

MODUL II

SERVIREA PREPARATELOR ȘI A BĂUTURILOR

Capitolul 1 Servirea preparatelor și a băuturilor în unitățile de alimentație

Gradul de civilizație și calitatea vieții unei țări pot fi evaluate și în funcție de numărul persoanelor care apelează la serviciile din alimentație publică, de volumul și de structura operațiunilor care se execută pentru pregătirea și servirea preparatelor culinare, a produselor de patiserie-cofetărie și a băuturilor, de timpul astfel câștigat pentru a fi folosit de membrii societății respective în scopuri cultural-educative, social-politice sau de odihnă, pentru menținerea sau refacerea sănătății.

Activitatea de servire a preparatelor și a băuturilor, ca o continuare a activității de preparare, valorizează munca întregii echipe. De aceea, trebuie cunoscute tehnicile specifice de servire și debarasare, precum și conduita în relația cu consumatorii în situații specifice, de la sosirea până la plecarea acestora din unitatea de alimentație publică.

Prin **servirea consumatorilor** se înțelege ansamblul de metode, sisteme și mijloace folosite pentru transportul, prezentarea și oferirea spre consum a preparatelor culinare și a băuturilor, într-o unitate de alimentație publică.

Volumul, structura și caracteristicile operațiilor de servire sunt diferite, fiind influențate de: natura și particularitățile preparatelor sau a băuturilor servite, numărul și cererea consumatorilor, forma și tipul mobilierului din unitate, dotarea cu obiecte de inventar, dimensiunile timpului rezervat consumării hranei, gradul de pregătire profesională a personalului care le efectuează.

Avantajele servirii pentru consumatori constau în:

- posibilitatea reducerii timpului destinat consumării hranei, care poate fi redus în funcție de dorințele fiecăruia;
- consumarea meniurilor dorite într-o ambianță plăcută, care stimulează opțiunea de a se apela la serviciile oferite de unitățile de alimentație publică.

În procesul servirii, există avantaje și pentru personalul unității, cum ar fi:

- ușurarea la minimum a efortului depus în manipularea obiectelor de servire folosite la transportul, prezentarea și servirea preparatelor culinare sau a băuturilor;
- reducerea timpului destinat executării operațiilor de pregătire a sălilor de consum, de primire a consumatorilor, de prezentare și servire;
- posibilitatea evidențierii gradului de pregătire profesională, de pricepere și deprindere în exercitarea atribuțiilor ce revin personalului dintr-o unitate de servire.

Ca orice profesie, cea de ospătar prezintă atât avantaje, cât și dezavantaje, dar, punând în balanță cele două aspecte, se poate afirma ca primele cântăresc cu mult mai greu în luarea deciziei de a aborda o asemenea meserie.

Cartea de vizită a unui restaurant este dată de un personal amabil, bine pregătit, de ordine și curățenie, de o garderobă bine organizată, de grupuri sanitare foarte bine igienizate și, nu în cele din urmă, de decorarea sălilor cu aranjamente florale, care contribuie la menținerea unei ambianțe deosebite. O bună organizare diferențiază unitățile de elită de cele obișnuite. În amenajarea interioară trebuie ținut întotdeauna cont de faptul că unitatea nu este doar un spațiu destinat nutriției, ci și un loc pentru divertisment, pentru marcarea unor evenimente ale vieții sociale (nunți, botezuri etc.), pentru încheierea unor afaceri.

Activitatea lucrătorilor din salonul de servire poate fi împărțită în două etape:

1. Înainte de sosirea consumatorilor:

1. *pregătirea salonului*: igienizare, aerisire, iluminare, decorare etc.

2. *efectuarea mise-en-place-ului*:

- ♦ aranjarea spațială conform unor criterii estetice, precum și de ocupare a suprafeței disponibile; termenul de specialitate consacrat pentru această activitate este „realizarea carcusei salonului”;
- ♦ acoperirea meselor cu inventar textil (înfășurarea meselor): molton, fețe de masă, naproane etc.;
- ♦ așezarea obiectelor de inventar pe masă.



Restaurant – salonul de servire



Efectuarea mise-en-place-ului

3. **Pregătirea personalului:** igienă, ținută vestimentară, participarea la careul ospătarilor, unde se verifică prezența, ținuta vestimentară și corporală, ustensilele de lucru personale, se prezintă noile evenimente, meniul și specialitatea zilei și toate informațiile necesare pentru buna desfășurare a activității.

Activitatea dinaintea sosirii consumatorilor a fost studiată în clasa a IX-a. În acest modul vom aborda detaliat completarea mise-en-place-ului în funcție de tipul de masă și de meniul comandat.

II. După sosirea consumatorilor, se desfășoară următoarele activități:

1. primirea și conducerea consumatorilor la mese;
2. oferirea scaunului la masă;
3. prezentarea listei de preparate și băuturi;
4. luarea comenzilor și transmiterea acestora la secții;
5. preluarea și transportul preparatelor, a produselor și a băuturilor de la secții;
6. servirea preparatelor și a băuturilor;
7. debarasarea meselor;
8. întocmirea notei de plată și încasarea contravalorii;
9. despărțirea de consumator.

REȚINE!

Activitatea ospătarului în prezența consumatorilor presupune, în esență, cunoașterea a două aspecte:

- tehnicile specifice de servire-debarasare;
- conduita recomandată în relația cu consumatorii.

1.1. Obiecte de inventar utilizate la efectuarea mise-en-place-ului

Pentru realizarea de servicii de calitate este necesar ca o unitate de alimentație să fie dotată cu **obiecte de inventar** textil și de servire (veselă, tacâmuri, ustensile de servire), conform profilului și nivelului de încadrare al unității.

TEMĂ

Pe baza cunoștințelor din clasa a IX-a, completează tabelul alăturat cu principalele tipuri de farfurii, pahare și tacâmuri utilizate la efectuarea diferitelor tipuri de mise-en-place.

Farfurii	Pahare	Tacâmuri

Obiectele de inventar se deosebesc prin materialul din care sunt confecționate, prin destinația și modul de folosire și de întreținere. Numărul acestora diferă în funcție de categoria și profilul unității, de complexitatea serviciilor prestate, de structura preparatelor și a băuturilor care se oferă și se consumă. Pentru folosirea obiectelor de servire și pentru aplicarea corectă a regulilor de servire, cunoașterea modului de mănuiere a acestora constituie alfabetul fiecărui lucrător căruia îi revin atribuții în acest domeniu de activitate.

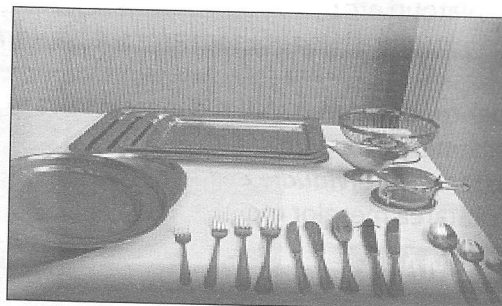
Clasificarea obiectelor de inventar se realizează după două criterii:

a) După materialul din care sunt realizate, obiectele de inventar cuprind:

- **vesela din porțelan, faianță, ceramică, arcopal** – farfurii, platouri, supiere, salatiere, boluri (castroane), servicii pentru ceai, osiere, sosiere, doziere de muștar etc.
- **vesela metalică pentru servire** – platouri, supiere, servicii de ceai, cafea, sosiere, legumiere, cupe de înghețată, tăvi, coșulețe pentru pâine, shakere, tacâmuri etc.



Veselă din porțelan



Veselă metalică

- **vesela din sticlă sau cristal** – pahare pentru băuturi aperitiv, pahare pentru vin alb, pahare pentru vin roșu, pahare pentru apă minerală, pahare tip sondă, pahare tip cupă cu picior, pahare tip balon cu picior, cupe speciale cu picior, carafe speciale tip cană, pahare speciale pentru băuturi amestec, cilindri gradați, servicii de condimente, platouri, farfurii, salatiere, boluri etc.

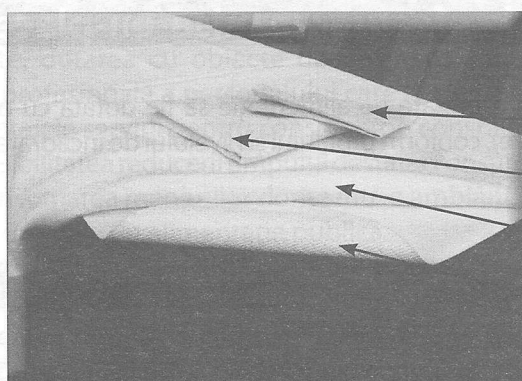


Veselă din sticlă

- **inventarul textil (moale)** – fețe de masă, naproane, șervete de masă, șervete de serviciu (ancăre), moltoane (huse), material textil pentru șters praful, material textil pentru șters vesela. Tot în grupa inventarului textil este inclus și inventarul textil de prezentare-ornamentare a sălii de servire.



Inventar textil



Șervet

Napron

Față de masă

Moltoanele clasice – sunt din ce în ce mai mult înlocuite cu huse din material cauciucat, aderent la blatul mesei.

b) După destinație, există obiecte de inventar:

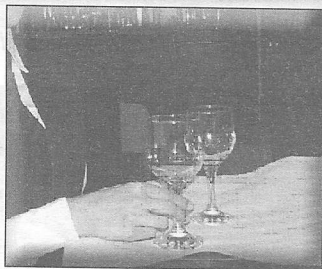
- **pentru transportul și prezentarea preparatelor și a băuturilor din care sunt serviți consumatorii** – platouri, tăvi, boluri, supiere, timbale, cești, căni etc.
- **pentru consum** (cu ajutorul cărora persoanele servite consumă preparatele și băuturile) – sunt de două feluri:
 - **obiecte folosite în comun** de toate persoanele de la masă (muștarier, sosier, olivier, fructier, serviciul pentru cafea cu lapte, coșulețe pentru produse de panificație, boluri, salatiere, platouri, legumiere, clești etc.);
 - **obiecte folosite individual**, de fiecare persoană (farfurii, cești, căni, pahare, tacâmuri etc.).
- **cu dublă destinație** (folosite atât la transport și prezentare, cât și la consumarea preparatelor și a băuturilor) – cești pentru cafea, salatiere, servicii de unt și gem, coșuri pentru pâine, boluri, salatiere, legumiere, platouri etc.;
- **pentru pregătirea preparatelor și a băuturilor în prezența clienților** – shaker, tocător, castron, cuțite, boluri, clești, farfurii, plite șofante etc.;
- **pentru decorarea sălii și a meselor** – vase pentru flori, suporturi pentru lumânări, bibelouri, huse pentru scaune, poale pentru mese etc.;
- **ustensile individuale de lucru (mărunte)** – ancă, tirbușon, cheie pentru desfăcut capsule, racletă pentru curățarea meselor etc.

TEMĂ

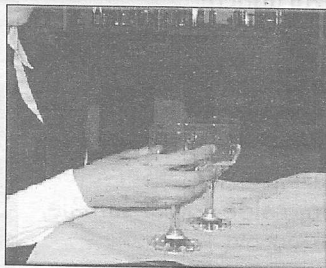
Pe baza cunoștințelor din clasa a IX-a, alcătuieste o schemă care să cuprindă etapele efectuării mise-en-place-ului de întâmpinare, cu menționarea câtorva aspecte importante pentru fiecare etapă.

La transportul și așezarea obiectelor de inventar pe masă, este important să se respecte anumite reguli. În imaginile de mai jos sunt prezentate câteva aspecte de efectuare corectă a unor operații, precum și moduri greșite de realizarea a acestora, care trebuie evitate, deoarece afectează igiena și aspectul obiectelor de inventar, dar pot avea drept consecințe rănirea lucrătorului (de exemplu, la transportul și aranjarea cuțitelor) sau pot determina instabilitatea obiectelor de inventar pe mese.

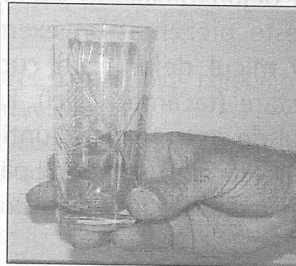
Paharele se prind de picior sau cât mai aproape de bază pentru a nu lăsa urme de degete și din motive de igienă.



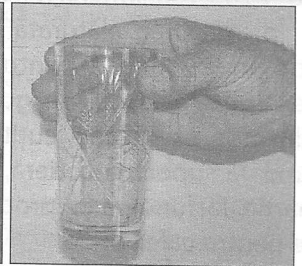
Corect



Greșit

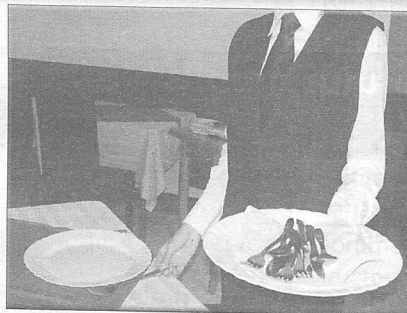


Corect

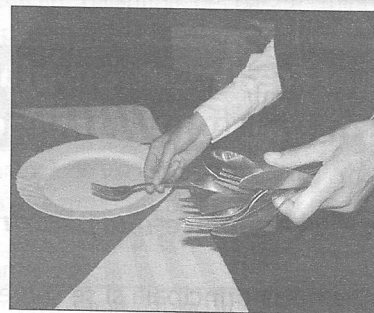


Greșit

Tacâmurile se transportă pe o farfurie acoperită cu un șervet și se apucă de mâner, cât mai spre bază.

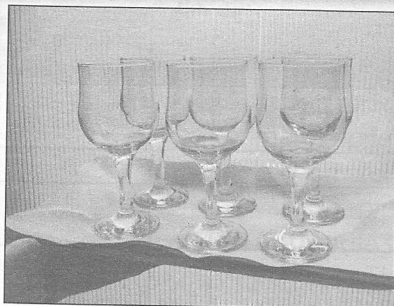


Corect

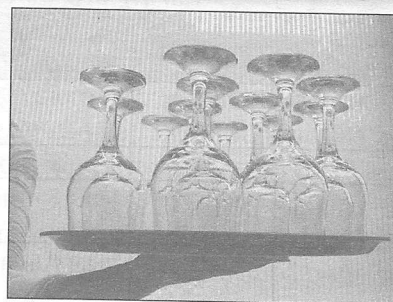


Greșit

Paharele se transportă pe tava acoperită cu șervet, cu gura în sus în prezența consumatorilor; în absența acestora, se pot transporta și cu gura în jos.



Corect

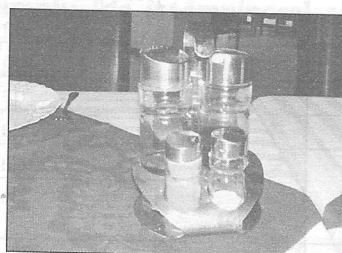


Corect

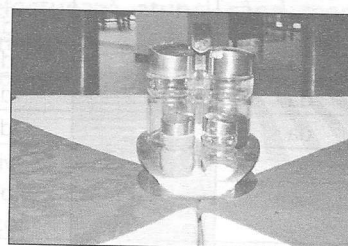


Greșit

Se evită așezarea obiectelor de inventar la intersecția dintre două mese.



Corect



Greșit

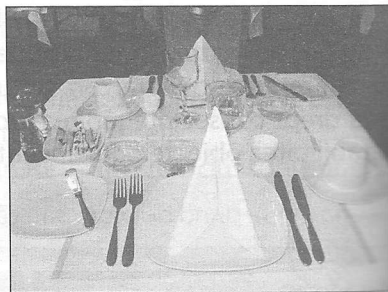
În cadrul unităților de alimentație publică există mai multe tipuri de mise-en-place: pentru micul dejun, pentru dejun, pentru cină, pentru mese festive (recepții, revelion, nunți, botezuri etc.), pentru bufet suedez.

Bufetul suedez este un sistem de servire care poate fi folosit atât pentru toate mesele zilei (mic dejun, brunch, prânz, cină), cât și pentru mese festive, fiind tot mai frecvent utilizat.

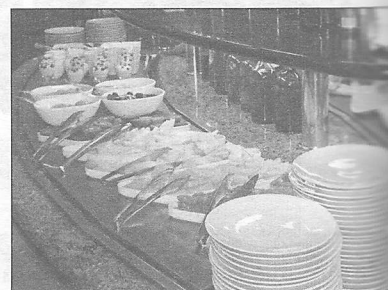
Brunchul este o masă servită îndeosebi duminică, în intervalul orar 10.30–15.00, care îmbină micul dejun (breakfast) și prânzul (lunch).

În imaginea alăturată este prezentat un exemplu de mise-en-place de tip bufet suedez pentru micul dejun care cuprinde: farfurie întinsă mare, două tacâmuri de gustare (tacâmuri mici), linguriță, farfuria pentru produse de panificație, cuțitul de unt, gemieră, untieră, ceașcă de cafea cu farfurioară-suport, cocietieră, presăători, șervet de pânză, suport cu șervețele de hârtie, farfurioară cu produse de însoțire a băuturilor calde (zahăr, lămâie, lapte pentru cafea etc.).

Mise-en-place-ul pentru bufet suedez poate fi diferit, în funcție de categoria și opțiunea unității.



Mise-en-place-ul pentru bufetul suedez



Bufet suedez

1.2. Completarea mise-en-place-ului simplu (de întâmpinare) conform meniului comandat

1.2.1. Completarea mise-en-place-ului pentru dejun

Dejunul constituie masa principală și se servește, de regulă, între orele 12 și 15. Prin structura meniului și conținutul nutritiv și caloric al preparatelor, trebuie să se asigure 40-45 % din necesarul unei zile (24 ore).

Un meniu pentru dejun poate avea următoarea structură, în funcție de tipul dejunului:

Preparate și număr de servicii pe tipuri de dejun

Produs	Dejun simplu		Dejun semicomplet		Dejun complet	
	Preparat	Numărul serviciului	Preparat	Numărul serviciului	Preparat	Numărul serviciului
Gustare rece sau caldă, sau antreu rece	-	-	da	I	da	I
Preparat lichid	da	I	da	II	da	II
Preparat din pește sau antreu cald	-	-	-	-	da	III
Preparat de bază (cu garnitură și salată la alegere)	da	II	da	III	da	IV
Dulce de bucătărie	-	-	da	IV	dulce de bucătărie sau produs de cofetărie, sau produs de patiserie	V
Produs de cofetărie sau de patiserie	da	III	-	-		
Produse de panificație	da		da		da	
Unt	da		da		da	
Apă minerală	da		da		da	
Cafea	da		da		da	
Vin alb	-		vin (alb sau roșu)		da	
Vin roșu	-				da	
Băutură aperitiv	-				da	

Gustări reci		▪ legume umplute, ouă umplute, ciuperci umplute ▪ brânzeturi: cașcaval, telemea, urdă, caș ▪ șuncă, mușchi file/țigănesc, pastramă din piept de pasăre ▪ somon afumat, batog, cocktail de fructe de mare
Gustări calde		▪ sendvișuri calde: sandviș cu roastbeef, Croque-Madame, Croque Monsieur ▪ clătite cu ciuperci, spanac, carne de pui ▪ crochete de cașcaval, gujon de șuncă, de pui, de pește ▪ preparate pe bază de foitaj: pateuri, triangle, bușeuri, crenvurști în foitaj ▪ tarte cu ciuperci, brânză, carne ▪ chifteluțe speciale cu susan <i>Se recomandă ca gustările reci/calde să cuprindă produse din fiecare grupă de alimente (legume, fructe, brânzeturi, carne, pește, ouă).</i>
Antreuri reci		▪ ouă à la russe în aspic, creier à la russe în aspic, medalion de pește în aspic, rulou de șuncă în aspic ▪ pate de ficat de porc, pate de ficat de găscă ▪ piftie de curcan, galantină de pasare, rulouri cu diferite umpluturi, terină de iepure
Antreuri calde		▪ sufleuri, budinci, spaghetti, paste cu diferite umpluturi, pizza
Minuturi		▪ cașcaval pane sau cașcaval la capac
Deserturi	dulciuri de bucătărie	▪ clătite cu brânză de vaci sau cu dulceată, cremă de zahăr caramel, compoturi, papanasi
	produse de cofetărie	▪ sortimente de înghețată, ecleruri, savarine, tarte cu fructe, amandine etc.
	produse de patiserie	▪ ștrudele, baclava, sarailie, flancuri cu fructe, mere în foitaj etc.
	fructe proaspete	▪ banane, piersici, pepene, kiwi, căpșune etc.

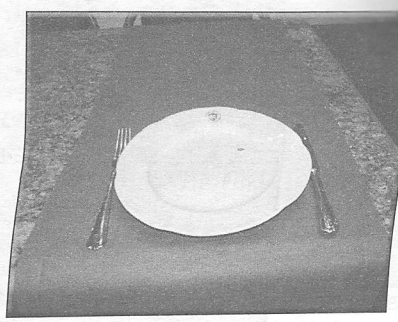
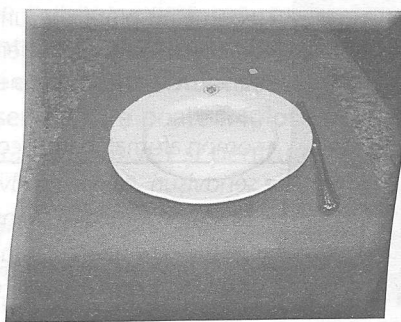
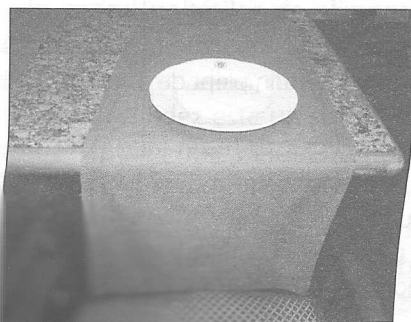
ESTE BINE SĂ ȘTII!

■ **Gustările** sunt preparate culinare prezentate în forme variate, cu aspect atrăgător și volum mic. Se servesc la începutul mesei sau între mesele principale, în cantități mici, având rol de a influența apetitul consumatorilor, atât prin gustul picant pe care-l au, cât și prin modul variat de prezentare.

■ **Antreurile** sunt preparate culinare care nu ocupă întotdeauna locul întâi în meniu. Ele pot fi servite după supă, după pește sau după preparatul care ține locul peștelui.

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

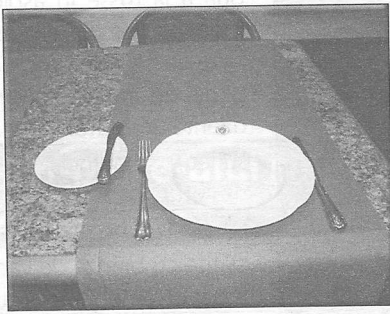
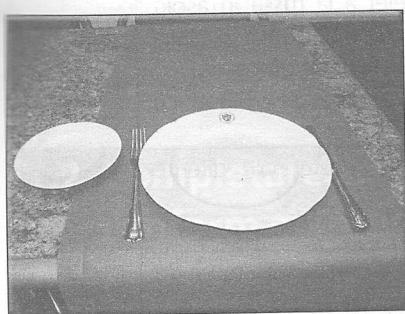
Mise-en-place-ul simplu (de întâmpinare) se efectuează atunci când meniul nu este cunoscut cu anticipație, stabilindu-se în momentul în care consumatorii sunt la masă și solicită preparate pe baza listei-meniu. Mise-en-place-ul simplu cuprinde un număr minim de obiecte de inventar, care se așază pe masă în ordinea prezentată în imaginile următoare:



1. Farfuria mijlocie întinsă (sau mare întinsă) se așază pe masă, la o distanță de 1-1,5 cm de marginea blatului mesei, cu emblema spre centrul mesei; această farfurie este considerată farfurie-suport.

2. Cuțitul pentru gustare se așază în dreapta farfuriei de bază, cu mânerul spre marginea blatului mesei și cu tăișul spre farfuria-suport.

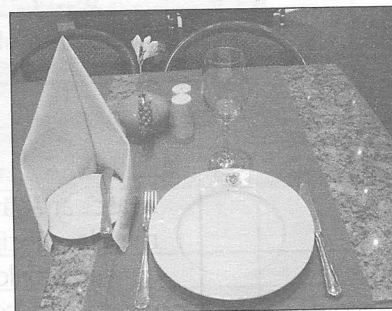
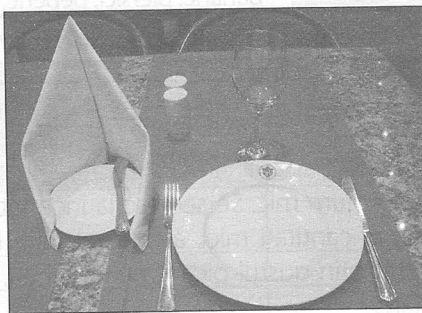
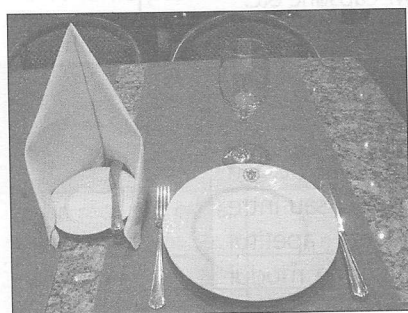
3. Furculița pentru gustare se așază în stânga farfuriei de bază, cu mânerul spre marginea blatului mesei și cu furcheții în sus.



4. Farfuria mică întinsă (jour) se așază în stânga farfuriei-suport.

5. Pe farfuria mică se așază cuțitul pentru unt, cu mânerul spre consumator și cu tăișul lamei spre farfurie.

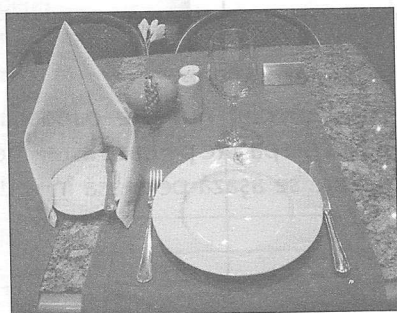
6. Paharul de apă se așază deasupra farfuriei, în dreptul emblemei.



7. Șervetul se așază în fața farfuriei-jour.

8. Presăraătorile de sare și piper se așază spre centrul mesei sau lateral.

9. Vaza cu flori naturale se așază în centrul mesei sau lateral.



10. Numărul de masă se așază într-un loc vizibil pe masă.

În funcție de tradițiile culinare specifice, mise-en-place-ul de întâmpinare poate cuprinde și paharul de vin alb sau roșu.

Mise-en-place-ul de întâmpinare se completează conform structurii meniului comandat: meniu pentru dejun simplu, pentru dejun semicomplet, pentru dejun complet.

Pornind de la mise-en-place-ul de întâmpinare se prezintă în continuare completarea acestuia cu obiectele de inventar necesare pentru cele trei tipuri de dejun.

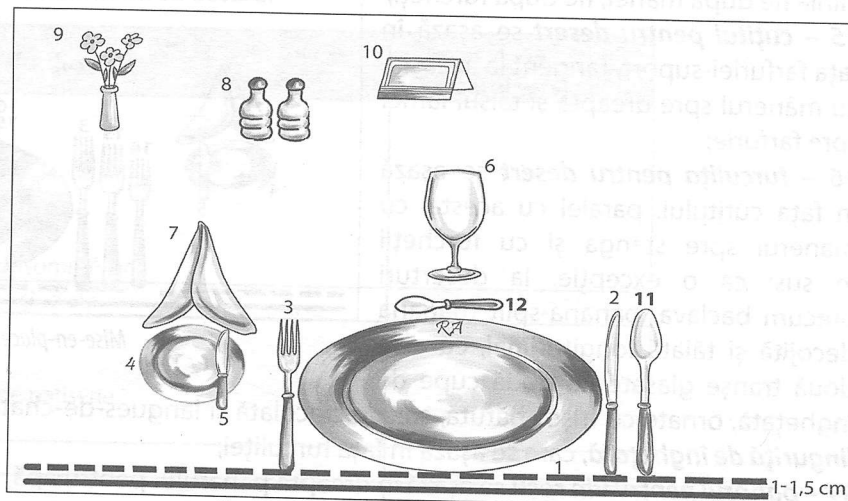
■ **Dejunul simplu** cuprinde: preparat lichid, preparat de bază cu garnitură, salată, desert de cofetărie, produse de panificație, unt, apă minerală.

Mise-en-place-ul de întâmpinare se completează în ordinea următoare:

11 – **lingura** se așază în dreapta cuțitului mare, cu mânerul la aceeași înălțime cu a cuțitului, cu partea concavă în sus;

12 – **lingurița pentru desert** se așază în fața farfuriei, tangentă la farfurie, cu mânerul spre dreapta, cu partea concavă în sus.

În anumite situații, pe masă se mai pot așeza diferite obiecte de inventar necesare meniului comandat (de exemplu, **oliviera** pentru ciorba de burtă/fasole albă, **osiera** pentru borș din cap de miel/crap).



Mise-en-place pentru dejun – meniu simplu

■ **Dejunul semicomplet** cuprinde: gustare rece sau caldă, preparat lichid, preparat de bază cu garnitură, salată, desert de bucătărie, produse de panificație, unt, apă minerală, vin (alb sau roșu în funcție de preparatul de bază).

Mise-en-place-ul de întâmpinare se completează astfel:

11 – **lingura** se așază în dreapta cuțitului mare, cu mânerul la aceeași înălțime cu a cuțitului, cu partea concavă în sus;

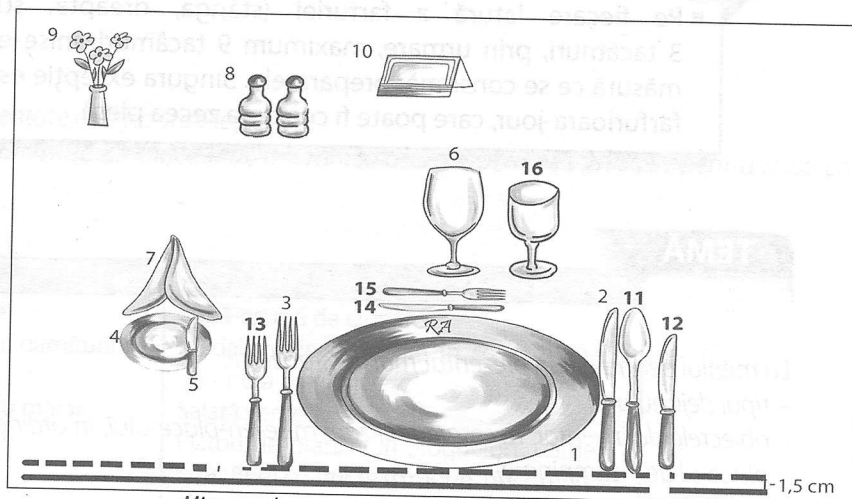
12 – **cuțitul mic** se așază în dreapta lingurii, cu mânerul la aceeași înălțime cu a lingurii;

13 – **furculița mică** se așază în stânga furculiței mari; furculițele se pot alinia fie după mâner, fie după furcheți;

14 – **cuțitul pentru desert** se așază în fața farfuriei-suport, tangent la aceasta, cu mânerul spre dreapta și tăișul lamei spre farfurie;

15 – **furculița pentru desert** se așază în fața cuțitului, paralel cu acesta, cu mânerul spre stânga și cu furcheții în sus;

16 – **paharul pentru vin** se așază în dreapta paharului pentru apă, în linie dreaptă sau oblic.



Mise-en-place pentru dejun – meniu semicomplet

■ **Dejunul complet** cuprinde: gustare rece sau caldă, preparat lichid, preparat din pește sau antreu, preparat de bază cu garnitură, salată, desert (dulce de bucătărie sau produs de cofetărie sau produs de patiserie), produse de panificație, unt, apă minerală, vin alb, vin roșu, băutură aperitiv.

Mise-en-place-ul de întâmpinare se completează astfel:

11 – **cuțitul pentru pește** se așază în dreapta cuțitului mare, cu mânerul la aceeași înălțime cu cea a cuțitului;

12 – **cuțitul mic** se așază în dreapta cuțitului pentru pește, cu mânerul la aceeași înălțime cu a celorlalte cuțite;

13 – furculița pentru pește se așază în stânga furculiței mari;

14 – furculița mică se așază în stânga furculiței pentru pește; furculițele se pot alinia fie după mâner, fie după furcheți;

15 – cuțitul pentru desert se așază în fața farfuriei-suport, tangent la aceasta, cu mânerul spre dreapta și tăișul lamei spre farfurie;

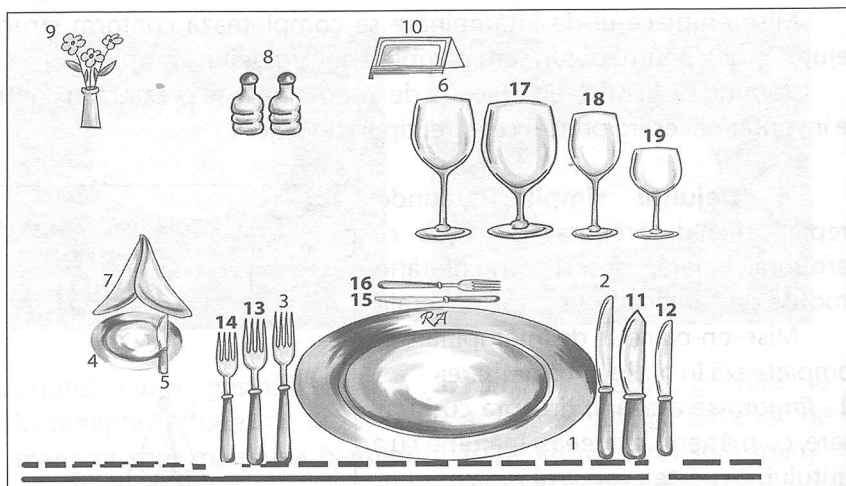
16 – furculița pentru desert se așază în fața cuțitului, paralel cu acesta, cu mânerul spre stânga și cu furcheții în sus; ca o excepție, la deserturi precum baclava, banana-split (banana decojită și tăiată longitudinal, cu cele două tranșe glasate cu două cupe de înghețată, ornate cu frișcă bătută, sos de ciocolată și langues-de-chats) etc., tacâmul pentru desert cuprinde și **linguriță de înghețată**, care se așază în fața furculiței;

17 – paharul pentru vin roșu se așază în dreapta paharului pentru apă;

18 – paharul pentru vin alb se așază în dreapta paharului pentru vin roșu;

19 – paharul pentru băutura aperitiv se așază în dreapta paharului pentru vin roșu.

Paharele se pot așeza în linie dreaptă, linie frântă, oblic, semicerc, având grijă ca paharul pentru băutura aperitiv să nu depășească linia imaginată care pornește din vârful ultimului cuțit așezat.



Mise-en-place pentru dejun – meniu complet

REȚINE!

- Pe fiecare latură a farfuriei (stânga, dreapta, sus) se pot așeza cel mult 3 tacâmuri, prin urmare, maximum 9 tacâmuri; mise-en-place-ul se completează pe măsură ce se consumă preparatele. Singura excepție este cuțitul pentru unt așezat pe farfurioara-jour, care poate fi cea de-a zecea piesă.

TEMĂ

La meniul pentru dejun prezentat mai jos stabilește:

- tipul dejunului;
- obiectele de inventar, necesare realizării mise-en-place-ului, în ordinea așezării pe masă (inclusiv pentru mise-en-place-ul de întâmpinare);
- reguli de așezare pe masă.

Meniu pentru dejun.....

Ciorbă de perișoare
Friptură din carne de porc la tavă cu
cu cartofi țărănești
Salată verde
Savarină
Apă minerală
Produse de panificație
Unt

Nr.	Obiecte de inventar	Reguli de așezare pe masă
1.		
2.		
3.		
4.		
...		

12.2. Completarea mise-en-place-ului pentru cină

Masa de seară (cina) se servește, de regulă, între orele 19 și 20. Spre deosebire de masa pentru dejun, la cină se recomandă preparate mai ușor de digerat, în cantități mai reduse, cu o valoare nutritivă și calorică mai mică. Un meniu pentru cină ar putea avea următoarea structură:

Produs	Cină
	Numărul serviciului
Gustare rece sau Gustare caldă sau Antreu rece sau Antreu cald/minuturi sau Preparat din pește sau Preparat lichid (numai consommé-uri)	I
Preparat de bază cu garnitură și salată	II
Brânzeturi sau Dulce de bucătărie sau Produs de cofetărie sau de patiserie sau Fructe	III
Produse de panificație	
Unt	
Apă minerală	
Băutură aperitiv	
Vin alb sau roșu, sau vin alb și roșu, în funcție de meniu	
Băutură digestivă (cafea la cerere)	

Nutriționiștii recomandă consumarea de fructe cu minimum 30 de minute înainte de masă pentru a preveni procesul de fermentație.

TEMĂ

La meniurile pentru cină (C1 și C2) prezentate mai jos stabilește:

- obiectele de inventar necesare realizării mise-en-place-ului, în ordinea așezării pe masă (inclusiv pentru mise-en-place-ul de întâmpinare);
- reguli de așezare pe masă.

C1	C2
Cocktail de fructe de mare	Supă-cremă de ciuperci
Piept de curcan la grătar cu garnitură de cartofi prăjiți	Medalion de căprioară în sos de vin cu garnitură orez sârbesc
Salată de castraveți verzi cu mărar	Salată verde
Clătite cu dulceață de afine	Platou de brânzeturi (Roquefort, Camembert, Brie) cu fructe (struguri, nuci, mere)
Pâine prăjită (toast) și unt	Pâine prăjită, cornuri cu mac și unt
Apă minerală	Apă minerală
Vodcă	Vin roșu – Merlot
Vin alb – Fetească regală	Cafea
Cafea	Coniac Napoleon
Lichior de portocale	

Nr.	Obiecte de inventar	Reguli de așezare pe masă
1.		
2.		
.....		

REȚINE!

- Tipurile de mise-en-place prezentate pentru diferite feluri de mese reprezintă modalitatea clasică de efectuare a acestora. În prezent, multe unități aleg variante diferite de mise-en-place, respectând doar câteva reguli de bază.

ESTE BINE SĂ ȘTII!

Cuvântul **tacâm** poate desemna:

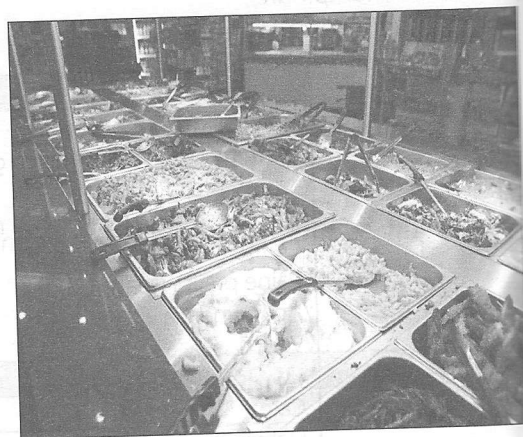
- ansamblul de 2-3 obiecte de inventar: cuțit, furculiță, lingură/linguriță;
- întreg mise-en-place-ul pentru o persoană.

1.2. Servirea preparatelor

În practica unităților de alimentație publică se cunosc mai multe sisteme de servire care diferă în funcție de mai multe criterii, printre care: categoria unității, structura meniului, numărul și tipul clienților, tipul operațiilor, locul în care se desfășoară, gradul de implicare al personalului etc.

Sunt **șase sisteme de servire** utilizate, pe care le prezentăm în ordinea descrescătoare a gradului de implicare a personalului de servire:

1. **sistemul de servire direct sau englez:** operațiile de servire sunt efectuate de personalul de servire;
2. **sistemul de servire indirect sau francez:** un număr mic de operații de servire sunt realizate de către consumator: preparatele sunt aduse la masă porționate și montate pe obiectele de servire (platouri, boluri, supiere, legumiere) însoțite de obiectele de servire, iar 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;
 - b) preparatul, după ce a fost prezentat clienților, se așază la mijlocul blatului mesei în obiectul de servire folosit la transport, la o distanță accesibilă mai multor comensali, urmând ca apoi aceștia să se servească pe rând, cu ajutorul ustensilelor de servire, după preferință, din preparatul oferit.
3. **autoservirea:** majoritatea operațiilor de servire sunt realizate de către consumator;
4. **fast-food:** constă într-o servire rapidă a preparatelor specifice, cu obiecte de servire de unică folosință;
5. **servirea la domiciliu:** comanda este făcută telefonic la unitățile de alimentație publică și preparatele sunt aduse la domiciliu;
6. **servirea prin intermediul automatelor:** vânzarea gustărilor, a băuturilor alcoolice și răcoritoare în unele unități publice de alimentație (în locuri publice aglomerate – aeroporturi, stații de metrou, instituții publice –, în bufete sau alte locuri) sau chiar pe străzi.



Autoservire

Sistemul englezesc se realizează în mai multe forme:

- **Sistemul de servire direct, cu ajutorul cleștelui sau al lușului:** preparatele sunt aduse la masă porționate și montate pe obiectele de servire (platouri, boluri, supiere, legumiere) și servirea este efectuată de ospătar, pe partea stângă a consumatorului, apropiind cât mai mult marginea obiectului cu care transportă preparatul de marginea farfuriei consumatorului.
- **Sistemul de servire cu doi lucrători:** un lucrător transportă preparatele porționate și montate pe obiectele de servire (platouri, boluri, supiere, legumiere) și farfuriile pe antebrațul și mâna stângă, iar alt lucrător ia, pe rând, câte o farfurie și, cu ajutorul obiectelor de servire specifice, trece pe farfurie preparatul din obiectul folosit la transport; servirea se face pe partea dreaptă.
- **Sistemul de servire la gheridon:** pe gheridon se aduc farfuriile și preparatele tranșate sau netranșate (în acest caz, pe gheridon sunt așezate în ordine instrumentele pentru tranșat); cu ajutorul ustensilelor de servire (clește, luș, furculiță etc.) se efectuează operațiile de porționare și de trecere, rând pe rând, a preparatelor în farfurii; servirea se face pe partea dreaptă.
- **Sistemul de servire cu ajutorul căruciorului:** preparatele, în special gustările reci, salatele, deserturile (prăjiturile, fructele etc.) sunt aduse de la secții, porționate și montate pe farfurii întinse mici, salatiere sau raviiere, cu ajutorul unui cărucior cu o construcție specială; servirea se face pe partea dreaptă.
- **Sistemul de servire la ceașcă:** preparatele se ridică de la secții porționate în cești (căni), așezate pe tăvi din metal, peste care a fost așezat un șervet; 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.
- **Sistemul de servire la farfurie:** preparatele sunt ridicate de la secții porționate, montate pe farfurii.

Reguli generale de servire:

- ⊙ Toate serviciile se realizează rapid și în liniște.
- ⊙ Consumatorii sunt anunțați de durata de pregătire a preparatelor sau de eventuala întârziere a servirii preparatelor.
- ⊙ Copiilor li se înlocuiește tacâmul mare cu cel de desert.
- ⊙ Pentru serviciul la carte se recomandă să se ia comanda de la început, pentru ca ospătarul să-și organizeze mai bine activitatea.
- ⊙ Se cere permisiunea fiecărui client, înainte de a servi sau de a debarasa.
- ⊙ Preparatele calde sunt servite întotdeauna în obiecte de servire calde, iar băuturile care se consumă reci se servesc în pahare răcite.
- ⊙ Preparatele nu sunt atinse sau prinse cu degetele, ci numai cu obiectele de servire adecvate.
- ⊙ Tava sau farfuria pe care se transportă obiecte de inventar se acoperă întotdeauna cu un șervet.
- ⊙ Obiectele folosite în timpul consumului (tacâmuri, farfurii, pahare etc.), precum și serviciul de condimente (oliviere, presărătoare) se aduc la masă înaintea preparatelor sau a băuturilor ce urmează a fi consumate.
- ⊙ Obiectele de servire folosite la trecerea preparatelor din obiectele pe care au fost tranșate pe farfuria clienților (cleștele de servire, lușul etc.) se așază întotdeauna pe obiectul purtător, evitându-se astfel pătarea îmbrăcăminteii clienților, a feței de masă sau a pardoselei.
- ⊙ La servirea brânzeturilor se oferă pâine prăjită și unt.
- ⊙ Cotletul se așază cu osul spre garnitură și cu terminația spre dreapta.
- ⊙ Vinurile la carafă, la cană sau cele de consum curent nu se oferă de regulă spre degustare.
- ⊙ Cănille și sticlele nu se așază direct pe fața de masă, ci pe o tavă acoperită cu un șervet.
- ⊙ Servirea preparatelor la farfurie se face numai pe partea dreaptă a consumatorului.
- ⊙ Preparatele se transportă, de regulă, pe mâna și pe antebrațul stâng, iar servirea se face cu mâna dreaptă.
- ⊙ Obiectele care au căzut pe jos se înlocuiesc imediat.
- ⊙ Mesele neocupate nu sunt folosite drept mese de serviciu.

1.2.1. Servirea preparatelor la farfurie

Sistemul de servire la farfurie constă în ridicarea de la secții a preparatelor porționate, montate pe farfurii.

Servirea la farfurie:

- este o componentă a servirii la gheridon, cu doi lucrători, la căru-cior;
- este un sistem folosit, mai ales, pentru unitățile mai modeste: pensiuni, bodegi, restaurante de categorie inferioară;
- se poate folosi și în unități de categorie superioară, în cazul meselor comandate (banchete, nunți, revelioane, grupuri de turiști etc.);
- este considerat un serviciu foarte elegant, când farfuria este acoperită cu cloș (clopot de sticlă sau de alpaca argintată).

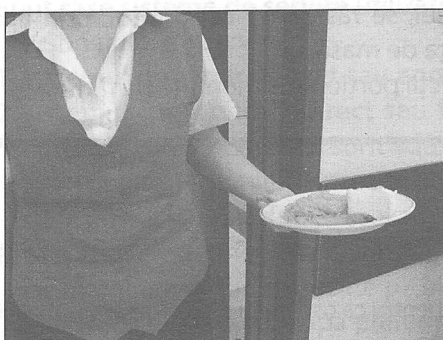
Sistemul de servire la farfurie poate fi folosit pentru servirea:

- unor preparate pentru micul dejun (produse de panificație, unt, gem, omlete etc.);
- a gustărilor;
- a preparatelor lichide;
- a preparatelor din pește;
- a preparatelor de bază;
- a deserturilor.

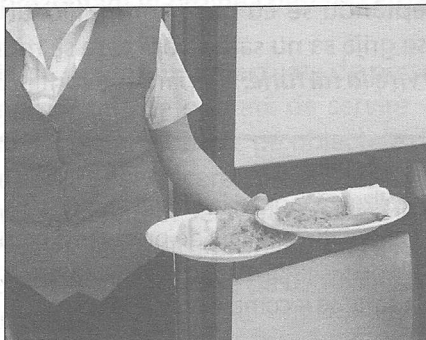
În vederea transportului, ospătarul efectuează următoarele **operații**:



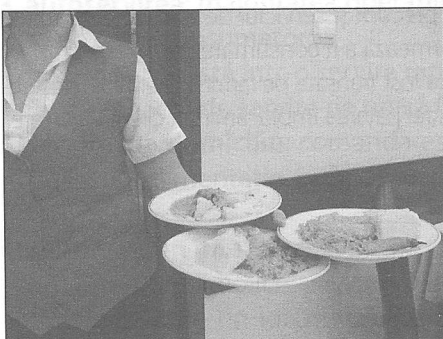
Servirea preparatelor la farfurie acoperită cu cloș



1. Ridică prima farfurie cu mâna dreaptă și o trece în mâna stângă, prinzând-o cu degetul mare așezat pe marginea de deasupra farfuriei și cu degetul arătător dedesubt.



2. Introduce a doua farfurie puțin sub marginea primei farfurii și o sprijină pe celelalte degete (mijlociu, inelar și mic).



3. Preia a treia farfurie cu mâna dreaptă; dacă sunt numai trei consumatori, transportă cele trei farfurii la masă.



4. Așază a treia farfurie pe antebraț și pe marginea superioară a celei de-a doua farfurii.
5. Preia a patra farfurie în mâna dreaptă, cu degetul mare deasupra și cu degetele arătător și mijlociu dedesubt.

Observații

- Transportul farfuriilor în vederea servirii se face pe antebrațul și mâna stângă pe care este așezat ancărul desfăcut. Pentru a putea observa poziția degetelor, am exclus ancărul din imaginile demonstrative de la pagina anterioară.
- Ospătarul așază, pe rând, farfuriile pe blatul mesei, respectând normele de protocol, pe partea dreaptă a fiecărui consumator, în ordinea inversă preluării de la secție, ținând mâna stângă cât mai departe posibil de spatele consumatorului; deplasarea de la un consumator la altul se face în sensul de rotire a acelor de ceasornic.

În tabelul următor sunt prezentate avantajele și dezavantajele sistemului de servire la farfurie.

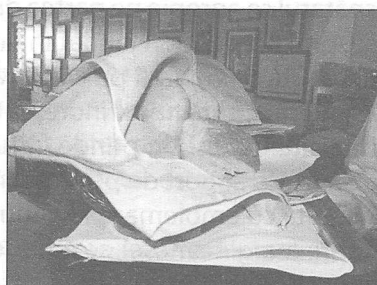
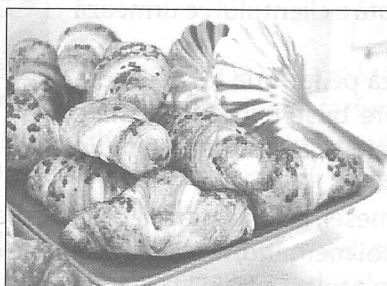
Sistemul de servire la farfurie	
Avantaje	Dezavantaje
■ Timp scurt de servire (preparatele sunt deja porționate și montate la secție). ■ Este cel mai simplu sistem de servire și de aceea poate fi folosit și de ospătarii începători și de elevii practicanți.	■ Farfuriile pot aluneca. ■ Riscul permanent de a păta îmbrăcămintea consumatorului. ■ Necesită efort fizic mare.

A. Servirea preparatelor pentru micul dejun**■ Produsele de panificație**

Sunt componente importante ale micului dejun și pot cuprinde chifle, cornuri, brișe, felii de pâine prăjită (toast) etc.

Acestea se aduc și se așază pe mese în două feluri:

- în coșulețe, pentru produse de panificație, acoperite cu un șervet; se aduc pe mâna stângă și se așază la mijlocul blatului mesei, la o distanță accesibilă consumatorilor;
- pe tăvi sau în coșulețe, așezate pe antebrațul și palma stângă, se trec apoi pe farfurioarele aflate pe masă în stânga furculițelor, în dreptul furchețelor acestora, cu ajutorul „cleștelui chelnerului”, pe partea stângă a clienților.



Produse de panificație

REȚINE!

- Feliile de pâine prăjită se aduc numai după sosirea clienților.
- Când aceste operațiuni se efectuează înainte de sosirea clienților, produsele de panificație se vor acoperi cu șervete montate în formă de con.

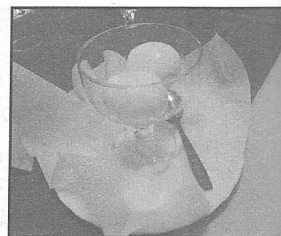
■ Untul, gemul, dulceața, mierea

- ospătarul preia produsele preambalate pe farfuria jour sau de desert;
- le transportă la masă pe o tavă cu șervet;
- le așază în centrul mesei.

■ Preparatele din ouă**a) Ouă moi la pahar**

- ospătarul preia de la secție paharele pregătite cu două ouă fierte decojite la porție;
- transportă paharele cu ouă și farfurioarele-suport așezate una peste alta, aproape de marginea tăvii de lângă brațul stâng, peste cea de deasupra putându-se așeza unul dintre pahare; lingurițele sunt așezate spre marginea tăvii dinspre ospătar, cu mânerele îndreptate spre palmă;

- se apropie pe partea dreaptă a consumatorului care urmează să fie servit; cu piciorul drept fandat, puțin înainte, prinde cu mâna dreaptă o linguriță pe care o așază pe farfurioara de deasupra, lângă pahar, cu căușul spre emblemă, mânerul spre dreapta;
- cu degetul mare deasupra și cu celelalte dedesubt, prinde farfurioara cu pahar și o așază pe farfuria-suport ce se găsește pe blatul mesei, iar lingurița o așază cu mânerul spre marginea mesei;
- se retrage mergând spre stânga, pentru a servi alt client, repetând aceleași operațiuni până la servirea tuturor clienților, în sensul de rotire al acelor de ceasornic.



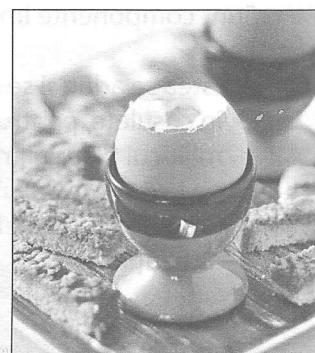
Ouă moi la pahar

REȚINE!

Preparatele de la micul dejun se asociază cu băuturi nealcoolice calde și reci.

b) Ouă fierte

- ouăle se fierb în coajă, la secția bucătărie, și se montează în cocotiere; pe o tavă pe care a fost așezat un șervet, se montează un număr de farfurioare, cuțite mici și lingurițe egal cu numărul cocotierelor ce urmează să fie așezate pe tavă;
- farfurioarele vor fi așezate una peste alta, cu emblema îndreptată spre stânga, lângă marginea tăvii apropiate de braț, iar lingurițele și cuțitele în apropierea farfurioarelor, lângă marginea tăvii apropiate de bust, cu mânerul îndreptat spre bustul ospătarului;
- cocotierele în care s-a montat câte un ou fiert în coajă se ridică cu mâna dreaptă și se așază pe restul suprafeței tăvii, una putându-se așeza și pe prima farfurioară din teanc; în cazul în care cocotierele sunt din porțelan, se va urmări ca emblema să fie îndreptată spre chelner;
- ajuns la masă, ospătarul se apropie pe partea dreaptă a clientului ce urmează să fie servit, cu piciorul drept puțin fandat în față;
- prinde cu mâna dreaptă o linguriță pe care o așază 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 așază pe farfuria-suport de pe blatul mesei;
- farfurioara va fi așezată cu emblema spre centrul mesei, iar lingurița cu căușul spre mijlocul blatului mesei și cu mânerul spre margine mesei, se retrage apoi mergând, în sensul acelor de ceasornic, prin spatele clientului servit, pentru a continua să-i servească în același fel și pe ceilalți clienți.



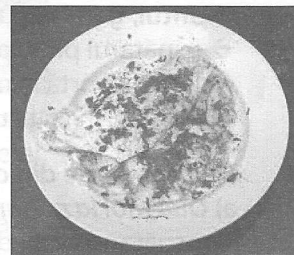
Ouă fierte montate în cocotiere

Știi că ...?

- ◆ Pentru servirea lămâii se folosește furculița cu doi furcheți.
- ◆ Legumele proaspete se aduc în salatiere, în bol cu gheață sau pe o farfurie întinsă.
- ◆ Gemul, dulceața sau mierea se preiau preambalate pe farfuria-jour sau de desert, acoperită cu șervețel, sau în obiecte speciale din porțelan ori sticlă.

c) Omlete

- omletele montate pe farfurii se așază pe antebrațul și mâna stângă, peste care, în prealabil, a fost așezat ancărul împăturit;
- ajuns la masă, pe partea dreapta a clientului ce urmează să fie servit, ospătarul, cu piciorul stâng puțin fandat, așază farfuria în fața consumatorului, cu emblema spre centrul mesei; după aceasta, chelnerul se retrage și merge spre stânga, prin spatele clientului servit, pentru a-i servi și pe ceilalți clienți, efectuând aceleași operațiuni.



Omletă

d) Ochiuri românești

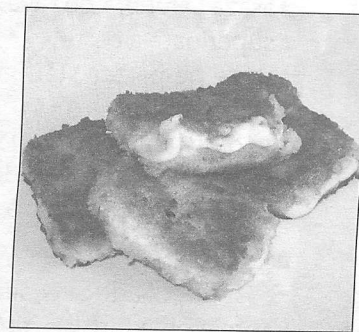
- ospătarul preia de la secție farfuriile pe care sunt montate câte două ochiuri la porție, folosind sistemul de servire la două sau trei farfurii;
- servește prin dreapta consumatorului, în sensul acelor de ceasornic, folosind tacâmul de gustare.

e) **Ouă ochiuri la capac**

→ pe farfuria de gustare, ospătarul preia capacul pe care se găsesc ouă preparate la bucătărie, o transportă pe mâna stângă și o așază pe masă prin dreapta consumatorului, cu tortițele orientate, simetric, spre dreapta și pre stânga.

■ **Cașcavalul la capac**

→ cașcavalul la capac se pregătește la bucătărie în căpăcele de inox, se transportă în acestea având ca suport farfuria de gustare și se servește ca atare;
→ transportă cel mult patru farfurii, folosind sistemele de servire la două sau trei farfurii;
→ servește pe partea dreaptă a fiecărui consumator, în sensul acelor de ceasornic.



Cașcaval la capac

■ **Mezelurile, friptura rece, brânzeturile și cruditățile (ardei gras, roșii, castraveți etc.)**

→ mezelurile, brânzeturile, șunca sau feliile de friptură rece tranșate la secția de producție, împreună cu cruditățile, se montează pe o farfurie sau pe un platou; tranșele de friptură rece și feliile de șuncă se montează una peste alta, în evenatai, 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;
→ ospătarul preia farfuria/platoul, îl așază pe antebrațul și palma stângă, peste care se găsește ancărul împăturit;
→ așază platoul pe masă, prin dreapta sau prin stânga dacă aplică sistemul englezesc.



Servirea mezelurilor

■ **Crenvurștii**

→ ospătarul ridică farfuriile calde de la masa caldă, din oficiul ospătarilor;
→ așază cu ajutorul mâinii drepte mai întâi farfuria pe care este adus timbalul la mijlocul blatului mesei și apoi farfuriile calde în dreptul fiecărui consumator, pe partea dreaptă.
Pentru *serviciul à la carte*, ordinea operațiilor efectuate de ospătar este următoarea:
→ preia comanda și o transmite la secții;
→ aduce produsele de panificație, gemul, untul, mierea și preparatul principal;
→ aduce băuturile calde nealcoolice cu produsele de însoțire (zahăr, lapte etc.).

Știi că ...?

- ◆ Fulgii de porumb sau alte cereale și făinoase similare sunt produse specifice micului dejun, care se oferă, cu precădere, turiștilor străini, însoțite de produse lactate (lapte dulce, bătut, iaurt, smântână).
- ◆ Produsele din carne (șuncă presată, salam de Sibiu, mușchi țigănesc, mușchi file) porționate în tranșe mici, subțiri și prezentate cât mai estetic, sunt sortimente des întâlnite la micul dejun.

■ **Cafeaua cu lapte**

→ ospătarul aduce ceștile calde, cu puțin timp înainte de începerea servirii cafelei și a laptelui, pe o tavă de serviciu, acoperită cu șervet și le așază, pe partea dreaptă, pe farfurioara-suport din partea dreaptă a consumatorului;
→ ridică de la secție cafetiera și laptiera în care se găsesc cafeaua și laptele, le așază pe farfurii întinse cu șervețel ca suport, apoi le așază pe tavă, pe care o transportă pe antebrațul și palma stângă, ce au fost acoperite cu ancărul împăturit, și le transportă la masă clienților;
→ se apropie pe partea dreaptă de primul client ce urmează să fie servit, îi solicită preferința prin formula „Doriți o cantitate mai mare de cafea?” sau „Preferăți și lapte?” și, ținând apăsătorul cu degetul mare capacul cafetierei, toarnă cafea în ceașcă, în cantitatea apreciată că ar corespunde preferinței consumatorului, având grijă să nu producă stropi;

- așază cafetiera pe tavă și ridică apoi laptiera, turnând lapte până ce lichidul se apropie la 1-2 cm de partea superioară a ceștii;
- trece pe partea stângă la celălalt client, repetându-se aceleași operațiuni, până vor fi serviți toți clienții, după care, în cazul în care a mai rămas cafea și lapte, cănile cu farfurioara-suport se așază 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 servire respective se așază pe tava-suport în partea dreaptă a clientului, în fața ceștii în care urmează să se facă amestecul.

■ Ceaiul

- ospătarul aduce ceainicul cu apă fierbinte sau cu ceai (infuzie) și-l așază pe o farfurie-suport;
- preia pe o farfurie, de pe tava de serviciu acoperită cu șervet, ceștile calde și produsele de însoțire: zahăr preambalat, miere, pliculețe de ceai, felii de lămâie pe o farfurioară;
- așază farfuria cu produsele de însoțire în centrul mesei;
- obține ceaiul întrebând clientul unde preferă să fie realizat: în ceainic sau ceașcă;
- toarnă ceaiul în cești pe partea dreaptă a fiecărui consumator.

■ Cafeaua

- ospătarul aduce pe o tavă cafeaua pregătită la secție, însoțită de cești și farfurioare-suport, ca mai sus;
- transportă tava pe brațul și pe palma stângă acoperită cu ancărul împăturit;
- așază farfurioarele, pe care se află ceștile, pe masă prin dreapta fiecărui consumator;
- cafeaua filtru se servește din cafetiera în aceeași manieră cu ceaiul.



Servirea cafelei

REȚINE!

- Ceștile de cafea sau de ceai se prind cu mâna dreaptă de toartă, cu trei degete (mare, arătător, mijlociu) și se așază pe farfurioara-suport.

■ Apa minerală și sucurile din fructe

Sticlele cu apă minerală se așază în frapiere cu gheață, la barul de serviciu.

Ospătarul:

- acoperă frapierea cu un șervet, o prinde de toarte cu ambele mâini și o transportă în sală pentru servirea consumatorilor, așezând-o pe suport; de regulă, suporturile se așază în partea dreaptă a unui bărbat;
- ridică sticla din frapiere cu mâna stângă, o șterge cu ancărul aflat pe mâna dreaptă; trece ancărul pe antebrațul stâng, iar sticla o fixează bine în palma stângă; cu mâna dreaptă ia cheia din buzunar și desface capsula; atât cheia, cât și capsula se introduc în același buzunar; sticla va fi ținută în acest timp în mâna stângă;
- trece sticla din mâna stângă în mâna dreaptă, o prinde de la mijloc cu degetul mare, de o parte și de cealaltă, pe partea opusă, cu degetul arătător îndreptat spre gâtul sticlei;
- trece pe partea dreaptă a clientului care urmează să fie servit, cu piciorul drept fandat puțin înainte, apropie gura sticlei de marginea paharului aflat pe blatul mesei, fără să-l atingă, și toarnă încet lichidul din sticlă, pe marginea interioară a paharului, pentru a evita sărirea stropilor;
- după încetarea operațiunii de turnare, răsucesce sticla spre dreapta, pentru evitarea prelingerii lichidului pe sticlă și, de aici, pe fața de masă; paharele rămân neumplute circa 1-3 cm.

Știi că ...?

- ◆ Nu este permisă desfacerea capsulei ținându-se sticla între genunchi sau rezemată de bustul ospătarului. Servirea se face respectând regulile de protocol.
- ◆ Promptitudinea este o condiție absolut necesară în cazul asigurării serviciului la micul dejun.

Micul dejun se mai poate servi și în cameră, la cererea clientului, ceea ce este cunoscut, în mod curent, sub denumirea de **room-service**.

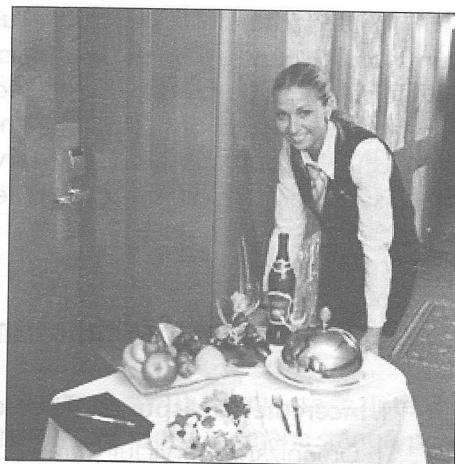
Unitățile de alimentație din cadrul complexelor hoteliere asigură, la cererea clientului, servirea micului dejun la cameră. Pentru realizarea acestui serviciu, atribuțiile ospătarului sunt următoarele:

- preia de la oficiu obiectele de inventar, preparatele și băuturile comandate, cu ajutorul unei tăvi de serviciu mai mari sau pe o masă cu roți, transportându-le până în camera consumatorului; când meniul comandat este mai consistent sau când se solicită servirea mai multor clienți, se folosesc cărucioare;
- pentru fiecare client, de regulă, se vor transporta farfuriile de gustare, cuțit și furculiță de gustare, linguriță, ceașcă de cafea cu farfurioară-suport, serviciu cu unt și gem, zaharniță, presărătoare cu sare, pahar pentru apă, ceainic sau cafetieră, șervet, vază cu flori, coșul cu produse de panificație; numărul acestora diferă în funcție de componența meniului și de numărul de persoane care urmează să fie servite;
- concomitent cu obiectele de inventar necesare, se aduc și preparatele culinare și băuturile comandate;
- după deschiderea ușii de către client, ospătarul așază tava pe blatul mesei, verifică aranjarea obiectelor pe tavă și face unele modificări, dacă e cazul, pentru a facilita consumarea preparatelor și a băuturilor;
- se retrage urmând ca debarasarea să se efectueze după ce clientul a terminat de consumat preparatele ori la solicitarea acestuia.

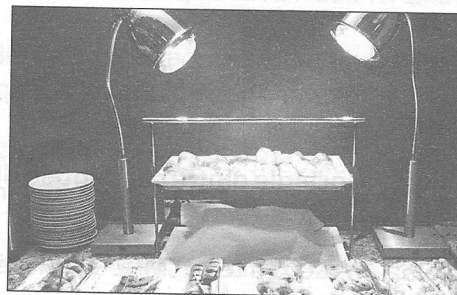
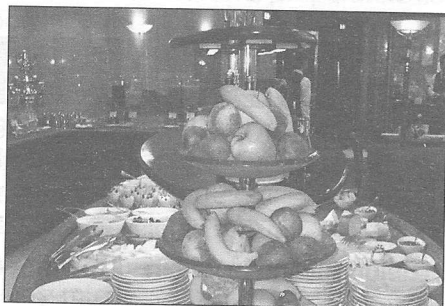
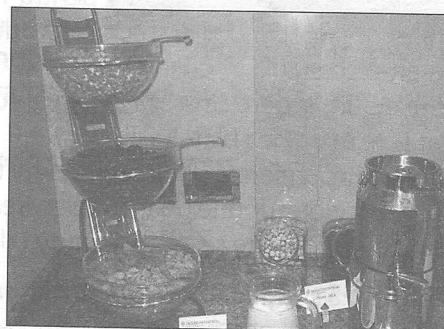
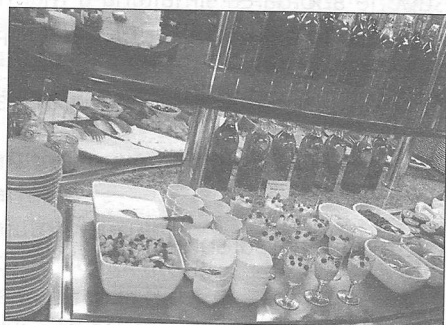
La intrarea în cameră, ospătarul trebuie să salute clientul cu formula: „Bună dimineața!” iar la ieșire „Poftă bună!” etc.

Servirea micului dejun se mai poate realiza și prin **sistemul bufet suedez**. Acest sistem este utilizat în prezent aproape în toate unitățile, datorită avantajului de a prezenta produsele foarte atrăgător. Totodată, se reduc costurile legate de resursa umană.

În salonul de servire rezervat grupului de turiști, se organizează standuri de diferite forme, cât mai estetice și cât mai comode pentru fluxul de autoservire, cu posibilități de sectorizare. Pe stand se expun cât mai estetic – pe platouri, tăvi, farfurii, boluri – preparate din carne, mezeluri, într-un sortiment diversificat, bine porționate, brânzeturi, legume proaspete, unt, gem, miere, plicuri cu ceai, crenvurști, pahare cu produse lactate (sau preambalate), sucuri naturale, nectar, suc de roșii, produse de panificație, clești speciali, furculițe, linguri, pe fiecare platou, pentru o autoservire corespunzătoare. Pe stand se așază în stivă, din loc în loc, farfuriile pentru autoservire.



Room-service



Bufet suedez

Chiar dacă bufetul suedez presupune autoservirea, ospătarul se poate prezenta la masă, la solicitarea consumatorului, pentru a primi și a servi o comandă suplimentară de băuturi calde sau de minuturi la comandă.

Standurile cu produsele specifice micului dejun sunt monitorizate de șeful de sală. Acesta va comunica ospătarului care face aprovizionarea necesarul de produse și va consemna toate produsele care vin de la secții.

Un avantaj major al acestui serviciu îl constituie posibilitatea de a expune un sortiment foarte variat de produse, în cantități diferite, ceea ce le permite consumatorilor să-și aleagă sortimentul și cantitatea preferată.



Evaluarea cunoștințelor

I. Încercuiește răspunsurile corecte:

1. Organizarea serviciului tradițional pentru micul dejun presupune:

- a) asigurarea dotării cu mobilier;
- b) asigurarea dotării cu obiecte de inventar și cu echipamente;
- c) pregătirea salonului și a secțiilor;
- d) efectuarea propriu-zisă a mise-en-place-ului.

2. Preparatele și băuturile servite la micul dejun se încadrează în următoarele grupe:

- a) preparate din ouă;
- b) băuturi calde nealcoolice;
- c) produse lactate;
- d) legume proaspete.

3. Efectuarea mise-en-place-ului presupune realizarea următoarelor operații:

- a) ridicarea de la oficiu a obiectelor de inventar necesare pentru transportul și servirea preparatelor;
- b) așezarea pe blatul mesei a obiectelor de inventar;

c) așezarea pe gheridon a obiectelor de inventar, în cazul în care se alege metoda de servire la gheridon;

d) respectarea regulilor de igienă și protecție a muncii.

4. Așezarea farfuriilor mijlocii întinse sau mari întinse pe masă, față de marginea blatului mesei, se face la distanța de:

- a) 1-1,5 cm;
- b) 1,5-2,0 cm;
- c) 1,5-2,5 cm;
- d) 2,0-2,5 cm.

5. Lingurițele pentru ceai se așază pe masă astfel:

- a) cu căușul în jos;
- b) cu căușul în sus;
- c) cu căușul în jos, pe marginea farfurioarei, și cu mânerul sprijinit pe blatul mesei;
- d) cu căușul în sus pe marginea din dreapta a farfurioarei, așezate oblic.

II. Răspunde cu adevărat (A) sau fals (F) la următoarele afirmații:

1. Organizarea serviciului tradițional pentru micul dejun presupune abordarea simultană a mai multor faze: asigurarea dotării cu mobilier și cu obiecte de inventar; pregătirea salonului și a secțiilor; efectuarea propriu-zisă a mise-en-place-ului.
2. Serviciul de unt și gem se așază în fața farfuriilor de bază, în dreptul emblemei, spre stânga, în diagonală, îndreptat spre marginea blatului mesei.
3. La micul dejun, omletele pot fi servite servite la farfurie sau la platou.
4. Bufetul suedez presupune doar autoservirea.
5. Cuțitele pentru gustare se așază în partea dreaptă a farfuriei de bază, cu tăișul spre aceasta.

III. Completează spațiile libere din următoarele enunțuri:

- a) Micul dejun se mai poate servi și ..., ceea ce este cunoscut, în mod curent, sub denumirea de: ... la cererea clientului.
- b) Standurile cu produsele specifice ... sunt monitorizate de Acesta va comunica ospătarului care face aprovizionarea ... și va consemna toate ... care vin de la secții.

IV. Stabilește asocierile dintre elementele din coloana A și cele din coloana B.

A.	B.
a. mic dejun	1. preparate lichide
b. dejun	2. ceai, lapte
c. cină	3. budinci, sufleuri

V. Realizează un eseu cu tema „Mise-en-place-ul pentru micul dejun”, având în vedere următoarea structură:

- a) obiectele de inventar necesare; b) preparatele servite la micul dejun;
- c) sistemele de servire utilizate pentru servirea preparatelor pentru micul dejun; d) băuturile servite la micul dejun.

B. Servirea preparatelor pentru dejun/cină

■ Servirea la farfurie a gustărilor

Gustările sunt de două feluri, reci și calde. La un serviciu se servesc doar gustări reci sau doar gustări calde, niciodată împreună. Gustările se servesc întotdeauna fără garnitură.

Pentru servirea gustărilor când meniul este à la carte, ospătarul efectuează următoarele activități:

- completează mise-en-place-ul de întâmpinare cu: tacâmul de gustare (numit și tacâmul mic), oliviere, muștarierie, presărațoare, și, după caz, cu pahare de aperitiv;
 - aduce coșul cu produsele de panificație;
 - aduce gustările montate la secție, pe farfurii: gustările reci se pot monta și cu 10-15 minute înainte de servire, cele calde chiar în momentul servirii, pe farfurii fierbinți; farfuriile se transportă pe mâna stângă, prin sistemul de servire la două sau la trei farfurii, sau pe suporturi speciale, pe cărucioare prevăzute cu module pentru servirea la farfurie;
 - servește consumatorii pe partea dreaptă, respectând regulile de protocol sistemul de servire direct.
- La servirea gustărilor, ospătarul trebuie să respecte și următoarele reguli:
- preparatele care se taie mai greu sau se aduc în tranșe mai mari se așază primele pe farfurie, înspre consumator;
 - în timpul servirii gustărilor, se aduce la masă și apa minerală și se toarnă în paharele de apă.
- Servirea gustărilor se poate realiza și prin alte sisteme de servire: la gheridon (sistem à la russe), la platou, cu ajutorul cleștelui, sau indirect (clienții se servesc singuri, din platou, cu ajutorul cleștelui).



Aducerea gustărilor

■ Servirea la farfurie a preparatelor lichide

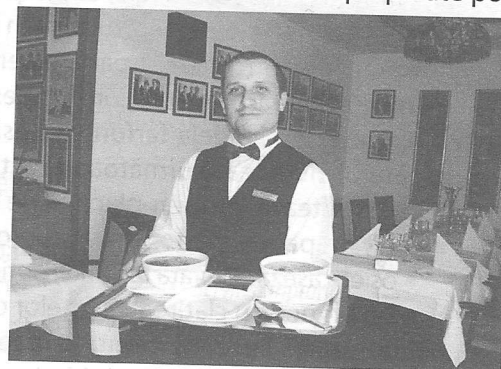
Preparatele lichide ocupă primul loc în meniurile simple pentru dejun și pentru cină. Aceste preparate pot fi: supe, supe-creme, ciorbe, borșuri, consomeuri.

Pentru servirea preparatelor lichide la farfurie, sunt folosite următoarele obiecte de inventar:

- farfurii adânci montate pe suporturi de farfurii întinse;
- cuțite și furculițe mari, necesare tăierii și tranșării cărnii;
- linguri pentru supă, linguri pentru consommé-uri și linguri mari.

Când meniul este à la carte, ospătarul completează mise-en-place-ul cu următoarele obiecte de inventar, respectând regulile de așezare pe masă specifice fiecărui tip:

- linguri; coș cu produse de panificație; oliviere (se aduc dacă nu au fost aduse pentru servirea gustărilor); o farfurioară sau un pahar cu ardeii iuți; sosieră cu smântână, pe suport cu șervețel, cu lingurița pentru desert sau în ceașcă, cu farfurie-suport și linguriță; osiera, dacă se servește borș de pește sau borș din cap de miel.



Servirea la bol a preparatelor lichide

Pentru servirea preparatelor lichide, se folosesc următoarele sisteme de servire:

- la farfurie;
- cu ajutorul lușului;
- de către doi lucrători;
- la ceașcă sau la bol special.

În cazul servirii la farfurie, preparatele lichide se montează la bucătărie, în farfurii adânci calde, așezate pe farfurii-suport.

Pentru a transporta la masă farfuriile cu preparatele lichide și pentru a efectua servirea propriu-zisă, ospătarul procedează în felul următor:

- acoperă antebrațul stîng cu ancărul desfășurat;
- ia în mîna dreaptă farfuria-suport pe care se găsește farfuria adîncă cu preparatul lichid și o fixează în mîna stîngă, între degetul mare, așezat pe marginea farfuriei-suport, și degetul arătător, pe partea inferioară a aceleiași farfurii;
- așază a doua farfurie adîncă cu marginea sub marginea primei farfurii, sprijinită de degetele mijlociu, inelar și mic;
- așază farfuria-suport de la cea de-a doua farfurie adîncă, precum și cea de-a treia farfurie cu farfuria-suport pe antebraț.

Ajuns la masă, ospătarul:

- preia a treia farfurie cu suport și, cu mâna dreaptă, o așază pe masă, prin partea dreaptă a consumatorului, în fața acestuia;
- preia cu mâna dreaptă cea de-a doua farfurie și o așază pe farfuria-suport de pe antebraț și servește tot pe partea dreaptă cel de-al doilea consumator;
- preia ultima farfurie cu suport, tot cu mâna dreaptă, și o așază tot prin partea dreaptă a ultimului consumator.

În cazuri cu totul excepționale, când timpul de servire este redus, ospătarul poate prelua de la oficiu și cea de-a patra farfurie cu preparatul lichid, așezată pe farfuria-suport, pe care le transportă cu mâna dreaptă, prinzând farfuria-suport cu degetul mare deasupra marginii acesteia și cu celelalte degete răsfirate dedesubt.

Cea de-a patra farfurie cu preparatul lichid, așezată pe farfuria-suport, se pune în fața primului consumator, potrivit regulilor de protocol, prin partea dreaptă, sau poate fi așezată pe consolă, urmând să fie ridicată și transportată ulterior.

Pentru un confort sporit la servire și chiar din rațiuni estetice, farfuria adâncă este înlocuită, tot mai mult, cu boluri, care sunt transportate cu ajutorul tăvii.

■ **Servirea la farfurie a preparatelor din pește**

Preparatele din pește sunt foarte apreciate atât pentru valoarea nutritivă, cât și pentru calitățile gustative. Acestea se prepară într-un timp scurt, deoarece carnea de pește are un țesut fin și, prin urmare, este și ușor de digerat. Sortimentul preparatelor din pește este foarte bogat, cuprinzând preparate calde și reci, cu diferite sosuri.

Obiecte de inventar necesare mise-en-place-ului:

- farfurii întinse sau ovale, cuțite și furculițe pentru pește;
- osiere (farfurioare pentru oase în formă de semilună);
- pahare pentru vin alb, pahare pentru apa minerală.

Pentru servirea preparatelor din pește, când meniul este à la carte (pe masă se află deja farfuria întinsă și paharele de apă și vin alb), ospătarul efectuează următoarele activități:

→ completează mise-en-place-ul de întâmpinare cu:

- tacâm pentru pește, așezat conform regulilor cunoscute;
- osiere așezate în fața farfuriei, puțin în stânga față de emblemă;
- boluri pentru clătirea degetelor cu apă călduță, felii de lămâie și șervete neapretate.

→ transportă farfuriile montate la secție corespunzător tipului de preparat, transportându-le prin sistemul de servire la două sau la trei farfurii, putând prelua cel mult patru farfurii;

→ servește consumatorii astfel:

- așază farfuria în fața fiecărui consumator, pe partea dreaptă a acestuia, cu emblema spre centrul mesei;
- dacă se servește peștele întreg, acesta se așază cu capul spre stânga și cu burta spre consumator, iar legumele, spre emblema farfuriei;
- dacă se servește cu sos, acesta se aduce la masă în sosieră așezată pe farfurie-jour, însoțită de o lingură specială așezată cu mânerul spre toarta sosierei respectiv spre partea dreaptă a consumatorului; farfuria cu sosiera se așază la o distanță accesibilă fiecărui consumator.

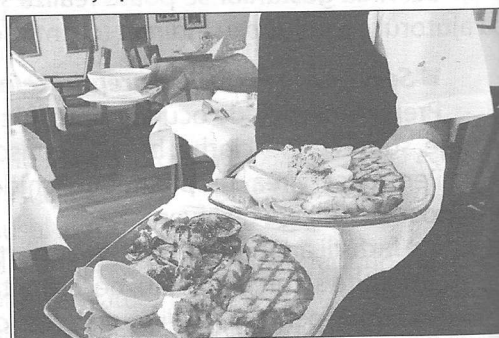
În timp ce se consumă preparatul din pește, se servește și vinul alb în paharele așezate pe blatul mesei.

Servirea la farfurie a preparatelor din pește se practică în condițiile în care trebuie servit un număr mare de consumatori sau când peștele este filetat. În funcție de tehnologia specifică obținerii preparatelor din pește, se mai pot folosi și alte sisteme de servire: servirea indirectă, servirea la platou, servirea la gheridon.

■ **Servirea la farfurie a preparatelor din carne și legume și cu sosuri**

În grupa preparatelor din carne și legume și a diferitelor sosuri sunt incluse:

- preparate culinare din legume cu carne de vită și de porc;
- preparate culinare din carne de ovine;
- preparate culinare din carne de pasăre;
- preparate culinare din carne tocată;
- preparate culinare din carne de vânat.



Servirea la farfurie a preparatelor din pește

Sortimentul de preparate din aceste grupe este foarte diversificat, carnea asociindu-se cu o serie de legume, condimente, sosuri, paste făinoase, crupe.

Servirea la farfurie a preparatelor din aceste grupe este asemănătoare cu servirea preparatelor din pește și cu cea a gustărilor.

Ospătarul efectuează următoarele activități:

→ completează mise-en-place-ul de întâmpinare cu muștarierie și oliviere (dacă nu au fost aduse pentru servirea gustărilor și dacă sunt necesare);

→ preia farfuriile montate la secție corespunzător tipului de preparat, transportându-le prin sistemul la două sau la trei farfurii, putând prelua cel mult patru farfurii;

→ servește consumatorii astfel:

- așază farfuria în fața fiecărui consumator, pe partea dreaptă a acestuia, cu emblema spre centrul mesei, pe farfuria-suport;
- este atent să nu se dezechilibreze sau să balanseze farfuriile, deoarece sosul ajunge pe marginea farfuriei și este inestetic; de asemenea, nu trebuie să introducă degetul în sos.

La unele preparate care necesită mai mult sos, se aduce la masa consumatorului și sosiera cu sosul corespunzător. Sosiera se aduce în mână dreaptă sau pe antebrațul stâng, pe o farfurie mijlocie întinsă, însoțită de o lingură, și se așază pe blatul mesei, la o distanță accesibilă tuturor consumatorilor.

Preparatele se servesc, de regulă, însoțite de salate.

Pentru servirea acestor preparate se pot folosi și alte sisteme de servire: servirea la legumieră, servirea la platou, servirea la gheridon, servirea cu ajutorul a doi lucrători.

■ Servirea la farfurie a fripturilor, a garniturilor, a salatelor

▲ Servirea fripturilor

Fripturile sunt foarte apreciate datorită proprietăților organoleptice și valorii nutritive ridicate. Se consumă cu garnituri și salate.

Obiectele de inventar folosite pentru servirea fripturilor sunt:

- farfuria întinsă mare;
- tacâmul pentru preparatul de bază (cuțit și furculiță mare);
- paharul de apă și paharul de vin.

La servirea fripturilor la farfurie, ospătarul parcurge următoarele etape:

→ preia farfuriile montate la secție corespunzător tipului de preparat, transportându-le prin sistemul la două sau trei farfurii, putând prelua cel mult patru farfurii;

→ servește consumatorii astfel:

- așază farfuria în fața fiecărui consumator, pe partea dreaptă a acestuia, cu emblema spre centrul mesei, pe farfuria-suport;
- așază farfuria cu tranșa de friptură spre consumator și cu garnitura spre centrul mesei.

Fripturile mai pot fi servite și prin următoarele sisteme: cu ajutorul cleștelui, la gheridon, cu doi lucrători, prin sistemul indirect.



Servirea fripturilor

▲ Servirea garniturilor

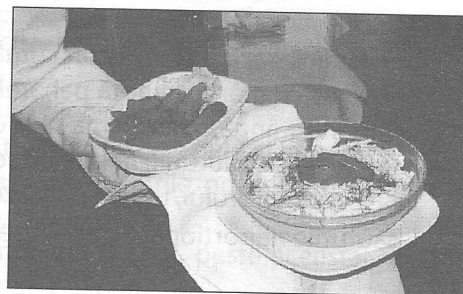
Garniturile sunt preparate culinare din legume, crupe, paste făinoase etc., pregătite într-o gamă sortimentală variată, care se servesc împreună cu preparatele din carne (friptură, șnițele etc.).

Garniturile se aduc de la bucătărie montate pe același obiect de inventar pe care sunt așezate și fripturile, numai în cazuri excepționale, se aduc separat, când cantitatea și numărul porțiilor sunt prea mari sau când se solicită să se completeze porțiile servite. Garnitura se motează în dreptul emblemei, spre consumator aflându-se friptura.

La un preparat din carne se folosesc, de regulă, trei sortimente de garnituri, cu consistență asemănătoare.

▲ Servirea salatelor

În general, fripturile se consumă cu salate realizate din roșii, castraveți, salată verde, legume fierte sau coapte (salate de ardei coțiți sau de sfeclă) sau din legume murate (gogoșari, castraveți etc.). Salatele se aduc la masă cu puțin timp înainte de aducerea fripturilor, în salatiere



Servirea salatelor

individuale sau, mai rar, în salatiere mari, pentru patru porții și se servesc simultan sau imediat după servirea preparatelor de bază.

Observație

- *Salatierele individuale se aduc pe tavă sau farfurie, în funcție de numărul consumatorilor și se așază pe masă în partea stângă a consumatorului, la 2-3 cm de furcheții furculiței mari.*
- *Salatierele mari, de patru porții, vor fi însoțite de tacâmul special de servire a salatei, format din lingură și furculiță mare; furculița se așază dedesubt, iar lingura deasupra, cu partea concavă în jos.*

■ Servirea deserturilor

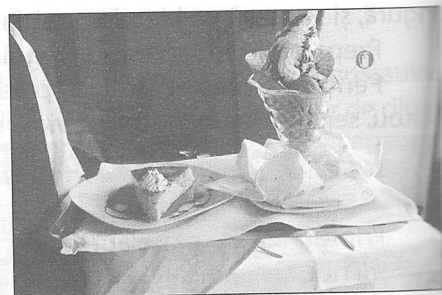
Deserturile sunt produse dulci care se recomandă să fie servite la sfârșitul meselor principale, conferind senzația de sațietate sau servite între mesele principale, însoțite de băuturi nealcoolice sau de băuturi alcoolice dulci. Deserturile pot fi servite la farfurie, la platou sau la bol.

Înainte de servirea deserturilor, ospătarul debarasează masa de toate obiectele de inventar folosite înainte, cu excepția paharului de apă, îndepărtează firimiturile și aduce următoarele obiecte de inventar:

- farfurii mijlocii întinse;
- tacâmuri de desert: lingurițe, cuțite și furculițe pentru desert;
- pahare pentru băuturile ce urmează a fi servite, altele decât cele dinainte;
- șervete, șervețele.

Desertul se aduce montat pe farfurie sau pe tavă, și se așază pe masă în fața consumatorului, prin partea dreaptă a acestuia.

Înghețata, montată în cupe speciale, se așază pe farfurioare-suport, se transportă la masă cu ajutorul tăvii și se servește pe partea dreaptă a consumatorilor, așezându-se pe farfuria-suport de pe masă mesei.



Servirea deserturilor

1.2.2. Servirea băuturilor la pahar

Băuturile sunt produse care se recomandă a fi incluse în structura meniurilor de bază, dar și a meniurilor specifice meselor organizate, recepțiilor, aniversărilor etc.

Oferirea sortimentelor de băuturi se face potrivit momentului zilei, la mesele principale, în concordanță cu structura meniului și cu obiceiurile alimentare.

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, iar cele la sticlă în mână, în coșulețe speciale sau în frapiere.

Servirea băuturilor se efectuează de către ospătari sau de către șeful de sală. Întotdeauna, însă, pregătirea băuturilor trebuie să se facă cu multă grijă, pentru a pune în valoare calitățile acestora.

Se va ține seama de preferința clientului, iar dacă băutura nu este cea mai indicată, se vor face recomandări fără însă a se insista, pentru asocierea corectă cu preparatele comandate.

Ospătarul preia de la bar băuturile porționate astfel:

- controlează dacă paharele sunt curate, neciobite, dacă au forma și capacitatea corespunzătoare băuturilor solicitate;
- verifică dacă s-a respectat comanda (sortiment, cantitate);
- ridică cu mâna dreaptă paharele de pe teigheaua barului și le așază pe tava acoperită cu șervet, aflată în mâna stângă, având grijă să la echilibreze pentru a le asigura stabilitatea;
- merge cu băuturile în sala de servire, circulând întotdeauna pe partea dreaptă a culoarului, până la masa consumatorului, unde se realizează servirea, pe partea dreaptă a acestuia.

Băuturile neporționate trebuie servite din sticlele lor originale.



Băuturi

A. Servirea băuturilor aperitiv și a băuturilor digestive

a) Băuturile aperitiv se servesc la începutul mesei și se oferă utilizându-se căruciorul pentru prezentarea băuturilor aperitiv sau prin aducerea acestora de la bar, gata porționate.

Ca băuturi aperitiv, pot fi incluse în meniu: țuica, rachiul, vermururile, bitterul, vodca, whisky-ul. Unele dintre ele pot fi servite fie prerăcite, fie însoțite de gheață și de felii de lămâie. Odată cu acestea, se servesc și apa minerală sau alte băuturi răcoritoare solicitate. Acestea se asociază într-un meniu cu gustările reci sau calde. Se porționează de la bar în pahare specifice, se transportă pe tavă acoperită cu șervet și se servesc pe partea dreaptă a clientului.

■ Rachiurile naturale

Se servesc bine răcite, în pahare-balon mici, cu capacitatea de 100-150 ml, de regulă fără gheață. La rachiurile cu aromă fină, respectiv la cele din fructe cu sâmbure, umplerea paharelor se face prin turnarea pe marginea cupei înclinată. Prin excepție, unele rachiuri pot fi servite glacé, situații în care în paharul clientului se pune întâi un cub de gheață, după care se toarnă băutura.

■ Vodca

Se servește în pahare-balon mici, bine răcită, fără gheață; se oferă și apă minerală.

■ Whisky-ul

Se servește în pahare drepte (40 ml), tumbler, cu baza groasă, cu sau fără gheață; la cerere, se poate adăuga apă minerală.

■ Romul

Se servește pur sau în amestec, răcit, în pahare tip Malaga sau de lichior, fie ca aperitiv, fie ca digestiv.

■ Vermutul

Se servește frapat, adesea cu gheață și cu o rondelă de lămâie sau de portocală, care se adaugă în paharul de cocktail sau într-un tumbler mijlociu.

■ Aperitivele pe bază de anason

Sunt servite în pahare pentru aperitiv, de regulă în tumbler mijlocii, fără pai, cu apă rece proaspătă separat și cu un cub de gheață. Apa se oferă separat, într-o cană în care se pun câteva cuburi de gheață.

■ Berea

Se preia de la bar în ambalajul original sau în pahare speciale: tip sondă, tumbler mijlocii, halbe, care se așază pe tava acoperită cu șervet. Berea, în anumite condiții culinare, poate înlocui băuturile aperitiv.

b) Servirea băuturilor digestive se servesc la sfârșitul mesei, având rolul de a favoriza digestia.

■ Coniacul

Băutura digestivă, coniacul se servește la temperatura camerei (șambrat) sau încălzit cu o spirtieră specială. Majoritatea consumatorilor preferă să bea coniacul la temperatura camerei. Se servește în pahare tip balon, în care se poate adăuga și gheață. Paharele se aduc pe tava acoperită cu șervet și se așază în dreapta paharului de apă.

■ Lichiorurile

Se servesc tot ca băuturi digestive, porționate la 25 ml, reci, șambrate sau răcite cu gheață. Paharele utilizate sunt cupe de lichior sau baloane asemănătoare celor de coniac, dar de capacitate mai mică.

Ca și în cazul coniacului, sticlele de lichior se pot prezenta direct la masa consumatorului, dar, în același timp, porționarea se poate face și la barul de serviciu, situație în care preluarea de la secție și transportul în sala de servire respectă regulile pentru servirea băuturilor porționate.

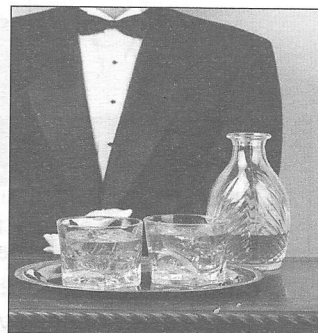
■ Băuturile în amestec – cocktailurile

Servirea băuturilor în amestec – a cocktailurilor – trebuie să se efectueze cu o atenție deosebită, pentru a scoate în evidență calitățile băuturilor oferite.

În funcție de componente, cocktailurile pot fi servite ca aperitiv sau ca digestiv.

La servirea băuturilor în amestec care conțin alcool în cantitate mai mare, nu se vor neglija produsele de însoțire, cum ar fi: apa minerală, apa tonică, cuburile de gheață, zahărul, apa plată, gustările, produsele de patiserie. Servirea se face respectând regulile menționate anterior, la servirea băuturilor la pahar.

Dacă se folosesc rondele de hârtie, pe masă se așază mai întâi rondeaua și apoi, peste aceasta, paharul. Cel ce efectuează servirea va interveni, potrivit momentului, cu formulele de politețe.

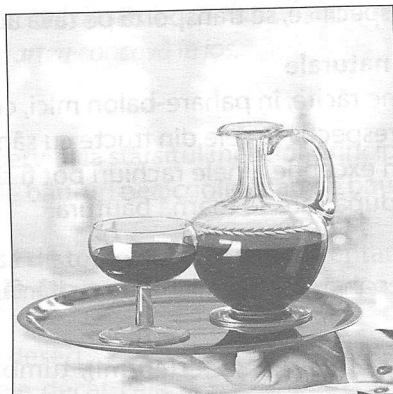
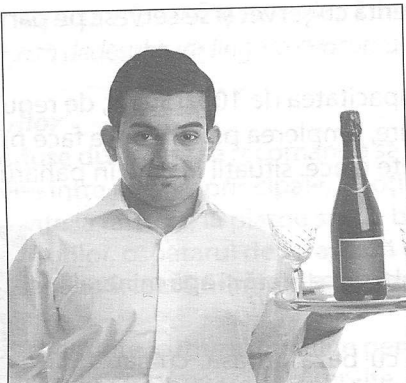


Servirea whisky-ului

B. Servirea vinurilor

Paharele pun și ele în evidență calitatea vinului, de aceea trebuie să fie perfect curate, neciobite și să îndeplinească anumite condiții:

- să fie incolore;
- să nu aibă decorațiuni de altă culoare;
- să aibă piciorul, forma și volumul adecvate, pentru a permite aprecierea culorii, a aromei și a buchetului.



Servirea vinurilor

Înainte de a se începe servirea vinului, se face prezentarea acestuia, apoi degustarea de către consumatorul care a comandat vinul (acesta va fi ultimul servit de la masă).

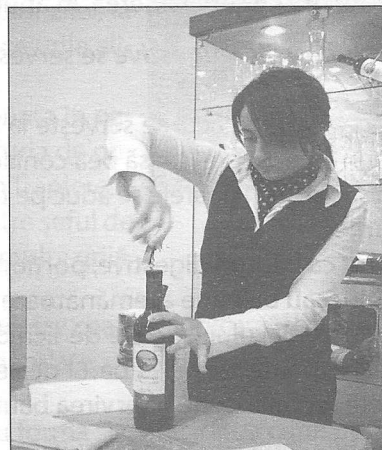
Tehnica de servire a vinurilor este una specială și vizează debușonarea sticlei, poziția corpului în timpul servirii, ținerea sticlei, turnarea în pahar etc. Servirea vinului se realizează, întotdeauna, pe partea dreaptă a clientului.

REȚINE!

Paharul de vin roșu este întotdeauna mai mare decât cel de vin alb, deoarece vinurile albe se servesc răcite și nu rezistă mai mult de 8-10 minute în pahar fără a se încălzi, pe când vinurile roșii se servesc șambrate și au nevoie de spațiu pentru realizarea aromelor.



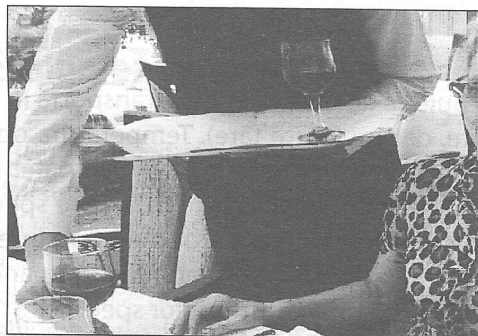
Prezentarea vinului în fața consumatorului



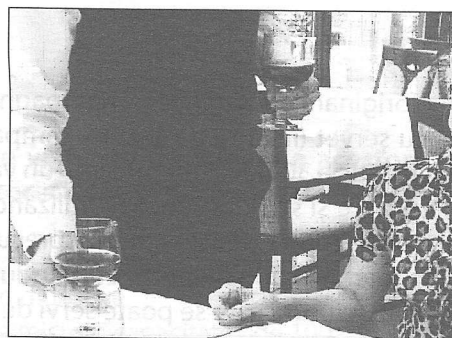
Debușonarea sticlei de vin

Observație

- Vinurile servite la pahar se aduc pe tavă cu șervet.
- Pentru o masă obișnuită, două vinuri – primul alb și al doilea roșu – pot fi considerate 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.



Corect



Greșit

Servirea vinurilor la pahar

Tipul de vin	Temperatura de servire
Vinuri albe seci, demiseci Vinuri roze	◆ se servesc bine prerăcite în spații frigorifice sau prin utilizarea frapiereleor cu gheață; trebuie menținute la o temperatură constantă de prezentare și de servire, de 6-10 °C.
Vinuri desert (dulci) Vinuri licoroase	◆ trebuie servite la o temperatură mai scăzută, de 4-8 °C.
Vinuri roze seci Vinuri roze dulci	◆ sunt servite prerăcite, între 8 și 12 °C; ◆ sunt servite prerăcite, între 5 și 8 °C.
Vinuri roșii	◆ sunt mai pretențioase atât din punctul de vedere al temperaturii la care sunt servite, cât și din punctul de vedere al tehnicilor folosite la servirea acestora, îndeosebi a celor supuse procesului de învechire în butelii; ca principiu de bază, vinurile roșii din soiuri pure se servesc la temperatura camerei, respectiv la 15-18 °C; operațiunea de aducere la temperatura camerei poate fi realizată prin mai multe metode.
Vinurile vechi, cele de colecție	◆ temperatura optimă de servire este de 2-6 °C.
Vinul spumant	◆ este un tip de vin obținut prin fermentație naturală, ceea ce determină un perlaș prelungit (degajarea bulelor de dioxid de carbon); se servește la temperaturi cuprinse între 5 și 8 °C; fraparea sub 5 °C poate duce la pierderea buchetului vinului.
Vinul spumos	◆ este un vin îmbogățit cu dioxid de carbon, care se degajă mai repede decât la șampanie; se servește tot la temperaturi cuprinse între 5 și 8 °C.

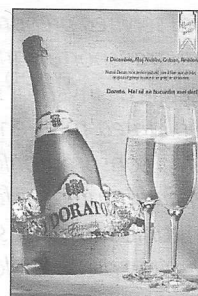
Ca regulă generală, cu cât un vin este mai tare, mai vechi, mai dulce, mai licoros sau spumant, cu atât trebuie să fie mai bine răcit.



Vinurile albe și roze se păstrează la frigider



Vinurile roșii se păstrează la temperatura camerei



Șampania se servește bine frapată

REȚINE!

Șampania (originară din regiunea Champagne, Franța) trebuie să fie bine răcită. Se transportă în frapiere acoperite cu șervet (înainte de servire, șampania se răcește, dar nu foarte tare). Temperatura optimă se obține ținând sticla 30-40 de minute într-un vas cu apă și gheață sau 3-4 ore în frigider. Șampania se oferă pentru degustare și se debușonează utilizând o tehnică specială. Servirea se face în pahare speciale, cu picior subțire, în formă de lea (flûte), precum și în cupe cu picior gol, care scot mai mult în evidență perlarea. Se toarnă în două reprize, utilizându-se agitatoare (moissoires) sau pișcoturi de șampanie. Șampania este băutura care se poate servi de la începutul și până la sfârșitul meselor speciale.

Reguli de efectuare a serviciilor**Servicii efectuate pe partea stângă a consumatorilor**

- ◆ Așezarea și debarasarea furculițelor (cu excepțiile cunoscute).
- ◆ Așezarea și debarasarea farfuriei pentru pâine și a cuțitului pentru unt.
- ◆ Așezarea și debarasarea serviciului pentru unt și gem.
- ◆ Servirea pâinii.
- ◆ Servirea salatierele individuale și debarasarea lor.
- ◆ Așezarea și debarasarea osierelor.
- ◆ Prezentarea vinului.

Servicii efectuate pe partea dreaptă a consumatorilor

- ◆ Așezarea și debarasarea farfuriilor (cu excepțiile cunoscute).
- ◆ Așezarea și debarasarea cuțitelor și a lingurilor (cu excepțiile cunoscute).
- ◆ Așezarea și debarasarea paharelor.
- ◆ Oferirea listei de preparate și băuturi.
- ◆ Servirea supelor la ceașcă.
- ◆ Servirea preparatelor la farfurie și la capace.
- ◆ Servirea băuturilor porționate.
- ◆ Prezentarea notei de plată și încasarea banilor.

Servicii efectuate pe ambele părți ale consumatorilor

- ◆ Curățarea firimiturilor.
- ◆ Efectuarea oricărui serviciu, în cazul în care masa este situată la perete.
- ◆ Servirea preparatelor lichide la ceașcă

TEMĂ

Transcrie pe caiet următoarele enunțuri, stabilește valoarea de adevăr a acestora și notează în dreptul fiecăruia A, dacă apreciezi că răspunsul este corect, sau F, dacă apreciezi că este fals:

1. Servirea gustărilor se poate realiza prin următoarele sisteme: la farfurie, la gheridon, la platou, cu ajutorul cleștelui, indirect.
2. Pentru servirea preparatelor lichide se folosește sistemul la gheridon.
3. Pentru transportul farfuriilor cu preparate lichide nu se folosește ancărul.
4. Obiectele de inventar necesare servirii preparatelor din pește au formă ovală.
5. Completarea mise-en-place-ului de întâmpinare pentru servirea preparatelor din carne și din legume se face la servirea consumatorilor.
6. Servirea fripturilor se face numai la platou.
7. Garniturile se servesc separat de preparatele de bază.
8. La servirea preparatelor din pește, se aduce bolul cu apă caldă în care se adaugă rondele de lămâie și petale de flori.
9. Desertul se aduce montat și se servește pe partea stângă a consumatorului.
10. Băuturile aperitiv însoțesc preparatele lichide.



Evaluarea cunoștințelor

I. Transcrie pe caiet următoarele enunțuri, stabilește valoarea de adevăr a acestora și notează în dreptul fiecăruia A, dacă apreciezi că răspunsul este corect, sau F, dacă apreciezi că este fals:

1. Vinul roșu se servește la temperatura camerei.
2. Lichiorurile se servesc ca băuturi aperitiv.
3. Cocktailurile se pot servi ca băuturi aperitiv sau ca băuturi digestive.
4. Rachiurile naturale se servesc bine răcite, în pahare-balon mici, cu capacitatea de 100 ml.
5. Prezentarea vinurilor se face la începutul mesei.
6. Debarasarea farfuriilor se face pe partea dreaptă a consumatorului.
7. Salata se aduce la masă în același timp cu friptura.
8. La servirea preparatelor, ospătarul trebuie să poarte mănuși albe.
9. Lista-meniu cuprinde sortimentul de preparate și de băuturi oferite de unitatea de alimentație.
10. Până la prepararea meniului comandat, ospătarul aduce la masa consumatorului pâine (chifle) și unt.
11. Vinurile albe însoțesc preparatele din carne de pasăre și de pește.
12. Vinurile vechi de colecție se servesc la temperatura de 2-6 °C.
13. În cadrul unui meniu pentru dejun, se pot asocia două sortimente de vin.
14. Transportul băuturilor la pahar se face pe tava acoperită cu șervet.
15. Coniacul este o băutură digestivă și se servește la începutul mesei.

II. Completează coloana B din tabelul de mai jos scriind minimum trei obiecte de inventar pentru fiecare categorie specificată în coloana A.

A.	B.
Pentru transportul și prezentarea preparatelor și a băuturilor din care sunt serviți consumatorii	
Pentru consum – obiecte folosite în comun	
Pentru consum – obiecte folosite individual	
Cu dublă destinație – obiectele folosite atât la transport și prezentare, cât și la consumarea preparatelor și a băuturilor	
Pentru pregătirea preparatelor și a băuturilor în prezența clienților	
Ustensilele individuale de lucru	
Pentru decorarea sălii și a meselor	
Din material textil	

III. Răspunde următoarelor cerințe:

1. Prezintă avantajele și dezavantajele sistemului de „servire la farfurie”.
2. Precizează cum se realizează servirea la farfurie a gustărilor calde.
3. Prezintă regulile care stau la baza servirii în cazul „bufetului suedez”.
4. Enumeră obiectele de inventar necesare realizării mise-en-place-ului pentru mic dejun, pentru dejun și pentru cină, în cazul aplicării sistemului de servire la farfurie.
5. Precizează măsurile care se impun în realizarea serviciilor de calitate într-o unitate de alimentație publică.

Capitolul 2 Debarasarea meselor în sala de servire

Pe toată durata servirii, masa trebuie să aibă un aspect cât mai plăcut. Pe masă trebuie să fie doar obiectele de inventar necesare servirii preparatelor din care se consumă sau din care se va consuma. Ca urmare, pe măsură ce clienții au terminat de consumat un preparat sau un tip de băutură, obiectele de inventar folosite vor fi îndepărtate. De altfel, cuvântul *debarasare* provine din limba franceză și înseamnă a îndepărta ceea ce incomodează.

Debarasarea cuprinde totalitatea operațiilor efectuate de ospătar cu scopul de a îndepărta obiectele inutile, folosite sau nu, de pe masă, precum și resturile de mâncare, firimiturile, șervețelele folosite etc.

Debarasarea se efectuează în următoarele situații:

- după fiecare serviciu;
- când pe masă s-au așezat mai multe obiecte de servire decât cele necesare pentru meniul comandat;
- când consumatorii au terminat preparatele sau băuturile oferite;
- când consumatorii s-au ridicat de la masă pentru a părăsi salonul;
- la terminarea programului de funcționare a unității;
- ori de câte ori este nevoie.

ESTE BINE SĂ ȘTII!

- ◆ De obicei, persoana care nu mai consumă din preparatul servit așază tacâmurile pe farfurie cu mânerul paralel, orientate oblic, spre marginea din dreapta consumatorului.
- ◆ Dacă mai sunt preparate pe farfurii, înainte de a începe debarasarea, este indicat să întrebi dacă mai consumă, folosind formula „Mai consumați? Pot să debarasez?”.

Reguli generale de debarasare a meselor:

- ⊙ Obiectele de inventar vor fi debarasate pe partea pe care au fost aduse când s-a făcut *mis-en-place*-ul sau când s-au servit preparatele.
- ⊙ Operațiile vor fi efectuate cu multă atenție, cu calm și în liniște, încercând să se reducă la minimum zgomotul produs de atingerea obiectelor debarasate.
- ⊙ Se va evita incomodarea clienților prin întinderea mâinilor prin fața acestora sau prin solicitarea permisiunii efectuării debarasării când aceștia s-au apropiat pentru a purta o discuție.
- ⊙ Numărul de obiecte ridicate de pe masă nu trebuie să 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, mochetă, covoarele etc.).
- ⊙ Timpul de debarasare trebuie să fie cât mai scurt.

2.1. Tehnici specifice de debarasare a obiectelor de inventar

Debarasarea obiectelor de inventar se face, de regulă, pe partea dreaptă (cu câteva excepții). După ridicarea obiectelor de inventar de pe masă, lucrătorul se retrage un pas în spatele consumatorului pentru a le așeza conform regulilor specifice de debarasare.

REȚINE!

Obiectele de inventar debarasate pe partea stângă sunt: farfuria pentru produsele de panificație, serviciul pentru unt și gem, salatierele, osierele, cuțitul pentru unt.

2.1.1. Debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor

Debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor se face simultan, după fiecare preparat consumat, și este specifică tipului de preparat consumat.

Farfuria se ridică numai după ce tacâmul este așezat cu mânerul spre dreapta, iar dacă s-au folosit două tacâmurile, acestea trebuie să aibă mânerurile paralele.

Când consumatorul așază chiar el tacâmurile în această poziție, ospătarul se plasează în dreapta acestuia și ridică farfuria cu tacâmurile. Dacă tacâmurile sunt lăsate de consumator în altă poziție, ospătarul le va așeza în poziția corectă pentru debarasat, astfel:

- pentru tacâmurile lăsate pe partea stângă, ospătarul trece în stânga clientului, așază tacâmul pe farfurie cu mânerul orientat spre stânga; apoi trece pe partea dreaptă și orientează mânerul tacâmului spre dreapta, având grijă să incomodeze cât mai puțin consumatorul;
- dacă sunt folosite două tacâmurile (furculiță și cuțit sau furculiță și lingură – folosite pentru consumarea spaghetelor), tacâmul din dreapta este așezat pe farfurie cu mânerul orientat spre dreapta, paralel cu primul tacâm debarasat, după care farfuria este ridicată cu mâna dreaptă și apoi trecută în mâna stângă.

REȚINE!

Așezarea corectă a tacâmurilor pe farfurie de către ospătar, cu mânerurile dispuse și paralel orientate oblic spre dreapta, poate fi și o formă subtilă de educare a clientului pentru așezarea corectă a tacâmurilor după ce au terminat de consumat.

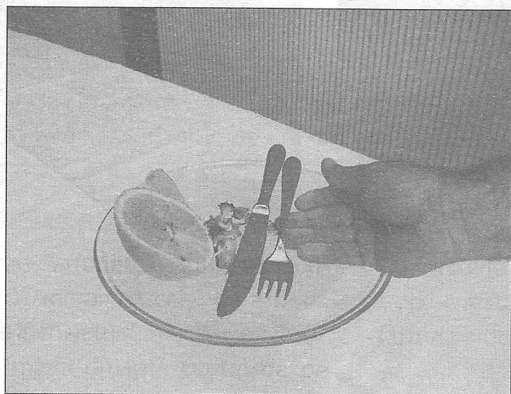
■ Debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor

a) pentru farfurii și tacâmurile ce cuprind furculiță și cuțit (ex.: gustări, preparate de felul II, anumite deserturi)

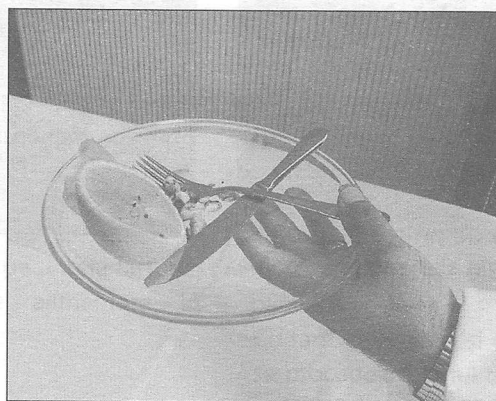
După ce tacâmurile sunt așezate pe farfurie conform tehnicii descrise mai sus, ospătarul își desface ancărul pe antebrațul și palma stângă și execută debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor în trei moduri, în funcție de numărul consumatorilor și al cantității resturilor alimentare.

1. Sistemul de debarasare la o farfurie – este folosit atunci când se ridică o singură farfurie de pe masă (la masă este un singur consumator).

Lucrătorul procedează astfel:



1. Prinde farfuria (pe care sunt așezate tacâmurile) de margine, cu mâna dreaptă.



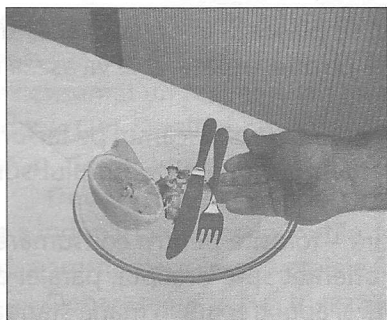
2. Debarasează pe partea dreaptă, trece farfuria în mâna stângă, între degetul mare așezat pe marginea farfuriei și celelalte patru sub farfurie.

Fixează cu degetul mare mânerul furculiței și introduce cu mâna dreaptă lama cuțitului sub scobitura furculiței, pentru a evita alunecarea acestuia în timpul transportului.

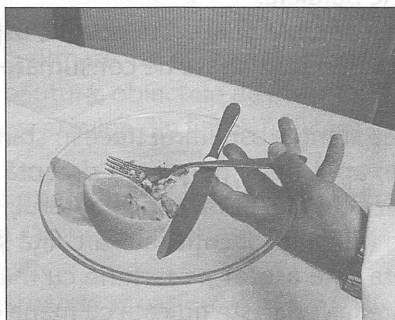
II. Sistemul de lucru cu două farfurii – este folosit atunci când se ridică două sau mai multe farfurii, iar resturile alimentare sunt puține.

În acest caz, pe prima farfurie debarasată se depozitează resturile alimentare și tacâmurile, iar pe a doua se așază celelalte farfurii debarasate. Se pot folosi mai multe tehnici. Exemplificăm mai jos una dintre acestea.

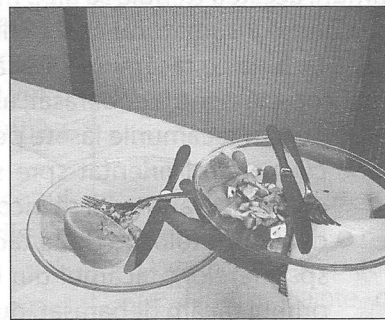
Lucrătorul procedează astfel:



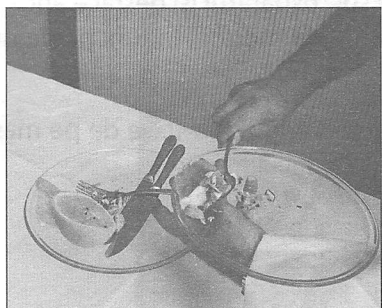
- 1.** Prinde prima farfurie (pe care sunt așezate tacâmurile) de margine, cu mâna dreaptă, cu degetul mare orientat paralel cu marginea farfuriei.



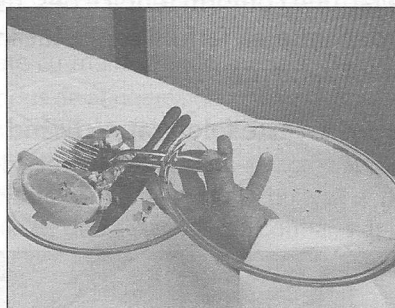
- 2.** Trece prima farfurie în mâna stângă, între degetul mare așezat pe marginea farfuriei și degetele arătător și mijlociu răsfricate sub farfurie; inelarul și degetul mic se lasă complet libere, pentru a sprijini următoarea farfurie. Fixează cu degetul mare mânerul furculiței și introduce cu mâna dreaptă lama cuțitului sub scobitura furculiței, pentru a evita alunecarea acestuia în timpul transportului.



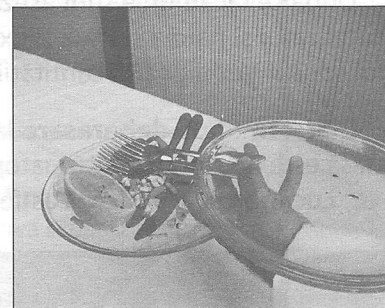
- 3.** Prinde a doua farfurie cu mâna dreaptă și o așază pe antebrațul stâng, cu marginea peste marginea primei farfurii și sprijinind-o pe degetul inelar și pe degetul mic, care vor fi îndreptate în sus.



- 4.** Prinde cu mâna dreaptă cuțitul de pe farfuria a doua și-l introduce lama sub scobitura furculiței de pe prima farfurie. Cu furculița de pe a doua farfurie trece resturile alimentare în prima farfurie.



- 5.** Așază și furculița a doua pe prima farfurie, cu mânerul paralel cu prima furculiță.



- 6.** Cu farfuria a treia și cu următoarele se procedează la fel ca la farfuria a doua.

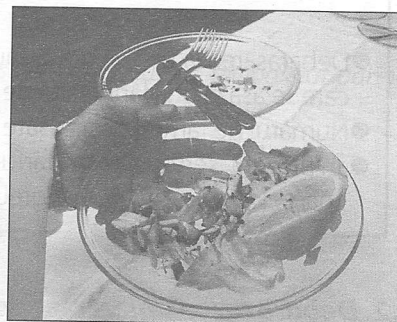
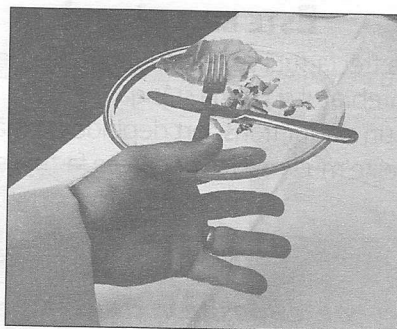
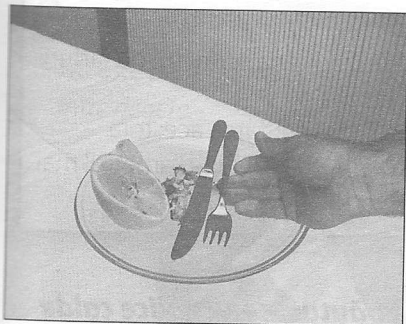
În final, ospătarul va avea:

- pe farfuria nr. 1 resturile alimentare și tacâmurile așezate astfel: furculițele așezate paralel, cuțitele cu lama sub scobitura furculițelor;
- pe farfuria nr. 2 vor fi așezate celelalte farfurii debarasate.

III. Sistemul de debarasare la trei farfurii – este folosit atunci când sunt multe farfurii de debarasat și resturile alimentare sunt în cantități mai mari.

În acest caz, pe prima farfurie debarasată se depozitează tacâmurile, pe a doua se colectează resturile alimentare, iar pe a treia se așază celelalte farfurii debarasate.

Lucrătorul procedează astfel:

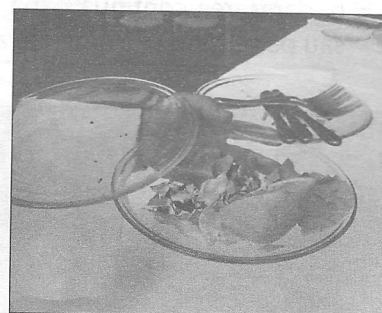
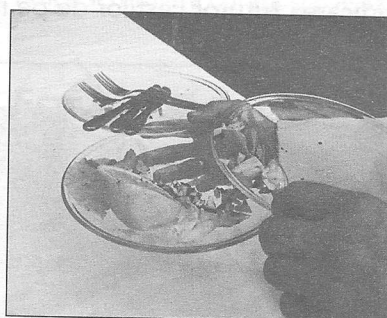
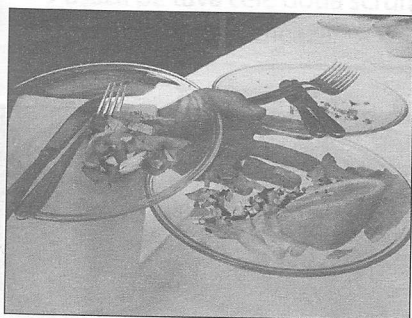


1. Prinde prima farfurie (pe care sunt așezate tacâmurile și eventuale resturi alimentare) de margine cu mâna dreaptă, cu degetul mare tangent la marginea farfuriei.

2. Trece prima farfurie în mâna stângă, între degetul mare așezat pe marginea farfuriei și degetele arătător sub farfurie, lăsând libere degetele mijlociu, inelar și mic. Fixează cu degetul mare mânerul furculiței și introduce cu mâna dreaptă lama cuțitului în scobitura furculiței.

3. Așază a doua farfurie (cu tacâmurile și cu eventuale resturi alimentare) pe palma stângă, cu marginea sub baza primei farfurii și o sprijină pe trei degete: degetul mijlociu, degetul inelar și degetul mic. Prinde cu mâna dreaptă cuțitul de pe farfurie a doua și-i introduce lama în scobitura furculiței de pe prima farfurie.

Cu furculița de pe a doua farfurie, trece resturile alimentare din prima farfurie în a doua și așază furculița pe prima farfurie, paralel cu prima furculiță.



4. Așază a treia farfurie pe antebraț, sprijinindu-se de marginea celei de a doua farfurii și de încheietura mâinii. Prinde cu mâna dreaptă cuțitul de pe farfurie a treia și-i introduce lama în scobitura furculițelor de pe prima farfurie.

5. Cu furculița de pe a treia farfurie, trece resturile alimentare în farfurie a doua.

6. Așază furculița pe prima farfurie, paralel cu celelalte. Cu farfurie a patra și următoarele se procedează la fel ca la farfurie a treia.

În final, ospătarul va avea:

- pe farfurie nr. 1 tacâmurile așezate astfel: furculițele așezate paralel, cuțitele cu lama sub scobitura furculițelor;
- pe farfurie nr. 2 vor fi resturile alimentare;
- pe farfurie nr. 3 vor fi așezate celelalte farfurii debarasate.

b) pentru farfurii și tacâmuri ce cuprind furculiță și lingură

Pentru consumarea spaghetelor se folosesc lingura și furculița. Debarasarea este foarte asemănătoare cu debarasarea descrisă mai sus, cu excepția faptului că lingurile și furculițele sunt așezate paralel pe prima farfurie.

ESTE BINE SĂ ȘTII!

- Debarasarea la una, la două sau la trei farfurii se referă la „farfuriile de serviciu”, adică la numărul de farfurii care se așază una lângă alta pe antebrațul și palma stângă.
- Numărul de farfurii debarasate la un singur transport depinde de mărimea și de greutatea acestora.
- În prezent, serviciul la trei farfurii este mult mai rar, deoarece farfuriile utilizate au, de regulă, diametrul mai mare de 28 cm, ceea ce îngreunează așezarea pe antebraț și transportul la oficiu.

2.1.2. Debarasarea obiectelor de inventar folosite la consumarea de băuturi nealcoolice calde

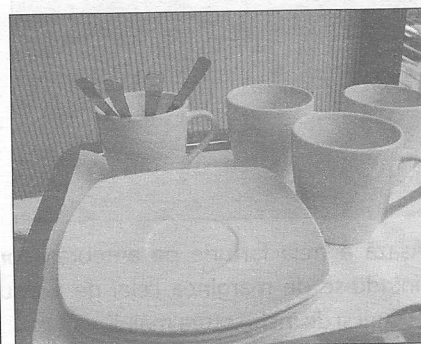
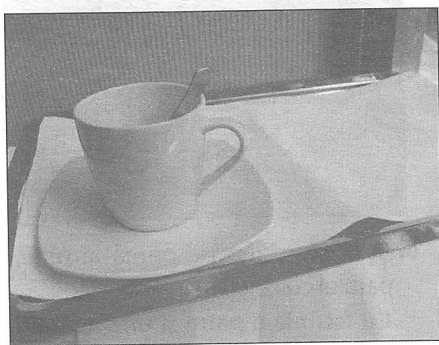
Debarasarea obiectelor de inventar folosite la consumarea de băuturi nealcoolice calde (ceai, cafea etc.) se face pe partea dreaptă, cu ajutorul tăvii de serviciu, având grijă ca aceasta să fie cât mai silențioasă și ca obiectele debarasate să nu alunece și să nu producă zgomote. Pentru aceasta, se folosesc tăvi de serviciu cu suprafața anti-derapantă sau cu suprafața acoperită cu un șervet alb. Dacă se debarasează un singur obiect, se poate folosi și o farfurie acoperită cu un șervețel.

Lucrătorul procedează astfel:

- așază lingurița în ceașcă;
- ia cu mâna dreaptă farfuria-suport pe care se află ceașca și lingurița;
- se retrage în spatele clientului și le așază pe tava purtată pe mâna stângă, începând dinspre braț;
- ridică ceașca cu lingurița și o așază spre palmă, lângă farfuriuă;
- operațiunea se continuă la consumatorul următor, de unde se ridică farfuria cu ceașca și lingurița și se așază peste prima farfurie, apoi se așază ceașca alături de prima și lingurița în prima ceașcă;
- debarasarea continuă până la ridicarea tuturor ceștilor de pe masă sau până când se umele tava.

REȚINE!

Nu se recomandă așezarea ceștilor una peste alta.



Debarasarea ceștilor

2.1.3. Debarasarea paharelor

Debarasarea paharelor se face după ce clientul a trecut la altă băutură sau la terminarea serviciului.

Pentru debarasarea unui singur pahar se folosește o farfurie pe care este așezat un șervețel; pentru debarasarea mai multor pahare se folosește tava de serviciu.

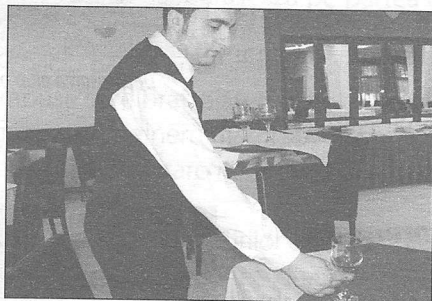
Tava de serviciu este prinsă între degetele mâinii stângi sau pe antebrațul și palma stângă.

Lucrătorul procedează astfel:

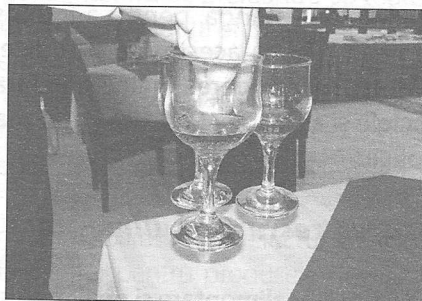
- se plasează pe partea dreaptă a consumatorului;
- prinde paharul cât mai aproape de bază sau de picior, folosind degetul mare, arătător și mijlociu de la mâna dreaptă și-l așază pe tava de serviciu, cât mai aproape de antebraț; așezarea se face începând de la antebraț spre palmă, evitându-se, astfel, dezechilibrarea tăvii sau ciocnirea paharelor.

Observație

- ⊙ Nu este permisă debarasarea paharelor prin introducerea degetelor în acestea sau prinderea picioarelor paharelor între degete.



Corect



Greșit

Debarasarea paharelor

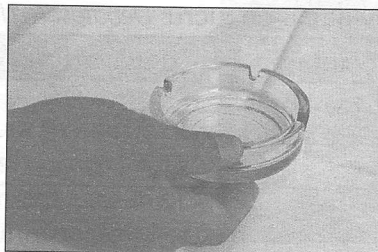
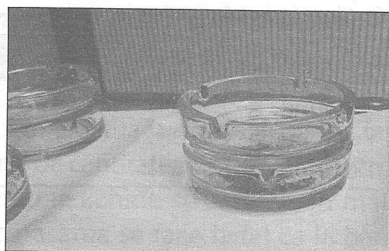
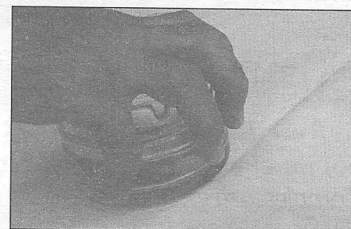
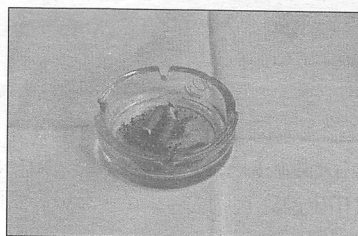
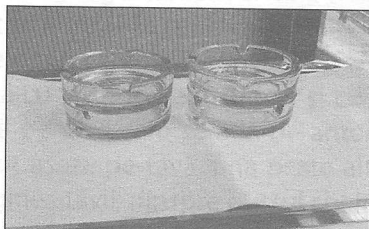
2.1.4. Debarasarea scrumierelor

Debarasarea scrumierelor se face după cel mult trei țigări stinse. Întotdeauna, scrumiera debarasată se acoperă cu altă scrumieră curată, pentru a evita împrăștierea scrumului, astfel:

- lucrătorul vine la masă cu tava ținută în mâna stângă, pe care se găsesc scrumiere curate;
- ia cu mâna dreaptă o scrumieră curată, o așază peste scrumiera care urmează să fie debarasată și le ridică pe amândouă;
- așază pe tavă cele două scrumiere, ridică scrumiera curată și o așază pe blatul mesei, la o distanță accesibilă clienților care fumează.

ESTE BINE SĂ ȘTII!

- În cazul scrumierelor mari, care nu se pot prinde ușor cu o singură mână, sau a celor în care s-au strâns prea multe resturi, scrumiera se acoperă cu un șervețel de hârtie.



Etapele debarasării scrumierei

2.1.5. Debarasarea altor obiecte de inventar

Debarasarea altor obiecte de inventar se face pe măsură ce acestea nu mai sunt necesare consumării meniului comandat.

- Farfuriile pentru produsele de panificație, salatierele, serviciul pentru unt și gem, osierele se debarasează pe partea stângă a consumatorului, pe tava de serviciu.
- Coșulețele pentru pâine, suporturile pentru șervețele, farfuriile etc. se ridică cu mâna dreaptă și se așază pe tava de serviciu, care se găsește în mâna stângă, pentru a fi transportate la consolă sau la oficiu. Se va urmări ca acestea să se ridice de la o distanță cât mai mică, evitându-se întinderea mâinii prin fața clienților.
- Cămile, sticlele și alte obiecte de inventar mari sunt debarasate și duse direct la oficiu.



Debarasarea altor obiecte de inventar

2.1.6. Debarasarea resturilor alimentare și nealimentare

Debarasarea resturilor alimentare și nealimentare se face odată cu debarasarea farfuriilor, folosindu-se cleștele. Ulterior, numai firimiturile produselor de panificație se strâng cu ajutorul periei și al fărașului 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 resturilor alimentare

2.1.7. Debarasarea fețelor de masă

La sfârșitul programului, fețele de masă se debarasează pe trei categorii:

1. fețe de masă curate, nefolosite – se procedează astfel: lucrătorul 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 cu degetul mare de la mâna stângă prinde marginea feței de masă din partea stângă, în dreptul cutei proeminente formate pe toată lungimea acesteia, ridicând-o până la nivelul mâinii drepte; rotește cu 180 de grade mâna stângă spre cuta adâncită, prinde 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;

2. fețe de masă ude – se întind la uscat într-un spațiu special amenajat și apoi se strâng în legături de câte zece;

3. fețe de masă utilizate – se strâng în legături de câte zece.

TEMĂ

Completează fișa individuală de lucru de mai jos.

Fișă individuală de lucru: Debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor

Sistem de debarasare la două farfurii	Sistem de debarasare la trei farfurii
Pe farfuria nr. 1 se află:	Pe farfuria nr. 1 se află:
Pe farfuria nr. 2 se află:	Pe farfuria nr. 2 se află:
Pe farfuria nr. 3 se află:	Pe farfuria nr. 3 se află:

2.2. Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la micul dejun

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

Reguli de debarasare a obiectelor de inventar utilizate la micul dejun:

- ◆ 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: farfuria, tacâmurile, cocotiera cu lingurița, paharul cu lingurița etc. Acestea se așază pe tava de serviciu de pe antebrațul stâng, care este acoperit cu ancărul împăturit. Farfuriile se așază suprapuse spre braț; alături, spre dreapta, se așază cocotierele sau paharele, iar spre marginea de lângă bustul chelnerului se așază tacâmurile. În cazul în care au rămas unele preparate neconsumate sau resturi alimentare necomestibile, acestea se debarasează pe o farfurioară așezată separat pe tava de serviciu.
- ◆ După consumarea băuturilor calde, a untului și a gemului, debarasarea se efectuează tot cu ajutorul tăvii de serviciu, pe partea dreaptă, cu excepția farfuriilor pentru produse de panificație și a cuțitului pentru unt, care se preiau pe partea stângă a consumatorului. Așezarea pe tavă se face în modul descris mai sus. Ceștile de cafea cu farfuriile-suport și paharul de apă sau de suc de fructe se pot debarasa după plecarea consumatorilor, în cazul în care timpul de servire a fost limitat. Debarasarea acestora se face tot cu ajutorul tăvii de serviciu, pe partea dreaptă a consumatorilor, dacă aceștia mai sunt la masă, farfuriile se așază în set spre braț, iar alături, ceștile și paharele.
- ◆ Celelalte obiecte auxiliare, și anume zaharnița, presărașul cu sare, oliviera, muștariera, se debarasează imediat sau odată cu obiectele folosite la consumarea preparatelor la care s-au folosit ingredientele conținute în acestea.
- ◆ Debarasarea mesei de resturile alimentare și nealimentare se face aplicând tehnicile cunoscute.

2.3. Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la dejun

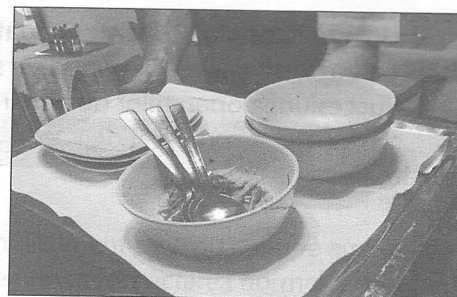
2.3.1. Debarasarea meselor după consumarea gustărilor

Debarasarea se face în mod diferit, în funcție de numărul și de structura obiectelor de servire folosite la consumarea gustărilor. Farfuria și tacâmurile pentru gustări se debarasează aplicând tehnica debarasării la două sau trei farfurii, în funcție de numărul consumatorilor și de cantitatea de resturi alimentare. Paharele, ceștile sau cupele din care s-au consumat gustările se ridică de la masă cu mâna dreaptă, pe partea dreaptă a clientului, odată cu farfuriile-suport și cu lingurița sau cu furculița folosite, așezate pe marginea farfuriilor. Acestea se așază pe tava care se află pe antebrațul și palma stângă, începând dinspre antebraț spre palmă. Farfuriile 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.

2.3.2. Debarasarea meselor după consumarea preparatelor lichide

Debarasarea se poate efectua la două sau la trei farfurii, în funcție de numărul consumatorilor și de cantitatea de preparate rămase neconsumate.

În prezent, preparatele lichide se servesc, în majoritatea cazurilor, la bol. În acest caz, debarasarea se face la fel ca la băuturile nealcoolice calde.



Debarasarea mesei după consumarea preparatelor lichide

2.3.3. Debarasarea meselor după consumarea preparatelor cu sos

Ospătarul debarasează farfuria din care s-a consumat preparatul pe partea dreaptă. În cazuri excepționale, va fi preluată și farfuria-suport, când a fost folosită de către client, pentru sprijinirea tacâmurilor. Preluarea și transportul la oficiu a acestor obiecte se vor face după sistemul de debarasare la două sau la trei farfurii. După debarasarea mesei de farfurii și tacâmurilor, 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 cu lingura folosită la servirea sosului și se așază pe tava de pe mâna stângă. În cazul în care sunt mai multe sosiere, farfuriile-suport se așază una peste alta, sosierele alături, direct pe tavă. Lingurițele pot fi lăsate și în sosieră, pentru a evita pătarea tăvii.

2.3.4. Debarasarea mesei după consumarea preparatelor din pește

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

2.3.5. Debarasarea meselor după consumarea fripturilor și a salatelor

După ce toți consumatorii de la masă au terminat de consumat, masa se debarasează de obiectele de inventar folosite, efectuându-se operațiile pentru debarasare la două sau la trei farfurii. Se debarasează întâi salatierele apoi farfuriile și tacâmurile.

Debarasarea mesei de sosiere, oliviere, presăritori/râșnițe de sare și piper se face cu ajutorul tăvii de serviciu, prin efectuarea operațiilor descrise la temele anterioare.

2.3.6. Debarasarea meselor după consumarea desertului

După consumarea desertului se execută operațiunile de debarasare specifice obiectelor de servire folosite:

- dacă preparatul consumat a fost montat pe farfurii, cupe, lingurițele, obiectele de inventar se debarasează la fel ca la preparatele cu sos;
- dacă s-au folosit farfurii de dimensiuni medii și mari, cuțite și furculițe pentru desert (pentru fructe, clătite, budinci, sufleuri etc.), acestea se debarasează prin sistemul la una, la două sau la trei farfurii, după caz;
- dacă s-au folosit farfurii mici și lingurițe, acestea se debarasează folosind tava de serviciu, așezând farfuriile lângă antebraț și lingurițele pe tavă, în partea dreaptă; odată cu acestea se debarasează și farfuriile-suport și se curăță masa de firimituri.

Pe masă se lasă numai paharul de apă și paharul de vin.

2.4. Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la cină

Un meniu de cină consistent poate cuprinde o gustare rece sau caldă, preparate din pește, antreuri, un preparat de bază, un desert. Debarasarea se face respectând aceleași reguli ca la meniul pentru dejun.

Sucesiunea operațiilor de debarasare pentru un meniu de cină format din aperitiv, gustare caldă sau rece, preparat din pește, preparat de bază, salată, desert, pâine, apă minerală, băuturi răcoritoare, vin alb, vin roșu este următoarea:

Reguli privind succesiunea operațiilor de debarasare pentru un meniu de dejun format din:

1. Aperitiv

- se debarasează paharul de aperitiv.

2. Gustare rece sau caldă

- se debarasează farfuria pentru gustare împreună cu furculița și cu cuțitul.

3. Preparate din pește

- se debarasează farfuria de pește, tacâmul de pește și osiera;
- se debarasează paharul de vin alb.

4. Preparat de bază și salată

- se debarasează farfuria pentru friptură, furculița și cuțitul, salatierea, sosiera;
- se debarasează farfuria pentru produsele de panificație și toate obiectele de inventar mărunț folosite.

5. Desert

- se debarasează farfuria și tacâmul de desert, farfuria-suport și, după caz, alte obiecte de inventar folosite pentru desert (cupe etc.);
- se curăță masa de firimituri;
- se debarasează paharele de apă/băuturi răcoritoare, vin roșu.

TEMĂ

Completează tabelul de mai jos cu lista obiectelor de inventar ce trebuie debarasate după servirea meniului comandat.

Meniu pentru dejun simplu	Obiecte de inventar debarasate după fiecare serviciu
Serviciul nr. 1 – Preparat lichid	
Serviciul nr. 2 – Preparat de bază și salată	
Serviciul nr. 3 – Desert de cofetărie	

2.5. Modalități de transport la oficiu a obiectelor debarasate

După debarasare, lucrătorul transportă obiectele debarasate la oficiu în trei moduri, în funcție de obiectele debarasate și de specificul unității:

REȚINE!

În toate situațiile, se respectă regula generală conform căreia obiectele de inventar se depun la oficiu sortate pe categorii, pentru a fi spălate și depozitate.

- **pe antebrățul stâng:** farfuriile și tacâmurile;
- **pe tava de serviciu:** paharele, farfuriile-suport, ceștile de cafea și lingurițele, cupele folosite la consumarea înghețatei sau pentru diverse gustări, suporturile pentru șervețele, zaharnița, presărători/râșnițele, solnița, oliviera, muștariera, sosiera, osiera etc.;
- **pe cărucior:** în unele situații, mai ales în cazul grupurile de turiști, debarasarea și transportul obiectelor de inventar se poate face cu ajutorul cărucioarelor speciale;
- **pe benzi rulante:** la unele linii de autoservire.

2.6. Protecția sanitară a alimentelor

Valoarea igienică a alimentelor (inocuitatea) reprezintă însușirea unui aliment de a nu conține agenți dăunători pentru organismul uman. Aceasta poate fi afectată în spațiul de servire prin nerespectarea normelor de igienă personală și de igienă la locul de muncă de către lucrătorii care au atribuții în salonul de servire. De aceea, șeful de sală va monitoriza atent aceste aspecte, luând măsuri preventive și efectuând acțiuni corective de câte ori este cazul.

În spațiul de servire există două surse majore de contaminare: personalul de servire și obiectele de inventar.

● Igiena personală și vestimentară a personalului de servire este importantă sub două aspecte: impactul vizual asupra consumatorilor și protecția sanitară a clienților. În acest sens, cele mai importante sunt normele de igienă a mâinilor (spălare cât mai frecventă și, obligatoriu, după folosirea toaletei) și a unghiilor (manichiură impecabilă, unghii scurte, se admite doar lacul incolor); singurele bijuterii admise sunt verigheta și ceasul.

● Obiectele de inventar trebuie să fie întreținute prin efectuarea corectă a operațiilor de spălare, dezinfectare, clătire, uscare și polișare (pahare, tacâmuri); se folosesc doar obiecte nepătate, necrăpate, neciobite.

Pentru controlul igienei din sectorul alimentar se aplică sistemul HACCP (*Hazard Analyse Critical Control Points – Analiza și controlul riscurilor în punctele critice*), care se bazează pe proceduri specifice de control a punctelor critice privind igiena dintr-un sector.

Pentru înțelegerea importanței care trebuie acordată servirii, în condițiile respectării sistemului HACCP, prezentăm mai jos procedura HACCP privind servirea alimentelor.

■ Pericole:

- ◆ multiplicarea bacteriilor patogene și formarea toxinelor;
- ◆ contaminarea încrucișată.

■ Măsuri preventive:

- ◆ montarea preparatelor calde se face pe farfurii calde (minimum 60 °C);
- ◆ montarea preparatelor reci se face pe farfurii reci;
- ◆ manipularea se face numai folosind ustensile sau mănuși de unică folosință curate;
- ◆ ospătarii trebuie să aibă o instruire adecvată în domeniul siguranței alimentare.

■ Limita critică:

- ◆ ospătarul are o igienă personală foarte bună;
- ◆ vesela este perfect igienizată (și polișată);
- ◆ la manipularea tacâmurilor (pe șervet sau pe tavă) se evită contactul mâinilor cu acestea;
- ◆ manipularea veselei:
 - farfuriile se țin doar de margine;
 - paharele se țin doar de picior;
 - bolurile, ceștile de consommé se montează pe farfurii-suport;
 - scrumiera se debarasează acoperind-o cu o altă scrumieră;
 - sticlele desfăcute la masă se controlează din punctul de vedere al integrității înaintea turnării;
 - vesela folosită trebuie verificată: să fie intactă, fără crăpături, fără fisuri;
- ◆ șervetele se împachetează cât mai simplu sau folosind mănuși de unică folosință;
- ◆ îndepărtarea firimiturilor de pe masă se face cu aspiratorul de firimituri sau cu o lamă specială, pe o tavă sau cu ancărul, pe o farfurie (și nu pe pardoseală sau pe hainele clienților);
- ◆ pâinea se aduce în coș, acoperită cu șervet;
- ◆ pâinea prăjită (toast) se aduce pe suportul de pâine special pentru acest sortiment;
- ◆ nu se atinge cu mâna niciun produs alimentar care va fi servit.

■ Proceduri de monitorizare:

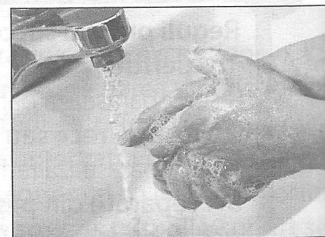
- ◆ măsurarea periodică a temperaturii preparatului și a temperaturii farfuriilor calde;
- ◆ examinarea vizuală a modului de manipulare a preparatelor de către ospătar;
- ◆ examinarea vizuală a stării de igienă personală.

■ Acțiuni corective:

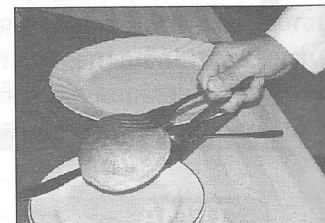
- ◆ modificarea sistemului de distribuție, dacă nu pot fi respectate limitele critice;
- ◆ reinstruirea ospătarilor.

■ Înregistrări:

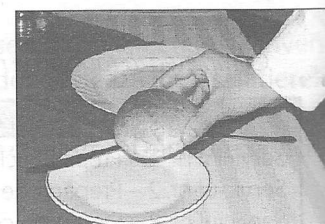
- ◆ fișa de înregistrare a temperaturilor;
- ◆ fișa de înregistrare a inventarului moale (șervete, naproane, fețe de masă);
- ◆ fișa de înregistrare a obiectelor de inventar de servire declasate (ciobite, fisurate, crăpate etc.);
- ◆ fișa de instruire a personalului.



Igiena mâinilor



Corect



Greșit

2.7. Igiena și securitatea muncii în activitatea de servire a alimentelor

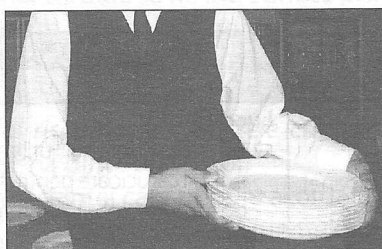
Activitățile din salonul de servire presupun o serie de solicitări fizice și neuropsihice specifice, care pot genera boli și accidente profesionale.

În tabelul de mai jos sunt prezentate câteva tipuri de solicitări la care sunt supuși lucrătorii din salonul de servire și modalitățile de atenuare a consecințelor.

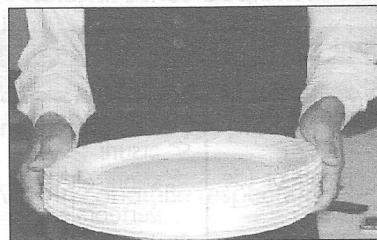
Tipul solicitării	Riscuri și consecințe	Modalități de diminuare
Solicitare fizică		
- o transportul obiectelor de inventar; - o transportul preparatelor (de multe ori fierbinți); - o activitățile de igienizare; - o poziția de lucru verticală; - o activitățile repetitive ce solicită anumite ligamente.	☞ alunecări; ☞ arsuri; ☞ suprasolicitare a coloanei vertebrale; ☞ suprasolicitare a ligamentelor; ☞ oboseală musculară, care determină reducerea preciziei și încetinirea ritmului de lucru.	Lucrătorul: ⇒ își dozează efortul: utilizează de câte ori este posibil cărucioare pentru transportul obiectelor de inventar, solicită ajutorul colegilor; ⇒ ridică obiectele grele corect: își ia o bază largă de sprijin pentru asigurarea echilibrului, apucă obiectul în condiții de siguranță și îl ridică prin încordarea mușchilor picioarelor; ⇒ transportă tava cât mai aproape de corp, asigurându-se că, înainte de a se deplasa, este în echilibru stabil; ⇒ pentru tăvile mari, își sprijină tava și pe umăr, care va prelua o parte din greutate; ⇒ se asigură că suprafața pe care se deplasează este curată; ⇒ își organizează spațiul de lucru astfel încât să reducă deplasările suplimentare; ⇒ transportă vesela cât mai aproape de corp, pentru a reduce tensiunile din umeri și încheieturi; ⇒ se mișcă în jurul mesei când servește consumatorii, evitând astfel nevoia de a se întinde; ⇒ își depozitează obiectele de inventar în seturi de până la 15 obiecte suprapuse, pentru a evita riscul de răsturnare.
Solicitare neuropsihică		
- o contactul continuu cu consumatorii, dintre care unii dificili; - o ritmul intens de lucru, programul de lucru prelungit, inclusiv pe timpul nopții; - o munca sub presiune, zgomotul prelungit și, de multe ori, peste limita medie; - o lipsa de sprijin din partea colegilor.	☞ stres; ☞ dureri de cap; ☞ oboseală cronică; ☞ îmbolnăviri psihice.	Lucrătorul: ⇒ adoptă o atitudine corectă față de clienții dificili; ⇒ își îmbunătățește abilitățile de comunicare și de negociere a conflictelor. Conducerea unității: ⇒ evită supraaglomerarea unității; ⇒ planifică riguros sarcinile fiecărui angajat; ⇒ creează un mediu de muncă cât mai plăcut; ⇒ crește gradul de motivare a angajaților; ⇒ organizează activități de team building, de formare pe teme privind comunicarea interpersonală și managementul stresului.

Recomandări privind activitățile desfășurate în incinta unității

- Farfuriile se transportă sprijinite de șoldul stâng, cu mâna și degetele pe margine. Transportul farfuriilor cu mâinile poziționate în față suprasolicită coloana vertebrală.



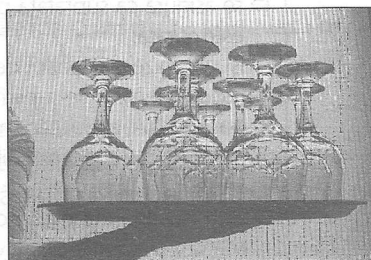
Corect



Greșit

Transportul farfuriilor

- Tava se transportă sprijinind-o pe toată palma. Transportul tăvii doar pe degete suprasolicită falangele.



Corect



Greșit

Transportul paharelor

- Fiecare ospătar/barman trebuie să adopte un anumit regim de viață și să ia unele măsuri igienico-sanitare.

În acest sens, este recomandat ca ospătarul/barmanul:

- să evite abuzul de tutun și de băuturi alcoolice (sunt dăunătoare sănătății și produc un miros neplăcut);
- să își organizeze rațional raportul activitate-odihnă;
- să efectueze zilnic exerciții de gimnastică, pentru menținerea supleței și a eleganței corpului și creșterea rezistenței organismului la efort;
- să folosească haine de protecție și uniforme de lucru în conformitate cu locul și cu tipul de unitate;
- să poarte îmbrăcăminte de calitate, rezistentă, ușor de întreținut și în permanență curată;
- să folosească încălțăminte din piele, comodă, ușoară și rezistentă, în permanență curată, lustruită;
- în cazul femeilor, să evite să poarte pantofi cu toc înalt.

TEMĂ

Pe baza observării activității din cadrul orelor de instruire practică desfășurată timp de două săptămâni, completează fișa de observare de mai jos.

Aspectul observat	Comentarii	Măsuri de corectare în cazul în care ai fi șef....
Igiena personală (mâini, unghii, bijuterii, păr etc.)		
Ținută		
Încălțăminte		
Aspectul veselei		
Manipularea veselei de către colegi și angajați		
Servirea preparatelor calde		
Respectarea regulilor de ridicare și de transport		

Grupați-vă câte șase elevi și comentați fișa de observare individuală. Prezentați concluziile celorlalți colegi.



Evaluarea cunoștințelor

I. Copiază pe caiet următoarele enunțuri și încercuiește litera corespunzătoare enunțului corect.

1. Toate obiectele de inventar se debarasează:

- a) pe partea dreaptă;
- b) pe partea stângă;
- c) unele pe partea dreaptă, altele pe partea stângă.

2. Debarasarea se efectuează:

- a) doar când consumatorii s-au ridicat de la masă pentru a părăsi salonul;
- c) ori de câte ori este nevoie;
- b) doar la terminarea programului unității.

3. Debarasarea obiectelor de inventar la două farfurii se face:

- a) când sunt multe farfurii de debarasat și resturile alimentare sunt în cantități mai mari;
- b) când se ridică două sau mai multe farfurii, iar resturile alimentare sunt puține;
- c) la alegerea lucrătorului.

4. Tacâmurile se debarasează astfel:

- a) se așază tacâmurile încrucișat pe farfurie și se ridică simultan, pe partea stângă;
- b) se ridică mai întâi tacâmurile și apoi farfuria;
- c) se așază tacâmurile cu mânerul paralel pe farfurie, orientate spre dreapta, și se ridică simultan, pe partea dreaptă.

5. Consecințele solicitării fizice produse de activitatea ospătarului sunt:

- a) boli psihice;
- b) dureri de cap;
- c) încetinirea ritmului de lucru.

II. Transcrie pe caiet următoarele enunțuri, stabilește valoarea de adevăr a acestora și notează în dreptul fiecăruia litera A, dacă apreciezi că enunțul este corect, sau litera F, dacă apreciezi că este fals.

1. Pe partea stângă se debarasează paharele, olivierele și salatierele.
2. Farfuriile și tacâmurile se debarasează simultan.
3. Temperatura preparatelor culinare reci este de maximum 12 °C.
4. Sistemul de debarasare la trei farfurii constă în debarasarea a trei farfurii deodată.
5. Tacâmurile se așază întotdeauna pe farfuria nr. 1.
6. La debarasarea la trei farfurii, resturile alimentare se colectează în farfuria nr. 2.
7. Paharele se debarasează pe partea stângă.
8. Scrumierele se schimbă atunci când sunt pline.
9. Când consumatorii sunt grăbiți, este permis ca unele obiecte de inventar să se debaraseze prin fața acestora.
10. Reinstruirea ospătarilor este o acțiune corectivă pentru siguranța alimentelor.

III. Asociază cifrele din coloana A cu literele din coloana B.

A	B
1. salatiere	a. cât mai scurt
2. dureri de cap	b. pe partea dreaptă
3. timp de debarasare	c. preparate lichide
4. HACCP	d. solicitare neuropsihică
5. pahare	e. siguranță alimentară
	f. pe partea stângă

APLICAȚIE PRCTICĂ – Organizați-vă pe cinci grupe. Fiecare grupă desemnează un elev care va executa următoarele activități:

- grupa 1 – debarasează fețe de masă nefolosite, folosite, ude;
- grupa 2 – debarasează obiecte de inventar care se debarasează pe partea stângă și scrumiere;
- grupa 3 – debarasează obiecte de inventar folosite la consumarea de băuturi nealcoolice calde;
- grupa 4 – debarasează folosind sistemul cu două farfurii;
- grupa 5 – debarasează folosind sistemul cu trei farfurii.

Activitățile vor fi realizate pe rând. Când una dintre grupe execută sarcina de lucru, ceilalți elevi observă, notează și evaluează conform fișei de mai jos, folosind un punctaj de la 5 (maxim) la 1 (minim).

Aspecte evaluate	Punctaj acordat					Observații
	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	
Ordinea corectă a operațiilor						
Executarea corectă a fiecărei operații						
Total						

Capitolul 3 Conduita profesională în relația cu consumatorii

Ospătarul este principala forță de vânzare a unei unități de alimentație. Prestigiul oricărei unități este determinat atât de atmosfera plăcută oferită, de calitatea preparatelor, cât și de conduita și profesionalismul opătarului. Importanța acestuia este exemplificată prin următoarele cuvinte:

■ *Ca ospătar, când oaspetele este în fața ta, prin atitudinea ta, demonstrează că ești conștient de faptul că datorită lui te afli acolo. Oprește-te din orice activitate anterioară, zâmbeste-i și primește-l, învăluie-l cu o privire caldă, deschisă. Manifestă același interes pentru fiecare consumator în parte, fii simpatic! Fă-l să se simtă important, răspunde-i la orice întrebare, creează o atmosferă de amabilitate pe care turiștii vor să o re trăiască mereu.*

■ *Ceea ce diferențiază întreprinderea performantă de întreprinderea neperformantă sunt, înainte de orice, oamenii, entuziasmul lor, creativitatea lor. Toate celelalte pot fi cumpărate, învățate, copiate.*



Specificul activității de ospătar presupune relații profesionale atât cu consumatorii, cât și cu personalul unității. La baza relațiilor profesionale – ca, de altfel, la baza tuturor relațiilor umane – stă **comunicarea**.

Orice problemă legată de comunicare poate duce la:

- oferirea unor servicii de calitate necorespunzătoare clienților și, implicit, nemulțumiri, reclamații;
- apariția unor relații tensionate între membrii echipei.

De aceea, vom prezenta câteva aspecte esențiale privind stabilirea unei comunicări eficiente în activitatea ospătarului, dar și a celorlalți lucrători dintr-o unitate de alimentație.

3.1. Comunicarea profesională

Comunicarea este unul dintre aspectele cele mai importante în relațiile interumane. Poate constitui calea spre înțelegere, armonie, eficiență sau, dimpotrivă, poate fi sursă de conflicte, atunci când procesul de comunicare este alterat. Prin urmare, vom prezenta câteva aspecte importante privind comunicarea orală, care trebuie cunoscute de ospătari și, în general, de personalul care vine în contact cu clienții.

Tehnic vorbind, comunicarea implică mai multe elemente, dar cele mai importante sunt *vorbitorul* (emițătorul), *ascultătorul* (receptorul) și *mesajul*.

Vorbitorul comunică prin **trei limbaje**: verbal, paraverbal și nonverbal.

Ascultătorul comunică printr-un **singur limbaj**: nonverbal.

■ **limbajul verbal** se referă la: cuvintele folosite, coerența mesajului (oral sau scris);

■ **limbajul paraverbal** se referă la voce: volum, timbru, ritm, dicție, intonație etc.

■ **limbajul nonverbal** se referă la:

◆ **limbajul spațiului**: distanța față de interlocutor (spațiile intim, social, public), teritoriul personal, așezarea față de interlocutor;

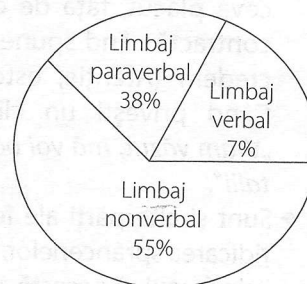
◆ **limbajul corpului**: postură, gesturi, mimică, zâmbet, contact al privirii etc.;

◆ **limbajul prezenței personale**: înfățișare fizică, machiaj, bijuterii, igienă, îmbrăcăminte, parfum etc.

În cazul comunicării orale, impactul celor trei limbaje asupra ascultătorului este diferit. Influența cea mai mare asupra ascultătorului o are limbajul nonverbal (55%) și, de aceea, trebuie acordată o atenție deosebită expresiilor faciale și gesturilor.

■ Limbajul verbal

În relația cu consumatorii, primele adresări sunt foarte importante. Se spune



Impactul celor trei limbaje asupra ascultătorului

că primele zece cuvinte sunt mai importante decât următoarele zece mii. Un vocabular uzual trebuie adaptat la profesie. Exprimarea trebuie să fie corectă, să fie folosiți doar termenii cărora li se cunoaște exact sensul, dar să nu fie prea tehnică.

Evită:

- folosirea termenilor prea tehnici: „deglasare”, „temperare”, „mandolină” etc.;
- cuvintele care devalorizează: „un mic aperitiv”, „o măsuță”, „un vinuleț”;
- cuvintele negative: „nu”, „deloc”, „niciodată”, „imposibil”;
- exprimările ostentative/agresive: „Aveți încredere în experiența mea...”, „Vă voi dovedi că...”, „Ați greșit...”.

REȚINE!

- ◆ Cuvântul cel mai important este DUMNEAVOASTRĂ.
- ◆ Cuvântul cel mai puțin important este EU.

■ Limbajul paraverbal

- **tonul:** trebuie să fie plăcut, accentuând, totodată, pronunțarea cuvintelor mai importante; se va evita tonul monoton sau agresiv; tonul se va adapta potrivit împrejurărilor: la primire și la plecare, este important ca vocea să fie caldă, amicală, naturală;
- **ritmul:** trebuie să permită o bună înțelegere a mesajelor transmise și trebuie să se adapteze împrejurărilor și persoanelor: de exemplu, o persoană mai în vârstă va aprecia un debit mai lent, care va permite înțelegerea mesajului transmis;
- **dicția:** presupune o articulare corectă pentru înțelegerea clară a cuvintelor;
- **volumul:** trebuie să fie destul de tare pentru a fi auzit de clienți, mai ales că într-un restaurant este, în general, gălăgie, dar nu atât de tare încât să deranjeze alți consumatori.

■ Limbajul nonverbal

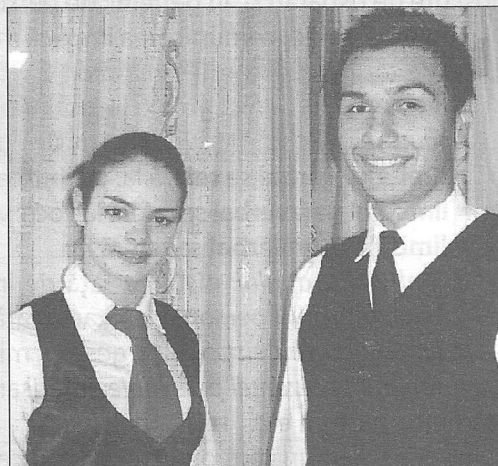
Mimica ospătarului trebuie să fie naturală, necrispată, cu un zâmbet care să reflecte bună dispoziție, blândete, cinste, cu o privire discretă și neinsistentă, indiferent de poziția socială a consumatorilor.

Zâmbetul este primordial în relația cu clienții, având rolul să îl valorizeze pe client, să creeze un climat de încredere. Prin intermediul zâmbetului se transmite mesajul „Sunt bucuroși să vă văd! Fiți bine-venit!”.

Gesturile întăresc mesajul transmis. Acestea trebuie să fie naturale. Brațele încrucișate marchează o atitudine rezervată, pumnii strânși exprimă iritarea sau mânia. Sunt preferabile gesturile largi, brațele deschise semnificând și o deschidere a spiritului, o dispoziție de primire și de servire.

Știi că ...?

- ◆ Expresiile faciale au un efect de 8 ori mai puternic decât cuvintele.
- ◆ Nemulțumirea pune în mișcare 66 de mușchi, în timp ce surâsul doar 10.
- ◆ Ochii sunt partea cea mai sugestivă: ritmul de clipire, îngustarea sau deschiderea lor largă, întoarcerea privirii, toate acestea vorbesc despre starea de spirit a interlocutorului; s-a constatat că pupilele se dilată la vederea a ceva plăcut, față de care avem o atitudine sinceră, și se contractă când spunem o minciună sau o idee în care nu credem (Atenție, este o mișcare complet involuntară!). Când privești un client, trebuie să transmiți mesajul „V-am văzut, mă voi ocupa de d-voastră în cele mai mici detalii”.
- ◆ Sunt și alte părți ale feței care exprimă mesaje importante: ridicarea sprâncenelor, încruntarea frunții, zâmbetul. Chiar și la telefon, zâmbetul „se aude”, ceea ce se explică prin faptul că această atitudine destinde coardele vocale și vocea devine mai caldă și mai prietenoasă.



ESTE BINE SĂ ȘTII!

Gesturile pot exprima:

- *interes și implicare* – poziția aplecată către cel care vorbește;
- *deschidere și sinceritate* – brațele larg deschise, palmele îndreptate în sus;
- *acceptare/interes*: aprobarea din cap, ușoara înclinare a capului;
- *indiferență/nervozitate/plictiseală*: foiala, darabana pe masă, bătutul din picioare, privirea pierdută, capul sprijinit;
- *superioritate și îngâmfare* – poziția picior peste picior, mâinile încrucișate sub cap;
- *dezaprobare/respingere*: corpul ușor întors către exterior, brațele încrucișate;
- *o atitudine ofensivă*: mâinile în șold, degetul arătător îndreptat spre o persoană;
- *emotivitate/nesiguranță*: aranjarea ținutei, aranjarea părului, frângerea mâinilor;
- *lipsă de concentrare*: jucatul cu diferite obiecte.

Știi că ...?

- ◆ **spațiul personal/intim/confortabil** – este de cuprins între 1 și 2 metri față de interlocutor; într-un spațiu mai mic, interlocutorii nu se pot concentra asupra comunicării;
- ◆ **spațiul social** – este de aproximativ 4-5 metri și se adoptă în situații impersonale, asigurând eficiență maximă și implicare emoțională minimă;
- ◆ **spațiul public** – este definit printr-o distanță de peste 6 metri și presupune, de obicei, comunicarea într-o singură direcție și neimplicarea interlocutorului (auditoriului).

Adeseori, în timp ce vorbim cu cineva, facem un pas înainte sau înapoi, pentru a obține la mărimea adecvată a spațiului nostru personal și pentru îndeplinirea sarcinii profesionale.

În comunicarea orală, interlocutorii (în cazul nostru ospătarul și consumatorul sau orice altă persoană din unitate) sunt, pe rând, vorbitori și ascultători. De aceea, ospătarul trebuie să cunoască semnificația și importanța celor trei limbaje din poziția de vorbitor și de ascultător și să le utilizeze pentru a comunica eficient cu consumatorii.

Cunoașterea aspectelor legate de comunicarea interpersonală conferă ospătarului posibilitatea de a-și da seama mai bine ce doresc clienții, ce simt și ce cred despre el.

Multe neînțelegeri pot fi evitate dacă se cunosc și se aplică regulile privind o comunicare eficientă și modalitățile de a depăși barierele în comunicare.

Prezentăm, în continuare, câteva recomandări făcute ospătarului, de care acesta trebuie să țină cont în relația cu consumatorul (și cu orice altă persoană).

● **Când vorbești:**

- ◆ Folosește mesaje scurte, sistematizate.
- ◆ Folosește un ton, o dicție și un vocabular adecvate.
- ◆ Evită comportamentul de tip defensiv sau agresiv.
- ◆ Observă și ține cont de semnalele nonverbale ale consumatorilor.
- ◆ Solicită și ascultă activ cerințele consumatorilor.
- ◆ Asigură un climat afectiv bazat pe încredere, simpatie, empatie.

● **Când asculți:**

- ◆ Uită-te la persoana care vorbește.
- ◆ Apleacă-te puțin în față/ține-ți capul aplecat spre vorbitor și ascultă-l concentrat.
- ◆ Încurajează vorbitorul prin aprobare sau prin parafrază.
- ◆ Clarifică punând întrebări.
- ◆ Nu-l întrerupe pe interlocutor.
- ◆ Angajează-te în înțelegerea mesajului, chiar dacă nu ești de acord, ești furios sau supărat.

În concluzie, comunică eficient dacă ești:

● **credibil:** se referă la încrederea care ți se acordă ca persoană, precum și la veridicitatea mesajului;

● **atractiv:** se referă la modul în care vorbitorul se prezintă în fața ascultătorilor: comportament și înfățișare fizică, farmec personal, ținută vestimentară, care trebuie să fie plăcută, curată, îngrijită și potrivită pentru momentul și locul în care are loc comunicarea.

Activitatea de servire a consumatorilor în restaurante implică multiple exigențe pe care trebuie să le cunoască și cărora trebuie să le facă față cei ce aleg să fie ospătați.

În tabelul de mai jos, sunt prezentate principalele aptitudini și însușiri pe care le implică postul de ospătar.

Știi că ...?

Vorbim cu aproximativ 125 cuvinte pe minut, dar avem capacitatea de a asculta 400 de cuvinte pe minut, ceea ce înseamnă că ascultăm de trei ori mai repede decât vorbim și, prin urmare, gândurile ascultătorilor se pot îndrepta în altă parte, se poate instala indiferența, plictiseala.

Aptitudini și însușiri necesare unui ospătar	
Calități fizice	
Se referă la următoarele:	◆ Funcțiile senzoriale: vederea, mirosul, gustul, auzul, pipăitul trebuie să funcționeze perfect.
◆ Fizionomie plăcută: fără defecte fizice, ținută corporală normală, dantură completă și îngrijită.	◆ Dicție bună, pentru o bună comunicare cu consumatorii.
◆ Rezistență fizică, având în vedere faptul că activitatea ospătarului se desfășoară în picioare, multe ore, și că trebuie să transporte obiecte grele (platouri, farfurii).	◆ Întreaga ținută trebuie să exprime eleganță, suplețe, sobrietate.
Calități intelectuale	
◆ Bună cunoaștere a limbii române.	◆ O bună memorie, pentru a reține toate cunoștințele de care are nevoie în activitatea sa; memorie vizuală.
◆ Cunoașterea unei limbi de circulație internațională este din ce în ce mai importantă, în condițiile globalizării.	◆ Inteligență practică (capacitatea de adaptare la condițiile mereu diferite ale muncii de servire a consumatorilor). Posibilitatea de a înțelege rapid o situație concretă permite descoperirea aspectelor avantajoase sau dezavantajoase pentru unitate și pentru consumatori, găsirea celor mai potrivite argumente etc.
◆ Un nivel bun de cunoștințe de cultură generală (istorie, geografie, sport etc.), pentru a fi capabil să susțină cu consumatorii o conversație minimală. Pentru turiștii străini, lucrătorii din unitatea de alimentație pot fi primii cu care aceștia vin în contact în zona respectivă. După modul în care decurge conversația, turistul își poate face o impresie asupra gradului de cultură al poporului nostru. De aceea, ospătarul va trebui să acorde un timp reîmbogățirii culturii generale.	◆ Spirit de observație și atenție distributivă, pentru a observa când trebuie să efectueze unele operații de serviciu sau când trebuie să intervină pentru a-și ajuta colegul de muncă etc.
◆ Cunoștințe de matematică, necesare pentru corecta întocmire a documentelor specifice locului de muncă și pentru efectuarea încasărilor.	◆ Elocvența – capacitatea de a vorbi curgător și convingător.
	◆ Puterea de convingere (persuasiunea): capacitatea de a sugera și de a argumenta, de a aduce în sprijinul afirmațiilor dovezi incontestabile etc.
Calități morale	
◆ Politețe, respect.	◆ Modestie, disponibilitate.
◆ Cinste, sinceritate.	◆ Discreție, demnitate.
◆ Răbdare și calm, amabilitate.	◆ Spirit de echipă.
Calități profesionale	
◆ Buna cunoaștere a tehnologiei de servire.	◆ Simțul ordinii și al curățeniei.
◆ O foarte bună cunoaștere a sortimentului de preparate și de băuturi.	◆ Disciplină și punctualitate.
◆ Îndemânarea și abilitatea necesare pentru a-și putea realiza sarcinile profesionale (tranzarea cărnii, desfacerea unei sticle, flambarea fructelor etc.), cât și pentru a evita spargerea veselei, deranjarea consumatorilor etc.	◆ Spirit de echipă.
	◆ Atenție distributivă.
	◆ Rapiditate.

3.2. Conduita în relația cu consumatorii

Ospătarul reprezintă interfața dintre unitate și consumatori. De aceea, de calitatea prestației ospătarului depind satisfacția consumatorului și, implicit, volumul încasărilor, ceea ce reprezintă, în final, valorizarea muncii tuturor angajaților.

Greșeli sau atitudini necorespunzătoare față de consumatori, chiar de o gravitate redusă, pot compromite activitatea tuturor celor implicați în oferirea serviciului respectiv.

Calitatea relației cu consumatorii se bazează pe o bună cunoaștere a sarcinilor profesionale specifice și se referă, în principal, la două aspecte:

- modul de prezentare a ospătarului: igienă personală, vestimentație;
- conduita ospătarului: modul de comunicare (mimică, gestică, exprimare), punctualitate, tact.

3.2.1. Modul de prezentare a ospătarului

Se referă la:

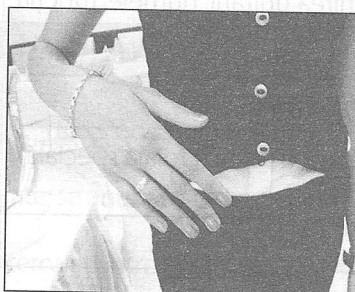
a) Igiena personală este o cerință de prim ordin pentru toți lucrătorii; în acest sens, ei trebuie să aibă un aspect curat, plăcut, îngrijit. Pe lângă aspectele de bază referitoare la igiena individuală (a pielii, a părului, bucală etc.), ospătarii trebuie să fie foarte atenți la următoarele aspecte:

■ **igiena mâinilor:**

- ◆ manichiura trebuie să fie impecabilă, cu unghiile tăiate scurt; se admite lacul de unghii incolor;
- ◆ sunt interzise bijuteriile de orice fel (inele, brățări, cercei de dimensiuni exagerate); se admit verigheta și ceasul;
- ◆ mâinile se spală ori de câte ori este nevoie și, obligatoriu, la începerea lucrului și după folosirea toaletei.



Corect



Greșit

Aspectul mâinilor

■ **părul/coafura:**

- ◆ pentru bărbați, se recomandă tunsoarea scurtă, fără barbă și chiar fără mustăți; de asemenea, este recomandat să fie proaspăt bărbierii;
- ◆ pentru femei, se recomandă o coafură îngrijită; dacă părul este lung, va fi purtat strâns.



Corect



Greșit

Aspectul părului

■ **parfumuri/deodorante/machiaj:**

- ◆ vor fi folosite parfumuri și deodorante de calitate, cu mirosuri fine, discrete;
- ◆ machiajul trebuie să fie discret.

b) Vestimentația trebuie să corespundă unor cerințe generale:

- **îmbrăcămintea:** adaptată stilului restaurantului, croită pe corp, completă și asortată (cămașa, vesta, cravata, papionul și alte elemente decorative vor fi armonizate cu costumul), fără defecte (descusută, nasturi lipsă etc.), curată și călcată; bărbații vor purta ciorapi negri sau bleumarin, iar femeile vor purta ciorapi de culoarea pielii, bine întinși pe picior.

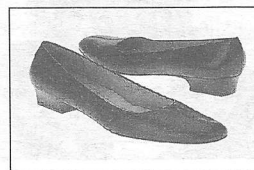
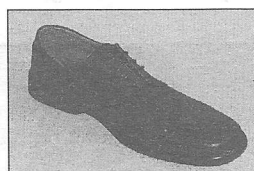
Vestimentația de servire va fi purtată numai în timpul activității de servire. La efectuarea unor activități auxiliare (aprovizionare, manipulare a ambalajelor, curățenie etc.), se recomandă utilizarea unui halat.



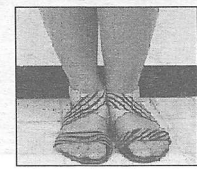
Vestimentația adecvată ospătarilor

Ținuta de serviciu clasică de zi recomandată	
Bărbat	Femeie
◆ cămașă albă	◆ bluză albă
◆ cravată/papion negru	◆ șnur negru
◆ pantalon negru cu centură neagră	◆ fustă neagră, croială specială
◆ ciorapi negri	◆ ciorapi de culoarea piciorului
◆ încălțăminte neagră	◆ încălțăminte neagră, nedecupată
◆ ecuson cu denumirea unității, numele, funcția	◆ ecuson cu denumirea unității, numele, funcția
Ținuta de serviciu clasică de seară recomandată	
Bărbat	Femeie
◆ sacou, smoking, frac cu vestă (croială specială), pantalon	◆ fustă de aceeași culoare
◆ cămașă albă	◆ bluză albă
◆ cravată/papion de culoarea costumului	◆ șnur de culoarea costumului
Restul obiectelor sunt identice cu ținuta de zi.	

- **încălțăminte:** se recomandă pantofi comozi, din piele, care permit aerisirea picioarelor (ospătarii, prin natura meseriei, stau multe ore în picioare), de regulă de culoare neagră, întotdeauna foarte curați. Nu sunt permise încălțăminte sport și sandalele.



Încălțăminte recomandată



Încălțăminte nepotrivită

Exercițiu

Observă cu atenție fotografia alăturată și notează care sunt aspectele necorespunzătoare.

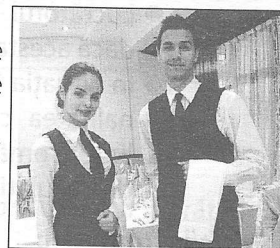


2.2.2. Conduita ospătarului în relația cu consumatorii

Conduita ospătarului în relația cu consumatorii pe tot parcursul prezenței acestora în unitate are la bază anumite **reguli generale**.

Reguli generale privind conduita ospătarului în relația cu consumatorii

- ⊙ Poziția corpului să fie dreaptă, neforțată, ușor înclinată înainte; brațele au un rol foarte important în activitatea practică din restaurant, stângul fiind cel care poartă obiectele de inventar, iar dreptul se folosește pentru a ajuta și a evita un eventual obstacol.
- ⊙ Privirea să fie directă, neinsistentă, mai ales asupra anumitor persoane; expresia feței trebuie să fie naturală, fața necrispată, afișând zâmbetul profesional specific, care să evidențieze buna dispoziție.
- ⊙ Din momentul în care consumatorii încep să intre în salon și, de asemenea, în timpul serviciului, personalul încetează orice fel de discuție, glume sau certuri; se vorbește încet, ordinele se dau discret folosindu-se un gest, un semn, o privire; orice observație se face în oficiu, fără să se audă în salon; se evită gesturile ample, vizibile și repetate; în tot ceea ce întreprinde, personalul trebuie să fie politicos, amabil, respectuos.
- ⊙ Politețea se exprimă prin atitudine, corectitudine și sinceritate, prin atenția și promptitudinea cu care consumatorii sunt serviți.
- ⊙ Un bun serviciu se face în liniște, cu gesturi precise și rapide.
- ⊙ Crearea unui climat de destindere impune evitarea manifestării enervării, a mirării, a oboselii; totdeauna trebuie să existe un zâmbet profesional, care să exprime o fire amabilă și deschisă.
- ⊙ Să se asigure discreția, fără a exprima dezinteres.
- ⊙ Personalul trebuie să stea într-o poziție reverențioasă, puțin aplecată înspre consumator, pentru a auzi întrebările și răspunsurile acestuia.
- ⊙ Relațiile dintre chelner și consumator se stabilesc prin dialog sau prin operații de manipulare a obiectelor de servire sau a preparatelor – care se pot realiza pe partea stângă sau dreaptă, în funcție de regula de bază impusă pentru respectiva situație.
- ⊙ Nu se lasă prea mult timp între servirea a două preparate; se anunță când este necesar un timp mai îndelungat pentru pregătirea unui preparat.
- ⊙ Se va evita ca, în timpul servirii, consumatorii să fie intercalați între doi lucrători care efectuează simultan operații de servire a preparatelor sau a băuturilor.
- ⊙ Se va evita să se stea cu spatele la consumatorii pentru care s-au adus obiectele de servire, preparatele, băuturile.
- ⊙ După consumarea preparatelor servite de către toți consumatorii de la o masă (sau la cerere) se efectuează debarasarea.
- ⊙ După servirea fiecărui preparat, se urează „Poftă bună!”, iar la terminarea meniului se folosește formula „Să vă fie de bine!”.



În comunicarea cu consumatorii, ospătarul poate avea conversații ocazionale de principalele etape ale servirii acestora.

În acest sens, se pot distinge **trei etape**: primirea consumatorilor, servirea, plecarea consumatorilor.

În fiecare dintre aceste momente, ospătarul trebuie să cunoască și să aplice reguli de comportament și de comunicare care vor reflecta importanța acordată fiecărui consumator privind calitatea serviciilor din unitatea respectivă. Va avea o atitudine politicoasă (dar nu slugarnică), indiferent de poziția socială a consumatorilor.

a) Primirea consumatorilor și conducerea la masă

Primirea consumatorilor este punctul de plecare al relației cu aceștia și, de aceea, trebuie să i se acorde o atenție deosebită. De regulă, consumatorii sunt primiți de hostess. Șeful de sală se află în apropiere, pentru a se asigura de buna întâmpinare a consumatorilor și pentru a interveni, dacă este cazul. La mijlocul raionului, consumatorii sunt preluați de ospătar. Angajații unității salută primii, cu o scurtă înclinare a capului, cu chipul senin, relaxat, zâmbitor.

Prezentăm, în continuare, câteva aspecte privind comunicarea cu consumatorii, de la sosire până la așezarea acestora la masă.

Pasul I

Obiectiv: Salutul/Urarea de bun venit

Acțiuni:

- Dacă este un singur client, ospătarul va adăuga și cuvântul „Domnule”, „Doamnă”, iar dacă sunt clienți cunoscuți, salutul tradițional va fi însoțit de nume și de eventuale formule de politețe.
- Lucrătorul nu întinde mâna niciodată clientului, dar, dacă acesta o face, atunci trebuie să-i răspundă.
- În situația în care ospătarul nu-și dă seama de naționalitatea consumatorului, se va adresa mai întâi în limba română și, abia apoi, dacă este cazul, într-o limbă de circulație internațională.



Posibile formulări:

- „Bună dimineața!”, „Bună ziua!”, „Bună seara!”.
- „Suntem onorați de prezența dvs.!” „Fiți binevenit în unitatea noastră!” etc.
- Se vor evita formulele de salut familiare: „Neața!”, „Ciao!”, „Salut!”, „Pa!” etc.

Pasul II

Obiectiv: Verificarea rezervării

Acțiuni:

- Clienții sunt întrebați dacă au rezervare. Dacă răspunsul este afirmativ, se verifică în registru, se confirmă; dacă în rezervare nu se specifică, sunt întrebați ce fel de masă doresc, cerând permisiunea de a verifica dacă există mese libere pentru solicitarea făcută.
- Dacă nu au rezervare, sunt întrebați ce fel de masă doresc. De asemenea, se cere permisiunea de a verifica dacă există mese libere pentru solicitarea făcută. Pentru repartizarea mesei, se iau în general în calcul următoarele criterii:

- pentru cei tineri – lângă ringul de dans;
- pentru cei în vârstă – mai departe de zgomot;
- pentru turiștii străini – în raioanele în care servesc ospătari care cunosc o limbă de circulație internațională.

Posibile formulări:

- „Aveți rezervare? Pe ce nume, vă rog?”
- „Doriți o masă mai retrasă?”, „Doriți o masă lângă fereastră?”
- „Permiteți-mi să verific dacă sunt mese libere!”
- „Sunteți norocoși, avem o masă liberă în zona solicitată!”
- „Ne pare rău, nu mai sunt locuri în zona solicitată, vă putem oferi....”



Pasul III

Obiectiv: Lăsarea hainelor la vestiar

Acțiuni:

- Cu permisiunea consumatorilor, ospătarul preia hainele și le depozitează la vestiar.

Posibile formulări:

- „Doriți să lăsați hainele la garderobă?”
- „Îmi permiteți să vă ajut?”

Pasul IV

Obiectiv: Însoțirea clienților la masă

Acțiuni:

- Conducerea la masă se face mergând înaintea grupului, întors puțin spre dreapta și arătând, din când în când, culoarul dintre mese pe care trebuie mers.

Posibile formulări:

- „Permiteți-mi să vă conduc, urmați-mă, vă rog!”



Pasul V

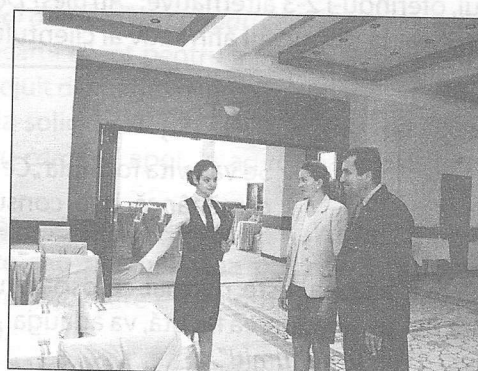
Obiectiv: Prezentarea mesei

Acțiuni:

- În situația în care consumatorul nu este mulțumit, îi va comunica clientului ce alte oferte mai sunt și îl va conduce spre masa aleasă.

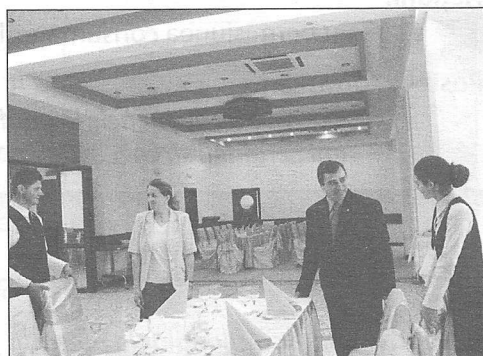
Posibile formulări:

- „Vă convine această masă?”
- „Nu? Permiteți-mi să verific ce mai avem liber!”



Obiectiv: Tragerea scaunelor**Acțiuni:**

- La masă, ospătarul oferă scaunele astfel: prinde spătarul cu ambele mâini, îl trage puțin înapoi, iar când persoana se așază, îl împinge puțin înainte. Operația se face în următoarea ordine:
 - femei mai în vârstă;
 - bărbați mai în vârstă;
 - femei mai tinere;
 - bărbați mai tineri;
 - copii;
 - adolescenți (copiii se pot așeza primii la masă, cu acordul părinților).

**Posibile formulări:**

- La invitația de a se așeza pe scaunul tras, se spune:
„Vă rog, doamnă!”, „Vă convine această masă?”

b) Comportamentul și comunicarea în timpul servirii consumatorilor

În timpul servirii, ospătarul va comunica cu clientul strict legat de serviciul oferit, în următoarele situații:

- **Prezentarea listei-meniu.** Se face spunând „Poftiți lista!”

În toate situațiile, este deosebit de important ca ospătarul să cunoască foarte bine ce conține meniul.

■ **Primirea comenzilor de la consumatori.** La câteva momente de la oferirea listei-meniu cu preparate și băuturi (uneori, băuturile sunt prezentate pe o listă de băuturi) și după ce consumatorii au primit informații despre preparatele și băuturile existente în unitate și care pot fi servite, ospătarul se pregătește să ia comanda, se apropie de cel care conduce masa, prin partea stângă a acestuia. Există două situații:

○ *Clientul știe exact ce dorește.* În acest caz, nu se insistă pentru a se oferi altceva; dacă un produs solicitat lipsește, își cere scuze și oferă ceva asemănător: „Îmi pare rău, nu mai avem... Vă putem oferi în loc...!”

○ *Clientul este nehotărât.* În acest caz, ospătarul face propuneri, punând, în prealabil, câteva întrebări pentru a afla preferințele clientului, oferindu-i 2-3 alternative: „Ați ales? Doriți un sfat? Vă pot ajuta să alegeți?”, iar la răspunsul afirmativ al clientului spune, de exemplu: „Preferăți carne sau pește?”



Prezentarea listei-meniu

REȚINE!

Se va evita formula „Ce serviți?”, deoarece clientul nu servește, ci mănâncă, bea, consumă.

Cel mai adesea, este normal ca ospătarul să recomande, dacă nu sunt alte restricții, specialitatea casei. Indiferent de recomandarea făcută, va adăuga: „Sperăm să răspundă cerințelor dumneavoastră!”, „Excelentă alegere, sunt sigur că veți fi mulțumit!”

Dacă i se solicită recomandarea unor băuturi, ospătarul va adresa mai întâi câteva întrebări pentru a-și da seama de preferințele consumatorului și abia apoi va face recomandările, ținând cont și de asocierea preparatelor cu băuturile.

La primirea comenzii, se vor stabili și unele amănunte privind:

- modul preferat de pregătire a preparatelor executate la comandă: mai crud, mai prăjit, fierbinte, puțin cald etc.;
- durata executării comenzii primite;

Joc de rol

Se dă următoarea situație: La restaurantul „Avangard” sosește o familie formată din patru persoane – mama, tata, bunica și un copil – care dorește să ia prânzul.

Se stabilesc următoarele roluri: patru elevi pentru membrii familiei și un elev ospătar. Ceilalți elevi din clasă observă comportamentul ospătarului și notează aspectele corecte sau incorecte, apoi completează fișa de observare de mai jos.

După încheierea jocului de rol, se poartă o discuție privind aspectele evaluate și se argumentează punctajul acordat.

Jocul poate fi reluat prin atribuirea celor patru roluri altor elevi.

Aspecte evaluate	Punctaj acordat					Observații
	5 p	4 p	3 p	2 p	1 p	
Întâmpinarea clientului						
Alegerea mesei						
Conducerea la masă						
Oferirea scaunelor						
Prezentarea listei-meniu						
Primirea comenzii						
Servirea preparatelor și a băuturilor						
Debarasarea						
Prezentarea notei de plată						
Despărțirea de consumatori						

Rezolvarea situațiilor prilejuite de eventuale incidente sau accidente

Cele mai frecvente nemulțumiri ale clienților sunt legate de:

- întârzieri în luarea și în executarea comenzilor;
- debarasarea cu întârziere a inventarului utilizat;
- oferirea cu întârziere a produselor de însoțire;
- neschimbarea scrumierelor;
- răsturnarea unui pahar, vărsarea unui sos etc.

În orice situație în care un client este nemulțumit, ospătarul, șeful de sală sau chiar directorul își vor cere scuze („Vă rog să mă scuzați, am greșit!”, „Scuzați întârzierea, vă rog!” etc.) și vor asigura în continuare un serviciu prompt, operativ și de calitate.

Formulele de refuz trebuie să fie însoțite de formule de scuze: „Îmi pare rău, dar nu depinde de mine!”, „Nu este posibil!”.

Prezentăm în continuare câteva exemple de rezolvare a unor situații neplăcute:

◆ Refuzul unui preparat

Dacă un client își exprimă nemulțumirea față de calitatea unui preparat, ospătarul cere scuze mai întâi clientului, apoi returnează preparatul și îi oferă clientului lista de preparate, pentru a face o nouă alegere. Ospătarul va avea grijă să servească cât mai repede noul preparat, apoi se va scuza, din nou, pentru situația creată.

De asemenea, ospătarul se asigură că preparatul returnat este verificat, din punctul de vedere al observațiilor semnalate, pentru ca pe viitor să nu mai existe astfel de probleme. În funcție de politica localului, se va decide dacă clientul va plăti al doilea preparat.

◆ Murdărirea feței de masă sau a napronului

Dacă în urma vărsării unui preparat sau a unui sos, a răsturnării unui pahar etc. pe masă, se murdărește fața de masă sau napronul, clienții sunt mutați la altă masă, iar, dacă nu e posibil, se vor înlocui imediat echipamentele murdărite. Echipamentele curate se așază în aceeași poziție, apoi se aduc preparatele menținute calde pe placa șofantă.

Dacă incidentul este provocat de consumator, ospătarul va spune „Nu-i nimic! Se poate întâmpla oricui! Rezolvăm imediat!”. Dacă este vina ospătarului, acesta își va cere scuze clientului imediat după producerea incidentului, precum și după ce situația a fost rezolvată.

◆ Murdărirea hainelor clientului

În situația în care clientul își murdărește hainele cu preparate, sos, băutură etc., ospătarul se asigură mai întâi să nu a fost afectat clientul din cauza temperaturii preparatului. Se intervine imediat, folosindu-se o cârpă curată. Dacă incidentul s-a produs din vina ospătarului, acesta își cere scuze atât imediat, cât și după rezolvarea situației. Dacă pata persistă, localul se poate oferi să curețe hainele pătate, lucrătorul vinovat suportând costurile.

c) Comunicarea la plecarea consumatorilor

La plecare, alături de salutul tradițional, se mai pot adăuga următoarele formule, după caz: „Să vă fie de bine!”, „V-au plăcut preparatele noastre?”, „Sperăm că ați fost mulțumiți de serviciile noastre!”, „Vă mulțumim și vă mai așteptăm!”, „Am fost onorați de prezența d-voastră!”.

Pentru mulțumiri, se poate răspunde, după caz: „Noi vă mulțumim și vă mai așteptăm!”, „Oricând vă stăm la dispoziție!”, „Nu ne-am făcut decât datoria!”.

Expresiile de mai sus sunt propuneri care pot fi completate sau înlocuite cu alte formule de politețe corespunzătoare unor situații concrete.

Recomandări generale privind comunicarea și conduita ospătarului față de clienți

1. Când comunică cu consumatorii, ospătarul se va exprima corect și clar, cu o voce joasă, pentru a nu deranja alți clienți.

În exprimare se vor evita formulele categorice, de genul „Greșiti!” „Nu este adevărat!” „Imposibil!” „În niciun caz!”.

Se recomandă formule ca: „Noi apreciem că...!”, „Propun să...!”, „Nu depinde de mine...!”, „Ne pare foarte rău...”.

Comunicarea cu ceilalți colegi se va face cu voce joasă și prin gesturi discrete, iar serviciul se va executa în liniște, evitându-se manipularea zgomotoasă a obiectelor de inventar. De asemenea, ușile vor fi manipulate atent și se va evita producerea oricăror zgomote supărătoare pentru consumatori.

Clienții casei apelează frecvent la serviciile unității, de aceea este normal să beneficieze de un tratament special. Servirea acestor clienți va fi personalizată, vor fi recunoscuți, personalul li se va adresa pe numele de familie, vor fi reținute preferințele, se pot purta discuții familiare, având grijă să nu devină prea familiare sau indiscrete: „Bună ziua, domnule Ionescu! Ne bucurăm să vă avem din nou oaspete!”, „Vinul preferat este deja pregătit!”, „Cum a fost în concediu?”.

2. Pentru a păstra buna-cuviință și o atmosferă relaxantă, ospătarul va evita gesturile bruște sau inutile. Va merge cu pași mărunți, în ritm vioi, evitând alergarea. Circulația în salon, în oficii, pe culoare se va face întotdeauna pe partea dreaptă, acordându-se prioritate clienților, persoanelor necunoscute și lucrătorilor care transportă obiecte grele.

3. Poziția corpului trebuie să fie ușor aplecată spre client, întotdeauna cu fața spre client.

4. Poziția brațelor în timpul mersului:

→ când se transportă diferite obiecte de inventar, mâna stângă este purtătoare, iar mâna dreaptă protectoare;

→ când nu se transportă obiecte de inventar, mâna stângă se îndoaie la 90°, cu ancărul pe antebraț, iar mâna dreaptă se ține pe lângă corp, cu pumnul ușor închis.

Observație

Ancărul (șervețelul de serviciu) se folosește pe mâna stângă pentru transportul obiectelor de inventar și al preparatelor, cu scopul de a proteja atât alimentele, cât și hainele ospătarului. Nu se folosește ancărul pentru ștersul obiectelor de inventar sau în loc de batistă și nici nu se ține pe mâna dreaptă sau în buzunar.

5. Pe tot timpul serviciului, ospătarul:

○ va sta în picioare;

○ va sta la o distanță de la care să poată urmări de ce mai are nevoie clientul, dar care să nu-i permită să audă discuțiile de la masa acestuia;

○ dacă, din întâmplare, aude frânturi din discuțiile clienților, i se cere discreție; niciodată nu va da relații despre clienții unității;

○ nu va interveni în discuțiile dintre consumatori;

○ va vorbi cu voce joasă, pentru a nu deranja clienții de la mesele vecine;

○ va rămâne imperturbabil, chiar dacă vede sau aude lucruri amuzante;

○ va fi disponibil fără să-și impună prezența; cel mai bun serviciu este cel care trece neobservat;

○ va trage scaunul și la venirea, și la plecarea clienților.

6. Punctualitatea este un aspect deosebit de important în calitatea serviciilor oferite consumatorilor, dar care este, din păcate, adeseori trecut cu vederea. Ambianța plăcută căutată de consumatorii veniți să se relaxeze este creată și de punctualitatea de care trebuie să dea dovadă ospătarul la primirea acestora, la luarea comenzii, la pregătirea și la servirea ei. Punctualitatea și promptitudinea nu trebuie confundate cu servilismul. Din contră, aceste însușiri denotă educație, conștiinciozitate, respect, bună-cuviință și exprimă profesionalism.

7. Tactul profesional presupune simțul măsurii, o manieră deosebit de grijulie de manifestare în situațiile profesionale curente și, în special, în situațiile care apar în fața clientului. A avea tact presupune ca ospătarul să manifeste stăpânire de sine, să asculte cu atenție, să nu dea replici nepoliticoase, să evite ironiile la adresa clientului sau contrazicerea acestuia cu scopul de a-și impune punctul de vedere. Ospătarul trebuie să răspundă cu calm la toate problemele solicitate, să nu-l întrerupă pe interlocutor, să se comporte în așa fel încât întotdeauna să fie util.

În conversația cu consumatorii, formulele de adresare vor fi întotdeauna la persoana a II-a plural, indiferent de natura conversației.

Este nevoie de tact profesional mai ales în cazul unor situații delicate, în care ospătarul trebuie să aibă o atitudine abilă, corectă, politicoasă și convenabilă clientului, dar care să nu aducă prejudicii unității.

ESTE BINE SĂ ȘTII!

Lipsa de tact se manifestă prin:

- solicitarea ajutorului unui coleg cu voce tare sau făcându-i semn cu ancărul;
- indicarea direcției spre grupul sanitar cu gesturi largi și cu voce tare;
- servirea preferențială a unor clienți;
- intervenirea în discuția clienților;
- exces de complezență, respect, considerație, atenție pentru unii clienți în fața altora, pentru care nu s-a făcut același lucru;
- întreruperea dialogului unui client cu un ospătar (se așteaptă terminarea dialogului și apoi se cere informația);
- comentarii jignitoare, ironice față de consumatori etc.

REȚINE!

Scopul oricărei unități de alimentație este de a obține câștiguri cât mai mari. Acest lucru este posibil dacă un număr cât mai mare de clienți mulțumiți sunt transformați în clienți fideli, care, nu numai că se întorc, dar fac și reclamă unității (clienții casei). „Un client mulțumit este cea mai bună reclamă”.

8. Un mijloc de comunicare și un instrument de lucru în rezolvarea obligațiilor profesionale îl constituie convorbirea telefonică. Cel mai adesea, la telefon se solicită rezervarea unei mese. Convorbirea telefonică trebuie să fie scurtă, concisă și clară și necesită respectarea unor reguli:

Etape	Acțiuni și sfaturi	Exemple
Preluarea convorbirii	⇒ Răspunde la cel mult al treilea apel. ⇒ Zâmbește, zâmbetul se „aude”.	„Alo! Restaurantul Avangarde, mă numesc Marian Ionescu, bună ziua! Cu ce vă pot ajuta?”
Preluarea sarcinii	⇒ Ascultă cu atenție mesajul. ⇒ Consultă planul de rezervări. ⇒ Solicită și notează elementele esențiale: dată, oră, număr de persoane, forma mesei, poziționarea, decorul sau meniul special etc. ⇒ Repetă conținutul mesajului.	„Doriți o rezervare pentru prânz, pe numele ... pentru patru persoane, pe data de..., la ora....”
Încheierea convorbirii	⇒ Precizează, după caz, aspecte pe care trebuie să le cunoască apelantul legat de solicitarea făcută. ⇒ Mulțumește pentru alegerea făcută. ⇒ Așteaptă să închidă cel care a sunat.	„Precizez că rezervarea rămâne valabilă maximum 15 minute după ora stabilită. Dacă intervin probleme, vă rugăm să ne contactați”. „Vă mulțumesc pentru că ați ales restaurantul nostru și vă așteptăm!”

Dacă cel care a apelat solicită să vorbească cu un un coleg, nu întreabă cine îl caută, exceptând situația în care acesta lipsește și trebuie să fie informat.

Joc de rol

Se solicită doi voluntari. Un elev va juca rolul clientului care face o rezervare telefonică, celălalt va fi ospătarul care răspunde la telefon. Ceilalți elevi observă și notează în fișa de observare aspectele corecte și incorecte din modul în care comunică ospătarul.

Aspecte evaluate	Acțiuni și sfaturi		Observații
	Corect	Greșit	
Preluarea convorbirii			
Preluarea sarcinii			
Încheierea convorbirii			

Comportamentul adoptat față de un client nemulțumit

O reclamație exprimă întotdeauna o insatisfacție. Are clientul întotdeauna dreptate? Nu întotdeauna, dar nu aceasta este adevărata întrebare. Important este să știm să-i dăm dreptate. Pentru că un client nemulțumit își spune insatisfacția la aproximativ 11 persoane, în timp ce unul mulțumit își exprimă satisfacția doar la 3 persoane.

Sfaturi privind comportamentul adoptat față de un client nemulțumit**Rămâi calm**

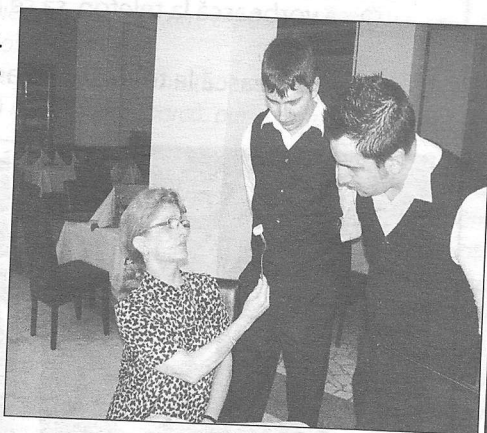
- Este un mod de a calma un client nemulțumit și nervos. Cu cât vei rămâne mai calm, cu atât vei controla mai bine situația.

Ascultă

- Arată-ți consternarea. Ascultă cu interes clientul, fără a-l întrerupe. Poți spune, utilizând numele său, dacă îl cunoști: „Mă pun în locul d-voastră, d-le Popescu..., ați făcut bine că mi-ați atras atenția asupra acestei probleme!”.

Pune întrebări

- Pune întrebări clientului, pentru a afla cât mai multe detalii legate de nemulțumirea formulată și pentru a stabili cât mai exact ce s-a întâmplat. Dacă problema este mai complicată, ia notițe. Acest lucru poate, de asemenea, să-l liniștească pe client.

**Reformulează**

- Reformulează, pentru a-l face pe client să simtă că solicitarea sa a fost înțeleasă. Exemplu: „Am înțeles, servirea preparatelor a durat prea mult!”.

Cere-ți scuze

- În toate situațiile, cere-ți scuze. Oferă clientului o explicație rapidă și pertinentă, recunoaște-ți responsabilitățile. Nu te justifică. Nu spune că este greșeala unui coleg.

Propune o soluție

- Dacă este posibil, oferă mai multe soluții și fă-l pe client să participe la alegerea soluției care-i convine. Asigură-te că soluția este posibilă. Respectă-ți promisiunile. Asigură-te că soluția reținută este cea aleasă de client.

Concluzionează

- Mulțumește încă o dată clientului pentru semnalarea problemei. Asigură-te că este mulțumit. Informează-i pe ceilalți angajați despre incident.

REȚINE!

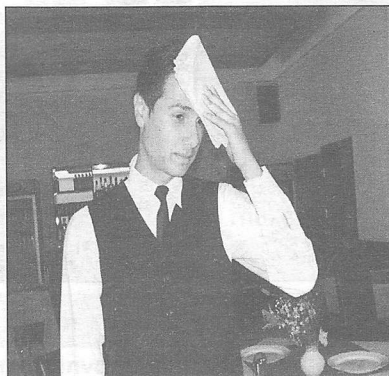
În prezența consumatorului,

Ospătarul va evita:

- ⇒ să se lanseze în discuții prelungite cu clienții/colegii/persoane cunoscute;
- ⇒ să afișeze o atitudine de pasivitate față de criticile neîntemeiate ale clientului;
- ⇒ să fie familiar cu un client;
- ⇒ să strănute, să tușească;
- ⇒ să poarte conversații cu clienții pe teme politice sau religioase.

Ospătarului i se interzice:

- ⇒ să consume alimente și băuturi;
- ⇒ să fumeze;
- ⇒ să mestece gumă;
- ⇒ să citească;
- ⇒ să contrazică clientul;
- ⇒ să-și manifeste enervarea, mirarea, nemulțumirea, oboseala;
- ⇒ să-și aranjeze ținuta, să se pieptene, să se scarpine, să caște, să-și sufle nasul, să-și curețe unghiile, să râdă zgomotos, să se șteargă de transpirație cu ancărul;
- ⇒ să vorbească la telefon, să se joace cu diverse obiecte, să stea rezemat de pereți, mese, console, scaune;
- ⇒ să privească la televizor, să asculte radioul.



Ipoteze în care nu trebuie să se afle un ospătar în prezența consumatorului

ESTE BINE SĂ ȘTII!

Prin atitudinea lucrătorilor din unitate, *consumatorul trebuie să știe nu numai că este respectat, ci să se simtă important și prețuit*, deoarece impactul maxim se transmite la nivelul subconștientului mai ales prin intermediul sentimentelor și al emoțiilor.

Studiu de caz

Un client nemulțumit

Iată conținutul scrisorii unui client nemulțumit:

Domnule director,

Mă cunoașteți foarte bine, pentru că frecventez deseori unitatea d-voastră. Sunt, în general, o persoană delicată. Foarte adesea se întâmplă să intru în restaurantul d-voastră fără ca vreun angajat să mă întâmpine. Dar nu mă plâng. Dacă sunt nevoit să aștept la intrarea în restaurant în timp ce ospătarii stau de vorbă între ei, prefăcându-se că nu mă observă, eu nu mă plâng. Dacă ospătarul îmi dă cel mai prost loc din salon, nu mă plâng. Dacă văd că un client vine după mine, dar este servit înaintea mea, aștept liniștit. Dacă preparatul comandat nu are temperatura potrivită, nu reproșez. Nimănui acest lucru. Dacă ospătarul uită și nu-mi aduce ceea ce am comandat, nu mă enervez. Dacă ospătarul este neglijent și aduce farfuria sau paharul cu degetele plasate înăuntru, încă nu mă plâng. Dacă ospătarul nu catadicsește să răspundă la întrebările mele sau este incapabil să mă ajute să fac o alegere, eu rămân la fel de politicos. Dacă, după ce termin primul pahar de vin, aștept mult timp până să-mi toarne iar, rămân liniștit. Nu fac niciun comentariu când constat nereguli privind curățenia localului, a toaletei, a fețelor de masă, a șervetelor. Nu comentez niciodată când cuțitele sunt un pic murdare, nici când constat absența unor ustensile sau a șervetelor. Nu fac nici comentarii privind ținuta neglijentă a ospătarului.

Din propria experiență, personalul devine aproape totdeauna mai dezagreabil dacă mă plâng. Recunosc, nu sunt o persoană combativă când merg la restaurant. Vin aici ca să mă simt bine. Într-adevăr, cred că viața este prea scurtă și timpul prea prețios ca să-l pierd certându-mă atunci când nu e necesar. Nu obișnuiesc să sâcâi, nu caut cearta, nu critic. Nu m-am gândit niciodată să fac o scenă așa cum am văzut că fac unii clienți; găsesc acest comportament excesiv. Sunt pur și simplu un client delicat, o persoană care, chiar dacă nu a fost mulțumită de serviciul prestat de către ospătar, mai las, din când în când, un bacșiș ospătarului. Pentru că sunt o persoană pacifistă și detest confruntările.

Cu toate acestea, trebuie să vă mărturisesc că eu sunt clientul care nu se va mai întoarce niciodată în restaurantul d-voastră. Sunt clientul care nu deranjează pe nimeni, dar care decide să nu se mai întoarcă, pur și simplu, pentru că am dreptul să aleg. Nu este asta o dulce revanșă?

Este adevărat că acest fel de a fi nu-mi dă satisfacție pe moment. Dar, în perspectivă, răzbunarea mea este crudă. De fapt, clienți gentili ca mine există în număr incalculabil în toată lumea. Fără să reclamăm, să vociferăm, să ne exprimăm nemulțumirea, noi plecăm în altă parte. Clienții delicați ca mine, care cheltuiesc mulți bani în restaurante, sunt liniștiți. Ei caută până ce găsesc ce le convine sau până găsesc personalul care are inteligența să aprecieze clienții gentili. Trebuie să vă spun că sunt amuzat când văd patroni care cheltuiesc sume considerabile ca să-și facă publicitate. De ce să cheltuiți bani ca să mă aduceți în restaurantul vostru, când puteți, pur și simplu, să mă cuceți când sunt deja în restaurantul vostru?

Cel mai amuzant este faptul că eu sunt ușor de mulțumit, nu sunt decât un client care așteaptă din partea ospătarului o conduită decentă și cuvinte amabile. În sfârșit, ceea ce este într-adevăr trist în această poveste este faptul că vreau cu adevărat să fiu clientul d-voastră. Mă recunoașteți acum? Eu sunt acel client delicat care a plecat să-și caute fericirea... în altă parte.

Analizează cazul de mai sus și răspunde următoarelor cerințe:

1. Completează tabelul notând aspectele negative desprinse din scrisoare în coloana din stânga, iar pe cele care reflectă conduita corectă a ospătarului în coloana din dreapta.

Aspecte negative	Conduita corectă

2. Ce înseamnă să fi un client delicat?
3. Ce fel de clienți ai prefera: clienți delicați sau clienți care-și exprimă nemulțumirea direct? Argumentează răspunsul.
4. Care este morala acestei scrisori? Ce concluzie ai tras?

APLICAȚIE PRACTICĂ – Grupați-vă în trei echipe. Primele două echipe vor prezenta pe câte un poster răspunsul la întrebările 2, 3 și 4, folosind cuvinte, desene etc. Cea de a treia echipă (juriul) va evalua răspunsurile cu note de la 5 (maxim) și 1 (minim) pentru fiecare întrebare, argumentând punctajul acordat. Fiecare membru al juriului va completa pe caiet propria evaluare, iar președintele juriului va prezenta concluziile, în urma negocierii cu membrii juriului.

Echipe	Poster		Calitatea răspunsurilor		Punctaj final
	Comentarii	Punctaj	Comentarii	Punctaj	
Echipa 1					
Echipa 2					

TEMĂ

Alege cinci dintre regulile de mai jos și argumentează importanța lor pentru meseria de ospătar, în relația cu clienții.

10 reguli importante în relația cu clienții:

1. Clientul este stăpânul afacerii noastre.
2. Clientul are întotdeauna dreptate. Dacă ceva nu merge în afacerea dumneavoastră, recitiți și aplicați principiul nr. 1.
3. Clientul este cea mai importantă persoană pentru firma mea.
4. Clientul nu ne întrerupe munca, el este scopul muncii noastre.
5. Clientul ne face o favoare când ne caută, noi nu-i facem nicio favoare servindu-l.
6. Clientul nu este o persoană pe seama căreia să ne certăm sau să ne arătăm istețimea.
7. Clientul nu este o persoană de domeniul statisticii; el este o ființă umană, cu sentimente și emoții.
8. Clienții-problemă nu au ceva personal cu tine. Sunt doar persoane care au probleme.
9. Cuvinte-cheie în relația cu clientul: scurt, cald, prietenos.
10. Clienții sunt o marfă perisabilă. Umblați cu grijă!



Evaluarea cunoștințelor

I. Scrie pe caiet litera corespunzătoare răspunsului corect.

1. Limbajul prin care comunică ascultătorul este:
 - a) limbajul paraverbal;
 - b) limbajul nonverbal;
 - c) limbajul verbal.
2. Limbajul nonverbal se referă la:
 - a) ritmul vorbirii;
 - b) cuvintele folosite;
 - c) gesturi, mimică.
3. Dacă fața de masă sau napronul se pătează prin vărsarea unui preparat:
 - a) clienții sunt mutați la altă masă;
 - b) se cer scuze și se șterge surplusul de lichid;
 - c) se apostrofează clientul pentru neglijență.
4. De regulă, sunt serviți primii:
 - a) bărbații;
 - b) copiii;
 - c) femeile.

II. Transcrie pe caiet următoarele enunțuri, stabilește valoarea de adevăr a acestora și notează în dreptul fiecăruia litera A, dacă apreciezi că enunțul este corect, sau litera F, dacă apreciezi că enunțul este fals.

1. Limbajul nonverbal are un impact de 55% asupra ascultătorului.
2. În cazul înlocuirii preparatului refuzat de un client nemulțumit, ospătarul hotărăște dacă al doilea preparat este oferit gratuit din partea firmei.
3. Dacă este foarte obosit, ospătarul se poate așeza pentru scurt timp pe scaun în salonul de servire
4. Întotdeauna copiii și adolescenții sunt serviți primii.
5. Pe tot timpul serviciului, ospătarul va sta la o distanță de la care să poată urmări de ce mai e nevoie, dar să nu poată auzi discuțiile.
6. Vara se admite ca ospătarul să poarte sandale.
7. Clientul este stăpânul afacerii noastre.
8. Femeile pot purta colanți de culoarea piciorului sau negri.
9. În fața clientului sunt interzise mâncatul, băutul, fumatul, mestecatul gumei, privitul la televizor sau ascultatul radioului.
10. Consumatorul trebuie să se știe nu numai respectat, ci să se simtă important și prețuit.

III. Asociază cifrele din coloana A cu literele din coloana B.

A.	B.
1. limbaj paraverbal	a. mâna stângă
2. critică fapta, nu persoana	b. client
3. ancoră	c. ritm, timbru, dicție
4. comunică eficient	d. 1-2 metri
5. spațiu personal	e. feedback negativ eficient
	f. credibil și atractiv

IV. Completând rubricile de mai jos de pe orizontală, vei găsi pe verticală cuvântul care desemnează cel mai important aspect în relația cu consumatorii.

1.																			
2.																			
3.																			
4.																			
5.																			
6.																			
7.																			
8.																			
9.																			
10.																			

1. Element al limbajului paraverbal.
2. Limbajul care se referă la gesturi, mimică.
3. Stare a unui client care a fost servit necorespunzător.
4. Se referă la modul de comportament al unei persoane.
5. După vârstă, sunt serviți ultimii.
6. Iau masa la restaurant.
7. Nu se folosește decât pe mâna stângă, pentru a transporta obiecte de inventar.
8. Luarea obiectelor de inventar de pe masă.
9. Calitatea de a nu spune ceea ce ai auzit.
10. Limbajul care se referă la voce.

BIBLIOGRAFIE

Modulul II – Servirea preparatelor

- Blithe Jim – Comportamentul consumatorului, Editura Teora, București, 1998
Boulicot Thierry – Travaux pratiques de restaurant, Edition BPI, Paris, 1987
Brumar Constanța – ABC-ul bucătarului, București, Editura Diasfera, 2006
Brunet Michel – Bons gestes en restauration, Edition BPI, Paris, 2006
Capotă Valentina ș.a. – Alimentație publică, manual pentru clasa a X-a, București, Editura CD PRESS, 2008
Corbeau Sophie – Hotellerie-restauration.com, CLE International, Paris, 2006
Dobrescu Emilian – Tehnica servirii consumatorilor, manual pentru clasele XI-XII, București, Editura Didactică și Pedagogică R.A., 2006
Ferret Christian – TP. Restaurant, Edition BPI, Paris, 2003
Floreă Constantin – Ghidul ospătarului, Editura Sun Grafic, București, 2004
Floreă Constantin ș.a. – Manualul directorului de restaurant, București, Editura THR-CG, 2004
Mihai Ștefania, Vețeanu Carmen, Costea Florentina, Turcescu Aurelia, Comportament și etică profesională, manual pentru clasa a X-a Școala de arte și meserii, Editura CD PRESS, 2006
Nicolescu Radu – Tehnologia restaurantelor, Editura Editor Inter-Rebs, București, 1998
Stavrositu Stere – Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice, București, Fundația Arta serviciilor în turism, 2006
Vețeanu Carmen, Turcescu Aurelia, Ghinescu Cristina, Mihai Ștefania – Servirea consumatorilor, manual pentru clasa a X-a Școala de arte și meserii, Editura CD PRESS, 2006
Vijă Ramona – Servirea preparatelor și băuturilor, Auxiliar curricular, clasa a XI-a, an de completare, Proiect Phare (Grupul Școlar Agricol Alexandria), 2009

www.hotelier-restauration.fr/hotelier-restauration/Articles/2008/3101_02_Octobre_2008/Le_comportement_du_personnel_un_element_cle_de_la_reussite.htm

http://www.hores.ro/articol/Ospatarul_sarcinile unei functii_polivalente-l437

<http://www.jobresthotel.com/info.asp?section=127&Meseriile+din+sectorul+Hotelier+-+A+Servii>