



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN
Programul Operațional Capital Uman 2014-2020
Axa prioritară 6. Educație și competențe
Obiectiv specific 6.14
Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii
Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"
Contract POCU/90/6.13/6.14/106242

GHID PENTRU PARCURGEREA STAGIILOR DE PREGĂTIRE PRACTICĂ

MODUL: STAGII DE PREGĂTIRE PRACTICĂ ÎN ACTIVITĂȚI DE PROTOCOL

Liceul Tehnologic „Gheorghe Miron Costin” Constanța
Calificarea profesională: ORGANIZATOR BANQUETING
Clasa: a XII-a

Tutore practică: Nedelea Daniel

Întreprinderea/instituția: S.C. COMPLEX TURISTIC DOBROGEA S.R.L.

Expert stagii de practică: Saioc Marian

Liceul Tehnologic „Gheorghe Miron Costin” Constanța



Teme și sarcini de lucru:

Data: 18.05.2020

Tema 1 : Pregătirea spațiilor de servire - Servicii specifice

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere detaliată a modului de pregătire a spațiilor de servire: primirea invitațiilor și servirea propriu-zisă.

Data: 19.05.2020

Tema 2: Pregătirea spațiilor de servire - Servicii specifice

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere detaliată a modului de debarasare a meselor.

Data: 20.05.2020

Tema 3: Derularea acțiunilor specifice catering-ului la comandă

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere detaliată a activităților specifice catering-ului la comandă.

Data: 21.05.2020

Tema 4: Derularea acțiunilor specifice catering-ului la comandă

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o enumerare a tipologiei evenimentelor de afaceri importante în catering și a principalelor etape din planificarea unui eveniment de afaceri.

Data: 22.05.2020

Tema 5: Derularea acțiunilor specifice catering-ului la comandă

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere a acțiunilor specifice de organizare a evenimentului de catering la comandă.

Data: 25.05.2020

Tema 6: Monitorizarea, evaluarea și eficientizarea acțiunilor de protocol

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere a acțiunilor de monitorizarea, evaluarea și eficientizarea acțiunilor de protocol (evaluarea activității personalului, aprecierea randamentului profesional, motivarea personalului).



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Data: 26.05.2020

Tema 7: Monitorizarea, evaluarea și eficientizarea acțiunilor de protocol

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere a acțiunilor de monitorizarea, evaluarea și eficientizarea acțiunilor de protocol (identificarea neajunsurilor în activitatea de protocol, stabilirea unui plan de măsuri ameliorative, evaluarea eficienței măsurilor ameliorative).

Data: 27.05.2020

Tema 8. Desfășurarea unor acțiuni de promovare a activităților de servire și protocol

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o definiție și descriere a activității de promovare.

Data: 28.05.2020

Tema 9: Conceptul de promovare al activității de servire

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere a originii și funcțiilor socio-economice ale promovării.

Data: 28.05.2020

Tema 10: Conceptul de promovare al activității de servire

Sarcina de lucru: Studiați materialul de documentare, surse de informare on-line și efectuați o descriere a scopului, rolurilor, politicii și obiectivelor promovării.

Material de documentare:

I. Organizarea activității într-un restaurant

Organizarea activității restaurantelor studiază organizarea personalului de servire în restaurant , igiena și securitatea muncii la unitățile de alimentație publică , clasificarea inventarului pentru servire , pregătirea unităților pentru primirea și servirea consumatorilor , lista de preparate și băuturi , utilizarea tehnicilor promoționale .

Ce va contribui la formarea și dezvoltarea de competențe profesionale ce corespund nivelului IV de clasificare :

- Cunoștințe de baza , principii , procese și concepte generale din domeniul organizării activității restaurantelor și funcționării lor ;
- Abilități cognitive și practice necesare la pregătirea salonului , primire consumatorilor în spațiile de servire , respectarea regulilor privind servirea principalelor grupe de preparate culinare și



băuturi , inventarul pentru servire în restaurant , dirijarea activității echipei , executarea serviciilor complexe în condiții de igiena și securitatea muncii ;

- studierea și implementarea tehnologiilor moderne de servire în restaurant

1.1. Descrierea unității de alimentație publică

Succesul unui restaurant sau al oricărui tip de local depinde de o suma de factorii , cum ar fi , cea mai importantă este mâncarea , specificul acesteia și modul ei de pregătire , dar și unde este amplasată .

Restaurantul trebuie să aibă dotări și servicii cu cele mai înalte standarde europene .

Restaurantele sunt clasificate pe categorii prin acordarea de stele , în funcție de condiții și servicii de baza de la o stea până la patru stele , oferind servicii de lux .

Un restaurant trebuie să întrunească anumite caracteristici:

- construcția să fie realizată din materiale rezistente
- amenajare de parcări pentru mașini
- emblema și firma luminoasă
- un hol la intrare pentru garderobă și grupuri sanitare proprii
- pentru mărfuri și personal separate
- dispune de instalație de ventilație
- se folosesc tacâmuri de inox
- mese acoperite cu fețe de masă , naproane și servetele din țesătură , schimbate după fiecare client
- să existe lista de meniu
- personalul de bucătărie și de sală numeros și cu calificare
- respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității muncii

1.2. Organizarea personalului

Prin pregătirea personalului înainte de servirea 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 unitatea de servire , precum și sarcinilor deosebite din perioada de lucru .

- a. Pregătirea corporală începe la domiciliu unde fiecare lucrător trebuie să facă baie generală , părul pieptănat , unghiile tăiate scurt

În momentul sosirii la restaurant , personalul își va spăla din nou mâinile , pentru a îndepărta murdăria și microbii din mijloacele de transport

- b. Pregătirea vestimentară începe de la domiciliu prin îmbrăcarea lenjeriei de corp (maieu, cămașa albă, bluză albă, pantaloni sau fuste negre, curate, apretate și calcate) .



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Pantofi trebuie să fie comodi , lejeri , curați și de culoare neagră . Fiecare lucrător are asupra sa în permanență : tirbușon și chei pentru desfacerea capsulelor , carnetul pentru comenzi , pix .

Verificarea ținutei și a locului de muncă înainte de începerea programului întreg personalul este verificat de șeful de sală în legătură cu vestimentația și ustensilele necesare .

I.3. Activitatea de servire

Aranjarea mise-en-place-ului :

Prin aranjarea meselor în salon se înțeleg operațiile ce se efectuează înainte de sosirea clienților pentru aducerea și așezarea obiectelor de servire pe mese :

- Aerisirea sălii se realizează prin deschiderea ușilor , ferestrelor , aerului condiționat
- Ștergerea prafului de pe toate mobilierele cu ajutorul cârpelor curate
- Fixarea meselor
- Aducerea fețelor de masă și așezarea pe mese acestea trebuie să fie curate , apretate , călcate
- Aducerea tacâmurilor în partea dreaptă se așează cuțitele și lingura pentru preparate lichide , în partea stângă se așează furculițele , iar în fața farfuriei se așează tacâmuri pentru desert
- Aducerea paharelor și așezarea pe masă , acestea se așează în fața farfuriei după tacâmurile de desert , paharul de apă , în dreapta paharului de apă , paharul pentru vin roșu, apoi cel de vin alb
- Aducerea șervețelilor pe masă acestea se împăturesc sub anumite forme și se pot așeza sub furculiță
- Aducerea altor obiecte de servire și așezarea pe mese : solnița , scrumiera , oliviera ,obiecte pentru decorarea mesei
- Așteptarea clienților

Relațiile cu clienți :

Ordinea serviciilor pentru o relație bună cu clienții :

- Debarasarea obiectelor folosite
- Adresarea de formule de salut corecte
- Așteptarea clientului într-o poziție corectă
- Oferă lista de preparate și băuturi
- Luarea comenzi și efectuarea serviciilor

I.2.1. Amenajarea unității de alimentație publică



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Încăperile pentru servirea clienților în restaurant constituie spațial cel mai important deoarece aici are loc dialogul chelner-client , se desfășoară operațiunile de prezentare , servirea și consumarea preparatelor culinare și a băuturilor , se asigură aplicarea regulilor de tehnică a servirii , se creează condiții de destindere și recreere .

Un restaurant poate avea unul sau mai multe saloane, care pot fi diferențiate prin amenajări și dotate cu mobilier.

Amenajarea restaurantelor se face astfel încât să creeze condiții optime pentru servirea și consumarea preparatelor și a băuturilor solicitate . În permanență trebuie să existe o ambianță plăcută și intimă , odihnitoare , relaxantă .

Restaurantul constituie locul în care relațiile dintre client și personalul de servicie se realizează în mod direct .

Pardoseala poate fi executată din marmură , mozaic sau acoperită cu mochetă , covoare , linoleum .

Pereții , stâlpii de susținere interior și tavanul se vopsesc în culori deschise , pastelate , odihnitoare . Protejarea pereților și a stâlpilor se asigură prin capitonarea cu lambriuri din melacart , placaj nelaminat , material plastic (lavabil) , etc.

Pentru crearea unei ambiante intime se folosesc panouri decorative , jardiniere .

Iluminatul se asigură prin diverse surse de lumină care sunt prinse în tavan (lustre , plafoniere sau candelabre) , de stâlpi sau pereți (aplici) , așezate pe mese (veioze) sau pe suporturi speciale .

Încălzirea se face cu ajutorul caloriferelor mascate , încălzirea prin pardoseală , șemineuri .

Aerisirea se asigură prin ferestre , ventilatoare sau instalații de aer condiționat .

Ferestrele vor fi orientate spre grădini , spre mare , lac , munte , pădure .

În restaurante se poate organiza audiții musicale , dansuri , programe artistice .

Mobilierul trebuie să fie rezistent , ușor de manipulat , cât mai atrăgător și cât mai estetic . Mesele pot fi pentru 2 , 4 , 6 , 8 persoane în formă pătrată , rotunde , dreptunghiulare .

Scaunele au diferite dimensiuni , spătarele cât mai confortabile .

Cărucioarele sunt folosite la transport , prezentarea , prepararea sau servirea diferitelor preparate și băuturi .

Farfuriile să fie de o calitate superioară , fără defecte , pahare cu sau fără picior , pentru vin (100-125 ml) , pentru băuturi răcoritoare (250-400 ml) , pentru șampanie , bere .

Barul să fie amplasat , să fie folositor pentru gestionarea băuturilor servite în restaurant.

Bucătăria nu se rezumă doar la gust , ci înseamnă artă și creație , să ai un bucătar bun să lucreze în același timp cu mâinile dar și cu mintea și sufletul .

1.2.2. Principalele reguli de servicie și de protocol , primirea clienților prezentarea preparatelor și a băuturilor

Un rol important în realizarea sarcinilor îl constituie pregătirea și structura personalului pentru efectuarea operațiilor de pregătire a preparatelor și servirea consumatorilor .



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru o servire corectă , personalul de servire trebuie să îndeplinească anumite calități morale , psiho-intelectuale , profesionale și fizice .

Principalele reguli de servire și protocol din momentul în care consumatorii intră în restaurant , personalul trebuie să înceteze orice fel de discuție , glume sau certuri , se vorbește încet , ordinele se dau discret , ample , vizibile și repetate .

În timpul operațiilor de servire se ține seama de :

- a. Personalul trebuie să stea într-o poziție reverențioasă puțin aplecat înspre consumator pentru a auzi întrebările și răspunsurile .
- b. Relțiile dintre chelner și consumator se efectuează prin dialog .
- c. Servirea se face în următoarea ordine : femei mai învârstă , femei tinere , bărbați mai învârstă , bărbați tineri , adolescenți și apoi copii .
- d. Înainte de servire se anunță consumatorului : “ Îmi permiteți să vă servesc ? “.
- e. După consumarea preparatelor servite de către toți consumatorii de la o masa se efectuează debarasarea .
- f. După servirea fiecărui preparat se urează “ poftă bună “ , iar la terminarea meniului se folosește formula “ să vă fie de bine “ .

Primirea clienților de către personal se face cu fața veselă și primitoare , cu privirea spre consumator , adresându-se cum e cazul cu “ bună dimineața “ , “ bună ziua “ , “ bună seara “ , sau “ bine ați venit “ .

Prezentarea preparatelor și a băuturilor :

O obligație a fiecărui chelner înainte de a începe servirea propriu-zisă , este să consulte lista pentru meniuri și de băuturi a zilei respective , informându-se asupra denumirii preparatelor și băuturilor , cantitatea produsă , granajul fiecăruia , prețul de vânzare .

Prezentarea se face cu ajutorul “ listelor pentru meniuri și băuturilor “ , pliante , fluturași , șervețele tipărite .

Listele de meniuri și băuturi cuprind totalitatea preparatelor existente în unitate și dau posibilitatea clienților să-și alcătuiască un meniu după preferințe și gusturi culinare .

La întocmirea meniului se va ține seama de :

- Sezonul pentru care se stabilește
- Coloritul preparatelor să fie cât mai variat și atrăgător pentru a deschide apetitul clienților
- Felul mesei care se servește , mic dejun , dejun , cină , banchet , recepție
- Preferințele și componentul grupului de client
- Durata unei mese
- Asigurarea unei valori nutritive



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



Listele de meniu cuprind următoarele:

- denumirea preparatelor și a băuturilor
- gramajul sau unitatea de măsură
- semnătura patronului sau a șefului de unitate
- perioada de valabilitate

Preparatele și băuturile sunt trecute în ordine :

gustări reci și calde

- preparate lichide garnituri
- salate
- deserturi
- sucuri răcoritoare
- apă minerală

Prezentarea vizuală se face pentru unele preparate , produse din carne (antricot , file , mușchi , cotlet) sau diferite produse (ficat , rinichi) , aranjate estetic , atrăgător și apetisant .

Băuturile alcoolice și nealcoolice îmbuteliate astfel : se așează ancărul împaturind în palma și antebrațul drept , iar peste ancăr se așează sticla cu partea în jos în palmă , sprijinită de degete și cu gâtul înclinat spre cotul mâinii .

Vinul rou îmbuteliat se prezintă folosindu-se coșulețe special .

1.2.3. Tehnici de lucru pentru efectuarea serviciului

Aceste reguli care au un caracter de etică și de comportament interuman , prezintă și aspecte pur tehnice .

După cum sunt aplicate aceste reguli , depinde de reușită sau insuccesul agentului economic întreprinzător .

Pe lângă operațiile tehnice ce se efectuează de personal până la începerea activității de servire propriu-zisă , se desprind operațiile ce se realizează pe tot parcursul programului de funcționare al fiecărei unități cuprinse în următoarele grupe :

- primirea comenzilor de la client



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- transmiterea comenzii la secție
- aducerea preparatelor și băuturilor de la secție
- servirea preparatelor și băuturilor
- debarasarea meselor
- întocmirea și prezentarea notei de plată
- încasarea banilor
- despărțirea de client

A. Serviciul indirect

Lucrătorul preia de la secție platoul cu preparatele respective și tacâmul de serviciu așezat pe platou către client ; vine la masă prezintă platoul , după fiecare client .

Se servește singur , cu ajutorul tacâmului de serviciu , din platou ținând de chelner pe antebrațul și mâna stângă , puțin deasupra farfuriei , pentru a preveni eventual pătarea feței de masă .

După servirea primului client în mod obligatoriu chelnerul se va retrage în spatele lui , pentru a reface aspectul platoului , după care se va repeta serviciul , procedând ca mai înainte . Serviciul indirect are avantajul ca poate fi efectuat de lucrător cu o calificare modestă și în număr mai redus , dar și dezavantajul că este mai încet și uneori nesigur , datorită faptului că nu toți clienții știu să utilizeze corect tacâmul de serviciu (lingura în mana dreaptă , furculița în stânga) .

B. Serviciul direct

Lucrătorul vine cu platoul la masa clientului , îl prezintă ca și în cazul serviciului indirect , apoi în ordinea cunoscută , se apropie de client și cu ajutorul tacâmului de serviciu prinde componentele principale ale preparatului apoi garniturile pe care le așează în farfuria clientului astfel : carnea către client , iar garniturile către emblema farfuriei .

Avantajul e ca serviciul e direct , iar dezavantajul e că serviciul nu se poate aplica corect la preparatele sfărmițoase .

1.2.4. Reguli generale pentru respectarea serviciului într-un restaurant

Nu contează cât de fabulos este decorul restaurantului sau cât de delicioasă este mâncarea , dacă serviciul nu îndeplinește așteptările clienților există o șansă bună ca aceștia să nu revină în restaurant .

Iată câteva reguli de la care nu vă puteți abate :

- Clientul are întotdeauna dreptate chiar dacă tu crezi că , clientul se înșală , niciodată să nu îi spui asta . Trebuie să fii înțelegător și empatic.
- Un customer service bun implică întregul personal al restaurantului , acesta implică toți angajați , de la cei care se ocupa de curățenie , la cei care pregătesc mâncarea în bucătărie . Toate curate , o mâncare bună , o atmosferă prietenoasă și caldă , sunt toate componentele unui customer service bun , în care fiecare angajat joacă un rol .
- Suprezervările : Dacă restaurantul tău acceptă rezervări , fii atent cât de apropiate le faci , deoarece nimic nu va supăra un client mai mult decât să vină la restaurant la o ora anume și să i se spună să mai aștepte încă 30 de minute .



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- Să nu ne zgârcim la aprecierile făcute oaspeților fideli . Se întâmplă ca un cuplu să cineze la restaurantul dumneavoastră , atunci oferiți câteva preparate / băuturi gratis , aceștia apreciază
- Cerem întotdeauna feed-backul clienților : “ Cum a fost ? V-ați simțit bine ? “

I.4. Elaborarea listei meniu într-un restaurant tradițional românesc

Odată stabilit tipul de meniu , trebuie văzut pe ce cale preparatele și băuturile ajung la cunoștința clienților . Domeniul specific este lista meniu / lista de prețuri / lista de preparate / meniu / carte .

Lista meniu interesează pe de-o parte din punct de vedere al conținutului sau (lungimea , schimbarea , deschiderea) și pe de altă parte din punct de vedere al prezentării .

Lungimea listei meniu este expresia fidelă a varietății meniului . Tradițional , lista meniu este lungă , dar o asemenea opțiune prezintă numeroase inconveniente ; o listă prea lungă pune clientul în încurcătură , îl nemulțumește chiar . Timpul până în momentul efectuării propriu-zise a serviciului se prelungește , iar numărul clienților serviți pe loc , la masă , va înregistra un nivel relativ scăzut . În același timp , restaurantul trebuie să dispună de o varietate mai mare de materii prime , care vor fi păstrate în stoc o perioadă mai lungă (viteza de rotație scăzută) .

Personalul de bucătărie , la rândul său , trebuie să fie în măsură să pregătească un număr mare de preparate diferite .

Există și situații în care este recomandată adaptarea unei liste meniu mai lungă , atunci , când:

- Poziționarea comercială pe piață o impune
- Numărul clienților este foarte mare
- Produsele și preparatele nu implică probleme deosebite de păstrare și pregătire (mezeluri , înghețată)
- lungimea listei este rezultatul combinării unui număr mic de produse de bază

Lista meniu relativ scurtă este percepută favorabil de către clienți cărora le simplifică alegerea . Ea este interpretată și ca un indiciu al prospețimii preparatelor oferite .

În general se poate afirma că lungimea listei meniu depinde de tipul restaurantului și de un număr de locuri de masă .

I.5. Norme S.S.M. și P.M. în desfășurarea activității

Normele de S.S.M. și P.M. se pot împărți în mai multe categorii de interes:

a. Cerințe privind infrastructura

Clădirile în care sunt situate restaurantele și instalațiile tehnice aferente trebuie să aibă o construcție solidă , să fie întreținute în bună stare și să asigure următoarele cerințe :

- drumul de acces către clădiri și curtea interioară trebuie să fie betonate și să existe șanțuri de scurgere care pot prelua apa pluvială
- clădirile nu trebuie să prezinte infiltrații cu apă sau igrasie



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- restaurantul trebuie să fie alimentat cu o cantitate suficientă de apă rece potabilă , dintr-o sursă verificată periodic la un laborator autorizat
- încă din faza de proiectare spațiile interioare ale clădirilor trebuie să fie compartimentate astfel încât fluxurile de personal , materii prime , produse finite și deșeuri să fie separate pentru evitarea contaminării încrucișate
- pavimentul din zonele de depozitare și de preparare a alimentelor să fie ușor de curățat , rezistente la detergent , acizi , grăsimi , temperaturi ridicate și impact ; suprafețele să nu fie lucioase , pentru evitarea accidentelor ; în spațiile de preparare a alimentelor trebuie să existe sifoane de pardoseală cu capace metalice și site , care pot prelua apele rezultate din spălarea pavimentului
- pereții trebuie să fie ușor de curățat și dezinfectat
- tavanele să fie construite și finisate astfel încât să se prevină acumularea murdăriei și să se reducă fenomenul de condens , formarea igrasiei și acumularea prafului
- ferestrele să fie construite astfel încât să se evite acumularea murdăriei și să nu favorizeze formarea condensului ; spațiile de preparare care au ferestre care dau spre exterior trebuie echipate cu plase de protecție împotriva insectelor , ușor de îndepărtat pentru efectuarea curățeniei
- ușile trebuie să fie fabricate din material neted , ușor de curățat și de dezinfectat
- clădirile trebuie prevăzute cu un sistem de ventilație sau de climatizare a aerului eficient pentru îndepărtarea aerului poluat , pentru a se evita supraîncălzirea , formarea condensului , pătrunderea aerului viciat din bucătărie în salon ; gurile de admisie și de evacuare a aerului trebuie să fie echipate cu plase de protecție demontabile împotriva insectelor
- în spațiile de preparare trebuie asigurat un iluminat natural sau artificial uniform astfel încât culoarea rezultată să nu inducă în eroare operatorii ; dispozitivele de iluminat trebuie protejate cu capace de plastic pentru a se evita contaminarea produselor alimentare cu cioburi la o eventuală spargere a acestora
- încă din faza de proiectare trebuie prevăzute spații speciale de depozitare pentru materiale și ustensilele de curățenie și dezinfectare , separate și identificate în funcție de zonele pe care le deservește (bucătărie , holuri , toalete)
- vestiarele trebuie să aibe mărimi și compartimentare adecvată numărului de persoane ; să fie amplasate în afara spațiului de lucru ; să dispună de facilități adecvate pentru schimbarea hainelor personalului ; grupurile sanitare pentru personal nu trebuie să aibă ieșire directă în spațiul de depozitare sau de preparare a alimentelor ; prevăzute cu chiuvete pentru spălarea mâinilor , alimentate cu apă curentă rece și caldă și accesorii corespunzătoare (detergent de mâini , dezinfectant , mijloace igienice de uscare a mâinilor)
- în apropierea zonelor de lucru trebuie să existe chiuvete de spălare a mâinilor alimentate cu apă curentă , caldă și rece , dotate cu dozatoare de săpun lichid , dezinfectant și cu mijloace de uscare a mâinilor și care sunt separate de chiuvetele și bazinele pentru spălarea alimentelor , ustensilelor , sau altor recipiente din bucătărie
- clădirile trebuie să dispună de grupuri sanitare pentru clienți , alimentate cu apă curentă caldă sau rece , mijloace de igiena și dispozitive de uscare a mâinilor



b. Cerințe privind echipamentul de muncă

Pentru echipamentele de muncă trebuie să se asigure următoarele cerințe :

- amplasarea echipamentelor trebuie făcută astfel încât să permită curățenia și dezinfecția corectă ; igienizarea echipamentului tehnologic și a ustensilelor de lucru se realizează conform unui plan de igienizare cunoscut de întregul personal
- echipamentul de muncă (spații frigorifice , mese de lucru , cuptor , aragaz , friteuze , grătar , etc.) trebuie să asigure desfășurarea corectă a proceselor de depozitare , pregătire , preparare și servire a produselor finite către client
- echipamentul de muncă , recipientii , ustensilele de lucru , mesele de lucru , etc. trebuie să aibă suprafața netedă , fără crăpături , să fie fabricate din materiale rezistente la coroziune și care nu prezintă modificări în contact cu alimentele sau cu produsele de curățenie și de dezinfecție
- ambalajele folosite trebuie fabricate din materiale autorizate pentru contactul cu produsele alimentare
- instalațiile de refrigerare și congelare trebuie să asigure temperatura necesară pentru păstrarea nealterată a produselor alimentare , a materiilor prime , a semipreparatelor și a produselor finite ; ele vor fi dotate cu instalații de reglare a temperaturii și cu termometre de control

c. Cerințe privind personalul

Persoanele care intră în spațiile de preparare sau manipulare a alimentelor trebuie

să-și mențină un înalt standard al igienei personale și al echipamentului de lucru pentru a evita transferul unor contaminări în alimente .

Totodată , personalul care intră în spațiile de preparare / manipulare a alimentelor trebuie să respecte următoarele reguli referitoare la siguranța alimentelor :

- echipamentul de lucru trebuie să fie curat și complet la începutul schimbului și pe tot parcursul zilei de lucru
- să nu poarte echipamentul sau șorțul de lucru în afara spațiului de preparare a alimentelor
- să nu intre în spațiul de lucru cu obiecte personale (sacoșe , telefoane , geți , ziare , borcan cu mâncare , sticle cu apă plată / minerală)
- șorțurile de lucru să fie schimbate ori de câte ori ajungi într-o stare avansată de murdărie
- să nu se folosească obiecte personale din sticlă (pahare , căni , etc.)
- să aibă unghiile tăiate și curățate
- să nu poarte bijuterii pe degete (exclusiv verighetă) sau ceasuri
- să nu aibe părul strâns sub bonetă sau batic , fără folosirea unor ace de păr
- să nu fumeze în spațiile alimentare
- să nu scuipe
- să nu mestecă gumă
- să nu consume băuturi alcoolice



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- să se evite atingerea nasului , gurii , părului sau pielii în timpul lucrului cu alimente
- să evite să strănute sau să tușească deasupra alimentelor neprotejate ; după strănut sau tușit să-și spele mâinile
- să-și spele mâinile după suflarea nasului
- să se evite folosirea batistelor ; să se folosească șervețele de unică folosință
- să se acopere rănilor sau tăieturile de pe mâini sau brațe complet cu bandaje sau plasturi în culori vizibile și impermeabile la acțiunea apei
- dacă este cazul se vor purta mănuși , care să acopere rănilor
- să poarte mănuși de unică folosință pentru anumite operațiuni care se execută manual ; nu se vor purta mănuși rupte sau găurite ; ambele mănuși se vor schimba regulat
- să nu mănânce în zona de lucru

II. Promovarea activității de servire

Promovarea îndeplinește o serie de funcții economice-sociale, ce evidențiază utilitatea, acestuia cum ar fi :

- furnizarea de informații atât consumatorului , cât și personalului de servire
- neutralizarea informațiilor defavorabile ce se răspândesc, mai ales, prin surse neautorizate
- stimularea cererii , ca scop direct și imediat
- atenuarea fluctuațiilor cereii , mai ales în cazul produselor și al serviciilor , sezoniere
- diferențierea produselor și a serviciilor
- reamintirea avantajelor produselor și a serviciilor pentru păstrarea clienților fideli
- contractarea concurenței
- influențarea compartimentului public
- formarea unei imagini atractive a firmei , care să stârnească interesul clienților

Promovarea îndeplinește o serie de funcții economice-sociale care evidențiază importanța folosirii ei .

1. Furnizează informații atât consumatorilor cât și personalului de servire
2. Neutralizarea informațiilor nefavorabile ce se răspândesc mai ales prin intermediul surselor neautorizate
3. Stimularea cererii ca scop direct și indirect
4. Diferențierea serviciilor și a produselor
5. Justificarea prețurilor produselor și a serviciilor
6. Reamintirea avantajelor produselor și serviciilor pentru păstrarea clienților fideli



Promovarea activităților de servire are ca scop atenuarea fluctuației cererii deoarece dorim ca cererile să fie constante . Promovarea are un caracter direct și concret deoarece prin promovare se poate afla informații concrete despre unitate .

III. Calitatea serviciilor oferite

Principiul caracteristici ale serviciului de calitate :

- Tangibilitatea : disponibilitatea personalului și comunicarea cu clientul
- Seriozitatea : personalul are competențele necesare
- Viteza
- Politețea
- Securitatea și siguranța
- Accesibilitatea : serviciul să fie folosit fără obstacole
- Corespondența : clientul să fie informat corect

Calitatea este direct legată de satisfacția oaspeților care au primit produse și servicii .

Sistem de servicii de calitate sunt următoarele :

- Luarea în considerare că , clienții sunt serviți
- Elaborarea de proceduri pentru a oferi ceea ce dorește clientul
- Instruirea și împuternicirea personalului
- Evaluarea și modificarea sistemelor de livrare de servicii

În momentul sosirii, lucrătorul care primește alege masa potrivită ținând seama de:

- a. Numărul persoanelor care fac parte din grup, iar atunci când sesizează că mai așteaptă și alte persoane, poate să întrebe câte mai urmează să sosească.
 - b. Caracteristicile prietenilor
- Pentru cei vârstnici se oferă mese mai îndepărtate de zgomot și ferite de curent
 - Pentru cei tineri în apropierea ringului de dans
 - Pentru cei grăbiți , lângă ușa de la intrare sau ușa oficiului , deoarece trebuie să fie serviți mai repede
 - Pentru turiștii străini , mesele servite de chelnerii care cunosc limba respectivă
 - Pentru cei anunțați , mesele rezervate



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

-Preparat tradițional românesc



- Preparat tradițional românesc



- Meniu



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



PREPARATE DIN BUCATARIA CASA ARGESEANA

PLATOUL BUCATARULUI

189 LEI

(pentru 4 persoane)

(Bulgăraș din mușchi de porc 400g, Pastramă de berbecuț 400g, Carnați de casa 300 g.aprox 6 buc, Aripioare cu susan-4 buc, Salata de murături / garnitura cartofi prăjiți și cartofi Casa Argeseana , Mămăliguța și sos de usturoi)



CEAUNUL DACIC 800g

76 LEI

(carne afumată la oala, carnați de casa 2 buc pomană porcului,coaste afumate, carnați AGF) (2 persoane)
-fara garnitura



GARNITA TRADITIONALA

400g

32,5 LEI

(carne la oala, carnat de casa, costite, mamaliguta, ou)



COASTA DE PORC LA GRATAR

500g/200g

33,5 LEI

(cu garnitura cartofi taranesti, sos de usturoi, castravete)

Timp de preparare
minim 35 de minute



TIGAIA DIN STRĂBUNI

500g

31 lei

(carne la oala, carnat de casa, coasta, jumarele, ou, cas proaspat, burduf, cruditati, mamaliguta)



PIEPT DE PUI IN SOS DE CASCAVAL

400g

26,5 LEI

-in paine coapta

