

Anton Maricela

Cls.:10A,B

M5-COORDONAREA ACTIVITĂȚII DE SERVIRE

ACTIVITATEA ECHIPEI

3.1. Standarde de comportament profesional ①

Activitatea practică din restaurant impune personalului de servire să posede anumite calități care să-i permită să facă față exigențelor funcției sau meseriei respective.

În niciun alt domeniu al prestărilor de servicii comportamentul față de clienți și de colegi nu este mai important ca în meseria de chelner, o purtare exemplară rezolvând cele mai dificile situații.

Comportarea personalului în timpul desfășurării activității profesionale din restaurant trebuie să facă dovada cunoașterii bunelor maniere, pe fondul respectării unor reguli profesionale.

Una dintre cerințele principale ale prezentării unui lucrător dintr-un restaurant o constituie ținuta.

Indiferent de stilul sau de modelul ținutei de lucru dintr-o unitate, hainelor trebuie să li se acorde o atenție deosebită. Acestea trebuie să fie croite pe corpul lucrătorului, fie la comandă, fie prin ajustare și să nu prezinte defecte (să nu fie descusute, pătate, cu nasturi de culori diferite sau lipsă).

Îmbrăcămintea uniformă trebuie să fie completă și asortată. Va fi folosită numai în timpul efectuării serviciului, nu și la acțiunile de curățenie, de întreținere, de aranjare a salonului sau la activitățile gospodărești. În mod obligatoriu, va fi în permanență spălată, călcată și curată. Din cauza curățării frecvente, acestea se pot deteriora rapid.

În multe unități de alimentație este prevăzută o ținută unitară pentru personalul de serviciu. Aceasta este pusă la dispoziția personalului fie contra cost, fie gratuit. În majoritatea cazurilor, uniforma are atârșată sau brodată sigla unității.

Dacă unitatea este un hotel cu restaurant, atunci o ținută unitară dă o notă distinctă și ridică nivelul acestuia. Desecori, personalul poartă și plăcuțe pe care sunt gravate numele lucrătorilor.

Stilul îmbrăcămintei uniformă diferă în funcție de: sex, funcție îndeplinită (șef de unitate, ospătar, ajutor de ospătar etc.), tip de unitate (restaurant de lux, restaurant clasic etc.), sezon (vară, iarnă etc.), felul mesei servite (mic dejun, dejun, cină, recepție, banchet), loc de muncă (sală pentru servirea consumatorilor, oficiu de menaj etc.).

Tinuta personalului masculin	Tinuta personalului feminin
• Sacou (alb, negru, grenă etc.); • Cămașă albă; • Cravată neagră, papion, eșarfă; • Pantaloni negri; • Șosete negre; • Pantofi negri; • Frac (în cabarete, cazinouri, baruri de noapte).	• Sacou; • Fustă neagră (alte culori); • Bluză albă (șnur, eșarfă); • Pantofi negri; • Ciorapi adecvați ținutei; • Șorț alb (eventual); • Excluză purtarea bijuteriilor în exces.

Încălțăminte va fi în permanență curățată, dată cu cremă de ghetă și lustruită. Trebuie menționat faptul că îmbrăcămintea și încălțăminte trebuie să fie comode, ușoare și rezistente, deoarece activitatea unui lucrător în sala pentru servirea consumatorilor se desfășoară în picioare. Mai trebuie semnalat și faptul că femeile nu trebuie să poarte pantofi cu toc înalt sau papuci care fac zgomot.

Comportamentul lucrătorului în cadrul relațiilor de muncă dintr-o unitate de alimentație publică trebuie să țină cont de următoarele cerințe:

- să răspundă cu calm la toate întrebările;
- să dea dovadă de multă stăpânire de sine;
- să aibă o atitudine abilă, corectă și convenabilă în orice împrejurare;
- să fie respectuos cu persoanele cu care vine în contact;
- să aibă grijă de inventarul unității;
- să fie bun profesionist;
- să-și îndeplinească sarcinile de serviciu;
- să fie în măsură să-și ajute colegii și clienții ori de câte ori este cazul;
- să se adapteze trecerilor de la perioadele cu activitate redusă la cele de vîrf, schimbărilor de program etc.;
- să știe să lucreze în echipă;
- să conștientizeze faptul că este o verigă umană a sistemului care participă, prin munca sa, la buna funcționare a acestuia;
- să se perfecționeze continuu;
- să se „împrietenască” cu meseria sa, să-o respecte și să nu o trădeze niciodată;
- să fie punctual.

RETINE!

● Adevăratului amator de mâncăruri bune nu îi este suficient să i se ofere preparate savuroase, pentru el contează și confortul și atmosfera. Se spune că salonul restaurantului este un teatru în care bucătăria constituie culisele, iar masa este scena. Acestui teatru îi trebuie o amenajare, scenei îi trebuie decoruri, iar bucătăriei un mecanism.

TEMA

Observă imaginile alăturate și precizează aspectele negative din munca lucrătorilor.

Atitudinea față de colegi presupune:

- încredere în colectivul de muncă;
- colegialitate;
- spirit de echipă;
- relații bazate pe adevăr și curaj;
- principialitate;
- spirit de înțelegere.

Din punct de vedere profesional, lucrătorul se poate realiza doar în și prin colectiv. Satisfacțiile profesionale ale lucrătorului pot fi dobândite numai în măsura în care acesta a câștigat stima colegilor, iar activitățile desfășurate sunt în armonie directă cu eforturile colectivului. Forța fiecărui membru al colectivului rezultă din unitatea și din coeziunea colectivului de muncă, atitudine fiind principalul izvor al acestei unități.

Atitudinea față de consumatori se bazează pe calitățile și pe însușirile de care dispune lucrătorul pentru ca servirea să se facă în cele mai bune condiții, creînd o atmosferă de încredere și respect reciproc. Niciun detaliu nu trebuie neglijat, căci scopul final este de a stimula pofta de mâncare a clientului, de a-l reține și de a-l face să revină.

Atitudinea personalului de servire trebuie să fie corectă și profesionistă tot timpul, în special față de clienți.



Respectarea cu strictețe a regulilor de servire trebuie dublată de:

- sinceritate;
- demnitate;
- bune maniere;
- politețe, ca obligație profesională.

A primi un client înseamnă a fi responsabil de confortul și de buna sa dispoziție pentru toată perioada în care se află în restaurant.

Pentru a asigura confortul și buna dispoziție a clientului, în literatura de specialitate se arată că trebuie satisfăcute toate cele cinci simțuri ale acestuia, astfel:

- văzul - prin oferirea unui decor plăcut, a unei ținute fizice și vestimentare agreabile, armonioase, a unei gestici impecabile, prin manipularea corectă a obiectelor de inventar, printr-un serviciu elegant, degajat, fără exteriorizarea efortului;
- auzul - printr-o muzică discretă și prin fraze politicoase;
- mirosul - prin îmbinarea aromei preparatelor care se servesc cu un suav parfum de flori;
- gustul - prin savoirea preparatelor;
- simțul tactil - prin curățenia obiectelor de inventar pe care clientul le folosește în timpul servirii.

Pe durata servirii clienților, personalul trebuie să respecte următoarele indicații:

- toți clienții trebuie serviți la fel, cu aceeași atenție, indiferent de valoarea consumației;
- este interzisă intervenția în discuțiile clienților, chiar dacă aceștia sunt cunoscuți (este admis doar în măsura în care se solicită anumite informații, iar răspunsurile vor fi scurte, formulate cu amabilitate și cu bună-cuviință);
- se interzic comentariile jignitoare la adresa clienților, zâmbetele ironice, cu subînțeles;
- sunt interzise în prezența clienților pieptănatul, aranjatul părului cu mâna, machiajul, tăiatul și curățirea unghiilor.

Calitatea umană ajută la integrarea individului în colectivul de lucru printr-o atitudine corespunzătoare a acestuia față de sine însuși. Lucrătorul trebuie să facă dovada capacității de a aprecia just și obiectiv propria personalitate în raport cu dificultățile pe care le poate întâmpina.

3.2. Competențe profesionale ②

În practica unităților reprezentative se întâlnesc situații în care se efectuează operațiuni de tranșare, flambare și pregătire a preparatelor în fața clientului.

Aceste operațiuni fac obiectul laturii spectaculoase a activității profesionale, ^{care} ~~dovedind~~ ^{dozând} ~~maiestria~~ profesională și sunt considerate o adevărată artă.

Tranșarea (filetarea, decuparea, porționarea) necesită cunoștințe care vizează scheletul peștilor și al altor animale comestibile. Totodată, lucrătorul trebuie să cunoască regulile de bază pentru alegerea, prezentarea și servirea diferitelor piese (bucăți) destinate clienților.

Prin prezentarea pieselor întregi, se obține un efect mai mare decât prin prezentarea bucăților mici, tranșate. De asemenea, se evită pierderea sucului din carne și, lucrând în fața clientului, se stimulează apetitul acestuia.

Pentru a obține rezultate bune în aceste operațiuni deosebite și spectaculoase, este indicat să existe în dotare materiale și ustensile de lucru de bună calitate și care să fie pregătite în acest sens.

REȚINE!

- Maiestria profesională și dobândirea experienței în efectuarea cu ușurință și cu eleganță a diverselor operațiuni specifice servirii necesită o practică îndelungată.

Flambarea și tratarea termică a anumitor preparate la masa clientului implică solide cunoștințe culinare și multă îndemânare și dovedesc un talent deosebit. Un preparat flambat trebuie să fie nu numai un regal gastronomic, ci și un spectacol din punct de vedere al pregătirii și al prezentării, care nu poate fi improvizat.

Tehnica deserturilor flambate și a preparării anumitor cărnuri și crustacee la masa clientului datează de la sfârșitul celui de-al Doilea Război Mondial. Succesul din ce în ce mai mare la clientelă a condus la creșterea profitului restaurantului, având în vedere că, pentru un preparat flambat, se poate cere un preț mai ridicat decât pentru un preparat pregătit în mod tradițional.

Dintre preparatele a căror tehnologie de preparare se finalizează cu flambarea, menționăm: rinichi de vițel flambat, mușchi de vacă Woronoff sau deserturi ca Crêpes Suzette, banane flambate, cișecse flambate etc.



Pregătirea fructelor pentru servire se efectuează după metode specifice fiecărui fruct. Apoi, acestea se montează și se servesc clienților. Fructe ca portocalele, grepfrut, ananas, mere și pere se aduc la gheridon în fructiere sau în coșuri de fructe.

Alte categorii de preparate se pot pregăti și servi la gheridon: cocktail de crevette (shrimps cocktail), cocktail de stridii (oyster cocktail), bifeș tartar, omletă norvegiană (care se poate servi, eventual, flambată).

Tortul pregătit pentru mese deosebite, organizate cu prilejul unor evenimente deosebite, se servește la cărucior special, îmbrăcat într-o față de masă albă.

Aplicație practică

Formați cinci grupe de elevi. Fiecare grupă va realiza, în cadrul orelor de instruire practică, tranșarea, montarea, prezentarea și servirea unuia dintre următoarele fructe: portocală, măr, pară, banană.

La final, fiecare grupă va evalua și va acorda note (de la 1 la 5) pentru operațiunile realizate de celelalte grupe, utilizând următoarea fișă de evaluare:

Nr. grupă	Tranșare	Montare	Prezentare	Servire	Punctaj final
1					
2					
3					
4					
5					

ȘTIAI CĂ...?

✓ *Rețeta de Crêpes Suzette are la origine născutarea unui buclător începător! Instalat la Café de Paris din Monte Carlo, Prințul de Wales aștepta, în compania unei tinere doamne, ca suvenirul buclător să-i prepare, pe un reșou cu alcool, clătutele sale zilnice. Impresionat de privirea prințului, nefericitul ucenic patiser străduindu-se să-l servească repede, vărsă șampania pe clătute care luară foc instantaneu. Fără să-și piardă așteptele rece, ucenicul stinse flăcările cu o ploaie de zahăr pudră și-i răspunse prințului simțind că este o nouă rețetă, pe care o va numi, în onoarea lui, Prince of Wales. Prințul hotărî însă ca rețeta să poartă numele tinerei care îl însoțea: Suzette. Acesta este legenda rețetei Crêpes Suzette.*

3.5. Comunicarea cu clienții ③

Se comunică atunci când două sau mai multe persoane decid să intre în relație pentru a schimba sau a transmite informații. Comunicarea poate fi verbală sau nonverbală.



Comunicarea verbală utilizează un limbaj compus din cuvinte, fraze, canalul de comunicare putând fi oral, scris sau audiovizual.

Comunicarea nonverbală apelează la mesaje exprimate prin limbajul corpului (gesturi, mimică, priviri). Principalele mijloace de expresie sunt surâsul, privirea, gesturile, vocera, ținuta vestimentară și corporală, vocabularul.

Surâsul (zâmbetul) este o urare mută de bun venit care relaxează și valorizează clientul. Zâmbetul trebuie să fie natural, spontan, radiant.

ȘTIAI CĂ...

- ✓ 90% din impresia care rămâne în memoria unui client se formează în primul minut și jumătate;
- ✓ 10% dintre mesaje se transmit prin cuvinte;
- ✓ 30% dintre mesaje se transmit prin tonul voci;
- ✓ 50% este comunicare nonverbală.

REȚINE!

- În prezența clienților, lucrătorii din alimentație trebuie să evite poziția cu brațele încrucișate, care denotă o atitudine rezervată, sau cu pumnii strânși, care denotă iritare, mânie. Sunt preferate gesturile rotunde, lungi, cum ar fi brațele deschise sau lejer întinse, care denotă deschiderea spiritului.

MS
3.7. Servicii personalizate

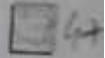
Istoria alimentației cunoaște de-a lungul timpurilor, din Antichitate și până în zilele noastre, trei mese principale luate de om în vederea hrănirii sale: mic dejun, dejun și cină.

Obiceiurile culinare ale clienților sunt specifice fiecărui popor. Cei care asigură servicii clienților străini trebuie să fie în măsură să ofere gama de preparate și de servicii care să satisfacă gusturile și preferințele acestora, imbinând armonios tradițiile și obiceiurile culinare ale acestora cu preparatele specifice bucătăriei românești.

Preparatele culinare pot fi influențate de: climă, sol, religie, mod de viață, tradiții și obiceiuri ale unei zone geografice.

Pe plan internațional, la micul dejun, în funcție de obiceiurile alimentare ale clienților, se servesc preparate și băuturi din următoarele grupe de produse:

- băuturi calde nealcoolice: ceai, cafea, cafea cu lapte, lapte, cacao cu lapte, ciocolată, ceaiuri medicinale;
- unt, gem (dulceață), miere;
- produse de panificație și de patiserie: chifle, cornuri, brișe, cozonac, chec, pâine, toast, foietaje etc.;
- preparate din ouă: omlete simple sau cu adaosuri, ouă ochiuri, ouă ochiuri cu șuncă, ouă ochiuri cu costiță, ouă la pahar, ouă la cocotieră etc.;
- fulgi de porumb (corn flakes), fulgi de ovăz (porridge);
- brânzeturi;
- produse lactate proaspete: iaurt, sana, chefir, lapte bătut, frișcă;



- preparate din carne: mészuri, specialități din carne (muşchi file, șuncă de Praga, ceață afumată etc.), fripturi reci etc.;
- psale;
- legume proaspete, roși, ardei gras, castraveți, ridichi, gogoșari;
- fructe proaspete sau compoturi, în funcție de sezon;
- băuturi răcoroase: sucuri din legume și fructe, nectar, ape minerale plate și carbogazoase, alte băuturi răcoroase.

Dejunul sau prânzul este a doua masă principală a zilei. În mod obișnuit, dejunul trebuie să fie o masă consistentă, dar echilibrată nutritiv, compusă, de regulă, din 4-5 feluri de preparate culinare, dintre următoarele:

- gustări - calde sau reci;
- preparate lichide (supă, supă cremă, ciorbe, borșuri);
- preparate din pește;
- antrouri calde sau reci;
- preparate culinare de bază;
- salate;
- brânzeturi, produse de cofetărie, dulciuri de bucatărie;
- băuturi aperitiv, caldă;
- băuturi digestive;
- vin alb sau roșu;
- apă minerală, carbogazoasă.



Cina este a treia masă principală a zilei. Pentru mesele principale oficiale, de înalt nivel, se folosește termenul dinner.

Spre deosebire de masa de prânz, la cină se recomandă preparate mai ușoare, 3-4 feluri, fără a fi încălcate cantitativ.

Sortimentele de preparate care pot fi recomandate clienților sunt:

- gustările calde sau reci din legume, sub formă de salate de crudități, din brânzeturi, din preparate din carne;
- antrouri din spaghetti, specialități de pizza;
- specialități preparate din pește cu sosuri reci sau calde;
- infuzuri din carne și subproduse din carne;
- lactate și brânzeturi;
- specialități din carne de pasăre, de vânat, de porc, de bătăi, cu garnituri de legume sotate, fierte, înăbușite;
- deserturi ușoare de bucatărie, de cofetărie și fructe (salate de fructe).

La cină, în funcție de preferințe, se mai recomandă: supe, creme de legumă, consumme-uri, încadrate în meniurile corespunzătoare.

În restaurantele românești, bucatarii se străduiesc să satisfacă cerințele generate de obiceiurile și tradițiile culinare ale clienților.

În continuare sunt prezentate liste de preparate specifice germane, italiene și franceze, pentru cele trei mese ale zilei.

■ **Preparate oferite clientului german**

Mic dejun (Frühstück)	Dejun (Mittagessen)	Cină (Abendessen)
- cafea cu frișcă - produse de panificație - gemuri/marmelade - salam - brânză - ouă fierte moi	- supă - carne sau pește cu cartofi, legume sau salată - desert	- preparate reci - salam, șuncă, brânză - platouri reci



Băuturile preferate: bere, vinuri slabe, vinuri seci.

■ **Preparate oferite clientului italian**

Mic dejun (Prima colazione)	Dejun (Colazione pranzo)	Cină (Cena)
- cafea cu lapte - brioadă	- preparate cu paste, carne sau pește - pâine albă - legume servite separat - salată - preparate dulci sau brânză - fructe	- antipasta (antreuri - preparate calde și reci) - primi piatti - supă sau paste, respectiv preparate cu orez (riso) - secondo piatto - se compune din carne, pește, dar și crustacee



Unui client italian nu trebuie să-i lipsească:

- pâine albă (din abundență);
- apă (într-o carafă pe masă);
- parmezan (fără a fi comandat special);
- oțet și ulei pe masă (și presară pe salată cu mare plăcere singur);
- lămâi la preparatele din pește sau carne.

Italianii beau cu mare plăcere ca aperitiv diverse sortimente de bitter sau vermouth. La masă, preferă vinul roșu. De multe ori comandă și apă minerală, precum și bere. Căseaua o comandă în funcție de ora la care se servește masa.

■ **Preparate oferite clientului francez**

Mic dejun (Petit-déjeuner)	Dejun (Déjeuner)	Cină (Dîner)
- cafea cu lapte - cozonaci cu ciocolată - unt și gem	Menu complet - preparat lichid - preparat de bază - desert - carafă cu vin	- specialitățile bucătarului șef - o mare diversitate de feluri

Clientul francez are plăcerea să aibă la masă:

- ▶ pâine albă (baghete), din abundență;
- ▶ o carafă de apă;
- ▶ apă minerală plată sau carbopazoasă;
- ▶ un meniu de vinuri variat;
- ▶ recomandarea de preparate culinare și vinuri cu specific regional.

Clientul francez este un iubitor al aperitivelor (vermut, Pernod dar și Kir Royal). Vinul la masă este aproape obligatoriu în Franța; se servesc vinuri tipice locale, la care se adaugă și apă plată. Încheierea mesei se face cu coniac sau lichior, în combinație cu cafea.

Preferințele culinare ale clienților sunt foarte diverse. Chiar în cadrul aceleiași țări, există diferențe de la o regiune la alta, mai ales dacă acestea sunt situate la distanțe mari.



În tabelul următor sunt cuprinse preferințele culinare ale diverselor popoare.

Clienți (turisti)	Preferințele culinare
Americani și englezi	- preferă serviciile și preparatele de calitate; - englezii preferă carnea de miel, bătăi, berbec; - americanii preferă carne de vacă, apoi pe cea de porc și păsări; - pâinea prăjită sau toastul cu unt sunt nelipsite de la orice masă, ca de altfel sosurile industriale (englezesc, de tomate, muștar) și condimentele (pișet alb și negru); - fulgi de porumb cu lapte (corn flakes) sau de ovăz (porridge) - la mic dejun; - desertul poate fi ales din sortimente de budinci, suflouri, înghețate, dulciuri de bucătărie; - vinuri albe și roșii de calitate superioară.
Spanioli	Se preferă: - carnea de porc și orez, în sud; - carnea de vacă și cartofi, în nord; - carnea de oaie și vânat, în centru; - pește și fructe de mare, pe coastele oceanului și mării. Bucătăria spaniolă a preluat de la mauri și a transformat în preferințe: arta de a prepara orezul, arta de a utiliza ardeiul, combinațiile pe bază de roșii. - supele se servesc calde sau reci; - se folosește mult uleiul de măsline, iar dintre condimente se preferă pofranul și ardeiul; - se preferă preparatele degresate, la care se adaugă vin; - budinci, tarte, clătite, fructe dar și specialități de patiserie cu zahăr și migdale, prăjituri, rulade cu dulceață, biscuiți cu scorțișoară și ananas; - consumă cu plăcere aperitivele slab alcoolice: vinuri, bere și cidru.

Bulgari	- preferă carnea de ovine, dar consumă orice fel de carne; - ciobele și borșurile se acresc cu iaurt; - consumă cu plăcere: musata, tocană, sarmale, cheluh, rasol de vacă sau de pasăre; - salate de ardei graș, roșii, castraveți, ridichi, ceapă, la care se adaugă ardei iute și brânză de vaci; - murături: măr de vară albă cu boia de ardei, castraveți acri, ardei în oțet; - plăcinte, baciavale, orez cu lapte, înghetate sau fructe; - ca băuturi preferă: țuica, gîlbovița, vodca, dar și vinuri albe și roșii, seci și demiseci.
Arabi	- preferă carnea de berbec, de pasăre; - cereale, legume și fructe uscate; - preparate specifice: mechoni, couscous, tajine, Keffa, chebab; - ouă (mentik, banooc, măghiran, taxomie); - supă de linte; - berbec sau miel la proșop, frigărui de berbec, tocană de berbec, bame cu carne de vacă etc.; - garnitura preferată este cea preparată din orez, dar consumă și fasole verde, varză, ardei; - baciavale, prăjituri cu nuci, cu migdale înghetate, de alune, fructe.
Eveci	- preferă carnea de vacă, de oaie, de pasăre (nu consumă carne de porc); - procesul termic utilizat este prăjirea, iar pentru anumite dulciuri se folosește amestecul dulce-sărat; - preparatele din carne de curcan, de rață, divers pregătite; - baciava, sarailie, foietaje, plăcintă, înghetată și foarte multe fructe; - vinuri demiseci și dulci, băuturi răcoritoare.
Turci	- preferă carnea de berbec, apoi de vacă și pasăre; - leguma preferată este vînăta; - preparate culinare: vînăță cu bame, cotlet de batal cu fasole albă, musaca din orice legume, pilaf cu una dintre cărnuri; - castraveți verzi cu iaurt; - plăcinte, budinci, înghetate, fructe; - băutura națională este cafeaua, dar se bea și rakı sau vinuri.

TEMĂ

Penetreză grupa de preparate din care fac parte exemplele următoare de sortimente.

Sortimente de preparate	Grupe de preparate
1. produse din carne	a.
2. antrou cald	b.
3. preparat de trecere	c.
4. gustare rece	d.
5. preparat la minut	e.

51

SERVICII COMPLEXE ÎN CONDIȚII DE IGIENĂ ȘI SECURITATEA MUNCII

7. 4.3. Servizi complessi ①

Trădarea serviciilor altor întreprinderi de combinare provoacă un impact maxim asupra clasificării dintr-o unitate. Acestea pot fi de natura financiară, dar și cele independente și au alături de servicii noi de pe piață și în dezvoltare servicii din incinta unității, dar și din altele care sunt oferite servicii personalitate pentru diferite categorii de consumatori: copii, adolescenți, familie cu copii, consumatorii în vârstă, de exemplu, băieți stăruie, persoane cu deficiențe fizice și psihice sau bolnavi, persoane în vârstă, consumatorii grup etc. Serviciile complete oferite se diferențiază prin specializarea bucatăriei pe: specialitatea unității, specialitatea zile, regimul program de pregătire sau de mâncare, ambianță, mobilier, statură personalității, înțelesul și completarea cu servicii și altele, mobilier, regimul și statură de regim...

Concomitant serviciilor oferite de unitățile de alimentare au condus la personalizarea efectivă de către parinți și părinți, a educației și a competențelor de servicii și la realizarea propriilor servicii de catering: de conștientizare oportunităților de servicii și a unităților tip de masă - din depozit, de masă, dintr-un buget, masă deconstrucție, de băuturi, de servicii, de servicii sau a unităților de servicii organizate în servicii.

Industrial prin care se dădea altceva semnificativ de preţurile în câştiguri mai mari la nivelul formelor (interne, clasice, forme 2+2) pentru forţa de muncă din domeniul clasificat de a beneficia de o mai bună servită la servicii, în puncte de muncă.

... **prevedem**, în regulile actului complex, de care se ocupă
personalul special desemnat sau compartimentul de „backstaging”
și care parcurge actul și stagi în la activitate de personal, servicii comune dintr-un restaurant și se
adaptează servicii suplimentare la cerințele locașilor, realizarea decorurilor scenice și teatrale, expunerea
bucuriei noastre;

Existența și calitatea acestor servicii depinde de funcția de tipul și de categoria serviciilor, dar trebuie să se încadreze în limitele impuse de reglementările naționale. Reguliile de igienă și de securitate a consumatorilor trebuie aplicate și respectate în toate locurile în care se prestează servicii, iar calitatea acestora trebuie să satisfacă cerințele celor mai exigenți consumatori.

[illegible]

REFERENCE

saciat, prezentare și porționare fort. De asemenea, nu trebuie să lipască căruciorul, gheridonul, planșeta de lemn, coșul pentru deșeu, tacâmul pentru fletare, cleștii, spirtiera/repoul, platourile, farfurile, rigăle, mișcările cu condimente, perextele etc.

Pentru atingerea obiectivelor, a obligațiilor și a responsabilităților cerute de executarea serviciilor, spațiile alocate desfășurării evenimentelor trebuie să asigure fluxul tehnologic funcțional și optim, să prevadă instalațiile tehnice (electrice, sanitare, ventilație, sonorizare) și dotările corespunzătoare.

În stabilirea structurii organizatorice de protecție a muncii se va ține cont de volumul acțiunii/activității desfășurate, de riscurile de accidentare și de modul de organizare teritorială.

4.2. Accidente de muncă

REȚINE!

- Se recomandă achiziționarea de aparate și de mașini care au certificat de verificare tehnică.
- Întreprinzătorul sau conducătorul unității trebuie să verifice dacă mijloacele de lucru folizate în unitate corespund prevederilor de securitate în muncă.
- Trebuie respectate următoarele reguli de prevenire a accidentelor în timpul exploatării mașinilor și a aparatelor:
 - manualele și instrucțiunile de utilizare trebuie să se afle în imediata apropiere a aparatului respectiv;
 - dispozitivele de siguranță nu trebuie să fie demonstate sau îndepărtate;
 - înainte de demonstrări sau a cuceririi, aparatul/mașina trebuie deconectată de la rețeaua de curent electric, pentru a preveni posibilitatea accidentării sau electrocutării.

Pentru derularea fără incidente a procesului de servire, trebuie prevenite toate pericolele și toate posibilele accidente.

Totii lucrătorii în servicii trebuie să respecte cu strictețe regulile de igienă și de siguranță, deoarece poartă răspunderea atât a siguranței clientului, cât și a colegilor de serviciu. Trebuie menționat faptul că cele mai multe accidente de muncă se petrec în bucatărie.

Printre cauzele accidentelor de muncă, se numără:

- necunoașterea pericolului;
- neglijență;
- comoditatea;
- inconștiență;
- grabă exagerată;
- nerespectarea instrucțiunilor de utilizare;
- nerespectarea regulilor de siguranță.

Reguli generale de prevenire a accidentelor:

- obiectele vărsate pe podea curățate și în oficiu trebuie sterse imediat de pe jos, din cauza pericolului de alunecare;
- se interzice alergatul în spațiul de servire (salonul de mese);
- trebuie respectat sensul de mers (pe dreapta);
- respectarea ordinii și circulației la locul de muncă;
- obiectele de inventar care nu sunt utilizate (farfurii murdare, platouri etc.) trebuie duse în oficiu, fără amănare;
- instrucțiunile de utilizare și de siguranță în exploatare a tuturor instalațiilor și dispozitivelor, trebuie respectate cu strictețe;
- consumul de alcool, obosala, lipsa de concentrare cresc pericolul de accidentare.

Aceste reguli de bază trebuie respectate cu strictețe, deoarece siguranța nu vine de la sine, ci este creată de fiecare angajat.

Măsurile de siguranță în domeniul serviciilor sunt utile în prevenirea accidentelor care ar putea afecta atât clienții, cât și colegii de serviciu. Accidentele sunt provocate deseori din neatenție și din cauza unor evenimente neprevăzute. Multe dintre acestea puteau fi evitate dacă s-ar fi luat măsurile necesare prevenirii lor.

În timpul prevenirii accidentelor, o atenție deosebită trebuie acordată funcționării mașinilor și

La literatura, al igual que la producción cultural, forma parte de la producción social y, por lo tanto, debe ser considerada como un bien cultural.

Levelling is a way of producing the products of progress & the means for it. Innovation means a

• **Associated symptoms:**

- Il libro è stato tradotto in italiano da Maria Teresa Giordano, con la collaborazione di Maria Teresa Giordano e Maria Teresa Giordano.*

● *Available online*...

● *Acute myocardial infarction*

7000