

Ministerul Educației al Republicii Moldova

Agenția de Evaluare și Examinare

Organizarea servirii consumatorului

Meseria CHELNER

Program[pentru examenul de bacalaureat,
anul de studiu 2012 - 2013

Coordonator:

- **Valentina Miron**, director adjunct, Agenția de Evaluare și Examinare

Autori:

- **Valentina Neagu**, profesor organizarea servirii consumatorilor, grad didactic 2, Liceul Profesional nr. 1
- **Maria Doloșcan**, maistru instructor, grad didactic 2, Liceul Profesional nr. 1

Chișinău, 2013

I. PRELIMINARII

Printre grijile și preocupările cotidiene ale omului se număra și pregătirea și realizarea unor produse pentru a asigura alimentația organismului. Din istoria omenirii se rețin o mulțime de aspecte și episoade care se referă la această activitate și din care rezultă că modul și formele de servire a alimentelor reprezintă o problemă de viață. Indiferent de starea fizică sau morală a oricărui om alimentația nu a putut fi înlocuită sau evitată, ea stînd la baza prosperării societății. Desigur că obiceiurile alimentare diverse și deprinderile alimentației și nutriției de-a lungul istoriei la toate popoarele nu au fost aceleași. Acestea se materializează într-o diversitate și este aproape imposibil de a fi cunoscute, catalogate, enumerate.

Problema produselor care au fost și sunt consumate de fiecare individ de-a lungul vieții, a modului de realizare, prelucrare, prezentare, servire și nu în ultimă instanță consumate, au constituit din cele mai vechi timpuri un apanaj al societății respective.

Referindu-ne la istoria poporului român, din acest punct de vedere, trebuie să ne amintim că pentru mulți din strămoșii noștri viața a fost dură. Structura și natura activității desfășurate, condițiile climaterice au fost factorii care au determinat modul de alimentație și obiceiurile de hrană ale acestora. O oarecare influență au avut-o contactele cu alte popoare.

Dezvoltarea activității de menaj, amplificarea relațiilor culturale și turistice, creșterea nivelului de trai, alți factori economici psiho-sociali au condus la modificări esențiale în structura și obiceiurile de alimentație, precum și în modul de servire a hranei.

În prezent nivelul de servire în unități de alimentație publică au evoluat o dată cu unele schimbări economico-sociale și cultural-educative ce au loc în societate, în viața de zi cu zi.

Programa actuală are statut de document normativ și este adresată atât cadrelor didactice cât și absolvenților liceului profesional (meseria „Chelner”). Ea urmărește pregătirea candidaților pentru susținerea cu succes a examenului de finalizare a unei trepte de învățământ profesional.

II. STATUTUL DISCIPLINEI ÎN CONTEXTUL TUTUROR EXAMENELOR

În sistemul de evaluare finală, examenul de bacalaureat la „Organizarea servirii consumatorului” este deosebit prin importanța pe care o are în pregătirea profesională a muncitorilor calificați la meseria „Chelner”.

Programa prezintă un document reglator și normativ menit să asigure desfășurarea corectă și eficientă a examenului. Programă pentru examenul de bacalaureat la „Organizarea servirii consumatorului” pentru elevii din liceele cu profil tehnologic a fost elaborată în baza programelor pe disciplinele de specialitate profilate în cadrul liceului precum și în conformitate cu Metodologia de organizare și desfășurare a examenelor de bacalaureat, anul de studii 2012-2013.

Examenul la „Organizarea servirii consumatorului” se va desfășura în două etape conform orarului coordonat și aprobat de Ministerul Educației:

- Prima etapă - candidații vor susține proba practică, conform proceselor tehnologice, a exigențelor de calificare și a programului întocmit de comisia de examinare;
- Etapa a doua - proba teoretică, se va susține conform orarului aprobat de Ministerul Educației, timp alocat -180 minute.

III. COMPETENȚELE TRANSDISCIPLINARE PENTRU TREPTA LICEALĂ DE ÎNVĂȚĂMÎNT

1. Competențe de învățare / de a învăța să înveți.
2. Competențe de comunicare în limba de instruire și în limba de stat.
3. Competențe de comunicare într-o limbă străină.
4. Competențe acțional strategice.

5. Competențe de autocunoaștere și autorealizare.
6. Competențe interpersonale, civice, morale.
7. Competențe de bază în matematică, științe și tehnologie.
8. Competențe digitale, în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicaționale.
9. Competențe culturale și interculturale.
10. Competențe antreprenoriale.

IV. COMPETENȚE PROFESIONALE FORMATE ELEVILOR PRIN

Organizarea servirii consumatorului ca disciplină școlară

1. Comunicarea și numerația
2. Utilizarea calculatorului și prelucrarea informației
3. Asigurarea calității serviciilor
4. Dezvoltare personală
5. Igiena și securitatea muncii
6. Lucrul în echipă
7. Organizarea activității unităților de alimentație publică
8. Servirea preparatelor
9. Servirea băuturilor
10. Alcătuirea meniurilor
11. Întocmirea documentelor specifice
12. Comportamentul profesional

V. DOMENII DE CONȚINUT

Unitatea	Competența de bază Elevul va fi capabil:	Obiective de evaluare Elevul va fi capabil
Noțiuni introductive privind servirea consumatorilor. Formația de lucru necesară în unitățile de alimentație publică.	Să definească noțiuni generale privind servirea consumatorilor; Să recunoască formația de lucru necesară în unitățile de alimentație publică. Să identifice importanța disciplinei. Să aplice cunoștințele acumulate /primite în lucru	Sa recunoască obiectivul principal al cursului „Organizarea servirii consumatorilor”; scopul cursului și căile de realizare. Să identifice corelația cu alte discipline; Să definească rolul pregătirii profesionale și culturale a chelnerului. Să argumenteze perspectivele implementării noilor tehnologii în Alimentația Publică; folosirea utilajului modern. Sa recunoască formația de lucru necesară în unitățile de alimentație publică. Să comenteze gradul de ramificare a întreprinderilor de alimentație publică. Să aprecieze gradul de dotare a întreprinderilor de alimentație publică. Să caracterizeze calitățile și atribuțiile profesionale ale personalului de servire.
<u>Profilul, structura și clasificarea Î.A.P.</u> <u>Caracteristica lor.</u>	Să identifice tipurile de întreprinderi și structura lor	Să clasifice unitățile de alimentare publică în funcție de organizarea procesului tehnologic (pe baza materiei prime și pe baza de semifabricate), de sortimentul preparat (universale și specializate); de volumul și tipul serviciilor oferite (categoria lux, superioară, I, II, III); locul și tipul

	Să recunoască tipurile de întreprinderi conform gradului de dotare pe categorii	funcționării; de formele de proprietate. Să caracterizeze fiecare tip de întreprindere. Să caracterizeze unitățile de producere.
<u>Dotarea unităților de alimentație publică.</u> <u>Secțiile de producere.</u> <u>Caracteristica.</u>	Să distingă mobilierul, utilajul tehnologic pentru servire, inventarul textil din dotarea salonului, inventarul pentru servire. Să identifice tipurile de aranjare a mobilierului în salonul restaurantului și inventarul textil. Să aplice respectarea regulilor de securitate a muncii. Să clasifice vesela, tacîmurile și inventarul de servire.	Sa identifice procesele tehnologice în A.P., regimul de lucru. Sa caracterizeze sectorul de producere și structura lui. Să caracterizeze cerințele principale față de amplasarea rațională și optimală a sectorului de producere: amplasarea corectă a secțiilor de producere și amenajarea utilajului necesar, diviziunea muncii-separarea prelucrării primare de cea termică; organizarea rațională a locului de muncă. Sa identifice depozitele - tipurile, destinația, utilajul necesar. Să recunoască cerințele sanitare față de depozite, condițiile de păstrare a produselor; balanțele - tipurile, destinația, principiul de exploatare. Să definească respectarea regulilor de securitate a muncii. Sa recunoască procesele tehnologice in A.P., regimul de lucru. Să recunoască mobilierul, utilajul tehnologic pentru servire, inventarul textil din dotarea salonului, inventarul pentru servire.
<u>Pregătirea unităților de alimentație publică pentru primirea și servirea consumatorilor.</u>	Sa aplice ergonomia pregătirii locului de muncă a chelnerului. Să realizeze în ordine consecutivă aranjarea mise-en-place-ului. Să respecte igiena personală. Să aplice aranjarea mise-en-place-ului.	Să identifice particularitățile de servire în U.A.P. de diverse tipuri: în restaurante, baruri, cafenele. Sa recunoască alegerea formei de servire și factorii ce influențează creșterea nivelului de servire al consumatorilor. Sa aplice ergonomia pregătirii locului de muncă a chelnerului. Să recunoască pregătirea condimentelor (presărătorilor). Să descrie aranjarea mise-en-place-ului; pregătirea și acoperirea meselor cu fețe de masă, napron, schimbarea fețelor de masă. Să descrie alegerea veselei, tacîmurilor, articolelor de sticlă, inventarul textil necesare aranjării mise-en-place-ului de întîmpinare a consumatorilor. Sa respecte consecutivitatea aranjării atributelor de servire la aranjarea mise-en-place-ului. Sa modeleze șervețele din pânză în diverse forme cu ocazia diferitor mese festive. Sa efectueze pregătirea personală a chelnerului. Sa cunoască însemnătatea igienei personale la Î. A.P.

	<p>Să aplice modelarea șervețelor din pânză</p> <p>Să caracterizeze forma sanitară și utilizarea ei.</p> <p>Să caracterizeze ținuta corporală și vestimentară la locul de muncă.</p> <p>Să descrie diferite tipuri de decorare a sălii, a meselor.</p>	<p>Sa aplice cerințele de bază față de igiena personală a chelnerului: spălarea mâinilor, utilizarea dezinfectanților pentru mâini.</p> <p>Să descrie forma sanitară și utilizarea ei.</p> <p>Să enumere etapele pregătirii salonului pentru servire.</p> <p>Să caracterizeze modul de întrebuințare a obiectelor de servire, întreținere și păstrare a obiectelor de servire.</p> <p>Să caracterizeze ținuta corporală și vestimentară la locul de muncă.</p> <p>Să expună diferite tipuri de decorare a sălii, a meselor.</p> <p>Să expună consecutivitatea aranjării meselor (mise-en-place).</p>
<p><u>Meniuri. Tipuri de meniuri, preiscurantul</u></p>	<p>Să distingă tipurile de meniu.</p> <p>Să elaboreze diverse tipuri de meniuri și liste de băuturi</p> <p>Să distingă etapele de elaborare a meniurilor</p> <p>Sa aplice regulile de întocmire a meniului și listei de băuturi.</p> <p>Să respecte consecutivitatea întocmirii listei de băuturi.</p>	<p>Sa caracterizeze meniul ca program de lucru al întreprinderii.</p> <p>Să identifice tipurile de meniu: cu acces liber, prânzurile complexe și prânzurile după abonamente, meniul rației zilnice, meniu pentru elevi, meniu pentru copii, meniu dietetic, meniu pentru banchete și deserviri speciale, meniu pentru grupuri de turiști; bussines-lanch, branch duminical, vegetarian de post, sezonier.</p> <p>Sa recunoască meniurile speciale: cu fluturași - de la bucătarul șef, meniu de degustare, meniul bucătăriei naționale și internaționale.</p> <p>Sa distingă factorul ce influențează la întocmirea meniurilor: tipul întreprinderii, denumirea bucatelor și volumul lor; prezența materiei prime și a semifabricatelor; factorii sezonieri; sortimentul minim; contingentul deservit; cererea consumatorilor; deservirea bucatelor; caloristica și prețul bucatelor; calificarea și numărul lucrătorilor; disponibilitatea de utilaj, inventar și veselă.</p> <p>Sa aplice regulile de întocmire a meniului și listei de băuturi. Consecutivitatea deservirii bucatelor și băuturilor din meniu.</p> <p>Sa identifice lista de băuturi, destinația. Consecutivitatea descrierii băuturilor în lista de băuturi.</p> <p>Să recunoască regulile generale de întocmire a meniurilor.</p> <p>Să descrie prezentarea artistică a meniului și a listei de băuturi.</p>
<p><u>Reguli și tehnici de servire a consumatorilor în unitățile de</u></p>	<p>Să distingă principalele reguli de servire și de protocol.</p> <p>Să cunoască etapele de primire a clienților și a comenzii.</p>	<p>Sa recunoască principalele reguli de servire și de protocol, primirea clienților, formulele de politețe utilizate la primirea și despărțirea de consumatori.</p>

<u>alimentație publică</u>	Să aplice prezentarea preparatelor și a băuturilor, transmiterea comenzii la secția, aducerea preparatelor și a băuturilor de la secția servite ca intrare.	Să relateze primirea comenzii: prezentarea verbală, scrisă și mixtă. Să descrie transmiterea comenzii la secție, principiul de alegere a veselei necesare, primirea preparatelor culinare de la secție.
<u>Sisteme privind tehnica servirii în unitățile de alimentație publică.</u>	Să recunoască sistemele de servire utilizate în unitățile de alimentație publică. Să utilizeze sistemele de servire specifice activității.(direct și indirect) Să expună avantajele și dezavantajele sistemelor de servire.	Sa caracterizeze sistemele de servire utilizate în unitățile de A.P.- servire de către chelner: servirea rapidă (fast- food); servire la domiciliu; servirea prin automate; room-service; servirea în unitățile de transportare; autoservirea.) Sa caracterizeze sistemele de servire utilizate de chelner: sistemul direct (englez) și sistemul indirect (francez). Să identifice principiul de aplicare a sistemului direct de servire: cu ajutorul cleștelui, la farfurii; la ceașcă; cu ajutorul căruciorului; la gheridon, avantajele și dezavantajele sistemului. Să caracterizeze sistemul indirect de servire. Să distingă avantaje și dezavantaje, principiul de prezentare a platoului, tranșarea preparatelor cu ajutorul cleștelui. Să enumere sistemele de servire utilizate în unitățile de alimentație publică. Să caracterizeze metodele de servire utilizate în unitățile de alimentație publică: <ul style="list-style-type: none"> • autoservirea; • servirea rapidă “fast- food”; • servirea la domiciliu; • sistemul de servire prin intermediul automatelor; • room - service; • în unități de transport.
<u>Tehnica servirii sortimentelor de preparate culinare</u>	Să identifice tehnicile de servire a preparatelor culinare. Să aplice servirea preparatelor culinare	Sa identifice procesul de servire a consumatorilor: întâmpinarea consumatorilor, primirea comenzii, îndeplinirea comenzii. Să recunoască servirea băuturilor alcoolice și nealcoolice, gustărilor, preparatelor lichide, preparatelor de bază, bucatelor dulci, fructelor, băuturilor reci și fierbinți, achitarea cu consumatorul. Să relateze întâmpinarea consumatorilor: regulile de întâmpinare a consumatorilor. Să caracterizeze înmânarea meniului și a listei de băuturi, recomandarea bucatelor și a băuturilor, primirea comenzii. Să efectueze verificarea corespunderii mise-en-place-ului, conform meniului comandat. Să caracterizeze transmiterea comenzii la bufet ori bar, secția de producere, alegerea și pregătirea veselei pentru preparatele

	<p>Să asocieze băuturile alcoolice cu preparatele culinare.</p> <p>Să distingă formele de achitare a consumatorilor.</p> <p>Să elaboreze nota de plată</p>	<p>decorarea preparatelor de bază, indicii de calitate.</p> <p>Să relateze utilizarea sistemelor de servire de către ospătar. Să identifice recomandarea și asocierea băuturilor alcoolice cu preparate culinare din carne.</p> <p>Să caracterizeze regulile de debarasare a veselei înainte de servirea desertului.</p> <p>Să caracterizeze recomandarea sortimentelor de deserturi.</p> <p>Să relateze însemnătatea preparatelor culinare dulci în viața omului.</p> <p>Să aplice alegerea veselei necesare. Să caracterizeze particularitățile servirii unor deserturi: fructe cu frișcă, muse, jeleuri, fructelor, tortei, înghețatei.</p> <p>Să caracterizeze tehnica servirii băuturilor fierbinți: varietățile servirii ceaiului, cafelei, cu lapte sau frișcă. Să descrie recomandarea băuturilor alcoolice, servirea șampaniei, divinurilor, vinurile de desert.</p> <p>Să relateze tehnica servirii gustărilor, antreurilor.</p> <p>Să caracterizeze tehnica servirii preparatelor lichide.</p> <p>Să caracterizeze tehnica servirii preparatelor din pește.</p> <p>Să expună tehnica servirii preparatelor din carne, a garniturilor și a saladelor.</p> <p>Să relateze tehnica servirii produselor din panificație.</p>
<u>Debarasarea meselor</u>	<p>Să identifice metodele de debarasare a meselor.</p> <p>Să recunoască regulile de întocmire și prezentare a notei de plată, încasarea banilor și despărțirea de clienți</p>	<p>Sa recunoască debarasarea veselei după servirea gustărilor reci, servite în salatiere, platouri.</p> <p>Să relateze debarasarea veselei după servirea preparatelor lichide, preparatelor de bază, desertului.</p> <p>Sa recunoască metodele de debarasare la 1, 2, 3 farfurii, debarasarea inventarului mărunț, manipularea corectă cu vesela și tacîmurile utilizate.</p> <p>Să enumere regulile de întocmire a notei de plată.</p> <p>Să relateze principiul de încasare și predare a valorii conform notei de plată.</p> <p>Să expună formele de politețe la despărțirea de client.</p>
<u>Tehnica servirii băuturilor.</u>	<p>Să clasifice băuturile alcoolice și nealcoolice</p>	<p>Să identifice clasificarea băuturilor alcoolice și nealcoolice; clasificarea vinurilor spumoase și liniștite.</p> <p>Să relateze regulile de servire a șampaniei, tăria alcoolică, modul de păstrare;</p>

	<p>Să prezinte și să servească băuturile</p> <p>Să expună regulile de asociere a băuturilor cu preparate culinare.</p>	<p>divinurile, clasificarea, tăria alcoolică, vârsta, modul de păstrare.</p> <p>Să clasifice băuturile alcoolice de import: sortimente specifice: Absent, Bitter, Campari, Vermut, lichioruri: Benedictini, Chatruze, Cordeal, Curacao, Marasquina, tăria alcoolică, modul și temperatura de servire.</p> <p>Să clasifice berea, sortimente specifice, temperatura și modul de servire, termenii de garanție, ambalaj.</p> <p>Să relateze regulile de primire a băuturilor alcoolice din bar.</p> <p>Să clasifice băuturile nealcoolice: apele minerale, plate, minerale medicinale, sifon, băuturi răcoritoare, sucuri de fructe și legume, sortimente specifice, temperatura de servire, vesela utilizată, condițiile și termenii de păstrare.</p> <p>Să recomande sortimentele de băuturi.</p> <p>Să caracterizeze consecutivitatea servirii băuturilor într-un meniu.</p> <p>Să relateze regulile de asociere a băuturilor cu preparate culinare</p> <p>Să relateze regulile de asociere a băuturilor cu preparate culinare.</p>
<p><u>Tehnica servirii diferitor mese festive.</u></p>	<p>Să distingă tipurile de mese festive, particularitățile lor.</p> <p>Să aplice mis-en-plasul.</p> <p>Să elaboreze meniul pentru bufetul suedez.</p> <p>Să aplice debarasarea meselor.</p> <p>Să identifice formele de achitare a consumatorului.</p> <p>Să aplice regulile de protocol</p>	<p>Sa identifice reguli generale de organizare și stabilire a meniurilor la diverse mese festive.</p> <p>Să relateze servirea clienților în hotel: chemarea chelnerului, prezentarea meniului, primirea comenzii, stabilirea meniului și transmiterea lui la bucătărie prin telefon.</p> <p>Să caracterizeze servirea bucatelor și a băuturilor comandate, formele de achitare.</p> <p>Să relateze organizarea și servirea bufetului suedez; stabilirea meniului pentru bufetul suedez, aranjarea mobilierului, standului cu preparate culinare reci, fierbinți, băuturilor reci și fierbinți.</p> <p>Să relateze debarasarea meselor în timpul servirii, formele de achitare cu consumatorii.</p> <p>Să caracterizeze banchetul cu servirea deplină a chelnerului (recepție oficială); aranjarea oaspeților la banchetul oficial, conform planificării oficiale în prealabil.</p> <p>Să caracterizeze banchetul cu servirea parțială a chelnerului: primirea comenzii, aranjarea mobilierului, acoperirea meselor cu fețe de masă, aranjarea atributelor de servire la masa de banchet, aranjarea</p>

<p>pentru servirea consumatorilor.</p> <p>Să recunoască particularitățile de aranjare a meselor la diferite tipuri de banchete.</p> <p>Să utilizeze creativitatea și particularitățile decorului a sălii pentru diferite tipuri de banchete.</p>	<p>oaspeților la masă, servirea preparatelor culinare, băuturilor comandate, servirea desertului, achitarea.</p> <p>Să caracterizeze banchetul „Ceai”- particularitățile aranjării meselor, acoperirea cu față de masă.</p> <p>Să relateze aranjarea preventivă a mesei cu vesela și tacîmurile necesare, samovarul, ceștile de ceai, șervețele din pînză, flori, fructe, băuturi specific, servirea preparatelor culinare dulci de patiserie și cofetărie.</p> <p>Să caracterizeze banchetul „Nuntă”- organizarea, servirea, aranjarea mobilierului, fețelor de masă, vesela și tacîmurile necesare, inventar textil, articole din sticlă conform meniului comandat în prealabil.</p> <p>Să relateze servirea preparatelor culinare, băuturilor alcoolice și răcoritoare comandate, debarasarea veselei, despărțirea de consumatori.</p> <p>Să caracterizeze banchetul „Revelion” organizarea, servirea.</p> <p>Să relateze primirea în prealabil a comenzii, stabilirea meniului, aranjarea mobilierului.</p> <p>Să expună acoperirea meselor cu fețe de masă, aranjarea atributelor de servire la masa de banchet.</p> <p>Să relateze ornarea salonului, servirea preparatelor culinare, băuturilor conform meniului.</p> <p>Să caracterizeze banchetul „Zi onomastică”- organizarea servirii.</p> <p>Să relateze primirea comenzii, stabilirea meniului, aranjarea mobilierului, servirea preparatelor culinare, băuturilor conform meniului.</p> <p>Să caracterizeze banchetul, „Fourchette”- organizarea, servirea.</p> <p>Să relateze particularitățile aranjării mobilierului, fileurilor, aranjarea atributelor de servire: veselei, tacîmurilor, articolelor din sticlă în diverse forme: brăduț, 2 linii paralele, linie curbă, grupuri..</p> <p>Să caracterizeze banchetul „Cocktail” - organizarea, servirea.</p> <p>Să relateze particularitățile organizării, servirii băuturilor alcoolice și nealcoolice, bucatelor și gustărilor reci și fierbinți, bucatelor dulci, produselor de patiserie, servirea aperitivului, debarasarea veselei, despărțirea de consumatori.</p>
--	---

		<p>Să caracterizeze serviciile catering - principiile de organizare și servire, formele de achitare.</p> <p>Să caracterizeze Bussines Lunch, stabilirea meniului, principiul de servire, formele de achitare.</p> <p>Să definească noțiunea de banchet.</p> <p>Să caracterizeze organizarea și servirea banchetului cu servire parțială a meselor.</p> <p>Să caracterizeze organizarea și servirea banchetului cu servire deplină a meselor, de protocol.</p>
<p><u>Serviciile în activitatea turismului internațional.</u></p>	<p>Să distingă preferințele culinare ale turiștilor străini și tehnica servirii acestora.</p> <p>Să recunoască formele de achitare cu turiștii străini.</p>	<p>Sa cunoască particularitățile ofertei, serviciilor în turismul internațional. Să expună servirea turiștilor pe baza bufetului suedez, caracteristica organizării și servirii.</p> <p>Să identifice preferințele culinare ale turiștilor americani și englezi, francezi, spanioli, germani, ruși, bulgari, italieni, greci și chinezi.</p> <p>Să identifice particularitățile culinare ale turiștilor din țările de credință musulmană.</p> <p>Să expună formele de achitare: pe baza de bonuri valorice, plată pe cont, card, transferuri, în numerar.</p> <p>Să relateze tipurile alimentării turiștilor de tip organizat, individual.</p> <p>Să caracterizeze servirea a la carte a turiștilor în grup organizat cu plată în cont.</p>
<p><u>Igiena și protecția muncii în unitățile de A.P.</u></p>	<p>Să cunoască normele generale de protecție a muncii.</p> <p>Să respecte normelor sanitaro-igienice la locul de lucru și igiena personală și protecția muncii.</p> <p>Să aplice acordarea primului ajutor medical în caz de incendiu, electrocutare, hemoragie.</p>	<p>Sa respecte legea cu privire la protecția consumatorilor.</p> <p>Să caracterizeze principiile de igienizare a locului de muncă, metodele de dezinfectare a ustensilelor și recipientelor de servire. Să relateze utilizarea detergenților și substanțelor dezinfectante admiși în alimentația publică.</p> <p>Sa respecte și să relateze igiena personală a chelnerului.</p> <p>Să caracterizeze normele generale de protecție a munci care presupun: asigurarea celor mai bune condiții de muncă, prevenirea accidentelor și îmbolnăvirii profesionale, respectarea de către lucrători a normelor de tehnică a securității muncii la fiecare compartiment de lucru.</p> <p>Să acorde primul ajutor în caz de incendiu, electrocutare, hemoragie. Să respecte legea cu privire la protecția consumatorilor, respectând termenii de valabilitate a produselor afișate, afișând vizibil prețurile,</p>

	Să respecte standardele stabilite	respectînd standardele stabilite, acordînd respectul față de consumator. Să expună metodele de dezinfectare a ustensilelor și a recipientelor de servire.
<u>Documente de evidență operativă în unitățile de alimentație.</u>	Să identifice documentele de evidență operativă în unitățile de alimentație Să elaboreze nota de plată	Să recunoască tipurile de documente de evidență în unitățile de alimentație publică: aviz de însoțirea mărfii, factura fiscală, monetar, chitanța, declarație de inventar, notă de recepție și constatare de diferențe, registrul stocurilor mărfurilor, raport de gestiune zilnică Să enumere documentele de evidență operativă Să completeze documentele de evidență Să relateze cerințele față de alcătuirea documentelor.
<u>Cererea și oferta.</u> <u>Publicitatea.</u>	Să aplice descrierea preparatelor și băuturilor pentru realizarea vânzărilor	Să relateze însemnătatea ofertei în U.A.P. Să caracterizeze formele, organizarea, expozițiile tematice, standuri, anunțuri la radiou, televiziune, presă.

VI. Matricea de specificații

Domenii cognitive Domenii de conținut	Cunoaștere și înțelegere	Aplicare	Integrare	Total
Profilul , structura și clasificarea U.A.P.	4	4	3	11
Reguli de etică și tehnica servirii consumatorilor	4	4	2	10
Sisteme privind tehnica servirii	5	5	10	20
Servirea banchetelor	5	5	10	20
Servirea băuturilor	2	2	6	10
Total	20	20	31	100%

VII. Model de test docimologic

Nr d/o	Itemii	Scor	
		I	II
I. Profilul , structura și clasificarea U.A.P.		10 p.	
1	Caracterizează tipurile de restaurante.	L 0 1 2 3 4 5	L 0 1 2 3 4 5
2	Definește și explică la ce servesc: Fața de masă Napronul - Ancărul - Moltonul - Șervețelul de masă -	L 0 1 2 3 4 5	L 0 1 2 3 4 5
II. Reguli de etică și tehnica servirii consumatorilor.		10 p.	
1.	Explică în 5 fraze cum se primesc consumatorii în restaurant, gradul de încărcare a chelnerului, criteriile de a alege masa.	L 0 1 2 3 4 5	L 0 1 2 3 4 5
2.	Enumeră principalele reguli de servire și de protocol.	L 0 1 2 3 4 5	L 0 1 2 3 4 5
III. Sisteme privind tehnica servirii.		20 p.	
1.	Describe sistemul de servire direct, prezentând avantajele și dezavantajele.	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.	Describe sistemul de servire indirect, prezentând avantajele și dezavantajele.	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
IV. Servirea banchetelor		20 p.	
1.	Caracterizează banchetul “Revelion”, indicând durata, decorul, primirea comenzii, elementele speciale.	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.	Un grup de turisti francezi dorește să sărbătorească Revelionul în restaurantul, unde activezi. Alcătuieste un meniu pentru acest tip de banchet pentru 10 persoane, respectând regulile cunoscute și pentru meniu, și pentru preferințele culinare ale turiștilor francezi.	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	L 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
V. Servirea băuturilor		10 p.	
1.	Enumeră tipurile de băuturi pe care le cunoști și numește temperatura de servire a acestor băuturi.	L 0 1 2 3 4	L 0 1 2 3 4
2.	Describe cea mai bună asociere a băuturilor cu mâncarea comandată de consumator în cazul când: a) Consumatorul dorește: Peste la gratar cu legume. b) Consumatorul dorește: Friptură de pui cu cartof de casă. c) Consumatorul dorește: Frigărui de porc cu legume. d) Consumatorul dorește: Să serbeze o dată importantă în viață. e) Consumatorul dorește: carne de mistreț coaptă la cuptor . f) Ce le propuneți la desert consumatorilor după o masă copioasă?	L 0 1 2 3 4 5 6	L 0 1 2 3 4 5 6

IX. Bibliografie

1. TP Restaurant, Christian Ferret
2. Savoirs et Techniques de Restaurant Tome 1, Christian Ferret
3. Savoirs et Techniques de Restaurant Tome 2, Christian Ferret
4. Travaux pratiques de restaurant, Tome 2
5. *Accueillir, héberger, communiquer BAC Techno Hôtellerie Première* par Michel Hartbrot et Bruno Leproust
6. *Accueillir, héberger, communiquer BAC Techno Hôtellerie Seconde* par Michel Hartbrot et Bruno Leproust
7. *Accueillir, héberger, communiquer BAC Techno Hôtellerie Terminal* par Michel Hartbrot et Bruno Leproust
8. Modules de technologie Restaurant Tome I
9. Modules de technologie Restaurant Tome II
10. Bons gestes en restauration
11. *Les techniques de service en restauration* Barraud J.
12. Evaluation des apprentissages « Service de la restauration »
13. Travaux pratiques de restaurant Tom 1
14. CAP Connaissances technologiques de restaurant
15. Dictionnaire de restaurant par Bernard Galliot
16. HACCP Pratique S. Etienne
17. HACCP Méthode et cas pratique
18. Ospătar Cristian Dincă
19. Tehnica servirii consumatorilor S. Stravrositu E. Dobrescu
20. *Tehnician în gastronomie* cl. XI Constanța Brumar
21. *Turism și Alimentație* cl. IX Ștefania Mihai
22. *Turism și Alimentație* cl. X Constanța Brumar
23. *Organizator Bamqueting* cl.XI Constanța Brumar
24. *Organizator Bamqueting* cl.XII Constanța Brumar