

STANDARD OCUPAȚIONAL

Ocupația: Barman preparator

Domeniul: Turism, hoteluri, restaurante

Cod COR: 512306

Inițiator de proiect: THR CG

Echipa de redactare a standardului ocupațional:

Constantin FLOREA	expert consultant	THR CG
Mariana MANEA	barman preparator	Hotel SILVA - Bușteni
Marian STĂNILĂ	barman preparator	Hotel CONTINENTAL - Sibiu

Echipa de validare / Referenți de specialitate:

Specialiști desemnați de *Comitetul sectorial Turism, hoteluri, restaurante:*

Cornelia TOMA	maistru instructor	THR CG
Virgil DUMITRAȘCU	barman preparator	Hotel MARRIOTT
Dan SCHIOPESCU	barman preparator	Hotel PARC
Meda DEDIU	barman preparator	Hotel PARC

Descrierea ocupației

Barmanul preparator lucrează în unități de alimentație de diferite dimensiuni, ca: restaurant, bar de zi și de noapte etc.

Barmanul preparator asigură prepararea băuturilor în amestec, pregătirea celor care se servesc ca atare și servirea clienților de la teșgheua bar și de la mese.

Se ocupă de aprovizionarea cu mărfuri, depozitarea și conservarea acestora.

Participă împreună cu ceilalți membri ai echipei la întreținerea și curățenia barului, a mobilierului, utilajelor și inventarului de servire.

Răspunde de existența în bar a utilajelor, inventarului și ustensilelor necesare, într-o perfectă stare de curățenie și funcționare.

Barmanul preparator participă la aranjarea (mise-en-place-ul) barului pentru primirea și servirea clienților.

Se preocupă cu profesionalism de întocmirea listei de bar, pornind de la oferta unității.

Barmanul preparator răspunde de respectarea cu strictețe a normelor de de securitate și sănătate în muncă, igienico-sanitare la locul de muncă, inclusiv în spațiile anexă (depozite).

În afară de cunoștințele de bază teoretice și practice, trebuie să stăpânească bine comunicarea în limbi străine (în principal engleza) și utilizarea calculatorului.

Barmanul preparator contribuie la crearea prestigiului sectorului și implicit, a unității de alimentație publică, prin respectarea regulilor privind calitatea serviciilor și promovarea acestora.

UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

CATEGORII DE COMPETENȚE	Nr. crt.	UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ
Fundamentale	1	Comunicarea interactivă la locul de muncă
	2	Comunicarea în limba străină
	3	Dezvoltarea pregătirii profesionale
	4	Munca în echipă
	5	Utilizarea calculatorului
Generale pe domeniul de activitate	6	Menținerea unui mediu de muncă sigur și curat
	7	Aplicarea normelor SSM și PSI
	8	Organizarea locului de muncă
Specifice	9	Prepararea băuturilor
	10	Servirea băuturilor
	11	Promovarea ofertei de produse și băuturi a restaurantului
	12	Gestionarea produselor
	13	Îmbunătățirea calității serviciilor

UNITATEA 1

COMUNICAREA INTERACTIVĂ LA LOCUL DE MUNCĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare comunicării interpersonale și implică primirea/transmiterea informațiilor, primirea/preluarea solicitărilor clienților și participarea la discuții în cadrul colectivului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Comunică cu colegii	1.1. Primirea informațiilor se face în cadrul atribuțiilor de serviciu. 1.2. Transmiterea informațiilor se face utilizând corect forme și mijloace de comunicare corespunzătoare. 1.3. Comunicarea se face printr-un limbaj adecvat situației și interlocutorului. 1.4. Informațiile sunt exprimate clar, concis și la obiect, astfel încât comunicarea să fie eficientă. 1.5. Informațiile transmise sunt analizate și selectate cu discernământ pentru a se asigura acuratețea și relevanța lor. 1.6. Informațiile sunt transmise cu operativitate.
2. Preia solicitările clienților	2.1. Solicitățile clienților sunt preluate utilizând metode și mijloace adecvate. 2.2. Solicitățile clienților sunt preluate utilizând o atitudine de respect și sollicitudine față de client. 2.3. Solicitățile sunt ascultate cu atenție și politețe.
3. Participă la discuții în cadrul colectivului	3.1. Participarea la discuții se face utilizând limbajul de specialitate și tonalitatea adecvată. 3.2. Propriile opinii sunt exprimate cu claritate și la obiect. 3.3. Discuțiile sunt purtate cu respectarea dreptului la opinie al celorlalți participanți.

Gama de variabile

Interlocutori: clienți, șefi de secții (bucătărie, cofetărie), colegi

Forme de comunicare: verbală, scrisă

Mijloace de comunicare: telefon, fax, calculator

Ghid de evaluare

Cunoștințele se referă la:

- forme de comunicare
- mijloace de comunicare
- limbaj de specialitate

-relațiile ierarhice și funcționale

La evaluare se urmărește:

- abilitatea de utilizare a limbajului de specialitate
- abilitatea de a comunica prompt și eficient
- capacitatea de utilizare corectă a mijloacelor de comunicare

UNITATEA 2

COMUNICAREA ÎN LIMBA STRĂINĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare comunicării într-o limbă străină și implică primirea, transmiterea informațiilor și participarea la conversații în limba străină.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Preia informații în limba străină	1.1. Informația este percepută corect din punct de vedere lingvistic. 1.2. Mesajul transmis în limba străină este perceput corect din punct de vedere profesional. 1.3. Preluarea informațiilor este corelată cu specificul subiectului abordat.
2. Transmite informații în limba străină	2.1. Mesajul transmis folosește corect formulele de adresare și de politețe din limba străină a interlocutorului 2.2. Exprimarea în limba străină se face folosind un limbaj profesional specific. 2.3. Exprimarea în limba străină este corectă din punct de vedere gramatical
3. Participă la conversații în limba străină	3.1. Conversațiile sunt adaptate solicitării și interlocutorului. 3.2. Conversația cu vorbitorii nativi ai limbii se face prin exprimarea fluentă și spontană . 3.3. Conversațiile sunt susținute în limbaj clar, corect gramatical.

Gama de variabile

limbaj profesional: lexic specific tehnicilor de servire în bar, denumirea preparatelor etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- vocabularul de bază al limbii străine
- limbaj profesional: lexic specific tehnicilor de servire în bar, denumirea preparatelor etc
- reguli gramaticale

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a înțelege corect lingvistic informațiile exprimate în limba străină
- capacitatea de a utiliza corect limbajul de specialitate specific în limba străină
- capacitatea de a se exprima fluent și spontan în limba străină

UNITATEA 3

DEZVOLTAREA PREGĂTIRII PROFESIONALE

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare dezvoltării pregătirii profesionale și implică identificarea necesităților de perfecționare, realizarea autoinstruirii și participarea la cursuri de perfecționare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică necesitățile de instruire	1.1. Necesitățile de perfecționare sunt identificate cu obiectivitate. 1.2. Identificarea necesităților de instruire se face prin raportarea la noutățile din domeniu. 1.2. Necesitățile de perfecționare sunt identificate în corelație cu cerințele de la locul de muncă.
2. Realizează autoinstruirea	2.1. Autoinstruirea se desfășoară continuu, utilizând surse de informare autorizate. 2.2. Autoinstruirea se desfășoară în corelație cu necesitățile identificate prin autoevaluare. 2.3. Autoinstruirea se realizează cu responsabilitate, în funcție de obiectivele urmărite.
3. Participă la cursuri de perfecționare și alte manifestări de specialitate	3.1. Participarea la cursuri de perfecționare este efectuată cu responsabilitate. 3.2. Participarea la cursuri se face ori de câte ori este nevoie, în corelație cu noutățile relevante pentru activitatea desfășurată. 3.3. Participarea la manifestări de specialitate se face în scopul identificării de noi tehnici, produse, pentru promovarea imaginii localului și a celei proprii.

Gama de variabile

Necesități de instruire din domeniile: servirea preparatelor de bar, promovarea preparatelor etc.

Manifestări de specialitate: expoziții, concursuri, demonstrații practice etc.

Surse de informare autorizate: publicații de specialitate, Internet, schimb de informații și de experiență cu ocupații similare

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- cerințele locului de muncă
- noutăți din domeniu

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de autoevaluare obiectivă în vederea identificării necesităților de perfecționare
- disponibilitatea de a participa la cursuri de perfecționare
- capacitatea de a pune în practică cele învățate

UNITATEA 4

MUNCA ÎN ECHIPĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare barmanului preparator de a identifica corect sarcinile ce îi revin în cadrul echipei și de a lucra eficient alături de ceilalți membri ai echipei.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică sarcinile în cadrul echipei	1.1. Identificarea sarcinilor proprii în cadrul echipei se realizează cu responsabilitate, în funcție de specificul acestora. 1.2. Identificarea sarcinilor proprii se face în concordanță cu activitatea celorlalți membri ai echipei. 1.3. Punctul de vedere referitor la sarcinile repartizate și modul de executare a acestora se exprimă clar, deschis, politicos.
2. Efectuează munca în echipă	2.1. Sarcinile proprii sunt îndeplinite operativ și cu profesionalism. 2.2. Efectuarea muncii în cadrul echipei se realizează în concordanță cu atribuțiile și responsabilitățile postului. 2.3. Situațiile dificile / neprevăzute sunt rezolvate prin strânsa colaborare cu ceilalți membri ai echipei.
3. Participă la schimburi de experiență cu ceilalți-membri ai echipei	3.1. Receptarea informațiilor furnizate de ceilalți membri ai echipei este făcută cu deschidere și dorința de a învăța. 3.2. Împreună cu ceilalți membri ai echipei se preocupă de respectarea standardelor de calitate în serviciile oferite. 3.3. Eventualele necorelări ale activității proprii cu activitatea celorlalți membri ai echipei sunt soluționate în timp util.

Gama de variabile

Membrii echipei: barman șef, barman preparator, ajutor de barman, funcții ierarhice și colegi din celelalte sectoare ale unității de alimentație publică

Situații dificile / neprevăzute: absența sau accidentarea (explozia unei sticle de vin spumant, spargerea unui pahar) ajutorului de barman

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- atribuțiile și responsabilitățile postului
- structura organizatorică a unității de alimentație

La evaluare se urmărește:

- spiritul de echipă
- Capacitatea de rezolvare operativă a sarcinilor primite
- Capacitatea de identificare a sarcinilor în cadrul echipei
- Capacitatea de a evita neînțelegerile și conflictele atunci când este posibil.

UNITATEA 5

UTILIZAREA CALCULATORULUI

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare utilizării calculatorului personal și implică introducerea și verificarea datelor și executarea de aplicații informatice

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Introduce date în calculator	1.1. Operarea programului se face urmărind corect instrucțiunile de aplicare 1.2. Datele sunt introduse cu acuratețe, în conformitate cu scopul propus. 1.3. Datele sunt introduse corect, în corelație cu cerințele aplicației software. 1.4. Datele sunt organizate în mod logic, pentru o ușoară accesare.
2. Prelucreează informațiile	2.1. Informațiile introduse sunt verificate cu atenție pentru asigurarea corectitudinii bazei de date. 2.2. Bazele de date sunt reactualizate permanent. 2.3. Informațiile sunt salvate și păstrate cu respectarea condițiilor de securitate și confidențialitate.
3. Tipărește documente specifice	3.1. Documentele specifice finale sunt tipărite în conformitate cu scopul urmărit. 3.2. Documentele sunt tipărite în numărul de exemplare solicitat. 3.3. Documentele sunt tipărite în funcție de necesități.

Gama de variabile

Datele se referă la: activități specifice de bar, lista de băuturi, lista obiectelor de inventar, rețete de preparare, lista de prețuri, note de plată etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- operare calculator
- aplicații informatice specifice
- navigare pe Internet

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a introduce corect datele în calculator
- abilitatea de a utiliza eficient calculatorul personal
- capacitatea de a selecta datele relevante activității specifice

UNITATEA 6

MENȚINEREA UNUI MEDIU DE MUNCĂ SIGUR ȘI CURAT

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a aplica normele igienico-sanitare în conformitate cu legislația în vigoare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Asigură igiena și starea de sănătate personală	1.1. Igiena este asigurată prin manipularea corectă a băuturilor oferite clientului, conform normelor specifice. 1.2. Asigurarea igienei se face prin menținerea perfect curată a echipamentelor și ustensilelor de lucru specifice activității. 1.3. Controlează periodic propria stare de sănătate conform graficului stabilit.
2. Menține igiena personală	2.1. Menținerea igienei personale se face conform normelor de igienă în vigoare și a regulamentelor interne. 2.2. Igiena personală este menținută prin purtarea zilnică a echipamentului de lucru adecvat. 2.3. Asigurarea igienei personale se face pe toată durata programului de lucru
3. Menține curățenia la locul de muncă	3.1. Menținerea curată a locului de muncă se face conform normelor igienico-sanitare în vigoare . 3.2. Utilizarea materialelor și mijloacelor de efectuare a curățeniei la locul de muncă se face corect. 3.3. Curățenia la locul de muncă este menținută permanent.

Gama de variabile

Echipamente și ustensile de lucru specifice activității: shaker, pahar pentru amestec, strecurătoare de bar, cilindri gradați, pahare măsură, mixer (tel) pentru frișcă etc.

Utilaje specifice: frigider, mașină de râșnit cafea, presă (electrică) pentru stors citrice, storcător de fructe și de legume, mixer electric (blender), mașină de fabricat cuburi de gheață etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- reglementări igienico-sanitare în vigoare
- regulamentul intern al unității
- norme specifice

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a folosi materialele și mijloacele de igienizare
- modul în care este menținută igiena personală și la locul de muncă
- modul cum sunt însușite și aplicate normele igienico-sanitare în vigoare

UNITATEA 7

APLICAREA NORMELOR DE S.S.M. ȘI P.S.I.

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare barmanului preparator pentru a lucra în condiții de asigurare a respectării normelor de S.S.M. și de P.S.I.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Aplică normele de securitate și sănătate în muncă	<p>1.1. Normele de SSM sunt aplicate conform specificului locului de muncă.</p> <p>1.2. Situațiile de risc privind sănătatea și securitatea în muncă sunt identificate cu rapiditate și raportate personalului cu responsabilități în domeniu, conform procedurilor interne.</p> <p>1.3. Toate activitățile de lucru sunt realizate cu responsabilitate pentru asigurarea securității personale și a celorlalți participanți la procesul de muncă.</p>
2. Aplică normele de P.S.I.	<p>2.1. Identificarea surselor care pot provoca incendii se face cu responsabilitate.</p> <p>2.2. Aplicarea schemelor de evacuare este respectată în caz de urgență.</p> <p>2.3. Sursele de accidentare identificate sunt aduse la cunoștința personalului de intervenție.</p> <p>2.4. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt manevrate cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor ivite.</p> <p>2.5. Echipamentele de stingere a incendiilor sunt păstrate corespunzător în spații adecvate.</p>
3. Aplică procedura de urgență	<p>3.1. Situațiile critice apărute sunt semnalate cu promptitudine șefului ierarhic.</p> <p>3.2. Procedurile de intervenție în caz de accident sunt aplicate cu responsabilitate.</p> <p>3.3. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate corect și rapid, conform NSSM și NPSI specifice locului de muncă.</p>

Gama de variabile

Echipamente care pot provoca situații critice: aparate electrice, electronice, de curățenie, instalații de condiționare a aerului, de ventilare, de alarmă etc

Echipamentele de stingere a incendiilor: extincatoare cu pulbere, cu CO₂, ANSUL (cu spumă, pentru ulei)

Accidente posibile: arsuri, opăririi (cafea, ceai), tăieturi, alunecări etc.

Situații de risc de incendiu: scurt circuit la aparatura electrică (frigider, mașina de râșnit cafea, presă (electrică) pentru stors citrice, mixer electric (blender), aspirator etc.

Situații critice: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, catastrofe naturale etc

Barman preparator – 13 unități

Personal de intervenție: electrician, responsabil P.S.I., pompier, instalator, agent de pază etc.

Șef ierarhic: director restaurant

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- NSSM specifice domeniului
- normele P.S.I. specifice domeniului
- simbolurile care semnalizează pericole

La evaluare se urmărește:

- capacitatea identificării rapide a situațiilor de risc de muncă;
- discernământul în alegerea și aplicarea măsurilor cele mai potrivite situației critice apărute
- operativitatea și corectitudinea intervenției în caz de accident

UNITATEA 8

ORGANIZAREA LOCULUI DE MUNCĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare barmanului preparator de a organiza locul de muncă în vederea desfășurării propriei activități în condiții optime.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Asigură starea de curățenie a barului	1.1. Curățenia este asigurată prin aplicarea metodelor specifice. 1.2. Starea de curățenie este asigurată permanent, respectând succesiunea operațiilor necesare . 1.3. Asigurarea curățeniei se face utilizând eficient materialele de curățenie și întreținere necesare.
2. Pregătește barul pentru primirea și servirea clienților	2.1. Starea tehnică a aparatelor, mobilierului și obiectelor de inventar este verificată cu atenție 2.2. Succesiunea etapelor de pregătire a barului este respectată ținând cont de particularitățile respectivelor etape 2.3. Aprovizionarea cu băuturi se face ritmic în cantitatea necesară.
3. Pregătește obiectele de inventar și recipientele cu băuturi și ingrediente	3.1. Paharele sunt pregătite conform tehnicilor specifice. 3.2. Paharele și recipientele cu băuturi și ingrediente sunt aranjate în mod estetic și ca să fie ușor accesibile. 3.3. Mise en place-ul în interiorul barului este realizat respectând tehnicile de aranjare a obiectelor de inventar

Gama de variabile

Materiale de curățenie și întreținere: aspirator, găleți, mopuri, detergenți, dezinfectante, bureți etc.

Mobilier: tejghea, masă de lucru bar, măsuțe, fotolii, scaune etc.

Aparatură specifică: aparate cafea, ceai, blender, dozatoare

Obiecte de inventar: shaker, pahare de diverse forme și dimensiuni, veselă, tacâmuri etc.

Pregătirea paharelor presupune: spălare, uscare, aranjare în ordine

Ghid de evaluare

Cunoștințele se referă la:

- metode specifice de curățenie
- tehnici specifice

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de realizare corectă a mise en place în interiorul barului
- capacitatea de asigurare riguroasă a curățeniei
- abilitatea de utilizare eficientă a materialelor de curățenie
- abilitatea de manipulare a obiectelor de inventar

UNITATEA 9

PREPARAREA BĂUTURILOR

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi ale barmanului preparator necesare pentru a alege, pregăti și prepara corespunzător băuturile pe care le servește la bar.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Selectează ingredientele de utilizat	1.1. Selectarea ingredientelor se face pe baza rețetelor consacrate. 1.2. Selectarea ingredientelor se face în conformitate cu rețetele specifice unității/oferta proprie. 1.3. Ingredientele sunt selectate în funcție de comanda clientului.
2. Pregătește ingredientele	2.1. Pregătirea ingredientelor se face în funcție de tipul băuturilor alcoolice/Nealcoolice. 2.2. Ingredientele sunt pregătite în conformitate cu rețetele/metodele de preparare. 2.3. Pregătirea ingredientelor se realizează utilizând corect ustensilele și aparatura corespunzătoare.
3. Prepară băuturile	3.1. Prepararea băuturilor în amestec se face în proporțiile necesare, cu rigurozitate, conform rețetelor. 3.2. Prepararea băuturilor este realizată cu respectarea normelor de igienă. 3.3. Prepararea băuturilor se face ținând cont de cerințele clientului. 3.4. Băuturile sunt preparate utilizând cu atenție aparatura și ustensilele necesare.

Gama de variabile

Ingrediente: băuturi alcoolice, lapte, sucuri de fructe/legume, zahăr, fructe, apă minerală, fire de plante etc.

Băuturi: cocktail, ciocolată caldă, băuturi cu înghețată etc.

Metode de preparare a băuturilor: amestecare, dresare, agitare

Aparatură și ustensile de pregătire ingrediente: cuțit, mixer, măsură, frigider, aparat de încălzit băuturi, pahar gradat etc.

Aparatură și ustensile de pregătire băuturi: mixer, filtru cafea, aparat tip espresso

Pregătirea ingredientelor presupune: stoarcerea și mixarea fructelor, operații pre-amestecare băuturi, extragere de fructe și sucuri din compot, conserve

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- rețete consacrate
- rețete specifice ale unității de alimentație - tipuri de băuturi servite la bar
- metode de preparare a băuturilor
- tehnici de dozare a băuturilor
- succesiunea etapelor de pregătire a băuturilor
- instrucțiuni de utilizare echipamente de lucru

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de dozare a băuturilor
- capacitatea de a prepara băuturi în amestec
- capacitatea de a utiliza corect aparatura și ustensilele de lucru
- modul în care stăpânește tehnicile de servire în restaurant și bar

UNITATEA 10

SERVIREA BĂUTURILOR

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare pregătirii recipientelor, realizării comenzii și servirii băuturilor.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Pregătește recipientele pentru servire	1.1. Recipientele se aleg în funcție de băuturile solicitate. 1.2. Pregătirea recipientelor se face în funcție de comanda clientului. 1.3. Pregătirea se face având în vedere respectarea strictă a regulilor de igienă
2. Realizează comenzi	2.1. Realizarea comenzii se face cu promptitudine, în ordinea preluării comenzilor de la clienți. 2.2. Realizarea comenzii se face respectând cantitatea și sortimentele specificate în comandă. 2.3. Comanda este realizată în funcție de preferințele clienților
3. Servește băuturile la bar	3.1. Servirea băuturilor se face direct clientului care s-a adresat barmanului sau prin intermediul chelnerului. 3.2. Servirea băuturilor se face utilizând corespunzător tehnicile de servire. 3.3. Băuturile sunt servite cu atenție evitând eventualele incidente. 3.4. Băuturile sunt servite utilizând corect recipientele adecvate.

Gama de variabile

Tipul băuturilor: alcoolice, nealcoolice, cocktail-uri

Tehnici de servire la bar: paharele se pun pe suport de carton, se oferă pai la băuturile la care se pretează (nu se oferă paie la băuturile calde), anumite băuturi se pot pune în pahar direct din sticlă când se repetă (vin, bere, răcoritoare etc.)

Incidente ce pot apărea în timpul servirii băuturilor: spargere veselă, vărsare băutură pe haine, accidentarea proprie sau a clientului etc.

Recipiente adecvate servirii diferitelor tipuri de băuturi : pahare (pentru aperitive, vin alb, vin roșu, apă, băuturi în amestec, flute pentru vin spumant, tumbler pentru răcoritoare, baloane pentru digestive etc.), cești de ceai sau cafea etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- tehnici specifice de servire
- reguli de igienă

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a realiza cu promptitudine comanda
- respectarea strictă a regulilor de igienă
- modul în care respectă cerințele clienților

UNITATEA 11

PROMOVAREA OFERTEI DE PRODUSE ȘI BĂUTURI

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile barmanului preparator de a promova produsele și băuturile specifice în vederea impulsivării vânzării acestora.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică oferta de băuturi a unității de alimentație	1.1. Oferta de băuturi a unității conține toate categoriile de băuturi disponibile. 1.2. Oferta de băuturi a unității ține cont de noile produse apărute pe piață 1.3. Identificarea ofertei se face în funcție de specificul unității de alimentație.
2. Identifică preferințele clienților	2.1. Sortimentul de preparate și băuturi solicitate de clienți este identificat în funcție de caracteristicile clienților. 2.2. Identificarea se face în scopul asigurării stocurilor de preparate și băuturi mai frecvent solicitate. 2.3. Identificarea preferințelor clientului se face în funcție de perioada anului.
3. Promovează oferta de preparate și băuturi	3.1. Informarea clienților despre gama preparatelor și băuturilor se face în funcție de politica de marketing a organizației 3.2. Promovarea produselor și a serviciilor se face folosind metode și mijloace de promovare adecvate. 3.3. Promovarea produselor și a serviciilor se face în colaborare cu celelalte compartimente implicate 3.4. Prestigiul sectorului / organizației este realizat prin respectarea regulilor privind calitatea serviciilor și promovarea acestora.

Gama de variabile

Oferta/gama de produse: băuturi calde și reci, băuturi în amestec,

Preparate /gustări specifice barului: înghețată, fructe proaspete și uscate:

Caracteristicile clienților: vârstă, sex, naționalitate

Metodele de promovare presupun : prezentarea listei de preparate și băuturi, un comportament adecvat în timpul serviciului, calitatea excelentă a produselor oferite, o estetica a preparatelor, un ambient plăcut al barului, personalizarea obiectelor cu care este servit clientul: suporturi de pahare, șervețele, elemente de decor (paie, umbrelețe, figurine etc.), punerea accentului pe preparatele excelente („cea mai bună cafea capuccino”, „cel mai bun cocktail” etc.), „cadouri – gratuități”: bomboane de ciocolată, fructe glasate etc.

Mijloace de promovare:

- materiale scrise (fluturași, pliante, afișe etc) dispuse în incinta barului (pe măsuțe, pe tejghea), la intrarea în local, la recepție, în lift materiale promoționale publicate în reviste de specialitate sau expuse prin afișare stradală
- promovarea directă internă prin recomandarea barmanului preparator, a lucrătorilor din bar, din restaurant, din hotel

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare:

- Politica de marketing a organizației
- Specificul unității de alimentație

La evaluare se urmărește:

- cunoașterea politicii de promovare a organizației
- cunoașterea metodelor și mijloacelor de promovare specifice
- marketing, tehnici și metode de promovare a vânzărilor
- atitudinea corectă în relația cu clientul

UNITATEA 12

GESTIONAREA PRODUSELOR

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile barmanului preparator de a gestiona inventarul, stocurile de mărfuri și produsele specifice.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Asigură necesarul de obiecte de inventar și stocul de mărfuri	1.1. Asigurarea necesarului de obiecte de inventar se face în funcție de nevoile barului. 1.2. Asigurarea stocului de mărfuri perisabile și neperisabile se face zilnic, în funcție de consum.
2. Verifică necesarul de obiecte de inventar și stocul de mărfuri	2.1. Verificarea necesarului de obiecte de inventar și a stocului de mărfuri se face zilnic la începerea și la terminarea programului de lucru. 2.2. Verificarea se face în vederea înlăturării disfuncționalităților și a completării inventarului și a stocului.
3. Întocmește documentele de evidență	3.1. Întocmirea documentelor de evidență se face corect. 3.2. Întocmirea documentelor de evidență se face conform reglementărilor în vigoare și a reglementărilor interne. 3.3. Documentele de evidență contabilă sunt completate la zi.

Gama de variabile

Obiecte de inventar: aparatură, mobilier, pahare, veselă, tacâmuri etc

Stoc de mărfuri: perisabile și neperisabile

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- contabilitate primară
- obiecte de inventar specifice barului
- materiale, mărfuri perisabile și neperisabile utilizabile în bar

La evaluare se urmărește:

- respectarea reglementărilor privind gestionarea obiectelor de inventar și a mărfurilor
- completarea corectă, integrală și la timp a documentelor de evidență specifice

UNITATEA 13

ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare barmanului preparator de a-și îmbunătăți performanțele profesionale și cele comportamentale în vederea satisfacerii exigențelor clienților.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Aplică procedurile tehnice de execuție și de control al calității	1.1. Prestarea serviciilor se face respectând cerințele de calitate impuse prin procedurile / instrucțiunile de lucru specifice. 1.2. Prestarea serviciilor se face corect, ținând cont de semnalele primite de la clienți 1.3. Nota de plată este corect întocmită.
2. Își perfecționează permanent comportamentul profesional	2.1 Rezolvarea sarcinilor de serviciu se face cu rigurozitate și responsabilitate. 2.2 Relația cu clientul este permanent politicoasă și plină de solicitudine.
3. Respectă legislația și normele privind protecția consumatorilor	3.1. Activitatea este desfășurată în conformitate cu legislația privind protecția consumatorilor 3.2. Nivelul prețurilor și tarifelor practicate respectă reglementările interne 3.3. Eventualele nereguli sunt semnalate șefului ierarhic și remediate cu promptitudine. 3.4. Răspunde material pentru orice pagubă provocată în urma punerii în consum, livrare sau recepționare, de produse cu deficiențe de calitate.

Gama de variabile

Nereguli: mărfuri cu termen de valabilitate depășit (cafea, lapte, sucuri, alune etc.), cantități nerespectate, amestecuri cu băuturi de calitate proastă, prețuri greșite în nota de plată etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la

- legislația privind protecția consumatorilor
- tehnici de servire
- tehnici de preparare a băuturilor în amestec
- proceduri și instrucțiuni de lucru
- lista de prețuri și tarife a unității
- Norme de comportament specifice

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a avea permanent un comportament adecvat
- performanța profesională
- grija pentru client