice, cafetiera, laptiera, cu diferite forme si capacitati. Se aduc pe tavi si se efectueaza serviciul de catre ospatar sau se lasa pe masa pentru a se servi consumatorii.

**Osierele:** sunt aduse la masa in timpul servirii preparatelor care necesita dezosarea(pui, raci, peste), se aseaza in fata farfuiei de servire, au forma de semiluna.

**Sosierele si dozierele de mustar:** sosierele sunt destinate prezentarii si servirii sortimentelor de sosuri reci sau calde la masa consumatorilor, sunt aduse pe suport , iar dozierele de mustar insotesc preparatele de carne care necesita acest condiment; au capac si lingurita.

### ▪ Vesela metalica pentru servire

Unitatile reprezentative trebuie sa dispuna si de vesela metalica din inox sau alpaca argintata.

**Platourile, supierele, serviciile de ceai si cafea:** au aceleasi forme, capacitati si destinatie ca cele din portelan.

**Legumierele:** cu sau fara capac se folosesc pentru aducerea prezentarea si servirea sortimentelor de mancaruri din legume cu sau fara carne, cu sos.

**Cupe pentru inghetata:** se folosesc pentru prezentarea si servirea sortimentelor de inghetata.

**Spirtiere:** sunt destinate mentinerii in stare calda a preparatelor la masa consumatorilor sau la masa gheridon.

**Tavi:** folosite la manipularea obiectelor de inventar : pahare, tacamuri, servicii de ceai, cafea. Au forma rotunda, ovala sau dreptunghiulara.

**Cosulete:** destinate prezentarii si servirii cat mai estetice a produselor de panificatie.

**Shakerule:** sunt utilizate la prepararea amestecurilor de bauturi (cocteiluri) alcoolice ,aperitive si nealcoolice. Sunt formate din pocal , partea conica si capacul mare prevazut cu o sita si un capacel.

### **Tacamuri**

Forma pieselor din categoria tacamuri este in functie de destinatia lor in procesul servirii. Dotarea unitatilor se face asigurandu-se acelasi model si decor pentru toate grupele de tacamuri.

- tacam obisnuit - pentru servirea preparatului de baza: lingura, furculita, cutit;
- tacam pentru peste; cutit si furculita cu forma speciala;
- tacam pentru gustari: cutit si furculita;
- tacam pentru desert: cutit, furculita, lingurita;
- tacam pentru fructe: cutit, furculita (furculita are 3 furcheti)
- linguri si lingurite speciale: pentru consomeuri, supe concentrate, lingurita pentru inghetata, lingurita pentru zahar si cafea, lingurita pentru amestecuri de bauturi, lingurita pentru iaurt.
- tacam special: furculita pentru lamaie (cu 2 furcheti), cutit pentru servit icrele negre, cutit pentru branzeturi, cleste pentru portionat si servit tort, tacam pentru stridii, homari, melci, raci, sparanghel, lingura pentru sosuri , cleste pentru gheata, etc.

### ▪ **Vesela din sticla (cristal- semicristal)**

#### **Paharele**

Toate unitatile, in functie de categorie se doteaza cu vesela din grupa sticla – cristal, din aceasta grupa facand parte toate sortimentele de pahare. Acestea trebuie sa fie din acelasi material, si sa aiba acelasi model indiferent de capacitate, forma si destinatie, sa fie transparente, rezistente, sa aiba stabilitate la asezarea pe masa.

Principalele tipuri de pahare sunt:

- pahare pentru aperitiv – 50 ml – 100 ml
- pahare cu picior pentru vin alb servit simplu – 100 ml – 125 ml,
- pahare cu picior pentru vin rosu servit simplu – 125 ml - 150ml,
- pahare cu picior pentru apa minerala (sprit)-200ml-225ml,
- pahare tip sonda pentru bauturi racoritoare , cocktailuri – 200 ml - 300ml,
- pahare tip sonda pentru bere 300 ml – 500 ml,
- pahare tip cupa cu picior pentru sampanie – 125 ml – 200 ml,
- pahare tip balon cu picior pentru bere – 300 ml – 500 ml,
- pahare speciale pentru bauturi amestec – 150 ml, 200 ml, 250 ml,
- carafe tip cana pentru vin – 250 ml, 500 ml, 1000 ml,
- cilindri gradati cu unitati de masura in bar – 25 ml, 50 ml, 100 ml, 150 ml, 250 ml

**Serviciile de condimente:** sunt compuse din piese de sticla in forme diferite incadrate in seturi , simple sau complete, pentru sare, piper, mustar, ulei, otet.

### ▪ **Materiale si obiecte de intretinere pentru igienizare**

**Detergentii:** sunt substante tensioactive, cu actiune de curatire si dezinfectie in procesul intretinerii veselei si inventarului textil. Lucratorii vor folosi manusi de menaj, iar dupa folosire isi vor unge mainile cu unguiente speciale.

**Substante dezinfectante:** varul cloros, bromocetul, cloramina, spirtul medicinal.

Sunt folosite pentru dezinfectarea pavimentelor, grupurilor sanitare, obiectelor de inventar, sau a mainilor. Sticlele sau borcanele cu bromocet si cloramina se vor pastra bine inchise si etichetate cu mentiunea „toxic”. Spirtul medicinal se pastreaza departe de surse de caldura si lumina.

**Produse petroliere:** petrosinul, tinerul, neofalina, se folosesc in functie de necesitati pentru curatirea pardoselelor, tapiterii, mochete etc.

Se pastreaza in bidoane metalice, etichetate cu specificatia „inflamabil” in incaperii ferite de surse de foc. In timpul folosirii usile si ferestrele vor fi deschise.

**Sapunurile:** solid, fulgi, tablete, lichid se utilizeaza in spalarea veselei, tacamurilor, inventarului textil, intretinerea mainilor.

**Substante de curatat:** se folosesc pentru curatirea obiectelor metalice, a oglinzilor, sticlelor geamurilor, faiantei, marmurii etc.

**Substante odorizante si dezodorizante:** aceste substante se prezinta sub forma de tablete, pastile sau lichide. Sunt folosite ca odorizante pentru incaperi grupuri sanitare, sali de baie, WC-uri.

**Maturi, perii, spalatoare:** sunt folosite in activitatile de curatenie.

**Obiecte textile si din hartie:** panza de in , carpe moi, hartie igienica, hartie prosop.

**Obiecte de colectare si depozitare:** farase, galeti, cutii metalice, pubele.

**Echipamente tehnice:** aspiratoare, masini speciale pentru spalat si lustruit pardoseli, masini pentru spalat vesela, pahare, rufe.

## **2.2. Caracteristicile și modul de întrebuințare și manipulare al obiectelor de servire**

Obiectele pentru servirea preparatelor și băuturilor se deosebesc unele de altele, prin caracteristicile lor: formă, materialul din care sunt confecționate, modul de folosire și de întreținere. Numărul acestora diferă de la o unitate la alta, în funcție de categoria și profilul unității, de complexitatea serviciilor prestate, de structura preparatelor și băuturilor, care se oferă și se consumă.

**Clasificarea obiectelor de servire** se face după următoarele criterii :

**a) După criteriul destinației,** obiectele de servire se grupează astfel :

1) *Pentru servire,* sunt cele folosite la prezentarea, transportarea preparatelor și băuturilor din care sunt serviți clienții: 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, de toate persoanele de la masă: solnițe, muștarier, sositier, olivier, fructier, serviciul pentru cafea cu lapte, coșulețe pentru produse de panificație etc.;

- folosite individual, de fiecare persoană: farfurii, cești, căni, pahare, tacâmuri etc.

3) *Cu dublă întrebuințare* sunt obiectele de 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: spirtier, 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 frapiere, suporturi pentru scobitori, suporturi pentru șervețele.

**b) După materialul din care sunt confecționate,** obiectele de servire se grupează în :

1) *din porțelan și faianță:* platouri, supiere, cești, solnițe, muștarier, sositier, fructier, serviciul pentru cafea și lapte, serviciul pentru ceai, farfurii, căni, compotiere, salatiere, serviciul de unt și gem, vase pentru flori, cocotiere, scrumiere, zaharnițe;

2) *din ceramică* (lut ars) folosite în unitățile cu specific național: farfurii, castroane. ulcele, platouri, solnițe, scrumiere, ploști, ulcioare, căni, vase pentru flori;

3) *din alpaca argintată:* platouri, tăvi, boluri, tambale, legumiere, sositier, fructier, serviciul pentru ceai (ceainic), serviciul pentru cafea și lapte, tacâmuri, suporturi pentru lumânări, scrumiere, frapiere pentru șampanie, zaharnița, cocotiere, compotiere, cupe pentru înghețată, căpăcele pentru servit cașcaval la capac;

4) *din metal inoxidabil* (inox): platouri, boluri, tăvi, solnițe, suportul olivierelor, fructier, tacâmuri, shakere, lușuri, suporturi pentru șervețele, coșulețe pentru produse de panificație, clește pentru servirea prăjiturilor, clește pentru zahăr, zaharniță, găletușă pentru gheață, suporturi pentru frapiere ;



5) *din sticlă sau cristal*: pahare, cupe, sonde, oliviere, fructiere, serviciu de unt și gem vase pentru flori, scrumiere, compotiere, căni, platouri;

6) *din material plastic*: tăvi, suporturi pentru scobitori, suporturi pentru șervețele, coșulețe pentru produse de panificație, clește pentru servit prăjituri, cocotiere, lopățică pentru servit tort;

7) *din material textil*: ancăr, fețe de masă, naproane, molton, șervete;

8) *din lemn sau împletituri*: tocătoare, coșulețe pentru prezentarea vinului roșu, coșulețe pentru produse de panificație.

Tipurile, modelele, formele și materialele din care sunt confecționate obiectele de inventar pentru servirea consumatorilor sunt foarte variate, ca și operațiile la care sunt folosite în procesul de montare, transportare, prezentare, servire și consumare a preparatelor și a băuturilor. Principalele obiecte de inventar folosite în sălile de servire ale unităților publice de alimentație sunt următoarele:

**Bolurile** sunt confecționate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. După forma și destinația lor se clasifică astfel:

1. *Boluri în formă de semisferă cu două toarte așezate în partea superioară, diametral opuse*. Se folosesc la transportarea, servirea și consumarea preparatelor lichide calde (ciorbe, supe, creme). Au diferite capacități pentru una, două sau patru porții. Transportarea acestora se face prin folosirea unui suport din farfurie cu degetele răsfirate sub farfurie, dându-i o mai mare stabilitate. Toartele sunt îndreptate spre stânga și spre dreapta emblemei farfuriei. Pe marginea bolului, între cele două toarte, se așează lușul cu partea concavă aplecată în jos, între toarta din stânga și marginea exterioară a bolului, iar mânerul pe toarta din dreapta.

2. *Boluri în formă de semisferă de dimensiune și capacitate mai mică, fără toarte*. Se oferă consumatorilor pentru a se spăla pe degete, în cazul când se consumă preparate din carne de pui, pește, raci, etc. sau fructe (struguri, piersici, pere etc.). În boluri se găsește apă caldă, în care s-a turnat puțină apă de colonie, și se introduc petale de trandafir, când se oferă după consumarea fructelor, sau rondele de lămâie (în care caz pe marginea acestuia se montează și o felie de lămâie), când se oferă după consumarea unui preparat din pui, pește etc. Bolurile sunt însoțite întotdeauna de un prosop de dimensiuni mai mici. Se aduc pe palma stângă, pe suport din farfurie întinsă și se așează pe blatul mesei în partea dreaptă a fiecărui client cu prosopul alături, sau se oferă pe partea stângă a clientului, ținându-se farfuria suport și bolul pe palma stângă și prosopul pe mâna dreaptă.

**Cănille** sunt de mai multe feluri, în funcție de destinație, de materialul din care sunt confecționate și de capacitatea lor. Astfel, se folosesc: căni pentru servirea ceaiului, căni pentru servirea cafelei, căni pentru servirea laptelui dulce fiert, căni pentru servit frișca lichidă. Acestea sunt confecționate din porțelan, alpaca argintată sau metal inoxidabil și de diferite capacități (50-500 ml). Au o formă alungită, sunt prevăzute în partea superioară cu o prelungire sub formă de jgheab, o toartă (codiță) în partea opusă și un capac care poate fi detașabil sau fixat de marginea din partea toartei.

În unele tipuri de unități se mai folosesc:

- *căni pentru servirea apei*, confecționate din sticlă, cu o capacitate de 1000-2000 ml, folosite în cantine sau în unități cu servire rapidă;

- *căni pentru servirea vinului de la butoi*, confecționate din ceramică, cu o capacitate de 200-1000 ml. folosite de regulă în unitățile publice de alimentație cu specific național (crame, mustării etc.);

- *căni pentru servirea berii neîmbuteliate*, confecționate din sticlă sau ceramică cu capacitatea de 300 ml. țap, sau de 500 ml, halbă, folosite în restaurantele-berării și patiserii.

Cănille se folosesc atât la transportul băuturilor, cât și la servirea și consumarea băuturilor respective. Cănille se transportă pe tăvi sau pe farfuriile-suport, care sunt prinse între degetele mâinii stângi, degetul mare deasupra, pe margine, iar celelalte dedesubt, răsfirate, pentru a asigura o mai mare stabilitate. Se urmărește ca emblema înscrisă pe partea exterioară a cănilor să fie îndreptată spre persoana care le transportă, cu toartele în partea dreaptă, iar farfuriile suport să fie cu emblema în față. Cănille se așează pe blatul mesei cu ajutorul mâinii drepte, pe partea dreaptă a clientului servit, având aceeași poziție arătată mai sus, emblema cănilor spre client. toarta spre dreapta, iar emblema farfuriei suport în față, spre mijlocul blatului mesei. Debarasarea se face tot pe partea dreaptă cu ajutorul mâinii drepte, prinzându-se cu degetele farfuria-suport pe care se găsește cana respectivă, trecându-se apoi în mâna stângă sau pe tava ce se găsește pe antebrațul și palma stângă, acoperite

cu ancărul împăturit. În cazul în care se folosește ca suport tava, cănila sunt așezate mai întâi pe marginile tăvii ce se găsește pe antebraț, aproape de cot, și apoi rând pe rând spre partea opusă, spre degete, evitându-se astfel ciocnirea lor sau dezechilibrarea tăvii.

**Căpăcelele** sunt confecționate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. Au o formă rotundă, cu două mânere, așezate diametral opuse. Se folosesc la pregătirea, transportarea, servirea și consumarea preparatelor din ouă (ochiuri) și din cașcaval (la capac, pane). Se transportă pe mâna stângă cu ajutorul unei farfurii întinse, suport, iar când sunt în număr mai mare cu ajutorul tăvii. Servirea la masă se face pe partea dreaptă a clientului, împreună cu farfuria-suport, urmărindu-se ca mânerul (toartele) căpăcelelor să fie așezate în partea stângă și respectiv dreapta și farfuria-suport cu emblema spre mijlocul blatului mesei.

**Ceștile** sunt folosite în unitățile publice de alimentație, la servirea și consumarea băuturilor nealcoolice, calde (ceai, lapte), la micul dejun și la servirea cafelei sau a unor preparate lichide (ciorbe, supe, consomeuri). Sunt confecționate din porțelan, faianță, ceramică sau metal inoxidabil. Sunt de mai multe feluri și de capacități diferite, în funcție de destinația lor:

- *cești pentru servirea cafelei*, de 100-200 ml;
- *cești pentru servirea cafelei cu lapte*, de 200-500 ml;
- *cești pentru servirea ceaiului*, de 200-300 ml;
- *cești pentru servirea preparatelor lichide calde*, de 500 ml, folosite în restaurantele-pensiune, cantinele-restaurant, bufet-expres, unde de regulă se practică autoservirea;
- *cești pentru servirea băuturilor aperitiv sau a băuturilor alcoolice calde* de 50-150 ml. Acestea sunt confecționate din ceramică și se folosesc în unitățile cu specific național: crame, mustării.

Ceștile sunt transportate și așezate pe masă cu suporturi formate din farfurioare, confecționate din același material și cu aceleași decorațiuni, ca la cești. Transportul acestora se face cu ajutorul tăvilor de diferite mărimi, în funcție de numărul ceștilor. Tăvile sunt așezate pe antebrațul și palma stângă peste care se găsește ancărul împăturit. Pentru a se aduce un număr mai mare de cești, acestea se așează direct pe tavă, iar farfuriile suport se așează una peste alta, spre marginea tăvii, în apropierea brațului stâng. Pe farfuria de deasupra se poate așeza o ceașcă. Ceștile vor avea emblema spre persoana care le transportă, cu toarta spre dreapta, iar emblema farfuriei îndreptată în față. Așezarea pe masă se face pe partea dreaptă a clientului servit, ceașca cu emblema spre acesta, cu toarta în partea dreaptă, iar emblema farfuriei în față, spre mijlocul blatului mesei. *Excepție* de la aceste reguli fac *ceștile pentru servirea consomeului sau a preparatelor lichide calde*, care se așează cu mânerul spre stânga, deoarece în mâna dreaptă consumatorul va ține lingura. Trecerea ceștilor cu farfurioara suport de pe tavă pe masă se face astfel: mai întâi se prinde cu degetele mâinii drepte farfurioara pe care se găsește ceașca și se așează pe blatul mesei, apoi se trece prin spatele clientului servit la celălalt client și cu degetele mâinii drepte se prinde toarta de la ceașca cea mai apropiată de setul de farfurioare și se așează pe farfurioara de deasupra rămasă liberă, procedându-se ca la prima ceașcă. Aceste operațiuni se vor continua până vor fi serviți toți clienții. În cazul în care la băuturile respective se va servi separat zahăr, se aduc și lingurițe care se așează pe marginea farfurioarei suport, cu căușul în jos pe marginea farfurioarei și mânerul pe blatul mesei spre dreapta. Debarasarea se va face pe partea dreaptă a clientului, prinzându-se cu degetele mâinii drepte farfurioara suport pe care se găsește ceașca și eventual lingurița. Se așează pe tavă, care se găsește pe antebrațul și mâna stângă începând de la marginea dinspre încheietura brațului cu antebrațul. Se ridică ceașca și se pune alături, lăsându-se farfurioara liberă. A doua farfurioară suport se ridică de la masă cu ceașca, se așează peste farfurioara rămasă liberă, luându-se ceașca, care se va așeza alături de cealaltă. Se repetă operațiunile până se preiau toate ceștile, ultima putând rămâne pe farfurioara suport, așezată peste celelalte farfurioare. Nu se așează ceștile una peste alta, deoarece s-ar putea ciocni sau dezechilibra.

**Cleștii.** Pentru prinderea și trecerea unor preparate din obiectele de servire pe cele pentru consum, cât și la spargerea unor sâmburi de fructe pentru a li se consuma conținutul (miezul) se folosesc mai multe feluri de clești: *clește pentru prăjituri*, *clește pentru servirea zahărului*, *clește pentru spart nuci*, *clește pentru spart alune și migdale*, *clește pentru prinderea cuburilor de gheață*.

Cleștii sunt confecționați din material inoxidabil sau din material plastic. având o parte care se prinde cu mâna iar în partea opusă, o altă parte cu care se prinde obiectul asupra căruia se acționează. Funcționează sub forma unei pârgii. În unitățile publice de alimentație se folosește în mod frecvent *cleștele pentru servit*, cunoscut sub denumirea de „*cleștele chelnerului*”, format de regulă din lingură și furculiță, cu ajutorul căruia se prind preparatele și se trec din obiectele de servire în cele de consum.

Cleștele se mânuiește astfel: se prind cu mâna dreaptă mânerul lingurii și furculiței (lingura jos iar furculița deasupra acesteia), între degetul mare, care se așează pe partea de deasupra mânerului furculiței și celelalte degete, care se găsesc sub mânerul lingurii. Vârfurile mânerelor se vor găsi între degetul mic și podul palmei. Pentru prinderea unui preparat, furculița se depărtează puțin spre dreapta cu ajutorul degetului mare, pentru a se putea introduce degetul arătător între aceasta și lingură. Lingura se introduce sub preparatul respectiv, iar furculița se aduce cu degetul mare deasupra preparatului în dreptul lingurii. Se retrage degetul arătător și apoi se apasă pe mâner, preparatul fiind strâns, în așa fel, încât poate fi trecut pe farfuria clientului. După servirea primei persoane, cleștele se montează pe platou folosindu-se din nou, cu aceeași atenție, la servirea în continuare.

La preparatele fragile (ex. creier pane, papanași, piure de cartofi etc.) cleștele va fi strâns ușor pentru a nu le strica aspectul sau a evita împrăștierea produsului. La unele preparate ca: crenvurști, prăjituri cu cremă etc., se folosește clește format din două furculițe, iar la servirea unor fructe (mere, piersici, portocale, pere etc.), clește format din două linguri așezate cu partea concavă una în fața celeilalte.

**Cocotierele** au forma unor pahare mai mici, cu picior, având diametrul egal cu cel al unui ou. Se confecționează din porțelan, alpaca argintată, metal inoxidabil sau material plastic. Se folosesc la consumarea ouălor fierte moi, în coajă. Se aduc pe tavă împreună cu suportul format din farfurie mică întinsă și cu linguriță. Se așează pe masă pe partea dreaptă a clientului cu lingurița pe marginea farfuriei-suport, având căușul, în jos și mânerul spre dreapta, sprijinit de blatul mesei.

**Compotierele** sunt confecționate din porțelan, sticlă, cristal sau material plastic, cu formă semisferică. Se folosesc la servirea și consumarea compoturilor. În funcție de destinația lor sunt de două feluri:

- *compotiery mici*, pentru o porție, din care se consumă
- *compotiery mari*, pentru 4 sau 6 porții, din care se servește compotul

Cele mici se transportă pe tăvi și sunt așezate pe blatul mesei pe un suport format din farfuria mici întinse, însoțite de lingurițe pentru compot. Se așează pe blatul mesei pe partea dreaptă a clienților. Cele mari se aduc pe suport, format din farfurie mare întinsă însoțită de luș, așezat pe marginea acestora.

**Coșulețele** sunt confecționate din metal inoxidabil, material plastic sau din împletituri din răchită, sârmă sau fire din material plastic. După destinația lor, sunt de două feluri:

- pentru servirea produselor de panificație (chifle, felii de pâine, cornuri, briose, toast), de formă rotundă sau ovală, care se aduc la masă acoperite cu șervete și sunt așezate la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă consumatorilor;
- pentru transportarea, prezentarea și servirea vinului roșu îmbuteliat, confecționate de regulă din împletituri de răchită sau fire din material plastic, sau din metal. Au o formă ovală, corespunzătoare dimensiunilor unei butelii. Sunt prevăzute cu toartă care leagă cele două margini ale extremităților alungite. După ce butelia cu vinul respectiv a fost așezată în coșuleț, la bar, cât mai estetic, cu eticheta la vedere, se prinde mânerul cu mâna dreaptă, se așează pe palma stângă, peste care se găsește ancărul împăturit și se prezintă consumatorilor, pe partea dreaptă, ridicându-1 până deasupra blatului mesei. După ce butelia a fost debușonată, la consolă, chelnerul prinde toarta coșulețului cu mâna dreaptă și tot pe partea dreaptă a clientului, cu piciorul drept puțin înainte și cu bustul îndreptat puțin spre clientul servit apropie gâtul sticlei de marginea paharului de vin, sau apleacă coșulețul în așa fel ca vinul din butelie să treacă în pahar cât mai lin, fără să sară stropi.

**Farfuriile** sunt foarte mult folosite în unitățile de restaurație, atât ca obiect de inventar pentru consumarea preparatelor, cât și ca obiect de servire. Sunt confecționate de regulă din porțelan alb și mai puțin din faianță (în unitățile mai modeste: birturi, pensiune etc.), precum și din ceramică (în unitățile cu specific național: cramă, mustării).

Pe lângă unele ornamentații, farfuriile sunt prevăzute cu emblema unității. După destinația lor, farfuriile sunt de mai multe feluri:

- *farfurii suport*, cu diametrul cuprins între 28-34 cm, cu care se marchează locul;
- *farfurii adânci*, cu diametrul de 240 mm și capacitatea de 500 ml folosite pentru servirea și consumarea preparatelor lichide calde;
- *farfurii mari întinse*, cu diametrul 240 mm, folosite de regulă pentru servirea și consumarea preparatelor din partea a doua a meniurilor (cu sos, cu garnituri, etc.), sau a gustărilor consistente, precum și ca suport pentru servirea preparatelor lichide calde și la aducerea altor obiecte de servire (boluri, compotiere, salatiere, căni, etc.);
- *farfurii mijlocii întinse sau de desert*, cu diametrul de 215 mm, folosite la servirea preparatelor de desert, gustărilor, precum și ca suport la obiectele de servire de dimensiuni mai mici (căni, solnițe, scrumiere, etc.);
- *farfurii mici întinse (jour)* cu diametrul de 160 mm, folosite la servirea produselor de panificație sau ca suport la alte obiecte de servire de dimensiuni mai mici: cești, pahare, etc.;
- *farfurioare pentru servirea untului, lămâii, etc.*, cu diametrul de 110 mm;
- *farfurioare pentru servirea zahărului*, cu diametrul de 80 mm;
- *farfurioare pentru servirea gemului sau untului*, cu diametrul de (85 mm);
- *farfurioare-suport la ceștile pentru cafea*, cu diametrele de 135 sau 124 mm;
- *farfurioare pentru oase*, în formă de semilună, cu partea concavă similară dimensiunii marginii unei farfurii întinse mari. Are lungimea de 176 mm și o lățime de 75 mm. Se folosește la așezarea oaselor rezultate de la consumul preparatelor din carne de pasare, pește și se așează în față, puțin spre stânga farfuriei întinse.

Farfuriile se aduc, de la oficiul de menaj pentru spălarea și păstrarea acestora, în număr de maximum 15, pe palma stângă, rezemate de antebraț și bust. Pentru evitarea uzării sau pătării hainelor de lucru, se folosește ancărul desfășurat, care se așează cu o latură de partea superioară a farfuriei de deasupra, iar cu cealaltă latură între baza ultimei farfurii și palmă, acoperind astfel marginile farfuriilor din partea bustului persoanei care le transportă. La preluarea de la oficiu, se verifică ca farfuriile să fie curate, șterse, lustruite, fără pete sau crăpături și să nu fie ciobite. Se recomandă ca înainte de a fi duse în salon să se șteargă din nou cu un șervet din in sau cânepă, să se verifice să aibă același model sau culoare și să se așeze cu emblema una sub alta, facilitându-se mânăuirea lor atât în cadrul operațiunilor de aranjare a acestora pe mese cât și a servirii.

**Fărașul și peria.** Fărașul este confecționat din metal inoxidabil sau material plastic, iar *peria* din lemn cu păr de cal sau fire din material plastic. Se folosesc la debarasarea meselor de resturile preparatelor servite, în special firmituri și bucăți din produsele de panificație. Resturile de pe blatul mesei se adună cu peria, ținută de mâner cu mâna dreaptă și se trec pe fărașul ținut cu mâna stângă în apropierea marginii blatului mesei.

**Foarfecele** sunt confecționate din metal și au forme diferite în funcție de destinația lor. În unitățile publice de alimentație se folosesc două feluri de foarfece:

- *pentru tranșat pui*, folosit de lucrătorul care efectuează această operație, la gheridon, în fața clientului;
- *pentru tăiat ciorchinii de struguri*. Se aduce la masă pe o farfurie-suport o dată cu fructiera sau găletușa în care se găsesc strugurii, dându-se posibilitatea consumatorilor să se servească cu cantitatea dorită de struguri prin desprinderea acestora de ciorchini.

**Frapierele** au diferite forme. Cea mai folosită este forma unui trunchi de con, baza mică formând partea inferioară. Pe două laturi opuse sunt prevăzute două toarte, de care se prind cu ambele mâini, pentru a fi transportate. După materialul din care sunt confecționate și după destinația lor sunt două feluri de frapiere:

- *confecționate din tablă, folosite la transportul și păstrarea la gheață a băuturilor*. Acestea se așează pe suporturi speciale, ce se găsesc lângă masa consumatorilor, acoperite cu un șervet;
- *confecționate din metal inoxidabil sau alpaca argintată, folosite la transportul și păstrarea la gheață a șampaniei*. Acestea se transportă pe suport format din farfurie întinsă, acoperită cu ancăr sau șervet și se așează pe marginea mai liberă a blatului mesei.

**Fructierele** sunt confecționate din porțelan, faianță, alpaca argintată, metal inoxidabil cristal sau material plastic. Au diferite forme: ovale, rotunde, cu sau fără picior. Se folosesc la montarea, transportarea și servirea fructelor. Se transportă pe suport format din farfurie întinsă și se așează la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă consumatorilor, fie odată cu aranjarea meselor pentru a decora masa, fie în momentul când urmează să fie consumate fructele conform meniului stabilit.

**Legumiarele** sunt confecționate din alpaca argintată sau metal inoxidabil și se folosesc la transportarea și servirea preparatelor pregătite din legume. Se transportă pe suport format din farfurie mare întinsă, pe mâna stângă. Servirea preparatelor se face cu ajutorul cleștelui (lingură și furculiță) pe partea stângă a clientului.

**Lușurile**, confecționate din metal inoxidabil, au două părți componente: mâner lung de 290 mm și căuș lat de 76 mm. Se folosesc la trecerea preparatelor lichide din boluri, supiere, compotiere, etc., în farfuria adânci sau căni. Se aduc de la sălile de producție așezate pe marginile obiectelor de inventar de servire respective, cu mânerul pe o margine, iar căușul cu partea concavă în jos, pe marginea opusă. După prima folosire se lasă în interiorul obiectului de inventar de servire.

**Muștarierele** sunt confecționate din porțelan, alpaca argintată, metal inoxidabil sau material plastic. Sunt compuse din trei părți: *dozatorul* în care se păstrează muștarul, *capacul* prevăzut într-o margine cu un orificiu și o *linguriță* al cărei mâner iese în afară, prin orificiul capacului. Se folosesc la transportarea și păstrarea muștarului. Se aduc la masă pe un suport din farfurie mică întinsă înainte de a fi servite preparatele la care se pretează, așezându-se la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților.

**Olivierele** se compun din două părți: suportul confecționat din metal inoxidabil sau material plastic, două dozatoare cu capac, sub formă de sticlă cu dopuri confecționate din sticlă și două borcane cu capac. Se folosesc la servirea unor condimente (ulei, oțet, sare, piper, boia) pentru pregătirea, de către clienți, a sosurilor pentru salatele din crudități sau pentru completarea condimentării unor preparate servite. Se aduc la masă pe suport format din farfurie mijlocie întinsă sau jour, așezându-se la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă clienților.

**Paharele** sunt utilizate în număr foarte mare, având diferite forme și capacități. Se folosesc la transportarea, servirea și consumarea băuturilor alcoolice și nealcoolice. Sunt confecționate din sticlă, cristal sau semicristal, cu sau fără picior, pot fi simple sau decorate. După destinația, forma și capacitatea lor, paharele sunt de mai multe feluri:

- *pahare pentru consumarea băuturilor aperitiv și lichiorurilor*, cu capacitatea de 25, 50, 100 ml, respectiv 1/40, 1/20 și 1/10 dintr-un litru;
- *pahare pentru consumarea vinurilor*, cu capacitatea de 100, 125 ml, respectiv 1/10 și 1/8 dintr-un litru;
- *pahare pentru consumarea apei minerale, apei gazoase sau spritzului*, cu capacitate de 150, 200 și 250 ml, respectiv 1/6, 1/5 și 1/4 dintr-un litru;
- *pahare pentru pregătirea și consumarea amestecurilor de băuturi*, realizate cu pereți mai groși cu capacitatea de 200 sau 300 ml;
- *pahare pentru consumarea amestecurilor de băuturi (cockteailuri)* cu capacitatea de 125 ml, 200 ml și 230 ml;
- *cupe pentru consumarea șampaniei* cu capacitatea de 150-200 ml;
- *baloane pentru consumarea coniacului* cu capacitatea de 100-300 ml;
- *sonde pentru consumarea berii*, cu capacitatea de 300 sau 500 ml;
- *sonde pentru consumarea băuturilor răcoritoare*, cu capacitatea de 230-300 ml.

Paharele se aduc de la oficiu, în stare de curățenie perfectă (șterse, lustruite) fără să fie crăpate sau ciobite, pe tăvi sau farfuria întinse ținute între degetele mâinii stângi: degetul mare deasupra, pe marginea tăvii sau farfuriei și celelalte degete răsfirate dedesubt. Transportarea și manierea paharelor se va face cu multă atenție, fiind casabile. Paharele nu se prind cu mâna de partea superioară, deoarece nu este igienic, ar rămâne amprente, și s-ar putea produce accidente prin spargerea lor.

**Platourile** sunt foarte mult folosite în unitățile publice. Ele servesc la montarea, transportarea, prezentarea și servirea clienților cu produsele preparate. Se confecționează din porțelan, faianță, ceramică, alpaca

argintată, metal inoxidabil, sticlă sau cristal. Platourile din porțelan și faianță sunt decorate și au prevăzute pe marginea interioară emblema unității. Cele din ceramică se folosesc în unitățile cu specific național (crame sau mustării). După destinația, forma, capacitatea și materialul din care sunt confecționate, platourile sunt de mai multe feluri:

- *pentru servirea gustărilor*, confecționate din porțelan, faianță, ceramică, alpaca arcintată sau metal inoxidabil, de 1, 2, 4 sau 6 porții, au formă rotundă sau ovală;
- *pentru servirea preparatelor din pește* (pesce), confecționate de regulă din alpaca argintată, metal inoxidabil sau porțelan, de 2-12 porții. Au o formă ovală mai alungită;
- *pentru servirea mâncărilor cu sos sau a fripturilor cu garnituri*, confecționate de regula din alpaca argintată, metal inoxidabil sau porțelan, de 1-8 porții. Au forma ovală;
- *pentru servirea deserturilor*: tort, dulciuri de bucătărie. prăjituri etc., confecționate din sticlă sau cristal, ornate sau gravate. Au forma dreptunghiulară, rotundă sau ovală. Se folosesc și la expunerea acestor preparate în vitrinele frigorifice ale unităților.

Platourile sunt aduse de la secții pe palma și antebrațul sting peste care în prealabil, a fost așezat ancărul, împăturit în mai multe sau mai puține falduri, după cum preparatele sunt mai mult sau mai puțin calde. Prezentarea și servirea preparatelor de pe platou se face pe partea stângă a clienților cu ajutorul cleștelui (lingură și furculiță), care se ridică de la oficiul de menaj o dată cu platoul, sau de la masa de serviciu, fiind așezat pe platou cu mânerul spre dreapta.

**Presărătoarele** se compun din două părți: *dozatorul și capacul perforat*. Se folosesc pentru transportarea și servirea diferitelor condimente ca: sare, piper, zahăr farin etc. Cu ajutorul lor clienții condimentează sau completează gustul preparatelor servite. Sunt confecționate din porțelan, metal inoxidabil, sticlă, cristal, alpaca argintată sau material plastic, în diferite forme: cilindric, ciupercă, butoiuș, etc. Se aduc la masă pe suport din farfurii întinse sau tăvi, în funcție de numărul lor și sunt așezate la mijlocul mesei, la o distanță accesibilă clienților. În presărătoarele pentru sare se introduc câteva boabe de orez, care au proprietatea de a împiedica umezirea sării.

**Ravierele** sunt confecționate din metal inoxidabil sau porțelan, prevăzute pe o margine interioară cu emblema unității. Au forma ovală sau rombică. Capacitatea este de o porție. Se folosesc la montarea, prezentarea, servirea și consumarea preparatelor culinare cu sos. Se utilizează de regulă în unitățile publice de alimentație unde se practică autoservirea: restaurante-cantină, bufete-expres, bufetele din incinta întreprinderilor.

**Salatierele** sunt confecționate din porțelan sau faianță, decorate și prevăzute pe marginea interioară cu emblema unității. Au forma pătrată sau ovală. Se folosesc la servirea și consumarea salatelor pregătite din crudități sau murături. După capacitatea și destinația lor, se prezintă sub două forme:

- *mici, pentru o porție*, din care se consumă salata servită. Sunt așezate în partea stângă a farfuriei în care se găsește preparatul de bază, lângă dinții furculiței;
- *mari, pentru 2-4 porții*, din care se servește salata în salatierele mici. Se aduc pe suport format din farfurie mare întinsă și sunt așezate la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților. Întotdeauna sunt însoțite de un clește, format din lingură și furculiță specială. Din aceste salatiere chelnerul poate servi direct clientul pe partea stângă a acestuia, trecând salata cu ajutorul cleștelui, în salatierele mici ce au fost așezate în prealabil pe blatul mesei.

**Scrumierele** sunt folosite pentru așezarea țigărilor ce se consumă la masă, strângerea scrumului și a resturilor de la țigările consumate. Se confecționează în diferite forme: rotunde, pătrate, dreptunghiulare, etc., din porțelan, faianță, ceramică, alpaca argintată, metal inoxidabil sau cristal. Cele din porțelan sau faianță sunt decorate și au pe marginea exterioară emblema unității. Se transportă pe suport format din farfurie întinsă, sau tăvi de serviciu în funcție de numărul lor, pe mâna stângă și se așează fără suport, cu mâna dreaptă, la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților sau în partea dreaptă a clientului care fumează.

**Solnițele** sunt confecționate din porțelan, faianță, ceramică, metal inoxidabil, sticlă, material plastic. Cele din porțelan sau faianță sunt decorate și prezintă pe o parte emblema unității. Sunt compuse, de regulă, din trei părți: două alveole în care se dozează sare și la mijloc o prelungire spre partea superioară prevăzută cu o alveolă.

cu diametrul mai mic, pentru scobitori. Se aduc la masă pe farfurie întinsă sau tavă și se așează fără suport la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților. Se debarasează după consumarea preparatelor care au reclamat prezența acestora la masă. Se folosesc în unități modeste în care se practică autoservirea.

**Sosierele** sunt confecționate din alpaca argintată, metal inoxidabil sau porțelan decorat, prezentând pe latura superioară emblema unității. Se folosesc la prezentarea și servirea separată a diferitelor sosuri pentru unele preparate. Se aduc pe suport din farfurie întinsă, însoțite de o linguriță și sunt așezate la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă clienților.

**Supierele** sunt folosite la transportarea, prezentarea și servirea supelor. Sunt confecționate din porțelan cu o capacitate de 3 l. Au două părți componente: *supiera propriu-zisă*, prevăzută în partea superioară, de o parte și de alta cu două toarte, și *capacul* prevăzut într-o margine cu o deschizătură prin care se trece mânerul lușului. Se transportă pe suport format din farfurie mare întinsă, însoțite de luș. La masă se pot așeza la mijlocul blatului mesei sau se rețin pe mâna stângă și chelnerul servește pe fiecare client pe partea stângă, cu lușul prins de mâner cu mâna dreaptă. Se folosesc de regulă în unitățile în care se servesc meniuri complete.

**Suporturile** sunt confecționate din alpaca argintată, metal inoxidabil, porțelan, faianță, cristal, lemn sau material plastic. După destinația, forma și materialul din care sunt confecționate, suporturile sunt de mai multe feluri:

- *suporturi pentru pahare în care se servește ceai*, confecționate din alpaca argintată, metal inoxidabil sau material plastic;
- *suporturi pentru scobitori*, confecționate în diferite forme, din porțelan, faianță, metal inoxidabil și în special din material plastic;
- *suporturi pentru șervețele*, confecționate în diferite forme din metal inoxidabil și din material plastic - suporturi pentru lumânări, folosite pentru decorarea meselor festive confecționate din cristal, metal inoxidabil, argint sau lemn sculptat, cu 1-5 brațe;
- *suporturi pentru frapiere*, confecționate în diverse forme din aliaje de metal sau lemn. Se așează lângă fiecare masă, în așa fel încât să nu stânjenească fluxul normal al clienților și personalului.

Suporturile se manipulează în mod diferit, în funcție de volumul și greutatea lor. Suporturile pentru pahare, scobitori și șervețele se transportă cu ajutorul farfuriilor întinse sau pe tăvi, iar suporturile pentru lumânări și frapiere se aduc fiecare în parte, prinzându-se direct cu degetele mâinii stângi și uneori și mâinii drepte. Suporturile pentru pahare se așează pe masă în partea dreaptă a fiecărui client, cele pentru scobitori și șervețele la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților, iar cele pentru lumânări în mijlocul blatului mesei, intercalate cu alte obiecte (vaze cu flori etc.), folosite pentru ornamentarea mesei respective.

**Tacâmurile** sunt folosite în număr foarte mare în toate unitățile publice de alimentație, într-o gamă variată de tipuri, forme și modele, în funcție de destinația lor. Sunt confecționate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. Cu ajutorul lor se consumă preparatele servite.

După forma lor, sunt folosite: *linguri, furculițe, cuțite și lingurițe.*

După destinație tacâmurile sunt de mai multe feluri:

- *pentru consumarea gustărilor*, formate din: furculița lungă de 195 mm și cuțitul de 215 mm;
- *pentru consumarea preparatelor din pește*: furculița lungă de 180 mm având despărțitura dintre dinții de la mijloc mai lungă decât celelalte, iar cuțitul lung de 212 mm, cu lama mai lată (95 mm), crestă puțin spre virf pe muchia mai groasă, iar mânerul curbat de la baza lamei;
- *pentru servirea și consumarea preparatelor cu sos și a fripturilor*: furculița lungă de 210 mm, iar cuțitul de 248 mm;
- *pentru consumarea fructelor*: furculița lungă de 157 mm, cu trei dinți egali și cuțitul lung de 180 mm cu lama mai îngustă (15 mm);
- *pentru consumarea deserturilor*: furculița lungă de 180 mm și cuțitul de 205 mm;
- *lingura pentru consumarea preparatelor lichide*, lungă de 210 mm, cu căușul lat de 44 mm;
- *lingura pentru consumarea deserturilor și supelor concentrate (consomeurilor)*, lungă de 180 mm, cu căușul lat de 39 mm;

- *lingurița pentru consumarea prăjiturilor*, lungă de 140 mm;
- *lingurița pentru consumarea înghețatei*, lungă de 136 mm, cu căusul plat ca o lopățică;
- *lingurița mocca pentru servirea zaharului la cafeaua neagră filtru*, lungă de 108 mm;
- *lingurița pentru mazagran*, lungă de 208 mm, se folosește la omogenizarea amestecurilor de băuturi pregătite în pahare cu pereți groși;
- *linguriță pentru consumarea iaurtului*, lungă de 176 mm;
- *furculiță cu doi dinți, pentru lămâie*, lungă de 106 mm;
- *tacâm pentru servirea salatelor*, format din furculiță și lingură cu formă și mărime speciale.

Unitățile publice de alimentație speciale au în dotare și alte tipuri de tacâmuri folosite la consumarea unor specialități de preparate:

- *tacâmuri pentru consumarea langustelor*: furculiță cu doi dinți alungiți iar cuțitul prevăzut la baza lamei cu o pereche (apărătoare), care împiedică alunecarea degetelor pe lamă în timpul efectuării operațiilor de despicare și tăiere a langustelor;
- *tacâmuri pentru consumarea racilor*: furculițe cu doi dinți și cuțit cu lama mai lată;
- *furculița cu trei dinți pentru stridii*, având fiecare o lățime mai mare;
- *tacâmuri pentru consumarea melcilor*: furculița cu doi dinți de dimensiuni mai mici și clește pentru prinderea și despicarea melcilor;
- *tacâmuri pentru consumarea homarilor*, format dintr-o furculiță de construcție specială;
- *cuțit pentru servirea icrelor negre (caviar)*, cu lama mai lată;
- *cuțit pentru tăierea și servirea brânzeturilor*, prevăzut la vârful cu doi dinți;
- *furculița-cuțit pentru pepeni*, care are o lamă ascuțită iar în partea superioară a acesteia trei dinți de dimensiuni egale.

Pentru efectuarea operațiunilor de tranșare la gheridon, în fața clienților, a preparatelor montate în piese mari (pui, pește, fileuri de porc, vânat etc.), se folosesc cuțite speciale cu lama îngustă, bine ascuțită, având mânerul din lemn, ebonită sau material plastic.

Se recomandă ca întotdeauna lamele cuțitelor să fie bine ascuțite pentru a ușura efectuarea operațiunilor de tăiere a preparatelor servite. La masă, de regulă, cuțitele și lingurile se așează în dreapta farfuriilor, furculițele în stânga, iar tacâmurile pentru desert și lingurițele în față, spre mijlocul blatului mesei.

**Tambalele** sunt confecționate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. Se compun din două părți: *vasul propriu-zis și capacul*. Se folosesc la transportarea, prezentarea și servirea crenvurștilor. Tambalele se aduc pe suport (farfuria întinsă) prinse între degetele mâinii stângi. Prezentarea și servirea preparatelor se face pe partea stângă, după ce în prealabil capacul a fost ridicat cu ajutorul degetelor mare, arătător și mijlociu de la mâna dreaptă. În cazul în care se practică sistemul de servire indirect, adică clienții se servesc singuri cu preparatul comandat, tambalele se așează pe suport la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă. Servirea crenvurștilor din tambal se face cu cleștele format din două furculițe, pentru a se evita preluarea apei.

**Tăvile** sunt folosite la transportul altor obiecte din care se servesc sau din care se consumă preparatele și băuturile comandate. Se confecționează din metal inoxidabil, alpaca argintată, material plastic sau lemn. Sunt de diferite mărimi și forme (dreptunghiulare, ovale, pătrate). Tăvile din material plastic se folosesc la transportarea obiectelor când clienții nu sunt în salon, la efectuarea mise-en-place-ului (de aranjare a mesei) și de debarasare a meselor, precum și la transportarea obiectelor cu preparate sau băuturi în unitățile în care se practică autoservirea (cantine, unități cu servire rapidă, bufete de incintă etc.). Tăvile din lemn se folosesc în unitățile cu specific național.

**Serviciul pentru unt și gem** format din două farfurioare cu diametrul de 85 mm confecționate din porțelan, alpaca argintată sau metal inoxidabil. Se folosesc la micul dejun, aducându-se pe suport format din farfurie mijlocie sau tavă și se așează pe blatul mesei, fără suport, în partea stângă a emblemei farfuriei suport, deasupra dinților furculițelor. Se recomandă să se aducă în același timp și un cuțit pentru gustare, cu ajutorul căruia clientul unge produsele de panificație servite cu unt, gem, dulceață sau miere. Acesta se așează pe farfuria jour.



**Serviciile pentru cafea și lapte sau pentru ceai și lapte** sunt formate din două căni de construcție specială, confecționate din porțelan sau alpaca argintată sau din metal inoxidabil. Se folosesc la servirea micului dejun. aducându-se pe suport din farfurii întinse sau pe tăvi și sunt așezate pe partea dreaptă a clientului, în partea dreaptă a farfuriei de bază, cu toarta spre dreapta, lângă ceașca pentru consumarea cafelei laptelui simplu sau în amestec, a ceaiului cu lapte.

**Serviciul filtru**, pentru prepararea și servirea cafelei, se aseamănă cu un ceainic având în partea superioară un filtru format dintr-un recipient cu bază perforată, un presăător și capac. În acesta se dozează cafeaua peste care se toarnă apa fierbinte, trecându-se apoi în ceașca așezată în prealabil pe masă, în partea dreaptă a farfuriei suport de pe blatul mesei. Este confecționat din porțelan, alpaca argintată sau metal inoxidabil. Piese componente ale serviciilor confecționate din porțelan pot fi decorate și prevăzute cu emblema unității în partea stângă a toartei, în așa fel încât, așezate pe masă cu toarta în partea dreaptă, să poată fi văzută de clienți.

**Shakerul** (vas pentru amestecul de băuturi) se folosește în bar, la prepararea amestecurilor de băuturi, în componența cărora intră băuturi alcoolice, ouă, frișcă, pulpe de fructe, cuburi de gheață, etc. Este confecționat din tablă de tombac și tablă de alamă cu partea exterioară cromată, din metal inoxidabil sau din material plastic. Este compus din trei părți:

- partea inferioară, baza, se numește „*pocal*”, se folosește la dozarea compoziției ce urmează să fie preparată;
- partea superioară, *capac cu sită*, prin care se strecoară compoziția după ce a fost omogenizată;
- *căpăcel*, care este așezat peste capacul cu sită.

Există shakere de 350, 500 sau 750 ml.

**Vazele pentru flori** sunt confecționate din porțelan, faianță, ceramică, alpaca argintată, metal inoxidabil, cristal, sticlă sau material plastic. Se folosesc la ornamentarea meselor, așezându-se în mijlocul blatului mesei. Se recomandă ca vasele și florile să fie de dimensiuni mici, pentru a nu stânjeni vizibilitatea. Se aduc la masă înainte de sosirea clienților.

**Zaharnițele** se compun din două părți: dozatorul, în care se păstrează zahărul și capac. Se confecționează din porțelan, alpaca argintată, metal inoxidabil, sticlă sau material plastic. Se aduc pe suport (farfurie întinsă sau tavă) împreună cu o linguriță și se așează la mijlocul blatului mesei, în cazurile când se servesc preparate sau băuturi pe care clienții ar dori să le servească mai dulci.

**Cloșurile** sunt folosite pentru acoperirea platourilor sau farfuriilor cu preparate, au formă ovală sau rotundă, sunt prevăzute cu un mâner pentru a putea fi ridicate.

În afara acestor obiecte de servire, în unitățile publice de alimentație se mai folosesc și alte obiecte, cum ar fi:

- *strecurătoare, storcătoare pentru citrice, gălețușe pentru gheață, pâlnii, sonde gradate* etc., folosite la baruri;
- *ulcele, ulcioare, ploști*, în unitățile cu specific național (crame);
- *reșou electric, spirtieră*, pentru pregătirea la gheridon, în fața clienților sau pentru păstrarea la cald a unor preparate;
- *tocătoare din lemn* de diferite forme și dimensiuni folosite la servirea și consumarea unor preparate din carne sau la efectuarea operațiunilor de tranșare, filetare la masa gheridon;
- *suporturi de scobitori*;
- *suport pentru numere de masă, bristoluri pentru rezervat*;
- *suporturi pentru lumânări, suport pentru fanioane, gălețușe pentru gheață, coșulețe de răchită pentru vin roșu*;
- *paleta pentru servirea prăjiturilor*.

**Lenjeria** cuprinde: fețe de masă, naproane, șervete, moltoane, cârpe de șters, etc. Dotarea cu lenjerie se face diferențiat, în funcție de categoria și profilul unității. Se poate marca numele restaurantului sau inițialele în textură (desen, siglă, monogramă).

**Ancărul** este confecționat din material textil (damasc sau pânză) de culoare albă, în formă pătrată cu latura de 55 cm. Face parte din obiectele de inventar mărunte (ustensile de lucru individuale) și se folosește, în mod obligatoriu, de către personalul de servire în tot timpul serviciului. Fiecare lucrător, la începerea serviciului trebuie să aibă 2, 3 ancăre, pentru a le putea schimba în cazul în care acestea se murdăresc în timpul în care își desfășoară activitatea. În permanență trebuie să fie curate și cât mai puțin șifonate. Ancărul poate fi folosit în următoarele poziții:

- *pe antebrațul stâng*, este împăturit având marginea apropiată de corp, puțin mai jos față de cealaltă parte, se folosește în cazul când chelnerul este în repaus sau în așteptare, sau când dă relații clienților;
- *pe palma stângă împăturit*, se folosește la prezentarea unor obiecte de dimensiuni mai mici sau mai mari;
- *pe palma dreaptă*, când se prezintă și se servesc băuturile;
- *pe antebrațul și palma stângă* împăturit când se transportă obiectele de inventar de servire: platouri, tăvi, etc., pe care sunt montate preparate fierbinți sau desfășurat când se transportă farfuriile pentru aranjarea mesei sau se debarasează mesele;
- între cot și bust, fără să ajungă până sub braț, folosit în momentul când se execută unele operațiuni cu ambele mâini - cum ar fi servirea preparatelor de pe gheridon etc.

Se interzice introducerea ancărului în buzunar, strângerea în palmă, prinderea sa direct sub subțioară, purtarea pe umăr, sau în alte poziții decât cele arătate mai sus.

**Moltonul** este confecționat din material textil, mai gros și moale. Are diferite mărimi, în funcție de dimensiunile blaturilor meselor. Se fixează direct pe blatul mesei, cu ajutorul unui elastic cusut pe marginile acestuia sau cu șireturile prinse de colțuri ce se leagă de picioarele meselor. Nu este indicat să se fixeze cu pioane sau cuișoare, deoarece este mai greu de schimbat și deteriorează atât blatul mesei cât și moltonul.

Rolul moltonului este de a amortiza zgomotul produs în timpul efectuării operațiunilor de așezare pe blatul mesei a veselei, tacâmurilor, paharelor etc. de a împiedica alunecarea fețelor de masă, precum și de a evita uzura acestora de marginile tăioase ale blaturilor meselor.

**Fețele de masă** au forma și dimensiunile meselor la care se folosesc, fiind de regulă cu 60 cm mai mari decât blatul mesei. Sunt confecționate din material textil (damasc, in, etc.), de regulă de culoare albă, fără să fie excluse și alte culori deschise, pastel (crem, roz, vernil, portocaliu etc.). Pot avea decorațiuni și culori diferite, folosite pentru mesele din grădini și din unitățile cu specific național. Dimensiunile diferă în funcție de mărimea blaturilor meselor pentru care se folosesc. Pot fi pătrate, pentru o singură masă cu laturile de 140 cm, sau dreptunghiulare cu lungimea de 200 cm până la 1 200 cm și lățimea de 140 cm până la 200 cm. Cele folosite la mese pentru recepții, mese festive, banchete etc. au lungimea de 1 000-1200 cm și se numesc *fileuri*. Fețele de masă se ridică de la magazia pentru păstrarea obiectelor de inventar, în seturi de câte 10, curate, apretate, călcate, și se transportă până la sala pentru servirea clienților, pe palma și brațul stâng, sprijinindu-se de bust.

**Naproanele** sunt confecționate din material textil similar cu cel folosit pentru fețele de masă, având diferite forme: pătrate, rombice, dreptunghiulare, etc. și dimensiuni (între 50-80 cm. Se folosesc la acoperirea fețelor de masă pătate parțial în timpul cât clienții sunt la masă (evitându-se schimbarea feței de masă) sau se așează de la început peste fața de masă în dreptul unde sunt serviți copiii. În unele unități, naproanele au dimensiuni similare cu blatul mesei și se așează peste fața de masă, o dată cu operațiunile de aranjare a meselor.

**Șervetele** sunt confecționate din același material textil ca și fețele de masă. Au forma pătrată cu laturile de 50-60 cm. Sunt folosite în următoarele scopuri:

- pentru acoperirea îmbrăcăminteii clienților, protejând-o de o eventuală pătare;
- pentru îndepărtarea resturilor preparatelor sau băuturilor ce se consumă și au rămas pe buze. În aceste cazuri, șervetele se așează pe farfurie-suport împăturite în forma rezultată de la călcat sau introduse într-o pungă din plastic. Se recomandă să fie păstrate în condiții igienice deosebite, iar personalul unității să nu pună mâna pe ele, decât pentru preluarea de la magazie și așezarea pe farfurie;

- pentru acoperirea produselor de panificație sunt aduse la masă în coșulețe sau pe farfuria jour, înainte de sosirea clienților;
- pentru înfășurarea sticlei din care se servesc băuturi alcoolice sau băuturi răcoritoare, pentru ornamentarea meselor, prezentate în diferite forme: con, val, carte deschisă, evantai, lumânare, nufăr, etc.. În acest caz, șervetul se așează în partea stângă a farfuriei suport sau pe farfuria jour, din care se consumă produsele de panificație. Cea mai utilizată formă este cea de con, care se obține astfel: șervetul bine călcat și apretat se împătorește în patru. Cu mâna dreaptă se răsucesce spre stânga, până se formează un con. Cu mâna stângă se prinde de la baza conului și se întoarce, în sus spre vârful conului, fixându-i astfel forma dată;
- pentru confecționarea plicurilor în care se prezintă nota de plată;
- pentru acoperirea frapierii în care se găsesc sticlele cu băuturi puse la gheață.

Șervetele se ridică de la magazia unității, în seturi de câte 10 bucăți. Se controlează să fie curate, apretate, călcate. să nu prezinte pete și să nu fie rupte. Se transportă pe antebrațul sting, sprijinit de bust. Se recomandă ca în operațiunile de manire a șervetelor, din considerații igienico-sanitare, să fie atinse cât mai puțin de personal și, în mod obligatoriu, să fie schimbate după fiecare folosire.

**Șervețelele** sunt confecționate din hârtie specială, de formă pătrată, de regulă de culoare albă. Pot fi și colorate sau imprimate cu diferite modele sau texte de reclamă. Se folosesc în unități de categorie inferioară (bufeturi, bodegi, etc.) pentru înlocuirea șervetelor. Se așează pe mese în două feluri:

- sub formă de triunghi, cu vârful introdus sub curbarea minerului furculiței, cu baza paralelă cu furculița, în partea stângă a clienților;
- în formă de con, montat în paharele așezate pe masă cu gura în sus.

**Cârpele de șters** trebuie confecționate din materiale care nu lasă scame

### 2.3. **Întreținerea și păstrarea inventarului pentru servire**

Obiectele de servire din unitățile de restaurație folosite în permanentă 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 plonje*.

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

**Obiectele de servire din porțelan, faianță, ceramică, material plastic sau din lemn** se curăță de resturile de mâncare, se spală cu apă caldă, în care s-au introdus detergenți pentru îndepărtarea grasimilor. Se limpezesc în apă caldă sau rece, se lasă să se scurgă de apă pe grătare speciale din lemn și apoi se șterg cu șervete din in sau cânepă, până recapătă luciul inițial. Spălarea și clătirea se efectuează cu mașini speciale de spălat sau în bazine prevăzute cu instalație de apă caldă și apă rece.

Ștergerea și lustruirea acestor obiecte se fac în modul următor: farfuriile, farfuriile, salatierele, ravierele, scrumierele, solnițele etc. se așează pe masa de lucru din oficiul de menaj, în partea stângă, în seturi de până la maximum 15 piese. Așezându-se mai multe prezintă pericolul dezechilibrării, căderii și spargerii. La ștergerea cănilor, a ceștilor, a supierelor, a solnițelor, a scrumierelor se va da o mare atenție felului cum sunt curățate în interior, cum sunt curățate toartele, precum și locurile de îmbinare a acestora cu corpul pieselor respective (la colțuri, îndoitori, cute).

În unitățile publice de alimentație unde se pregătesc și se desfac cantități mari de preparate (cantine, restaurante-pensiune, unități cu servire rapidă), obiectele de servire, după ce au fost spălate, se introduc în dulapuri termice, în seturi de până la maximum 15 piese. Așezându-se mai multe prezintă pericolul dezechilibrării, căderii și spargerii. Cu mâna stângă se prinde câte o piesă din setul respectiv, degetul mare fiind deasupra, iar celelalte dedesubt și se trec în mâna dreaptă, în care se găsește șervetul din in sau cânepă. Prințându-se cu ambele mâini, piesa respectivă se șterge în întregime de mai multe ori atât pe față cât și pe dos, insistându-se la îndoitori și colțuri. Piesa este ținută oblic pentru a se putea vedea dacă mai prezintă pete sau dacă este ciobită

sau crăpată. Cele care prezintă urme de degradare (crăpături, ciobituri, decolorarea decorațiilor etc.) sunt îndepărtate.

După ce piesa respectivă a fost ștearsă până i s-a redat luciul inițial, se prinde cu mâna dreaptă în care se păstrează șervetul (degetul mare fiind deasupra pe margine iar celelalte dedesubt) și se așează în partea dreaptă, urmărindu-se ca emblemele să fie așezate unele peste altele, până se formează câte un set de până la 15 piese. Setul de piese se ridică cu mare atenție și se așează pe antebrațul mâinii stângi, peste care a fost așezat în prealabil un colț din ancăr, iar celălalt colț îndreptat spre bustul lucrătorului respectiv, acoperind marginile întregului set și piesa de deasupra. În acest fel, piesele sunt transportate și așezate în dulapurile care se găsesc în oficiul de menaj, pentru a fi păstrate.

**Dulapurile din oficiul de menaj** în care se păstrează vasele sunt prevăzute cu rafturi despărțite vertical, pentru ca vasele respective să se așeze după tipuri, modele și forme, ușurând astfel operațiile de folosire a lor. În timpul efectuării acestor operații, personalul lucrează cu multă grijă, deoarece obiectele din materialele amintite sunt casabile și orice mișcare greșită poate duce la deteriorarea lor.

**Obiectele de inventar din alpaca argintată sau metal inoxidabil** se întrețin și se păstrează în mod diferit, după forma și destinația lor. Obiectele de inventar folosite la montarea, transportarea și servirea preparatelor (platouri, boluri, căni, cocotiere, tambale, tăvi etc.) se golesc de preparatele rămase, se spală cu apă caldă și detergenți, se clătesc cu apă caldă sau rece, se lasă puțin timp pentru a se scurge apa, după care se șterg cu șervete din in sau cânepă și se asamblează pe tipuri și forme în dulapuri închise, ferindu-le de praf și umezeală. Cele care se folosesc la transportarea și servirea preparatelor calde se păstrează în dulapuri termice. În cazul în care apar pete rezultate fie de la preparatele calde servite, fie de la efectuarea operațiilor de flambare sau menținerea la cald a unor preparate, se freacă cu o cârpă moale, umedă, înmuiată într-un praf special, în oțet sau amidon, până ce revin la culoarea inițială. Apoi se clătesc, se șterg și se așează în dulapuri.

Se recomandă evitarea totală a tăierii preparatelor pe astfel de obiecte, deoarece ele se zgârie foarte ușor. De asemenea, se evită trântirea sau lovirea lor, deoarece se deformează, se turtesc, se îndoie. Frecarea lor cu burete din sârma, cu praf de curățat sau cu obiecte ascuțite poate produce zgârieturi. În cazul în care se constată că anumite obiecte s-au degradat, acestea sunt scoase din uz.

**Tacâmurile** se spală în săpunadă sau în apă caldă și cu detergenți, în următoarea ordine: lingurile, lingurițele, furculițele și după aceea cuțitele. Săpunada se prepară din apă caldă și fulgi de săpun sau săpun lichid, amestecate cu ajutorul telului până se face o spumă abundentă. La spălarea cuțitelor se va avea în vedere să se introducă în săpunadă numai lama, evitându-se introducerea mânerelor, deoarece apa se poate infiltra înăuntru acestora, care de obicei, sunt goale. Aceasta ar duce la deteriorarea cuțitelor prin oxidare sau dezlipire. În cazul în care se constată că dinții furculițelor nu s-au curățat, aceștia se introduc printr-un dop de plută perforat sau crestă. Se repetă această operație până se îndepărtează toate petele. În locul dopurilor se pot folosi perii speciale.

După spălare, tacâmurile se clătesc în apă curată, se așează pe o tavă și, după puțin timp, se șterg cu un șervet din in sau din cânepă. Pe măsură ce se șterg, tacâmurile sunt aranjate pe sorturi, forme și modele, în sertarele dulapurilor, care se găsesc în oficiul de menaj sau se transportă cu ajutorul tăvii, acoperită cu un șervet, în salon, pentru aranjarea meselor. Tacâmurile deteriorate (dinții strâmbi sau ruți ai furculițelor, lamele cuțitelor dezlipite de mâner, mânerele îndoite etc.) se înlocuiesc sau se repară.

**Obiectele din sticlă sau cristal** se golesc de resturile de băuturi și se spală în bazine cu apă caldă, folosindu-se un șervet din țesătură aspră, un burete sau o perie specială. Apa nu trebuie să fie prea fierbinte, deoarece obiectele respective s-ar putea sparge. Se trec printr-un șuvoi de apă caldă sau rece, după care se așează pe tăvi perforate pentru a se scurge de apă. Apoi se șterg până la obținerea lustrului. Paharele se prind de partea inferioară sau de picior, cu mâna stângă între degetul mare și cel arătător și se trec în mâna dreaptă în care se găsește un șervet din in sau cânepă. Se introduce o parte din șervet în cupa paharului cu ajutorul mâinii drepte, iar cealaltă parte a șervetului se prinde cu mâna stângă pentru a acoperi baza sau piciorul acestuia. Se șterge de câteva ori prin rotirea paharului. Cupa paharului se desfășoară din șervet și se prind de bază sau de picior și cu mâna strânsă se ridică până la înălțimea ochilor, verificându-se dacă a fost ștearsă și lustruită suficient. Dacă se observă că ștergerea paharului nu s-a făcut în mod corespunzător, operația se repetă. După

aceea, se așează pe tăvi pentru a fi duse și depozitate în dulapul, care se găsește în oficiul de menaj, pe tipuri, capacități și forme. Toate aceste operații se efectuează cu multă atenție, deoarece obiectele respective, fiind casabile, se pot sparge ușor. În cazul în care se constată că prezintă deteriorări, ciobituri, crăpături etc., se înlocuiesc.

**Obiectele din material textil:** față de masă, șervete, prosoape, naproane, ancăr, moltoane, etc., după ce au fost folosite, se spală de către unități specializate. Trebuie să se acorde o atenție deosebită obiectelor din material textil, care s-au udat în timpul folosirii. Acestea trebuie să fie uscate imediat întrucât prezintă pericolul mucegăirii, iar petele de mucegai nu pot fi înlăturate.

**Întreținerea și păstrarea în cele mai bune condiții a obiectelor de inventar, ca și a tuturor bunurilor materiale, constituie obligații de serviciu ale întregului personal din fiecare unitate.**

**3. Comportament profesional la servirea consumatorilor- Principalele reguli de servire și de protocol**  
**Înainte de deschiderea unității,** se vor executa o serie de operații specifice.

După terminarea activității de servire, pregătirea salonului se face numai după ce ultimul client a părăsit salonul:

- fiecare chelner debarasează mesele și masa de serviciu, transportându-le la oficiu;
- se strâng fețele de masă;
- scaunele se curăță și se pun răsturnate pe blatul mesei;
- se curăță podeau cu soluții adecvate

Înainte sosirii clienților pregătirea se realizează astfel: pregătirea personalului, aranjarea mise-en-place-lui, așteptarea clienților.

**3.1. Aranjarea mesei (mise-en-place)- Efectuarea unui mise-en-place pentru un meniu complet**

**Aranjarea mesei (mise-en-place)** presupune totalitatea operațiilor ce se efectuează înainte de sosirea clienților pentru aducerea și așezarea obiectelor de servire pe mese, în vederea servirii și consumării preparatelor și băuturilor și care sunt prezentate acum:

- *aerisirea sălii* se face prin deschiderea ușilor, ferestrelor sau prin punerea în funcțiune a instalațiilor de aer condiționat,
- *ștergerea prafului* se face folosind cârpe curate din material textil,
- *fixarea meselor* se face prin înșurubarea sau deșurubarea suporturilor speciali,
- *fixarea moltonului* pe mese se face cu ajutorul elasticului ce se găsește montat pe margine,
- *aducerea fețelor de masă și așezarea pe mese.* Fețele de masă sunt aduse pe palma și antebrațul stâng după care se așează fără a se forma pliuri,
- *aducerea farfuriilor și așezarea pe mese.* Farfuriile curate și șterse se aduc în seturi de cca. 15 pe brațul stâng. În fața mesei se prinde farfuria cu degetul mare, celelalte patru degete fixându-le sub farfurie. Trebuie avut în vedere ca farfuria să fie așezată la o distanță de 1-1.5 cm de blatul mesei. Distanța dintre două farfurii va fi de 30-40 cm,
- *aducerea și aranjarea tacâmurilor.* Acestea se transportă pe o tavă acoperită cu șervet; în mod obișnuit se transportă un singur fel de tacâm cuțit, furculiță, lingură. De regulă se transportă deodată 15-16 tacâmuri. În timpul manipulării se va evita prinderea acestora de lame, ci doar de mâner. Înainte de a fi așezate la mese ele trebuie bine șterse la oficiu sau „trase” prin șervet înainte de a fi puse pe mese.

Pentru un cuvert, numărul maxim de tacâmuri recomandat este de 9: trei în dreapta farfuriei suport, trei în stânga și trei în fața farfuriei suport.

Ordinea așezării tacâmurilor este inversă servirii meniului; se începe de obicei cu tacâmul pentru preparatul de bază, apoi cel de pește, iar la final cel de aperitiv. Cuțitele se așează în dreapta, cu tăișul spre farfuria-suport, în linie dreaptă, la 2-3 mm între ele. Furculițele se așează în stânga farfuriei, la același nivel cu cuțitul. Tacâmurile de desert se așează în fața farfuriei-suport, spre interiorul mesei astfel: cuțit cu mânerul spre

dreapta și tăișul spre farfurie, lingura cu coada în dreapta și partea concavă în sus, furculița cu coada spre stânga și furcheții în sus. În cazul în care există un număr mai mare de servicii, tacâmurile vor fi aduse treptat, o dată cu servirea unui nou preparat.

- *aducerea și așezarea pe mese a paharelor.* Acestea se transportă de regulă cu gura în jos, pe tavă acoperită cu șervet. Este interzisă transportarea lor între degete. Manipularea paharelor se face cu mâna dreaptă, prin prinderea cu trei degete (mare, arătător și mijlociu) de picior sau de partea inferioară, cât mai aproape de bază, la paharele care nu au picior.

Numărul maxim de pahare recomandat pentru un cuvert este de nouă. În cazul în care se prevede un număr mai mare de băuturi la o masă, paharele necesare se vor aduce pe măsura efectuării serviciului. Ordinea așezării paharelor este următoarea: se începe cu cel mai mic și se termină cu cel mai mare, de la dreapta la stânga, în linie dreaptă, oblică, etc.

- *aducerea și aranjarea pe masă a șervetelor.* Acestea se transportă pe mâna stângă în teanc sau pe cărucior. Manipularea șervetelor se face cu mâna la aranjarea salonului iar în prezența clienților se oferă direct de pe suport. Există foarte multe forme de aranjare a șervetelor.

- *menajul* (presărătoare, sare, piper), numerele de masă, scrumiere și vase de flori se preiau de la oficiu și se transportă în salon pe tava acoperită cu un șervet, separat pe tipuri de obiecte. Ele se plasează la mijlocul mesei sau într-un loc accesibil tuturor clienților.

### **3.2. Reguli generale pentru respectarea serviciului în restaurant**

Practica din unele unități de alimentație publică din țară și străinătate a generalizat o serie de reguli de servire, dintre care le amintim cele mai importante:

- Obiectele de inventar necesare servirii clienților nu se aranjează înainte de a verifica dacă fața de masă este corect aranjată, curată și fără defecte; de asemenea, obiectele de inventar cu care se servesc clienții trebuie să fie curate, fără defecte și toate de același model.
- Transportul și manipularea diferitelor obiecte de inventar se fac conform regulilor arătate anterior, o atenție deosebită acordându-se manipulării lor igienice.
- La aranjarea diferitelor obiecte de inventar pe mesele clienților se va ține seama de regulile specifice pentru efectuarea mise-en-place-ului; emblema veselei trebuie să fie ușor vizibilă de către client.
- Un teanc de farfurii nu se va aranja pe o față de masă la care vor sta clienții, deoarece lasă urme; o masă neocupată de clienți nu va fi niciodată folosită ca gheridon sau masă de serviciu; dacă fețele de masă se schimbă în prezența clienților se procedează prin substituție, astfel încât blatul și moltonul să nu se vadă.
- Scobitorile, olivierele și muștariile se depun și se păstrează la consolă, oferindu-se clienților numai la cerere sau la servirea preparatelor care le necesită.
- Mutarea meselor și scaunelor se face fără a fi trase pe pardoseală; mesele se ridică și se așează la locul dorit, prin prinderea lor de blat cu ambele mâni pe sub fața de masă, de unul sau doi lucrători; ridicarea meselor și purtarea lor peste mesele la care stau clienți sunt contra indicate.
- Cămile, carafele și sticlele nu se pun direct pe masa clienților; dacă totuși se aduc, se vor așeza pe un suport (tas) cu șervețel sau rondea din hârtie decorativă.
- Comenzile se iau complet, de la început (toate preparatele și băuturile ce urmează a fi servite), pentru ca ospătarul să poată efectua mise-en-place-ul și să asigure succesiunea serviciului potrivit structurii meniului comandat.
- Preparatele se oferă clienților în ordinea în care se servesc obișnuit la o masă de prânz sau cină: gustări, supe-crème-ciorbe, pescărie, antreuri, preparate de bază, legume-salate, brânzeturi, dulciuri de bucătărie și patiserie-cofetărie, fructe.
- După alegerea meniului, se recomandă băuturile potrivite preparatelor respective.
- Înainte de servirea preparatelor la masă se aduc pâinea, băuturile aperitiv și apa minerală sau potabilă.

- Preparatele calde se servesc în veselă fierbinte, iar cele reci în veselă reci; preparatele se mențin la cald, folosind pe gheridon reșoul (spirtiera) sau plăcile șofante.
- Servirea preparatelor se face în ordinea meniului, urmărindu-se ca serviciul următor să corespundă cu terminarea precedentului și debarasarea obiectelor de inventar folosite.
- Orice preparat servit la platou este prezentat clienților înainte de a fi porționat, filetat, sau tranșat, precum și după reconstituirea pieselor, în cazul tranșărilor și filetărilor: platoul se prezintă din nou clienților, pentru a repeta, când porția este din mai multe tranșe și nu a fost servită în totalitate la primul serviciu.
- Prezentarea preparatelor se face prin stânga clientului, ospătarul având platoul pe antebrațul și mâna stângă puțin deasupra mesei, și mâna dreaptă la spate (pe talie), corpul înclinat ușor în față pe piciorul stâng fandat în față.
- Tranșarea preparatelor se face pe o planșetă din lemn; este interzisă tăierea bucăților de carne pe platouri metalice.
- Înainte de a fi servite, vinurile se prezintă clientului care a comandat pentru degustare.
- Băuturile se servesc la temperaturile recomandate, în pahare specifice fiecărui sortiment.
- Servirea unui nou sortiment de vin trebuie să corespundă cu servirea preparatelor cu care se asociază.
- La servirea brânzeturilor rămân pe masă: farfuria-desert cu tacâmurile respective, menajul, paharul de apă și vin, farfuria de pâine și cuțitul pentru unt, șervetul, scrumiera numărul mesei și decorația; întotdeauna, la servirea brânzeturilor se va oferi toast sau pâine prăjită și unt.
- Înainte de servirea dulciurilor de bucătărie și a produselor de patiserie-cofetărie se debarasează farfuria și tacâmurile folosite la servirea brânzeturilor, farfuria de pâine și unt, menajul și se strâng firmiturile cu ajutorul fărășului și al perieri speciale ancărul, împăturit, pe o farfurie întinsă mare.
- La servirea cafelei cu băuturi digestive (coniac-lichior), atunci când nu se servește în continuare vin, paharele de vin se debarasează, rămân pe masă numai paharul de apă și șervetul.
- Scrumierele se schimbă prin substituie, nu se răstoarnă în farfuriile debarasate pe tăvi.
- Bolul pentru spălarea mâinilor la servirea anumitor preparate (pui la rotiserie, raci, sparanghel, pește nedezosat ș.a.) se oferă pe farfurii - suport cu un șervet colorat.
- Obiectele de inventar căzute se ridică și se înlocuiesc imediat cu altele curate.
- Șervetul curat se oferă clientului direct pentru a-l lua singur de pe farfurie sau se așează pe masă lăsându-l să alunece de pe o farfurie întinsă sau cu ajutorul farfuriei întinse; oferirea șervetului de către ospătar prin prinderea (manipularea) directă cu mâna constituie o greșeală.

**Pe partea dreaptă a clientului** se efectuează de către ospătar următoarele servicii:

- punerea și debarasarea farfuriilor de orice fel cu excepția celor pentru pâine, salate, și a suporturilor pentru boluri, care se plasează pe partea stângă a clientului;
- punerea și debarasarea cuțitelor și lingurilor, cu excepția cuțitului pentru unt și a lingurii folosite la servirea spaghetelor;
- punerea și debarasarea paharelor;
- servirea preparatelor porționate la farfurie, ceașcă, cupe, cu excepția salatelor la farfurie care se servesc pe partea stângă;
- prezentarea listelor de preparate –băuturi și a notei de plată;
- prezentarea vinului pentru degustare și alegerea persoanei care a comandat.

**Pe partea stângă a clientului**, ospătarul va efectua următoarele servicii:

- punerea și înlocuirea furculiței, cu excepția celor pentru melci, stridii și sparanghel, care se pun prin dreapta;
- punerea și debarasarea farfuriilor de pâine, de salate, a bolului pe suport și cuțitului pentru unt;

- prezentarea platourilor cu diferite preparate; dacă la masă mai sunt mai mulți clienți prezentarea, se poate face dintr-un loc care să permită tuturor observarea preparatului;
- servirea preparatelor din platou, legumieră, timbal, supieră, sosieră în sistemul direct și indirect;
- servirea salatelor și a pâinii.

**Pe ambele părți ale clientului**, ospătarul poate proceda la:

- strângerea firmiturilor înainte de servirea desertului;
- orice alt serviciu care se face în mod obișnuit prin dreapta sau prin stânga clientului, dacă spațiul (din cauza unor canapele, loje stâlpi) nu permite efectuarea serviciului pe partea pe care se face de regulă.

**Prioritățile generalizate la servirea clienților ce participă la mese obișnuite:**

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

**În cazuri speciale:**

- ospătarul trebuie să procedeze cu mult tact pentru a nu deranja ceilalți clienți și a pune într-o situație dificilă pe cei în cauză;
- persoanelor infirme li se vor tăia bucățile de carne sau alte preparate servite;
- câinilor (care nu sunt admiși în restaurante) li se va da de mâncare în recipiente speciale, marcate distinct în acest scop, pentru nu a se confunda cu restul inventarului folosit în unitate pentru servirea clienților;
- se vor cere clienților scuze de rigoare în cazul unor accidente sau incidente, propunându-se mijloace adecvate pentru remediere;
- se va răspunde cu amabilitate când un client este chemat la telefon, cel solicitat fiind solicitat discret și condus la telefon; cel care îl conduce se va retrage în momentul începerii convorbiri; de excepție apelantul va fi identificat pentru a fi anunțat clientul de cine este căutat;
- dacă trebuie transmis un mesaj, acesta se va reproduce cu exactitate și citeț, înmânându-se destinatarului pe o farfurie desert sau tăviță.

*Personalul din restaurant se va strădui să întuiască și să îndeplinească dorințele exprimate de clienții.*

Astfel, unor clienți care se pregătesc să fumeze, ospătarul le va oferi foc începând cu femeile. De asemenea, va răspunde prompt la orice întrebare pusă de client, gata să îndeplinească cu amabilitate și plăcere dorințele acestora.

### **3.3.Ordinea serviciilor în restaurant**

#### **➤ Primirea clienților**

- așteaptă clientul în raion, într-o poziție corectă;
- salută clientul, adresându-i formulele corecte de salut;
- conduce clientul la masa aleasă sau rezervată, mergând înaintea acestuia;
- oferă scaunul;
- oferă lista de preparate și băuturi;
- ridică bristolul de „rezervat”;

#### **➤ Luarea comenzilor și transmiterea lor spre secții**

- primește (notează) comanda;
- informează clientul asupra duratei de pregătire și eventual a componenței preparatelor;
- întocmește bonul de marcaj;
- transmite comenzile la secții;
- verifică aspectul, calitatea și ridică preparatele numai dacă acestea corespund;
- ridică de la secții și le transportă în salon, respectând regulile cunoscute.



➤ **Efectuarea serviciilor**

- efectuează serviciul în ordinea meniului;
- completează mise-en-place-ul în funcție de meniul comandat;
- servește pâinea, apa, aperitivul;
- servește gustările;
- debarasează obiectele de inventar folosite;
- servește supe, ciorbele, consommurile;
- urmărește dacă toți clienții au servit;
- debarasează obiecte de inventar folosite;
- servește preparatul care urmează (pește - antreu);
- debarasează paharul de aperitiv;
- oferă primul vin pentru degustare și-l servește;
- debarasează obiectele de inventar folosite;
- servește preparatul de bază cu produsele de însoțire și salata;
- debarasează paharul de la primul vin;
- oferă cel de-al doilea vin pentru degustare și-l servește;
- debarasează obiectele de inventar folosite;
- servește brânzeturile;
- debarasează obiectele de inventar folosite de client, meniul și pâinea;
- curăță firimiturile;
- aranjează obiectele de inventar pentru desert, trage tacâmurile;
- servește desertul pe farfurie caldă sau rece;
- oferă vinul pentru desert și îl servește;
- debarasează obiectele de inventar folosite;
- rămân pe masă: paharul de vin, apă, vaza de flori, șervetul, scrumiera, tacâmul de fructe și numărul mesei;
- pregătește și pune farfuria și tacâmul pentru fructe;
- servește fructele, cafeaua și eventual coniacul și lichiorurile;

➤ **Întocmirea notei de plată**

- la cererea clientului, închiderea unității sau schimbarea turei;
- de către casă sau ospătar;
- prezintă pe farfuria - desert, cu șervet, prin dreapta clientului;
- se retrage cu fața spre client, numără banii;
- pune restul pe farfurie și o așează în dreapta clientului;
- mulțumește.

➤ **Conducerea clientului**

- sesizează intenție clientului de a se ridica de la masă;
- ajută la tragerea scaunului;
- conduce clientul spre ieșire;
- salută, adresează urări de drum bun, etc;
- reface mise-en-place-ul meselor respective pentru serviciile următoare și ordonează inventarul în vederea închiderii unității;

#### 4. Sisteme privind tehnici de servire

În unitățile de alimentație pentru efectuarea operațiilor de servire a preparatelor și băuturilor, se practică următoarele sisteme de servire:

- *sistemul de servire direct sau englezesc*, caracterizat prin faptul că toate operațiile se efectuează de personalul de serviciu;
- *sistemul de servire indirect sau francez* când o mică parte din operațiile de servire se efectuează de către clienți;
- *autoservirea*, care se realizează prin preluarea de către clienți a majorității operațiilor de servire;
- *sistemul de servire românesc*, cunoscut din vechime sub denumirea de „la botul calului”;
- **„servirea rapidă”** cunoscut sub denumirea engleză „fast food”;
- *servirea la domiciliu*;
- *servirea prin intermediul automatelor*.

##### 4.1. Sistemul de servire direct sau englez

În funcție de structura meniului, a caracteristicilor fizico-chimice și tehnologice a preparatelor și băuturilor servite, a obiectelor de servire folosite și a operațiilor ce se efectuează, se desprind mai multe forme ale sistemului de servire direct sau englez.

**Sistemul de servire direct, cu ajutorul cleștelui sau lușului** constă în aducerea de la secție a preparatelor porționate și montate pe obiectele de servire, ca: platouri, boluri, supiere, legumiere, care se așează pe antebrațul și palma stângă, pe care în prealabil a fost așezat ancărul. Se prezintă pe partea stângă a clientului și pe aceeași parte se și servește, apropiindu-se marginea obiectului cu ajutorul căruia s-a transportat preparatul respectiv, de marginea farfuriei așezate în prealabil pe masă, în fața clientului. Cu mâna dreaptă se prinde cleștele sau lușul și cu mișcări ordonate, sigure, se trece preparatul în farfurie. După ce a fost servită cantitatea prevăzută în rețetă pentru o porție și comandată, cleștele sau lușul se așează pe obiectul de servire se trece prin spatele clientului servit, deci spre dreapta, pentru a se efectua aceleași operații la alt client.

În cazul în care nu se poate circula prin spatele clientului, din cauză că masa este așezată lângă un stâlp sau lângă un perete, se va ridica farfuria clientului pe partea dreaptă a acestuia și se va folosi un alt sistem de servire, adecvat situației respective: la gheridon, prin folosirea altui lucrător, etc.

Sistemul de servire direct se folosește la servirea celor mai multe feluri de preparate (cu excepția celor mai fragile: ouă ochiuri, creier pane etc.), când timpul de servire este redus, iar personalul are calificarea necesară pentru a ști să mânuiască cleștele, să prezinte preparatele și să le porționeze în mod egal. Acest sistem scoate în evidență nivelul de pregătire profesională al personalului. Se folosește în mod curent în toate unitățile publice de alimentație, unde servirea se face de către chelner.

*Avantajele servirii directe* sunt următoarele:

- deschide apetitul clienților, preparatele fiind aduse montate de la secții și prezentate, în cantități mari sau într-un număr mai mare de porții ceea ce permite ca aspectul să fie apetisant, estetic și mai atrăgător;
- este mai rapid, chelnerul având o mai mare îndemânare la servirea preparatelor, trecerea acestora din obiectele de transport în cele din care se consumă, se face într-un timp mai scurt;
- este un serviciu elegant, sobru, care impresionează în mod plăcut clientela;
- nu necesită un spațiu prea mare pentru practicarea lui.

*Dezavantajele servirii directe* sunt create numai în situațiile în care personalul care îl practică nu are dexteritatea necesară efectuării operațiunii acestui serviciu:

- se deranjează clienții prin solicitarea permisiunii de a fi serviți;
- nu dă posibilitatea clienților să-și aleagă ceea ce doresc și cât doresc din preparatul adus;
- prezintă riscul să se păteze cu mâncare fața de masă sau îmbrăcămintea clienților, fie din nepriceperea personalului de serviciu, fie din neatenția clientului care poate face o mișcare ce incomodează chelnerul în timpul servirii preparatului respectiv.

**Sistemul de servire la gheridon** constă în efectuarea mai multor operații:

1) Aducerea gheridonului de la locul de păstrare până la masa la care urmează să fie folosit, așezându-se în așa fel încât blatul acestuia să fie văzut de toate persoanele de la masa respectivă, fără să împiedice fluxul celorlalți clienți sau al personalului din salon;

2) pe blatul gheridonului se așează cât mai ordonat obiectele de servire necesare: tocător, cuțit, farfurii, platou, spirtiera, etc.;

3) de la secții se aduc preparatele tranșate sau netranșate, montate pe obiectele de servire și se prezintă clienților, după care se așează pe gheridon în partea stângă, concomitent, sau puțin mai înainte, se aduc și farfuriile pentru consumarea preparatelor și se așează în partea opusă - în fața sau în dreapta blatului gheridonului

Cu ajutorul ustensilelor de servire (clește. luș, furculiță etc.), se efectuează operațiile de porționare și de trecere rând pe rând a preparatelor în farfurii, folosindu-se ambele mâini. În cazul în care preparatul este format dintr-o piesă întreagă (nu a fost tranșat la secție), se procedează mai întâi la tranșarea lui pe un tocător de lemn sau platou din porțelan (în nici un caz pe platoul din metal) și apoi se montează pe farfurie, pe rând, fiecare tranșă din preparat.

Pe gheridon pot fi pregătite în fața clienților unele preparate ca: salate, clătite, preparate din paste făinoase etc., în care scop sunt aduse de la caz la caz obiectele de servire necesare: castroane, oliviere, sosiere, reșou, linguri etc.. efectuându-se operațiile impuse de procesul tehnologic. Pe măsură ce o porție a fost montată pe farfurie, chelnerul care participă la servire o preia cu mâna dreaptă (degetul mare deasupra marginii farfuriei și celelalte sub farfurie), în așa fel încât emblema de pe marginea farfuriei să se găsească în față, în partea opusă lucrătorului respectiv, o ridică de pe gheridon, o transportă și o așează pe blatul mesei în fața clientului, prin partea dreaptă, în ordinea impusă de regulile de protocol. În cazul în care se servesc preparate lichide calde, farfuria respectivă este așezată pe suport format din farfurie mare. întinsă).

După servirea tuturor clienților, partea din preparatul servit rămasă, se păstrează pe gheridon, se menține la cald cu ajutorul reșoului sau spirtierei și se oferă din nou clienților care mai doresc să mai consume.

Servirea „la gheridon” se practică în unitățile speciale și la banchete organizate pentru un număr mai redus de persoane. În cadrul acestui sistem se pot efectua unele operații spectaculoase ca: porționarea preparatelor tranșate la secții, tranșarea sau decuparea preparatelor montate în piese mari (pui, mușchi de porc, etc.), tranșarea și filetarea peștelui, pregătirea și flambarea unor preparate ca deserturi de bucătărie calde etc., care stimulează pofta de mâncare și ridică gradul de servire în unitatea respectivă. Este un serviciu elegant, îngrijit, spectaculos.

*Avantajele servirii la gheridon* sunt următoarele:

- aducerea și prezentarea preparatelor montate în piese mari, precum și efectuarea operațiilor de porționare, tranșare, decupare, filetare, flambare., preparare etc., pe gheridon, în fața clienților, stimulează apetitul atât al persoanelor servite cât și al celorlalți din salon, determinându-i să solicite și ei preparatele respective;
- clienții nu sunt deranjați în momentul servirii;
- este îndepărtat riscul de a păta fața de masă sau îmbrăcămintea clienților în timpul servirii;
- se poate practica mai ușor, chelnerul lucrând cu ambele mâini.

*Dezavantajele servirii la gheridon* constau în faptul că necesită un spațiu mai mare, personal mai numeros și timp mai mult.

**Sistemul de servire de către doi lucrători** se efectuează în felul următor: de la secții, un lucrător aduce concomitent preparatul montat pe platou, bol, legumieră cu suportul respectiv, prinse între degetele mâinii stângi și farfuriile așezate pe antebrațul aceleiași mâini până în apropierea mesei la care urmează să servească. Antebrațul și palma stângă sunt acoperite cu ancărul împăturit în mai multe sau mai puține pliuri, în funcție de temperatura preparatului servit. Un alt lucrător prinde cu mâna stângă câte o farfurie iar cu ajutorul ustensilelor de servire, clește sau luș, ce se află în mâna dreaptă, trece preparatul din obiectul folosit la transport, pe farfurie.

După servirea unei porții, ustensilele de servire se lasă lângă preparat (cleștele pe platou, lușul din bol, etc.), se trece farfuria de pe mâna stângă pe mâna dreaptă, se transportă și se așează pe masă în fața clientului

pe partea dreaptă a acestuia. Aceste operații se repetă până vor fi serviți în ordine protocolară, toți clienții. Acest sistem de servire se folosește în situațiile în care mesele sunt așezate pe lângă pereți sau coloane de susținere din salon sau nu este suficient spațiu între clienți pentru a se practica alt sistem de servire.

**Sistemul de servire la farfurie** constă în ridicarea de la secții a preparatelor porționate, montate pe farfurii. Acestea se așează pe mâna stângă peste care a fost așezat ancărul, împăturit în mai multe sau mai puține pliuri în funcție de temperatura preparatului servit. În cazul în care se servesc preparatele lichide calde, se folosesc suporturi (farfurii mari întinse).

Chelnerii se prezintă la secție cu ancărul desfășurat pe antebrațul și palma stângă, pentru a prelua preparatele montate pe farfurii. Prima farfurie o prinde între degetul mare așezat pe marginea de deasupra a farfuriei și degetul arătător dedesubt. A doua farfurie o introduce puțin sub prima farfurie și sprijină pe celelalte degete (mijlociu, inelar și cel mic), a treia farfurie o așează pe antebraț și marginea celei de a doua farfurii. A patra farfurie o prinde între degetul mare așezat pe marginea de deasupra farfuriei și celelalte de la mâna dreaptă, răsfirate dedesubt.

În cazul transportului preparatelor lichide calde, farfuriile adânci sunt așezate pe câte o farfurie întinsă mare drept suport în felul următor: prima farfurie se prinde cu suport, a doua fără suport, a treia va avea două farfurii suport, iar a patra va fi prinsă cu suport în mâna dreaptă. Transportarea unui număr mai mare de farfurii creează riscul ca acestea să se dezechilibreze și să alunece, să schimbe aspectul de prezentare a preparatului sau să se murdărească farfuriile și fețele de masă. Farfuriile cu preparate se transportă cu multă atenție până la masa respectivă, așezându-se pe blatul acesteia pe partea dreaptă a clienților în ordinea inversă preluării lor de la secție, respectându-se normele de protocol.

Farfuriile se așează pe rând, ținându-se mâna stângă cu farfuriile cât mai departe posibil în spatele celui servit. Înainte de a începe servirea se face atent fiecare client cu formula *"îmi permiteți să vă servesc"*. Această servire se practică în unitățile mai modeste (bodegi, restaurante pensiune, bufete, birturi etc.) sau la mese festive organizate pentru un număr mai mare de persoane și timpul destinat consumării preparatelor este limitat.

*Avantajele* acestui sistem constau în faptul că servirea se face într-un timp mai scurt, eliminându-se timpul necesar porționării și montării în farfurii, deoarece acestea se fac la secțiile de producție.

*Dezavantajul* constă în faptul că există riscul permanent de a păta îmbrăcămintea clienților sau fețele de masă, atât din neatenția sau neîndemânarea personalului, cât și din neatenția clienților.

#### **Sistemul de servire la ceașcă.**

Preparatele se ridică de la secții porționate în cești (căni). Acestea sunt așezate pe tăvi din metal, peste care a fost așezat un șervet și se aduc purtându-se pe palma și antebrațul stâng, peste care s-a așezat în prealabil ancărul.

La masă se vine pe partea dreaptă a primului client ce urmează să fie servit, în ordinea protocolară. Se prinde cu degetele mâinii drepte toarta ceștii (căni) așezate în marginea tăvii dinspre degetele mâinii stângi. Se ridică și se duce până deasupra farfuriei adânci din fața clientului respectiv, îndreptându-se cu gura spre mijlocul blatului mesei. Se răstoarnă conținutul, prin aplecare lentă, avându-se grijă să nu sară stropi care să murdărească fața de masă. Gura ceștii se îndreaptă spre mijlocul blatului mesei, pentru a se evita pătarea îmbrăcămintei clientului cu stropi care ar putea sări în timpul răsturnării conținutului ceștii.

În tot timpul cât se efectuează aceste operații, se are grijă ca tava cu restul ceștilor să nu se răstoarne. Aceasta se va ține cât mai departe de clientul servit, care în prealabil a fost atenționat. După ce a fost servit primul client, ceașca golită se așează pe tavă, trecându-se apoi la cel de al doilea client pentru a fi servit în aceleași condiții, continuându-se până la ultimul comesean sau ultima ceașcă. Servirea se poate face și pe partea stângă a clientului.

În această situație, lucrătorul care răstoarnă ceașca nu mai este obligat să răsucescă mâna dreaptă, dar prezintă inconvenientul că tava pe care sunt așezate ceștile să poată fi dezechilibrată de către meseanul din partea stângă, care nu este servit și care nu este atent la operațiile pe care le efectuează chelnerul pentru cel alăturat. Acest sistem de servire se folosește și prezintă aceleași avantaje și dezavantaje ca și sistemul de servire la farfurie.

**Sistemul de servire cu ajutorul căruciorului** constă în aducerea preparatelor, în special a gustărilor reci, salatelor, deserturilor (prăjiturilor, fructelor etc.) de la secții porționate și montate pe; farfurii întinse mici, salatiere sau raviere, cu ajutorul unui cărucior de construcție specială. Pe blaturi se așează farfuriile cu preparate. Căruciorul se aduce în salon, lângă masă. Chelnerul sau clientul ia farfuria cu preparatul dorit și o așează pe blatul mesei. Acest sistem se folosește, în general în unitățile pensiune, în care numărul de clienți este mare.

*Avantajele acestui sistem de servire* sunt următoarele: asigură o servire mai rapidă: nu necesită o calificare deosebită a lucrătorilor; eforturile lucrătorilor care servesc sunt mai reduse, deoarece preparatele sunt transportate cu ajutorul căruciorului.

*Dezavantajele* constau în faptul că lucrătorul care servește trebuie să memoreze numărul de preparate care au fost servite la fiecare masă. Practicarea acestui sistem necesită și un grad înalt de conștiință al clienților. În cazul în care aceștia se servesc singuri, pentru ca, la sfârșitul mesei, să anunțe lucrătorul care întocmește nota de plată și încasează banii, referitor la cantitatea și felul preparatelor servite.

#### **4.2.Sistemul de servire indirect sau francez**

Acest sistem de servire constă în aducerea preparatelor tranșate, montate de la secție într-un număr sau cantitate mai mare, pe obiecte de servire și se prezintă clienților în aceleași condiții ca și la sistemul de servire direct. Preparatele sunt însoțite de ustensilele de servire corespunzătoare: clește (lingură și furculiță), pentru mâncăruri, și luș pentru preparatele lichide. Servirea, trecerea preparatelor din obiectele folosite la transportul lor în farfuriile așezate în prealabil în fața clienților se poate efectua în două moduri :

**a)** Preparatul este oferit de chelner pe partea stângă a clientului, apropiind marginea obiectului de servire de marginea farfuriei așezate pe blatul mesei. Clientul, ajutându-se de ustensilele de servire, trece singur în farfuria din fața sa, după preferință, preparatul oferit. În timpul oferirii preparatelor, chelnerul stă în stânga clientului, cu piciorul stâng puțin fandat în fața și cu mâna dreaptă îndoită la spate, îndreptat cu bustul spre client. În cazul în care numărul clienților este mai mare, oferirea preparatelor se poate face concomitent de mai mulți lucratori. După ce s-a servit pe rând fiecare client, în cazul în care a mai rămas din preparat, chelnerul așează în mijlocul sau colțul blatului mesei obiectul de servire cu preparatul rămas neservit, urmând să-l ofere din nou după ce s-a consumat în întregime cantitatea servită prima oară. În cazul în care preparatul trebuie menținut cald, chelnerul îl duce la secția de producție sau la consola pe care se găsește un reșou sau spirtieră.

**b)** Preparatul, după ce a fost prezentat clienților se așează la mijlocul blatului mesei în obiectul de servire folosit la transport, la o distanță accesibilă mai multor comensali, urmând ca apoi aceștia, cu ajutorul ustensilelor de servire, să se servească pe rând, după preferință din preparatul oferit. Întrucât clienții pot servi mai mult decât cantitatea prevăzută pentru o porție sau doresc să mai repete, este indicat să se aducă la masă o cantitate mai mare decât cea comandată inițial, evitându-se astfel situațiile neplăcute ca unii clienți să fie obligați să servească mai puțin decât ar prefera sau să nu mai aibă ce servi.

Sistemul de servire indirect se folosește, de regulă, în restaurantele pensiune, cantine și uneori, la recepții mai intime.

*Avantajele servirii indirecte* sunt următoarele:

- prezentându-se în cantități mari, montate la secție aspectul preparatelor este mai estetic, apetisant, stimulează apetitul clienților;
- clientul poate să servească după preferință, ceea ce dorește și în cantitatea dorită;
- nu necesită spațiu prea mare pentru practicarea lui.

*Dezavantajele servirii indirecte* constau în:

- servirea preparatelor necesită un timp mai mare, ceea ce face ca acest sistem de servire să fie folosit mai rar;
- scoate în evidență stângăcia unor clienți care nu au îndemânarea necesară folosirii ustensilelor de servire și trecerii preparatelor în farfurie din obiectele folosite la transportarea lor. Acest inconvenient face ca unii clienți să servească mai puțin decât ar dori, să renunțe să se mai servească sau să păteze fața de masă sau îmbrăcămintea proprie.

### 4.3. Autoservirea

Autoservirea este o formă de servire ce se practică în unitățile publice de alimentație, care asigură condiții ca timpul pentru procurarea și eventual consumarea unor preparate sau băuturi să fie cât mai scurt. Prin această formă o parte mai mare sau mai mică din operațiile pe care le efectuează lucrătorii unității în cadrul tehnicii servirii le efectuează clienții, de exemplu: ridicarea de la secții a preparatelor, aducerea la masă și așezarea lor pe masă etc.

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

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

a) *Autoservirea totală sau liniară* se practică în restaurantele-cantină, la bufetele din incinta întreprinderilor și instituțiilor.

Preparatele și băuturile sunt expuse în vitrine frigorifice, termice sau neutre, sau în alte rafturi de construcție specială, formând o linie continuă de prezentare și servire. Clienții preiau tăvi puse la dispoziție de unitate, le așează pe linia de glisare, trecând prin fața vitrinelor sau rafturilor pe care sunt expuse preparatele și băuturile, împingând ușor tăvile respective. Aleg produsele sau băuturile preferate, le așează pe tăvi, iar în partea opusă a liniei, unde se află casa de marcat, achită valoarea preparatelor și băuturilor așezate pe tăvi.

O dată cu preparatele și băuturile, clienții își vor lua de la linia de glisare obiectele de servire necesare consumării acestora (furculițe, cuțite, linguri, pahare, șervețele etc.). După ce se efectuează plata, clienții transportă preparatele, băuturile și obiectele de servire, cu ajutorul tăvilor, până la mese, unde le consumă stând pe scaun sau în picioare.

Obiectele de servire folosite de clienți pentru consumarea preparatelor și băuturilor se transportă tot de clienți la o masă sau cărucior pentru debarasare, sau se preiau de lucrătorii unității cu atribuții în acest scop (debarasatoarele).

După fiecare client, blatul meselor se șterge mai întâi cu o cârpă udă și apoi cu alta uscată, în așa fel ca acestea să fie în permanență curate.

b) *Autoservirea parțială* se practică în unități cu servire rapidă: bufete, bodegi, cofetării, patiserii etc. În aceste unități, preparatele și băuturile sunt expuse cât mai estetic în vitrine frigorifice, termice sau neutre, pe mese calde sau în rafturi, însoțite de etichete care indică denumirea preparatului sau băuturii și unitatea de măsură, în așa fel încât clienții să ia cunoștință atât de aspectul comercial cât și de denumirea și prețul de vânzare al fiecăruia. După ce își alege preparatul sau băutura dorită, achită valoarea lor.

Plata se face cu anticipație în două feluri:

- la casă, unde casierul marchează suma primită potrivit valorii preparatelor și băuturilor alese și eliberează tichetul emis de casa de marcat. În cazul în care se solicită produse de la secții cu gestiuni separate se eliberează tichet pentru fiecare;
- direct la vânzătorul care efectuează atât încasarea banilor cât și celelalte operații de servire: porționare, trecerea din obiectele de prezentare în cele de consum etc.

În cazul când plata se face „la casă”, clientul se prezintă la secția cu preparate sau băuturi, cu tichetul așteaptă ca lucrătorul să porționeze și să-i înmâneze preparatul sau băutura solicitată. Cu preparatele și băuturile preluate cu ajutorul unei tăvi sau direct în obiectele din care se consumă, clientul se deplasează la masa aleasă unde consumă stând în picioare sau pe scaun.

Debarasarea meselor de obiectele folosite pentru transport și consum se face fie de clienți, fie de personalul unității cu atribuții în acest scop, ducându-le la masa, căruciorul sau ghișeu, amenajate în mod special. Blatul meselor trebuie întotdeauna să fie curat, ștergându-se după fiecare folosire. O atenție deosebită se va acorda creării condițiilor pentru ca în salon să se asigure în permanență obiecte de servire necesare consumării preparatelor și băuturilor, precum și cele auxiliare ca: scobitori, sare, presăritoare cu sare și piper, șervețele, tacâmuri, pahare, etc.

#### **4.4.Sistemul de servire românesc La botul calului**

Acest sistem de servire are o nuanță tradițională, legată de ocupația unei categorii de porție „cărăușia” și de deplasările pe care le efectuau de la o localitate la alta cu ajutorul căruțelor trase de cai. Acest sistem de servire se folosește încă și astăzi în condițiile în care deplasările se efectuează cu mijloace auto.

Preparatele se porționează și se pregătesc de regulă pe utilaje termice amplasate în „aer liber” sau sub unele adăposturi sumar amenajate, de regulă trei pereți și acoperiș, amplasate pe marginea șoselelor, în târguri, piețe, locuri de agrement etc. Pentru servire și consum se oferă farfurii, castronașe, căni, pahare, solnița cu sare, coș pentru pâine, scobitori și eventual șervețele. Clientul preia preparatul comandat de la personalul de serviciu care participă sau pregătește termic (prăjit, fript, fiert etc.) împreună cu obiectele de servire. Se consumă de regulă stând în picioare. Principalele preparate oferite sunt: mititei, chiftele, cârnați, mezeluri, însoțite de felii de pâine sau chifle, bere sau vin și uneori băuturi cu grad ridicat de tărie alcoolică (țuică, palincă, șliboviță, vodcă etc.).

#### **4.5.Servirea rapidă (fast food)**

Acest sistem de servire cunoaște în ultimii ani, pe plan mondial, o dinamică de dezvoltare deosebită, completând sau înlocuind formele de auto servire. Preferințele pentru această formă de servire sunt determinate de modificarea modului de viață a unor categorii largi de porție, al cărui timp destinat servirii hranei se reduce la minim, preferând ca această necesitate vitală să se desfășoare într-un mediu funcțional, fără prea mari pretenții, cu preparate, evitându-se vizitarea restaurantelor cu servire tradițională.

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

- produsele agroalimentare sunt supuse unui grad ridicat de prelucrare în unitățile industriei alimentare, cum ar fi: produsele din carne tranșate, semipreparatele porționate, preambalate în cantități destinate consumului unei persoane, legumele sunt curățate, spălate, tăiate și semipreparate etc., materii prime sub formă de „instant” pentru înghețată, cafea, lapte, etc ;
- spațiile destinate preparării și servirii preparatelor sau băuturilor sunt reduse și folosite în mod intensiv prin dotarea cu utilaje moderne cu gabarit mic, consum redus de energie, adecvate operațiilor ce se execută ex.: cuptoare cu microunde, mașini cu gabarit redus pentru frământat și laminat aluatul, prepararea și porționarea înghețatelor într-o gamă diversificată, prăjirea cartofilor sau a produselor din carne tocată (chiftele, cârnați, crenvurști etc.). Prepararea, servirea și consumarea se efectuează în același spațiu ;
- obiectele de servire sunt confecționate din material plastic, la prețuri foarte accesibile, folosite numai la o singură consumație, fără să fie recuperabile;
- operațiile de preparare, servire, debarasare și întreținere a utilajelor, mobilierului și obiectelor de servire sunt mult reduse, din care cauză se apelează la serviciile a 1-2 persoane, cu o pregătire profesională specifică;
- caracteristicile fizice și chimice ale modului de ambalare și a formelor de aprovizionare permit ca materiile prime să poată fi stocate atât în unitate cât și la domiciliul clienților. În aceste condiții, materiile prime, livrate de industrie într-un stadiu avansat de prelucrare, sunt supuse unor operații termice sau mecanice (porționare, ambalare etc.), se efectuează în fața clienților, se oferă clienților care le consumă pe loc, stând în picioare sau pe scaune, aruncând apoi ambalajele în recipiente speciali, amplasați la îndemâna acestora, în unele situații, clienții preiau preparatele și le consumă în timp ce se deplasează la altă destinație, sau la locul de muncă sau domiciliu.

#### **4.6.Servirea la domiciliu**

Servirea la domiciliu se practică la „casele de comenzi”, în unele situații speciale (organizarea unor banchete sau recepții în afara unității, organizarea revelionului la domiciliul clientului etc.), sistemul se folosește și în alte tipuri de unități. Clienții solicită prin telefon, în scris sau verbal, meniurile pe care le doresc, indicând cantitatea și ora la care urmează să fie aduse, adresa domiciliului, precum și eventualele condiții în care se vor face transportul și servirea lor (cu obiecte ale unității, de către personalul unității etc.).

#### **4.7.Sistemul de servire prin intermediul automatelor**

Se folosește la vânzarea gustărilor, a băuturilor alcoolice și răcoritoare în unele unități publice de alimentație (bufete sau alte localuri) sau chiar pe străzi, unde sunt amplasate aparate speciale pentru prepararea și dozarea acestora. Aparatele, de o construcție specială, acționează electric în urma introducerii unei monede sau a unei fise, cu anumite caracteristici.

Folosirea monedelor sau fiselor se face în funcție de valoarea preparatului sau băuturii dorite și de diviziunea monetară a statului. Personalului unității îi revine sarcina ca în permanență să aprovizioneze aparatele respective și să urmărească buna funcționare, să asigure obiectele necesare servirii și consumării preparatelor sau băuturilor, precum și debarasării acestora de pe mese după ce au fost folosite.

### **5.Tehnica servirii preparatelor culinare (sortiment, sisteme de servire folosite, realizarea misse-en-place, debarasare)**

#### **5.1.Tehnica servirii gustărilor**

Gustările (hors d-oeuvres) sunt preparate culinare sau produse alimentare care se servesc în cantități mici și în sortimente variate, la începutul fiecărei mese, având menirea ca împreună cu băuturile aperitive ce le însoțesc să deschidă apetitul consumatorilor. Se prezintă în stare rece sau caldă iar servirea și consumarea lor se face într-o stare sau alta și niciodată împreună.

##### **Aranjarea meselor**

La servirea și consumarea gustărilor sunt utilizate următoarele obiecte de inventar: platouri din alpaca sau porțelan; farfurii mijlocii întinse (pentru gustări), farfurii mari întinse; cuțite și furculițe pentru gustări; pahare pentru apă; muștarier, solnițe, presărătoare, oliviere; șervete sau șervețele. Pentru consumarea gustărilor, se așează pe masă farfuria, în dreapta acesteia cuțitul, iar în stânga furculița. De regulă, cu gustările se începe servirea oricărei mese, din care cauză, la misse-en-place se vor folosi și obiecte de inventar necesare consumării celorlalte preparate prevăzute în meniu ca: tacâm pentru preparatul de bază, pește și gustare. Tacâmurile pentru gustare, în această situație se așează pe masă, pe poziția a treia, mai departe de farfurie .

##### **Servirea gustărilor**

Înainte de servirea gustărilor se vor aduce la masa următoarele: paharele cu băutură aperitiv; obiecte de inventar cu condimente (muștarier, solnițe sau presărătoare, oliviere etc.); coșulețe sau farfurii mici întinse cu produse de panificație; farfurii mijlocii întinse, calde, în cazul în care urmează să se servească gustări calde, care se așează peste farfuria suport sau în locul acesteia. În funcție de numărul consumatorilor, de varietatea și volumul gustărilor, servirea se poate face în mai multe sisteme.

**Servirea cu ajutorul cleștelui** se practică în cazul când numărul clienților este mai redus și sortimentul de gustări este mai simplu. Gustările sunt montate de la secțiile de producție (bucătărie sau bufet) pe platou, se transportă pe antebrațul și palma stângă peste care, în prealabil, a fost așezat ancărul împăturit. Cleștele se așează pe marginea dreaptă a platoului, furculița cu dinții în jos, dedesubt, iar lingura cu căușul în jos peste furculița, cu mânerul spre chelner. În acest fel se apropie de clientul care conduce masa, pe partea stângă a acestuia, și ținându-și mâna dreaptă îndoită la spate, până la nivelul mijlocului, prezintă platoul în așa fel încât să poată fi văzut de câți mai mulți clienți de la masă.

După ce se obține aprobarea gustărilor prezentate se trece la persoana care se servește prima, potrivit regulilor de protocol, și cu piciorul stâng puțin fandat, se apropie platoul de marginea farfuriei din fața clientului. Cu mâna dreaptă se prinde cleștele și se încep operațiile de trecere a preparatelor de pe platou, pe farfurie, luându-se preparatele montate spre marginea platoului apropiat de farfurie, spre marginea dinspre braț.

După ce s-a servit cantitatea echivalentă cu o porție, se așează cleștele pe platou, chelnerul se retrage și prin spatele clientului servit trece la altă persoană pentru a o servi. Astfel se continuă operațiile, până se servesc toți clienții sau toate preparatele de pe platou.

La terminarea servirii preparatelor, se urează tuturor clienților „Poftă bună!”

**Servirea la farfurie** se practică în cazul meselor comandate (recepții, revelioane, nunți, banchete etc.), când numărul clienților este mai mare. Gustările, de regulă cele reci, sunt montate de la secții pe farfurii, cu circa 10-15 minute înainte de începerea operațiilor de servire, în așa fel ca acestea să nu-și piardă din aspect. Farfuriile



se aduc la masă astfel: pe brațul stâng un număr de trei farfurii, iar în mâna dreaptă o singură farfurie. Consumatorii sunt serviți pe partea dreaptă începând cu persoanele oficiale sau cele sărbătorite.

**Servirea indirectă** se practică când numărul clienților este mai restrâns iar sortimentul de gustări mai diversificat. În acest caz se oferă platoul pe partea stângă a clienților, cleștele este îndreptat cu mânerul spre consumatori, dându-le posibilitatea să se servească singuri după preferința și în cantitățile dorite. După ce platoul a fost oferit tuturor clienților și când pe acesta au mai rămas gustări, platoul se așează în mijlocul mesei sau se așează pe consolă sau gheridon.

În cazul gustărilor calde, platoul se așează pe spirtiera de pe gheridon sau se duce la bucătărie pentru a se păstra la cald. După ce au fost consumate gustările servite, se aduce iar platoul, oferindu-se clienților pentru a se servi din nou. Când clienții nu doresc să servească imediat, platoul se așează la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă, urmând ca aceștia să se servească singuri.

**Servirea cu ajutorul căruciorului** se folosește în condițiile în care numărul clienților este foarte mare și sunt grăbiți, iar formația de lucru este incompletă. Gustările, de regulă, în stare rece se montează la secțiile de producție pe farfurii, care sunt așezate pe blaturile căruciorului, evitându-se suprapunerile. Căruciorul este împins cât mai aproape de masa clienților și se ridică câte două farfurii, una în mâna dreaptă și alta cu mâna stângă. Se servește pe partea dreaptă a clientului, mai întâi farfuria din mâna dreaptă apoi cea din mâna stângă, trecându-se aceasta în mâna dreaptă. După ce au fost serviți toți consumatorii de la masă, se trece la altă masă, până se epuizează farfuriile de pe cărucior sau până când sunt servite toate persoanele.

**Servirea cu ajutorul tăvii** se practică la servirea gustărilor montate de regulă în cupe, cești sau pahare (salate de crudități, ouă la pahar etc.), așezate pe o tavă de serviciu, acoperită cu un șervet. Lângă acestea se așează un număr corespunzător de farfurioare-suport. Tava se transportă cu multă grijă, pe antebrațul și palma stângă până la masă. Cu ajutorul mâinii drepte se ridică de pe tavă farfuria cu paharul, ceașca sau cupa, se servește pe partea dreaptă a clientului, așezându-se în fața acestuia cu emblema de pe farfuria spre mijlocul blatului mesei. Se retrage prin spatele clientului servit și se repetă servirea, efectuându-se aceleași operații.

În cazul când pentru consumarea gustării se folosește lingurița sau furculița, acestea se aduc pe tavă odată cu celelalte obiecte de servire și se așează pe farfuria suport cu căușul sau dinții în sus, în partea dreaptă a ceștii sau cupei sau se poate așeza pe blatul mesei pe marginea farfuriei suport, care a fost așezată în prealabil în fața clientului. În această situație lingurița se așează cu căușul în jos și furculița cu dinții în sus sprijinite de marginea farfuriei iar mânerul pe fața de masă.

#### **Reguli de servire a gustărilor:**

- preparatele porționate în tranșe mai mari sau care se taie mai greu, înainte de a fi consumate (de exemplu: șunca presată, mușchi țigănesc, mezeluri etc.) se așează primele spre marginea farfuriei dinspre client;
- celelalte preparate se așează spre marginea dinspre emblemă începând din dreapta spre stânga;
- să se păstreze, pe cât posibil, ordinea și aspectul de pe platou;
- când la tăierea preparatelor se folosește mai mult cuțitul, se vor ridica farfuriile suport, deoarece în caz contrar farfuria de pe care se consumă ar aluneca pe cealaltă farfurie, îngreunând operațiile de tăiere și s-ar produce zgomot,
- în timpul când clienții servesc gustările, se va urmări să se aducă la masă, chiar dacă nu se solicită, apă minerală, care se toarnă în pahare de apă, iar servirea se va face din sticlă, pe partea dreaptă a clientului.

#### **Debarasarea mesei**

Debarasarea se face în mod diferit, în funcție de numărul și structura obiectelor de servire folosite la consumarea gustărilor. Farfuria pentru gustări peste care au fost așezate cuțitul și furculița pentru gustări, cu mânerul îndreptat spre dreapta consumatorului se ridică în mâna dreaptă prin partea dreaptă a clientului. Se trece în mâna stângă efectuându-se operațiunile de debarasare la două sau trei farfurii, în funcție de cantitatea de preparate consumate. Paharele, ceștile sau cupele din care s-au consumat gustările se ridică de la masă cu mâna dreaptă, pe partea dreaptă a clientului, o dată cu farfuriile suport și lingurița sau furculița folosite, așezate pe

marginea farfurioarei. Aceasta se așează pe tava ce se află pe antebrațul și palma stângă, începând dinspre antebraț spre palmă. Farfurioarele se pot așeza pe tavă, una peste alta în seturi spre antebrațul stâng, iar lingurițele și furculițele la un loc, spre marginea tăvii dinspre bustul chelnerului.

## **5.2. Tehnica servirii preparatelor lichide**

Preparatele lichide constituie, în general, felul întâi dintr-un meniu pentru mesele de prânz. Aceste preparate pot fi: ciorbe, supe, creme, borșuri, consomeuri.

### **Aranjarea mesei**

În vederea aranjării meselor și a servirii sunt utilizate următoarele obiecte:

- farfurii adânci montate pe suporturi formate din farfurii mari întinse,
- cuțițe și furculițe mari destinate tăierii și tranșării cărnii,
- linguri pentru supe sau linguri pentru consomeuri,
- boluri, supiere și cești pentru transportul preparatelor,
- lușuri pentru trecerea preparatelor din obiectele de inventar folosite la transport, în farfuria adâncă.

Pe blatul meselor se așează mai întâi farfuriile întinse (suport) la o distanță de 1-1,5 cm de latura mesei cu emblema în față. Lingura se așează în partea dreaptă a farfuriei și cuțitului mare, cu partea concavă în sus, iar în stângă farfuriei se așează furculița mare. De asemenea, se mai așează solnița și - înainte de sosirea preparatelor - serviciul ulei-oțet, paharul cu ardei verde și coșulețul sau farfuria cu produse de panificație, la mijlocul blatului mesei, la distanță accesibilă mai multor consumatori. În cazul servirii borșului din cap de crap, în partea stângă se așează farfuria pentru oase.

### **Servirea preparatelor lichide**

În funcție de gradul de dotare al unității cu obiecte de inventar, servirea se poate face în următoarele sisteme:

- *Servirea cu ajutorul lușului.* Bolul sau supiera cu preparatul lichid se așează pe o farfurie-suport pe care s-a pus în prealabil un șervet; se aduc la masa pe mâna stângă, degetele fiind desfăcute în formă de evantai, iar degetul mare deasupra marginii farfuriei suport. Lușul se așează în diagonală, deasupra bolului, cu căușul în jos, cu mânerul îndreptat înspre mâna dreaptă a chelnerului. Pentru servirea și respectiv, consumarea preparatelor culinare lichide se folosesc farfuriile adânci încălzite care vor fi transportate în prealabil sau concomitent cu bolul sau supiera. Transportul farfuriilor adânci se face pe mâna stângă, acoperite cu ancărul. Când se aduc concomitent cu bolul și lușul, farfuriile se așează pe antebrațul stâng iar bolul cu lușul pe palma stângă, peste care a fost așezat în prealabil ancărul. Farfuriile se așează la masă pe partea dreaptă a consumatorului, peste farfuria-suport, folosindu-se mâna dreaptă pentru efectuarea acestei operațiuni. Bolul cu lușul se lasă la consola. Servirea preparatului lichid cu ajutorul bolului sau supierei se face pe partea stânga a clientului. Chelnerul se apropie de client, corpul fiind aplecat puțin în față, cu greutatea pe piciorul stâng, puțin fandat. Se apropie bolul sau supiera de farfuria adâncă, în așa fel ca marginea suportului bolului să se petreacă puțin peste aceasta. Cu mâna dreaptă se prinde lușul, cu care se ia mai întâi tranșa de carne care se așează în mijlocul farfuriei. Se agită apoi conținutul, folosindu-se mișcări lente și se servește preparatul lichid. Cu aceeași grijă se pune puțină „față”, luându-se din partea de deasupra a lichidului. Pentru a preîntâmpina stropirea feței de masă sau îmbrăcămintea clientului, lușul se va scufunda puțin în lichid sau se va petrece de fiecare dată peste marginea bolului, astfel ca eventualele picături de lichid aflate pe partea exterioară a căușului lușului să se prelingă pe marginea interioară a bolului. După servirea primei persoane, lușul se introduce în bol, continuându-se servirea celorlalte persoane.

- *Servirea de către doi lucrători.* În cazul în care numărul clienților este mai mare sau nu este spațiu suficient pentru a servi preparatul direct din bol, pe partea stângă, se poate folosi sistemul de servire de către doi lucrători. Transportul farfuriilor adânci și a bolului cu luș se face de către un lucrător în modul descris mai sus. La masă un alt lucrător având în mâna stângă o farfurie-suport, ridicată de la consolă, preia cu mâna dreaptă farfuria adâncă de deasupra setului adus de la oficiu și o trece pe farfuria-suport. Apoi, tot cu ajutorul mâinii drepte prinde mânerul lușului situat pe marginea bolului și execută operațiunile de trecere a preparatului din bol în farfuria adâncă, descrise mai sus. Aceste operațiuni se execută în spatele sau în imediata apropiere a clientului urmează să fie

servit. Când se termină operațiunile de porționare se prinde farfuria adâncă cu preparat în mâna dreaptă, evitându-se introducerea degetului mare în farfurie, se ridică de pe farfuria-suport și se așează pe farfuria-suport din fața clientului, pe partea dreaptă a acestuia.

- *Servirea cu ajutorul ceștii.* Ceștile cu preparatul lichid se așează pe un suport (tavă) peste care a fost așezat un șervet, având mânerul îndreptat spre mâna dreaptă a chelnerului. Suportul cu cești se așează pe mâna stângă și este transportat la masa clienților. Farfuriile adânci încălzite sunt transportate în prealabil și așezate pe farfuria-suport de pe blatul mesei, pe partea dreaptă. Chelnerul se va apropia de consumator fie pe partea dreaptă fie pe partea stângă, cu piciorul stâng sau drept, după caz, puțin fandat, într-o poziție care să nu afecteze pe client. Cu mâna dreaptă, chelnerul ia de pe suport una din cești și o trece deasupra farfuriei adânci, turnând lichidul în farfurie. Turnarea se face cu grijă prin răsturnarea treptată a ceștii, alegându-se o poziție care să evite stropirea clientului produsă de contactul preparatului cu farfuria. În acest scop, ceașca va fi îndreptată cu gura spre mijlocul blatului mesei. Totodată, se evită ca exteriorul bazei ceștii să fie observat de către client. Apoi ceașca se așează din nou pe suport. Operația de servire se repetă la fiecare client.

- *Servirea cu ajutorul farfuriei.* Preparatele lichide se montează de la bucătărie în farfuriile adânci calde puse pe farfurii-suport. Pentru a le transporta la masă, chelnerul procedează în felul următor: va acoperi antebrațul și mâna stângă cu ancărul desfășurat: va lua cu mâna dreaptă farfuria-suport pe care se găsește farfuria adâncă cu preparatul lichid și o va fixa în mâna stângă, între degetul mare așezat pe marginea farfuriei-suport și degetul arătător, pe partea inferioară a aceleiași farfurii. A doua farfurie adâncă, fără farfuria suport se așează sub marginea primei farfurii și sprijinită pe degetul mijlociu, inelar și mic. Pe antebraț se așează farfuria-suport de la cea de-a doua farfurie adâncă, precum și cea de-a treia farfurie cu farfurie-suport. Ajuns la masa clienților, chelnerul va lua a treia farfurie cu suport și cu mâna dreaptă o va așeza pe masă, prin partea dreaptă a consumatorului, în fața acestuia. Va lua cu mâna dreaptă cea de-a doua farfurie și o va așeza pe farfuria-suport de pe antebraț și împreună le va așeza pe blatul mesei, tot pe partea dreapta a celui de-al doilea consumator. Ultima farfurie cu preparatul lichid va fi luată cu suport, tot cu mâna dreaptă, și așezată, prin dreapta, în fața celui de-al treilea consumator. În cazuri cu totul excepționale, când timpul de servire este redus, chelnerul poate prelua de la oficiu și cea de a patra farfurie cu preparat lichid așezată pe un suport, pe care le transportă cu mâna dreaptă, prinzându-se farfuria-suport cu degetul mare deasupra marginii acesteia și celelalte degete răsfirate dedesubt. Când se ajunge în salon, cea de a patra farfurie împreună cu farfuria-suport se așează în fața primului client servit, potrivit regulilor de protocol, pe partea dreaptă a acestuia sau poate fi așezată pe consolă, urmând să fie ridicată, transportată cu mâna stângă și așezată pe farfuria-suport în fața celui de-al patrulea client, pe partea dreaptă a acestuia, cu ajutorul mâinii drepte. În mâna stângă va rămâne farfuria-suport. Aceste operațiuni se vor efectua imediat după manirea celor trei farfurii, descrisă mai sus.

- *Servirea cu ajutorul ceștii sau a bolului special.* Se folosește, de regulă, la transportarea, servirea și consumarea supei, supei-creme sau consomeurilor. Ceștile speciale pentru supă au forma semisferică și sunt prevăzute în exterior cu o toartă. Bolurile au aceeași formă semisferică și sunt fără toarte sau cu două toarte, fixate în exterior, în părți opuse. Atât ceștile cât și bolurile speciale au capacitatea între 300 și 400 ml. Preparatul lichid, în stare fierbinte, se montează în cești sau boluri, la bucătărie. Transportarea se face cu ajutorul tăvii, peste care se așează un șervet. Spre o margine a tăvii se așează farfuriile-suport, ca suport, în set egal cu numărul ceștilor sau bolurilor, iar în continuare se așează ceștile sau bolurile cu preparatele lichide respective. Se preia tava și se așează pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit, îndreptându-se marginea cu farfuriile-suport spre braț. Pe farfuriile de deasupra setului se poate așeza o ceașcă sau un bol. În cazul în care la masă nu au fost așezate cu anticipație lingurile, acestea se pot aduce o dată cu preparatul. În acest caz, servirea se va face astfel: prin partea dreaptă a clientului se așează lingura pe masă, în dreapta farfuriei-suport cu căușul în sus îndreptat spre mijlocul blatului mesei și cu mânerul spre margine. Se preia cu mâna dreaptă farfuriile-suport cu ceașca sau bolul de deasupra setului și se așează pe farfuria-suport cu ceașca sau bolul de deasupra setului și se așează pe farfuria-suport de pe masă, urmărind ca emblema farfuriilor-suport să fie îndreptată spre mijlocul blatului mesei, iar toarta în partea stângă. Bolurile cu două toarte vor avea o toartă spre dreapta și alta spre stânga clientului. În spatele clientului servit se preia cu mâna dreaptă ceașca sau bolul apropiat de degetele

palmei stângi și se așează pe farfurioara-suport de deasupra setului, efectuându-se operații similare cu cele descrise mai sus pentru a servi altă persoană. Se repeta aceste operații până când sunt serviți toți mesenii.

### ***Debarasarea meselor***

După consumarea preparatelor lichide de către toți consumatorii de la aceeași masă, chelnerul va efectua debarasarea mesei de veselă și de tacâmurile întrebuintate.

Debarasarea se poate efectua la două sau trei farfurii, în funcție de numărul consumatorilor, a pieselor ce urmează să fie preluate de pe masă și de cantitatea de preparate rămăsa neconsumată. În cazul în care s-a consumat integral preparatul servit și s-a folosit numai lingura, debarasarea se poate face la două farfurii. Prima farfurie adâncă cu lingura aflată pe aceasta se ridică cu farfuria-suport, pe partea dreaptă a clientului cu ajutorul mâinii drepte. În spatele clientului se trece din mâna dreaptă în mâna stângă, acoperită cu ancărul desfășurat, fixându-se farfuria-suport peste degetul mare deasupra, pe margine și celelalte răsfirate dedesubt. Se trece la alt client și se ridică farfuria adâncă cu lingura și farfuria-suport executându-se aceleași operații. În spatele clientului, acestea se așează pe antebrațul stâng, degajându-se farfuria adâncă de lingură prin trecerea acesteia lângă cea aflată pe prima farfurie. Farfuriile și lingura de la cel de al treilea client se așează peste cea de a doua farfurie, iar lingura se trece în prima farfurie. Astfel se repetă operațiile și la celelalte persoane, până ce adună maximum 8 farfurii.

În condițiile în care rămân neconsumate, preparatele și se folosesc mai multe tacâmuri, respectiv pe lângă lingură se întrebuintează cuțitul și furculița pentru tăierea tranșelor de carne din preparatul lichid, debarasarea se face la 3 farfurii efectuându-se următoarele operații: pe partea dreaptă a clientului, se prinde cu mâna dreaptă farfuria-suport pe care se găsește farfuria adâncă și tacâmurile folosite; se îndepărtează puțin de client și în spatele acestuia se trec aceste obiecte în mâna stângă, acoperită cu ancărul desfășurat, fixându-se farfuria-suport între degetul mare deasupra, pe margine, și degetul arătător dedesubt. Se trece la cel de-al doilea client și se ridică numai farfuria adâncă cu tacâmurile respective cu mâna dreaptă, se trec pe mâna stângă, fixându-se în podul palmei sub marginea primei farfurii și degetul mijlociu, inelar și cel mic răsfirate dedesubt. Se ridică apoi farfuria-suport rămasă pe masă în fața clientului cu ajutorul mâinii drepte și se trece pe antebrațul stâng. Farfuria-suport împreună cu farfuria adâncă și tacâmurile respective de la al treilea client se ridică tot pe partea dreaptă, cu mâna dreaptă și în spatele clientului se așează pe farfuria-suport existentă pe antebrațul stâng. Cu totul excepțional, când numărul clienților este mare și timpul de servire redus se poate debarasa masa și de cea de a patra farfurie-suport cu farfurie adâncă și tacâmurile respective, păstrându-se în mâna dreaptă, fixată între degetul mare deasupra și celelalte degete răsfirate dedesubt, până se ajunge la oficiul pentru spălarea veselei și tacâmurilor.

### ***5.3. Tehnica servirii preparatelor din pește***

Preparatele din pește sunt foarte mult apreciate, atât pentru valoarea nutritivă, cât și pentru calitățile lor gustative. Carnea de pește, având un țesut fibros foarte fin, are o durată de preparare redusă, se digeră ușor și poate fi folosită ca materie primă la multiple preparate, ca: gustări, preparate lichide calde și mâncăruri atât calde, cât și reci.

#### ***Aranjarea mesei***

Pentru aranjarea meselor în vederea servirii mâncărilor din pește se folosesc următoarele obiecte de inventar: farfurii întinse, cuțite și furculițe pentru pește, farfurioare pentru oase în formă de semilună, pahare pentru vin alb, pahare pentru apă minerală. În cadrul unui meniu complet, în partea dreaptă a farfuriei și a cuțitului mare se așează cuțitul pentru pește, iar partea stângă a furculiței mari se așează furculița pentru pește. În cazul când preparatul are o specie de pește cu sistem osos dezvoltat (crap, șalău, etc.), în partea stângă a farfuriei se va monta și farfuria specială pentru oase. În fața farfuriei se va așeza paharul pentru vin alb, care se pretează să fie servit la preparatele din pește, așezat în dreapta paharului pentru apă minerală.

#### ***Servirea preparatelor din pește***

În funcție de caracteristicile tehnologice ale preparatelor, se disting mai multe sisteme de servire.

*Servirea directă*, cu ajutorul cleștelui, se folosește în cazul preparatelor din pește tranșat și porționat (crap pescăresc, crap spaniol, preparat la grătar: morun sau nisetru etc.). Preparatele, montate la bucătărie pe platou,

se aduc la masa în felul următor: pe brațul și palma stângă se așează un ancăr împăturit, peste care se așează platoul cu preparate calde și cleștele compus din lingură și furculiță, așezat pe platou cu deschizătura în jos și mânerul îndreptat: spre mâna dreaptă a chelnerului. La masă se servește pe partea stângă a clientului, apropiindu-se platoul de farfurie, poziția corpului fiind aplecată în față, cu piciorul stâng puțin fandat. Cu mâna dreaptă se apucă cleștele, efectuând servirea. După servirea primei persoane, cleștele se așează pe platou, continuându-se servirea celorlalte persoane. Este o servire rapidă.

*Servirea la gheridon* se practică în cazul când preparatele sunt pregătite din pește întreg (netranșat), urmând ca operațiile de tranșare și porționare să se efectueze în fața clienților. Pentru realizarea acestor operații, sunt necesare următoarele obiecte de inventar și ustensile: masă gheridon, platou de porțelan, farfurie întinsă mare, farfurie pentru oase, clește format din lingură și furculiță. În timp ce preparatele din pește se pregătesc la bucătărie, se aduce gheridonul lângă masa clientului, aranjând obiectele de inventar arătate mai sus în felul următor:

- Platoul de porțelan la mijlocul gheridonului,
- Farfuria sau platoul pentru oase în partea stângă,
- Farfuriile mari întinse în partea dreaptă (acestea se aduc odată cu preparatul, deoarece trebuie să fie calde),
- Cleștele format din lingură și furculiță lângă platoul de porțelan.

Preparatele din pește montate pe platoul special (pescăresc), însoțite de garnituri și decor, se aduc la masă, se prezintă clienților și apoi se așează pe spirtieră pentru a fi menținute calde. Prima bucata de pește se ia cu ajutorul cleștelui și se așează pe platou în vederea tranșării. Furculița se fixează în regiunea de lângă cap, iar cu ajutorul ligurii se efectuează o primă secțiune pe verticală, lângă cap, apoi se efectuează o a doua secțiune pe orizontală, de-a lungul coloanei vertebrale.

Cu ajutorul furculiței, se prinde coloana vertebrală de la coadă, trăgându-se în sus, iar cu lingura se desprinde carnea de pe coloană și celelalte oase. Coloana vertebrală și oasele se așează pe farfurie sau pe alt platou. Cu ajutorul cleștelui se curăță complet carnea de eventualele oase desprinse de pe coloană. După aceste operații, se aranjează carnea cu multă atenție reconstituindu-se peștele. În funcție de numărul persoanelor de la masă, se tranșează în porții, secționându-se peștele cu ajutorul ligurii. Tranșele obținute se preiau de pe platou și eventual împreună cu garniturile și sosul respectiv și se montează direct pe farfurii, care sunt transportate pe mâna stângă și așezate pe blatul mesei, pe partea dreaptă a clienților.

*Servirea la farfurie* se folosește în condițiile în care se servește un număr mare de clienți, timpul de masa este redus iar preparatul din pește este consumat cu alte componente. De exemplu: păstrăv prăjit cu cartofi natur și sos de lămâie. Preparatele se montează pe farfurie întinsă mare, de la bucătărie, urmărindu-se ca peștele să fie așezat spre marginea farfuriei opuse emblemei, cu capul spre stânga, iar celelalte componente către marginea farfuriei cu emblemă. Transportul la masă se face cu ajutorul antebrațului și palma stângă, acoperite cu ancărul desfășurat. Prima farfurie se fixează între desetul mare deasupra și cel arătător dedesubt, cea de a doua farfurie se ridică cu mâna dreaptă și se fixează în podul palmei sub marginea primei farfurii și degetele mijlociu, inelar și mic, răsfirate dedesubt. Cea de a treia farfurie se așează pe antebrațul stâng. Se poate prelua cu mâna dreaptă și a patra farfurie prinzându-se cu degetul mare deasupra și celelalte dedesubt. Servirea se face pe partea dreaptă a clienților, așezându-se farfuria din mâna dreaptă pe farfuria-suport de pe masă, cu emblema îndreptată spre mijlocul blatului mesei. Se repetă aceleași operații și cu celelalte farfurii transportate pe antebrațul și mâna stângă. La servirea oricărui preparat din pește se va avea în vedere ca la aranjarea mesei să se aducă farfuriile pentru oase, care se montează în fața farfuriei-suport, puțin în stânga emblemei, precum și tacâmurile speciale pentru pește, așezându-se cuțitul în dreapta și furculița în stânga. În cazul în care preparatul de pește este însoțit de sos, acesta se aduce în sosieră montată pe farfurie adâncă mijlocie, însoțită de o lingură specială, așezată pe farfurie, cu mânerul spre toarta sosierei. Farfuria cu sosiera se așează pe masă, la o distanță accesibilă fiecărui client.

#### *Servirea stridiilor, a racilor și a icrelor negre*

Stridiile se servesc pe platouri cu gheață pisată. Carapacea stridiilor se desface numai la cererea clienților, cu ajutorul cuțitului special, pentru a îndepărta ciopliturile carapacei. Apoi se spală cu apă sărată. Consumatorii rafinați nu preferă această operație, deoarece dispare gustul specific al apei de mare. La masă se

aduc lămâi și presa de stors. După preferință se mai pot oferi: piper pisat, sos englezesc, brânză și felioare de pâine neagră.

La consumarea stridiilor se folosesc cuțitul și furculița speciale. Stridiile se mai pot servi calde și prăjite, în acest caz utilizându-se furculița obișnuită sau cea de pește.

Racii se servesc din vasul în care au fiert, cu ajutorul unui luș mic, trecerea în farfuria din fața clientului făcându-se pe partea stângă. După preferință, la raci se poate servi și unt. La consumarea lor se utilizează cuțitul special pentru raci. Cozile racilor se pot servi atât reci cât și calde, în diferite feluri de mâncare: rasol, pilaf, cu sos etc. La servirea stridiilor și racilor se vor respecta următoarele reguli:

- după consumarea preparatelor se vor aduce la masă boluri pentru spălat pe mâini. În boluri va fi apă călduță cu rondele de lămâie, iar pe margine câte o felie de lămâie,
- pentru ștergerea mâinilor, după spălare, se va aduce câte un prosop,
- o dată cu obiectele de inventar folosite la consumarea acestor preparate, se debarasează și șervetele, aducându-se altele, curate,
- la cererea clienților se aduc pahare cu apă călduță pentru clătirea gurii.

Icrele negre se aduc la masă într-un vas special, așezat într-un suport pe gheață, însoțit de o linguriță specială, ce va fi folosită la servirea icrelor. Pentru consumarea acestora se va aduce unt, lămâie și pâine prăjită. Icrele negre se mai pot servi și sub formă de tartine: pe crutoane mici de pâine (felii de pâine fără coajă), se unge un strat subțire de unt, peste care se așează icrele negre. Acestea pot fi filigranate cu unt.

#### ***Debarasarea mesei***

După ce toate preparatele de la masă s-au terminat de consumat, se va debarasa masa de obiectele de inventar folosite, efectuându-se operațiile pentru debarasare la două sau trei farfurii. Pentru debarasarea mesei de farfurioarele pentru oase se folosește tava de serviciu așezată pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul desfășurat. Prin stânga consumatorului, se ridică cu ajutorul mâinii drepte farfurioara pentru oase și se așează pe tavă, începând dinspre marginea tăvii îndreptate spre antebraț. Dacă spațiul rămas liber pe tavă permite, se poate prelua de la masă și farfuria-suport cu sosiera și lingura respectivă. Aceasta mai poate fi transportată cu mâna dreaptă prinsă între degetul mare deasupra și celelalte degete dedesubt.

#### **5.4. Tehnica servirii preparatelor cu sos**

Preparatele cu sos au la bază, în majoritatea cazurilor, carne și legume, constituind felul de bază în cadrul unui meniu. Aceste preparate sunt pregătite într-o gamă foarte variată, în funcție de structura și volumul cărnii și legumelor folosite precum și de tehnologia de preparare a acestora.

##### ***Aranjarea meselor***

În vederea consumării preparatelor cu sos, pe masă se așează farfuria mare întinsă, cu emblema spre mijlocul mesei, cuțitul mare imediat în dreapta acesteia și furculița mare în partea stângă. Paharul pentru apă se așează în dreptul emblemei farfuriei, iar paharul pentru vin, în dreapta celui pentru apă.

##### ***Servirea preparatelor cu sos***

Preparatele cu sos se preiau de la bucătărie în legumieră, pe platou sau pe farfurie întinsă mare, însoțite uneori de sosieră.

***Servirea din legumieră.*** Legumiera se aduce pe un suport format dintr-o farfurie mare întinsă, prinsă cu mâna stângă, acoperită cu ancărul. Degetul mare se va așeza deasupra, pe marginea farfuriei-suport, iar celelalte degete, răsfirate sub farfurie. Cleștele, format din lingură și furculiță, se așează în legumieră. Servirea se face pe partea stângă a clientului, direct cu ajutorul cleștelui, trecându-se mai întâi tranșa de carne, care se așază spre marginea farfuriei dinspre client, apoi legumele cu sos. S3sul se servește numai cu lin-gura, furculița fiind lăsată în legumieră sau mult ridicată deasupra lingurii.

***Servirea de pe platou.*** Preparatul cu sos se montează din bucătărie, așezându-se tranșele de carne spre marginea platoului iar legumele și sosul în mijlocul și spre marginea opusă a platoului. Chelnerul preia platoul așezându-l pe antebrațul și mâna stângă, acoperite cu ancărul împăturit. Marginea platoului, cu tranșele de carne se așează spre bustul chelnerului. Pe aceeași parte, se montează și cleștele format din lingură și furculiță, cu căușul lingurii și dinții furculiței în jos peste preparat, furculița dedesubt și lingura deasupra, cu mînerul spre

chelner. La masă, chelnerul se apropie pe partea stânga celui care a comandat sau conduce masa, se prezintă platoul cu preparatul și în ordinea cunoscută se efectuează operațiunile de servire, care se fac pe partea stângă a clienților astfel: cu mâna stângă se prind mânerul cleștelui, cu ajutorul căruia se prinde tranșa de carne cea mai apropiată de marginea platoului îndreptată spre palma chelnerului și respectiv farfuria clientului, adusă la masă, în prealabil, în stare caldă. Cu multă grijă și îndemânare se trece tranșa de carne de pe platou pe farfurie, chelnerul așezând-o spre marginea acesteia, opusă emblemei. Apoi, prin trei-patru operații, se iau de pe platou legumele și sosul și se montează pe farfurie, începând din marginea dreaptă a farfuriei, spre stânga, evitându-se scurgerea sosului pe marginile farfuriei sau pe fața de masă. Cleștele se lasă pe platou în poziția inițială, și se trece prin spatul clientului servit, la altul, repetând operațiile de servire până la epuizarea preparatului.

**Servirea la farfurie.** Se folosește în condițiile în care numărul de clienți este mare, iar timpul de servire este limitat. În bucătărie se montează preparatul direct pe farfurie, respectând regulile descrise mai sus. Chelnerul preia cel mult patru farfurii, fără suport, acestea aflându-se deja pe masă, în fața fiecărui client. Primele trei farfurii se așează cu mâna dreaptă pe palma și antebrațul stâng acoperite cu ancărul desfășurat. Prima farfurie se prinde între degetul mare deasupra și degetul arătător dedesubt, a doua farfurie se fixează în podul palmei sub marginea primei farfurii și se sprijină pe degetele mijlociu, inelar și mic, a treia farfurie se așează pe antebraț. A patra farfurie se prinde cu mâna dreaptă, cu degetul mare deasupra pe marginea farfuriei și celelalte degete răsfirate dedesubt. Farfuriile se așează pe farfuria-suport de pe masă, pe partea dreaptă a clientului, cu mâna dreaptă, în ordinea inversă preluării de la bucătărie. Acest sistem de servire presupune o atenție deosebită a chelnerului, în sensul de a nu balansa farfuriile, căci s-ar trece sosul și pe marginea farfuriilor, ceea ce este inestetic, să nu introducă degetul mare în mâncare, să nu verse sosul din farfurii, de fiecare dată atenționând clientul cu formula: „îmi permiteți să vă servesc?”

La unele preparate la care se poate consuma sos în cantitate mai mare, după preferințele clienților se va aduce o dată cu preparatul și o sosieră cu sosul respectiv. Sosiera se aduce în mâna dreaptă sau pe antebrațul stâng, pe o farfurie mijlocie întinsă, însoțită de o lingură, și se așează la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă mai multor persoane. Operațiile de trecere a preparatelor cu sos în farfuria consumatorilor se vor face cu multă atenție pentru a nu păta marginile farfuriei, fața de masa sau îmbrăcămintea consumatorilor. Preparatele cu sos pot fi servite și după sistemul în doi lucrători sau la gheridon, efectuându-se aceleași operații ca cele descrise la servirea preparatelor lichide. Nu este indicat însă să se folosească sistemul de servire indirect, deoarece neîndemânarea unor consumatori creează neplăceri și îi determină pe aceștia să renunțe de a mai consuma preparatele oferite.

#### **Debarasarea meselor**

Întrucât la consumarea preparatelor cu sos se folosesc farfuriile pe care a fost servit preparatul și tacâmurile mari (cuțitul și furculița) de la masă, se preiau numai aceste obiecte, rămânând farfuria-suport. În cazuri excepționale, când și aceasta a fost folosită de către client, eventual pentru sprijinirea tacâmurilor, se va prelua și farfuria-suport. Preluarea și transportarea la oficiu a acestor obiecte se va face după sistemul de debarasare la două sau trei farfurii. După debarasarea mesei de farfurii și tacâmuri se va prelua și sosiera, folosindu-se tava de serviciu așezată pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit. Se preia de la masă, cu mâna dreaptă, farfuria-suport cu sosiera și lingura sau lingura folosită la servitul sosului și se așează pe tava de pe mâna stângă. În cazul când sunt mai multe sosiere, farfuriile-suport se așează una peste alta, sosierele alături, direct pe tavă, iar lingurițele pe tavă, spre marginea dinspre bustul chelnerului. Lingurile pot fi lăsate și în sosieră pentru a evita pătarea tăvii.

### **5.5. Tehnica servirii preparatelor din carne, a garniturilor și salatelor**

#### **Efectuarea mise-en-place-ului**

În funcție de meniurile stabilite, la aranjarea meselor pentru servirea și consumarea fripturilor, garniturilor și salatelor sunt necesare următoarele obiecte de inventar:

- farfurii speciale întinse pentru suporturi la masă, așezate cu emblema spre mijlocul blatului mesei, care vor fi ridicate în momentul în care se vor efectua operațiile de servire, înlocuindu-se cu altele de aceeași mărime, dar calde;

- farfurii întinse mari pentru fripturi;
- farfurioare (suport) pentru pâine (individual) sau coșuri. Produsele de panificație se aranjează în coș acoperit cu un șervet, cât mai comod posibil de servit sau se vor așeza separat pentru fiecare consumator pe suport de farfurioară, în partea stângă a furculițelor, la mijlocul codițelor acestora, distanțate la cca 2 cm;
- farfurioare (osiere) speciale pentru oase (de pasăre), etc., în formă de semilună, se aduc odată cu preparatul respectiv și se așează fie în locul salatierei, fie în fața tacâmurilor pentru desert urmând apoi paharele;
- salatiere. Salatierea individuală sau farfurioara pentru salată (în condițiile salatierei comune) se așează în fața furcheșilor furculiței. Salatierea se aduce cu produsul inițial, odată sau înaintea fripturii și se așează în fața furculițelor, furculiței la serviciu (individual). Când salatierea este comună se aduc și farfurioare individuale pentru servit;
- platouri diferite forme și capacități;
- serviciul de condimente simplu sau complex;
- pahare pentru apă, vin . Paharul pentru apă minerală (obișnuit) se așează cu gura în sus, în fața linguriței la mijlocul acesteia (în dreptul emblemei). Paharele se așează în linie dreaptă, diagonală sau semicerc în fața tacâmurilor pentru desert în următoarea succesiune și poziție: paharul pentru aperitiv la vârful cuțitului pentru gustare, apoi paharul pentru vin alb, de vin roșu, de apă minerală iar cupa de șampanie în fața paharului de vin roșu și apă minerală. Este bine însă ca acesta să se aducă în momentul servirii șampaniei grumată din congelator cu câteva minute înainte și așezată pe suport de farfurioară (fiind răcită și șampania);
- furculițe mari, cuțite mari. În dreapta farfuriei se aranjează cuțitul obișnuit, cu lama tăișului spre farfurie, la marginea acesteia, cu vârful mânerului spre interior. În stânga se aranjează furculița obișnuită cu furchetul în sus în aceleași condiții de distanță de farfurii și marginea tăbliei cu poziția cuțitului;
- Șervetul din pânză se va așeza fie sub formă de valuri pe farfuria de gustare paralel cu marginea tăbliei de masă fie introdus în pungă de polietilenă specială cu număr de masă și loc. De asemenea, mai poate fi prezentat în formă de triunghi în fața suportului de pâine. La servirea primei etape de meniu, șervetul se desfășoară de către consumator pentru folosire. Șervețelul de hârtie se pliază în triunghi și se așează fie pe suportul de pâine (desfășurat) fie sub furculițe.

Aranjarea mesei pentru servirea fripturilor cu vesela corespunzătoare meniului este determinată de ocazia mesei: masă servită cu meniu à la carte ( la comandă) sau masa servită cu meniu și barem comandat. Prima ocazie presupune primirea consumatorilor la masă, mise-en-place-ul de întâmpinare, primirea comenzii în baza listei meniu și aranjarea pe etapele succesive ale servirii.

### **Servirea și debarasarea fripturilor, garniturilor și salatelor**

În funcție de sortimentul de fripturi și garnituri ce urmează să fie servite se disting trei sisteme de servire:

1. *Servirea directă*, cu ajutorul cleștelui, se practică în cazul când fripturile sunt tranșate și montate pe platou de la bucătărie, sau de la grătar, și sunt însoțite de garnituri. Se aduc la masă în felul următor: platoul se aduce pe antebrațul și mâna stângă acoperite cu ancărul împăturit. Cleștele este așezat pe platou cu mânerul spre chelner. Servirea se face pe partea stângă a clientului, în farfurii mari întinse, calde, care sunt așezate pe masă în prealabil. Cleștele se folosește la așezarea tranșei de friptură pe farfurie, spre marginea cea mai apropiată de client. Garnitura se așează în partea opusă, rămasă liberă spre emblemă, de la dreapta spre stânga. Farfuriile se pot aduce încălzite o dată cu platoul cu fripturi. În acest caz, platoul va fi prins între degetul mare și celelalte degete de la mâna stângă de mijlocul laturii, farfuriile fiind fixate pe antebraț. Pe partea dreaptă a clienților vor fi schimbate farfuriile-suport cu cele calde, apoi platoul se așează peste ancăr în lungimea antebrațului stâng, efectuându-se servirea ca în primul caz.

2. *Servirea indirectă* se practică în cazul fripturilor reci, asortate (asietteanglaise) și în cazul fripturilor calde asortate (mixed - grille). În acest caz, platoul este oferit pe partea stângă a clientului, cleștele fiind îndreptat



înspre client, dându-i-se posibilitatea să se servească singur, după preferință. După ce platoul a fost oferit tuturor persoanelor și când pe acesta a mai rămas din sortimentul de fripturi calde servite, platoul se așează pe spirtieră, urmând să mai fie oferit încă o dată, după ce s-au consumat cele servite anterior. În același mod se procedează și cu platoul cu fripturi reci.

3. *Servirea la gheridon* se folosește în cazul fripturilor pregătite în piese mari (mușchi de vită, pui la frigare, la grătar sau la cuptor, mușchi de porc împănat) ce urmează a fi tranșate și porționate în fața consumatorilor. Pentru aceste operații se folosesc: masă-gheridon, spirtieră, un tocător canelat pe margini, tavă, două cuțite sau un cuțit și o furculiță specială, clește, farfurii. Platoul pe care este montată friptura cu garnitura și decorul respectiv se aduce pe antebrațul și palma stângă, peste ancărul împăturit. Cu ajutorul cleștelui, preparatul se trece pe un platou apoi pe tocătorul așezat pe tavă. Pe gheridon, sub tavă, se așterne un șervet. Cu lama unuia dintre cuțite sau cu furculița se fixează preparatul, tranșându-se cu ajutorul unui cuțit foarte ascuțit. Tranșele obținute se așează pe platou lângă garnituri, servirea făcându-se după sistemul direct, sau se pot așeza direct pe farfurii, servirea făcându-se după sistemul de farfurie.

#### ***Tranșarea puilor***

În unitățile publice de alimentație reprezentative, unele preparate din pasăre (pui fript la ceaun sau grătar, rață, curcan etc.) se pregătesc și se prezintă în piese întregi care pentru a fi servite consumatorilor se tranșează și se porționează în fața acestora, folosindu-se, în acest scop, un cărucior special sau masa gheridon. Aceste operații de tranșare constituie o latură spectaculoasă, de atracție a activității de servire dintr-un restaurant, scoțându-se în evidență gradul de pregătire, priceperea și îndemânarea personalului respectiv. Pentru tranșare se vor folosi aceleași obiecte de servire arătate mai sus, cu deosebirea că în loc de două cuțite sau lingură și furculiță se vor folosi un cuțit și o furculiță sau două furculițe. După obiectele folosite, tranșarea puului se poate face în două feluri: cu ajutorul cuțitului și furculiței, cu ajutorul a două furculițe.

*Tranșarea puului cu ajutorul cuțitului și furculiței.* Se preia platoul cu puilul montat de la secție, se prezintă, de regulă, cu pieptul spre consumator, pe partea stângă a celui care a comandat masa. Se așează platoul pe reșou sau spirtieră. Se ia cuțitul în mâna dreaptă și se introduce în orificiul gâtului, iar furculița se prinde în mâna dreaptă și se introduce lângă târtiță. Se ridică puilul într-o poziție astfel încât să se scurgă sosul din interior și se trece pe tocător. Se așează puilul cu gâtul spre dreapta și pieptul către consumator. Se înfige cu mâna stângă furculița, cu furcheții în sus, la articulația pulpei, se ridică ușor și se apasă cu lama cuțitului ținut în mâna dreaptă pe pui. Se taie jur-împrejur pielea care reține pulpa cu ajutorul cuțitului ținut în mâna dreaptă. Se desprinde pulpa printr-o rotire a mâinii spre stânga apăsând cu lama cuțitului pe pui. Se trece pulpa pe tocător și, cu ajutorul cuțitului, se taie în două, la încheietură, fără a scoate furculița. Se așează, apoi, pe platoul care se află pe reșou sau spirtieră. Se întoarce puilul cu spatele spre client și se procedează la fel și pentru cealaltă pulpă. Se așează puilul pe spate (cu gâtul spre chelner) și se înfige furculița în carcasă, în locul unde a fost pulpa din stânga. Pentru a obține 4 porții, fiecare aripă se decupează cu carnea albă (piept) care îi aparține. Se începe prin a tăia dinspre interior spre gât, secționând carnea albă în două, pe lângă osul pieptului apăsând lama spre acesta și carcasă și se termină prin încheietura aripii. (Se așează cu lama cuțitului pe carcasă, se scoate furculița și, cu ajutorul acestora, se trece bucata pe platou, cu pielea în sus. Se procedează la fel și pentru partea cealaltă, menținând puilul în aceeași poziție. Trebuie lucrat foarte atent și îngrijit să nu rămână carne pe oase. Aripile cu jumătatea de piept se aranjează simetric pe platou.

*Tranșarea puului cu ajutorul a două furculițe.* Puilul este fixat cu o furculiță, iar cu cea de a doua se execută operațiile de decupare tot prin smulgere. Tranșele obținute se așează din nou pe platoul cu ajutorul căruia a fost adus puilul, servirea urmând să se facă fie în sistemul direct cu ajutorul cleștelui, fie în sistemul indirect, platoul așezându-se la mijlocul mesei, la o distanță accesibilă persoanelor servite. Se poate practica și servirea la farfurie, tranșele urmând să fie așezate direct pe farfuriile din care se consumă, de la gheridon pe măsură ce au fost decupate părțile anatomice ale puului. Puii preparați la frigare sau la grătar nu se servesc de regulă cu garnituri și salate, ci cu sos de usturoi (mujdei) care se aduce în sosieră, împreună cu mămliguța, așezată pe un fund de lemn sau pe farfurie jour. Acestea se aduc o dată cu preparatul. Fundul de lemn însoțit de un clește de serviciu se așează pe blatul mesei la o distanță accesibilă clienților, iar farfuriile jour cu sau fără mămliguță se așează în stânga furculiței mari, pe partea stângă a clienților.

### **Servirea garniturilor**

Garniturile sunt preparate culinare realizate din legume, cartofi, ciuperci, orez, etc., pregătite într-o gamă sortimentală variată, care se servesc și se consumă întotdeauna împreună cu preparatele culinare din carne (friptură, șnițel etc.). Acestea se aduc de la bucătărie, pe același obiect pe care fost montat preparatul de carne și numai în cazuri excepționale se aduc separat, când cantitatea și numărul sortimentelor sunt prea mari, când se solicită să se completeze porțiile servite etc. La un preparat din carne, de regulă, se servesc trei sortimente de garnituri, de culori diferite și cu consistență cât mai asemănătoare. De exemplu: sote de mazăre, de cartofi și de ciuperci, sau cartofi prăjiți, sote de fasole verde și pilaf etc. Servirea garniturilor se face cu ajutorul cleștelui format din lingură și furculiță, pe partea stângă a clientului, după ce pe farfuria întinsă de pe blatul mesei a fost așezată tranșa din preparatul de carne respectiv. Garniturile se montează de la dreapta la stânga, spre marginea farfuriei cu emblemă. Trebuie să se acorde atenție ca montarea pe farfurie să se facă fără ca sortimentele de garnituri să se amestece între ele și să fie așezate cât mai estetic, în mod distinct.

### **Servirea salatelor**

În general, fripturile se consumă împreună cu salate realizate din roșii, castraveți, salată verde, legume fierte sau coapte (salată de ardei, sfeclă) sau cu legume conservate (gogoșari, castraveciori, gogonele etc.). Acestea sunt aduse la masă în salatiere de o porție sau de patru porții, cu puțin timp înaintea servirii fripturilor. Salatierele de o porție se aduc pe un suport format din tavă sau farfurie, în funcție de numărul consumatorilor, ținut pe antebrațul și mâna stângă, și acoperite cu ancărul împăturit. Se așează pe blatul mesei fără suport, pe partea stângă a fiecărui consumator, la o distanță de 2-3 cm de dinții furculiței mari. Salatierele mari, de patru porții, se aduc pe un suport format din farfuria mare întinsă și se așează pe blatul mesei, la o distanță accesibilă clienților, pentru a se servi singuri. Întotdeauna salatierele mari vor fi însoțite de tacâmul special pentru salate sau de un clește format din lingură și furculiță mare, așezate cu partea concavă și respectiv cu dinții în jos, furculița dedesubt și lingura deasupra. În afară de garnituri și salate, la fripturi se mai pot servi diferite sosuri și condimente, cum sunt: sosul de unt, sosul englezesc și sosul de tomate pentru mușchiul de vită, cimbrul pentru vrăbioarele de vită, sosul de usturoi (mujdei) pentru pui, piperul alb și negru pentru fripturile asortate calde. Sosurile sunt aduse în sosiere, pe suport de farfurie, însoțite de lingură și așezate la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă clienților.

### **Debarasarea meselor**

După consumarea fripturilor și salatelor, se efectuează operațiunile de debarasare a meselor de obiectele de inventar folosite la consumarea preparatelor într-o anumită ordine.

Debarasarea mesei de farfurii și tacâmuri. Se verifică dacă tacâmurile folosite sunt așezate corect pe farfurie, adică cuțitul și furculița paralele cu mânerul spre partea dreaptă. În cazul în care acestea au altă poziție chelnerul efectuează această operație cu multă discreție. Dacă unul din tacâmuri are mânerul în partea stângă, chelnerul trece mai întâi pe partea stângă a clientului și așează tacâmul respectiv corect pe farfurie. Apoi trece în partea dreaptă a clientului și ridică farfuria cu tacâmul respectiv și eventualele părți din preparat neconsumate. În spatele clientului începe să execute operațiile de debarasare la două sau trei farfurii, în funcție de cantitatea de resturi rămase pe farfurii. Debarasarea mesei de sosiere, oliviere, presărătoare de sare se face cu ajutorul tăvii de serviciu, prin efectuarea operațiilor descrise la temele anterioare. Preluarea de pe masă a acestor obiecte de inventar se va face printre consumatori, pe spații disponibile, fără ca aceștia să fie deranjați.

## **5.6. Tehnica servirii deserturilor**

### **Recomandarea deserturilor**

Deserturile sunt apreciate pentru valoarea lor nutritivă și gustativă, rolul acestora fiind de a stimula sucurile gastrice, de a asigura cantitatea de energie necesară organismului și de a ușura digestia. Conținutul mare în glucide al acestora impune consumarea în mod rațional, dat fiind faptul că excesul de glucide din organism favorizează apariția obezității și a diabetului.

După procesul tehnologic de obținere, deserturile pot fi:

- *deserturi de bucătărie*
- *deserturi de patiserie*

- *deserturi de cofetărie*: sortimente de prăjituri cu blat, prăjituri cu foi ruladă, prăjituri cu coji de ecler, prăjituri cu foietaj, prăjituri cu frișcă, prăjituri cu frișcă, prăjituri cu fructe, prăjituri cu coji indiene, sortimente de torturi (cu frișcă, de charlotă, cu ciocolată, cu fructe ), sortimente de fursecuri, specialități de înghețată.
- *deserturi din fructe*: în funcție de anotimp, se recomandă și fructele ca desert; fructe proaspete, fructe conservate (compoturi).

### **Efectuarea mise-en-place-ului**

Înainte de a aranja masa pentru servirea deserturilor, se debarasează masa de toate obiectele folosite la consumarea preparatelor servite, lăsându-se numai tacâmurile pentru desert, paharele pentru băuturile care se servesc sau care urmează să se mai servească, scrumiera, suportul pentru scobitori și șervețelele.

Se vor aduce la masă farfuria pentru desert și se va verifica dacă tacâmurile necesare servirii desertului de către consumatori sunt complete.

Pentru servirea desertului se folosesc următoarele tacâmuri:

- cuțitul și furculița pentru desert;
- cuțitul-furculiță pentru pepene;
- linguriță pentru prăjituri;
- linguriță pentru înghețată;
- linguriță pentru tort;

În funcție de desertul stabilit în meniu, aceste tacâmuri pot fi așezate pe masă înainte de sosirea consumatorilor în fața farfuriei astfel:

- lângă farfurie se așază cuțitul cu mânerul spre dreapta și cu tăișul spre farfurie, furculița cu mânerul spre stânga și apoi lingurița pentru înghețată spre dreapta. Primul tacâm folosit va fi lingurița pentru înghețată,
- lângă farfurie se așază lingurița pentru prăjitură cu mânerul spre dreapta, cuțitul pentru desert cu mânerul spre dreapta și furculița pentru desert cu mânerul spre stânga.

Cuțitul și furculița vor fi folosite primele, la consumarea fructelor, după care se va folosi lingurița pentru consumarea prăjiturii.

Pentru folosirea lor de către consumator, ospătarul modifică poziția de așezare astfel: cuțitul și lingurițele se vor trece în dreapta farfuriei suport, iar furculița în partea stângă a acesteia înainte de a servi desertul pe farfurie.

Dacă meniul nu este cunoscut, aceste tacâmuri se aduc înainte de a fi adus desertul sau odată cu acestea, așezându-se pe masă în modul prezentat mai sus.

Fructele spălate și curățate de codițe (*mere, pere, piersici, caise*) se șterg și se așază estetic pe fructieră cu codițele în jos. Se oferă clienților într-un sortiment variat, fapt ce impune ca preluarea acestora de la secție să se facă pe fructiere sau în coșuri speciale; ospătarul verifică ca întotdeauna fructele să fie curate și de bună calitate și efectuează servirea pe partea stângă a clientului cu ajutorul cleștelui (format din două linguri, fructele apucându-se între cele două părți concave așezate față în față), după care fructierele se așază la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă consumatorilor. Clientul va fi servit în farfurie de desert și cu tacâmurile pentru fructe –cuțitul și furculița. Când nu există tacâmuri de fructe se vor oferi cuțitul și furculița pentru desert.

*Strugurii* se spală bine, se scurg de apă, apoi se așază în fructieră, fie ciorchini întregi, fie tăiați. Se aduce la fiecare consumator farfuria desert iar în unele condiții, când ciorchinii sunt mari se aduce o forfecuță specială la masă, pentru a-și tăia fiecare consumator din ciorchine cât dorește.

*Căpșunile, fragii și zmeura*, după ce au fost spălate și scurse de apă, se așază în compotieră și se servesc cu zahăr și frișcă, sau natur în fructieră. În acest caz se servesc cu lingurița, fiecare consumator având în față farfuria desert.

*Pepenii galbeni și verzi* sunt aduși la masă, tăiați și curățați de semințe direct de la secție; sunt porționați în felii mici, se așază feliile în fructieră, și se servesc cu tacâmul special de fructe (cuțitul și furculița). În cazul

servirii pepenelui galben cu înghețată și frișcă, acesta se aduce în porții pregătite în farfurii desert și se așază la fiecare consumator cu lingurița specială.

*Bananele* se curăță de coajă, se servesc întregi pe farfuria fiecărui consumator cu tacâmul de fructe; se pot servi și cu mâna în condițiile în care se aduc la masă în coajă, urmând ca acestea să fie decojite de consumator.

*Portocalele și mandarinele* se curăță de coajă cu un cuțit, dându-i forma de nufăr, se așază deasupra capacul tăiat, apoi se aduce la masă în farfurioară și se servește cu tacâmul de fructe. Acestea se pot porționa și felii după ce au fost decojite cu tacâmul de fructe, apoi se intervine cu cuțitul în decuparea fiecărei pulpe îndepărtând membrana dintre acestea.

La servirea fructelor, ospătarul realizează serviciul indirect, clientul alegându-și singur sortimentul pe care îl dorește; se poate lăsa fructiera pe masă, în poziție convenabilă pentru toți clienții, aceștia urmând să se servească singuri.

La fructele cu coadă (cireșe, struguri, prune) se recomandă aducerea bolului cu apă rece și gheață, astfel încât clienții să-și poată spăla fructele, dacă doresc. În acest caz oferirea bolului pentru clătirea degetelor, pe suport cu șervet colorat, este obligatorie.

*Salatele de fructe (Coupe Jacques)* sunt specialități de desert care se montează în cupe în secția bufet, care au fost răcite în prealabil. Acestea se prepară din fructe asortate, coniac, lichior, înghețată, frișcă, sos de ciocolată și pișcoturi speciale (langues de chat). Cupele se prezintă și se servesc pe farfurie cu linguriță și șervețele.

Pentru servirea deserturilor de cofetărie se utilizează sistemul de servire direct și la farfurie. Când desertul este compus din piese deosebite, porționarea acestora se va face la gheridon.

Desertul montat pe platou se aduce la masă de către ospătar, pe antebrațul și mâna stângă, acoperit cu ancărul împăturit și se servește pe partea stângă a clientului, trecându-se cu ajutorul cleștelui de pe platou pe farfurie. În cazul în care desertul este compus dintr-un sortiment variat de dulciuri, ospătarul prezintă și oferă consumatorilor, pe rând, platoul pentru a se servi singuri, sau solicită fiecăruia preferințele cu formula „Cu ce doriți să vă servesc”, trecând dulciurile indicate de pe platou pe farfurie, cu ajutorul cleștelui. Atunci când se servește consumatorul, ospătarul se apropie cu platoul de farfuria pentru desert din fața consumatorului, astfel încât marginea platoului să se suprapună marginii farfuriei.

Cleștele este așezat pe platou cu mânerul îndreptat spre consumator, pentru a da posibilitatea acestuia să-l folosească. După servirea tuturor consumatorilor de la masă, platoul este așezat la mijlocul mesei sau pe consolă, ospătarul având grijă să-l ofere din nou.

*Tortul*, după ce a fost prezentat la masă este porționat la masa gheridon cu ajutorul ustensilelor de porționare, cuțit special cu lama foarte subțire care se ține în pahar cu apă (sondă), clește, paletă specială. Se porționează în triunghiuri în funcție de numărul de persoane și de gramajul orientativ stabilit pentru fiecare consumator. După porționare ospătarul intervine cu cleștele special, cu paletă și servește fiecare consumator pe farfurioarele așezate stivă pe gheridon în stânga tortului; lingurița se pune pe farfurioară, rezemată cu codița de tăblia mesei și partea convexă pe marginea farfuriei. Porțiile de tort se pot servi după porționare cu cleștele special direct la masa consumatorilor aplicând în acest sens serviciul pe partea stângă a fiecărui consumator.

*Înghețata* se servește în cupe, așezate pe o tavă acoperită cu șervet de pânză. Cupele sunt însoțite de farfurioarele suport puse unele peste altele și de lingurițele pentru înghețată atunci când nu se găsesc la masă. Tava se transportă pe antebraț și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit, servirea făcându-se astfel: chelnerul ajuns la masa consumatorului ia cu mâna dreaptă cupa de înghețată și o așază pe prima farfurie-suport din setul de pe tavă, apoi cu aceeași mână va apuca farfurioara –suport cu cupa de înghețată deasupra și o va așeza, prin partea dreaptă a consumatorului, pe blatul mesei, în fața consumatorului. Lingurița se va așeza pe marginea farfuriei suport, fie sprijinind căușul de marginea acesteia și de blatul mesei.

*Prăjiturile porționate* (savarine, amandine, aluneta, caraiman, etc) sunt servite cu ajutorul farfuriei mici (jour) sau a farfurioarei pentru desert, însoțite de lingurița respectivă (atunci când nu a fost așezată în prealabil pe masă) Farfuriile cu prăjituri se ridică de la secție, se așază pe tava adusă și ținută pe antebrațul și mâna stângă

acoperite cu ancărul împăturit și se transportă la masa consumatorilor, servirea făcându-se pe parte dreaptă a acestora.

Când se aduc și lingurițele, acestea se așază fie pe marginea farfuriei lângă prăjitură, cu partea concavă în sus, fie se așază cu căușul în jos pe marginea farfuriei și cu mânerul sprijinit de blatul mesei.

*Profiterolul* este o specialitate de înghețată montată pe suport de coji de profiterol, umplute cu cremă de vanilie, care se completează cu 2-3 sortimente (cupe) de înghețată asortată, se decorează cu frișcă în spirală sub formă de piramidă, apoi cu decor de sos de ciocolată în filigran.

Serviciul se aplică prin transportarea cupelor pe tavă cu șervet de pânză direct la masa consumatorilor sau la gheridon.

### ***Debarasarea mesei***

Debarasarea mesei se efectuează diferit, în funcție de obiectele de inventar folosite la consumarea desertului.

Farfuriile-suport, cupa și lingurița folosite la consumarea înghețatei se ridică împreună, cu mâna dreaptă pe partea dreaptă a consumatorului și se așază pe tava de servit care se află pe antebrațul și palma stângă acoperită cu ancărul împăturit, astfel: lângă antebraț se așază farfuria-suport, lângă aceasta spre palmă cupa, iar pe marginea tăvii dinspre bustul ospătarului, lingurița cu mânerul îndreptat spre palmă. Aceste operații se realizează în spatele consumatorului respectiv, a doua farfurie-suport se așază peste prima, cupa și lingurița lângă celelalte, până se acoperă toată suprafața tăvii sau se debarasează toată masa.

Farfuriile suport folosite pentru consumarea prăjiturilor sau a tacâmurilor folosite la consumarea fructelor se ridică cu mâna dreaptă, pe partea dreaptă a consumatorului, așezându-se pe tava de serviciu de pe mâna stângă, astfel: prima farfurie-suport se așază pe tavă spre marginea dinspre antebraț, cu resturile neconsumate (coji, cotoare, sâmburi de fructe), iar tacâmurile spre marginea dinspre bustul chelnerului, cu mânerul îndreptat spre palmă. A doua farfurie-suport se așază lângă prima. Se trec resturile cu ajutorul tacâmului respectiv în prima farfurie-suport.

A treia farfurie-suport se așază peste a doua, degajându-se resturile în același mod. Tacâmurile se așază lângă celelalte. Se repetă aceste operațiuni până se debarasează întreaga masă.

### **5.7. Tehnica servirii produselor de panificație**

Consumarea preparatelor culinare dintr-un meniu se face de regulă împreună cu un produs de panificație (chifle, felii de pâine, cornuri) sau mămligă.

#### ***Aranjarea mesei***

Pentru servirea produselor de panificație se folosește farfuria mică (jour) tava de serviciu, clește format din două linguri pentru chifle sau din linguri și furculiță pentru celelalte produse, coș special pentru produse de panificație. Farfuria mică se așază de la început în partea stângă a furculițelor. Coșulețul special se folosește la unități mai modeste și se așază pe blatul mesei la o distanță accesibilă mai multor persoane de la masă.

#### ***Servirea produselor de panificație***

Produsele de panificație sunt transportate de la secție la masa consumatorilor pe tavă, peste care a fost așezat un șervet de pânză sau într-un coș special, cu ajutorul antebrațului și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit. Lângă produsele respective se așază și cleștele, format din două linguri când se servesc chifle, sau din lingură și furculiță pentru celelalte produse. Trecerea produselor de panificație pe farfurie-suport se face cu cleștele ținut în mâna dreaptă pe partea stângă a clienților. În cazurile când meniurile sunt comandate, aceste operații se efectuează cu puțin timp înainte sosirii clienților și se iau măsuri pentru acoperirea lor cu șervetul montat sub forma de con cu vârful în sus cu baza în jurul farfuriei.

#### ***Debarasarea mesei***

Pentru efectuarea acestei operații se folosește tava de serviciu, așezată pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit. Preluarea farfuriei cu produsele de panificație neconsumate se va face cu mâna dreaptă pe partea stângă a clienților, constituind o excepție de la regula generală că debarasarea mesei se face numai pe partea dreaptă a clienților. Farfuriile se așază pe tavă împreună cu resturile respective. În cazul

când pe blatul mesei rămân resturi din produsele de panificație (firimituri) acestea se strâng cu ajutorul periei speciale și fârașului special sau în lipsa acestora cu ancărul și o farfurie întinsă. Fârașul sau farfuria se fixează pe marginea blatului mesei și cu ajutorul periei sau ancărului se strâng resturile de pe masă aducându-se spre marginea acesteia pentru a fi depozitate pe fâraș sau farfurie. Aceste operațiuni se efectuează pe partea stângă sau dreaptă a consumatorului în funcție de locul unde se găsesc resturile.

## **6.Tehnica servirii diferitelor tipuri de mese**

### **6.1.Tehnica servirii micului dejun**

*Micul dejun* constituie prima masă din zi, pe care omul o servește pentru a-și completa rezervele energetice și calorice ale organismului, necesare desfășurării activității cotidiene. Micul dejun se servește între orele 6-10 dimineața, în braserii, restaurante-pensiune, cofetării, bufete lacto-vegetariene, și de zi și alte unități de alimentație publică. Operațiunile de organizare și servire a preparatelor și băuturilor ce pot intra componenta unui meniu pentru micul dejun sunt mult mai complexe pentru celelalte tipuri de mese, datorită gamei sortimentale de preparate și băuturi ce se oferă și se consumă la o astfel de masă, cât și a timpului în care se execută acestea.

#### **6.1.1. Stabilirea meniurilor**

Amenajarea bufetului propriu-zis, trebuie astfel realizată, încât să se asigure condiții optime pentru prezentarea sortimentelor specifice, cât și pentru ca turiștii să se poată servi singuri sau ajutați de chelneri cu produsele și preparatele dorite.

Se recomandă, ca la bufetele organizate pentru servirea micului dejun să se asigure zilnic, cel puțin următoarele sortimente:

- trei-patru băuturi calde nealcoolice;
- două-trei preparate din ouă;
- două-trei sortimente din legume și salate;
- două-trei sortimente de preparate din carne;
- una-două sortimente de brânzeturi;
- două-trei sortimente lactate proaspete;
- trei-patru sortimente de băuturi răcoritoare, fructe, compoturi;
- patru-cinci sortimente din produse de panificație și patiserie;
- trei-patru sortimente de gem, dulceață, miere.

Amenajarea bufetului, va trebui să includă la început, mesele pentru inventarul de servire și produsele preambalate, care nu necesită păstrarea la rece sau cald, una sau mai multe vitrine (cărucioare) pentru preparatele reci sau calde, precum și alte dotări în funcție de structura sortimentelor oferite.

După caz, organizarea bufetului este condiționată de dotarea secțiilor cu o serie de utilaje specifice cum ar fi:

- mașină pentru tăiat mezeluri,
- mașină pentru porționat unt,
- mașină pentru tăiat pâine,
- aparat pentru debitat băuturi răcoritoare,
- aparate (boilere) pentru fiertul apei,
- aparat pentru fiert crenvurști, aparate pentru cafea etc.

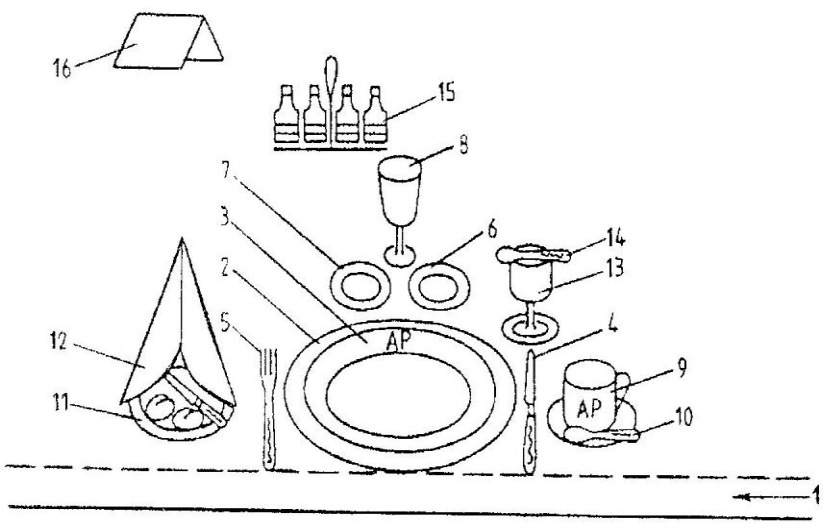
#### **6.1.2. Servirea preparatelor și a băuturilor**

##### **Aranjarea meselor**

La efectuarea mise-en-place-ului pentru micul dejun se folosesc următoarele obiecte: farfurii mijlocii întinse (pentru micul dejun simplu), farfurii mari întinse (pentru micul dejun consistent), furculițe, cuțițe, lingurițe, cești farfurioare suport, farfurii mici întinse pentru pâine, serviciul de unt și dulceață, pahare mari, presărătoare, zaharnițe, muștarierie, cocotiere, șervete, șervețele, fețe de masă, etc. Aranjarea mesei pentru mic dejun se realizează astfel:

- *farfuriile mijlocii întinse* (pentru gustare) se așează pe masă la o distanță de 1-1,5 cm de marginea blatului mesei cu emblema spre mijlocul mesei; această farfurie este considerată farfurie-suport sau de bază ;

- *cuțitele pentru gustare* se așează în dreapta farfuriei de bază cu mânerul spre marginea blatului mesei și cu tășurile spre farfuria de bază ;
- *furculițele pentru gustare* se așează în stânga farfuriilor de bază, cu mânerul spre marginea blatului mesei și cu dinții în sus;
- *farfuriile mici întinse (jour)* se așează în stânga farfuriei de bază, pe marginea dreaptă a acestora se așează câte un cuțit pentru gustare, cu mânerul spre consumator și cu tășul lamei spre farfurie, care se folosește la ungerea feliilor de pâine cu unt și gem;
- *farfuriile mici întinse, pentru pâine*, se așează în partea stângă (și spre mijlocul blatului mesei) a farfuriei cu cuțitul pentru ungerea untului pe feliile de pâine. Această farfurie se așează numai în cazul când produsele de panificație nu sunt aduse la coșulețe;
- *farfuriile-suport pentru cești* se vor așeza în dreapta lamei cuțitelor, cu emblema spre mijlocul blatului mesei. Ceștile se aduc calde, înainte de servirea preparatului lichid cald respectiv;
- *lingurițele pentru ceai* vor fi așezate cu căușul în jos, pe marginea farfuriilor și cu mânerul sprijinit de blatul mesei;
- *serviciile de unt și gem (dulceață)* se așează în fața farfuriilor de bază, din dreptul emblemei farfuriei spre stânga, în diagonală, îndreptată spre marginea blatului mesei;
- *paharele pentru apă* se așează în fața farfuriei-suport, în dreapta emblemei;
- *presărătoarele sau solnițele, coșulețele pentru produse de panificație, zaharnițele*, se vor așeza la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă consumatorilor;
- *șervetele* se așează pe farfuriile-suport, iar *șervețelele împăturite* sub forma unui triunghi se așează cu vârful sub îndoitura mânerului furculiței;
- *tacâmurile pentru fructe (cuțit și furculiță)* se folosesc numai în cazul în care în meniu se prevăd și fructe. Se așează în fața farfuriei-suport, cuțitele lângă farfurie cu mânerul îndreptat spre dreapta și cu tășurile spre farfurie, iar furculițele cu mânerul spre stânga, cu dinții în sus;
- *muștarierele, olivierele, râșnița pentru piper*, etc., sunt așezate la mijlocul mesei la o distanță accesibilă consumatorilor.

Aranjarea mesei pentru mic dejun	Denumirea obiectului de inventar
	<p>1-distanța de la marginea farfuriei la blatul mesei</p> <p>2,3- farfurii mijlocii întinse(pentru gustare)</p> <p>4-cuțit pentru gustare</p> <p>5-furculiță pentru gustare</p> <p>6,7-serviciul pentru unt și gem(dulceața)</p> <p>8-pahar pentru apă</p> <p>9-,10-ceașcă cu farfurie suport și linguriță</p> <p>11-farfurie pentru pâine</p> <p>12-șervet de pânză(șervețel)</p> <p>13-presărătoare</p> <p>14-paharul cu ouă fierte moi pe suport cu linguriță</p> <p>15-muștariere,oliviere,râșniță pentru piper</p> <p>16-numărul mesei</p>

### ***Servirea preparatelor și a băuturilor***

Pentru aducerea și servirea preparatelor și băuturilor ce intră în componența meniurilor pentru micul dejun se efectuează diferite operațiuni în funcție de volumul și structura acestora.

*Aducerea și servirea produselor de panificație.* La micul dejun se pot servi chifle, cornuri, briose, felii de pâine prăjită (toast) etc. Acestea se aduc și se așează pe mese în două feluri:

1.- în coșulețe pentru produse de panificație, acoperite cu un șervet. Se aduc pe mâna stângă și se așează la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă consumatorilor;

2.- pe tăvi sau în coșulețe și apoi trecute pe farfurioare ce se găsesc pe masă în stânga furculițelor, în dreptul dinților acestora. Se aduc mai întâi farfurioarele și apoi produsele de panificație montate pe o tavă sau într-un coșuleț, așezate pe antebrațul și palma stângă.

Trecerea de pe acestea pe farfurie se face cu ajutorul „cleștelui chelnerului” partea stângă a clienților. Când aceste operațiuni se efectuează înainte sosirea clienților (feliile de pâine prăjită se aduc numai după sosirea clienților), produsele de panificație se vor acoperi cu șervete montate în formă de con. În cazul în care, în unități speciale, condițiile permit, feliile de pâine pot fi prăjite la masă fie de chelner, fie de consumator, cu ajutorul aparatului electric pentru prăjitul pâinii, acesta aducându-se la masa consumatorilor o dată cu feliile de pâine. Se face legătura la rețeaua electrică a unității, iar în momentul în care aparatul s-a încălzit, se introduc rând pe rând feliile de pâine. Feliile se vor prăji mai mult sau mai puțin, după preferințele consumatorilor.

*Aducerea coșulețului cu pâine prăjită, concomitent cu gemul și untul*

Pâinea prăjită este montată în coșuleț și acoperită cu un șervet, iar gemul și untul preambalate se montează pe o farfurie întinsă. Prinzând farfuria cu degetul mare deasupra și celelalte dedesubt și așezând coșulețul cu pâinea prăjită pe antebrațul stâng, chelnerul trece în sala pentru servirea clienților, ridică cu mâna dreaptă cleștele (lingura și furculița) de la consolă (în cazul în care nu 1-a ridicat de la oficiu) și îl așează pe farfuria cu gem și unt: se apropie de primul client ce urmează să fie servit, pe partea stângă, ridică cu mâna dreaptă coșulețul cu pâine și îl așează la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă clienților; tot cu mâna dreaptă prinde cleștele cu ajutorul căruia trece o porție de unt și apoi de gem de pe farfurie, pe farfuriile ce au fost așezate pe masă în prealabil, în fața farfuriei suport: untul pe farfurioara din stânga, iar gemul pe cea din dreapta. Se repetă operațiile la toți clienții.

*Aducerea coșulețului cu pâine prăjită a untului, mierii și lămâii pentru ceai.*

La secția de producție se pregătesc: coșulețul cu pâinea prăjită se acoperă cu un șervet, untul și mierea porționate se montează pe câte o farfurioară specială și lămâie tăiată felii (lame) pe o altă farfurioară. Pentru servirea feliilor de lămâie de către consumator, se va aduce în același timp și furculița specială cu doi dinți. Cu mâna dreaptă se ridică farfurioarele cu unt, miere și lămâie și se așează, în limita posibilităților, pe suprafața tăvii de pe antebrațul stâng, în așa fel ca farfurioarele să nu se atingă de alimentele respective. Se prinde coșulețul cu degetul mare deasupra și celelalte degete de la mâna dreaptă dedesubt și se transportă în sală. La masă, chelnerul se apropie, fandează piciorul drept puțin înainte, așează la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă clienților, coșulețul cu pâinea prăjită și farfurioara cu feliile de lămâie împreună cu furculița respectivă, după care începe să așeze, în fața fiecărei farfurii-suport, farfurioarele cu unt în stânga și farfurioarele cu miere în dreapta.

*Aducerea și servirea ouălelor moi la pahar.*

Conținutul a două ouă fierte se toarnă la secția de producție în fiecare pahar. Acestea se aduc pe o tavă împreună cu farfurioarele suport și cu lingurițele. Farfurioarele se așează una peste alta, cu emblema îndreptată în partea stângă, aproape de marginea tăvii de lângă brațul stâng, peste cea de deasupra putându-se așeza unul din pahare. Lingurițele sunt așezate spre marginea tăvii dinspre chelner cu mânerul îndreptat spre palmă. La masă, chelnerul se apropie pe partea dreaptă de clientul ce urmează să fie servit, cu piciorul drept fandat, puțin înainte, prinde cu mâna dreaptă o linguriță care o așează pe farfurioara deasupra, lângă pahar, cu căușul spre emblemă. Cu degetul mare deasupra și cu celelalte dedesubt, prinde farfurioara cu pahar și o așează pe farfurioara-suport ce se găsește pe blatul mesei, iar lingurița cu mânerul spre consumator. Apoi se retrage mergând spre stânga, pentru a servi alt client, repetând aceleași operațiuni până la servirea tuturor clienților.



#### *Aducerea și servirea ouălor fierte.*

Ouăle se fierb în coajă la secțiile de producție și se montează în cocotiere. Pe o tavă, pe care a fost așezat un șervet, se montează un număr de farfurioare și lingurițe egal cu numărul cocotierelor ce urmează să fie ridicate. Farfurioarele vor fi așezate una peste alta, cu emblema îndreptată spre stânga lângă marginea tăvii apropiată de braț, iar lingurițele în apropierea farfurioarelor, lângă marginea tăvii apropiată de bust, cu mânerul îndreptat spre palmă. Cocotierele în care s-au montat câte un ou fiert în coajă se ridică de la secție cu mâna dreaptă și se așează pe restul suprafeței tăvii, una putându-se așeza și pe farfurioara de deasupra. În cazul în care cocotierele sunt din porțelan, se va urmări ca emblema să fie îndreptată spre chelner. Ajuns la masă, chelnerul se apropie pe partea dreaptă de clientul ce urmează să fie servit, cu piciorul drept puțin fandat în față. Prinde cu mâna dreaptă o linguriță pe care o așează pe farfuria de deasupra setului lângă cocotieră, cu mânerul îndreptat spre bust, cu degetul mare deasupra și cu celelalte dedesubt: prinde farfurioara și aplecându-se puțin în față o așează pe farfuria-suport de pe blatul mesei. Farfurioara va fi îndreptată cu emblema spre client, iar lingurița cu căușul spre mijlocul blatului mesei și cu mânerul spre client. Se retrage apoi mergând, spre stânga, prin spatele clientului servit, pentru a continua în același fel să servească și pe ceilalți clienți de la masă.

#### *Aducerea și servirea omletelor*

Omletele montate pe un platou se așează pe antebrațul și mâna stângă, peste care în prealabil a fost așezat ancărul împăturit. Cleștele format din lingură și furculiță va fi așezat pe platou cu partea concavă a lingurii și cu dinții furculiței în jos, cu mânerul îndreptat în față, fără însă să strice aspectul preparatului. Ajuns la masă pe partea stângă a clientului ce urmează să fie servit, chelnerul cu piciorul stâng puțin fandat apropie marginea platoului de marginea farfuriei calde, prinde în clește omleta, de-a lungul acesteia, și o trece prin alunecare de pe platou pe farfurie, fără să o rupă sau să-i modifice aspectul. După aceasta chelnerul se retrage și merge spre dreapta, prin spatele clientului servit, pentru a-i servi și pe ceilalți clienți, efectuând aceleași operațiuni.

#### *Aducerea și servirea mezelurilor, brânzeturilor și crudităților (ardei grași, roșii etc.).*

Mezelurile, brânzeturile, șunca sau feliile de friptură rece tranșată la secția de producție, împreună cu cruditățile (de exemplu: ardei grași și roșii) se montează pe un platou. Chelnerul preia platoul, îl așează pe antebrațul și palma stângă, peste care se găsește ancărul împăturit. Tranșele de friptură rece și feliile de șuncă se montează una peste alta, începând de la marginea ce se găsește spre antebraț. Cruditățile se montează spre marginea din stânga a platoului, iar tranșele de friptură sau feliile de șuncă spre marginea din dreapta. Cleștele format din lingură și furculiță se așează pe marginea platoului cu căușul și respectiv cu dinții în jos, cu mânerul îndreptat în față. Ajungând la masă, pe partea stângă a clientului ce urmează să fie servit, chelnerul, cu piciorul stâng puțin fandat apropie marginea platoului de marginea farfuriei, ia cleștele cu mâna dreaptă, prinde prima tranșă de friptură sau șuncă și o trece în farfurie; urmează alte tranșe, până la completarea unei porții, după care continuă servirea cu trecerea crudităților de pe platou pe farfurie, fără să strice aspectul montajului de pe platou. Pe farfurie, preparatele și cruditățile vor fi montate astfel: tranșele de friptură sau șuncă spre marginea farfuriei dinspre client, iar cruditățile spre marginea pe care se găsește emblema. După ce a servit cantitatea echivalentă cu o porție, chelnerul se retrage mergând spre dreapta, prin spatele clientului servit, pentru a continua servirea celorlalți clienți, efectuând aceleași operații.

#### *Aducerea și servirea cașcavalului la capac*

Cașcavalul la capac se pregătește la bucătărie în căpăcele. Fiecare căpăcel se așează pe o farfurie mijlocie întinsă, ca suport. Chelnerul având ancărul peste antebrațul și mâna stângă poate ridica maximum patru farfurii la un transport cu căpăcelele respective. Prinde prima farfurie între degetul mare de la mâna stângă deasupra, cel arătător dedesubt, lăsând libere degetele mijlociu, inelar și cel mic. Cea de a doua farfurie o ridică cu mâna dreaptă și o așează sub prima farfurie sprijinită pe degetele rămase libere, iar cea de a treia farfurie o așează pe antebraț și o sprijină de marginea celei de a doua. Cea de a patra farfurie o prinde cu mâna dreaptă, cu degetul mare deasupra și celelalte dedesubt răsirate. În acest fel, le transportă în sală, până la masă, se apropie de partea dreaptă a consumatorului care urmează să fie servit și așează în locul farfuriei-suport, care a fost în prealabil ridicată, farfuria cu căpăcelul respectiv din mâna dreaptă. Trece apoi prin spatele clientului servit spre stânga, la alt client, prinzând cu mâna dreaptă farfuria a treia, apoi cea de a doua, ultima farfurie pe care o așează pe masă fiind farfuria prinsă între degetele mâinii stângi (prima ridicată de la secție). Nu este indicat să se ia un

număr mai mare de farfurii cu căpăcele, deoarece acestea s-ar putea dezechilibra și ar putea duce la schimbarea aspectului de prezentare al preparatelor, la murdărirea farfuriilor (și de pe acestea a fețelor de masă), căderea preparatelor și pătarea pardoselii, mochetei sau îmbrăcăminții clienților ori a personalului, în cazul în care farfuriile ar aluneca.

Pentru evitarea efectuării operațiunii de strângere de pe masă a farfuriilor-suport, este indicat ca la aranjarea mesei în locul acestora să fie așezate șervete direct pe fața de masă.

*Aducerea și așezarea pe masă a tambalului și a farfuriei calde* pentru servirea și consumarea crenvurștilor se efectuează în două feluri:

1.- în cazul în care unitatea este dotată cu loveratoare (încălzitoare) pentru farfurii, cu puțin timp înainte de servire se va așeza în dreptul fiecărui consumator câte o farfurie mijlocie întinsă caldă. Chelnerul va ridica de la secție tambalul cu crenvurști, așezat pe un suport format dintr-o farfurie mare întinsă. Îl aduce pe mâna stângă acoperită cu ancărul desfășurat (farfuria prinsă între degetul mare deasupra și celelalte răsfirate dedesubt) până la masa clienților, așezându-l la mijlocul mesei la o distanță accesibilă clienților. Pe farfuria suport vor fi așezate și două furculițe care vor forma cleștele cu ajutorul cărora fiecare client se poate servi cu cât dorește, după ce va ridica capacul tambalului (sistemul de servire indirect). Chelnerul însă poate să servească direct clienții procedând astfel: la venirea în sală lasă capacul tambalului la consolă sau pe colțul mesei clienților (în cazul în care va fi loc). Se apropie de partea stângă a clientului servit și, cu mâna dreaptă, prinde cleștele format din două furculițe, apropie marginea tambalului de marginea farfuriei din fața clientului și prinde cu ajutorul cleștelui crenvurștii pe care îi trece în farfurie, așezându-i paralel cu marginea blatului mesei. Trece apoi prin spatele clientului servit, spre dreapta, continuând servirea celorlalți clienți.

2.- în cazul în care farfuriile calde se ridică de la masa caldă din oficiul chelnerilor, se va proceda astfel: chelnerul prinde farfuria-suport cu tambalul respectiv în modul arătat mai sus, iar pe antebrațul și podul palmei stângi așează farfuriile calde ridicate de la masa caldă. Ajuns la masa clienților așează cu ajutorul mâinii farfuria cu tambalul la mijlocul blatului mesei și apoi așează farfuriile calde în dreptul fiecărui client cu ajutorul mâinii drepte, pe partea dreaptă a acestora. În cazul în care aplică sistemul de servire direct, lasă pentru un moment farfuria cu tambalul la consolă sau pe colțul mesei clienților, așează farfuriile și apoi începe servirea în modul arătat mai sus. Farfuriile calde pot fi trecute altui lucrător pentru a le așeza pe masă, iar chelnerul începe servirea crenvurștilor în același mod.

*Aducerea și servirea cafelei cu lapte.*

De la oficiu, se preiau ceștile și se așează pe o tavă de serviciu, acoperită cu șervet. Tava se așează pe antebrațul și palma stângă acoperită cu ancărul desfășurat. Se aduc în salon și se montează pe partea dreaptă pe farfurioara-suport, din partea dreaptă a clientului. Se ridică de la secție cănile (cafetiera și laptiera) în care se găsește cafeaua și laptele. Cănila sunt așezate pe farfurii întinse suport, se pun pe o tava așezată pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit și se transportă în sala pentru servirea clienților. La masă se poate proceda în două feluri:

1.- se ridică de la tavă, pe rând, cafetiera și apoi laptiera cu suport și se așează la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților, urmând ca aceștia să se servească singuri (sistemul de servire indirect);

2.- se apropie pe partea dreaptă de primul client ce urmează să fie servit, îi solicită preferința prin formula „preferați mai mult lapte ?” sau „doriți o cantitate mai mare de cafea ?” și prinzând cu mâna dreaptă toarta cafetierei începe să toarne cafea în ceașcă, în așa fel încât să nu producă stropi. Ceștile sunt aduse calde, cu puțin timp înainte de începerea servirii cafelei și laptelui. După turnarea unei cantități apreciată că ar corespunde preferinței consumatorului, așează cafetiera pe tavă și ridică apoi laptiera, turnând lapte până ce lichidul se apropie de 1-2 cm de partea superioară a ceștii. Se trece pe partea stângă la celălalt client, repetându-se operațiunile, până vor fi serviți toți clienții, după care în cazul în care a mai rămas cafea și lapte. cănile cu farfurioara-suport se așează pe blatul mesei la o distanță accesibilă clienților. În cazul în care cafetiera și laptiera se aduc în serviciu pentru o singură persoană, obiectele de salon respective se așează cu tava-suport în partea dreaptă a clientului, în fața ceștii în care urmează să se facă amestecul.

*Aducerea și servirea ceaiului se poate efectua în trei feluri:*

1.- Ceainicul în care a fost turnat ceaiul preparat se așează pe o farfurie-suport prinsă cu degetul mare deasupra și celelalte degete de la mâna stângă (dedesubt acoperite cu ancărul desfășurat și se aduce până în sală. Se apropie de clientul ce urmează să fie servit, cu piciorul drept înainte, puțin fandat, apropie farfuria cu ceainicul de ceașca ce se găsește pe blatul mesei, prinde cu degetele mâinii drepte toarta ceainicului, având grijă ca degetul arătător să fie așezat peste capacul acestuia și începe turnarea ceaiului aplecând ceainicul, pentru a evita producerea stropilor.

2.- Se preia în ceainic numai apa fiartă, iar pe farfurioare ceaiul și zahărul, preambalate în ambalaje speciale. Farfurioarele se așează pe o tavă, iar ceainicul pe o farfurie-suport. Tava se aduce pe antebrațul și mâna stângă iar farfuria cu ceainic cu degetul mare deasupra și celelalte degete de la mâna dreaptă dedesubt. În sală, farfuria cu ceainic se lasă la consolă sau se înmânează altui lucrător. Se poate însă ca mai întâi să fie adusă tava și apoi farfuria cu ceainic, evitându-se astfel eventuala răcire a apei. Farfurioarele cu ceai și zahăr preambalat se așează pe blatul mesei la o distanță accesibilă clienților, iar apa fierbinte din ceainic se toarnă în cești, efectuându-se operațiunile descrise mai sus, urmând ca fiecare client să introducă în apă mai întâi zahărul și apoi pachetele cu ceai, pe care le lasă mai mult sau mai puțin timp, după cum preferă să fie ceaiul, mai concentrat sau mai slab.

3.- Se preiau două ceainice, unul cu capacitatea mai mică în care se găsește esență de ceai (ceai concentrat) și altul mai mare în care se găsește apă fierbinte. Fiecare se așează pe câte o farfurie-suport și se transportă în sală cu ajutorul tăvii așezate pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul. La masă se solicită fiecărui consumator preferința consumării ceaiului (mai concentrat sau mai slab) prin formula „cum doriți ceaiul, mai concentrat sau mai slab?” și în funcție de răspunsul primit se toarnă în ceașcă, mai întâi esența de ceai în cantitatea apreciată că ar corespunde cu preferința clientului și apoi apa fierbinte, efectuându-se aceleași operațiuni descrise mai sus. Pentru îndulcirea ceaiului se aduce fie farfurioara cu zahăr preambalat, fie zaharnița.

*Aducerea și servirea cafelei* se efectuează în mod direct, în funcție de felul cafelei și modul de preparare a acesteia.

- *Cafeaua pregătită la secție* se aduce în cești așezate pe o tavă, însoțite de farfurioarele-suport respective. Farfurioarele sunt așezate unele sub altele, cu emblemele îndreptate spre stânga în apropierea marginii tăvii de lângă braț, iar ceștile cu cafea cu toartele îndreptate spre dreapta. Pe farfurioara de deasupra setului se poate așeza o ceașcă cu cafea. Tava se transportă pe brațul și pe palma stângă acoperită cu ancărul împăturit. Ajuns la masă, chelnerul se apropie de partea dreaptă a consumatorului ce urmează să fie servit, prinde cu mâna dreaptă (degetul mare deasupra și celelalte dedesubt) farfurioara cu ceașca și o așează în fața clientului, în așa fel încât ceașca să aibă toarta spre dreapta și emblema spre client, iar farfurioara să aibă emblema spre mijlocul blatului mesei. Se retrage și trece spre stânga, prin spatele clientului servit până la celălalt client. Prinde cu mâna dreaptă o ceașcă de pe tavă și o așează pe farfurioară, procedând ca la primul client. Repetă operațiunile până ce vor fi serviți toți de la masă. În cazul în care farfurioara este mai mare decât ceașca, pentru a se evita alunecarea acesteia se recomandă ca pe farfurioară să se așeze, înainte de a fi așezate ceștile, un șervețel.

- *Cafeaua filtru la serviciu* se servește cu ajutorul unei tăvi pe care este așezat serviciul respectiv: cafetiera cu apă fierbinte, ceașca de cafea bine încălzită, farfurioara, lingurița și zaharnița. Ajuns la masa clientului, chelnerul va așeza ceașca cu farfurioara-suport pe masă, pe partea dreaptă a acestuia, cu mâna dreaptă, alături de care va așeza zaharnița. Lingurița va fi așezată pe marginea farfurioarei-suport, cu partea concavă în sus sau sprijinită de marginea farfurioarei, cu partea concavă în jos și cu mânerul pe blatul mesei. Tava cu serviciul filtru pentru cafea se va așeza pe blatul mesei, în partea dreaptă a clientului. Chelnerul va turna cu ajutorul mâinii drepte apa clocotită din cafetieră, peste cafeaua pusă în filtru, apoi din acesta, tot cu mâna dreaptă, va turna cafeaua rezultată în ceașca clientului. Ceașca se lasă puțin mai goală pentru a se putea introduce zahărul și a se amesteca cu lingurița. Serviciul de filtru este lăsat pe masă, chelnerul având grijă ca la dorința clienților să repete servirea. Acest sortiment de cafea poate fi pregătit și direct de consumator. La cererea clienților la cafeaua filtru se mai poate servi, frișcă, prezentată în cremieră. Întotdeauna cafeaua se servește împreună cu apa minerală. În acest scop, chelnerul va avea grijă ca după ce a servit cafeaua să umple toate paharele pentru apă, cu apă minerală.

#### *Aducerea și servirea apei minerale.*

Sticlele cu apă minerală se așează în frapierele cu gheață la barul de serviciu. Chelnerul acoperă frapiera cu un șervet, o prinde de toate cu ambele mâini și o transportă în sala pentru servirea clienților, așezând-o pe suport. De regulă, suporturile se așează în partea dreaptă a unui bărbat. Pentru respectarea acestei reguli, chelnerul va lua suportul cu frapiera și le va așeza, dacă este cazul în acest fel. Ridică sticla din frapieră cu mâna stângă, o șterge cu ancărul ce se găsește pe mâna dreaptă. Trece ancărul pe antebrațul stâng, iar sticla o fixează bine în palma stângă. Cu mâna dreaptă ia din buzunarul din partea dreaptă a bluzei cheia și desface capsula. Atât cheia cât și capsula se introduc în același buzunar. Sticla va fi ținută în acest timp în mâna stângă. Nu este permis să se desfacă capsula ținându-se sticla între genunchi sau rezemată de bustul chelnerului. Din mâna stângă, sticla va fi trecută în palma dreaptă, se prinde de la mijloc cu degetul mare de o parte și de cealaltă pe partea opusă, cu degetul arătător îndreptat spre gâtul sticlei, pe partea dreaptă a clientului ce urmează să fie servit, cu piciorul drept fandat puțin înainte apropiere gura sticlei de marginea paharului ce se găsește pe blatul mesei, fără să-1 atingă și toarnă încet lichidul din sticlă, pe marginea interioară a paharului pentru a evita sărirea stropilor. După încetarea operațiunii de turnare, sticla se răsuțește puțin spre dreapta pentru evitarea prelingerii lichidului pe sticlă și de aici pe fața de masă. Paharele rămân neumplute circa 1-3 cm. Se trece apoi în stângă pentru a se continua servirea celorlalți clienți. În timp ce chelnerul se află în spatele clientului servit, șterge cu ancărul picăturile de apă ce se scurg pe gâtul sticlei. Se mai poate folosi sistemul de înfășurare a sticlei cu ancărul, astfel: chelnerul apucă cu mâna stângă gâtul sticlei și o va ridica din frapieră. Introduce cu mâna dreaptă un colț al ancărului sub degetul mare al mâinii stângi, iar cu mâna dreaptă înfășoară toată sticla. Prinde cu mâna dreaptă mijlocul sticlei și se apropie de clientul ce urmează să fie servit, începând turnarea apei minerale.

#### *Aducerea și servirea sucului de fructe*

Aceste operațiuni se pot efectua în două feluri:

1.- aducerea mai întâi a paharelor cu ajutorul unei tăvi și așezarea lor pe blatul mesei, în dreapta paharului pentru apă, respectându-se aceleași reguli descrise la aducerea și așezarea paharelor pentru apa minerală, după care se aduce frapiera cu suc de fructe îmbuteliat, servirea lui făcându-se în același mod cu apa minerală;

2.- preluarea de la barul de serviciu a paharelor cu suc de fructe și transportarea lor cu ajutorul unei tăvi la masa clienților, unde chelnerul prinde cu trei degete de la mâna dreaptă - mare, arătător și inelar - baza, sau piciorul paharului ce se găsește în apropierea marginii tăvii de lângă palmă, îl ridică și îl așează pe blatul mesei în dreapta paharului pentru apa minerală.

#### **6.1.3. Servirea micului dejun la cameră**

Unitățile publice de alimentație din cadrul complexelor hoteliere asigură, la cererea pasagerilor, servirea micului dejun la cameră. Pentru realizarea acestui serviciu, chelnerul preia de la oficiu obiectele - preparatele și băuturile solicitate cu ajutorul unei tăvi de serviciu mai mare, transportând-o cu ambele mâini până în camera pasagerului. Când meniul comandat este mai consistent sau se solicită servirea mai multor clienți, se folosesc cărucioare.

Pentru fiecare client, de regulă, se va transporta farfuria de gustare, cuțit și furculița de gustare, linguriță, ceașcă cu farfurioară-suport, serviciu cu unt și gem, zaharniță, presărațoare cu sare, pahar pentru apă. ceainic sau cafetieră, șervet. Numărul acestora diferă în funcție de componența meniului și numărul de persoane ce urmează să fie servite. Concomitent cu obiectele se aduc și preparatele culinare și băuturile comandate.

După deschiderea ușii de către pasager, acestea sunt așezate pe blatul mesei din cameră, se verifică aranjarea lor efectuându-se unele modificări pentru a facilita consumarea preparatelor și băuturilor. Apoi, chelnerul se retrage urmând ca debarasarea să se efectueze după părăsirea camerei de către pasageri ori la solicitarea acestuia. Atât la intrarea în cameră cât și la ieșire, chelnerul trebuie să salute pasagerul cu formulele: bună dimineața, poftă bună, etc.

#### **Debarasarea meselor**

Operațiunile de debarasare a meselor de obiectele folosite la consumarea preparatelor și băuturilor, ce au constituit micul dejun se efectuează în mod diferit și în etape succesive, pe măsură ce se termină consumarea unora sau altora și de numărul de obiecte folosite.

Astfel, după consumarea unui preparat culinar (omletă, crenvurști, ouă fierte servite în cocotiere, ouă moi la pahar etc.) se debarasează pe partea dreaptă a consumatorului, preluându-se toate obiectele folosite ca: farfuria, tacâmurile, cocotiera cu lingurița, paharul cu lingurița etc. Acestea se așează pe tava de serviciu de pe antebrațul și partea stângă acoperite cu ancărul împăturit. Farfuriile sau farfuriile se așează suprapuse spre braț, alături spre dreapta se așează cocotierele sau paharele, iar spre marginea de lângă bustul chelnerului se așează tacâmurile. În cazul în care au rămas unele preparate neconsumate, sau resturi alimentare necomestibile, acestea se depozitează pe o farfurioară așezată separat pe tava de serviciu. După consumarea băuturilor calde, a untului și gemului, debarasarea se efectuează tot cu ajutorul tăvii de serviciu, pe partea dreaptă, cu excepția farfuriilor și cuțitului pentru unt și a farfuriei pentru produsele de panificație care se preiau pe partea stângă a clientului. Așezarea pe tavă se face în modul descris mai sus. Ceștile de cafea cu farfuriile-suport și paharul de apă sau suc de fructe se pot debarasa după plecarea clienților, în cazul când timpul de servire a fost limitat. Debarasarea acestora se va face tot cu ajutorul tăvii de serviciu pe partea dreaptă a consumatorilor, dacă aceștia mai sunt la masă, farfuriile așezate în set spre braț, iar alături, ceștile și paharele. Celelalte obiecte ajutătoare: zaharnița, presărătoarele cu sare, oliviera, muștarierea se debarasează imediat sau o dată cu obiectele folosite la consumarea preparatelor la care s-au folosit ingredientele din acestea. Se va face debarasarea mesei de resturile produselor de panificație (firimituri) cu ajutorul periei și fărâșului sau cu ancărul și farfurie mare întinsă.

## **6.2. Tehnica servirii dejunului**

### **6.2.1. Stabilirea meniurilor**

Masa de prânz constituie masa principală și se servește de regula între orele 12-15. Prin structura meniului și conținutul nutritiv și caloric al preparatelor trebuie să se asigure 40-45% din necesarul unei zile (24 ore). Meniul pentru dejun se compune, în general, din trei feluri de mâncare:

- *felul I* poate fi constituit din preparate lichide calde (supe, supe-creme, ciorbe, borșuri) sau alte preparate cum ar fi: mămăliguță cu unt și brânza, macaroane cu brânză, budinci sărate, sufleuri, precum și din gustări calde sau reci consistente, minaturi etc.;

- *felul II* poate fi orice preparat realizat din legume, cu sau fără carne, cu sos, fripturi cu garnituri și salate etc.;

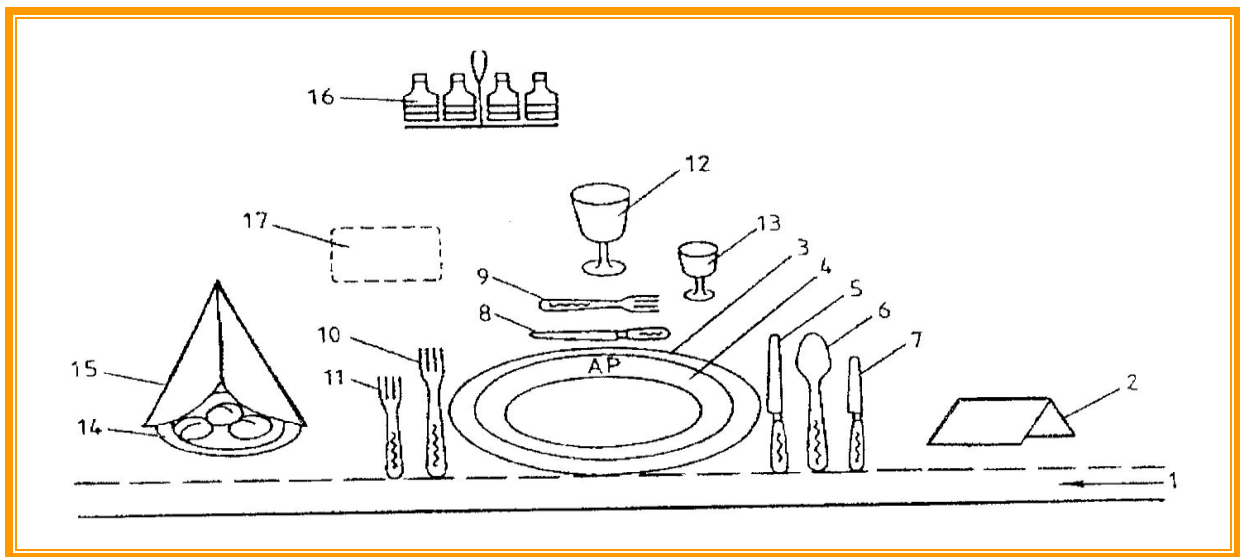
- *felul III* se poate compune dintr-un dulce de bucătărie (orez cu lapte, compot, clătite, budincă dulce), un produs de cofetărie (prăjituri, tort), înghețată, salată de fructe, etc.

Aceste preparate pot fi însoțite de produse de panificație, băuturi alcoolice, vinuri, bere, sucuri răcoritoare, apă minerală sau gazoasă.

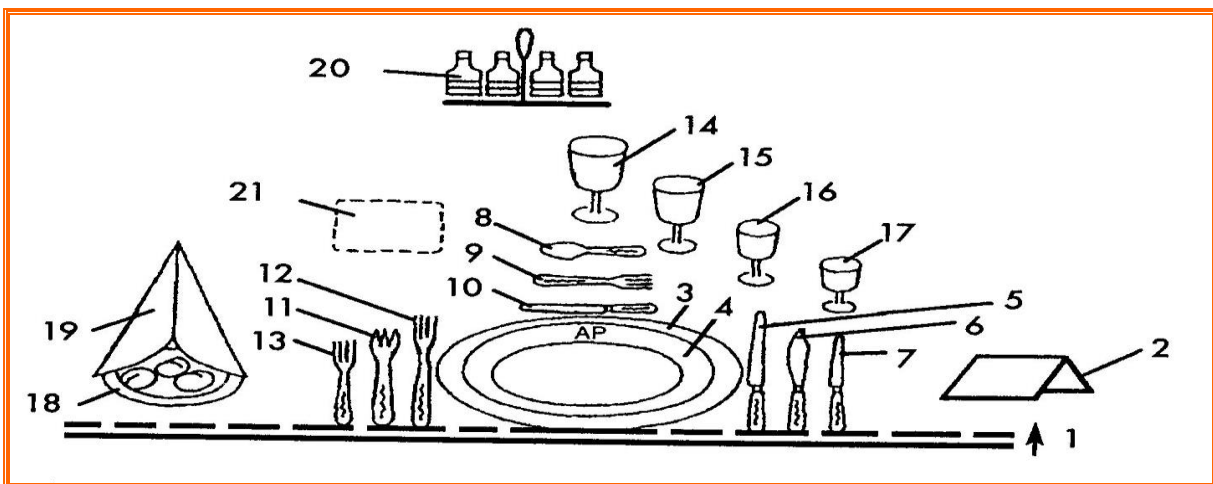
### **6.2.2. Servirea preparatelor și băuturilor**

Pentru servirea și consumarea meniurilor la dejun, se folosesc următoarele obiecte de inventar: fețe de masă, șervete din pânză, farfurii mijlocii întinse pentru gustări, farfurii adânci, farfurii mari întinse, farfurii pentru desert, cuțite și furculițe pentru gustări, cuțite și furculițe pentru pește, linguri, cuțite și furculițe pentru felul doi, cuțite și furculițe pentru desert, pahare pentru apă, pentru vin roșu, pentru vin alb și pentru băuturi aperitive, solnițe sau presărătoare, oliviere, muștariere, salatiere, sosiere.

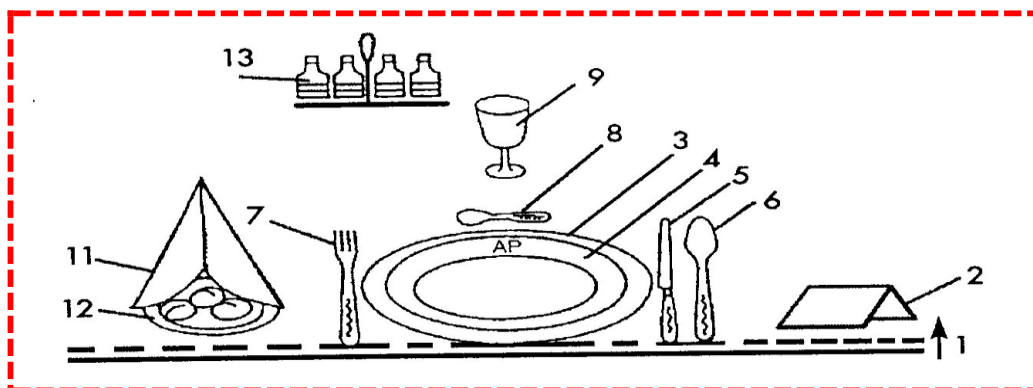
Mesele pot fi aranjate în mai multe feluri, în funcție de componența meniurilor stabilite.



Aranjarea mesei pentru dejun meniu semicomplet



Aranjarea mesei pentru dejun meniu complet



Aranjarea mesei pentru dejun meniu simplu.

a) Aranjarea simplă se efectuează atunci când meniul nu este cunoscut cu anticipație ci se stabilește în momentul când clienții sunt la masă și solicită preparate consultând lista pentru meniuri și cu ajutorul chelnerului. Pe fața de masă se așează farfuria mare-suport sau șervet împăturit sub formă de val sau în forma în care a fost adus de la magazie. Cuțitul mare se așează în dreapta farfuriei-suport cu vârful spre mijlocul blatului mesei, mânerul spre marginea blatului mesei și cu tăișul spre marginea farfuriei-suport: furculița mare în partea stângă cu dinții în sus, spre mijlocul blatului mesei iar mânerul spre marginea acesteia. În fața farfuriei, în dreptul emblemei se așează paharul pentru apă. În cazul în care se folosesc șervețele (în unitățile mai modeste), acestea se așează împăturate sub formă de triunghi, introducându-se vârful ascuțit sub mânerul furculiței.

b) Aranjarea completă se face când meniul este comandat. În funcție de /preparatele și băuturile prevăzute în meniuri se vor aranja și mesele, așezându-se obiectele necesare, respectându-se caracteristicile și regulile de așezare pe mese a acestora.

Când meniurile sunt simple, comandate, cuprinzând preparate lichide ca felul întâi, preparate din carne și legume ca felul doi și desert format din clătite, pe masă se aranjează farfuria întinsă, în partea dreaptă cuțitul mare și lingura, cu partea concavă în sus, iar în partea stângă furculița. Solnița sau presărătoarea cu sare se așează la mijlocul blatului mesei, orientată cu emblema spre intrare. Șervetul de pânză se așează pe farfuria-suport sau în locul acesteia. În fața farfuriei, se aranjează cuțitul pentru desert cu mânerul spre dreapta și respectiv, furculița cu mânerul spre stânga.

Când meniurile mai cuprind, în afară de cele trei feluri, și gustări, masa se aranjează în felul următor: pe masă se va așeza farfuria întinsă ca suport, în partea dreaptă a farfuriei se vor așeza în ordine: cuțitul mare, lingura, cuțitul pentru gustări; în partea stângă, furculița mare, urmată de furculița pentru gustări, iar în fața farfuriilor se aranjează tacâmurile pentru desert.

În cazul în care în componența meniurilor, pe lângă gustări și cele trei feluri sunt incluse și preparate din pește, obiectele se așează pe masă astfel: farfuriile întinse, ce se folosesc ca suport, în partea dreaptă lângă farfurie, cuțitul mare care este urmat de cuțitul de pește și cel de gustări, iar în partea stângă furculița mare, furculița de pește și cea de gustări, în fața farfuriilor se aranjează tacâmurile folosite pentru desert.

În situația în care în meniu se prevăd și băuturi, se așează pe blatul mesei paharele, în funcție de băuturile comandate. Astfel, în dreptul emblemei farfuriei-suport, paharul pentru apă, în dreapta, paharul pentru vin roșu, apoi paharul pentru vin alb și în dreptul tacâmurilor, fără a depăși vârful cuțitului pentru gustări, se așează paharul pentru băuturi alcoolice aperitiv.

### **Servirea preparatelor și băuturilor, debarasarea meselor**

Preparatele culinare, produsele alimentare și băuturile stabilite în meniuri se servesc și se consumă într-o ordine succesivă impuse de reguli gastronomice, efectuându-se operațiunile de completare cu obiectele necesare aranjării mesei, de aducere, prezentare și servire a preparatelor și băuturilor, de debarasare a mesei de obiecte folosite de clienți.

a) *La un meniu, a la carte*, simplu, format din trei feluri de mâncare: preparate lichide calde, mâncăruri cu sos și desert constituit din clătite, pentru servirea preparatelor și băuturilor precum și debarasarea mesei se vor efectua operațiile așa cum sunt prezentate în cele ce urmează. După ce s-a luat comanda, se aduc la masă mai întâi coșul cu produsele de panificație, care se așează pe blatul mesei la o distanță accesibilă mai multor clienți, sau farfuriile mici care se așează pe partea stângă a clientului în partea stângă a furculiței mari. Se aduc pe tava acoperită cu șervet produsele de panificație, cu ajutorul cleștelui, se montează pe partea stângă a clientului în farfurioară. Apoi se ridică de la oficiu sau din încălzitorul de farfurii (loverator), farfuriile adânci calde, precum și lingurile de la oficiu sau de la masa de serviciu și se aduc la masă. Farfuriile adânci se așează pe farfuria-suport de pe masă cu emblema îndreptată spre mijlocul blatului mesei iar lingura în dreapta cuțitului mare, cu căușul în sus. Preparatul lichid cald se preia de la secția de producție montat în bol, peste care se așează lușul, pe marginea acestuia, între toarte, cu mânerul îndreptat spre chelner. Farfuria-suport în care a fost așezat bolul cu lușul se prinde cu degetul mare de la mâna stângă deasupra marginii farfuriei și celelalte degete răsfirate, dedesubt acoperite cu ancărul desfășurat. Ajuns la masă, chelnerul cere permisiunea clientului care va fi servit primul, după regulile de protocol, pe partea dreaptă a acestuia, trece preparatul lichid cald din bol în farfuria

adâncă cu ajutorul lușului, respectându-se regulile respective, până vor fi serviți toți clienții. Se pot folosi și alte sisteme de servire: la ceașcă, de către doi lucrători, indirect etc.

În cazul în care la consumarea preparatului este posibil ca unii clienți să prefere condimentarea mai mare a acestuia, se aduce la masă oliviera cu oțet, ulei, sare și piper. Din frapieră se ridică sticla cu apă minerală sau gazoasă și se toarnă conținutul pe partea dreaptă a clientului, în paharul pentru apă de pe blatul mesei. După consumarea preparatului se trece la debarasarea farfuriilor adânci împreună cu lingura după normele cunoscute. Se preia de la secția de producție mâncarea cu sos montată în legumieră sau platou. Acestea, însoțite de un clește format din lingură și furculiță, se aduc pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit, până la masa clienților, efectuându-se operațiile de servire respective. Pentru consumarea acestui preparat, clienții au la dispoziție cuțitul și furculița mare aflată pe blatul mesei de la operațiile de aranjare a mesei. În cazul în care se comandă vin, bere sau altă băutură se aduc la masă paharele respective folosindu-se tava de serviciu, se așează în partea dreaptă a clienților. După consumarea preparatelor, se efectuează operațiile pentru debarasarea farfuriilor întinse, a cuțitului și furculiței respectându-se regulile cunoscute, la două sau trei farfurii. Imediat se debarasează masa de olivieră și farfuriile sau coșulețul pentru produsele de panificație precum și resturile de alimente de pe fața de masă. De la oficiu sau din încălzitorul de farfurii se ridică farfuriile pentru desert calde și se transportă pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul desfășurat, cu un colț așezat peste farfuria de deasupra setului respectiv. Se așează pe blatul mesei pe partea dreaptă a clientului, cu emblema spre mijlocul blatului mesei. Concomitent, se aduc cuțitele și furculițele pentru desert care se așează în dreapta respectiv stânga farfuriei, conform normelor cunoscute. Se preia platoul cu clăite de la secția de producție însoțit de clește format din lingură și furculiță, se așează pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit aducându-se la masa clienților. Cerându-se permisiunea pentru a servi, chelnerul, pe partea stângă a clientului, trece preparatul de pe platou pe farfuria pentru desert de pe masă, cu ajutorul cleștelui, conform regulilor respective. După consumarea preparatului se execută operațiunile de debarasare a farfuriei, cuțitului și furculiței pentru desert, lăsându-se pe masă numai paharul pentru apă și vin. În timpul servirii, în cazul când consumatorii încep să fumeze se aduc fiecăruia sau cel mult la doi, câte o scrumieră. După fiecare țigară consumată se debarasează scrumiera după regulile respective.

**b) *La un meniu comandat cu anticipație***, format din gustare, preparat lichid cald. preparat din pește, friptură cu garnituri și salată, înghețată, prăjitură, băuturi aperitiv și vinuri alb și roșu, aranjarea mesei se face înainte de sosirea clienților, constând din: farfurie întinsă mare, în dreapta acesteia cuțite: mari, pentru pește și pentru gustare, în stânga: furculițe: mari, pentru pește și pentru gustare: în dreptul emblemei lingurița pentru prăjitură și apoi cea pentru înghețată, patru pahare: pentru apă în dreptul emblemei și în dreapta cel de vin roșu, vin alb și apoi paharul pentru băutură aperitiv; în stânga furculițelor se va așeza farfuria cu produsele de panificație acoperite cu un șervet în formă de con iar la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă mai multor clienți, oliviera sau presăraătoarele de sare și de piper.

Pentru servirea meniului se vor efectua următoarele operațiuni, respectându-se regulile de manire a obiectelor și ale servirii preparatelor respective:

- se servește băutura alcoolică aperitiv, din sticla aflată în frapieră. turnându-se în paharele pentru aperitiv de pe blatul mesei, respectându-se gramajul prevăzut în meniu. Băutura alcoolică aperitiv poate fi porționată și montată în pahare pentru aperitiv de la bar, aduse de chelner și așezate pe blatul mesei în dreapta paharului pentru vin alb. În aceste condiții, paharul pentru aperitiv nu se mai așează pe masă cu anticipație;

- se servește apa minerală din sticla aflată în frapieră, trecându-se în paharul pentru apă;

- se așează pe farfuria-suport de pe blatul mesei câte o farfurie pentru gustare care poate fi caldă sau rece, în funcție de caracteristicile gustărilor comandate;

- se servesc gustările cu ajutorul cleștelui, la farfurie, sau indirect, în funcție de structura și compoziția gustărilor, numărul clienților, timpul destinat consumării preparatelor. Când se folosește sistemul la farfurie, nu se mai aduc la masă farfuriile pentru gustare;

- după consumarea gustărilor se debarasează masa de farfuriile pentru gustări împreună cu cuțitul și furculița folosite de consumatori - folosindu-se sistemul la două sau trei farfurii. În cazul servirii indirecte, o dată cu farfuriile se debarasează și platoul de la mijlocul blatului mesei. În cazul în care a fost consumată băutura



alcoolică aperitiv se debarasează paharele respective. Dacă mai continuă să se consume, aceste pahare se debarasează imediat după ce băuturile au fost consumate sau la indicația consumatorilor.

- se aduc farfuriile adânci calde împreună cu lingurile și se așează pe partea dreaptă a clienților, farfurie adâncă peste farfuria-suport iar lingura cu căușul în sus în locul cuțitului pentru gustări care a fost debarasat.

- se preiau preparatele lichide calde în boluri sau supiere însoțite de luș și se servesc folosindu-se sistemul de servire cu ajutorul lușului, de către doi lucrători, sau indirect. În cazul în care numărul de clienți este mare și timpul destinat consumării preparatelor prezentate în meniu este limitat se poate folosi și sistemul de servire la farfurie.

- după consumarea preparatelor se debarasează masa de farfuriile adânci însoțite de linguri, și eventual supiera așezată la mijlocul blatului mesei. În condițiile folosirii sistemului de servire indirect.

- cu ajutorul unei tăvi de serviciu se aduc farfuriile pentru oase și se așează pe blatul mesei în stânga emblemei farfuriei-suport și a paharului pentru apă.

- dacă la preparatul din pește are în componență sos și se impune completarea acestuia de către client, se aduc sosiera, pe farfuria suport, însoțită de lingură, și se așează pe blatul mesei la o distanță accesibilă mai multor clienți.

- se preia de la secția de producție preparatul din pește montat pe platou însoțit de clește, împreună cu farfuriile întinse mijlocii (de gustare) sau farfurii întinse mari calde sau reci, în funcție de caracteristicile, structura și gramajul preparatului din pește prevăzute în meniu. Se lasă platoul la masa de serviciu sau pe blatul mesei clienților dacă există loc suficient, se așează farfuriile aduse, peste farfuria-suport de pe blatul mesei. Se trece cât mai repede la servirea preparatului din pește folosindu-se sistemul cu ajutorul cleștelui. Se poate folosi și sistemul la gheridon sau de către doi lucrători. În această situație se elimină operațiunea de așezare anticipată a farfuriilor peste farfuria-suport, această operațiune făcându-se concomitent cu preparatele respective. Servirea la farfurie se poate folosi în unitățile modeste sau când timpul de servire este redus.

- în timp ce se consuma preparatul din pește se servește și vinul alb în paharele respective de pe blatul mesei. Se va avea grijă ca toate paharele pentru aperitiv să fie debarasate. Concomitent se completează și apa minerală din paharele respective.

- după consumarea preparatului din pește, se debarasează masa de farfuriile, cuțitele și furculițele pentru pește folosindu-se sistemul la două sau trei farfurii.

- se debarasează masa de farfuriile pentru oase, pe partea stângă a consumatorilor transportându-se cu ajutorul tăvii de serviciu la oficiu.

- sosierele se ridică de la masă și se transportă cu ajutorul tăvii la oficiu.

- se continuă servirea vinului alb și a apei minerale în paharele al căror conținut a fost consumat.

- de la secția de producție se preia salata montată în salatiere de o persoană și se aduc cu ajutorul tăvii de serviciu în sala de servire, așezându-se pe masă pe partea stângă a clienților, în stânga farfuriei-suport, în dreptul dinților furculițelor, farfuria pentru produsele de panificație rămânând spre marginea blatului mesei iar salatierea spre mijlocul blatului mesei.

- se preiau de la oficiu farfurii întinse mari calde, care se așează pe farfuria-suport de pe blatul mesei, în cazul când tranșa de carne nu trebuie tăiată de consumator sau se ridică farfuria-suport așezându-se în locul acesteia farfuria întinsă mare caldă. Farfuriile-suport se transportă la oficiu.

- fripturile, împreună cu garniturile montate pe platouri, însoțite de cleștele format din lingură și furculiță, se transportă la masa clienților și se servesc folosindu-se sistemul cu ajutorul cleștelui. În cazul în care se folosește sistemul la gheridon sau de către doi lucrători, farfuria-suport se ridică în momentul în care se aduce la masă farfuria caldă împreună cu preparatul respectiv. Farfuriile-suport se depozitează la masa de serviciu sau pe colțul mesei dacă există spațiu suficient numai pe perioada de timp cit se execută operațiunile de servire.

- se debarasează masa de paharele pentru vin alb și se transportă la masa de serviciu sau la oficiu.

- din frapieră sau de la oficiu se preia sticla cu vin roșu și se servește vinul în paharele respective, completându-se și apa minerală.

- în cazul în care au fost consumate produsele de panificație se aduc altele pentru completare. Această operațiune se poate face de câte ori este nevoie.

- după consumarea fripturii și salatei se debarasează masa de obiectele de inventar folosite. Se ridică de pe blatul mesei farfuriile întinse mari împreună cu cuțitele și furculițele, folosindu-se sistemele de debarasare, la două sau trei farfurii. Salatierele se debarasează pe partea stângă a clienților și cu ajutorul tăvii de serviciu se transportă la oficiu.

- se ridică de la masă, pe partea stângă a clienților, farfurioara pentru produsele de panificație care se transportă cu ajutorul tăvii la oficiu sau la masa de serviciu.

- se debarasează masa de obiectele de inventar auxiliare folosite la condimentarea după preferință, cum ar fi oliviera, presărătoarea de sare și de piper etc.

- folosindu-se fârașul și peria specială, sau o farfurie întinsă și ancărul, ori aparatul special, se debarasează masa și de resturile alimentare ce se pot găsi pe fața de masă, de regulă firimiturile sau bucăți mai mici din produsele de panificație.

- în locul farfuriilor mari întinse se vor aduce imediat farfurii întinse mijlocii, pentru desert, așezându-se în fața consumatorilor. Concomitent, se aduc lingurița de înghețată din fața farfuriei-suport în partea dreaptă a acesteia, cu mânerul spre marginea blatului mesei, cu căușul în sus, spre mijlocul blatului mesei.

- înghețata, montată în cupe speciale, însoțite de farfurioare suport, se transportă la masa cu ajutorul tăvii și se servește pe partea dreaptă a clienților, așezându-se pe farfuria-suport de pe blatul mesei.

- după consumarea înghețatei, se debarasează obiectele de inventar folosite și se transportă la oficiu cu ajutorul tăvii de serviciu.

- de la secția de producție se preiau prăjiturile, montate pe farfurioare, și se transportă la masă cu ajutorul tăvii. Se așează farfurioarele cu prăjituri pe farfuriile-suport de pe blatul mesei pe partea dreaptă a consumatorilor și se trag lingurițele pentru prăjituri din fața farfuriei-suport în partea dreaptă a acestora.

- se completează paharele cu vin și cu apă minerală.

- după consumarea prăjiturilor se debarasează masa de farfurioarele-suport și lingurițe, rămânând în continuare pe blatul mesei farfuria-suport, paharele de apă și vin roșu.

Pe toată perioada cât se consumă preparatele prevăzute în meniu se va aduce la consumatorii care fumează câte o scumieră, avându-se grijă ca după consumarea fiecărei țigări să se înlocuiască cu alta curată. Ordinea operațiunii descrise mai sus și modul de efectuare a acestora se pot modifica în funcție de cerințele suplimentare ale clienților cum ar fi: servirea unor sucuri răcoritoare. continuarea consumării vinului alb și la friptură, consumarea berii în tot timpul mesei, servirea cafelei la mijlocul meniului sau la sfârșitul acestuia, schimbarea unui preparat cu altul preferat, etc.

### **6.3. Tehnica servirii cinei**

#### **6.3.1. Structura meniurilor**

Din componența meniurilor destinate mesei de seară, vor fi excluse preparatele lichide calde, mâncărurile cu sos, preparatele din materii prime greu de digerat, cum ar fi: carnea de vânat, de gâscă sau rață, fasolea boabe, varza, mazărea etc.

Meniurile pentru astfel de mese pot fi compuse din:

- gustări calde ca: bulete de cașcaval, cârnăciori, chifteluțe, ficăței la tigaie, crenvurști în foietaj etc.;
- gustări reci: legume în stare proaspătă cu diferite paste din brânză, pește, mezeluri, brânzeturi, șuncă etc.;
- minaturi: sufleuri, cașcaval pane sau la capac, budinci sărate, paste făinoase cu unt, mititei;
- preparate din pește: rasoluri, la grătar sau la cuptor;
- preparate din carne la grătar însoțite de garnituri din legume și salate dm crudități;
- la desert, se pot oferi: dulciuri de bucătărie: clătite cu brânză de vaci pau cu dulceață, cremă de zahăr caramel, compoturi, produse de cofetărie, sortimente de înghețată, fructe;
- ca băuturi se preferă: băuturile aperitiv cu tăria alcoolică ridicată, amestecurile de băuturi, vinuri seci, sucuri răcoritoare mai concentrate.

### 6.3.2. Servirea preparatelor și băuturilor

Operațiunile de aranjare a meselor, servirea preparatelor și băuturilor precum și de debarasare a meselor de obiectele de inventar folosite se efectuează în aceeași ordine descrisă la masa pentru dejun cu respectarea regulilor de manire a obiectelor de servire și de debarasare respective. Întrucât, în general, mesele de seară i se rezervă o durată mai mare de timp, se vor prefera operațiunile de servire cele mai deosebite, ieșind în evidență gradul de pregătire profesională a personalului și nivelul calitativ al serviciilor prestate în unitățile publice de alimentație, cum ar fi: servirea la gheridon sau de către doi lucrători, pregătirea unor preparate în fața clienților ca: tranșarea puilor sau fripturilor, filetarea și porționarea peștelui, prepararea clătitelor, salatelor etc., prezentarea unor preparate în stare de flambare, servirea amestecurilor de băuturi ș.a. Se poate crea un climat de odihnă, destindere și ambianță dacă în unitate se prezintă și programe distractive, formație orchestrală, stație muzicală, posibilitate de dans sau programe artistice.

#### **Debarasarea meselor**

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

- când pe masă au fost așezate în cadrul mise-en-place-ului mai multe obiecte de servire față de preparatele sau băuturile comandate (exemplu: pentru dejun au fost așezate pe masă farfuri, tacâmuri și pahare, iar clienții nu vor să servească decât băuturi, în această situație se debarasează masa de farfuri și tacâmuri, lăsându-se numai paharele);

- când clienții au terminat de consumat preparatele sau băuturile servite. De obicei, persoana care nu mai consumă din preparatul servit așează tacâmurile paralel, cu mânerul sprijinit pe marginea din dreapta farfuriei. Dacă mai sunt preparate pe farfurii, înainte de a se începe debarasarea, este indicat să se întrebe dacă mai servesc, folosind formula „Mai consumați? Pot să debarasez?” ;

- când clienții s-au ridicat de la masă pentru a părăsi salonul;

- la terminarea programului de funcționare a unității. Strângerea de pe mese a obiectelor de servire și a resturilor de mâncare și transportarea lor, la oficiile de menaj, se efectuează cu multă atenție, cu calm, cu pricepere și îndemânare, respectându-se anumite reguli.

Debarasarea farfuriilor se face pe partea dreaptă a clientului, prinzându-se cu mâna dreaptă marginea farfuriei respective. Apoi se așează pe mâna stângă, care va fi acoperită cu ancărul desfășurat, în funcție de numărul farfuriilor, al cantității resturilor de mâncare și a felului preparatului, debarasarea farfuriilor se execută în trei feluri:

- *cu o singură farfurie*, când de pe masă se ridică o singură farfurie. Aceasta se prinde de margine cu mâna dreaptă, se ridică și se trece în mâna stângă între degetul mare, așezat deasupra, pe marginea farfuriei și sprijinită pe celelalte degete răsfirate sub farfurie;
- *cu două farfurii*, când se ridică două sau mai multe farfurii, iar tacâmurile și resturile de preparate sunt în cantități mai mici. În această situație, prima farfurie se trece în mâna stângă, între degetul mare, așezat pe marginea de deasupra farfuriei, și degetul arătător și cel mijlociu, așezate sub farfurie. Cea de a doua farfurie se așează pe antebrațul stâng, sprijinindu-se de încheietura palmei, degetul inelar și degetul mic, vor fi ridicate. Cu mâna dreaptă, se trec tacâmurile și resturile de preparate din farfuria a doua în prima farfurie, urmând ca a treia și apoi rând pe rând, și celelalte farfurii să fie așezate pe farfuria a doua. Pe măsură ce sunt așezate pe mâna stângă, acestea se eliberează de tacâmuri și resturi de preparate ce se depozitează pe prima farfurie, trecerea resturilor de preparate în prima farfurie se face numai cu furculița;
- *cu trei farfurii*, când la masă se ridică două sau mai multe farfurii iar tacâmurile și resturile de preparate sunt în cantități mai mari. Prima farfurie se așează în aceleași condiții arătate mai sus, numai că degetul mijlociu se retrage și se așează împreună cu degetul inelar și cel mic, răsfirate, sub cea de a doua farfurie. Marginea celei de a doua farfurii se așează sub prima farfurie. Tacâmurile de pe farfuria a doua se așează pe prima farfurie, rămânând pe aceasta numai eventualele resturi de preparate. Cea de a treia farfurie se așează pe antebraț, sprijinindu-se de încheietura mâinii și pe

marginea celei de a doua farfurii. Tacâmurile de pe cea de a treia farfurie se ridică cu mâna dreaptă. Furculița se folosește la trecerea resturilor de preparate pe farfuria a doua, iar apoi se așează lângă celelalte tacâmuri pe prima farfurie. Cu celelalte farfurii se procedează la fel rămânând pe antebraț una peste alta. După ce au fost ridicate de la masă, toate farfuriile (dar nu mai mult de 8- 10) și tacâmurile se transportă la consolă sau direct la oficiul de menaj, pentru spălarea veselei și a tacâmurilor.

Debarasarea mesei de farfuria pentru produsele de panificație, de salatiere, farfurioare pentru sare și de serviciu pentru unt și gem se efectuează pe partea stângă a clienților, folosindu-se tava de serviciu, prinsă între degetele mâinii stângi sau pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul desfășurat.

Debarasarea tacâmurilor se face, de regulă, o dată cu farfuriile. Operațiile ce se efectuează pentru strângerea și transportul tacâmurilor diferă în funcție de situațiile în care acestea sunt așezate de clienți după ce consuma preparatele servite, de felul și numărul lor. În situația în care tacâmurile au fost așezate de o parte și de alta a marginii farfuriei, chelnerul va trece mai întâi pe partea stângă a clientului, fără să ridice de pe masă tacâmul din partea stângă îl va așeza în farfurie, apoi va trece prin spatele clientului în partea dreaptă a acestuia și va așeza tacâmul din partea dreaptă, pe farfurie, ridicându-le împreună. În situația în care tacâmurile sunt lăsate pe fața de masă în partea stângă a farfuriei, acestea se vor așeza pe farfurie pe partea stângă a clientului și apoi se ridică toate o dată pe partea dreaptă. Farfuria ridicată de pe masă cu mâna dreaptă se trece pe mâna stângă, potrivit regulilor de debarasare a farfuriilor. Apoi cu mâna dreaptă se ridică cuțitul și se așează pe farfuria fixată între degetul mare și degetul arătător și mijlociu (prima farfurie descrisă la debarasarea farfuriilor) cu lama spre centrul farfuriei și cu minerul spre margine. Furculița cu dinții în sus sau lingura se așează perpendicular peste lama cuțitului. Mânerul unei furculițe (de regulă prima) se prinde între degetul mare și marginea farfuriei, asigurându-se astfel o mai mare stabilitate a tacâmurilor în timpul transportului. Lamele cuțitelor se introduc sub mânerul furculițelor. În cazul în care lingurița folosită la consumarea ceaiului sau a altei băuturi nealcoolice calde, este așezată pe marginea farfuriei suport cu mânerul pe blatul mesei sau lângă farfurie, chelnerul o ridică și o așează pe farfuria-suport. Se ridică apoi împreună. Lingurițele, după ce au fost ridicate de pe masă odată cu farfuria-suport și cu ceașca în care s-a servit băutura comandată, se așează pe tava cu ajutorul căreia se efectuează debarasarea, alături de ceașca respectivă.

Debarasarea paharelor se face cu ajutorul unei farfurii, în cazul în care se debarasează un singur pahar, sau cu ajutorul tăvii de serviciu, când se debarasează mai multe pahare. Paharele sunt prinse cu mâna dreaptă de bază sau de picior, pe partea dreaptă a clientului și se așează pe tava de serviciu care este prinsă între degetul mare și celelalte degete de la mâna stângă. Așezarea se face începând de la antebraț spre vârful degetelor, evitându-se astfel dezechilibrarea tăvii sau ciocnirea paharelor.

Debarasarea celorlalte obiecte de servire se face pe măsură ce acestea nu mai sunt necesare consumării meniului comandat. Solnițele, coșulețele pentru pâine, suporturile pentru șervețele, se ridică cu mâna dreaptă și se așează pe tava de serviciu, care se găsește în mâna stângă, pentru a fi transportate la consolă sau oficiul de menaj. Se va urmări ca acestea să se ridice de la o distanță cât mai apropiată, evitându-se întinderea mâinii prin fața clienților.

Debarasarea scrumierelor se face prin ridicarea scrumierelor de la masă după fiecare țigară consumată, în felul următor: se vine la masă cu tava ținută în mâna stângă pe care se găsesc două scrumiere curate. Se ia cu mâna dreaptă o scrumieră curată, se așează peste scrumiera care urmează să fie debarasată și se ridică amândouă, evitându-se împrăștierea scrumului de țigară. Se așează pe tavă, se ridică apoi a doua scrumieră curată și se așează pe blatul mesei la o distanță accesibilă clienților care fumează.

Debarasarea resturilor de mâncare se face odată cu debarasarea farfuriilor, folosindu-se cleștele. Ulterior numai firimiturile produselor de panificație se strâng cu ajutorul periei și fărâșului special. În lipsa acestora se poate folosi ancărul și o farfurie curată. Se va evita ca firimiturile să cadă pe îmbrăcămintea clienților, pe pardoseală sau pe scaunele rămase libere.

Debarasarea feței de masă în timpul când clienții sunt la masă se efectuează astfel: se debarasează toate obiectele de servire de pe masa, se aduce o fața de masă curată, care se desface prinzându-se de colțurile 1 și 4 sau 2 și 3, cu ambele mâini, se ridică fața de masă existentă pe blatul mesei, apucându-se mai întâi de colțuri cu

măinile în care se găesc colțurile feței de masă curate. Treptat, se ridică fața de masă murdară, înlocuindu-se cu fața de masa curată, în așa fel încât să nu se vadă moltonul așezat pe blatul mesei. După ce a fost acoperit întregul blat, se aranjează fața de masă respectându-se aceleași reguli descrise la aranjarea meselor. În cazul în care fața de masă a fost pătată parțial, se poate folosi un napron așezat peste pata respectivă. Strângerea fețelor de masă, după terminarea programului de funcționare a unității, în cazul când acestea sunt curate și mai pot fi folosite în continuare, se realizează astfel: chelnerul va prinde cu trei degete (cel mare, arătătorul și mijlociul) de la mâna dreaptă cutele care se întretaie la mijlocul feței de masă și o ridică circa 5-10 cm, cu degetul arătător și cel mare de la mâna stângă prinde marginea feței de masă din partea stângă, în dreptul cutei proeminente formată pe toată lungimea acesteia, ridicând-o până la nivelul mâinii drepte, rotește 180° mâna stângă spre cuta adâncită, prinde marginea feței de masă opusă și apoi ridică și scutura ușor întreaga față de masă, după care se continuă împăturirea pe blatul mesei, urmărindu-se respectarea cutelor făcute inițial la călcat.

La debarasarea meselor se va ține seama de următoarele reguli:

- operațiile vor fi efectuate cu multă atenție, calm și în liniște;
- se va evita incomodarea clienților prin întinderea mâinilor prin fața acestora sau solicitarea permisiunii efectuării debarasării în timpul când aceștia s-au apropiat pentru a purta o discuție;
- numărul de obiecte ridicate de pe masă să nu depășească posibilitățile persoanei care efectuează operațiile de debarasare, în caz contrar s-ar putea crea situații neplăcute, fie prin dezechilibrarea obiectelor și spargerea lor, fie prin căderea resturilor de mâncare care ar păta îmbrăcămintea clienților și a personalului unității sau pardoseala sălii (parchetul, mocheta, covoarele etc.);
- timpul de debarasare să fie cât mai scurt.

#### **6.4. Organizarea și tehnica servirii meselor festive**

Mesele festive sunt organizate în timpul prânzului, după-amiaza sau seara, pentru sărbătorirea unor evenimente mai deosebite din viața unei persoane sau a unei colectivități, ziua de naștere, căsătoria, avansarea în funcție, ieșirea la pensie, ziua națională, revelionul, încheierea unor tratative economice sau comerciale.

În funcție de timpul în care se desfășoară și de forma de organizare și servire, mesele festive pot fi: *banchete, recepții, cocteil, dineuri*.

La organizarea unei mese festive se va ține seama de următoarele elemente:

- data și ora la care urmează să se primească clienții;
- gradul ierarhic și rolul pe care îl au unele persoane în cadrul mesei festive;
- evenimentul pentru care se organizează masa;
- preferințele culinare ale persoanele participante;
- valoarea la care pot fi asigurate serviciile și forma de decontare.

Pentru buna desfășurare a operațiunilor de pregătire a sălii înainte de sosirea consumatorilor se vor lua următoarele măsuri organizatorice:

- stabilirea meniului;
- asigurarea aprovizionării cu materii prime și băuturi;
- inventarierea obiectelor necesare pregătirii și servirii preparatelor și a băuturilor, completarea acestora;
- stabilirea formei de amenajare a sălii cu mese, scaune, decorațiuni, etc;
- selecționarea formației de lucru și a ținutei vestimentare a personalului.

*Revelionul* este o masă festivă deosebită, organizată în restaurante, în care se pot asigura un ambient deosebit, cu servicii și programe surpriză de calitate.

Masa festivă de revelion se organizează cu ocazia finalizării anului calendaristic, și întâmpinarea noului an, sărbătorit pe plan național și internațional.

Odată cu sistemul de informare, organizatorii vor întocmi diagrame de amplasare a meselor cu numărul fiecărei mese și numărul de persoane la masă, întocmirea variantelor de meniuri speciale pentru acest eveniment, cu valoare respectivă pentru fiecare salon și alegerea acestora după preferințe.

O atenție deosebită se va acorda momentelor distractive, prin contractarea diferitelor programe artistice, coregrafie, soliști de diferite genuri de muzică, formații orchestrale, etc., asigurând momente deconectate, distractive și ambientul plăcut.

Meniurile pentru această ocazie vor face excepție evenimentului, cu preparate tradiționale anotimpului de iarnă prin introducerea unor delicatose de antreuri: tartine diferite cu icre negre sau de manciuria, lebăr, tobă, răcitură de curcan, specialități culinare din pasăre, de miel, de purcel, de vânat și specialități de deserturi tradiționale de bucătărie, patiserie, cofetărie, fructe.

Din grupa băuturilor vor fi cuprinse în meniuri specialități de băuturi aperitive, servite natur sau preparate cocteiluri, conținând cu vinuri selecționate din podgorii consacrate precum și tradiționala șampanie.

#### **6.4.1. Stabilirea meniurilor pentru banchet**

La stabilirea meniurilor pentru mesele festive se ține seama de particularitățile organizatorice, persoanele participante și de natura mesei. Astfel, pentru banchete care se desfășoară pe o durată mai mare de timp, meniul poate fi constituit din: gustări reci sau calde, preparate din pește, preparate din legume cu carne sau fripturi cu diverse garnituri și salate, sortimente de înghețată, dulciuri de cofetărie sau produse de cofetărie, băuturi calde nealcoolice, băuturi alcoolice aperitive, vinuri albe și roșii, vinuri spumante, vinars și lichioruri, sucuri răcoritoare, apă minerală.

#### **6.4.2. Stabilirea meniurilor pentru recepțiile fără scaune**

Preparatele servite vor fi tranșate în porții foarte mici evitându-se folosirea cuțitelor de către consumatori. Nu se recomandă preparatele cu sos ci preparatele lichide.

Meniurile pentru astfel de mese pot fi constituite din: tartine cu icre, salam, șuncă, pește, brânză, cașcaval, pateu de ficat, sardele, ficăței de pasăre, cârnăciori, crochete, bulete, cremvurști, salată a la rus, salată de vinete, roșii, ardei gras, castraveți, ouă umplute, etc.;

-mâncăruri: pește prăjit, gujun, șnitel, ficat, mititei, cremvurști în foietaj, sărmăluțe, tochitură, friptură de porc, vacă, vițel, miel, pasăre dezosată în tranșe mici, etc.;

-garnituri: piure de cartofi, soteuri din morcovi, mazăre, fasole verde, varză călită, cartofi prajiți, etc.;

-desert: înghețată, dulciuri de bucătărie: cremă de zahăr caramel, clătite, papanasi, gogoși, minciunile, compoturi, produse de cofetărie și patiserie, fructe;

-sucuri răcoritoare, apă minerală;

-băuturi alcoolice, vinuri, vinars, lichior, vin spumant(șampanie) și îndeosebi amestecuri de băuturi(cocteiluri);

-produse de panificație: comuri, toast, chifle, etc.

#### **6.4.3. Stabilirea meniurilor pentru cocteiluri**

Meniul pentru o masă cocteil cuprinde un număr mai restrâns de sortimente, care au un aspect deosebit și un rafinament gastronomic de înalt nivel.

Se pot servi:

-gustări într-o gamă sortimentală variată, în porții mici cum ar fi: mulele și tartinele realizate din cașcaval, șuncă, salam de iarnă, pastramă, la care pâinea este fără coajă, tăiată subțire, iar pe deasupra se filigramează unt;

-produse de patiserie: pateuri, saleuri, fursecuri asortate, felii subțiri de chec sau cozonac;

-băuturi alcoolice aperitive în cantități mici, bere, vinuri superioare, vinars, vin spumant și îndeosebi amestecuri de băuturi slab alcoolice;

-sucuri răcoritoare, sucuri din fructe într-o gamă sortimentală mai variată, apă minerală, cafea, ceai.

#### **6.4.4. Organizarea și tehnica servirii meselor pentru banchet**

##### **Aranjarea meselor**

Mesele pentru banchet se organizează în mod diferit în funcție de cerințele consumatorilor, meniul comandat, spațial și forma sălii în care se organizează.

Se pot aranja mesele sub forma de I care este cea mai simplă și mai ușor de aranjat, sub forma de E, F, L, O, T, U sau sub formă pătrată.

Se folosesc mesele obișnuite din sala de consumație sau mese special demontabile de dimensiuni diferite. Acestea vor fi acoperite cu molton care trebuie să aibă lungimea și lățimea corespunzătoare blaturilor meselor. Alinierea și fixarea se face cu ajutorul unor pufere sau cauciuc puse sub picioarele mai scurte. Peste molton se așează fețele de masă lungi de 10-12 m (fileuri). Se marchează locul pentru fiecare persoană folosindu-și dimensiunile scaunelor de la mesele respective. Scaunele se așează paralel cu laturile mesei pe o parte și pe alta acesteia sau numai pe o singură parte lăsându-se o distanță de 10-15 cm între ele, pentru a se da posibilitatea circulației consumatorilor cât și personalului, pentru servirea preparatelor băuturilor și a debarasării meselor.

Farfuriile întinse suport se așează în dreptul fiecărui scaun la distanțe egale între ele. Se va evita pe cât posibil ca acesta să nu se așeze la îmbinarea a doua mese.

Celelalte obiecte de inventar sau auxiliare necesare servirii și consumării preparatelor și băuturilor se aranjează pe blatul meselor cu respectarea regulilor respective privind manipularea acestora și de aranjarea meselor. O atenție deosebită se va acorda măsurilor organizatorice ce trebuie luate pentru procurarea florilor, aranjarea vazelor, suporturilor de lumânări și a altor elemente decorative precum și de efectuarea operațiunilor de decorare a meselor. Se recomandă să se evite folosirea de vase sau flori înalte. La decorarea meselor pot contribui și servetelele împăturite în forme diferite, con, val, stiulete de porumb, evantai, plic, etc.

#### ***Servirea meniurilor și debarasarea succesivă a meselor pentru banchet***

La servirea preparatelor și băuturilor, în cadrul meselor festive, se vor respecta regulile privind transportul, prezentarea și servirea acestora precum și succesiunea operațiilor descrise în capitolele anterioare.

Ținând seama de numărul mare de clienți care sunt serviți la o masă de banchet, de ordinea gastronomică și de periodicitatea servirii și consumării preparatelor și băuturilor se vor folosi sistemele de servire directă: cu ajutorul cleștelui sau lușului și la farfurie. În acest scop, fiecărui chelner i se repartizează grupuri de maxim 4 clienți care pot fi serviți, indiferent de sex, vârstă, etc. Se va avea în vedere însă ca unul din chelneri să înceapă servirea cu persoana de vază stabilită cu organizatorul banchetului. Pentru a crea un cadru cât mai festiv a servirii, se organizează deplasarea chelnerilor în "șir indian", la iesirea din oficiu și prezentarea la mese. Pentru reusita acestei forme de servire, un rol deosebit îl are șeful de sală care trebuie să conducă și să coordoneze toate operațiunile ce se execută de către întreaga formație de chelneri. Astfel, în oficiu fiecare chelner preia platourile cu preparate sau tăvile cu băuturi, așezate pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit.

Chelnerii sunt așezați unul în spatele celuilalt, primul fiind cel care va servi consumatorii de la masa cea mai îndepărtată de oficiu, iar ultimul de la masa cea mai apropiată. Ajuns în dreptul grupului de consumatorii stabiliți pentru a fi serviți, chelnerul așteaptă de la chelnerul principal semnalul de începere a operațiunilor de prezentare și servire, într-un ritm care să permită ca toți chelnerii să termine servirea în același timp.

Debarasarea meselor de obiectele de inventar folosite la consumarea preparatelor și băuturilor se efectuează cu respectarea regulilor cunoscute. În condițiile în care servirea se efectuează în "șir indian" operațiunea de debarasare se efectuează în același mod, folosind la prezentarea și servirea preparatelor și băuturilor.

#### **6.4.5. Organizarea și tehnica servirii recepțiilor fără scaune**

Recepția fără scaune este considerată ca masă protocolară care durează maxim 3 ore.

Invitații la această masă se servesc singuri cu preparatele montate pe platouri sau alte obiecte de inventar și cu băuturile porționate în pahare, cupe, baloane care se găsesc pe mesele aranjate în acest sens.

Pentru consumarea lor se folosesc obiecte de inventar așezate printre platourile cu preparate.

#### ***Aranjarea meselor***

Avându-se în vedere topografia și dimensiunile saloanelor în care se organizează recepția, fără scaune, mesele sunt aranjate în formă de I, U sau O. Sunt folosite mese de forma pătrată sau dreptunghiulară, pentru a fi ușor de asamblat, mai înalte și mai late decât mesele obișnuite. Acestea se acoperă cu fețe de masă mai mari acoperindu-se picioarele meselor, până jos, pe podea.

Preparatele montate pe platouri și băuturile proporționate în pahare aflate pe tăvi sunt așezate pe blatul mesei dând posibilitatea invitaților să se servească singuri cu ceea ce doresc fără să se deplaseze.

Obiectele necesare consumării preparatelor sunt așezate direct pe blatul mesei, intercalate cu platourile cu preparate. Sticlele cu băuturi care se consumă în stare rece sunt păstrate în frigidere sau frigidere lângă masă, iar cele care se consumă la temperatura camerei se așează pe tăvi pe blatul mesei. Pentru răcirea băuturilor se vor servi cuburi de gheață, în boluri sau cupe. Băuturile porționate în pahare sunt așezate pe tăvi, acoperite cu servet. Țigările se prezintă în pachete desfăcute și se așează pe blatul mesei, în farfurioare suport sau în tăvi speciale, împreună cu chibrituri, brichete și scrumiere.

#### ***Servirea preparatelor și băuturilor la recepțiile fără scaune***

Preparatele se preiau de pe platouri, boluri, salatiere, etc, direct de către consumatori folosindu-se cleștele, lușul sau alte obiecte de servire, trecându-se în farfurioarele respective.

Băuturile de obicei sunt porționate în pahare așezate pe tăvi, acestea se găsesc pe blatul meselor sau sunt transportate de chelneri pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit și oferite clienților, deplasându-se în sală printre aceștia.

Cafeaua se montează în cești care împreună cu farfurioarele suport sunt așezate pe tava de serviciu, acoperită cu un șervet. Tăvile se așează pe blatul mesei sau se transportă de către chelneri pe antebrațul și palma stângă acoperită cu ancărul împăturit și se oferă clienților deplasându-se în sala printre aceștia.

Debarasarea obiectelor de inventar folosite la consumarea preparatelor și băuturilor se face de către chelner cu ajutorul tăvii de serviciu așezată pe antebrațul și palma stângă acoperită cu ancărul împăturit, precum și la 2 sau 3 farfurii cu ancărul desfășurat. Operațiunea de debarasare se efectuează pe toată durata desfășurării mesei, evitându-se aglomerarea de obiecte folosite pe blatul mesei. În același timp se vor aduce de la oficiu obiectele curate ce vor fi așezate pe blatul mesei.

#### **6.4.6. Organizarea și tehnica servirii cocteilurilor**

Masa cocteil are un caracter protocolar, participă un număr redus de persoane și are o durată mai scurtă.

##### ***Aranjarea meselor***

La cocteil se folosesc mese joase de formă dreptunghiulară, cu blaturile mici: latura între 40-50 cm, lungimea între 60-80 cm, pătrate cu laturile între 50-70 cm sau rotunde cu diametrul de 60-80 cm.

Nu se folosesc fețe de masă și uneori, la cererea organizatorului, se pot folosi naproane. Mesele sunt aranjate în fața canapelelor, fotoliilor sau scaunelor tapițate la o distanță cât mai accesibilă clienților.

#### **6.4.7. Servirea preparatelor și băuturilor la masa cocteil**

##### ***Servirea preparatelor și băuturilor la masa cocteil***

Preparatele sunt montate pe platouri sau tăvi, cât mai estetic și într-o paletă de culori deosebită. Pe un platou sau tavă se așează mai multe feluri de preparate, dar cu o structură și caracteristici cât mai apropiate.

Băuturile alcoolice, vinurile, berea, sucurile răcoritoare, apa minerală se porționează la secție, în pahare, boluri, sonde sau cupe și se transportă în sala de servire de către chelneri, așezând tava pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul împăturit.

Preparatele sunt servite direct de către clienți, de pe platourile așezate pe mese folosindu-se de farfurioarele suport așezate pe mese în prealabil sau odată cu gheridoanele.

Paharele cu băuturi sunt preluate direct de chelneri de pe tăvile oferite de ospătar sau așezate pe mese.

Cafeaua și ceaiul se oferă de către chelner, așezând farfurioare suport cu ceașca pe blatul meselor în dreptul clientului servit, folosind un loc cât mai accesibil, fără a deranja participanții la cocteil. Se va avea grijă ca farfurioara să aibă emblema în față, iar ceașca cu cafea sau ceai să aibă toarta îndreptată în partea dreaptă a consumatorului servit.

În cazul în care se servește cafea fitru, se va aduce la masă concomitent zahărul cu zahăr cubic sau tos preambalat însoțită de linguriță, de preferință lingurița moca, ceașca pentru cafea.

Debarasarea meselor de obiectele folosite se efectuează în tot timpul cât se desfășoară servirea concomitent cu aducerea și servirea preparatelor și băuturilor sau cu completarea celor care au fost consumate.

Obiectele debarasate se transportă cu respectarea regulilor de manipulare respective, direct la oficiu fiind interzisă depozitarea lor în sala de servire.



#### **6.4.8. Particularitățile mesei de revelion**

În noaptea de revelion în unitățile publice de alimentație se organizează mese festive la care participă un număr însemnat de consumatori. Se servește un meniu consistent, stabilit cu anticipație, consumarea preparatelor și băuturilor făcându-se într-o perioadă de timp mai mare de cca 5-6 ore. Pentru organizarea mesei de revelion se impune ca unitățile publice de alimentație să ia o serie de măsuri tehnico-organizatorice, care să asigure:

- amenajarea sălii de servire, a spațiilor de producție și auxiliare;
- revizuirea și punerea în stare de funcționare a tuturor instalațiilor de iluminat, de aerisit, apa, sanitare, salubritate, căldura, etc.;

- pregătirea unei schițe a sălilor de consum în care să se prevadă amplasarea mobilierului, pomului de iarnă, podiumului pentru orchestră, ringului de dans, precum și intrările și ieșirile din sală;

- efectuarea unei curățenii generale sub toate aspectele;

- completarea obiectelor necesare transportului, prezentării servirii și consumării preparatelor prevăzute în meniu;

- stabilirea mai multor variante de meniuri pentru a da posibilitatea organizatorilor să-și aleagă meniul preferat;

- întocmirea necesarului pentru fondul de marfă în funcții de meniurile alese, și urmărirea procurării acestuia în structura și în volumul cerut de rețetele de fabricație ale preparatelor precum și a altor produse agroalimentare care se vor servi la masă ca: produse de panificație, băuturi alcoolice, vinuri, sucuri răcoritoare, etc.;

- decorarea sălii, folosindu-se ghirlande din brad, serpentine, arbori decorativi, brad pentru pomul de iarnă, ghivece sau flori, alte materiale decorative. Pe peretele opus intrării în sala de consumație se va scrie tradiționala urare "La mulți ani!";

- constituirea programului artistic ce se va prezenta, pregătirea formației orchestrale, repertoriului muzical și al altor momente vesele și distractive;

- definirea formației de lucru cu personalul care va asigura producția și servirea preparatelor culinare precum și a băuturilor;

Organizarea serviciilor, aprovizionarea fiind realizată întocmai cu toate obiectivele planificate, de asemeni momentele recreative, cu 2-3 zile înainte de revelion, se trece la amenajarea exterioară și interioară a unității, igienizarea spațiilor de producție, anexe, saloane, holuri, oficii, veselă, mobilier, grupurile sanitare, etc. În zilele de 30-31 decembrie, toți lucrătorii prezenți la unitate, pe activități profesionale, trec la pregătirea operațiilor preliminare a preparatelor culinare din meniu, până la finisarea pentru servire.

În saloanele de servire, se amplasează mesele conform diagramei planificate, cu aranjarea mise-en-place-ului corespunzător meniurilor pentru fiecare salon, numerele pe masă și respectiv cărțile de vizită, lista meniu, pentru fiecare meniu (persoană), aranjamentele și decorațiunile florale, plante decorative, sfeșnice cu lumânări pe mese, fructiere cu fructe și produse de panificație pe mese, etc.; saloanele fiind pregătite pentru primirea consumatorilor. Se nominalizează personalul din bucătărie, pentru pregătire, finisare, montare și servirea meniului în seara revelionului, de asemeni personalul de servire, care se va prezenta pentru derularea serviciilor de revelion, la ora planificată de conducerea unității, repartizarea sectoarelor de servire (număr mese și persoane) și stabilirea programului de servire a etapelor din meniu, metode și tehnici de servire.

În general, ora stabilită pentru sosirea consumatorilor înscriși la revelion este ora 20:00, timp în care conducerea unității (șeful de unitate, șeful de sală), întâmpină consumatorii la intrare, iar în baza documentului în care este precizat numărul de masă și numărul de persoane, îi conduce până la masa rezervată, fiind primit de ospătarul din sectorul respectiv, care se prezintă protocolar, consultându-l dacă mai așteaptă și alte persoane la masa rezervată sau pot fi serviți cu băuturi aperitiv și gustare. Odată cu așezarea la masă a consumatorilor și nemaiașteptând pe nimeni, ospătarul începe servirea primei etape din meniu, băuturi aperitive, și gustarea specială, iar restul etapelor din meniu vor fi servite în același timp la toți consumatorii, printr-o ieșire a ospătarilor în șir indian din holul secțiilor în salon sincronizată cu o intrare muzicală placută. În toată perioada serviciului, ospătarii vor fi prezenți în sector la mese, prin consultarea dacă mai doresc și altceva care nu se regăsește în meniu, prin turnarea

### **Aranjarea mesei pentru revelion**

Datorită volumului mare de muncă necesar aranjării meselor pentru sărbătorirea revelionului, operațiunile de pregătire a salonului, înainte de sosirea clienților, se efectuează pe o durată mai mare de timp, circa 5-6 ore și de către o formație de lucrători mai numeroasă.

La amenajarea sălii se va ține seama de numărul de persoane care participă la masă, pe grupe, pentru ca fiecare masă să aibă un număr corespunzător de cuvere (locuri la masă), egal cu numărul de persoane pe grupele stabilite, odată cu rezervarea lucrătorilor și comandarea meniurilor.

Aranjarea mesei (mise-en-place-ul) se efectuează în forma completă, pentru un meniu comandat.

În dreptul fiecărui scaun (loc la masă) se așează:

-farfurie întinsă mare ca suport, cu emblema spre mijlocul blatului mesei;

-în dreapta farfuriei-suport se așează cuțitul mare, cuțitul pentru pește și, mai îndepărtat de farfurie cuțitul pentru gustare cu vârful spre mijlocul blatului mesei, tăișul spre farfurie și mânerul spre marginea blatului mesei;

-în stânga farfuriei suport se așează: furculița (în următoarea ordine: furculița mare, furculița pentru pește, furculița pentru gustare, cu dinții în sus) îndreptată spre mijlocul blatului mesei și cu mânerul spre marginea blatului mesei, farfurioara cu produsele de panificație în stânga furculiței pentru gustare, acoperite cu un servet în formă de con;

-în dreptul emblemei farfuriei suport se așează cuțitul pentru fructe cu vârful spre stânga, tăișul spre farfuria suport și mânerul spre dreapta, furculița pentru fructe cu dinții în sus îndreptată spre dreapta și mânerul spre stânga, lingurița pentru înghețată cu căușul în sus îndreptat spre stânga și mânerul spre dreapta;

-în stânga tacâmurilor pentru fructe și înghețată se așează farfurioare pentru oase, cu partea concavă în apropierea marginii farfuriei suport;

-spre mijlocul blatului mesei se așează: pahar pentru apă în dreptul emblemei farfuriei suport, paharul pentru vin roșu în dreapta paharului pentru apă, paharul pentru vin alb în dreapta paharului pentru vin roșu;

-presărătoarele cu sare și piper (serviciul) se așează la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă mai multor persoane;

-gaspoul cu flori, pe mijlocul blatului mesei;

Aceasta aranjare a mesei a devenit clasică dar pot fi și alte forme de aranjare, cu alte obiecte de inventar, în funcție de meniul comandat.

La alegerea modului de aranjare a meselor se va ține seama însă să se așeze pe blatul mesei un număr cât mai mare de obiecte de inventar ce urmează să fie folosite la consumarea preparatelor și băuturilor prevăzute în meniu, fără însă să se încalce regulile privind număr maxim de obiecte ce pot fi așezate pe masa deodată. În acest fel, se asigură o servire mai rapidă, cu operațiuni mai puține necesare aducerii obiectelor pentru consum, obținându-se astfel mai mult timp pentru efectuarea operațiunilor pentru transportarea, prezentarea și servirea preparatelor și a băuturilor, precum și pentru debarasarea meselor de obiecte folosite. Totodată, aranjarea mesei creează un cadru decorativ al sălii pentru servirea clienților.

### **6.4.9. Variante de meniuri pentru masa de revelion**

vinului în pahare, apa minerală, schimbare scrumiere, etc.

În meniu se va introduce o cupă de șampanie (150-200 ml), care se va prezenta și servi la ora tradițională, 23:50-24:00, când se schimbă anul calendaristic și se sărbătorește noul an prin muzică și urarea de "La mulți ani!".

Cu preparate din pește se pot oferi cele ce se pregătesc din pește mare, dezosat, filetat ca : nisetru, somn, morun, salau, pregătite la gratar sau rasol, cu sosuri deosebite.

Ca preparate de bază se vor oferi cele tradiționale: friptură de carne de curcan, miel, purcel de lapte, căprioară, iepure, rulada din carne de porc și pasăre, însoțite de garnituri: varză călită, cartofi sip sau pai, soteuri de ciuperci, morcovi și alte legume și salate: murături asortate, gogoșari, salată verde, andive, etc.

Desertul poate fi format din mai multe sortimente: înghețată de fructe, parfe, produse de cofetărie și patiserie: torturi, prăjituri, baklava, plăcintă cu brânză precum și cafea.

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

La încheierea mesei se mai pot oferi ciorbă de potroace, la băuturi se recomandă la începutul mesei băuturi alcoolice, cu tărie alcoolică mai mare și amestecuri de băuturi. La ora 24:00 se va servi vin, șampanie.

La preparate de peste se vor oferi: vinuri albe, la friptură vinuri roșii, iar la cafea coniac sau lichior.

#### **6.4.10. Servirea preparatelor și a băuturilor la masa de revelion**

Pentru servirea preparatelor și băuturilor la o masă de revelion se vor folosi forme de servire mai rapide, dar care asigură un serviciu de ținută deosebit.

Astfel, băuturile aperitiv se pot servi, porționate de la secție, transportate în pahare cu ajutorul tăvii așezată pe antebrațul și palma stângă, acoperită cu ancărul împăturit. Servirea se va face pe partea dreaptă a fiecărui client, așezându-se paharul cu băutura în dreapta paharului pentru vin alb.

Gustările vor fi montate la secție pe farfurii mijlocii întinse, transportate în sală pe antebrațul și palma stângă, acoperită cu ancărul desfășurat și eventual și pe mâna dreaptă și se așează pe farfuria suport de pe blatul mesei, pe partea dreaptă a clienților.

Preparatele din pește pot fi servite în sistemul "La farfurie", descrisă mai sus la gustări în sistemul "Cu ajutorul cleștelui". În acest caz, preparatele din pește împreună cu garnitura și sosul respective se montează pe platou care este însoțit de un clește format din lingura și furculița. Se transportă pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit și se servesc pe partea stângă a clienților.

Salatele montate la secție în salatiere pentru o persoană se transportă cu ajutorul tăvii de serviciu, așezată pe antebrațul și mâna stângă, acoperite cu ancărul împăturit și se servesc pe partea stângă a consumatorilor, așezându-se în fața farfurioarei. Pentru produsele de panificație, spre mijlocul blatului mesei, deci în stânga dinților furculițelor.

Preparatele din carne împreună cu garniturile se servesc în sistemul "Cu ajutorul cleștelui" descris mai sus. Se va avea în vedere că preparatele din carne se vor monta în fața clienților pe o farfurie mare întinsă, caldă adusă la masă înaintea servirii preparatelor respective.

Desertul format din înghețată și prăjitură sau plăcinte cu răvașe se servesc în sistemul "la farfurie", cupele cu înghețată sau cu prăjituri fiind montate pe o farfurioară suport și transportate cu ajutorul tăvii de serviciu, așezate pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit. Se servesc pe partea dreaptă a consumatorilor așezându-se pe farfuria suport sau direct pe blatul mesei, concomitent cu aducerea linguriței sau tacâmului pentru desert, fie cele din fața farfuriei suport, fie aduse de la masa de serviciu sau oficiu.

Preparatele complementare: brânzeturile, alunele, fructele, sosurile, etc., se montează de la secție în obiecte de inventar adecvate: platouri, fructiere, sosiere sau farfurii întinse și se așează pe blatul mesei la o distanță accesibilă mai multor consumatori. Întotdeauna vor fi însoțite de un obiect, cu ajutorul căruia consumatorii pot servi, cum ar fi cleștele format din cuțit și furculița sau cuțitul în special pentru servirea brânzeturilor, clește format din 2 linguri și eventual o foarfecă cu ajutorul căreia se taie ciorchinii de struguri, pentru servirea fructelor: lușul special sau lingurița pentru servirea sosurilor, lingurița pentru servirea alunelor.

Cafeaua se montează în cești de la secție și însoțită de farfurioarele-suport, se transportă cu ajutorul tăvii de serviciu, așezată pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit, servirea efectuându-se pe partea dreaptă a consumatorilor. Se așează direct pe blatul mesei în fața clientului sau în dreapta farfuriei suport sau locului ocupat de aceasta, în funcție de momentul în care se solicită să fie consumată cafeaua.

Vinurile (alb și roșu), apa minerală, se servesc pe partea dreaptă a clienților, la preparatele cu care se asociază; vin alb la preparatele din pește, vinul roșu la preparatele din carne, cu ajutorul sticlelor în care sunt îmbuteliate, respectându-se regulile de prezentare și servire cunoscute.

O particularitate a mesei de revelion o constituie faptul că la ora 24:00 fiecărui client i se oferă o cupă de șampanie. Aceasta se porționează în cupe la secție, se transportă cu ajutorul tăvii de serviciu așezată pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit și se servesc pe partea dreaptă, așezându-se în dreapta paharului pentru vin alb.

### ***Debarasarea meselor***

Debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor respective se face de regulă concomitent făcându-se metoda de lucru, la 2 și la 3 farfurii. Alegerea metodei de lucru se realizează în funcție de numărul farfuriilor și de cantitatea de resturi alimentare ce trebuiesc debarasate.

Serviciul se realizează prin dreapta consumatorului, ospătarul având ancărul desfășurat pe palma stângă. Se realizează atunci când se ridică de la masă o singură farfurie cu tacâmurile respective. Ospătarul vine la masă, prin partea dreaptă a clientului cu piciorul drept în față, ușor fanat, atenționează clientul, cerând permisiunea să debaraseze. În cazul în care tacâmurile au fost așezate în farfurie, acestea se ridică prin partea dreaptă cu mâna dreaptă.

Dacă tacâmurile sunt lăsate pe masă, sprijinite de marginea farfuriei, ospătarul așează furculița prin stânga și cuțitul (cu lama cu aceasta) prin dreapta cu mâna dreaptă. Se ridică farfuria cu mâna dreaptă pe care a fost așezat ancărul desfășurat. Se pleacă spre stânga și se trece farfuria în mâna stângă între degetul arătător și cel mijlociu. Pentru o mai mare stabilitate a tacâmurilor în timpul transportului, centrul de greutate al acestora trebuie să cadă în interiorul farfuriei.

Pentru aceasta se prinde cu degetul mare de la mâna stângă mânerul furculiței și se introduce cuțitul cu lama sub îndoitura furculiței, orientat cu tăișul spre cel care efectuează debarasarea, și cu mânerul spre dreapta acestuia după care le transportă la oficiu.

Reușita unei bune debarasări depinde de modul cum așezăm primele tacâmuri în farfurie.

### ***Debarasarea la 2 farfurii***

Se ridică prima farfurie procedând la fel ca la debarasarea la o singură farfurie. Se trece spre stânga la clientul următor și se procedează la fel cu tacâmurile dacă este cazul și se ridică farfuria cu mâna dreaptă. Lucrătorul trece spre stânga, în dreptul clientului, având grijă să nu-l păteze și așează farfuria pe antebrațul mâinii stângi și degetul mare, sprijinând-o dedesubt cu degetul inelar și mic. Trece cuțitul lângă primul și cu furculița se trec eventualele resturi din a doua în prima farfurie, așezând apoi furculița lângă cealaltă.

Se continuă la ceilalți clienți ridicând 3-4 farfurii întinse la o singură masă odată, care se transportă direct la oficiu.

### ***Debarasarea la 3 farfurii***

Se recomandă în cazul când au ramas mai multe resturi de mâncare. Se desface ancărul, se ridică prima farfurie cu mâna dreaptă, cerând permisiunea să se retragă spre stânga, în dreptul clientului, o trece în mâna stângă prinzând-o între degetul mare, arătător și mijlociu.

Se merge spre stânga și se ridică farfuria de la clientul următor, se retrage spre stânga, în dreptul acestuia și o trece în mâna dreaptă cu marginea superioară sub bordura celei dintâi, sprijinând-o cu degetul arătător și podul palmei și susținând-o dedesubt cu degetul mijlociu, inelar și mic.

Se așează cuțitul sub furculița la prima farfurie, lângă cealaltă, iar cu furculița trece eventualele resturi din prima la a 2-a farfurie, așezând-o apoi lângă prima farfurie. Se pleacă spre stânga și se ridică a 3-a farfurie pe care o așează pe marginea superioară a celei de-a 2-a și antebrațul mâinii stângi, așează cuțitul în prima farfurie lângă celelalte, iar cu ajutorul furculiței trece eventualele resturi în a 2-a farfurie, așezând apoi furculița lângă celelalte în prima farfurie.

În final, în prima farfurie se află cele 5-6 perechi de tacâmuri, în a 2-a resturile, iar în celelalte farfurii de pe care s-au degajat resturile suplimentare sunt sprijinite pe antebraț și pe cea de-a 2-a.

Această metodă se practică numai în cazul debarasării unor farfurii în care au ramas mai multe resturi alimentare.

## **7. Organizarea servirii preparatelor și băuturilor în situații speciale**

### ***7.1. Organizarea servirii în camerele din unitățile de cazare***

**Serviciul la cameră:** executat prompt, rapid și de calitate-constă în asigurarea principalelor mese din zi (mic dejun, dejun, cină), precum și a unor comenzi întâmplătoare cu preparate culinare, produse de cofetărie-patiserie și băuturi, pe tot parcursul zilei, clienților care solicită acest lucru.

## **Organizarea serviciilor.**

Pentru a asigura realizarea acestor servicii este necesar o organizare specială, diferențiată de servirea din saloanele restaurantului, adaptată la condițiile existente în fiecare hotel. Pentru acestea, este posibilă fie existența în hotel a unui oficiu dotat cu tot ce este necesar efectuării unui serviciu ireproșabil, fie executarea comenzilor direct de la secțiile restaurantului al cărui program va fi corelat cu cel al serviciului la cameră.

**Sortimentele servite la cameră** se pregătesc fie în cadrul oficiului de pe etaj la secția room-service, fie direct în restaurant. În principal, se oferă următoarele sortimente:

- componentele micului dejun complet (continental) sau englezesc, conform listei pentru micul dejun,
- componentele micului dejun cuprins în variantele oferite clienților care au inclus prețul micului dejun în tariful de cazare,
- sortimentele de băuturi răcoritoare, alcoolice și nealcoolice, cum ar fi ape minerale, sucuri de fructe și legume, nectaruri, lactate, aperitive, digestive, vinuri, bere, șampanie, băuturi în amestec, ceaiuri și cafele,
- diferite preparate culinare conform listei serviciului la cameră,
- produsele de cofetărie-patiserie,
- înghețată,
- fructe proaspete sau din compot etc.

Sortimentele de mâncăruri și băuturi comandate, pregătite la oficiu sau la bucătăria restaurantului, se aduc la cameră de regulă, pe tavă sau pe cărucior, având grijă să fie menținute la temperatura normală pentru servire, în funcție de natura preparatelor respective (calde sau reci).

**Oferta de preparate și băuturi** se face prin intermediul listelor, al anunțurilor, telefonic și verbal. Prin aceste mijloace clienții își pot alege meniurile dorite la micul dejun, dejun sau cină sau orice alte componente ce constituie obiectul activității serviciului la cameră. Informarea clienților se realizează, practic, prin listele de preparate și băuturi pentru serviciul la cameră aflate în dotarea fiecărei camere de hotel, la dispeceerat, precum și la recepția hotelului, lista poate fi realizată într-o diversitate de forme în funcție de sortimentele oferite și modul de organizare al serviciilor. Efectuarea serviciului se face în baza comenzilor transmise de pasageri cu respectarea tehnologiei de servire cunoscută. Pregătirea serviciilor (mise-en-place-ul) se execută diferențiat în funcție de conținutul comenzii (mic dejun sau alte comenzi), La micul dejun, pentru a asigura o servire operativă, mise-en-place-ul se pregătește dinainte (de seara sau în timpul nopții) la oficiul respectiv și anume: mai întâi se pregătesc un număr de tăvi pentru una și două persoane, în raport cu numărul aproximativ de clienți, fiecare tavă este acoperită cu șervet de pânză albă, peste care se așează farfuria și cuțitul de desert, farfuria-suport pentru ceașcă și lingurița, șervetul pentru ceai, pachetul de zahăr preambalat și plicul de ceai, paharul cu apă, după care tăvile respective se depozitează în dulapul-rastel existent în oficiu.

Înainte de începerea serviciului, cu câteva minute mai devreme de ora fixată în comandă, se adaugă pe platou tot ceea ce este necesar pentru servirea variantelor de meniu prevăzute și anume: ceașca pentru ceai, ceainicul cu apă clocotită sau laptiera cu lapte cald și cafetiera cu cafea fierbinte, untul preambalat, produsele proaspete de panificație, sticla cu apă minerală. În cazul micului dejun a la carte, se mai adaugă comenzile suplimentare, pregătirea „la minut” și montate prin inventar adecvat: preparate din ouă, din carne, brânzeturi, legume proaspete, sucuri etc. Dacă se servește cafeaua filtru, cacao etc. pentru o mai mare operativitate acestea pot fi pregătite în prealabil și montate la termosuri de capacitate corespunzătoare numărului de porții.

Pentru celelalte comenzi-dejun, cină etc. mise-en-place-ul se face tot pe tava acoperită cu șervet sau pe cărucioare de servire în funcție de structura comenzii date, cu respectarea regulilor cunoscute.

## **Servirea preparatelor.**

Înainte cu câteva minute de ora indicată în comandă, (calculată în raport de durata transportului) chelnerul de serviciu preia tava astfel pregătită și o transportă la camera clientului respectiv, în cel mai scurt timp posibil.

Pentru a proteja preparatele împotriva contaminării cu diferiți agenți patogeni în timpul transportului, acestea se acoperă cu cloșuri sau alte recipiente, de dimensiunile farfuriilor sau platourilor în care sunt montate preparatele respective sau tava este acoperită cu un șervet de masă alb, curat. Șervetul, cloșurilor sau alte recipiente se ridică imediat după așezarea platoului pe masa din camera clientului sau pe locul indicat de client. Hotelurile de categorie superioară dispun de cărucioare sau măsuțe mobile (rulante) pe care se efectuează mise-en-place-ul,

iar platourile sau alte recipiente cu preparate calde se pun pe o spirtieră care se stinge înainte de intrarea în cameră. Aceste cărucioare (măsuțe) dau posibilitatea realizării unui serviciu de calitate superioară, permițând totodată amplasarea lor la locul dorit de client, imediat după intrarea în cameră, fără alte manipulări.

Pentru transportul preparatelor ce urmează a fi servite la cameră, chelnerul folosește tavă sau masă-cărucior, destinată acestui scop. În cazul că montarea produselor pe tavă sau cărucior se face într-un oficiu situat la un alt nivel față de camera pentru care se execută comanda, se poate folosi liftul de serviciu, monte-charge-ul sau scara de serviciu.

Atunci când serviciul se face pe tavă, aceasta se poate duce pe scări sau pe culoare până la cameră în mâna stângă îndoită, astfel încât tava, să fie sprijinită pe vârful degetelor și pe umăr. Mâna dreaptă, de regulă, trebuie să fie liberă. Când chelnerul ajunge la camera clientului, bate la ușă, așteaptă răspunsul acestuia, după care deschide ușa, salută și așează tava la îndemâna clientului, pe locul dorit de acesta (pat, scaun, suport special, măsuțe rabatabile etc.). Adresarea unor formule de politețe, în funcție de împrejurare și de importanța clientului, se impune în majoritatea cazurilor, de asemenea, este indicată oferirea unui jurnal de dimineață. Odată cu platoul, chelnerul prezintă și nota de plată, pentru semnare (în cazul achitării ei prin recepția hotelului) sau pentru plata în numerar. După aducerea comenzii în cameră, chelnerul se retrage, adresând formula de politețe corespunzătoare și revine peste 30-40 minute, pentru a debarasa platoul (căruciorul) și a-l transporta la oficiu, unde urmează să se efectueze spălarea și curățarea inventarului folosit. Dacă clienții nu au pus inventarul folosit la ușă, pentru a intra în cameră, chelnerul procedează ca și în cazul aducerii comenzii. De asemenea, permanent, lucrătorii care efectuează serviciul la cameră trebuie să respecte toate regulile de servire, similare cu serviciul din restaurant, la gheridon.

#### **Serviciul prin frigiderul-bar din cameră.**

În ultimul timp, pentru a răspunde în mai mare măsură cerințelor turiștilor, o parte din camerele hotelurilor de categorie superioară au fost dotate cu frigidere, în care administrația hotelurilor respective este obligată să asigure aprovizionarea permanentă cu diferite băuturi alcoolice și nealcoolice, îmbuteliate la capacități mici (apă minerală, pepsi-cola, sucuri de fructe, bere, vin), precum și cu unele sortimente de mărfuri complementare (sticks-uri, conserve, dulciuri, delicatose etc.) la dispoziția clienților în aceste camere. Aceste produse sunt trecute pe o lista de inventar cu prețurile afente, la nivelul cellor practicate în restaurantul hotelului respectiv, lista fiind expusă la loc vizibil, pe frigider. În această situație este necesar dotarea camerei cu un tirbușon, pentru scoaterea dopurilor, a capsulelor de la sticle și găurirea cutiilor cu sucuri, precum și cu tot inventarul necesar cu care clienții să se servească singuri.

La cererea clienților, sortimentul din frigidere poate fi completat și cu alte produse în funcție de preferințe, la prețurile practicate de restaurantul din hotelul respectiv la care, bineînțeles, se adaugă taxele pentru serviciu la cameră. Serviciile de masă în camerele hotelului întregesc gama prestațiilor oferite, constituind o sursă importantă pentru sporirea încasărilor, sursă de care evident trebuie să țină seama prestatorii de servicii hoteliere.

## **7.2. Organizarea servirii la bordul avioanelor**

Mesele servite la bordul avioanelor trebuie să cuprindă o foarte mare diversitate sortimentală, de la gustări simple, antreuri la preparate de bază și desert, însoțite de băuturi răcoritoare, aperitive, vinuri etc., toate urmând să fie de o calitate ireproșabilă și normal, prezentate la un nivel cât mai deosebit. Majoritatea companiilor aeriene susțin că, dincolo de asigurarea unor condiții tehnice de zbor perfect, serviciile de masă și divertisment „in flight” sunt cele mai importante în gama serviciilor personale asigurate pasagerilor în timpul zborului. Servirea este efectuată de echipajele de însoțitori de bord care trebuie să dea dovada de competență, profesionalism, și promptitudine. Pregătirea acestor servicii revine sectorului catering al fiecărei companii aeriene care în funcție de numărul previzibil al pasagerilor ce urmează a fi transportați trebuie să ia măsurile adecvate pentru asigurarea meniurilor. Catering-ul își conturează un viitor greu de prevăzut, dacă ținem cont că inițial servirea meselor la bord a fost considerată un lux, dar a devenit astăzi o necesitate, ridicată la un înalt grad de rafinament și sofisticare, mai ales pe cursele transoceanice și pe unele curse intercontinentale.

1.1. Activitatea de catering și însoțitorii de bord are menirea, prin găsirea unor soluții moderne, să vină în întâmpinarea pasagerilor și să le ofere meniuri și băuturile dorite potrivit momentului în care se efectuează zborul

și bineînțeles, gustărilor pasagerilor, gusturi influențate de foarte mulți factori: obiceiuri alimentare, naționalitate, religie etc.

1.2. Stabilirea meniurilor -se stabilesc de regulă cu un an înainte, pe parcursul operându-se modificări dacă este cazul. Se recomandă ca pentru cursele long courrier să se facă schimbări după aproximativ două săptămâni. O primă condiție din ce în ce mai importantă, este alcătuirea meniurilor ținând cont de principiile alimentației moderne potrivit căreia alimentele trebuie să asigure zilnic organismului uman o anumită cantitate de energie necesară bunei sale funcționări. Meniurile oferite zilnic trebuie să aducă în organism toate principiile nutritive specifice, indispensabile vieții cum ar fi vitaminele, elementele minerale, apa, celuloza etc.

### **7.3. Servirea turiștilor străini**

#### **Turistii americani și englezi**

Prefera servicii și preparate de calitate. Sunt foarte atenți la modul de servire și de comportare a personalului în sala de servire. La mesele servite turiștilor englezi și americani este indicat să se așeze sfesnice cu lămpă și aranjamente florale.

Englezii apreciază foarte mult carnea de miel, bătă, berbec, iar americanii pe cea de vacă în primul rând apoi pe cea de porc și pasare.

Painea prăjită sau toastul cu unt, sunt nelipsite de la orice masă, ca de altfel sosurile industriale (englezesc de tomate, mustarul) și condimentele (piper alb și negru).

Micul dejun, prin definiție este bogat și variat: cafea cu lapte, ciocolată sau frișcă, ceai cu lapte, toast unt dulceață sau miere, preparate din ouă, fripturi reci de vitel, pasare sau porc.

Specific pentru această masă, sunt fulgii de porumb sau de ovăz cu lapte.

De asemenea, se oferă legume și fructe proaspete, sucuri de fructe și de legume, ape minerale.

Dejunul începe cu diferite bauturi aperitive, care însoțesc gustări reci sau calde, în special pe baza de ouă, legume, pește prăjit, rasol sau grătar, cu legume și salate de crudități.

Preparatul de bază poate fi: carne de vitel sau de vacă la tavă sau la grătar cu legume, cu salate asortate, pulpa de berbec cu fasole albă sau legume, escalopuri.

Sosurile dulci sau acrisoare, însoțesc carnea friptă sau fiartă.

Patrunjelul verde tocat, este un condiment de bază în garnisirea supelor și preparatelor culinare.

Desertul poate fi ales din: budinci, suflouri sau înghețate.

Se încheie cu brânzeturi și fructe.

Prin tradiție, englezii servesc între masa de prânz și cina (orele 17-18) ceaiul simplu sau combinat cu lapte, care este însoțit de preparate reci, sandvisuri, tartine, fursecuri, prăjituri, etc. și care poate înlocui masa de seară.

Cina, este în general o masă mai ușoară;

Începe cu preparate ușoare: gustări reci, fripturi reci asortate (vitel, pui, porc) sau mixed-grill, specialități la grătar de vitel, vacă, miel sau porc, cu legume sau salate. Se poate înlocui meniul cu preparate din pește oceanic, pregătit la grătar cu sosuri corespunzătoare.

Desertul la cina este mai ușor: un dulce de bucatărie, fructe sau înghețată.

Aperitivele preferate sunt: ginul, vodca, whisky-ul, cocktailurile reci sau calde (punciuri) iar în timpul servirii mesei se preferă vinurile: galben-pai și roșii, demiseci.

În încheierea mesei se servește cafea filtru, asociată cu coniacuri și lichioruri fine.

#### **Turistii polonezi**

Bucătăria poloneză, se aseamăna foarte mult cu cea rusească, având însă influențe și de la celelalte popoare (italieni, austrieci, germani).

Carnea preferată, este cea de porc, iar ca legume varza.

Borsurile sunt acre, drese cu ouă și smântână.

Fripturile cu sosuri de smântână și unt sau sosuri negre cu magiun.

Patiseria poloneză este savuroasă, abundentă și variată.

Micul dejun, este de regulă cel complet (continental), la care se adaugă: carne rece, cârnați, preparate din ouă, brânzeturi.

Prefera ceaiul, la care se adauga frisca sau lapte.

Untul este nelipsit, cu gem, dulceata sau miere.

Nu lipsesc produsele de patiserie: painea prajita, cornuri.

Dejunul incepe cu o gustare din: legume, preparate din peste, minaturi din oua.

Dejunul continua cu ciorbe, supe sau borsuri acrite cu otet, bors, zeama de muraturi.

Carnea de macelarie este pregatita ca tocana.

Sunt apreciate preparate umplute. Preparatele sunt insotite de legume (varza, cartofi, mazare) si salate diferite.

Se ofera deserturi de bucatarie, cofetarie, inghetata sau fructe.

Cina, incepe cu o gustare, iar ca preparat de baza, fripturi la tava sau la gratar cu legume si salate asortate.

Se ofera deserturi de bucatarie, cofetarie sau fructe.

Bauturile preferate sunt aperitivele tari (vodca, tuica, slibovita, zubrowca) precum si vinurile albe seci, demiseci sau dulci.

### **Turistii rusi**

Prefera o servire rapida, fara pauze prea mari.

Consuma mai multa paine decat alte popoare si o prefera in sortimente variate: alba, neagra, asortata alba neagra, intermediara.

Bucataria ruseasca se caracterizeaza printr-un sortiment bogat de gustari si mancaruri reci de carne, peste, legume sau fructe, un sortiment bogat de supe, ciorbe, borsuri si rasoluri din toate sortimentele de carne.

Micul dejun, este consistent, avand in plus fata de cel complet preparate din oua, peste prajit, heringi, scrumbii afumate, crenvursti, parjoale, snitele, salate de legume proaspete, paste fainoase, produse lactate acide: iaurt, sana, kefir, smantana, lapte acru.

Nu lipseste ceaiul rusesc foarte concentrat, zaharul si lamaia servita separat pe farfurioare, dulceata de visine sau capsuni.

Dejunul, este de asemenea consistent.

Se incepe cu o gustare sau cu o ciorba.

Gustarile reci sau calde asortate, le prefera cu peste afumat, icre, salate legume proaspete, crochete, carnaciori la tigaie, foitaj.

Ciorba sau borsul sunt consistente, cu multe legume si cu smantana.

Sunt mari consumatori de peste, zacusca, ghiveci de crap, pana din somn la gratar, rasol, daca acestea nu au fost servite la gustare.

Preparatul de baza, poate fi cu carne tocata (ardei, rosii, dovlecei umpluti) sau fripturi de vaca, porc, oaie sau miel, cu legume si salate asortate, soteuri de organe, fripturi simple sau asortate.

Dulciurile de bucatarie, pot fi alese din: budinci, papanasi, coltunasi, iofcale.

Consuma cu placere fructe asortate si diferite sortimente de inghetata.

Cina, este mai redusa cantitativ. Ea poate incepe cu o gustare rece sau calda.

Preparatul de baza, poate fi o friptura de pasare sau porc la gratar sau prin exceptie din peste mare.

Se ofera garnituri si salate asortate.

Fructele proaspete si deserturile de bucatarie-cofetarie sau ceaiul incheie aceasta masa.

Ca bauturi prefera: aperitive tari precum, vodca, slibovita, tuica, vinurile seci, vinul spumant si berea.

### **Turistii orientali**

Bucataria turceasca, si-a pus amprenta asupra multor tari din zonele (Africa de Nord, Orientul Mijlociu, tarile balcanice chiar si Franta).

Turcilor li se datoreaza mezesul, chebabul, musacaua, baclavaua, halvaua, rahatul, etc

Micul dejun: ceai cald, foarte concentrat, cafea turceasca aburinda, parfumata cu coniac, unt, dulceata, miere, preparate din oua, branzeturi putin sarate, paine prajita, fructe, sucuri de fructe.

Dejunul: incepe cu o gustare din peste sau legume si oua, sau o supa, ciorba, apoi se serveste un preparat cu carne de batal, miel, vaca, pasare cu sos de tomate si condimente specifice preparatului, insotite de garnituri de legume.



- consuma cu placere: musaca din orice legume, sarmalute in foi de vita, chebab, frigarui de berbec, dovlecei umpluti, vacuta cu bame, cotlet de batal cu fasole alba, etc,
- la desert se serveste: baclava sarailie, cataif, placinta, inghetata, alune, pepene galben sau verde, fructe etc , se mai solicita ceai concentrat foarte indulcit.

Cina: este usoara cu un singur fel de mancare: pateuri, frigarui cu legume, preparate din peste, friptura de miel, batal sau berbec cu garnituri si salate, iar la desert: placinte, budinci, inghetata, fructe.

Bautura preferata este cafeaua, dar se bea si raki (aperitiv cu anason), vinuri.

### **Turistii bulgari**

Bucataria bulgara se aseamana foarte mult cu cea a tarilor vecine.

Bulgarii consuma orice fel de carne, dar o prefera pe cea de ovine.

Combinatia dintre usturoi si nuci este folosit drept condiment la salate, mancaruri din legume, sau legume cu carne si peste.

Fasolea boabe, rosiile, legumele conservate, nu lipsesc de la mesele principale.

Micul dejun: este consistent avand in componenta lapte dulce, cafea cu lapte mai putin ceai si deseori iaurt si lapte acru. Se ofera branzeturi, preparate din oua, mezeluri, unt, dulceata sau miere si bineinteles produse de patiserie chifle sau conuri din aluat indulcit.

Meniul va fi continuat cu iahnii, plachii, ghiveciuri, musacale, rosii, ardei si legume.

Dejunul: are ca prim serviciu ciorba, bors sau supa de carne de vaca, porc, pui sau oaie. Pentru acrit se foloseste iaurtul. Se poate oferi si un preparat din peste, apoi consuma cu placere musaca, tocana, ghiveci, sarmale, chebab, rasol de vaca sau de pasare fripturi la cuptor sau la gratar.

Cina: consta in mancaruri din legume la cuptor, fripturi cu legume sote, sos picant de ardei si diferite placinte cu branza, cu varza, cu spanac, cu dovleac, cu mere, cu caise etc.

Dulciurile: sunt preferate cele suculente, cu mult sirop de fructe, cu nuci, fructe, indeosebi prefera baclavaua, orez cu lapte.

### **Turistii unguri**

Bucataria maghiara are o mare reputatie prin bogatia si rafinamentul preparatelor, prin gustul si varietatea condimentelor folosite. In preferintele culinare predomina carnea grasa, preparatele din carne afumate cu boia si piper.

Condimentul de baza este „paprika” regasit in componenta gulasului, papricasului si tocanelor. Toate preparatele sunt pregatite cu sosuri foarte consistente cu faina si smantana, iar salatele sunt pregatite cu zahar si smantana.

Micul dejun: consta in cafea cu lapte , cacao, unt, dulceata, gem, miere de albine, gustari din mezeluri, bauturi racoritoare, sucuri din legume sau fructe, ape minerale.

Dejunul: incepe cu supa gulas, supa de gulii, supa de chimen, supa de rosii, sau supa din carne de pasare sau vaca. Se continua cu preparate din legume si carne rasol ,mancaruri cu varza calita, papricas, chiftelute cu sos de smantana si ciuperci, rosii si ardei umpluti, gulas unguresc.

La desert prefera: strudel, budinci, papanasi, placinte, fructe etc.

Cina: poate fi constituita dintr-o gustare sau un antreu, ca preparat de baza fripturi la cuptor sau la gratar din carne de porc, vaca, miel sau berbec, insotite de garnituri din legume si salate asortate,

La desert pot fi servite: sufleuri, budinci, inghetata, clatite, compoturi sau fructe.

Ca bauturi sunt preferate: aperitivele cu tarie alcoolica ridicata - vodca, slibovita, palinca, rachiurile din fructe, consuma cu placere vinurile galben - pai sau rosii seci, demiseci si desert din soiuri pure .

### **Turistii cehi si slovaci**

O caracteristica a bucatariei slovace este preferinta pentru supe, de carne, cu diferite adaosuri de paste fainoase, legume, ingrosate cu randas si smantana. Preparatele sunt condimentate cu boia de ardei, piper, chimen, etc.

Sunt mari consumatori de legume sub orice forma si de fructe proaspete.

Micul dejun: cuprinde bauturile calde nealcoolice specifice, unt, gem, dulceata, crenvusti cu hrean sau mustar, preparate din oua, sunca, gustari pe baza de branza (preparata cu boia si servita cu legume), paine prajita, cozonac simplu.

Prefera si sucurile de fructe si de legume, apa minerala.

Dejunul: incepe cu salata din carne de pasare cu mere, carnaciori, crenvusti si alte gustari. Se pot oferi si supa de chimen, supa de varza, supa de gulii, supa de rosii indulcite, crema de legume, crema de conopida. Preparatul de baza este ales din fripturi de vaca sau de porc, snitel de porc à la Bratislava, pui cu smantana, mancaruri din carne de porc, vaca si pasare cu legume, preparate din carne de pasare si sos alb, carnati proaspeti sau afumati cu varza dulce.

Ca desert accepta cu placere budincile, clatitele, papanasii, salata de fructe si fructele proaspete.

Cina: poate incepe cu o gustare sau cu un preparat din peste, urmand un preparat de baza: fripturi la gratar sau la tava, cu legume sau paste fainoasa si salate asortate.

Ca desert : fructe, compoturi, inghetateiar in incheierea mesei se prefera ceaiul.

Dintre bauturi prefera berea, dar si vinuri seci si demiseci, bineinteles si aperitive : votca, tuica.

### **Turistii francezi si belgieni**

Bucataria franceza, are o indelungata traditie, cuprinzand un numar foarte mare de retete culinare, ce au fost insusite de aproape intreaga lume. Prepararea alimentelor se face prin innabusire, vinul fiind ingredientul principal iar grasimile folosite sunt untul si margarina.

Prefera mesele complete, un serviciu prompt, preparate de calitate si bauturi fine.

Micul dejun: va fi compus din bauturi calde nealcoolice cum ar fi ceai sau cafea asociate cu unt, miere, gem, dulceata, preparate din oua, fripturi reci, tost, diverse produse lactate, mezeluri.

Solicita si diferite sucuri de fructe sau legume, nectare naturale de fructe, ape minerale.

Dejunul: incepe cu o gustare rece sau calda asortata, continua cu un preparat din peste sau un antreu. Meniul se continua cu supe de legume sau de paste fainoase, budinca.

Preparatul de baza poate fi din carne de miel sau berbec, vaca, vanat, porc sau pasare. Medalioanele, blanchetul, soteurile, la gratar, la frigare, la tava, insotite de legume sotate, sunt preparatele si modalitatile de pregatire cele mai solicitante. Salatele sunt nelipsite, oferite in asociere cu preparatul sau ca serviciu distinct.

Dejunul se poate incheia cu dulciuri de bucatarie, de patiserie, cofetarie, fructe si cafea filtru, insotita de coniac sau lichior.

La restaurantele mari sunt oferite diverse sortimente de vinuri pentru fiecare fel de mancare.

Cina: este mai usoara: o supa-crema sau consommé la primul serviciu, apoi un preparat din peste sau o friptura, de regula la tava, cu legume si salate.

Cina se incheie cu branzeturi, un desert de cofetarie, fructe sau inghetata.

Ca bauturi prefera aperitivele de baza de vermuturi, bitteruri, apoi digestive, coniacuri si lichioruri de marca, iar vinurile vor insoti mancarurile de baza din meniu , preferate fiind vinurile rosii servite cu apa minerala separat.

### **Turistii germani si austrieci**

Apreciaza preparatele de calitate. O caracteristica a bucatariei germane si austriece, consta in asocierea carnilor preparate prin procese termice cu sosuri groase, cu paste fainoase, cu legume sau dulciuri. Condimentarea preparatelor se face din abundenta cu ardei, patrunjel, telina, marar, cimbru, ceapa, usturoi, piper.

Micul dejun: este bogat si variat: cafea cu lapte, ciocolata cu lapte, unt, gem, dulceata. Sunt nelipsite: preparate din oua , branzeturi, sunca presata, mezeluri, crenvusti cu hrean, legume proaspete. Ca produse de panificatie sunt solicitate cornurile si chiflele crocante.

Dejunul: incepe cu o gustare asortata, rece sau calda: tartine cu sunca afumata, preparate din peste, salata de cruditati, ficatei de pasare cu ciuperci, crenvusti in foetaj crochete de sunca, buseuri cu ciuperci, consommeuri calde sau reci, supe. Dintre preparatele din peste, se recomanda cele din pesti mari: rasol, la gratar, ghiveci de morun, pana de somn. La preparatele de baza se recomanda: rasoluri de vaca sau de pasare cu legume fierte si hrean, smantana, fripturi de vaca, vitel la gratar sau la tava cu garnituri si salate. Desertul este apreciat cel de bucatarie: foietaje, suflouri, budinci dar si inghetata , fructe.

Cina: are ca prim serviciu o gustare calda sau rece, redusa cantitativ sau o supa-crema. Pot fi oferite preparate din peste la gratar, peste rece cu maioneza, fripturi reci sau la cuptor, asortate cu legume si salate. Masa se incheie cu un dulce de cofetarie, inghetata sau fructe.

Cocteilurile, slibovita, vermururile sunt aperitivele preferate. Berea este bautura mult solicitata la toate mesele si in tot timpul zilei, dar prefera si vinuri albe seci sau demiseci.

### **Turistii italieni**

Recunoscuti in toata lumea ca mari consumatori de paste fainoase, au deasemenea printre preferinte si preparate din peste sau crustacee, pui de balta.

Se folosesc untul si margarina la preparatele calde si uleiul de masline la preparatele reci, condimentarea se face din abundenta cu piper, foi de dafin, ardei, sofran, busuioc, salvie, cimbru, etc. Preparatele nationale specifice sunt: pizza, ravilo, caneloni, lazane, spaghete, rizoto si supa minestrone.

Micul dejun: lapte cu cacao sau cafea cu lapte, cu sau fara frisca, ciocalata cu lapte, unt, dulceata sau miere, paine prajita sau tost, preparate din oua si legume. De asemenea prefera sucuri de fructe si de legume. Intre orele 10-12 consuma tartine cu sardele, cozi de raci, pateuri, ficatei de pasare insotite de bauturi aperitive: vermururi sau cocteiluri pe baza de vermururi seci.

Dejunul: incepe cu o gustare rece sau calda, avand la baza oua, mezeluri. Consuma cu placere supe sau ciorbe dulci. Pastele fainoase, in general foarte solicitate, nu lipsesc de la orice masa, fie ca preparat distinct, fie ca garnitura la preparatele de baza. Daca nu se ofera supe, apreciaza preparatele din peste. Ca preparat de baza, accepta cu placere soteurile din carne de vitel sau ficat si rinichi cu garnitura de orez, fripturi de vaca la tava. Garniturile asortate se compun din cartofi, orez si paste fainoase. Desertul: sufleuri, foitaje, fructe proaspete, ingheta.

Cina: poate incepe cu o gustare care poate fi o supa -crema, consomme la ceasca. Se pot oferi preparate din peste mare sau mic, midii, crabi, homari, languste, melci, stridii si in special broaste (pui de balta) cunoscute sub denumirea de „Frutti di mare”. Preparatul de baza se alege din fripturi de vaca la gratar, pui la frigare, fripturi de miel, cu legume asortate si salate. Desertul este ales din aceleasi sortimente ca la dejun. In incheierea meniului se prefera cafeaua expres. Vermutul sau bitterul reprezinta aperitivul preferat, precum si cocteilurile seci pe baza de vermut. Prefera vinurile albe si rosii, demiseci si dulci.

### **Turistii sarbi (din fosta iugoslavie)**

Bucataria iugoslava pastreaza particularitatile fiecarei regiuni in parte, desi a suferit influentele popoarelor cu care se invecineaza. Este preferata carnea de oaie, dar se consuma si cea de vaca, porc si pasare.

Micul dejun: este compus de regula din ceai, cafea cu lapte, unt, gem, miere, preparate din oua, branzeturi, mezeluri, paine.

Dejunul : incepe cu o gustare rece care contine branza sau cascaval si continua cu o ciorba sau preparat din peste. Consuma cu placere ghiveci sarbesc, frigarui de berbec, fripturi la gratar cu legume si salate asortate. La desert sunt preferate budinci, baclavale, sarailii, inghetata si fructe. Cafeaua turceasca sau filtru incheie masa de pranz.

Cina: este o masa usoara compusa dintr-o gustare sau un preparat din peste, apoi friptura din legume si salate asortate si un desert.

Bautura nationala a iugoslavilor este slibovita , dar prefera si tuica, vodka, berea, vinurile albe si rosii seci, demiseci sau dulci.

### **Turistii nordici (suedezi, norvegieni, finlandezi, danezi)**

Turistii nordici prefera preparatele pregatite inabusit sau prin fierbere cu unt si smantana. In alcatuirea meniului se includ preparatele pe baza de carne si peste, legume si lactate, bauturi alcoolice tari.

Micul dejun: este bogat si variat , cu bauturi calde nealcoolice, unt, dulceata, preparate din oua sub toate formele, branzeturi, fripturi reci de vitel de porc, sunca, paine prajita, sau paine proaspata cu gust dulceag, sucuri de fructe.

Dejunul: poate incepe cu gustari pe baza de peste, tartine cu friptura de vitel, pasare. Se continua cu supe creme sau consommeuri, sau se recomanda preparate calde sau reci din morun , nisetru, somon. Preparatul de

baza poate fi fripturi din carne de vitel, miel, batal cu garnituri si salate. La desert , prefera budinci, sufleuri, strudele, placinte, fructe si cafea.

Cina: este mai usoara ,incepe cu gustari reci sau calde din peste iar preparatul de baza din carne cu sosuri si garnituri din legume la cuptor insotite de salate de cruditati. Desertul consta din fructe , produse de cofetarie si cafea filtru.

La fiecare masa se recomanda sa se ofere paine prajita si unt.

Ca bauturi aperitive se vor oferi: whisky, gin, vodca, iar in timpul mesei vinuri demiseci galben –pai si rosii iar bautura preferata pe tot timpul zilei este berea.

## **8. Criterii de întocmire a meniurilor**

Alimentația stă la baza vieții și se realizează prin consumarea zilnică a unor cantități variate de alimente și produse alimentare, culinare sau de patiserie-cofetărie.

Cantitatea de alimente și preparate ingerate, care satisfac cantitativ și calitativ cerințele nutritive și energetice ale organismului uman pe o perioadă de 24 de ore, reprezintă necesarul alimentar.

Grupând într-o anumită ordine alimentele și produsele consumate la o masă, sau într-o zi, se alcătuește un ansamblu de preparate denumit meniu. Meniul zilnic trebuie să asigure necesarul alimentar pentru pentru 24 de ore, pe categorii de consumatori, în conformitate cu cerințele fizologice ale organismului.

Necesitățile nutritive variază de la un individ la altul, depinzând de vârstă, corpolență, sex, felul și intensitatea activității, condițiile mediului ambiant. De aceea, pentru a se asigura o alimentație judicioasă, trebuie să se țină seama de aceste diferențe și să se realizeze un permanent echilibru între necesitățile fizologice ale organismului și cantitățile de factori nutritivi aduse de alimente. Când acest echilibru nu este păstrat alimentația devine nerationlă, având efecte negative asupra creșterii, capacității de muncă și a stării de sănătate.

În vederea alcătuirii unui meniu corect pentru o colectivitate, se impune cunoașterea necesarului fizologic de calorii și substanțe nutritive și a compoziției chimice a fiecarui aliment care participă la alcătuirea unui preparat culinar.

Pentru a ușura cunoașterea necesarului fizologic care trebuie asigurat prin meniurile zilnice în unitățile de alimentație publică și în unitățile care se ocupă de alimentația unor colectivități (cantine), Ministerul Sanatății a elaborat norme de alimentație corectă, exprimate în alimente, calorii și factori nutritivi calorigeni (proteine, lipide, glucide, vitamine etc.)

Întocmirea meniurilor trebuie să aibă la bază următoarele principii:

- asigurarea prin meniuri a necesului fiziologic;
- asocierea corectă a alimentelor și a preparatelor în structura meniurilor;
- ordonarea rațională a preparatelor în structura meniurilor;
- ordonarea rațională a preparatelor în meniu și asocierea corespunzătoare cu băuturi;
- asigurarea cerințelor privind varietatea, sezonalitatea și puterea de sațietate a meniurilor.

### **8.1. Asigurarea prin meniuri a necesului fiziologic al organismului uman**

Nivelul caloric al meniului reprezintă numărul de calorii (cal) la componentele din structura meniului. Nivelul caloric mediu zilnic recomandat este de 2800-3000 cal/locuitor.

Nevoile de energie ale organismului sunt cele mai stringente, cele pe care organismul le cere în primul rând. În cazul în care necesarul energetic nu este acoperit prin aportul de alimente, organismul apelează la propriile țesuturi pe care le 'arde', pentru a obține energia de care are nevoie.

Structura nutritivă a meniului reprezintă cantitatea de substanțe nutritive (proteine, lipide, glucide, vitamine și minerale) asigurate de componentele meniului și exprimate în grame, care trebuie să se găsească în proporții echilibrate. Asigurarea aportului caloric, în lipsa unui anumit echilibru al substanțelor nutritive calorigene, nu constituie o alimentație pe baze științifice.

Calitatea sanitară a meniului (inocuitatea) sau aspectul salubru impune respectarea riguroasă a legislației în vigoare privind producerea, transportul, depozitarea, prelucrarea și desfacerea alimentelor, pentru a asigura

starea de sănătate a consumatorilor. Preparatele din componența meniurilor, neîndeplînînd condiția de inocuitate, se pot transforma din produse utile organismului în surse de îmbolnăvire a acestuia, constituind un real și grav pericol pentru consumator. Calitatea senzorială reprezintă însușirea meniului de a îndeplîni condiții de atracție senzorială (să fie plăcut).

Comportamentul alimentar al omului este determinat de un complex de factori externi și interni, în care motivațiile psihosenzoriale au un rol esențial. Din aceste considerente preparatele din structura meniului trebuie să fie montate estetic și servite într-un cadru corespunzător, astfel încât să impresioneze plăcut consumatorul.

### **8.2. Asocierea corectă a alimentelor și a preparatelor în structura meniurilor**

Alimentația corectă a omului sănătos trebuie alcătuită prin asocierea mai multor alimente, pentru satisfacerea necesarului nutritiv zilnic. Alimentele sunt grupate, din punct de vedere nutritiv, în 7 (10) grupe.

Proporțiile considerate optime pentru fiecare grupă sunt următoarele:

		Copii (%)	Adulți (%)
I	Carne și produse din carne	4-8	8
II	Lapte și derivate din lapte	3-35	12
III	Ouă	2-4	2
IV	Grăsimi	12-17	17
V	Cereale și derivate	25-45	35
VI	Legume și fructe	17-18	18

Fiecare grupă prezintă avantaje și dezavantaje nutriționale. De aceea, se recomandă substituirii numai în cadrul aceleiași grupe. În cadrul grupelor de alimente se pot face substituirii izocalorice sau izotrofinice care să permită variația corespunzătoare, fără a periclita valoarea nutritivă a meniului de ansamblu.

O alimentație echilibrată se realizează, practic, asigurând în meniul zilei prezența cel puțin a unui aliment din fiecare grupă. În acest fel se realizează, sub aspect calitativ, satisfacerea cerințelor esențiale ale organismului.

### **8.3. Recomandări privind asocierea alimentelor și preparatelor din meniu**

Pentru a asigura aportul tuturor factorilor nutritivi în proporții corespunzătoare necesarului fiziologic, se recomandă:

Asocierea produselor de origine animală cu cele de origine vegetală.

În acest mod se asigură un raport echilibrat între: proteine, lipide, glucide, vitamine și substanțe minerale; proteinele animale cu valoare biologică ridicată și cele vegetale cu valoare biologică medie; grăsimile animale, care conțin în proporție mare acizi grași saturați și cele vegetale conținând acizi grași nesaturați, esențiali pentru organism. De asemenea, se asigură în organism echilibrul acido-bazic și senzația de sațietate.

Exemple de asociere rațională a grupelor de alimente:

- legumele și derivatele din cereale, leguminoasele uscate se pot asocia cu carne, lapte, ouă;
- grăsimile se pot asocia cu alimente sărace în lipide, și anume legume, derivate, din cereale;

Asocierea preparatelor culinare pregătite prin prelucrarea termică cu produse proaspete (fructe, salate), asigurând compensarea pierderilor de substanțe nutritive (vitamine și substanțe minerale) din cursul prelucrării culinare și în același timp varietate meniurilor.

Alimentele care se găsesc permanent în hrana omului trebuie încadrate în meniu sub formă variată, iar modul de preparare să difere de la o zi la alta;

Pentru alimentele a căror rații zilnice sunt insuficiente pentru a putea constitui o porție de mâncare, ea va ține seama de valoarea rației săptămânale și de forma de preparare culinară a produselor respective (gustare, garnitură, preparat de bază, etc.)

### **Ordonarea preparatelor în meniu și asocierea corespunzătoare cu băuturi**

Ordonarea preparatelor în meniu se poate face în funcție de gust, valoare nutritivă și efectul asupra digestiei:

- În alcătuirea meniului, ordonarea preparatelor în funcție de gust se face astfel: inițial amar sau acid, apoi sărat, în final, dulce.
- Din punct de vedere al valorii nutritive, ordonarea preparatelor în meniu va fi următoarea:
  - a) preparate ușoare, mai puțin consistente;
  - b) preparate bogate în substanțe nutritive;
  - c) preparate foarte bogate în substanțe nutritive (consistente);
  - d) preparate ușoare.
- Succesiunea preparatelor la aceeași masă exercită efecte importante asupra digestiei. Se recomandă ca mesele să înceapă cu preparate care, prin proprietățile lor organoleptice, declanșează psihic secreția și, după ingerare, prin acțiunea lor exercită, întrețin secreția sucurilor digestive (gustări, antreuri, preparate culinare lichide) : gustările se servesc la începutul mesei, constituind prologul dejunului; antreurile se servesc după gustări, sau după preparate culinare lichide; preparatele de bază din componența meniurilor sunt cele mai consistente, asigurând proporția cea mai mare de calorii și de factori nutritivi (mâncăruri din legume, din carne și legume, fripturi); meniul se încheie cu desert sau fructe. Ca desert se pot servi dulciuri de bucătărie, produse de patiserie sau cofetarie. Se servesc la sfârșitul mesei, asigurând senzația de sațietate (datorită conținutului ridicat de glucide).

În baza acestor considerente se stabilesc ordinea în care se prezintă și se servesc preparatele din meniu.

#### **Asocierea băuturilor alcoolice cu preparate culinare și produse de cofetărie-patiserie**

Multitudinea de sortimente de băuturi existente astăzi pentru satisfacerea pe deplin toate gusturile. Pentru alegerea și servirea băuturilor nu există niște reguli absolute, dar trebuie să se țină cont de unele recomandări privind asocierea acestora cu diverse preparate și de ordinea servirii lor.

La gustări se servesc băuturi aperitiv, fără aromă puternică și gust marcat, pentru a nu obosi organele de simț ale consumatorului înaintea de servirea preparatelor. Se recomandă: țuică, sliboviță, vodcă, vinuri aromatizate (pelin, vermut, bitter) etc. Se mai pot servi, în cazuri de excepție vinuri spumate brute sau seci și vinuri albe seci, sau acide, din Podgoriile Drăgășani, Odobești, Panciu, Huși.

La servirea preparatelor culinare lichide (supe, creme, ciorbe, borșuri) nu se recomandă băuturi.

La servirea preparatelor din pește, crustacee, moluște, sunt recomandate vinuri albe, seci, spumoase și spumante din toate podgoriile țării: Galbenă, Aligote Riesling, Riesling italian, etc., iar cu cât peștele este mai gras, cu atât vinul trebuie să fie mai acid (vinurile provenite din podgoriile Transilvaniei și din nordul Moldovei).

La rasol și la pește prăjit se recomandă un vin alb ușor; pentru peștele la grătar sau la cuptor, un vin de calitate superioară mai tare.

La servirea antreurilor se recomandă vinuri albe demiseci și vinuri roze din toate podgoriile tari: Pinos gris, Perla, Fetească regală, albă. Ciupercile sunt însoțite de vinuri albe demiseci, de înaltă calitate (Cotnari, Alba-Iulia, Murfatlar, Pietrosele).

La servirea preparatelor de bază vinurile recomandate sunt în funcție de culoarea carni și proveniența acesteia, astfel: la cărnurile albe (curcan, găină) vinurile albe seci, de calitate aleasă (Alba Iulia, Târnave, Dragășani, Dealu Mare, Iași) sau vinuri roșii ușoare, buchetoase. La cărnurile roșii, vinuri pline, puternice (Cabernet, Pinot Noir, Merlot, Băbească, Fetească neagră, etc); la vânat, numai vinuri roșii seci, vechi de mare calitate, mai fine la vânatul cu pene și mai tare la vânatul cu păr.

Nu se potrivește un vin sec, aspru, la o mâncare dulce.

Brânzeturile care premerg desertul se servesc cu vinuri roșii (se continuă cu vinul de la preparatele de bază), excepție făcând telemeaua de oi, la care se pot servi și vinuri albe.

La servirea desertului (dulciuri de bucătărie, produse de patiserie-cofetărie) sunt recomandate vinurile dulci, aromate (Tămâioasa, Grasa, Chardonoy, Muscat-Otonel).

La deserturile din ciocolată și fructe nu se recomanda vinuri.

Cafeaua se servește cu un distilat vechi de vin (coniac de tipul Milcov, Dunărea, Tomis etc), rachiuri fine de fructe (cireșe, piersici, caise) sau lichioruri.

La alegerea și recomandarea vinurilor trebuie să se aibă în vedere și alte reguli, de exemplu :

- vinul alb sec înaintea celorlalte vinuri;
- vinul roșu înaintea celui alb dulce;
- vinul ușor precede pe cel consistent;
- vinul tânăr precede vinul învechit;
- vinul provenit dintr-un soi de struguri comun se servește înaintea vinului rezultat dintr-un soi nobil, dintr-o regiune consacrate;
- vinuri ușoare la preparate ușoare;
- vinuri consistente (tari, cu buchet bogat) la preparatele picante;
- vinurile dulci, licoroase se servesc numai la desert, după care nu se mai servesc alte vinuri;
- diferențierea dintre două vinuri de aceeași culoare și provenite din aceeași regiune, servite la aceeași masă, trebuie să fie destul de evidentă;
- vinurile spumante se pot servi pe tot parcursul mesei.

La o masa pot fi servite trei vinuri, maximum patru, în funcție de structura meniului: un vin alb sec, un vin roșu și un vin dulce. Cel de-al patrulea vin poate fi un vin alb sec (demisec) sau un vin rosu, în funcție de meniu.

#### **8.4. Asigurarea cerințelor privind varietatea, sezonalitatea și puterea de sațietate a meniurilor**

##### ***Varietatea meniurilor***

Meniurile trebuie să fie mai variate atât în ceea ce privește preparatelor din structura acestuia, cât și modul de prezentare. Varietatea meniurilor atrage consumatorul, stimulează apetitul și declanșează secreția sucurilor digestive, necesare asimilării alimentelor.

Meniurile se întocmesc pentru o masă, pentru o zi sau pentru o perioadă mai îndelungată (7-14 zile). Meniul unei mese poate cuprinde mai multe feluri de mâncare, servite în porții mici.

Pentru evitarea monotoniei prin repetarea zilnică a aceluiași preparat timp mai îndelungat, este necesar ca meniul să fie stabilit pentru minimum o săptămână. Acest procedeu are și avantajul că oferă timpul necesar procurării alimentelor incluse în meniu. Meniul se întocmește în funcție de anotimp, având în vedere posibilități de aprovizionare. Includerea în meniuri a alimentelor de sezon contribuie la realizarea dezideratului plăcut și nutritiv, caracteristici care stau la baza întocmirii unor meniuri corespunzătoare.

În structura unui meniu nu trebuie să se întâlnească preparate care au la baza aceleleași componente, sau gust, culoare și procedeu tehnologic asemănător, ca de exemplu:

- ciorbă de perișoare și chifteluțe marinate (tocătură);
- supă de roșii umplute sau preparate cu sos de roșii;
- salată de vinete și musaca de vinete;
- borșuri și sarmale (ambele au gust acrișor);
- pui cu smântână și conopidă cu sos Marney (sosuri albe);
- două preparate din carne roșie de măcelarie (bovine și ovine);
- două preparate din carne albă (pasăre și vițel);
- două preparate din vânat (iepure și fazan).

În componența meniurilor se recomandă un singur preparat din carne, ceea ce asigură varietatea și posibilitatea servirii rapide. Se respectă temperatura la care trebuie să se servească preparatele și anume: 34-40 grade C pentru preparatele care se servesc calde și 10-12 grade C pentru cele care se servesc reci; consumarea preparatelor foarte reci sau foarte calde diminuează absorbția factorilor nutritivi din conținutul acestora.

### **Tipuri de meniuri**

Meniurile se pot diferenția în funcție de masa pentru care sunt alcătuite, categoria de consumatori și profitul unității, astfel :

- a) meniuri pentru principalele mese ale zilei (mic dejun, dejun și cina);
- b) meniuri pentru diferite categorii de consumatori (copii, adolescenți, adulți, sportivi, turiști straini);
- c) meniuri dietetice;
- d) meniuri pentru mesele speciale (cocteil, recepție, banchet, revelion);
- e) meniuri specifice unităților cu profil (local, pescăresc, vânătorec).

### **Sezonalitatea meniurilor**

Condițiile climatice influențează necesarul fiziologic al organismului uman și, ca urmare, alimentația va fi diferențiată în funcție de anotimp.

**Alimentația sezonului estival** se caracterizează prin :

- aport normal de proteine (13-16%);
- consum majorat de glucide (55-65%);
- consum scăzut de lipide (20-30%);
- consum majorat de lichide ;

În sezonul cald alimentația este bogată în legume și fructe proaspete, care conțin cantități importante de vitamine și săruri minerale. Diversitatea produselor alimentare permite pregătirea unor meniuri variate și complexe.

Se vor evita alimentele și preparatele grase, deoarece temperatura ridicată scade secrețiile digestive, iar dacă o alimentație este bogată în grăsimi, digerarea lor se face foarte greu. De asemenea, se vor evita conservele de legume sau fructe.

Aportul de lichide (apa, apa minerală, sucuri de fructe) trebuie să asigure echilibrul hidric al organismului. De aceea este necesar să se consume cel puțin un litru de lichid pe zi, după un timp de la consumarea preparatelor, pentru a nu dilua sucurile digestive. Dintre băuturi doar apa este indispensabilă, temperatura recomandată fiind de 14-16 grade C ; apa mai rece poate produce tulburări gastro-intestinale.

**Alimentația sezonului rece** se caracterizează prin :

- aport normal de proteine (13- 14%) din care 60% de origine animală;
- cantități crescute cu lipide (35-40%), predominând cele de origine animală;
- cantități ușoare de glucide (55%) și vitamine (în special vitaminele C și B).

Necesarul sporit de calorii furnizate de alimentele bogate în glucide și lipide se explică prin consumul mare de calorii pentru menținerea temperaturii normale a corpului omenesc.

**Preparate românești de sezon:**

- Iarna: sărmăluțe cu măcăliguță, piftie, cârnați, caltaboși, tobă, etc.
- Primăvara: miel (la tavă, la frigăruie), preparate din spanac, urzici, ceapă și usturoi verde, salată verde, etc.
- Vara: mâncăruri cu legume proaspete (fasole verde, mazăre verde, roșii, etc.)
- Toamna: pastrama (de oaie, de capră, de piept, de gâscă), must dulce.

## **9. Tehnica servirii băuturilor alcoolice și nealcoolice**

### **9.1. Prezentarea băuturilor după diferite criterii de clasificare**

Masa trebuie neapărat întregită cu servirea unor băuturi alese potrivit, în concordanță cu meniul. Servirea presupune punerea în valoare a valențelor calitative ale băuturilor oferite. De aceea se impune ca lucrătorii din restaurante să cunoască și să respecte o serie de reguli și cerințe generale privind servirea băuturilor.

1. Băuturile alcoolice sunt produse lichide în compoziția cărora se găsește alcool etilic.



**A) În funcție de concentrația alcoolică**, băuturile se clasifică în:

**a) Băuturi alcoolice naturale distilate:**

- țuica de prune are o concentrație de 22-24°
- țuț
- șliboviță
- rachiuri 30-45°
- coniac 40-45°
- whisky 45-50° sau chiar 50-60°
- gin 45-50°

**b) Băuturi alcoolice industriale:**

- vodcă 36-40°
- rachiu alb 30°

**c) Băuturi alcoolice industriale aromate, colorate:**

- rom 35-37°
- rom superior 40°

**d) Băuturi alcoolice industriale colorate îndulcite:**

- rachiuri îndulcite 40°
- lichioruri 20-45°

**e) Băuturi alcoolice naturale, fermentate, nedistilate:**

Berea este o băutura slab alcoolică:

- berea blondă 0,8-5,5°
- berea brună (neagră) 3,5-5,5°
- bere specialitate 0,2-4,5°

**f) Vinul este o băutura slab alcoolică 8-12°**, naturală, nedistilată, digestivă.

**B) În funcție de conținutul de zahăr:**

**a) Rachiuri industriale colorate și îndulcite 3-5% zahăr**

**b) Lichioruri aperitive 10-35% zahăr**

**c) lichioruri desert, cu o concentrație mai mare de zahăr, recomandate ca desert 30-50% zahăr**

**d) Vinuri seci cu un conținut de zahăr de până la 10g/l**

**e) Vinuri demiseci cu un conținut de zahăr de 10-50g/l**

**f) Vinuri desert (dulci) cu un conținut de zahăr de 50-120g/l**

**C) În funcție de tehnologia de fabricație** precum și de recomandările și asocierea cu preparatele culinare băuturile alcoolice se grupează în:

**a) Băuturi alcoolice aperitive naturale distilate**

**b) Băuturi alcoolice aperitive industriale**

**c) Băuturi alcoolice digestive naturale fermentate**

**2. Alte sortimente de băuturi:**

**a) Băuturi nealcoolice realizate industrial sau în baruri:**

- ape minerale
- băuturi răcoritoare
- sucurile naturale obținute din fructe și legume
- băuturile aromate calde (ceaiurile)

**b) Băuturi în amestec:**

- Din punct de vedere al cantității:

- scurte (short-drinks)
- lungi (long drinks)

- Din punct de vedere al recomandării în servire:

- băuturi aperitive (înainte și în timpul servirii gustărilor)
- băuturi digestive (în timpul și după servirea mesei)

- Din punct de vedere al conținutului în alcool:

- băuturi nealcoolice (răcoritoare și stimulente)
- băuturi slab alcoolice și nealcoolice

- Din punct de vedere al preparării și gradului de îndulcire:

- cocktailuri seci, demiseci, demidulci, dulci, cu grad de îndulcire diferit.

Obligatoriu lucrătorii ce asigură servirea băuturilor în saloanele restaurantului și barului trebuie să cunoască următoarele reguli :

- paharele să fie foarte curate și alese diferențiat (formă și capacitate), în funcție de caracteristicile și tipurile băuturilor servite ; este bine să se aleagă pahare incolore, fără decor, pentru a pune în evidență coloritul băuturilor servite;
- temperatura la care se consumă băuturile diferă, lucru ce impune asigurarea temperaturii optime, specifice fiecărui sortiment, ca cerință de bază pentru servirea băuturilor ;
- băuturile se servesc întotdeauna prin partea dreaptă indiferent dacă se aduc pregătite în pahare de la secții sau se toarnă în paharul de pe masa clientului;
- băuturile simple (vermuturi, rachiuri, vinuri) se servesc întotdeauna însoțite de un pahar cu apă minerală sau sifon și gheață, separat;

Transportul băuturilor în salon se efectuează în mod diferențiat, cele porționate în pahare – pe tavă, iar cele la sticle – în mână, coșulețe speciale sau frapiere. Pentru preluarea de la secție a băuturilor porționate se vor respecta următoarele etape:

- vor controla dacă paharele sunt curate și neciobite, dacă barmanul a respectat comanda;
- vor ridica cu mâna dreaptă paharele de pe teigheaua barului și le vor așeza pe tava acoperită cu șervet, aflată pe mâna stângă, având grijă să le echilibreze pentru a le asigura stabilitatea;
- vor merge cu băuturile în salon, circulând întotdeauna pe partea dreaptă a culoarului până la masa clientului, unde le vor servi după regulile cunoscute; ospătarul va duce cu mâna stângă de regulă două sticle astfel: ia prima sticlă cu mâna dreaptă și o fixează în podul palmei stângi, prinzând-o cu degetul mic, inelar și mare; ridică apoi cea de a doua sticlă, pe care o fixează între degetul inelar și mijlociu; dacă sticlele sunt decapsulate, marginea sticlei nu trebuie să se atingă de mâna ospătarului.

## 9.2. Producția viticolă România

România are o lungă istorie viticolă. Viile de la malul Mării Negre au fost acum 3000 de ani, mai târziu saxonii au introdus vinuri germane în Transilvania.

## 9.3. Clasificarea vinurilor și a altor produse pe bază de must, vin și subproduse vinicole

Nr. crt.	Sortimente de vinuri	Obținere
1	Tulburelul	vinul în curs de desăvârșire a fermentației alcoolice, neseplat de drojdie, cu o tărie alcoolică de minimum 8,5 în volume
2	Vinul	obținut exclusiv prin fermentație alcoolică completă sau parțială a strugurilor proaspeți
3	Vinul spumant	conține dioxid de carbon de origine exclusiv endogenă
4	Vinul aromatizat	produs obținut din must sau vin și din must proaspăt
5	Vinul licoros	produs obținut din must sau vin și din amestecul acestora, cu adaos de must concentrat
6	Vinarsul	obținut prin învechirea distilatului de vin
7	Alcoolul de origine viticolă	produs obținut prin distilarea și rectificarea vinului, tescovinei sau drojdiei de vin

Nr. crt.	Grupe de vinuri	Sortimente	Grade alcoolice
1	Vinuri de consum curent	Vinuri de masă	8,5% - 9,5%
		Vinuri de masă superior	Peste 9,5%
2	Vinuri de calitate	Vinuri de calitate superioară: (Aligoté, Feteasca Albă, Riesling și Riesling Italian, Feteasca Regală, Sauvignon, Pinot Gris, Tămâioasa Românească, Merlot, Feteasca Neagră, Cadarca, Busuioacă de Bohotin	Minim 10%
		Vinuri cu denumire de origine	Minim 10,5%
3	Vinuri cu denumire dobândită	Vinuri cu denumire de origine controlată (DOC)	
		Vinuri cu denumire de origine controlată și trepte de calitate	

#### 9.4. Verificarea caracteristicilor băuturilor conform regulilor de degustare

##### Caracteristicile senzoriale ale unor sortimente de băuturi:

- Rachiul de fructe trebuie să se prezinte ca lichid limpede cu o tărie alcoolică de până la 34°, cu o culoare galben deschis până la galben brun, cu miros, gust și aromă specifice fructului de proveniență.
- Ginul trebuie să se prezinte ca un lichid limpede încolor, buchet și gust fin caracteristic de ienupăr.
- Analiza calității berii se referă la determinarea indicativilor organoleptici și fizico-chimici și face referire la următoarele aspecte: limpezime perfectă, fără impurități și sedimente în suspensie, turnată în pahar să formeze o spumă compactă deasă și persistentă, iar bulele de dioxid de carbon să se degaje lent. Gustul și mirosul berii să fie plăcut, specific conținutului puțin amar datorat hameiului; nu trebuie să aibă gust și miros străin, de mucegai.
- Vinul trebuie să fie perfect limpede

##### Reguli de degustare a vinului:

În analiza organoleptică, degustătorul nu trebuie să fie obosit, într-o stare de disconfort psihic sau bolnav.

Paharul trebuie să aibă forma potrivită și să fie confecționat din sticlă incoloră și prevăzut cu picior.

##### Ordinea degustării:

- se va începe cu:
  - vinurile galben-pai de consum curent apoi cu galben-pai seci superioare.
  - vinuri roșii seci de consum curent și superioare.
  - galben-pai demiseci și dulci; roșii demiseci și dulci aromate.
- temperatura vinurilor pentru degustat trebuie să corespundă cu temperatura camerei în care se realizează degustarea.
- după trecerea vinului prin toate papilele gustative ale limbii se precizează componentele de bază asupra gustului.
- vinul se varsă într-un vas cu nisip sau rumeguș iar degustătorul va înghiți o felioară de pâine pregătită în acest sens după fiecare degustare.

### **9.5. Asocierea băuturilor cu preparatele conform regulilor de asociere**

Regulile de asociere a băuturilor cu preparatele culinare au la bază printre altele, compoziția preparatului, preferințele consumatorului, tipul mesei.

*Cu ocazia meselor obișnuite* sau între mesele principale se recomandă vinuri ușoare cu o concentrație de alcool de 9-10° albe (galben-pai) sau roșii, în funcție de preparatele culinare servite la masă.

*La recepțiile oficiale* se recomandă vinuri selecționate soiuri pure galben-pai cu un buchet specific, din grupa vinurilor demiseci sau dulci, ocazie cu care se pot recomanda și vinurile șampanizate.

Cu ocazia întrunirilor obișnuite ale consumatorilor în diferite etape ale zilei (dimineața, prânz, seara) când se solicită numai gustări reci (brânzeturi, mezeluri, salate); gustări calde (pe bază de pește, ouă) se recomandă să fie însoțite de vin ușor de culoare albă (galben-pai) cu o concentrație de 9-10°, vinuri seci și demiseci, servite reci, simple, cu apă minerală separate sau combinat (șpritz) 75% vin și 25% apă.

*La întruniri obișnuite ale consumatorilor* în diferite etape ale zilei când se solicită la masă un preparat culinar: rasol de vacă cu legume, preparate din pește rasol, preparate din carne de pasăre rasol, din paste făinoase și alte preparate din legume-salate fierte și combinate se recomandă și se servesc vinuri albe (galben-pai) ușoare cu o concentrație în alcool de circa 10-11°, din grupa vinurilor seci și demiseci, servite simple sau cu apă minerală.

*La întrunirile obișnuite de familie* cu invitați la masa de prânz sau cină:

-în prima etapă a meniului, la servirea gustărilor dacă se preferă o băutură aperitiv, se poate recomanda un pahar cu vin roșu, alb (galben-pai) sau demisec, cu 9-10°, vin cu care se poate continua și în etapa a doua din meniu, la servirea preparatelor din pește, sufleuri, specialități din paste făinoase.

-la preparatele culinare din carne tocată/sărmăluțe, chifteluțe, musacale, condimente (picante) se recomandă vinuri albe, seci sau demiseci cu o concentrație alcoolică de 10-11° vinuri tinere cu urme de dioxid de carbon și vinuri roșii după preferințe.

-la fripturi de porc, de vacă, ficat, morun sau somn la grătar, cu sosuri corespunzătoare, se recomandă vinuri roșii, seci și demiseci cu concentrație alcoolică de 11-12° ușor tămâioase. Se servesc la temperatura camerei cu apă.

-la specialitățile culinare din carne de vânat se recomandă să se servească vin roșu, sec și demisec, alcool 10-11°, ușor acidulate și tămâios, având o temperatură de 16-17°.

-la desert se poate recomanda un sortiment de vin demisec sau dulce și cu aroma plăcută, din grupa vinurilor albe (galben-pai) sau roșu dacă desertul a fost de bucătărie, pe bază de aluaturi (clătite, papanași, colțunași, plăcinte, gogoși).

-la servirea cafelei se servește coniac sau un pahar de vin roșu, vinuri pure, demisec sau dulce, scurt separate cu apă minerală.

*Dimineața* între orele 8-10 se recomandă un pahar de vin alb sau roșu sec, cu o concentrație alcoolică de 9-10°, cu apă.

*La prânz*, între orele 10-12 se recomandă un pahar de vin alb sau roșu sec sau demisec puțin acidulat, cu 10-11° alcool.

*Înainte de masă* (prânz sau seară) se recomandă un pahar de vin aperitiv sec alb sau roșu, cu o concentrație alcoolică de 11-12°

*După masa de prânz* se recomandă vinuri seci, demiseci, albe (galben-pai) vinuri vechi cu concentrație alcoolică 11-12° servite simple sau cu apă.

*Seara, după masă*, se servesc vinuri demiseci și dulci aromate galben-pai.

Sexul feminin va prefera vinurile demiseci sau dulci.

### **9.6. Recomandarea sortimentelor de băuturi**

Recomandarea sortimentelor de băuturi poate fi:

- 1) orală
- 2) cu ajutorul listei de băuturi

### **Recomandarea orală:**

1) Băuturile se recomandă și se servesc fie incluse în structura meniurilor, la mesele principale obișnuite și organizate în cursul zilei, fie servite ca atare în cursul zilei, însoțite de mici gustări sau preparate culinare de bază, deserturi, etc.

Pentru o recomandare corespunzătoare, lucrătorul din procesul servirii trebuie să fie bine informat proporțional, în cunoașterea sortimentelor, tehnologia de obținere, conținutul acestora pentru a le recomanda, prevăzute și servite în funcție de ocazia solicitării lor pentru consum.

### **2) Lista de băuturi (cartea de vinuri):**

Lista de băuturi cuprinde totalitatea băuturilor alcoolice și nealcoolice, simple sau în amestec pe care un restaurant le oferă clienților săi. În lista de băuturi, produsele oferite se înscriu în ordine: prezentare și servire la masă grupate astfel:

Aperitive	rachiuri, vermuturi, bitter, vinuri speciale (aperitive, băuturi pe bază de anason)
Vinuri	albe, roze, roșii, spumoase și spumante
Berea	sortimente din producție internă și din import
Digestive	coniacuri, lichioruri
Băuturi răcoritoare	sucuri, nectaruri, șirropuri, băuturi carbogazoase, ape minerale
Cafele, ceaiuri	...
Băuturi amestecuri de bar	...

Listele de băuturi se întocmesc respectându-se regulile generale precizate anterior, cu precizarea că băuturile se înscriu cu denumirea comercială completă, care trebuie să respecte originea sortimentală respectivă.

### **9.7. Aducerea de la secție a băuturilor comandate folosind obiectele de inventar**

Transportul băuturilor se efectuează diferențiat: cele porționate în pahare – dacă sunt mai multe, pe tava acoperită cu șervet, sau pe farfuria de desert cu șervet – cele la sticlă, în mână, coșulețe speciale și frapiere.

Pentru băuturile porționate se va utiliza tava acoperită cu șervet, aflată pe mâna stângă având grijă să echilibreze paharele pentru a le asigura stabilitatea.

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

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

#### Efectuarea servirii băuturilor folosind obiecte de inventar adecvate

Paharele reprezintă obiectele de inventar cu un rol deosebit de important în prezentarea băuturilor, materialul din care sunt confecționate este diferit în funcție de categoria unității (cristal, semicristal, sticlă); sau se recomandă utilizarea paharelor colorate sau cu bordură deoarece diminuează aspectul estetic al băuturilor oferite clienților.

Paharele trebuie să fie întotdeauna foarte curate, neciobite și în seturi din același model.

#### **Tipuri de pahare:**

- pahare pentru vin (alb, roșu)
- pahare pentru aperitive, cu capacitate între 10-15 ml
- pahare pentru cocktailuri, cu capacitatea între 12-20 ml
- baloane pentru coniac
- baloane (cupe) pentru lichioruri
- cupe și flute pentru șampanie
- pahare speciale pentru amestecuri de băuturi

**Servirea băuturilor poate fi realizată prin utilizarea unor obiecte adecvate** pentru servire:

- tăvi de diferite mărimi
- ceainice și căni de lapte de diferite mărimi
- cești de cafea și ceai cu suporturi respective
- căni și carafe de sticlă
- lingurițe pentru cafea
- lingurițe de ceai
- zaharnițe
- carafe

*Tehnica deschiderii sticlelor* diferă în funcție de natura băuturilor conținute. Se folosesc tirbușonul universal, lama pentru tăiat capișoanele și cheia de desfăcut capsulele. Debușonarea trebuie făcută la gheridon, pentru a se evita unele mici accidente ce pot interveni.

*La sticlele de vin alb*, pe gheridon, în frapieră sau pe consolă se taie cu ajutorul lamei de la tirbușon, capișonul pe mijlocul gâtului sticlei, îndepărtându-se cu mâna dreaptă partea superioară, care se pune în buzunar, apoi se introduce spirala în mijlocul dopului fără străpunge; se extrage cu atenție dopul sprijinând pârghia tirbușonului pe gâtul sticlei; cu ajutorul ancărului se șterge gura sticlei, după care se servesc clienții.

*Pentru sticlele de vin spumant* debușonarea se face prin mai multe metode; una dintre ele este:

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

**Servirea vinurilor** se face în marile restaurante de către personal specializat, numit „sommelier”. Acesta va trebui să țină cont de ordinea în care urmează să fie servite vinurile: cele ușoare vor fi servite înaintea celor tari; la început vor fi servite vinurile seci, apoi cele dulci; la început vor fi servite vinurile albe, apoi cele roșii, vinurile vechi urmează după cele noi.

**Temperatura vinurilor** are o importanță deosebită, deoarece pune în evidență calitățile acestora. Vinurile roșii se consumă la temperatura camerei (15 – 18°C), în timp ce vinurile albe se servesc întotdeauna reci. Cu cât un vin este mai tare, mai vechi, mai dulce, mai licoros sau spumant, cu atât se va răci mai mult.

*Șambrarea* unei sticle de vin presupune ridicarea progresivă a temperaturii conținutului prin ținerea sticlelor timp de 2 – 3 ore la temperatura camerei sau învelirea sticlei într-un șervet înmuiat în apă fiartă și stors, dacă timpul nu permite așteptare.

*Răcirea* sticlelor de vin alb se face cu gheață, în frapieră sau prin menținerea un timp limitat într-un spațiu de refrigerare. Nu se recomandă ținerea vinurilor timp îndelungat în spații frigorifice la temperaturi mai joase decât ale pivniței, deoarece pierd din calitate.

Pentru vinurile roșii se face decantarea, deoarece în timpul păstrării ele depun sedimente mai mult sau mai puțin, din cauza taniului pe care îl conțin.

Pentru decantare se debușonează cu grijă sticla, astfel încât depunerile să nu fie agitate; apoi se toarnă cu grijă într-o carafă până când vinul ce curge începe să se tulbure.

Paharele au un rol deosebit pentru punerea în evidență a calității vinului; de aceea se recomandă evitarea paharelor cu modele sau decorațiuni, să aibă picior și o formă convenabilă, pentru a permite aprecierea culorii, aromei și buchetului. Paharul pentru vin roșu este întotdeauna mai mare decât cel pentru vin alb, deoarece vinurile albe se servesc răcite și nu rezistă mai mult de 8 – 10 minute în pahar fără a se încălzi.

Pentru servirea șampaniei se recomandă folosirea paharelor subțiri cu picior în formă de „lalea” (flute) în locul cupelor tradiționale, deoarece acestea pun în evidență mai bine „perlarea” conținutului.

*Servirea vinurilor* se face prin dreapta, precedată de prezentarea sticlei clientului care a comandat. I se toarnă acestuia puțin vin pentru a-l degusta și, după ce a acceptat vinul, se începe servirea celorlalți comensali în ordinea cunoscută (ultimul servit este cel ce a făcut degustarea). Ospătarul va avea grijă să evite sprijinirea gâtului sticlei de marginea paharului pe care îl va umple întotdeauna maximum  $\frac{3}{4}$  din capacitate. Pentru a se evita pătarea feței de masă cu picăturile de vin formate la gâtul sticlei, se recomandă ca, după turnarea în pahar, înainte de a servi clientul următor, să se ștergă gura sticlei cu ancărul la vinurile albe și cu șervețel prins în ancăr, la vinurile roșii.

Înainte de a termina turnarea vinului în pahar, sticlei i se imprimă o ușoară mișcare de rotire spre dreapta, pentru a evita formarea de picături care pot păta fața de masă. De regulă, umplerea paharului se face numai după ce clientul l-a golit, semn că mai dorește să fie servit.

**ATENȚIE: Servirea vinului cu cuburi de gheață constituie o greșeală.**

*Șampania* se preia de la secție bine răcită, transportul făcându-se în mână sau în frapiera de șampanie cu gheață. Pe gâtul sticlei se va pune un șervet împăturit în lung, apoi sticlele se debușonează cu atenție, fără zgomot, servindu-se în flute sau cupe bine răcite.

*Berea* se preia de la secție în sticle sau pahare. Transportul sticlelor se face în mână iar a paharele se aduc pe tavă acoperită cu șervet. În funcție de preferința clientului, berea se poate turna cu sau fără spumă. Pentru a turna berea fără se paharul în mână și se toarnă ușor, pe marginea interioară a acestuia. Pentru formarea spumei, paharul se va lăsa pe masă, conținutul turnându-se în jet subțire, în mijlocul paharului.

**Coniacul** se servește de obicei șambrat, la temperatura camerei, servirea lui glacé sau flambat fiind considerat o greșeală. Coniacul se servește în baloane pentru coniac, a căror capacitate este între 300 – 500 ml.

Lichiorurile se servesc ca băuturi digestive, porționate de obicei 25 ml, reci, șambrate sau răcite cu gheață. În general, lichiorurile se servesc în cupe de lichior; cele foarte fine pot fi servite în baloane asemănătoare celor de coniac, dar de capacitate mai mică.

**Reguli generale privind asocierea băuturilor cu diferite preparate culinare și produse de patiserie – cofetărie:**

În lucrarea sa *Gândurile unui degustător*, cunoscând Pierre Poupont spunea : „Les vins sont faits pour être, comme les dimants sur une bague, enchâssés dans une repas”. (La o masă, vinurile sunt ca diamantele pe un inel)

Într-adevăr, astăzi nu se poate concepe o masă, fie modestă, fie aleasă, fără a oferi și vinuri adecvate cu cele mai diverse preparate culinare și produse de patiserie-cofetărie .

Fără a stabili reguli absolute, se pot face unele recomandări privind asocierea băuturilor cu diverse preparate :

*La servirea gustărilor* sau înaintea lor se pot recomanda băuturi-aperitiv și numai în cazuri de excepție alte băuturi, printre care și vinuri spumante seci sau extra seci din podgoriile Dragășani, Panciu, Odobești, Huși;

*La servirea supelor, cremelor și ciorbelor* nu se recomandă băutura ; prin excepție, la unele ciorbe concentrate din pește și crustacee se poate oferi un vin alb sec, tare ;

*La servirea preparatelor din pește, raci, scoici ș.a* se recomandă vinuri albe, seci, spumoase și spumante din toate podgoriile țării; cu cât peștele este mai gras, cu atât vinul trebuie să fie mai acid; această calitate o găsim la vinurile provenite din podgoriile Ardealului și ale Moldovei;

*La servirea antreurilor* se recomandă vinuri albe demiseci și vinuri rozé, din toate podgoriile tari; ciupercile se servesc cu vinuri demiseci de calitate superioară; se recomandă vinurile din podgoriile Cotnari, Murfatlar, Alba Iulia, Pietroasele Lechința;

*La preparatele de baza* se recomandă, în general, vinuri roși: la cărnurile albe, vinurile roșii buchetoase, ușoare; la cărnurile roșii, vinuri roși, pline, generoase și puternice; la vânat, vinuri roși seci, vechi, de calitate superioară, mai fine pentru vântul cu pene, și mai tari la vânatul cu păr ;

*La servirea dulciurilor de bucătărie și a unor produse de cofetărie-patiserie* se recomandă vinuri spumante vinuri dulci și semidulci, parfumate din podgoriile sau centrele viticole însoțite, în care strugurii au un

conținut mare de zahăr la recoltare (Murfatlar, Pietroasele, Târnava, Alba Iulia ș.a.) ; nu se recomandă vinuri la deserturile din ciocolată și fructe (salată de fructe);

*La servirea cafelelor se recomandă băuturi digestive, distilate, de tip rachiuri fine de fructe (cireșe, piersici, caise) și lichioruri de marcă.*

Pentru a face recomandări competente de asociere a băuturilor cu diferite preparate, lucrătorul din restaurant trebuie să cunoască și alte cerințe pe care le impune reușita unei bune asocieri între băuturi și preparate: vinul cel mai ușor înaintea unuia consistent (cu tărie alcoolică mare); vinul sec înaintea celui demisec și dulce; vinul roșu după vinul alb sec și demisec vinurile dulci-licoroase, după vinurile roșii vinurile noi, înaintea celor vechi; vinurile ușoare la preparatele ușoare; vinuri consistente (tari și cu buchet bogat) la preparate picante; vinul folosit la pregătirea unui preparat se va recomanda și la servirea preparatului respectiv; vinul unei zone sau țări se va servi cu preparatele specifice acelei zone; vinurile tinere se recomandă toamna și primăvara, iarna servindu-se vinurile mari în deosebi cele roșii.

Aceste reguli au în vedere necesitatea ca la fiecare fel de preparate culinare să se propună vinul potrivit, astfel încât să se respecte principiul devenit regulă „un vin pe care îl bem nu trebuie să ne facă să-l regretăm pe cel care l-am băut „.

Se poate spune, pe bună dreptate, întrebarea : câte feluri de vinuri pot fi servite la o masă ?

Un meniu pregătit cu multă trudă nu poate fi scos în evidență dacă se servește un singur fel de vin, deoarece calitatea lui nu corespunde tuturor valențelor puse în evidență de calitățile gustative ale preparatelor servite .

Pentru o masă obișnuită, două vinuri primul alb și al doilea roșu, pot fi considerate ca suficiente, în timp ce la ocazii deosebite se servesc trei feluri de vin . Alegerea celui de al treilea vin se face în funcție de structura meniului servit, respectându-se regulile arătate anterior .

Indiferent de numărul sortimentelor de vin pe care le oferim, la o masă cantitatea totală de vin servită nu trebuie să depășească limitele unui consum normal .

Recomandările de asociere a băuturilor cu diferite preparate trebuie să fie cunoscute de lucrătorii din sectorul alimentației publice și să se țină seama de ele atunci când propun clienților diferite meniuri . Dacă aceștia au alte dorințe, alegerea făcută de ei este cea bună pentru că, așa cum spune și un vechi dicton latin, „de gustibus non est disputandum” .

### **9.8. Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la servirea băuturilor**

Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la servirea băuturilor:

- tăvile
- cărucioarele

**1. Tăvile** sunt folosite la transportul altor obiecte de inventar din care se servesc sau din care se consumă preparatele și băuturile comandate

- se confecționează din: material inoxidabil alpacă argintată, material plastic sau lemn
- sunt de diferite mărimi și forme (ovale, pătrate, dreptunghiulare)

*Tăvile din material plastic* se folosesc la:

- transportul obiectelor de inventar când nu sunt consumatori în sală.
- la aranjarea mesei.
- la debarasarea meselor.
- la transportul băuturilor în care se practică autoservirea.

*Tăvile din material lemnos* se folosesc în unitățile cu specific național.

Tăvile se transportă pe mâna stângă în trei feluri:

- pe vârful degetelor, când spațiul pentru fluxul personalului este redus și numărul obiectelor de inventar este mai mic.
- prinse între degetul mare, deasupra, pe margine și celelalte răsfirate, așezate sub tavă. Se practică când numărul și greutatea obiectelor de inventar sunt mai reduse.



- pe antebraț și palmă cu degetele depărtate, pentru a le asigura o mai mare stabilitate. Se practică când se transportă un număr mai mare de obiecte de inventar, cu tăvi de dimensiuni mai mari.

**2. Cărucioarele (voiture)** sunt folosite la transportul, prezentarea, prepararea, servirea precum și la transportul obiectelor de inventar.

-Căruciorul pentru servirea băuturilor aperitiv este prevăzut în partea de jos cu un blat pe care se depozitează paharele curate, așezate cu gura în jos pe un suport sau cele debarasate de la mese, așezate cu gura în sus, în mod distinct de cele curate. Picioarele cărucioarelor sunt prevăzute cu role pentru a fi ușor de manevrat de la o masă la alta.

Căruciorul pentru transportul obiectelor de inventar este confecționat din metal inoxidabil și prevăzut cu 3 blaturi suprapuse, iar la picioare cu roțile.

Este folosit la transportul obiectelor de inventar ce urmează a fi așezate pe mese, cât și la debarasarea obiectelor de inventar folosite. Acest cărucior constituie un mijloc eficient pentru reducerea timpului de lucru.

## 10. Servirea cafelei

### 10.1.Sortimente de cafea

**Cafeaua** se servește întotdeauna fierbinte, de regulă în cești mici cu suport.

Cafeaua turcească se servește îndulcită, celelalte cu zahărul separat și cu lingurița pentru cafea (mocca). Se mai pot oferi lapte concentrat, frișcă lichidă în „pic”, iar la unele specialități – frișcă bătută și ciocolată rasă .

Zahărul poate fi preambalat sau în vrac, în ultimul caz oferindu-se zahărnița cu clește, pentru zahărul cubic, și lingurița pentru zahărul tos.

Mazagranul se servește în cupe speciale, iar în lipsa acestora în pahare sondă . Servirea cafelei filtru se poate face la serviciu, preluându-se de la secție filtrul curat, cafeaua necesară, apă fiartă într-un ceainic și separat, produsele de însoțire (zahăr, lapte condensat, risca). În acest caz, pregătirea cafelei se face direct de către client sau de ospătar la masa clientului sau la gheridon .

La servirea cafelelor se vor recomanda clienților băuturi digestive – coniacuri pentru bărbați și lichioruri pentru femei .

Nr. crt.	Sortimente	Caracteristici
1	Cafeaua Arabică (75% din producția mondială)	-boabele au forma regulată, alungită, suprafața netedă, culoare verzuie, calitate excelentă
2	Cafea Robustă (20% din producția mondiala)	-boabe de culoare brună, clară, forma rotunjită, neregulată, calitate medie, gust acru-amar
3	Cafea Iberică	-boabe late, foarte neregulate, chiar deformate, culoare brună spre galben, calitate medie
4	Cafea Maragogype	-boabe mici, plate, de culoare verzuie, calitate bună, din inferioara cafelei Arabică

## 10.2. Metode de obținere a cafelei

Cafeaua se servește, de obicei, fierbinte. Nu se încălzește prin refierbere, ci se păstrează la cald în bain – marie. Se poate servi cu zahăr, lapte sau frișcă, în funcție de preferințele clientului.

Nr. ctr.	Metoda	Obținere
1	Înfuzia de cafea	-în cafetieră se pune doza de cafea necesară, peste care se toarnă apă clocotită, se infuzează câteva minute
2	Cafeaua filtru	în aparate speciale, cafea de granulație potrivită, durează 6 minute, filtrele folosite: de hârtie și permanente
3	Cafea sub vid	-în aparat cu două părți -în partea superioară se pune apa și cafeaua măcinată mărunt
4	Cafeaua espresso	-prin trecerea apei sub presiune prin cafeaua din cupa espresso-ului -se scurge într-o cafetieră sau în ceașca de cafea
5	Cafeaua turcească	-în ibric de aramă argintată sau cositorită în interior, în care se pune apa rece la fiert; în momentul fierberii se pune zahărul și cafeaua în numărul de porție dorit
6	Cafeaua solubilă	-prin adăugarea peste cafea, direct în ceașcă, a apei necesare

## 11. Tehnica servirii amestecurilor de băuturi

### 11.1. Descrierea sortimentului de băuturi în amestec după diferite criterii (conținut, concentrație alcoolică)

Amestecurile de băuturi se realizează în unitățile de alimentație în sortimente, diferențiate prin elementele caracteristice, metode de preparare și formele de servire.

*Coctailul* are un conținut ridicat de alcool, consumându-se ca aperitiv, în cantități mici. Se prepară din combinarea unor băuturi alcoolice (vodka, gin, vermut, coniac, vin spumant, cu siropuri diferite, apă minerală, zahăr). După cantitatea de zahăr din conținut coctailurile pot fi:

- seci (dry),
- demiseci (medium), sau
- dulci (sweet).

Servirea se face în pahare speciale (pentru coctail) așezate pe farfurioare suport.

### 11.2. Pregătirea amestecurilor de băuturi după metode specifice

Băuturile amestec în funcție de caracteristicile lor se pregătesc prin metodele:

- agitare,
- amestec,
- dresare.

#### a) Metoda agitării

Se folosește la amestecul băuturilor sau ingredientelor de densități diferite.

#### Ordinea operațiunilor:

- se pun în shaker (mixer) cuburile de gheață.
- se pregătesc obiectele de inventar, băuturile și ingredientele.
- se golește shakerul (mixerul) de apă care s-a acumulat prin topirea gheții, prin strecurare.
- se măsoară cu cilindru gradat băuturile conform rețetei și se pun în shaker.
- se agită scurt shaker-ul prin mișcări energice, la înălțimea umărului, perpendicular și orizontal în formă de opt, se verifică în acest sens ambele capace ale shaker-ului, fixate pe timbal (tubler) apoi se așează șervetul de pânză perpendicular pe capac, pentru a preveni stropirea, ținând degetul arătător pe capacul mic în timpul mișcărilor.
- după omogenizarea compoziției se scoate dopul shaker-ului și se toarnă în paharul pregătit pentru servire.
- se adaugă garniturile prevăzute în rețetă.
- se servesc consumatorii direct sau prin ospătar.

#### **b) Metoda amestecului**

Se folosește la amestecul băuturilor și ingredientelor fluide și de densități apropiate în paharul de amestec, denumit pahar de cocktail.

#### Ordinea operațiunilor:

- se pun în paharul de amestec cuburile de gheață în număr și de mărimea corespunzătoare sortimentului de băutură ce urmează să fie preparat.
- se pregătesc toate componentele conform rețetei.
- se golește paharul de apă utilizând strecurătoarea de bar.
- se măsoară cu cilindru băuturile și se pun în paharul de amestec.
- se amestecă foarte energic 10-20 secunde cu ajutorul linguriței de bar, care se introduce sub cuburile de gheață și se ridică în sus, operația încheindu-se printr-un amestec circular de jos în sus.
- se strecoară amestecul din paharul de preparare în paharul de servire, utilizând strecurătoarea de bar.
- se adaugă garniturile prevăzute în rețetă și se servesc consumatorilor direct din bar, pe suport de farfurioară sau prin ospătar.

#### **c) Metoda dresării**

Se folosesc băuturi cu aceeași densitate sau densități diferite direct în paharul de servire, aplicând următoarea succesiune de operații:

- măsurarea componentelor rețetei începând cu densitatea mare și apoi în descresștere.
- turnarea acestuia în paharul de servire cu ajutorul linguriței, sub formă de firisor subțire, după care se continuă la fel și cu celelalte băuturi, formându-se în pahar, straturi alternative.

### **11.3.Reguli de pregătire a băuturilor în amestec**

- să se revadă rețeta.
- la pregătirea băuturilor în amestec prin metodele agitării sau amestecului, se folosesc cuburi de gheață.
- durata agitării amestecului crește atunci când se pregătesc mai multe porții.
- unele băuturi simple sau în amestec se servesc în pahare cu borduri de zahăr (jivrare).
- șampania rămasă după prepararea unui cocktail poate fi păstrată câteva ore fără să-și piardă calitățile, dacă sticla este ținută la rece, astupată ermetic și cu dopul în jos.
- la băuturile preparate cu fructe se oferă consumatorilor o linguriță specială de lungime corespunzătoare înălțimii paharului.
- să se măsoare toate componentele.

#### 11.4.Decorul cocteilurilor

**Decorul cocteilurilor** Decorul unui cocteil demonstrează imaginația și simțul artistic al realizatorului. Decorul trebuie să fie realizat din produse comestibile, cu aspect plăcut, cu gust bun și să se asocieze cu băutura respectivă. De regulă, elementele de decor se pregătesc înainte de realizarea cocteilului propriu-zis, pentru a nu se încălzi băutura turnată în pahar.

Decorul	Metoda de obținere
Spirala de lămâie sau portocală	-cuțitul se ține în mâna dreaptă, fructul respectiv în mâna stângă și se rotește spre dreapta în timpul lucrului
Zest de lămâie sau portocală	-poate fi rotund sau de formă alungită -se folosește un cuțit cu lama fină canelată
Răzătură de ciocolată	-din bucăți de ciocolată ținute în prealabil la rece care se rad cu ajutorul unui cuțit econom sau a unuia bine ascuțit
Fructe ( portocale, banane, ananas, mere, cireșe, fragi, căpșuni, kiwi, struguri etc) și legume (arpagic, rondel de morcovi sau castraveți, frunza de mentă, țelina etc).	-se "curăță" în interiorul lor prin scoaterea parțială a pulpei fructului, și folosite ca atare în locul paharelor (nucă de cocos, ananasul, portocala, castravetele, etc)
Degradeuri	-amestecurile obținute prin dresare în pahare în care se pune multă gheață și care se finisează adăugând la urmă unele componente intens colorate (sirop, lichioruri, angostură, etc)

#### Banana bliss

-Gheață cuburi, ½ din paharul de amestec,  
-30 ml Coniac,  
-30 ml Cremă de banane,  
Băutură scurtă, digestivă cu gust plăcut catifelat.  
Amestecul se realizează în paharul de amestec, 4-5 mișcări de jos în sus, cu lingura de bar.



### **Brandy orange**

- Cuburi de gheață, ½ din pahar,
- 40 ml coniac de marcă
- 120 ml suc de portocale, stors proaspăt,
- 20 ml bitter Campari.

Decor: 1 tranșă de portocală și 1 cireașă confiată.

Băutură lungă reconfortantă, apreciată în sezonul călduros. Se amestecă mai întâi în paharul clientului gheața, coniacul și sucul, după care se toarnă ușor bitter-ul. Se montează decorul pe marginea paharului. Se oferă port-paie.



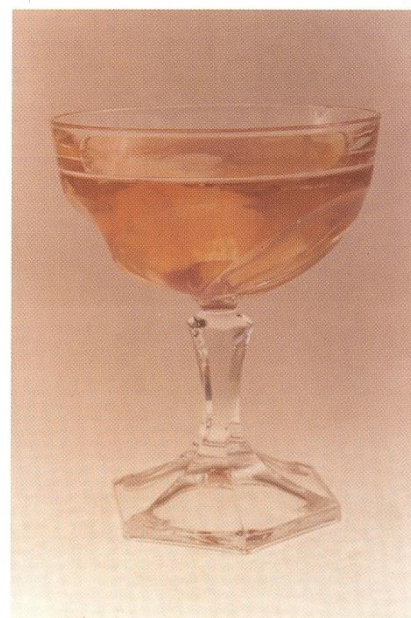
### **Brandy Daisy**

- Gheață cuburi, ¾ din paharul shakerului,
- 20 ml suc de lămâie,
- 10 ml sirop de grenadine,
- 60 ml coniac.

Se completează cu apă gazoasă, bine răcită.

Decor: cuburi de fructe proaspete sau din compot – pere, mere, caise, etc.

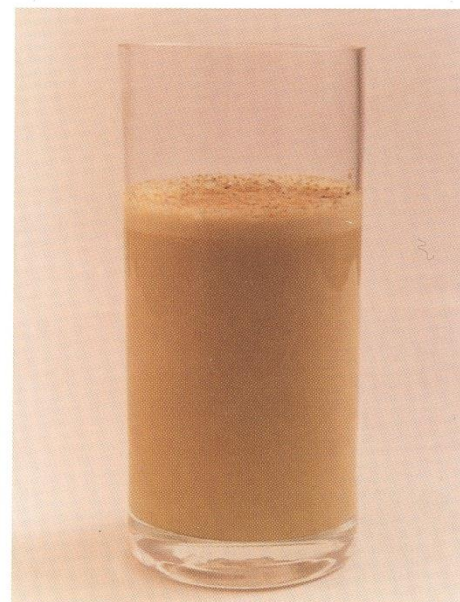
Băutură lungă, răcoritoare, gust demisec, recomandată în special femeilor în zilele călduroase. Agitare energetică 10-15 sec. Paharul se oferă pe suport, cu linguriță și port-paie.



### **Brandy Egg-Nogg**

- Gheață cuburi, ¾ din shaker,
- 1 linguriță cu zahăr pudră,
- 1 gălbenuș de ou proaspăt,
- 40 ml coniac,
- 50-100 ml lapte fiert rece pentru completare în paharul clientului,
- Nucșoară pentru muscadere

Băutură lungă hrănitore și răcoritoare pentru diferite categorii de clienți. Componentele cu excepția laptelui se agită energetic, cca 15-20 sec., după care se toarnă în paharul clientului, se completează cu lapte și se muscadează.



## Modulul

### IGIENA SI SECURITATEA MUNCII IN RESTAURANT SI BAR

#### **12. Legislație specifică securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență**

##### **12.1. Norme generale și specifice de sănătate și securitate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență**

Protectia muncii este considerata o problema de stat ce vizeaza imbunatatirea continua a conditiilor de munca si inlaturarea cauzelor care pun in pericol viata si sanatatea oamenilor muncii in procesul de productie. Eliminarea tuturor accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale cu ajutorul prevenirii reprezintă obiectivul general al securității și sănătății în muncă. Acest obiectiv cuprinde, de asemenea, reducerea consecințelor în cazul producerii accidentelor și/sau îmbolnăvirilor profesionale. Prevenirea trebuie să cuprindă toate situațiile care afectează sau pot afecta integritatea sistemului de muncă și continuitatea proceselor de muncă.

Normele generale de protecție a muncii cuprind principii generale de prevenire a accidentelor de munca și bolilor profesionale precum și direcțiile generale de aplicare a acestora. Acestea au ca scop eliminarea sau diminuarea factorilor de risc de accidentare și/sau îmbolnăvire profesională existenți în sistemul de munca, proprii fiecărei componente a acestuia (executant - sarcina de munca - mijloace de producție - mediu de munca), informarea, consultarea și participarea angajaților și a reprezentanților acestora.

Prevederile Normelor generale de protecție a muncii, atât cele referitoare la securitatea în munca, cât și cele referitoare la sănătatea în munca, constituie cadrul general pentru elaborarea normelor specifice și a instrucțiunilor proprii de securitate a muncii. Angajatorul are obligația de a elabora instrucțiuni proprii de securitate a muncii, care au ca scop detalierea și particularizarea prevederilor din normele generale, specifice, a standardelor și a altor reglementări în domeniu, în funcție de particularitățile proceselor de munca.

Normele specifice și standardele de securitate a muncii, ca și instrucțiunile proprii de securitate a muncii se revizuiesc periodic, în concordanță cu modificările de natură legislativă și progresului tehnic etc., survenite la nivel național, la nivelul angajatorilor sau la nivelul proceselor de munca.

Legislația în domeniul securității și sănătății în muncă este armonizată cu legislația europeană în domeniu și este într-un continuu proces de transformare. Prin transpunerea Directivei Cadru (89/391/CEE) în Legea 319/2006 au fost introduse principiile prevenirii enunțate anterior care, datorită abordării globale a securității și sănătății în muncă, determină schimbarea atitudinii angajatorilor și lucrătorilor, prin implicarea lor în prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale.

Legea și normele metodologice de aplicare a acesteia, definesc cadrul organizatoric al securității și sănătății în muncă, precum și atribuțiile instituțiilor statului privind coordonarea și controlul acestei activități. Prevederile Legii 319/2006 se aplică în toate sectoarele de activitate, atât publice, cât și private, angajatorilor, lucrătorilor și reprezentanților lucrătorilor cu excepția forțelor armate, poliției și a altor cazuri care vin în contradicție cu prevederile legii.

Pentru asigurarea calitatii alimentelor si preparatelor culinare au fost elaborate o serie de norme, standarde, coduri de buna practica, coduri de igiena interna si internationala. In acest sens au fost elaborate o serie de acte legislative:

- Legea 150/2004 privind siguranta alimentara
- OMS 611/1995 – norme de igiena privind alimentele si protectia sanitara a acestora
- HG 168/1997 – privind regimul produselor si serviciilor care pot pune in pericol sanatatea si securitatea consumatorilor
- OMS 863/1995 – norme de igiena privind producerea, prelucrarea, depozitarea, pastrarea, transportul alimentelor
- Codul muncii- legea 53 din 24 ian 2003
- Legea 319/2006 – legea securitatii si sanatatii in munca
- Legea 307/2006 – privind apararea impotriva incendiilor

Legislatia privind igiena in unitatile de alimentatie se refera la:

- Caracteristicile constructive si dotarea diferitelor spatii
- Operatiile de depozitare, pastrare, transport
- Procesul tehnologic
- Personalul
- Curatenia si intretinerea igienica a unitatii

Angajatorul trebuie sa elaboreze si sa faca cunoscuta angajatilor sai politica proprie de prevenire a accidentelor de munca si a imbolnavirilor profesionale, care se va orienta catre activitatile menite sa imbunatateasca securitatea si sanatatea in munca, inclusiv spre implementarea unui sistem de management al securitatii si sanatatii in munca.

In vederea prevenirii cu succes a accidentelor si a bolilor profesionale, angajatorul trebuie sa intreprinda o serie de actiuni de evaluare a riscurilor ce afecteaza securitatea si sanatatea la locul de munca si implementarea unui plan de masuri de eliminare sau reducere la minim a acestora.

În acest context, sarcinile principale ale angajatorului sunt reprezentate de:

*1. Instruirea personalului*

- Instructajul introductiv general
- Instructajul la locul de muncă
- Instructajul periodic

*2. Utilizarea echipamentului de lucru și protecție*

*3. Existența trusei de prim ajutor și a materialelor igienico sanitare*

## **12.2.Mijloace de semnalizare și avertizare**

Semnalizarea de securitate si/sau sanatate poate fi de interzicere, de avertizare, de obligare, de salvare sau prim ajutor si se realizeaza dupa caz, in mod permanent sau ocazional.

Semnalizarea permanenta trebuie sa se realizeze astfel:

- a) *prin panouri (indicatoare, placi) si/sau culori de securitate* cand se refera la o interdictie, un avertisment, o obligatie, la localizarea mijloacelor de salvare sau de prim-ajutor si la riscurile de lovire de obstacole si de cadere a persoanelor;
- b) *prin eticheta (pictograma sau simbol pe culoarea de fond) sau panouri ce preiau aceasta pictograma*, in cazul recipientilor si conductelor aparente care contin substante periculoase; aceste mijloace trebuie plasate pe partile vizibile, sub forma rigida, autocolanta sau pictata si intr-un numar suficient de mare pentru a asigura securitatea zonei;
- c) *prin panouri de avertizare sau etichete ca cele de la pct. b)*, in cazul suprafetelor, salilor sau incintelor utilizate pentru incarcarea, descarcarea si depozitarea substantelor periculoase in cantitati mari; mijloacele de mai sus vor fi plasate aproape de suprafata de depozitare sau pe usa de acces in hala;
- d) *prin culori de securitate* la marcarea cailor de circulatie.

Semnalizarea ocazionala trebuie sa se realizeze astfel:

- a) *prin semnal luminos, semnal acustic sau comunicare verbala* in caz de atentionare asupra unor evenimente periculoase, chemare sau apel al persoanelor pentru o actiune specifica sau evacuare de urgenta;
- b) *prin gest-semnal sau comunicare verbala*, in caz de ghidare a persoanelor care efectueaza manevre ce presupun un risc sau pericol.

Angajatii si/sau reprezentantii acestora vor fi informati privind toate masurile ce trebuie luate in considerare in scopul asigurarii semnalizarii de securitate si/sau sanatate la locul de munca.

Angajatorii au obligatia sa asigure angajatilor instruirea adecvata, in special prin instructiuni precise, in ceea ce priveste semnalizarea de securitate si/sau sanatate utilizata. Instruirea se va axa in special pe semnificatia semnalizarii, mai ales cand aceasta presupune utilizarea cuvintelor, precum si pe comportamentul general si specific care trebuie adoptat. Aceasta instruire trebuie sa fie repetata periodic, ori de cate ori se considera necesara reimprospatarea cunostintelor salariatilor, ca urmare a unor verificari.

### **12.3. Tipuri de echipamente individuale de lucru și de protecție și cerințe generale de utilizare**

Unul dintre elementele importante care asigură o igienă individuală a muncii îl reprezintă echipamentul de protecție, care are rolul de a proteja angajatul împotriva unor accidente sau îmbolnăviri profesionale.

Dotarea cu echipament individual de protecție se face în scopul prevenirii accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale.

Echipamentele individuale de protecție trebuie să fie utilizate atunci când riscurile nu pot fi evitate sau limitate prin mijloacele tehnice de protecție colectivă sau prin măsuri, metode sau procedee de organizare a muncii. Un echipament individual de protecție trebuie să fie conform reglementărilor legale în vigoare corespunzătoare, referitoare la proiectarea și fabricarea sa din punctul de vedere al securității și sănătății în muncă.

În toate cazurile, un echipament individual de protecție trebuie:

- a) să fie adecvat corespunzător riscurilor pe care le previne, fără a induce el însuși un risc suplimentar;
- b) să răspundă condițiilor existente la locul de muncă;
- c) să țină seama de cerințele ergonomice și de sănătate ale angajatului;
- d) să fie adaptat conformației purtătorului.

**Angajatorii** au următoarele obligații:

- a) să asigure echipamente de muncă fără pericol pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor;
- b) să asigure echipamente individuale de protecție;
- c) să acorde obligatoriu echipament individual de protecție nou, în cazul degradării sau al pierderii calităților de protecție.

Echipamentele individuale de protecție (**EIP**) trebuie să fie etichetate cu marcajul CE de către producător (H.G. nr. 115/2004). Dacă se anticipează accidente sau vătămări ale sănătății lucrătorilor, angajatorul trebuie să furnizeze **EIP** pentru:

- protecția capului
- protecția picioarelor,
- protecția ochilor și a feței,
- măști respiratorii,
- protecția corpului.

Angajatorul trebuie să instruiască lucrătorii cum să lucreze în condiții de siguranță cu mănușile de protecție.

Încălțăminte de protecție trebuie să fie ușoară și trebuie să se poată da ușor și repede jos; în funcție de cerințe, tălpile trebuie să fie protejate împotriva uzurii, a alunecărilor și să fie antistatice.

Angajatorul trebuie să asigure protecția ochilor și a feței lucrătorilor dacă există riscul vătămării ochilor și a feței; Lucrătorii expuși la gaze, vapori sau materii în concentrații ce reprezintă un pericol pentru sănătate trebuie să primească protecție adecvată a respirației.

În cazul utilizării agenților de curățenie periculoși, personalul trebuie să poarte echipament individual de protecție care include:

- măști și ochelari de protecție
- măști de protecție respiratorie
- mănuși de protecție
- sort din cauciuc
- cizme de protecție

Nerespectarea normelor și instrucțiunilor de igienă individuală a muncii, refuzul de a purta echipament de protecție pot avea consecințe grave pentru toate părțile implicate: salariați, firmă, clienți.



#### 12.4. Plan prevenire și protecție

În conformitate cu prevederile HG 1425/2006 modificată cu HG 955/2010 și HG 1242/2011 - *Norme metodologice de aplicare a Legii 319/2006, articolul 15, punctul 2* angajatorul este obligat să identifice pericolele și riscurile pentru fiecare componentă a sistemului de muncă și să elaboreze și să actualizeze *Planul de prevenire și protecție* în scopul prevenirii accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale.

Planul de prevenire și protecție se întocmește pentru riscurile de accidentare a căror nivel de risc este mai mare de 2(3,4,5).

EXEMPLU: PLAN DE PREVENIRE ȘI PROTECȚIE

MESERIA: BARMAN-OSPĂȚAR

Nr. crt	Loc de munca/ post de lucru	Riscuri evaluate	Măsuri tehnice	Măsuri organizatorice	Măsuri igienico-sanitare	Măsuri de altă natură	Acțiuni în scopul realizării măsurii	Termen de realizare	Persoana care răspunde de realizarea măsurii
1	Ospățar	Expunerea personalului la suprafețe alunecoase, acoperite cu gresie, în timpul servirii la mese a clienților.	Păstrarea suprafețelor curate.	Instruirea periodică a lucrătorilor cu privire la respectarea instrucțiunilor proprii de securitate și sănătate în muncă.	Control medical		Verificări periodice privind modul de respectare și de aplicare a prevederilor în domeniul legislației de SSM, conform planului de control aprobat de către conducerea unității		

#### 12.5. Proceduri interne specifice locului de muncă

Cadrul legal pentru elaborarea instrucțiunilor SSM îl reprezintă Legea 319/2006, privind securitatea și sănătatea în muncă, Hotărârea de Guvern 1425/2006 privind aprobarea Normelor Metodologice de aplicare a Legii 319/2006 și o colecție de norme și hotărâri specifice fiecărei activități desfășurate.

Instrucțiunile proprii SSM se revizuiesc sau se completează ori de câte ori este necesar, ca urmare a schimbărilor de natură legislativă sau a condițiilor de derulare a lucrărilor.

##### Instrucțiuni proprii SSM

Instrucțiunile proprii de securitate și sănătate în muncă (prescurtat IPSSM sau Instrucțiuni proprii SSM) urmăresc eliminarea sau diminuarea cauzelor de accidentare sau îmbolnăvire profesională și particularizarea și concretizarea măsurilor de prevenire în comportamentul executantului în raport cu condițiile reale de desfășurare a sarcinilor de muncă.

Instrucțiunile SSM sunt documente tehnice proprii cu aria de aplicabilitate la emitentul lor și se pot utiliza ca instrument pentru realizarea instructajului la locul de muncă și periodic de către conducătorul direct al locului de muncă. De asemenea se folosesc pentru realizarea controlului și autocontrolului la locurile de muncă și pentru stabilirea măsurilor de prevenire care să asigure eliminarea sau diminuarea riscurilor potențiale de accidentare la locurile de muncă.

### **Instructiuni SSM generale**

- IPSSM privind organizarea activitatii de prevenire si protectie
- IPSSM privind organizarea locului de munca
- IPSSM privind instruirea lucratorilor
- IPSSM privind apararea in situatii de urgenta
- IPSSM privind apararea impotriva electrocutarii
- IPSSM specifice activitatilor administrative si de consultanta
- IPSSM privind utilizarea videoterminalelor
- IPSSM privind utilizarea autovehiculelor in interes de serviciu

### **Instructiuni SSM alimentatie publica**

- IPSSM privind activitati de servire a produselor alimentare si a bauturilor
- IPSSM privind activitati de preparare a produselor alimentare

### **12.6. Instructaje specifice: instructaj introductiv la începerea activității, instructaje periodice, instructaje la schimbarea locului de muncă**

Pregatirea si instruirea in domeniul protectiei muncii este parte componenta a pregatirii profesionale si are ca scop insusirea cunostintelor si formarea deprinderilor de securitate si sanatate in munca.

Pregatirea generala in domeniul protectiei muncii se realizeaza in la nivelul unitatii, prin instructajul de protectie a muncii. Instructajul de protectie a muncii la nivelul unitatii se efectueaza, in functie de posibilitati, fie in cadrul unitatii, fie in afara acesteia, in timpul programului de lucru.

Instructajul de protectie a muncii cuprinde trei faze:

- instructajul introductiv general;
- instructajul la locul de munca;
- instructajul periodic.

Instructajul introductiv general cuprinde:

- prezentarea riscurilor de accidentare si de imbolnavire profesionala specifice unitatii
- prezentarea legislatiei in vigoare de protectia muncii
- consecintele posibile ale necunoasterii si ale nerespectarii legislatiei de protectie a muncii

Instructajul la locul de munca cuprinde:

- prezentarea riscurilor si a masurilor de prevenire specifice locului de munca
- efectuarea, in mod obligatoriu de demonstratii practice
- consemnarea in fisa de instruire individuala

Instructajul periodic :

- se realizeaza la nivelul intregului personal, pe baza unei tematici ce cuprinde in mod obligatoriu demonstratii practice
- are drept scop aprofundarea normelor de protectia muncii

Pentru efectuarea instructajului de protectie a muncii, se pot incheia contracte de colaborare cu o firma specializata pe SSM, care desenează un inspector de specialitate pentru a veni periodic in unitate, sa monitorizeze modul de aplicare a normelor de igiena si securitate amuncii si pentru a completa si semna Fisele individuale de instructaj. El verifica folosirea echipamentelor de lucru si protectie de catre lucratori si existenta trusei de prim ajutor.

### **12.7. Situații de urgență și modalități de intervenție, defecțiuni care pot apărea la echipamentele spațiului în care se află se desfășoară activitatea etc)**

Cea mai mare parte a accidentelor de muncă în unitățile de alimentație se petrec în bucătărie. 20% din accidentele din bucătărie se petrec din cauza împiedicării și alunecării.

Pe lângă grabă și repezeală, care duc deseori la cădere, de cele mai multe ori cauzele principale sunt:

- Podele alunecoase
- Podele murdare de grăsime, lichid sau mâncăruri vărsate
- Obiecte care sunt lăsate în drum și apoi uitate acolo
- Orificiile de evacuare și fantele metalice care se găsesc în podea
- Aparate și instalații

Accidentele grave pot avea loc la desprinderea cărnii cu cuțitul de dezosare; sunt puse în pericol în special mâinile, abdomenul, coapsele.

Aparatele de lucru și mașinile trebuie să corespundă prevederilor de siguranță și prevenire a accidentelor.

Mașinile de gătit cu gaz sunt permise în unitate numai în cazul în care deasupra mașinii de gătit este montată o hotă. În cazul unei scurgeri de gaze (miros de gaze), aparatul se închide, se aerisește încăperea, iar aparatul va fi imediat verificat de un specialist.

Proprietarul sau conducerea unității trebuie să fie atenți ca mijloacele de lucru folosite în unitate să corespundă prevederilor de siguranță în vigoare. Dispozitivele de protecție nu trebuie îndepărtate.

Instrucțiunile de folosire și normele de siguranță trebuie amplasate vizibil în apropierea nemijlocită a aparatului. La toate mașinile se va respecta o instalare electrică regulamentară.

Cablurile și întrerupătoarele trebuie instalate în instalații pentru spații umede, acest lucru împiedică umiditatea să pătrundă în părțile dezizolate conductoare de curent. Cablurile prost izolate, capacele întrerupătoarelor și prizele stricate trebuie reparate imediat și nu trebuie atinse!

Rezolvarea situațiilor provocate de accidente:

- oprirea echipamentului de muncă și/sau activității;
- evacuarea personalului din zona periculoasă;
- anunțarea serviciilor specializate;
- anunțarea conducătorilor ierarhici;
- eliminarea cauzelor care au dus la apariția pericolului.

### **12.8. Tipuri de accidente la locul de muncă și modalități de intervenție**

Accidentul de muncă este vătămarea violentă a organismului precum și intoxicația acută profesională, care are loc în timpul procesului de muncă pe durata îndeplinirii îndatoririi deserviciu și care provoacă incapacitate temporară de muncă, invaliditate ori deces.

Principalele categorii de accidente de munca din sectorul hoteluri, restaurante si catering.

Tipul accidentului	Cauze	Prevenire
Alunecari, impiedicari si caderi	- suprafete alunecoase cauzate de prezenta apei, deseurilor alimentare, uleiurilor; - incaltaminte necorespunzatoare si mers prea rapid, - neutilizarea balustradelor	<ul style="list-style-type: none"> <li>● curatarea permanenta a pardoselii,</li> <li>● incaltaminte adecvata, cu talpa antiderapanta, evitarea alergarii,</li> <li>● o buna iluminare a scarilor prevazute cu balustrade solide</li> </ul>
Taieturi	- utilizarea necorespunzatoare a aparatelor si a ustensilelor taietoare, - pastrarea necorespunzatoare a ustensilelor, - inexistentia protectiilor la utilizarea echipamentelor	<ul style="list-style-type: none"> <li>● spalarea separata a cutitelor si pastrarea lor in suporturi de cutite sau pe o banda magnetica montata pe perete</li> <li>● utilizarea blaturilor antiderapante,</li> <li>● verificarea existentei protectorilor la toate echipamentele</li> <li>● asigurarea ca butoanele de pornire/oprire sunt accesibile</li> </ul>
Arsuri si opariri	- manipularea necorespunzatoare a obiectelor fierbinti, - nerespectarea regulilor de utilizare a friteuzelor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avertizarea personalului si a clientilor in cazul platourilor fierbinti</li> <li>▪ instruirea lucratorilor privind bunele tehnici de manipulare a obiectelor fierbinti</li> <li>▪ luarea capacelor de pe vase la distanta fata de corp</li> <li>▪ utilizarea manusilor de protectie sau a servetelor de bucatarie uscate pentru prinderea obiectelor fierbinti</li> <li>▪ utilizarea in siguranta a friteuzelor</li> <li>▪ racirea uleiurilor si a grasimilor inainte de a le arunca</li> </ul>
Intoxicatii cu gaz metan/explozii	- nerespectarea regulilor privind racordul la retea de gaze a masinilor de gatit, aprinderea arzatorului, supravegherea arzatorului, efectuarea reparatiilor la instalatiile de gaze	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ asigurarea legarii la retea numai prin legaturi fixe</li> <li>▪ respectarea regulilor de aprindere a arzatorului</li> <li>▪ supravegherea focului</li> <li>▪ inchiderea gazului de la robinetul de lucru si cel de siguranta</li> <li>▪ efectuarea reparatiilor de personal autorizat</li> </ul>
Solicitare termica	Expunerea excesiva la un mediu de lucru foarte cald ( bucatarii) poate provoca eruptii cutanate si lesin, epuizare produsa de caldura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ montarea unor aparate de ventilare generala, aer conditionat/climatizare care sa asigure miscari ale aerului cu cel putin 0,3m/sec,</li> <li>▪ utilizarea echipamentelor de gatit prin inductie cu gatire la „caldura rece” fara flacara deschisa, - reducerea solicitarilor fizice in mediile de munca foarte calde,</li> <li>▪ purtarea de imbracaminte racoroasa confortabila din bumbac</li> </ul>

Zgomot	- expunerea repetata si prelungita la zgomotele pecifice sectorului de alimentatie poate afecta auzul personalului; sursele de zgomot pot fi: masinile de spalat vase, utilajele, ventilatoarele, masinile de cafea, muzica din bar si salon, conversatiile	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ reducerea la minimum a zgomotelor,</li> <li>▪ achizitionarea unor echipamente silentioase</li> <li>▪ purtarea unor dispozitive de protectie a auzului clientilor</li> </ul>
Pericol de incendiu	Apare in special in bucatarii urmare a prezentei gazului: flacarilor deschise, uleiurilor fierbinti, substantele inflamabile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verificarea in mod regulat a echipamentului electric</li> <li>▪ montarea de termostate la friteuze, pentru a prevenii supraincalzirea</li> <li>▪ curatarea robinetelor, hotelor si filtrelor de grasime</li> <li>▪ verificarea functionarii extincatoarelor</li> <li>▪ marcarea si deblocarea iesirilor de incendiu</li> </ul>

#### *Bolile profesionale*

Boala profesionala este afectiunea ce se produce ca urmare a exercitarii unei meserii sau a unei profesii cauzata de factori nocivi de la locul de munca sau de supra solicitarea diferitelor organe sau sisteme ale organismului in procesul de munca.

#### **12.9.Proceduri de acordare a primului ajutor**

Trusele sanitare de acordare a primului ajutor medical constituie materiale igienico-sanitare, iar continutul si modul de dotare se stabilesc conform reglementarilor Ministerului Sanatatii si Familiei.

O trusa medicală trebuie să aibă în dotare următoarele: vată hemostatică, leucoplast, garou, bandaj, unguent contra arsurilor, substanțe dezinfectante, etc

### **13. Reglementări privind igiena personalului, locului de munca și a circuitului produselor alimentare**

#### **13.1.Controlul medical**

Examenul medical la angajarea in munca, controlul medical periodic si examenul medical la reluarea activitatii reprezinta supravegherea activa a sanatatii angajatilor in relatie cu cerintele locului de munca si, in mod particular, cu factorii nocivi profesionali. Angajatorii din orice domeniu de activitate, atat din sectorul public cat si din sectorul privat, sunt obligati sa respecte reglementarile privind examenul medical la angajarea in munca, controlul medical periodic si examenul medical la reluarea muncii.

Examenul medical al persoanelor *la angajarea in munca* stabileste:

- a) aptitudinea/aptitudinea conditionata/inaptitudinea permanenta sau temporara in munca pentru profesia/functia si locul de munca in care angajatorul il va desemna sa lucreze;
- b) compatibilitatea dintre eventualele afectiuni prezente in momentul examinarii si viitorul loc de munca;
- c) faptul ca persoana care urmeaza a fi angajata nu prezinta o afectiune ce pune in pericol sanatatea si securitatea celorlalti angajati de la acelasi loc de munca;
- d) faptul ca persoana care urmeaza a fi angajata nu prezinta afectiuni ce pun in pericol securitatea unitatii si/sau calitatea produselor realizate sau a serviciilor prestate;
- e) faptul ca persoana care urmeaza a fi angajata nu reprezinta un risc pentru sanatatea populatiei careia ii asigura servicii.

Controlul medical periodic are ca scop:

- a) confirmarea sau infirmarea aptitudinii in munca pentru profesia/functia si locul de munca pentru care s-a facut angajarea si s-a eliberat fisa de aptitudine;
- b) depistarea aparitiei unor boli care constituie contraindicatii pentru activitatile si locurile de munca cu expunere la factori nocivi profesionali;
- c) diagnosticarea bolilor profesionale;
- d) diagnosticarea bolilor legate de profesie;
- e) depistarea bolilor care ar constitui risc pentru viata si sanatatea celorlalti angajati la acelasi loc de munca;
- f) depistarea bolilor care ar constitui risc pentru securitatea unitatii, pentru calitatea produselor sau pentru populatia cu care angajatul vine in contact prin natura activitatii sale.

Controlul medical periodic se efectueaza obligatoriu tuturor angajatilor, indiferent de tipul contractului de munca.

Examenul medical la reluarea activitatii se face dupa o intrerupere a activitatii de minimum 90 zile pentru motive medicale sau de 6 luni pentru orice alte motive, in termen de 7 zile de la reluarea activitatii.

Acest examen medical are ca scop:

- a) confirmarea aptitudinii angajatului pentru exercitarea profesiei/functiei avute anterior sau noii profesii/functii;
- b) stabilirea unor masuri de adaptare a locului de munca si a profesiei/functiei, daca este cazul;
- c) reorientarea spre un alt loc de munca care sa asigure angajatului mentinerea sanatatii si a capacitatii sale de munca.

Medicul de medicina muncii poate efectua acest examen ori de cate ori il considera necesar, in functie de natura bolii sau a accidentului pentru care angajatul a absentat.

Orice angajat poate consulta medicul de medicina muncii pentru orice simptome pe care le atribuie conditiilor de munca si activitatii desfasurate.

### **13.2. Factorii de risc la locul de muncă**

Factorii de risc de accidentari si de imbolnaviri profesionale sunt insusiri, stari, procese, fenomene, comportamente proprii elementelor sistemului de munca ce pot provoca in anumite conditii, accidente de munca sau boli profesionale.

Factorii de risc pot fi grupati in 4 categorii:

- proprii executantului
- proprii sarcinii de munca
- proprii mediului de munca
- proprii mijloacelor de productie

Problema prevenirii accidentelor și bolilor profesionale se reduce la depistarea și eliminarea sau anihilarea acțiunii acestora.

#### **Factorii de risc proprii executantului:**

- deficiențe ale capacității de muncă;
- acțiuni greșite, omisiuni (ex. neutilizarea mijloacelor de protecție).

#### **Factorii de risc proprii sarcinii de lucru pot rezulta din:**

- conținutul necorespunzător al sarcinii de muncă în raport cu cerințele de securitate: operații, reguli, procedee de lucru greșite, cunoașterea insuficientă a metodelor de lucru;
- sarcină sub/supradimensionată în raport cu capacitatea executantului.

#### **Factorii de risc proprii mediului de muncă:**

- prezența unor gaze toxice în atmosfera mediului de lucru;
- zgomot excesiv, temperatură foarte ridicată;
- prezența unor spori sau viruși în atmosfera mediului de lucru;
- factori de risc de suprasolicitare psiho- fiziologică a executantului.

**Factorii de risc proprii mijloacelor de producție** care pot fi:

- factori de risc mecanic, termic, electric;
- factori de risc chimic (acizi, substanțe toxice, substanțe inflamabile, substanțe explozive);
- factori de risc biologic (microorganisme, plante periculoase, etc.).

Principalele riscuri observate în sectorul hoteluri, restaurante și catering sunt:

- Munca fizică dificilă caracterizată prin: poziții statice și în picioare prelungite, transportul și ridicarea unor obiecte grele voluminoase, mișcări repetitive
  - Nivel ridicat de zgomot
- Medii de muncă cu temperaturi înalte sau scăzute
- Posibilitatea producerii unor accidente precum:
  - Taieturi și arsuri
  - Impiedicări, alunecări și căderi
  - Intoxicații cu substanțe periculoase
- Solicitări psiho-sociale determinate de: program de lucru prelungit neregulat și atipic, volum de muncă ridicat și sub presiune
- Lipsa sprijinului din partea colegilor și al șefilor care poate genera stres
- Contactul continuu cu clienții care constituie o altă sursă de stres

### **13.3. Tehnici de asigurare și menținere a igienei personale și a locului de muncă. Reglementări interne privind ținuta fizică și vestimentară**

Cuvântul "igienă" vine din limba greacă și înseamnă menținerea sănătății, respectiv îngrijirea ei. În limbajul obișnuit, prin igienă se înțelege curățenia. În turism, igiena personală, precum și cea a unității și cea alimentară se află în prim plan.

<b><i>Dominiul de igienă al unei unități</i></b>		
<b><i>Igiena personală</i></b>	<b><i>Igiena alimentară</i></b>	<b><i>Igiena unității</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curățenia corporală</li> <li>• Îmbrăcăminte de lucru curată</li> <li>• Menținerea sănătății</li> <li>• Igienă la locul de muncă</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aleqerea cu grijă a materiilor prime și auxiliare</li> <li>• Păstrarea igienică a alimentelor</li> <li>• Prelucrarea și iesirea felurilor de mâncare trebuie să fie făcute rapid și</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curățare și dezinfectare regulată a bucătăriei, a dependintelor, a masinilor și a aparatelor</li> <li>• Combaterea dăunătorilor</li> <li>• Ridicarea și transportul aunoiiului</li> </ul>

## **Igiena personală**

### **Curățenia corporală**

- Curățenia corpului prin spălare și dușuri regulate
- Bonetele trebuie să acopere părul în totalitate.
- Sunt permise bărbile tunse scurt, îngrijit.
- Unghii scurte, curate, nelăcuite.
- Fără brățări și inele, fără ceasuri de mână, fără piercing-uri în pielea feței.
- Înainte de a merge la toaletă, trebuie scoasă îmbrăcămintea de lucru (șorțul, prosopul pentru spălat vesela, boneta).
- Mâinile și antebrațele trebuie spălate, iar după uscare dezinfectate: înainte de fiecare începere a lucrului și după fiecare pauză, după fiecare contact cu obiecte murdare, respectiv pline de pământ( spre exemplu legumele), după fiecare contact cu pui, ouă, carne etc., după fiecare utilizarea toaletei.
- Pentru a evita infecțiile prin contact, se vor folosi dozatoare de săpun, de agenți dezinfectanți și prosoape de unică folosință.
- Îmbrăcămintea de lucru trebuie să fie din material rezistent la fierbere (bumbac) și neinflamabil.
- Trebuie schimbată zilnic - șorțurile și prosoapele de șters vesela de mai multe ori pe zi.

## **Igiena alimentară**

### **Indicații de control pentru depozitare**

- Produsele crude și felurile preparate se depozitează separat.
- Carnea, pasărea, peștele, ouăle crude, produsele lactate, legumele, fructele, cartofii se păstrează separat.
- Nu se depozitează nimic pe podea.
- Produsele din lăzi de lemn sau de carton se transferă în lăzi de plastic. Ambalajul corespunzător sau capacul împiedică alimentele să fie afectate.
- Alimentele neambalate nu se păstrează direct pe rafturi.
- Produsele alterate, respectiv expirate (de asemenea produsele refuzate) vor fi păstrate separat de celelalte alimente și însemnate clar ca atare: „Produs scos din circulație”.

### **Igiena în timpul preparării - igiena producției**

- Carnea și legumele se vor pregăti și prepara separat.
- Produsele crude și preparatele nu trebuie să intre în contact.
- Zona de preparare va fi separată de cea de prelucrare a produselor crude.
- Plăcile individuale de tăiere vor fi marcate cu culori pentru fiecare tip de produse crude, cum ar fi carnea, pasărea, peștele, legumele și fructele, precum și pentru produsele gătit.
- După prelucrarea cărnii crude, a vânatului, a păsării, a peștelui crud sau a ouălor, uneltele vor fi imediat curățate și dezinfectate.
- Mâinile vor fi spălate imediat cu lichid dezinfectant.
- Tăierea cartofilor, a zarzavaturilor, a cepei ș.a.m.d. se va face numai pe plăci de tăiere curate, care nu au fost folosite în prealabil în alte scopuri, și cu cuțite curate.
- Toate mâncărurile calde se vor încălzi bine, luându-se în considerare faptul că la toate tipurile de gătit temperatura miezului depășește 75°C.
- Mâncărurile gata preparate se vor ține la cald până numai puțin timp înainte de servi re (minim 75 C) sau preparatele finite se vor răci rapid și se vor păstra acoperite la frigider.
- Nu se vor folosi unelte și aparate din lemn (în afară de butucul de tocat). Butucul de tocat va fi curățat regulat.



- Plăcile de tocat umede nu se vor așeza unele peste altele în stivă, ci se vor așeza vertical astfel încât să fie aerisite.
- Pentru lucrul cu alimente încălzite sau ușor perisabile se vor purta mănuși respectiv șorț de unică folosință, iar după unica folosire vor fi îndepărtate
- Degustarea mâncărilor se va face cu farfurie și lingură. Din motive de igienă, degetele sau polonicele nu se vor folosi în acest scop.

### ***Igiena în cadrul unității***

La curățarea locului de muncă, a aparatelor și uneltelor din bucătărie, trebuie folosiți dezinfectanți inodori și apă potabilă curată, pentru a evita transmiterea agenților patogeni.

Se vor respecta următoarele:

- Spălătoare pentru curățarea mâinilor cu alimentare de apă caldă și rece.
- Instalații separate pentru spălarea alimentelor
- Lavoare separate de spălare pentru vesela. Vesela spălată se va așeza pe grătar cu deschiderea în jos.
- Control regulat al apei. Pentru toate activitățile, chiar și pentru curățare se va folosi apă de calitate a celei potabile.
- Temperatura apei din mașina de spălat vase se va regla la 80C. Curățenia preliminară este îndepărtarea superficială a murdăriei la începutul activității de curățenie. Această activitate poate decurge uscat (înlăturare prin împingere, ștergere, strângere) sau ud (preclătire, ștergere cu apă fierbinte, strângere) (aplicarea metodei

### ***Curățenia în spațiile alimentare***

Curățenia propriu-zisă se face cu apă fierbinte, detergenți în concentrație potrivită și ustensile corespunzătoare (exemplu perie sau burete). Clătirea se face cu apă fierbinte, pentru a îndepărta resturile de detergent din locurile curățate.

### ***Dezinfectarea***

Înainte de aceasta trebuie făcută întotdeauna curățenie conform regulamentului. Dezinfectarea are rolul de a menține starea de curățenie. Executarea acesteia se va face cu agenți dezinfectanți potriviți, respectându-se timpul de acționare al acestuia.

Clătirea se face cu apă potabilă, pentru a îndepărta resturile de dezinfectant. La agenții dezinfectanți pe bază de alcool, nu este necesară clătirea.

### ***Combaterea dăunătorilor***

În cazul apariției dăunătorilor se vor lua următoarele măsuri:

- Invazia dăunătorilor se va anunța imediat.
- Curățenie amplă
- Se vor folosi produse compatibile autorizate cu domeniul alimentar. Produsele de combatere a dăunătorilor se vor însemna clar ca atare și se vor așeza separat de alimente.
- Alimentele deteriorate de dăunători vor fi imediat îndepărtate și înlăturate.
- Animalele (câini, pisici, păsări ș. a.) vor fi ținute departe.
- Se vor efectua controale finale și repetate

### ***Înlăturarea gunoiului, protecția mediului și reciclarea***

În nici un alt loc de muncă nu se întâlnesc atâtea deșeuri diferite ca în bucătărie: resturi menajere, materiale sintetice, sticlă, cutii metalice (doze de aluminiu), hârtie, lemn, cartoane, detergenți precum și chimicale foarte toxice. Toate aceste deșeuri trebuie strânse, depozitate intermediar, presate, fărâmițate, arse, filtrate, depuse etc. Gunoiul nu trebuie să cauzeze mirosuri neplăcute, pericol de incendiu, riscuri asupra sănătății.

De aceea:

- Recipientele se vor închide, iar până la colectare se vor ține într-un loc răcoros.
- Deșeurile sortate în afara bucătăriei se vor colecta în saci de plastic.
- Grăsimea folosită nu se va vărsa la scurgere sau în hrana porcilor, ci va fi colectată și predată pentru reciclare.
- Se va limita consumul de agenți de clătire, spălare sau dezinfectare; cantități le se vor doza conform indicațiilor de folosire, pentru protecția mediului

### **Pregătirea salonului pentru 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 înainte de începerea 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 realizări cantitative (volumul încasărilor) și calitative (buna servire a clienților).

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

- după terminarea programului de funcționare a unității de către fiecare chelner împreună cu ajutorul său
- 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
- 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. Aceste operații se fac cu mare atenție, respectându-se toate regulile privind manipularea obiectelor de servire (farfurii, tacâmuri, pahare). Apoi, ridică frapierele din suporturi și le transportă în oficiu, la locul dinaintefixat, în apropierea barului de serviciu. Se golește de apă sau resturile de gheață și se așează în stive, una peste alta. cu gura în jos.

### *Fețele de masă*

Fețele de masă se strâng pe trei categorii, în funcție de starea în care se găsesc după ce clienții au fost serviți. Fețele de masă curate se strâng cu grijă și se împăturesc fără să se șifoneze, respectându-se cutele făcute inițial la călcat. În acest scop, chelnerul sau ajutorul său apucă, cu trei degete (cel mare, arătător și mijlociu) de la mâna dreaptă, cutele ce se întretaie la mijlocul feței de masă și o ridică circa 5—10 cm. Cu degetul arătător și cel mare de la mâna stângă prinde marginea feței de masă din partea stângă în dreptul cutei proeminente formate pe toată lungimea feței de masă, ridicând-o până la nivelul mâinii drepte. Răsucește cu 180° mâna stângă spre cuta adâncită, prinde și marginea feței de masă opusă și apoi ridică și scutură ușor întreaga față de masă, după care se continuă împăturirea pe blatul mesei, urmărindu-se respectarea cutelor făcute inițial la călcat. Fețele de masă se așează înseturi de câte 10, pentru a fi mai ușor de numărat. Fețele de masă murdare se ridică de pe masă, se strâng câte 9 și se înfășoară într-o altă față de masă pentru a fi duse la spălătorie. Fețele de masă ude și murdare se ridică de pe masă, se numără și se duc la uscătorie. Nu este admis ca aceste fețe de masă să se strângă, deoarece ținute prea mult timp împachetate mucegăiesc, iar în această stare ele devin nefolosibile, petele de mușgai nemaiputând fi scoase de pe țesături.

### *Scaunele*

Cu ajutorul unei perii sau cârpe pentru praf se curăță fiecare scaun în parte și se așează răsturnat (cu picioarele în sus) pe blatul mesei, iar peste ele se așează suportul frapielor. Scaunele sau canapelele tapițate se scutură ușor cu ajutorul unei măști mici și apoi se șterg cu ocârpă de praf. Fiind grele, nu se mai ridică pe blatul mesei, ci se așează pe părțile laterale ale sălii.

### *Curățenia pardoselii*

Se face de către personalul de îngrijire, în mod diferit, în funcție de materialul din care este confecționată aceasta și perioada în care se execută (zilnic sau periodic). Când pardoseala este din mozaic, piatra sau marmura se mătură, se freacă cu peria și cu apă săpunată și se șterge cu o cârpă groasă din cânepă (sac), care se clătește din timp în timp, pentru a fi mereu curată. Când pardoseala este din parchet, se mătură, iar resturile menajere și praful ce nu au putut fi luate cu măturase strâng cu o cârpă umedă sau cu aspiratorul.

În cazul în care pardoseala este acoperită, parțial sau integral cu covoare sau mochetă, resturile menajere și praful se strâng cu ajutorul aspiratorului.

Pentru evitarea ridicării prafului, mătura trebuie să fie în permanență umedă și curată, introducându-se din când în când într-o căldare cu apă.

Concomitent cu efectuarea curățeniei se asigură aerisirea sălii prin deschiderea ferestrelor și ușilor sau prin punerea în funcțiune a instalației de ventilație. Activitatea de curățenie se extinde și asupra celorlalte obiecte de servire și a mobilierului existent în salon, făcându-se sub îndrumarea și supravegherea permanentă a șefului de unitate sau șefului de sală, care se ocupă de: instruirea personalului din subordine, asigurarea echipamentului de lucru necesar, aprovizionarea cu materiale și funcționarea echipamentelor tehnice, întreținerea și depozitarea materialelor și a echipamentelor tehnice, programarea lucrărilor prin grafic, urmărirea și îndrumarea realizării acestora și controlul permanent asupra modului cum sunt realizate lucrările respective. Pentru realizarea curățeniei se folosesc detergenți, produse petroliere, săpunuri, dezinfectante pentru întreținerea pardoselilor, odorizante și dezodorizante, insecticide, măști, perii, spălătoare, materiale textile și din hârtie obiecte de colectare și depozitare, aspiratoare, mașini pentru spălat vesela și paharele, mașini pentru ceruit și lustruit pardoseli etc.

Curățenia și întreținerea se realizează zilnic, de către lucrătorii prevăzuți în grafic și se referă la salon, la bar, holuri, grupuri sanitare, birouri, spații pentru depozitarea gheții, camere pentru gunoi etc.

### *Ștergerea prafului*

Se face după o perioadă de 20—30 minute de la terminarea curățeniei, cu ajutorul unei cârpe curate, care se scutură des. Se șterge praful de pe mobila existentă în salon (mese, scaune, canapele, console, gheridon, pian etc.), de pe tocurele ferestrelor și ale ușilor, de pe oglinzi, geamuri, lambriuri etc. O dată cu ștergerea prafului, scaunele și suporturile frapielor sunt coborâte de pe blatul meselor și așezate la mesele respective. Periodic se efectuează curățenia generală a salonului, când în afară de operațiunile zilnice, se curăță și se ceruiește parchetul. Covoarele, scaunele și canapelele tapisate sunt scoase afară pentru a fi scuturate și frecate cu ocârpă înmuiată în oțet, reîmprospătându-le culorile. Se spală geamurile ferestrelor și ușile. Se elustrează mobila și lambriurile. Se spală și se curăță corpurile de iluminat (lustre, aplice, globuri, becuri etc.). Se înlocuiesc perdelele și se scutură draperiile. Pereții se curăță de praf și păianjeni, folosindu-se perii cu mâner lung. În cazul când servirea se face pe terase, în grădini sau la mese așezate pe trotuar, acestea se stropesc, se mătură și se spală cu apă, cu ajutorul unui furtun. Florile șicopacii se udă și se spală zilnic, grilajele, gârduțele, stâlpii pentru susținerea corpurilor de iluminat se șterg de praf. Firmele și copertinele se scutură de praf înainte de sosirea clienților.

### ***Pregătirea personalului.***

Prin pregătirea personalului înainte de sosirea clienților se înțelege totalitatea operațiilor efectuate de către întregul personal, privind ținuta corporală și vestimentară, verificarea locului de muncă, cunoașterea sortimentelor de preparate și băuturi ce se găsesc în unitate pentru servire precum și a sarcinilor deosebite din perioada de lucru respectivă. Realizarea acestor operațiuni în cele mai mici amănunte ușurează desfășurarea în condiții optime a activității privind servirea, realizarea obiectivelor muncii zilei de lucru respective, cu minimum de efort și maximum de eficiență.

#### *Pregătirea corporală*

Începe de la domiciliu, unde fiecare lucrător trebuie să facă baie generală folosind și dezodorizante. Părul va fi pieptănat și periat, unghiile tăiate scurt. Bărbații se vor bărbieri și vor purta părul scurt, femeile se vor farda discret. Se pot folosi parfumurile însă cu mirosuri suave.

### ***Protecția împotriva incendiilor***

#### *Cauzele incendiilor:*

- Instalații cu flacără, cum ar fi spre exemplu, mașinile de gătit, grătare etc.,
- Grăsimea încinsă prea mult în tigăi, fripteuze, tigăi basculante,
- Depunerea de grăsime pe tuburile hotelor, pe hornuri, pe canalele de evacuare a aburilor și cele de aerisire.
- Instalațiile electrice, mașini și aparate electrice, cabluri și conducte deteriorate.

#### *Prevenirea incendiilor și exploziilor*

Conform normelor interne și internaționale, incendiile sunt clasificate în clasele **A, B, C, D** și instalații electrice.

- **Clasa A:** materiale combustibile solide (lemn, hârtie, haine, gunoi, plastic, etc.)
- **Clasa B:** lichide inflamabile (benzină, petrol, gaz, vopsele, etc.)
- **Clasa C:** gaze inflamabile (gaz metan, propan, butan, hidrogen, etc.)
- **Clasa D:** metale inflamabile (potasiu, sodiu, aluminiu, magneziu, etc.)
- **Clasa E:** incendii ale echipamentelor electrice aflate sub tensiune.

#### *Măsurile organizatorice de prevenire a incendiilor:*

- respectarea normelor și prescripțiilor de prevenire a incendiilor, interzicerea folosirii flăcării deschise și a fumatului în mediile periculoase;
- stabilirea unor sarcini precise privind prevenirea și combaterea incendiilor și asigurarea prelucrării și a afișării lor;
- prevederea unor aparate de deconectare automată în caz de avarie;
- asigurarea unei bune evacuări a oamenilor și a bunurilor din clădire în caz de incendiu;
- instalarea de scări de incendiu, guri de apă, cu utilajul necesar (furtun cu lance, pompe etc.)
- marcarea zonelor periculoase, a mediilor explozive, a căilor de evacuare din clădiri;

Principalele mijloace de intervenție în caz de incendiu sunt stingătoarele. Mijlocul de combatere a incendiilor depinde de temperatura de aprindere a materiei inflamabile. Concomitent cu prima intervenție de combatere a incendiului trebuie alertat serviciul pompieri. *Atenție!* Numai incendiile provocate de lemn, hârtie, fibră textilă și cărbuni pot fi stinse cu apă.

#### 14. Aplicarea principiului egalității de șanse în domeniu

Egalitatea de șanse are la bază asigurarea participării depline a fiecărei persoane la viața economică și socială, fără deosebire de origine etnică, sex, religie, vârstă, dizabilități sau orientare sexuală. Egalitatea de șanse înseamnă a trata oamenii în mod corect și fără prejudecăți, dar și a crea condiții care să încurajeze, să aprecieze diversitatea și să promoveze demnitatea în mediul de lucru și în societate. Mai mult, egalitatea presupune corectarea dezechilibrelor din trecut și certitudinea că relațiile cu partenerii și clienții decurg într-un mod constructiv, susținând incluziunea și evitând discriminările nejustificate.

Uniunea Europeană promovează drepturile fundamentale, nediscriminarea și egalitatea de șanse pentru toți. Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene au declarat 2007 - Anul European al Egalității de Șanse pentru Toți, în vederea asigurării unei participări depline a fiecărei persoane la viața economică și socială, fără deosebire de origine etnică, sex, religie, vârstă, dizabilități sau orientare sexuală.

Egalitatea de șanse are la bază standardele stabilite prin următoarele directive adoptate de către Uniunea Europeană:

- Directiva 75/117/CE privind aplicarea principiului egalității de remunerație pentru femei și bărbați;
- Directiva 76/207/CE privind aplicarea principiului egalității de tratament între femei și bărbați în privința accesului la angajare, formare profesională și promovare, precum și în ceea ce privește condițiile de muncă;
- Directiva 92/85/CE privind introducerea măsurilor de încurajare a îmbunătățirii securității și sănătății în muncă a lucrătoarelor gravide, lăuze sau care alăptează;
- Directiva 97/80/CE privind sarcina probei în cazurile de discriminare pe bază de sex;
- Directiva 79/7/CE privind aplicarea progresivă a principiului egalității de tratament între bărbați și femei în domeniul securității sociale;
- Directiva 86/613/CE privind aplicarea principiului egalității de tratament între bărbații și femeile care execută o activitate independentă, inclusiv agricolă, precum și a protecției maternității;
- Directiva 96/34/EC referitoare la concediul parental;
- Directiva 78/2000/CE privind egalitatea în domeniul ocupării precum și în alte aspecte ale vieții cotidiene;
- Directiva 43/2000/CE privind tratamentul egal al persoanelor indiferent de originea rasială și etnică.

Strategia națională în domeniul egalității de șanse între femei și bărbați pentru perioada 2014-2017 argumentează faptul că în România, egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați este un principiu fundamental al drepturilor omului, transpus atât la nivel legislativ cât și la nivelul politicilor publice. Acest principiu este consacrat în Legea nr. 202/2002 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, republicată, care reglementează măsurile pentru promovarea egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați în toate sferile vieții publice din România și definește termeni ca: egalitate de șanse între femei și bărbați, discriminare pe criteriu de sex, discriminarea directă, indirectă, hărțuirea și hărțuirea sexuală, plată egală pentru muncă de valoare egală, acțiuni pozitive, discriminarea multiplă.

Problematika promovării egalității șanselor în viața socială pentru ambele sexe, constituie o cerință esențială pentru societatea românească, fiind considerată o componentă de bază a preocupării pentru respectarea drepturilor fundamentale ale oamenilor.

Legislația României garantează drepturile egale ale cetățenilor de a participa la viața economică și socială, de a se pregăti și forma într-o anumită profesie, de a se angaja, promova și participa la distribuirea beneficiilor, de a se bucura de protecție socială în anumite situații. Cu toate acestea, segregarea profesională a femeilor persistă încă și este demonstrată prin existența modelelor de ocupare diferențiate pe sexe, ceea ce determină disparitățile între venituri, chiar dacă principiul "la muncă egală salariu egal" este consacrat juridic.

În mod evident, egalitatea de șanse, în general, și egalitatea de șanse și tratament între femei și bărbați în mod particular, reprezintă un proces social complex, determinat în timp și condiționat nu numai de factori obiectivi (dintre care cei economici sunt cei mai importanți), dar și de factori socioculturali, subiectivi, dintre care tradițiile, obiceiurile și stereotipurile de gen sunt cei mai evidenți. Participarea echilibrată pe piața muncii atât a femeilor cât și a bărbaților – în termeni de ocupare, salarizare, promovare și participare la formare continuă – este strâns legată de contextul familial. Din aceste considerente, reiese necesitatea punerii în aplicare a unor politici coerente care să stimuleze acest proces al concilierii vieții profesionale cu cea familială și cea privată. Abordarea acestei

problematici trebuie să ia în considerare nu numai dimensiunea economică dar și cea socio-culturală în cadrul căreia sunt perpetuate stereotipuri de gen care, cel mai adesea, conduc la o repartizare inegală a puterii economice și politice în societate și la o limitare a accesului femeilor în diferite sfere ale vieții sociale, spre exemplu, în anumite arii profesionale considerate a fi „natural masculine”. Accesul la resursele materiale și financiare, la educație, pe piața muncii și la decizie sunt strâns legate între ele și se influențează reciproc, traducând implicit gradul de democratizare a distribuirii puterii între femei și bărbați, la un moment dat.

Conform Regulamentului 1083/2006 al Consiliului Uniunii Europene, egalitatea de șanse constituie unul dintre principiile de intervenție ale Fondurilor Structurale. Acțiunile prevăzute în această direcție se referă la înlocuirea modelelor culturale, care reflectă stereotipurile de la nivelul societății și la integrarea principiului egalității și diversității mai ales în educație, cultură și mass - media. Valorificarea diversității culturale, etnice și a diferențelor de gen, de vârstă constituie premise pentru dezvoltarea societății și, totodată, asigură un cadru în care relațiile sociale au la bază valori ca toleranța și egalitatea.

Proiectele POSDRU, inclusiv prezentul proiect urmăresc constant eliminarea practicilor discriminatorii bazate pe criteriile de gen, origine etnică, dizabilități, vârsta și contribuie într-o manieră activă la crearea condițiilor optime pentru accesul egal pe piața muncii a persoanele din grupul țintă. Tot personalul și beneficiarii sunt tratați cu egal respect, indiferent de gen, rasă, vârstă, stare civilă, situație familială, orientare sexuală, etnie, naționalitate, confesiune religioasă, handicap, activitate politică sau apartenență sindicală. Activitățile sunt implementate asigurându-se că nici un angajat, beneficiar, furnizor de formare profesională, sau acțiuni și activități ale proiectului nu au fost excluse de la îndeplinirea criteriilor de egalitate de șanse, anterior amintite.

Pentru a promova egalitatea și diversitatea, în cadrul proiectelor s-au creat o serie de politici monitorizate și evaluate cu ajutorul unor instrumente diferite, urmărindu-se constant progresul acestora, egalitatea de șanse fiind parte integrantă a deciziilor la nivel de politici, prezentă în planificarea programelor de la început până la sfârșit. Accesul la activități nu este restricționat în niciun fel, fiind disponibil tuturor categoriilor de persoane indiferent de: la sex, rasă, statut, naționalitate, identitate etnică, orientări religioase, vârstă, statut civil, situație familială, politică sau apartenență sindicală, apartenența la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege. Proiectele tin seama de nevoile persoanelor implicate și nu de apartenența acestora religioasă, orientare sexuală, vârsta, categorie defavorizată etc, nevoi care vor fi identificate și rezolvate prin participarea la activități.

Din perspectiva principiului egalității de șanse participanții la proiecte de acest tip pot avea beneficii importante, după cum urmează:

- Creșterea adaptabilității pe piața muncii a femeilor, în special a celor vulnerabile prin serviciile de informare și formare profesională accesate;
- Pregătirea pentru piața muncii și creșterea motivației și încrederii în sine a femeilor, fapt ce le va crește șansele de a se angaja și de a se dezvolta profesional;
- Asistența de specialitate în ocuparea unui loc de muncă (informații actualizate despre locurile de muncă disponibile, pregătire CV, pregătire pentru interviu de angajare)
- Dezvoltarea competențelor profesionale prin participarea la cursuri de calificare finalizate cu certificat recunoscut la nivel național;
- Asigurarea șanselor de dezvoltare profesională a fiecărui participant, în vederea dobândirii unei calificări pentru care există oportunități de ocupare în meserii sau ocupații oferite de piața muncii locală, județeană, regională, națională precum și pentru continuarea învățării de-a lungul vieții și adaptarea la schimbările tehnologice specifice economiei bazate pe cunoaștere;
- Dezvoltarea unor deprinderi de muncă individuală, în echipă;
- Dezvoltarea unor disponibilități afective (sensibilitate, colegialitate, prietenie);
- Dobândirea încrederii în sine prin constituirea unei imagini pozitive asupra reușitei personale;
- Schimbarea atitudinii sociale.

## 15. Dezvoltare durabilă

Pentru UE dezvoltarea durabila este un obiectiv major. Strategia comunitara in materie de dezvoltare durabila, reinnoita în 2006, stabileste prioritatile si actiunile care urmaresc acest scop. Scopul urmarit este de a crea o viata mai buna pentru toti oamenii prin mijloace care sa fie viabile atat in prezent cat si in viitor. In alta ordine de idei dezvoltarea durabila este bazata pe principiul unei gestiuni rationale a resurselor Terrei, pe echitate in utilizarea lor si in repartitia beneficiilor obtinute.

Pilonii dezvoltarii durabile, unanim recunoscuti ca fiind esentiali sunt:

- viabilitatea economica
- viabilitatea sociala
- viabilitatea mediului

Din strategiile, planurile si programele naționale de dezvoltare, se pot stabili următoarele direcții stabileste principale de acțiune pentru însusirea si aplicarea principiilor dezvoltarii durabile în perioada imediat urmatoare:

- Corelarea raționala a obiectivelor de dezvoltare, inclusiv a programelor investiționale, în profil inter-sectorial si regional, cu potențialul si capacitatea de susținere a capitalului natural;
- Modernizarea accelerata a sistemelor de educație si formare profesionala si de sanatate publica, ținând seama de evoluțiile demografice nefavorabile si de impactul acestora asupra pieței muncii;
- Folosirea celor mai bune tehnologii disponibile, din punct de vedere economic si ecologic, în deciziile investiționale din fonduri publice pe plan național, regional si local si stimularea unor asemenea decizii din partea capitalului privat; introducerea ferma a criteriilor de eco-eficiența în toate activitățile de producție sau servicii;
- Anticiparea efectelor schimbarilor climatice si elaborarea atât a unor soluții de adaptare pe termen lung, cât si a unor planuri de masuri de contingența inter-sectoriale,
- cuprinzând portofolii de soluții alternative pentru situații de criza generate de fenomene naturale sau antropice;
- Asigurarea securității si siguranței alimentare prin valorificarea avantajelor comparative ale României în privința dezvoltarii producției agricole, inclusiv a produselor organice; corelarea masurilor de crestere cantitativa si calitativa a producției agricole în vederea asigurarii hranei pentru oameni si animale cu cerințele de majorare a
- producției de biocombustibili, fara a face rabat de la exigențele privind menținerea si sporirea fertilității solului, biodiversității si protejarii mediului;
- Necesitatea identificării unor surse suplimentare de finatare.

În societatea româneasca exista o larga recunoastere a faptului ca educația reprezinta factorul strategic al dezvoltarii viitoare a țării prin contribuția sa esențiala la modelarea multidimensionala si anticipativa a capitalului uman. Educația este perceputa ca o cale spre dezvoltarea durabila care, în fapt, este un proces de învățare sociala în cautare de soluții inovative. Îmbunătățirea radicala si diversificarea ofertei educaționale a întregului sistem de învățământ si formare profesionala din România este recunoscuta ca un obiectiv prioritar de importanța strategica si o condiție obligatorie pentru transpunerea în fapt a principiilor dezvoltarii durabile pe termen mediu si lung.

Unul dintre obiectivele fundamentale ale proiectelor POSDRU este si cel de a dezvolta în randul membrilor grupului tinta dar si al partenerilor disponibilitatea de a pune în practica aceste fundamente ale dezvoltarii durabile. Programul Operațional Sectorial "Dezvoltarea Resurselor Umane" 2007-2013, aprobat în noiembrie 2007, având obiective si modalități de acțiune derivate din Cadru Strategic Național de Referința 2007-2010, stabileste 7 axe prioritare de acțiune, dintre care cel puțin 3 au relevanța directa asupra evoluției viitoare a sistemului național de Educație si formare profesionala.

Programul Național de Reforma pentru Agenda Lisabona 2007-2010 constituie, de asemenea, un document strategic de referința care include dezvoltarea educației si formarii profesionale printre masurile prioritare.

Pentru garantarea accesului la educație și la formarea profesională de calitate, precum și pentru asigurarea continuă a calității educației un rol important îl va avea îndeplinirea obiectivelor specifice stabilite prin Programul Operațional Sectorial «Dezvoltarea Resurselor Umane».

Promovarea principiului educației permanente prin *învațarea pe tot parcursul vieții* reprezintă o direcție de acțiune prioritara, data fiind serioasa rămânere în urmă în privința participării la diferite forme de calificare, recalificare, specializare sau perfecționare profesională (de peste 5 ore sub media UE), ca și de dezvoltare socială și personală. Preocupările în acest domeniu sunt esențiale pentru dezvoltarea personală, civică și socială, precum și din perspectiva șanselor de obținere a unui loc de muncă mai bine remunerat prin valorificarea rezultatelor învățării dobândite, de la educația timpurie până la studiile post-universitare și alte forme de educație a adulților în contexte formale cât și non-formale sau informale. Rațiunea dezvoltării și diversificării acestor forme de educație (formală, non-formală și informală) și de formare profesională se leagă de creșterea relevanței competențelor astfel obținute de către participanți pe piața muncii și vor contribui esențial la dezvoltarea sustenabilă a societății prin pilonul de viabilitate socială.

Întregul sistem de educație și formare profesională va asimila principiile și obiectivele dezvoltării durabile ca element integrator al ansamblului de cunoștințe, aptitudini și deprinderi necesare existenței și performanței personale și socio-culturale în lumea modernă.

## 16. Bibliografie

1. Fundația Arta Srviciilor în turism- prof. Stere Stavrositu, *Rețetar de preparate culinare produse de cofetărie-patiserie și arta serviciilor în restaurante pentru turismul intern și internațional, Enciclopedie Gastronomică, Constanța România, 2004*
2. E. Dobrescu, Stere Stavrositu *Tehnică sevirii consumatorilor*
3. *Manual pentru calificare: ospătar (chelner), vânzător în unități de alimentație-* Cristian Dincă, ed. Didactică și pedagogică, 2007
4. *Tehnologia activității în restaurant și bar-* Radu Nicolescu, ed. Sport-turism, 1981
5. *Practica serviciilor în restaurante și baruri -* Stere Stavrositu, ed. Tehnică 1994
6. *Codul muncii –* Legea nr. 53 din 24 ianuarie 2003
7. *Hotărârea de Guvern 1425/ 2006 –*norme metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă
8. *Legea 319/ 2006* privind securitatea și sănătatea în muncă.
9. *AUXILIAR CURRICULAR, CLASA a XI –a- IGIENA, SECURITATEA MUNCII ȘI PROTECȚIA MEDIULUI*
10. *Strategia Națională pentru Dezvoltare Durabilă a României Orizonturi 2013-2020-2030*
11. <https://ro.scribd.com/doc/137309972/Modulul-I-igienna-si-protectia-muncii-OSPATAR-doc>
12. <https://ro.scribd.com/doc/57573996/Suport-Curs-Ospatari>



## ANEXE

### Fișa de documentare 1

#### Reguli de politețe

Clienții sunt întâmpinați de către șeful de sală (maître d'hôtel), iar în lipsa acestuia de către chelnerul desemnat prin graficul de serviciu sau de către chelnerul care este cel mai liber și se găsește în imediata apropiere a intrării în salon.

<b>Reguli de politețe</b>	<b>Ațiunea chelnerului</b>
<b>Formule de salut consacrate</b>	Primirea se face la intrarea în salon printr-un salut reverențios, capul înclinându-se puțin în jos, cu fața veselă și primitoare, cu privirea spre client, adresându-i-se după caz: „ <i>Bună dimineața !</i> ”, „ <i>Bună ziua !</i> ”, „ <i>Bună seara !</i> ”, „ <i>Fiți binevenit în unitatea noastră !</i> ”, „ <i>Suntem onorați de prezența dv. !</i> ”. În cazul în care se cunoaște numele clientului, acesta poate fi adăugat la formula de salut.
<b>Apelative de politețe</b>	„ <i>doamnă</i> ”, „ <i>domnule</i> ”, „ <i>dumneavoastră</i> ”. Formula de adresare este întotdeauna la persoana a doua plural.
<b>Tonul discret</b>	Asigurarea discreției fără să se manifeste dezinteres. Discuțiile purtate, informațiile date, întreaga conversație purtată cu consumatorii trebuie să fie făcută cu calm, competență, în limitele bunei-cuviințe.
<b>Răspuns la întinderea mâinii</b>	Dacă clientul întinde mâna în semn de salut, chelnerul răspunde la întinderea mâinii.

## Fișa de documentare 2

### Preferințe de amplasare la masă

Chelnerul care întâmpină clienții va alege cea mai potrivită masă ținând seama de:

<b>Criteriul de alegere a mesei</b>	<b>Acțiunea chelnerului de amplasare la masă a consumatorilor</b>
<b>Numărul de persoane care fac parte din grup</b>	Atunci când sesizează că se mai așteaptă și alte persoane, poate să întrebe câte mai urmează să sosească
<b>Caracteristicile clienților</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pentru clienții în vârstă se oferă mese mai îndepărtate de sursele de zgomot și ferite de curent.</li><li>➤ Pentru clienții tineri în apropierea ringului de dans.</li><li>➤ Pentru clienții grăbiți, lângă ușa de la intrare sau ușa oficiului, deoarece trebuie să fie serviți cât mai repede.</li><li>➤ Pentru turiștii străini, mesele servite de către chelnerii care cunosc limba respectivă.</li><li>➤ Pentru clienții anunțați, mesele rezervate.</li></ul>
<b>Gradul de încărcare al chelnerilor</b>	Se va alege masa din raionul în care sunt mai puțini clienți.

### Fișa de documentare 3

#### Plasarea clienților la masă

Plasarea clienților la masă respectând regulile de protocol:

Plasarea clienților la masă	Acțiunea chelnerului
<b>Conducerea spre masa indicată/rezervată</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ chelnerul va conduce clienții la masa aleasă, mergând înaintea grupului, întors puțin spre dreapta și arătând, din când în când, culoarul dintre mese pe care trebuie mers;</li> <li>➤ în cazul în care clienții își aleg altă masă, se face loc ca aceștia să treacă înainte, însoțitorul mergând în urma lor.</li> </ul>
<b>Oferirea scaunului în ordine protocolară</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la masă, grupul de persoane va fi întâmpinat de chelnerul care răspunde de servirea mesei respective, acesta salutându-i;</li> <li>➤ ajută persoanele să se așeze pe scaune, prin prinderea cu ambele mâini a spătarului scaunului și tragerea puțin înapoi, pentru a face loc să treacă persoana respectivă printre scaun și masă, iar în momentul în care se așează se va împinge ușor scaunul înainte;</li> <li>➤ oferirea scaunului se face în următoarea ordine: femeii mai în vârstă, femeii mai tinere, bărbații mai în vârstă, bărbații mai tineri, copiii și apoi adolescenții;</li> <li>➤ copiii pot fi ajutați să se așeze și mai înainte, dacă părinții indică acest lucru sau dacă aceștia sunt nerăbdători. Pe scaunele oferite copiilor se poate așeza câte o pernă, pentru ca aceștia să ajungă la nivelul blatului mesei.</li> </ul>
<b>Variante de plasament pentru cupluri și invitați</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ când numărul de persoane care compun grupul este mai mare decât numărul de locuri la masă, șeful de sală care a condus grupul, împreună cu chelnerul din raionul respectiv încep să ia măsuri pentru adăugarea de scaune și mese;</li> <li>➤ în această situație, chelnerul, împreună cu ajutorul său vor efectua următoarele operații: retragerea scaunului din dreptul marginii mesei, făcând loc mesei ce urmează să fie adăugată; îndepărtarea scaunelor de la masa care va fi mutată, prinderea mesei de o parte și de alta și aducerea lângă cea la care se adaugă; completarea numărului necesar de scaune, eventual cele rămase libere prin dislocarea mesei, oferindu-le clienților care așteaptă; aranjarea mesei în funcție de noua situație creată.</li> </ul>

## Fișa de documentare 4

### Sarcinile de serviciu în spațiile de servire

Sarcinile de serviciu ale lucrătorilor în spațiile de servire:

<b>Sarcinile de serviciu în spațiile de servire</b>	<b>Acțiunea chelnerului</b>
<b>Realizarea careului înainte de începerea programului</b>	<p>Careul – reprezintă acțiunea de instruire a brigăzii de servire de către directorul de restaurant și șeful de sală. Ei verifică:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ prezența lucrătorilor;</li><li>➤ ținuta corporală și vestimentară a lucrătorilor;</li><li>➤ dacă fiecare chelner are asupra sa ustensilele de lucru: ancăr, tirbușon, brichetă, pix, blocnotes pentru notarea comenzilor, bonier pentru bonuri de marcaj, ceas, batistă;</li><li>➤ anunță schimbările în programul de lucru, absența unuia dintre colegi și noile evenimente;</li><li>➤ prezintă meniul zilei și preparatele noi împreună cu bucătarul gestionar;</li><li>➤ cunoașterea sortimentului de preparate și băuturi;</li><li>➤ corectitudinea aranjării meselor (mise-en-place-ul) și a consolelor.</li></ul>
<b>Sarcinile ospătarilor</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ participă la careul de personal;</li><li>➤ primește și servește clienții;</li><li>➤ participă la acțiunile de curățenie și la aranjarea saloanelor restaurant;</li><li>➤ dă relații clienților despre preparatele și băuturile oferite;</li><li>➤ servește și debarasează, conform regulilor.</li></ul>
<b>Sarcinile ajutorului de ospătar (commis de rang)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ajută chelnerul la efectuarea serviciului, asigurând legătura dintre oficiu și salon.</li></ul>

## Fișa de documentare 5

### Calitatea listelor de meniuri

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

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

Calitatea listelor de meniuri	Caracteristici
<b>Corectitudinea denumirilor</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ preparatele și băuturile se trec, de regulă, în ordinea în care se servesc la masă;</li><li>➤ specialitățile se scriu cu caractere deosebite, fie colorate, fie subliniate, fie atașate pe un fluturaș diferit colorat;</li><li>➤ denumirile preparatelor și băuturilor trebuie formulate astfel încât să redea o imagine clară și interesantă a acestora;</li><li>➤ trebuie evitată terminologia și informația care ar putea induce în eroare clientul (de exemplu: mențiunea „la grătar” presupune expunerea bucăților de carne la foc liber, ceea ce impune prepararea la un grătar, dar în nici un caz la o tigaie sau soteuză);</li><li>➤ preparatele și băuturile se trec în listă cu denumirea lor completă, corectă, așa cum sunt recunoscute în gastronomia națională sau internațională, fără modificări sau adaptări;</li><li>➤ greșelile de ortografie sunt inadmisibile;</li><li>➤ nu sunt permise abrevierile;</li><li>➤ pentru preparatele străine, preluate și adaptate de gastronomia românească, se recomandă înscrierea pe listă în traducerea lor corectă în limba română, conform ortografiei limbii române;</li><li>➤ în cazul unor preparate internaționale clasice, acestea se înscriu cu denumirea străină consacrată, respectând ortografia limbii respective;</li><li>➤ în afară de limba română, listele trebuie scrise cel puțin într-o limbă de circulație internațională;</li><li>➤ traducerea denumirii preparatelor precum și ortografia trebuie să fie corecte, respectând regulile enunțate;</li><li>➤ se recomandă ca lista să conțină rubricile, marcate special: sugestii, preparatul zilei, specialitatea casei, specialitatea bucătarului șef.</li></ul>

<b>Corectitudinea prețurilor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ prețurile trebuie să fie corecte;</li> <li>➤ prețurile de vânzare sunt stabilite pentru o porție sau pentru o anumită unitate de măsură (bucată, litru, kilogram, sau multiplii și submultiplii acestora);</li> <li>➤ nu se admit corecturi sau ștersături.</li> </ul>
<b>Aspectul îngrijit al listei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ listele trebuie scrise pe hârtie de calitate, suficient de tare, care să fie rezistentă la pete ;</li> <li>➤ dimensiunea lor trebuie să permită o manevrare ușoară ;</li> <li>➤ formatul trebuie să fie simplu, cu margini și spații adecvate, care să permită o lectură ușoară;</li> <li>➤ indiferent de mărimea și formatul literelor, acestea trebuie să fie clare, lizibile;</li> <li>➤ preparatele și băuturile se trec în ordinea în care se servesc la masă;</li> <li>➤ ortografia, gramatica, prețurile și alte informații trebuie să fie corecte;</li> <li>➤ lista trebuie să fie curată, fără ștersături sau corecturi;</li> <li>➤ lista trebuie să cuprindă denumirea unității, adresa, orarul de funcționare;</li> <li>➤ stilul unei liste trebuie să fie simplu, atractiv, ușor de lecturat;</li> <li>➤ schimbarea listei trebuie făcută la fiecare sezon și solicită o muncă considerabilă.</li> </ul>

## Fișa de documentare 6

### Standarde de comportament profesional

Pentru a putea desfășura o activitate de calitate, personalul din unitățile de alimentație publică trebuie să aibă o serie de calități fizice, morale și intelectuale, care stau la baza selecției personalului.

Standarde de comportament profesional	Caracteristici		
<b>Ținută</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ținuta vestimentară a lucrătorilor din alimentație este reprezentată de obicei de uniforma de lucru.</li><li>➤ Întreaga ținută trebuie să exprime eleganță, suplețe, sobrietate.</li><li>➤ Cerințele pentru ținuta vestimentară sunt:<ul style="list-style-type: none"><li>• să fie bine croită;</li><li>• să fie din materiale ușoare și lavabile;</li><li>• să fie completă, asortată, cu accesorii în perfectă stare;</li><li>• să fie utilizată doar la servire, iar pentru activitatea de curățenie să se folosească echipament special.</li></ul></li></ul> <p>Uniforma (ținuta vestimentară) include:</p> <p><b>Ținuta de serviciu clasică de zi:</b></p> <table border="1" data-bbox="423 1157 1442 1671"><tr><td data-bbox="423 1157 821 1587"><b>Chelner:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• cămașă albă;</li><li>• cravată (papion) neagră;</li><li>• pantalon negru;</li><li>• sacou sau vestă;</li><li>• ciorapi negri;</li><li>• ecuson;</li><li>• încălțăminte neagră.</li></ul></td><td data-bbox="865 1157 1442 1671"><b>Chelneriță:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• bluziță albă;</li><li>• fundiță neagră;</li><li>• fustă neagră;</li><li>• sacou sau vestă;</li><li>• ciorapi culoarea pielii sau șosete albe;</li><li>• bentiță albă;</li><li>• ecuson;</li><li>• încălțăminte neagră.</li></ul></td></tr></table>	<b>Chelner:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• cămașă albă;</li><li>• cravată (papion) neagră;</li><li>• pantalon negru;</li><li>• sacou sau vestă;</li><li>• ciorapi negri;</li><li>• ecuson;</li><li>• încălțăminte neagră.</li></ul>	<b>Chelneriță:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• bluziță albă;</li><li>• fundiță neagră;</li><li>• fustă neagră;</li><li>• sacou sau vestă;</li><li>• ciorapi culoarea pielii sau șosete albe;</li><li>• bentiță albă;</li><li>• ecuson;</li><li>• încălțăminte neagră.</li></ul>
<b>Chelner:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• cămașă albă;</li><li>• cravată (papion) neagră;</li><li>• pantalon negru;</li><li>• sacou sau vestă;</li><li>• ciorapi negri;</li><li>• ecuson;</li><li>• încălțăminte neagră.</li></ul>	<b>Chelneriță:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• bluziță albă;</li><li>• fundiță neagră;</li><li>• fustă neagră;</li><li>• sacou sau vestă;</li><li>• ciorapi culoarea pielii sau șosete albe;</li><li>• bentiță albă;</li><li>• ecuson;</li><li>• încălțăminte neagră.</li></ul>		

	<p><b>Ținuta de serviciu clasică de seară:</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p><b>Chelner:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sacou, smoching, frac cu vestă;</li> <li>• cămașă albă;</li> <li>• pantalon negru;</li> <li>• cravată, papion;</li> <li>• încălțăminte neagră.</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p><b>Chelneriță:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fustă neagră;</li> <li>• bluză albă;</li> <li>• fundiță neagră;</li> </ul> </div> </div> <p>* Celelalte piese sunt identice ca la ținuta de zi. Ținuta pentru unitățile cu specific este determinată de profilul unității (specific național, pescăresc, vânătorec etc.) și este compusă din:</p> <p><b>Ținuta pentru unitățile cu specific național:</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p><b>Chelner:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cămașă;</li> <li>• ilic;</li> <li>• brâu;</li> <li>• pantalon clasic negru;</li> <li>• încălțăminte clasică sau specifică zonei.</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p><b>Chelneriță:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ie (specifică zonei);</li> <li>• brâu;</li> <li>• fotă;</li> <li>• încălțăminte clasică sau specifică zonei.</li> </ul> </div> </div> <p>În unitățile cu specific pescăresc, bluza se înlocuiește cu veston specific marinăresc.</p>
<b>Atitudine față de muncă</b>	➤ Profesionalism, corectitudine, cinste, disciplină, seriozitate, ordine, protejarea imaginii firmei, relații armonioase cu colegii.
<b>Atitudine față de colegi</b>	➤ Respect, corectitudine, colaborare și ajutor reciproc pentru soluționarea problemelor care apar în timpul desfășurării activității.
<b>Atitudinea față de consumatori</b>	➤ Politețe, amabilitate, respect, cinste, corectitudine, discreție, tact, serviabilitate, integritate.
<b>Calitatea umană</b>	➤ Politețe, amabilitate, stăpânire de sine, punctualitate, inteligență practică, spirit de observație, memorie, imaginație, putere de convingere.



## Fișa de documentare 7

### Competențe profesionale

Competențele profesionale ale lucrătorului:

Competențe profesionale	Acțiunea chelnerului
<b>Măiestrie profesională</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Orice angajat reprezintă unitatea în care lucrează.</li><li>➤ Clienții unei unități de alimentație își vor forma o opinie și o atitudine bazându-se pe felul în care sunt îmbrăcați ospătarul sau ceilalți angajați cu care intră în contact, de calitatea serviciilor oferite.</li><li>➤ Un turist mulțumit poate influența alți cinci turiști, pe când unul nemulțumit de calitatea serviciilor, în general și de comportamentul personalului, în particular, poate influența alți zece potențiali clienți.</li><li>➤ Întreaga activitate pe care o desfășoară ospătarul trebuie să demonstreze politețe, amabilitate, tact, profesionalism.</li></ul>
<b>Inițiativă</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Spirit de observație și decizii în rezolvarea problemelor.</li></ul>
<b>Lucru în echipă</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Colaborare și ajutor reciproc pentru eficientizarea lucrului în echipă.</li></ul>
<b>Dorință de afirmare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dacă lucrătorul întrunește toate calitățile morale și psiho-intelectuale și știe să le folosească, va putea descoperi aspectele avantajoase pentru client, va fi prompt, va găsi soluțiile potrivite pentru a satisface dorințele și preferințele fiecărui client, iar acesta va fi mulțumit și își va forma o bună impresie despre unitatea respectivă.</li></ul>
<b>Dezvoltarea profesională conform cerințelor pieții</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Participarea la cursuri de perfecționare și specializări în țară și în străinătate, la seminarii, simpozioane, conferințe pentru pregătirea profesională conform cerințelor pieții.</li><li>➤ Cunoașterea cel puțin a două limbi de circulație internațională.</li></ul>

## Fișa de documentare 8

### Comunicarea cu clienții

Comunicarea lucrătorului cu clienții:

Comunicarea cu clienții	Acțiunea chelnerului
<p><b>Dialogul profesional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calitatea servirii este, în bună măsură, rezultatul comportamentului personalului de servire. De aceea, acesta trebuie să discute permanent cu clienții pe parcursul desfășurării operațiilor de servire.</li> <li>➤ Dialogul profesional este ocazionat de desfășurarea principalelor etape ale servirii clienților:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ primirea consumatorilor și conducerea la masă;</li> <li>✓ prezentarea listei de preparate și băuturi;</li> <li>✓ recomandarea și descrierea unor preparate și băuturi;</li> <li>✓ preluarea comenzii;</li> <li>✓ aducerea și servirea preparatelor și băuturilor comandate;</li> <li>✓ debarasarea;</li> <li>✓ prezentarea notei de plată și încasarea contravalorii acesteia;</li> <li>✓ rezolvarea diferitelor incidente;</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Solicitudinea</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Chelnerul trebuie să asigure un serviciu prompt, operativ și de calitate, pentru a satisface exigențele clienților.</li> <li>➤ Regulile obligatorii pe care lucrătorii trebuie să le respecte în timpul desfășurării serviciului pentru clienți:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ să fie politicoși;</li> <li>✓ să dea dovadă de: bună-cuviință, maniere alese, punctualitate, promptitudine.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Gestionarea reclamațiilor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fiecare membru al echipei trebuie să știe cum să reacționeze la reclamații și cui să le raporteze.</li> <li>➤ Echipa de criză trebuie să aibă autoritate, să intervină și să direcționeze alți membri ai personalului.</li> <li>➤ Persoana care preia reclamația trebuie:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ să obțină toate informațiile posibile și pertinente pentru rezolvarea situației;</li> <li>✓ să fie politicoasă, să nu poarte discuții contradictorii;</li> <li>✓ să utilizeze formulele standard;</li> <li>✓ să-i ofere clientului posibilitatea să-și spună povestea.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Discreția în comunicare</b>	<p>➤ În timpul dialogului cu clientul, chelnerul trebuie să dea dovadă de discreție:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ să vorbească cu voce scăzută, pentru a nu deranja pe ceilalți consumatori din salon;</li><li>✓ să nu gesticuleze amplu în cazul indicării unei direcții sau descrierii unor preparate;</li><li>✓ dacă un client este chemat la telefon el va fi anunțat discret și condus la aparat; cel care a condus clientul se va retrage în momentul începerii convorbirii.</li></ul>
--------------------------------	---

## Fișa de documentare 9

### Servicii personalizate

Serviciile personalizate adaptate cerințelor clienților:

Servicii personalizate	Acțiunea chelnerului
<b>Obiceiuri culinare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ respectarea clientului se manifestă și prin respectarea obiceiurilor culinare ale acestuia: alimentație dietetică, regim vegetarian/lacto-vegetarian, alimentația copiilor, alimentația vârstnicilor etc.</li> </ul>
<b>Tradiții ale consumatorilor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ gastronomia românească a suferit influențe legate de condițiile istorice ale țării noastre;</li> <li>➤ un merit al gastronomiei românești, în ceea ce privește influența altor preparate străine, constă în faptul că si-a însușit numai acele preparate care s-au putut adapta gusturilor și obiceiurilor românești;</li> <li>➤ aproape toate preparatele după rețete străine au fost modificate și adaptate ca atare;</li> <li>➤ sunt de menționat, în acest sens, influențele bucătărilor orientale, bucătărilor popoarelor învecinate, influența bucătăriei austriece, italiene, germane și în mod deosebit influența renumitei gastronomii franceze;</li> <li>➤ de aceea, bucătăria românească se poate adapta foarte ușor preferințelor și tradițiilor de consum ale turiștilor străini.</li> </ul>
<b>Adaptare la reacțiile clienților</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ nevoile clienților sunt foarte variate;</li> <li>➤ pentru ca o unitate să prospere, ea trebuie să răspundă la cât mai multe cerințe, să satisfacă o gamă cât mai variată de nevoi;</li> <li>➤ pot exista cazuri când produsele și serviciile oferite nu reușesc să satisfacă dorințele consumatorilor în totalitate; în aceste situații se impune adaptarea serviciilor la nevoile clienților.</li> </ul>
<b>Respectarea preferințelor și gusturilor clienților</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ pentru realizarea unor servicii de calitate, adaptate nevoilor clienților, trebuie cunoscute: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ naționalitatea și religia clienților;</li> <li>✓ numărul și structura pe grupe de vârstă și sex (atunci când clienții vin în grupuri);</li> <li>✓ prezența copiilor.</li> </ul> </li> </ul>

## Fișa de documentare 10

### Servicii complexe

Servicii complexe desfășurate de lucrători:

Servicii complexe	Acțiunea chelnerului
<b>Sisteme și tehnici de servire particularizate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ sisteme și tehnici de servire pentru:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ micul dejun;</li> <li>✓ dejun;</li> <li>✓ cină,</li> <li>✓ mese festive;</li> <li>✓ mese rezervate;</li> <li>✓ room service;</li> <li>✓ bufet suedez;</li> <li>✓ fast food;</li> <li>✓ self service.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Adaptarea la nivelul maxim al cerințelor clienților</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ servicii personalizate pentru diferite categorii de consumatori:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ copii;</li> <li>✓ adolescenți;</li> <li>✓ familii cu copii;</li> <li>✓ consumatori însoțiți de animale;</li> <li>✓ persoane în vârstă;</li> <li>✓ persoane cu dietă alimentară specifică unei boli;</li> <li>✓ turiști străini;</li> <li>✓ consumatori grăbiți.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Realizarea activităților bazate pe măiestrie profesională</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ realizarea, în fața clienților, a activităților bazate pe măiestrie profesională:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ prezentarea preparatelor din lista meniu: specialitatea casei, specialitatea bucătarului, specialitatea zilei;</li> <li>✓ tranșarea și porționarea preparatelor la masa gheridon;</li> <li>✓ pregătirea preparatelor simple: sosuri, salate, paste făinoase, asezonarea preparatelor etc.;</li> <li>✓ flambarea preparatelor: clătite, mere, banane etc.;</li> <li>✓ recomandarea băuturilor, asocierea cu preparatele și servirea băuturilor.</li> </ul> </li> </ul>

## Fișa de documentare 11

### Accidente de muncă

Accidente de muncă și reguli de acordare a primului ajutor:

Accidente de muncă	Caracteristicile accidentului
<b>Accidente mecanice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accidentele mecanice care se pot produce în unitățile de alimentație publică sunt:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ leziuni ale pielii prin tăiere, înțepare;</li> <li>✓ fracturi cauzate de suprasolicitare, violență externă sau presiune;</li> <li>✓ entorse – apar ca urmare a unei supratorsiuni;</li> <li>✓ luxații – capul unei articulații poate ieși din lăcașul său.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reguli de acordare a primului ajutor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Primul ajutor în cazul rănilor prin tăiere:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ acoperirea rănii și oprirea hemoragiei;</li> <li>✓ ținerea ridicată a zonei afectate;</li> <li>✓ prevenirea întreruperii circulației;</li> <li>✓ transportul rănitului la spital.</li> </ul> </li> <li>➤ Primul ajutor în cazul fracturilor:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ acoperirea rănii și oprirea hemoragiei;</li> <li>✓ imobilizarea cu atele;</li> <li>✓ prevenirea întreruperii circulației;</li> <li>✓ transportul accidentatului la spital.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Accidente termice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cele mai comune cauze ale leziunilor termice (prin arsuri) sunt:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ accidentele cu diferite lichide fierbinți (apă fierbinte, ceai, cafea, grăsimi);</li> <li>✓ incendiile;</li> <li>✓ accidentele de muncă;</li> <li>✓ accidentele provocate prin electrocutare.</li> </ul> </li> <li>➤ Leziunile accidentelor termice pot fi împărțite în 3 grade, în funcție de gradul de penetrare a arsurii:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>gradul întâi</i> – leziuni superficiale; pielea este roșie, uscată și dureroasă;</li> <li>✓ <i>gradul doi</i> – leziunea pătrunde mai adânc; pielea este roșie și dureroasă; pe zonele afectate se formează bășici umplute cu un lichid;</li> <li>✓ <i>gradul trei</i> – leziunea pătrunde și mai adânc, penetrând toate straturile pielii provocând răni sau carbonizând suprafața arsă.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Reguli de acordare a primului ajutor</b>	<p>➤ Primul ajutor în cazul accidentelor termice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>răcirea imediată a zonei arse cu apă rece</i> (duș, cadă, lac), timp de jumătate de oră sau până când durerile au dispărut;</li> <li>✓ <i>acoperirea ranei</i>: bandajarea cu comprese sterile, cearceafuri sau prosoape curate;</li> <li>✓ <i>prevenirea întreruperii circulației</i>, în special în cazurile în care suprafața pielii este arsă mai mult de 20%;</li> <li>✓ <i>supravegherea respirației</i>;</li> <li>✓ <i>transportul la medic sau la spital</i>.</li> </ul>
<b>Accidente electrice</b>	<p>➤ Cele mai multe accidente electrice sunt cauzate de curentul alternativ, deoarece acesta este de obicei întâlnit în industrie și în consumul casnic.</p> <p>➤ Determinantă pentru gradul accidentării este cantitatea de electricitate care intră în corp.</p> <p>➤ Curentul alternativ produce convulsii ale mușchilor, care continuă și după întreruperea curentului electric. Aceasta înseamnă că persoana accidentată nu este în stare să se elibereze singură din contactul cu firul sub tensiune.</p> <p>➤ Tipuri de traumatisme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ arsuri prin contact;</li> <li>✓ arsuri în formă de arc,</li> <li>✓ combinație între arsuri prin contact și în formă de arc.</li> </ul>
<b>Reguli de acordare a primului ajutor</b>	<p>➤ Primul ajutor în cazul accidentelor electrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>scoaterea victimei de sub influența curentului electric</i> – trăgând-o de haine dacă nu este posibilă întreruperea curentului electric;</li> <li>✓ <i>stingerea focului</i>: multe persoane accidentate au hainele în flăcări; flăcările trebuie stinse cu apă sau prin așezarea unei pături peste accidentat; se poate folosi extingtorul;</li> <li>✓ <i>reanimarea victimei</i>: dacă persoana în cauză este inconștientă, nu respiră sau nu are puls, se face respirație artificială (gură la gură) și masaj cardiac;</li> <li>✓ <i>scăderea rapidă a temperaturii</i>: folosind apă rece, t=15-20°C, timp de 30 minute;</li> <li>✓ <i>bandajarea</i>: plăgile trebuie protejate împotriva infectării prin aplicarea de comprese curate;</li> <li>✓ <i>transportul la medic sau la spital</i>: orice persoană electro-traumatizată trebuie dusă la medic sau la spital, pentru examinare.</li> </ul>

## Fișa de documentare 12

### Norme de protecție a muncii, de igienă și PSI

Norme de protecție a muncii, de igienă și PSI care trebuie cunoscute și respectate într-o unitate de alimentație:

Norme de protecție a muncii, de igienă și PSI	Caracteristici
<p><b>Reglementări legale în vigoare privind normele de protecția muncii</b></p>	<p>➤ Responsabilitățile angajatorului conform <b>LEGII nr. 319 / 2006 a Securității și sănătății în muncă</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Angajatorul are obligația de a asigura securitatea și sănătatea lucrătorilor în toate aspectele legate de muncă.</li> <li>✓ Accidentele de muncă pun în pericol viața persoanelor și aduc grave prejudicii umane, sociale și economice.</li> <li>✓ Pentru a evita accidentele de muncă și bolile profesionale este necesară prevenirea.</li> </ul> <p>➤ <b>Prevenire</b> = ansamblul de dispoziții sau măsuri luate ori prevăzute în toate etapele procesului de muncă, în scopul evitării sau diminuării riscurilor profesionale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prevenire - <i>evitarea riscurilor</i>: identificare, analiză, eliminare.</li> <li>✓ Angajatorul are obligația să evalueze riscurile pentru fiecare loc de muncă/post de lucru, inclusiv la alegerea echipamentelor de muncă și a substanțelor sau preparatelor chimice.</li> <li>✓ Prevenire - <i>adaptarea muncii la om</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>• proiectarea posturilor de muncă;</li> <li>• alegerea echipamentelor de muncă, a metodelor de muncă și de producție,</li> </ul> <p>în vederea reducerii monotoniei muncii, a muncii cu ritm predeterminat și a diminuării efectelor acestora asupra sănătății.</p> </li> <li>✓ Angajatorul trebuie să ia în considerare capacitățile lucrătorului în ceea ce privește securitatea și sănătatea în muncă, atunci când îi încredințează sarcini. Fiecare lucrător trebuie să își desfășoare activitatea, în conformitate cu: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ pregătirea și instruirea sa;</li> <li>✓ instrucțiunile primite din partea angajatorului,</li> </ul> <p>astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și alte persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul procesului de muncă.</p> </li> </ul>



	<p>Legislația pentru protecția muncii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• are ca scop asigurarea celor mai bune condiții de muncă, prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale.</li> <li>• prevede sarcinile și măsurile care trebuie luate, stabilește cui revine răspunderea și cine are sarcina controlului privind modul de îndeplinire a sarcinilor pe linie de protecție a muncii.</li> </ul> <p>Potrivit prevederilor legislației, unitățile comerciale sunt obligate, în principal, la aplicarea următoarelor măsuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ să asigure aplicarea normelor de protecție a muncii, de igienă și antiepidemice la proiectarea și introducerea noilor procese tehnologice, la construcția și exploatarea obiectivelor în care se desfășoară activitatea la amplasarea utilajelor și instalațiilor, precum și la utilizarea mijloacelor și căilor de transport;</li> <li>✓ să asigure angajaților echipament de protecție și de lucru;</li> <li>✓ să realizeze și să verifice însușirea și respectarea instructajului general și pe locul de muncă, de către angajați;</li> <li>✓ să prevină atât la locul de muncă cât și în vecinătate a poluării mediului;</li> <li>✓ să asigure mijloace necesare și să aplice în unități, măsurile de dezinfecție și deratizare periodice, ori de câte ori condițiile de igienă sau situația epidemică impune.</li> </ul>
<p><b>Regulile de igienă</b></p>	<p>➤ <b>LEGEA nr. 98 / 1994</b> privind <b>Normele de igienă și sănătate publică.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ igiena personală;</li> <li>✓ igiena locului de muncă;</li> <li>✓ igiena spațiilor de depozitare a materiilor prime;</li> <li>✓ igiena spațiilor de depozitare a produselor finite;</li> <li>✓ igiena și calitatea produselor alimentare oferite spre consum.</li> </ul>
<p><b>PSI</b></p>	<p>➤ <b>LEGEA nr. 307 din 12 iulie 2006</b> privind <b>Apărarea împotriva incendiilor.</b></p> <p>Se au în vedere următoarele noțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>incendiu</i> - ardere autoîntreținută, care se desfășoară fără control în timp și spațiu, care produce pierderi de vieți omenești și/sau pagube materiale și care necesită o intervenție organizată în scopul întreruperii procesului de ardere;</li> <li>✓ <i>cauză a incendiului</i> - suma factorilor care concură la inițierea incendiului, care constă, de regulă, în sursa de aprindere, mijlocul care a produs aprinderea, primul material care s-a aprins, precum și</li> </ul>

	<p>Împrejurările determinante care au dus la izbucnirea acestuia;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>mijloace tehnice de apărare</i> împotriva incendiilor: sisteme, instalații, echipamente, utilaje, aparate, dispozitive, accesorii, materiale, produse, substanțe și autospeciale destinate prevenirii, limitării și stingerii incendiilor;</li><li>✓ <i>plan de analiză și acoperire a riscurilor</i> - documentul care cuprinde riscurile potențiale dintr-o unitate de alimentație publică, măsurile, acțiunile și resursele necesare pentru managementul riscurilor respective.</li></ul> <p>Prevenirea incendiilor prin exploatarea mașinilor, utilajelor și instalațiilor la parametrii optimi.</p>
--	---

**Fișa de documentare 13**

(EXTRAS din normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii 319/ 2006)

UNITATEA \_\_\_\_\_

**FIȘĂ INDIVIDUALĂ DE INSTRUCȚAJ  
privind protecția muncii**

NUMELE ȘI PRENUMELE \_\_\_\_\_  
LEGITIMAȚIA, MARCA \_\_\_\_\_  
GRUPA SANGUINĂ \_\_\_\_\_  
DOMICILIUL \_\_\_\_\_

NUMELE ȘI PRENUMELE \_\_\_\_\_  
Data și locul nașterii \_\_\_\_\_  
Calificarea \_\_\_\_\_ Funcția \_\_\_\_\_  
Locul de muncă \_\_\_\_\_  
Autorizații (ISCIR ș.a.) \_\_\_\_\_  
Traseul de deplasare la / de la serviciu \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**INSTRUCȚAJ DE ANGAJARE**

**1. Instructajul introductiv general**, a fost efectuat la data \_\_\_\_\_  
timp de \_\_\_\_\_ ore, de către \_\_\_\_\_ având funcția de \_\_\_\_\_

Conținutul instructajului \_\_\_\_\_

Semnătura  
celui instruit

Semnătura celui  
care a efectuat  
instructajul

Semnătura celui  
care a verificat  
însușirea cunoștințelor

**2. Instructajul la locul de muncă**, a fost efectuat la data \_\_\_\_\_  
specialitatea \_\_\_\_\_ timp de \_\_\_\_\_ ore, de către \_\_\_\_\_  
având funcția de \_\_\_\_\_

Conținutul instructajului \_\_\_\_\_

Semnătura  
celui  
instruit

Semnătura  
celui  
care a efectuat instructajul

Semnătura  
celui care  
a verificat însușirea cunoștințelor

**3. Admis la lucru**

Numele și prenumele angajatorului \_\_\_\_\_  
Funcția (șef secție, atelier, șantier etc.) \_\_\_\_\_  
Data și semnătura \_\_\_\_\_

### INSTRUCTAJ PERIODIC

Data instructajului	durata (h)	specialitatea	Materialul predat	Semnătura celui		
				instruit	care a instruit	care a verificat instruirea

### REINSTRUIRE

Data instructajului	Durata (H)	Specialitatea	Materialul Predat	Semnătura Celui		
				Instruit	Care a Instruit	Care a verificat instruirea

### REZULTATELE TESTĂRIILOR DE PROTECȚIA MUNCII

DATA	MATERIALUL EXAMINAT	CALIFICATIV	EXAMINATOR

**ACCIDENTE DE MUNCĂ SUFERITE  
SAU ÎMBOLNĂVIRI PROFESIONALE**

<b>DATA PRODUCERII EVENIMENTULUI</b>	<b>DIAGNOSTICUL MEDICAL</b>	<b>DESCRIEREA EVENIMENTULUI</b>	<b>NR. ȘI DATA PV DE CERCETARE A EVENIMENTULUI</b>	<b>NR. ZILE ITM</b>

**SANCTIUNI APLICATE PENTRU NERESPECTAREA REGLEMENTĂRILOR DE PROTECȚIA MUNCII**

<b>ABATEREA SĂVÂRȘITĂ DE LA NORMELE DE PROTECȚIA MUNCII</b>	<b>SANCTIUNEA APLICATĂ</b>	<b>NR. ȘI DATA PROCESULUI VERBAL</b>

**Fișa de documentare 14**

Unitatea \_\_\_\_\_  
Serviciul (compartimentul) \_\_\_\_\_

**FIȘĂ COLECTIVĂ DE INSTRUCȚAJ**  
**privind protecția muncii**

întocmită azi \_\_\_\_\_

Subsemnatul \_\_\_\_\_

având funcția de \_\_\_\_\_

în cadrul serviciului (compartimentului) \_\_\_\_\_

asistat de dl. (d-na) \_\_\_\_\_

având funcția de \_\_\_\_\_ am procedat la instruirea unui

număr de \_\_\_\_\_ persoane de la \_\_\_\_\_

conform tabelului nominal de pe verso, în probleme de protecția muncii și PSI, pentru

vizita (prezența) în unitatea noastră în ziua / zilele \_\_\_\_\_

În cadrul instructajului general s-au prelucrat următoarele materiale:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

care cuprind norme de protecția muncii, norme de siguranța circulației interne și norme de PSI, ce trebuie respectate pe parcursul vizitării unității.

Prezenta fișă de instructaj se va păstra la serviciul (compartimentul) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

Verificat,

\_\_\_\_\_

Semnătura celui care

a efectuat instructajul

\_\_\_\_\_

**Fișa de documentare 15**

**Tabel nominal  
cu persoanele participante la instruire**

Subsemnații am fost instruiți și am luat cunoștință de materialele prelucrate și consemnate în fișa colectivă de instructaj pentru protecția muncii și ne obligăm să le respectăm întocmai.

Nr. crt.	Numele și prenumele	Act identitate / Grupa Sanguină	Semnătura

Fișa se completează în 2 exemplare, dintre care unul se dă conducătorului grupului de vizitatori.

Conducătorul grupului de vizitatori:  
Numele și prenumele: \_\_\_\_\_  
Semnătura: \_\_\_\_\_

1) Modelul este avizat de MMSS și se întocmește pentru vizitatorii în grup. Aceștia li se vor prezenta succint activitățile și factorii de risc din cadrul unității, precum și măsurile de prevenire și vor fi însoțiți pe toată durata vizitei de personal autorizat.

Fișa de documentare 16

Echipamente de protecție – **PROTECȚIE MÂINI**



**Mănuși antitermice**



**Mănuși chirurgicale**



**Mănuși anticalorice**



**Mănuși electroizolante**



**Mănuși de protecție din bumbac**



**Mănuși antichimice**

Echipamente de protecție – **ÎNCĂLȚĂMINTE**



**Încălțăminte albă**



**Pantof alb**



**Bocanc de protecție**





**Bocanc din piele  
cu talpă  
antideranantă**



**Cizme industrie  
alimentară**



**Bocanc protecție  
cu bombeu**

### **Echipamente de lucru**



**Costum salopetă standard**



**Costum salopetă cu pieptar**



**Costum salopetă termorezistentă**



**Impermeabile**



**Îmbrăcăminte reflectorizantă**



**Halat de protecție alb**

## Fișa de documentare 17

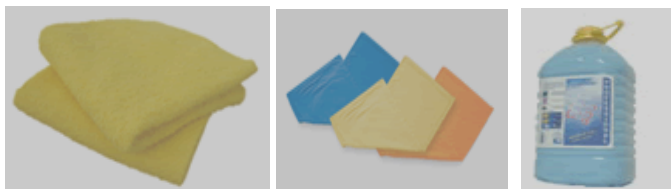
### TRUSĂ DE PRIM AJUTOR



### BRANCARDĂ DE PRIM AJUTOR



### Materiale igienico - sanitare:



**ATENȚIE ! - Substanțele dezinfectante folosite trebuie să fie numai cele avizate de Ministerul Sănătății.**