

# **STANDARD OCUPAȚIONAL**

**Ocupația: Somelier**

**Domeniul: Turism, hoteluri, restaurante**

**Cod COR: 512304**

**2007**

**Inițiator de proiect:** THR CG București

**Echipe de redactare a standardului ocupațional:**

**Constantin FLOREA**, expert consultant – Șef colectiv Tehnologia Activității în Restaurant și Bar, THR CG

**Sergiu NEDELEA**, somelier – restaurantul „Casa Iancului”

**Marius BRATU**, somelier – cramele „Halewood”

**Echipe de validare / Referenți de specialitate:**

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

**Laurențiu NICA**, expert consultant, THR CG

**Cornelia TOMA**, maestru instructor, THR CG

**Daniel ZOTTU**, somelier, restaurantul NOBLESSE

**Marian MIEILOIU**, somelier, restaurantul PARC

## Descrierea ocupației

*Somelierul* se ocupă, în special, cu servirea vinurilor și a celorlalte băuturi (aperitive, digestive și nealcoolice).

Este una din profesiile cele mai vechi din lume, de fapt este mai mult o *vocație* decât o „profesie”. Toți *somelierii* buni au un lucru comun: dragostea lor pentru vin.

*Somelierul* se distinge de ceilalți membri ai brigăzii prin ținuta vestimentară și performanțele practice realizate (decantarea, servirea țigărilor etc.).

Sunt necesare cunoștințe de viticultură, despre arta preparării vinurilor, despre distilare și istoria acestora. De asemenea, trebuie să știe când vinul trebuie decantat și timpul când această operațiune poate fi performantă.

Trebuie să cunoască toate detaliile vinurilor din listă și să fie pregătit să răspundă oricând, oricăror întrebări în legătură cu acestea.

Degustarea vinurilor constituie o problemă destul de dificilă pentru *somelier*, dar realizată cu profesionalism și responsabilitate, aceasta îi crește prestigiul și se bucură de aprecierile clienților. În timpul și, mai ales după fiecare operațiune de degustare, *somelierul* trebuie să rămână lucid.

La restaurantele de categorie superioară, participă la aprovizionarea cu vinuri și cu celelalte băuturi, precum și la întocmirea listelor.

O mare responsabilitate revine *somelierului* în privința organizării și gestionării pivniței de vinuri.

Pentru servirea clienților, *somelierul* ia comanda de băuturi, recomandă vinurile care se asociază cu preparatele alese și le servește respectând regulile consacrate.

*Somelierul* participă, alături de chelneri, la aranjarea salonului pentru primirea clienților la mic dejun, dejun, cină, banchet (mise-en-place), în special pentru clienții VIP.

Oferă clienților cunoscători articole din tutun (țigări fine și trabucuri), în saloane speciale pentru fumători.

*Somelierul șef* are ca superior ierarhic pe directorul de alimentație sau cel de restaurant. În funcție de volumul sarcinilor și al activității, are în subordine unul sau mai mulți *somelierii* și ajutori de *somelier*.

În afară de cunoștințele de bază teoretice și practice, trebuie să stăpânească bine comunicarea în cel puțin o limbă străină de circulație internațională și utilizarea calculatorului.

*Somelierul* se preocupă de pregătirea proprie și perfecționarea profesională continuă.

## UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

<b>CATEGORII DE COMPETENȚE</b>	<b>NR. CRT.</b>	<b>UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ</b>
Fundamentale	1	Comunicarea la locul de muncă
	2	Comunicarea în limba străină
	3	Lucrul în echipă
	4	Utilizarea calculatorului
Generale pe domeniul de activitate	5	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a normelor PSI
	6	Respectarea normelor igienico-sanitare specifice
	7	Planificarea activității proprii
Specifice	8	Organizarea locului de muncă
	9	Promovarea ofertei de vinuri și alte băuturi
	10	Efectuarea servirii clienților
	11	Asigurarea calității serviciilor de restaurant

## UNITATEA 1

### COMUNICAREA LA LOCUL DE MUNCĂ

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru a comunica eficient cu clienții și cu ceilalți lucrători din echipă.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Primește / transmite informații</b>	1.1. Comunicarea se face utilizând un limbaj adecvat situației și interlocutorului 1.2. Informațiile sunt exprimate clar, concis și la obiect, astfel încât comunicarea să fie eficientă 1.3. Metoda de comunicare este adecvată scopului și importanței comunicării 1.4. Informațiile transmise sunt analizate și selectate cu discernământ pentru a se asigura acuratețea și relevanța lor 1.5. Comunicarea se face pe un ton politicos, iar informațiile sunt transmise cu operativitate 1.6. Comunicarea se face utilizând mijloacele de comunicare adecvate situației.
<b>2. Participă la discuții pe teme profesionale</b>	2.1. Participarea la discuții este constructivă, punctele de vedere divergente fiind argumentate cu politețe 2.2. Participarea la discuții se face respectând punctul de vedere al interlocutorului 2.3. Opiniile sunt susținute cu argumente clare, specifice subiectului abordat 2.4. Divergențele apărute sunt comunicate deschis șefului ierarhic pentru rezolvare cu promptitudine, fără a perturba activitățile curente

#### *Gama de variabile*

Persoane cu care vine în contact în timpul desfășurării activităților profesionale: clienți, colegi de serviciu, colaboratori

Situații: organizarea locului de muncă, luarea comenzii, efectuarea serviciului

Metode de comunicare: verbală sau nonverbală

Mijloace de comunicare: direct

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

raporturile ierarhice și funcționale la locul de muncă

componenta colectivului de muncă

formule protocolare de adresare

limbaj profesional

La evaluare se urmărește:

capacitatea de a comunica eficient în situații concrete

tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor

capacitatea de a se adapta la tipul psiho-social al interlocutorului și la situații neprevăzute

## UNITATEA 2

### COMUNICAREA ÎN LIMBA STRĂINĂ

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului de a comunica într-o limbă străină de largă circulație internațională.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Preia informații în limba străină</b>	1.1. Mesajul receptat este perceput corect din punct de vedere lingvistic 1.2. Mesajul receptat este perceput corect din punct de vedere profesional 1.3. Prelucrarea informațiilor din literatura de specialitate se realizează printr-un limbaj standard/tehnic adecvat.
<b>2. Transmite informații în limba străină</b>	2.1. Mesajul transmis folosește corect formulele de adresare și de politețe din limba interlocutorului. 2.2. Mesajul transmis folosește corect limbajul de specialitate specific. 2.3. Informațiile se transmit printr-o exprimare clară, vizând aspecte specifice din domeniul de activitate
<b>3. Participă la conversații</b>	3.1. Conversația într-o limbă străină este purtată printr-o exprimare fluentă și spontană 3.2. Participarea la conversații se face prin utilizarea eficientă a limbajului în scopuri profesionale. 3.3. Participarea la conversații se face conform protocolului, utilizând formule de politețe specifice.

#### *Gama de variabile*

limbaj profesional: lexic de specialitate, verbe care denumesc acțiunile sale, denumirea obiectelor de inventar, formule de adresare specifice activității în restaurant  
 informații: specifice domeniului, materii prime, materiale și produse finite  
 exprimare fluentă presupune folosirea de expresii și tehnici de conversație adecvate  
 scopuri profesionale/domenii de activitate: prezentări de produse, tehnologii

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- limbaj standard și de specialitate
- comunicarea în cel puțin o limbă străină de circulație internațională
- lexic profesional
- noțiuni de gramatică
- cunoștințe de cultură generală , obiceiuri și tradiții românești

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a înțelege limba străină
- capacitatea de a se exprima în limba străină
- capacitatea de a se exprima fluent și cursiv într-o limbă de circulație internațională .

### UNITATEA 3 MUNCA ÎN ECHIPĂ

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru identificarea rolului său în cadrul echipei și implicarea în realizarea sarcinilor curente la locul de muncă.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică rolul în cadrul echipei/brigăzii</b>	1.1. Rolul în cadrul echipei/brigăzii este identificat corect, în conformitate cu sarcinile acesteia. 1.2. Responsabilitatea este asumată împreună cu ceilalți membri ai echipei. 1.3. Sarcinile primite sunt clarificate cu promptitudine în scopul evitării unor eventuale neînțelegeri 1.4. Termenele de realizare a sarcinilor individuale sunt identificate în timp util
<b>2. Se implică în realizarea sarcinilor echipei/brigăzii</b>	2.1. Sarcinile individuale sunt îndeplinite conform celor stabilite de șefii ierarhici 2.2. Lucrul în echipă se realizează respectând raporturile ierarhice și funcționale 2.3. Evaluarea propriei activități se face în raport cu cea a echipei 2.4. Eventualele necorelări ale activității proprii cu activitatea celorlalți membri ai brigăzii sunt soluționate în timp util

#### *Gama de variabile*

Membrii brigăzii: ospătari (chelneri), ajutori de ospătari, maître d'hôtel (șef de sală), barman, bucătari, director de alimentație, director de restaurant etc.

Brigada are în componență lucrătorii care acoperă meseriile și funcțiile necesare în restaurant într-o tură de lucru (program fracționat, jumătate de zi sau zi întregă)

Sarcini de executat: pregătirea salonului pentru primirea clienților, servirea preparatelor și a băuturilor, debarasarea, pregătirea pentru închiderea unității etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințe necesare se referă la:

- sarcinile echipei/brigăzii
- componența echipei
- raporturile ierarhice și funcționale
- sarcinile individuale

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de integrare într-un colectiv și de colaborare cu ceilalți membri ai echipei
- capacitatea individuală de preluare și executare a sarcinilor încredințate într-un interval de timp prestabilit, în corelare cu obiectivul general al brigăzii și în strânsă legătură cu sarcinile celorlalți membri ai echipei

## UNITATEA 4

### UTILIZAREA CALCULATORULUI

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru a utiliza calculatorul și programul informatic specific activității de restaurant.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Introduce date în calculator</b>	1.1. Pregătește calculatorul pentru executarea operațiilor. 1.2. Datele sunt introduse corect, în corelație cu cerințele aplicației software. 1.3. Datele sunt organizate în mod logic, pentru o ușoară accesare.
<b>2. Verifică datele introduse</b>	2.1. Informațiile introduse sunt verificate cu atenție pentru asigurarea corectitudinii bazei de date. 2.2. Datele sunt clasificate în funcție de conținutul lor și sursa din care provin 2.3. Bazele de date sunt reactualizate permanent.
<b>3. Asigură securitatea echipamentului de calcul</b>	3.1. Utilizarea calculatorului se face în condiții de securitate și numai pentru nevoile activității practice 3.2. Asigurarea securității echipamentului de calcul se face prin aplicarea corectă a instrucțiunilor de utilizare a acestuia. 3.3. Întreținerea echipamentului IT se face conform normelor tehnice de întreținere

#### *Gama de variabile*

Datele pot fi: liste de vinuri, meniuri, note de plată etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele se referă la:

- operare PC, accesarea bazelor de date
- navigare pe Internet
- programe informatice specifice
- norme tehnice de întreținere a echipamentelor IT

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de introducere corectă a datelor
- abilitatea de a utiliza eficient calculatorul
- capacitatea de interpretare, sintetizare și corelare a informațiilor accesate
- colectarea datelor relevante activităților specifice, printr-o navigare eficientă pe Internet.



**UNITATEA 5****APLICAREA NORMELOR S.S.M. ȘI A NORMELOR P.S.I.****Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru a aplica N.S.S.M. și N.P.S.I., în funcție de specificul și particularitățile locului de muncă precum și pentru aplicarea procedurilor de intervenție în situații de urgență.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Aplică N.S.S.M.</b>	<p>1.1. Legislația privind normele de securitate și sănătate în muncă este însușită și aplicată în conformitate cu specificul locului de muncă.</p> <p>1.2. Echipamentul de protecție din dotare este utilizat corect.</p> <p>1.3. Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat în condiții de siguranță conform normelor în vigoare.</p> <p>1.4. Însușirea clară și corectă a normelor de securitate și sănătate în muncă este asigurată prin participarea la instructajul periodic.</p> <p>1.5. Activitatea specifică este desfășurată cu respectarea permanentă a normelor de securitate și sănătate în muncă.</p>
<b>2. Aplică N.P.S.I.</b>	<p>2.1. Activitatea specifică se efectuează în condiții de securitate și în conformitate cu normele PSI în vigoare.</p> <p>2.2. Prevederile normelor PSI sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice.</p> <p>2.3. Starea echipamentelor de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate conform procedurilor interne.</p> <p>2.4. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor</p>
<b>3. Aplică procedurile de intervenție în stare de urgență</b>	<p>3.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a persoanei abilitate.</p> <p>3.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu rapiditate, corectitudine și luciditate.</p> <p>3.3. Participă la acordarea primului ajutor în caz de accident, folosind materiale sanitare specifice.</p> <p>3.4. Procedurile de intervenție în stare de urgență sunt aplicate cu respectarea procedurilor interne și a normelor în vigoare.</p>

**Gama de variabile**

Loc de muncă specific: salonul restaurantului, spații anexe, bucătăria etc.

Echipament de protecție: halate, mănuși, cizme de cauciuc, șorțuri etc.

Echipamente de stingere a incendiilor: stingătoare cu spumă, cu dioxid de carbon, cu apă, cu pulbere

Ocupația Somelier - 11 unități

Natura incendiului: electrică, ne-electrică

Tipuri de accidente: tăieturi, alunecări , arsuri etc.

Materiale sanitare specifice: pansamente sterile, feșe, alcool, medicamente etc.

Persoana abilitată : somelier șef, somelier

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

normele de protecție a muncii și PSI specifice domeniului de activitate

prevederile regulamentelor de ordine interioară referitoare la SSM și PSI în funcție de specificul locului de muncă

planurile de evacuare în caz de incendiu

noțiuni privind procedurile de acordare a primului ajutor

materiale sanitare folosite în acordarea primului ajutor

La evaluare se va urmări:

capacitatea de aplicare a normelor SSM și PSI

capacitatea de sesizare promptă a oricărui pericol și de informare rapidă a persoanelor cu atribuții în domeniul SSM și PSI în vederea înlăturării situației de risc create

capacitatea de reacție în situații de stres, autocontrolul, echilibrul personal

modul în care identifică și aplică tehnicile de prim ajutor în conformitate cu natura accidentului

## UNITATEA 6

### APLICAREA NORMELOR IGIENICO-SANITARE

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru asigurarea igienei locului de muncă, a echipamentelor și ustensilelor specifice, asigurarea igienei personale și a stării personale de sănătate în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Menține starea de curățenie a locului de muncă, a echipamentelor și ustensilelor specifice</b>	1.1. Menținerea stării de curățenie a spațiilor de lucru, a mobilierului, a echipamentelor și ustensilelor de lucru specifice activității sale, se face corespunzător normelor interne 1.2. Menținerea stării de curățenie este asigurată prin manipularea corectă a obiectelor de inventar, conform normelor de igienă. 1.3.Întreținerea spațiilor de lucru, a mobilierului, a echipamentelor și ustensilelor de lucru se realizează prin aplicarea unor proceduri specifice, în conformitate cu prevederile legale în vigoare
<b>2. Asigură igiena și starea de sănătate personală</b>	2.1. Igiena personală este menținută conform normelor igienico-sanitare în vigoare și a regulamentelor interne 2.2. Controlul stării de sănătate este efectuat periodic, conform graficului stabilit 2.3. Eventualele cazuri de boală sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate în vederea asigurării continuității activității echipei

#### Gama de variabile

Echipamente și ustensile folosite la servirea vinurilor : gheridon, coșuleț, tirbușon, pahar de degustare, lumânare cu suport, chibrit, șervet, carafă de decantare etc.

Boli transmisibile: hepatită, tuberculoză, boli virotice, boli de piele etc.

Controlul medical periodic: trimestrial, semestrial, anual, în funcție de parametrii controlați

Persoane abilitate: directorul de restaurant, șeful de sală

#### Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

normele igienico-sanitare în vigoare , norme interne și proceduri specifice

tipuri de boli transmisibile

periodicitatea controalelor medicale

tehnici de păstrare a igienei personale

La evaluare se va urmări:

capacitatea de aplicare a procedurilor specifice de curățare în conformitate cu normele igienico-sanitare în vigoare și în funcție de natura spațiului/ obiectului de curățat

capacitatea de aplicare a normelor de igienă personală , de promovare a unei ținute decente și a unui aspect civilizată

respectarea graficului privind controalele medicale periodice

## UNITATEA 7

### PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII PROPRII

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru stabilirea propriilor obiective de dezvoltare profesională, de asigurarea eficienței activității, de a gestiona corect timpul și de a participa la forme adecvate de instruire.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Stabilește obiectivele proprii</b>	1.1. Obiectivele proprii sunt stabilite în raport cu necesitățile și disponibilitățile organizației. 1.2. Stabilirea obiectivelor se face în funcție de prioritățile zilei. 1.3. Planificarea activității proprii se face prin corelarea cu programul de lucru al restaurantului și cu responsabilitățile personale.
<b>2. Gestionează timpul de lucru</b>	2.1. Timpul de lucru este planificat corect, astfel încât își îndeplinește toate sarcinile de serviciu. 2.2. Gestionarea timpului de lucru se face pentru realizarea obiectivelor propuse. 2.3. Timpul de lucru este astfel gestionat pentru a putea îndeplini anumite activități neprevăzute.
<b>3. Participă la forme de instruire</b>	3.1. Participarea la diferite forme de instruire se face pentru actualizarea cunoștințelor și adaptarea la noile cerințe în domeniu 3.2. Formele de instruire sunt alese cu discernământ, astfel încât să cuprindă toate informațiile necesare. 3.3. Reactualizarea cunoștințelor se realizează permanent sau ori de câte ori este nevoie. 3.4. Participarea la cursurile de pregătire are ca scop creșterea calității serviciilor oferite.

#### *Gama de variabile*

participarea la cursuri de scurtă durată pentru perfecționare cu temă manuale de specialitate, reviste, suporturi de cursuri, internet  
 participarea la concursuri profesionale naționale și internaționale

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:  
 forme de instruire

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a stabili adecvat propriile obiective  
 capacitatea de a gestiona corect timpul de lucru  
 participarea cu promptitudine la forme de instruire

## UNITATEA 8

### ORGANIZAREA LOCULUI DE MUNCĂ

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru organizarea locului de muncă conform normelor interne ale restaurantului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Organizează pivnița de vinuri</b>	1.1. Organizarea pivniței de vinuri se realizează aplicând tehnologia de păstrare corectă a vinurilor. 1.2. Evidențele privind intrările și ieșirile de vinuri și alte băuturi se înregistrează cu rigurozitate. 1.3. Reînnoirea stocurilor se face prin achiziționarea băuturilor, în concordanță cu stilul, bugetul și posibilitățile de stocare ale restaurantului.
<b>2. Participă la aranjarea salonului pentru primirea clienților</b>	2.1. Aranjarea salonului pentru primirea clienților presupune efectuarea de operații de curățenie și întreținere a salonului de restaurant, a echipamentelor, utilizând materialele și echipamentul tehnic specific. 2.2. Aranjarea salonului se face prin controlarea activității de curățenie efectuată de lucrătorii cu atribuții de igienizare. 2.3. În vederea primirii clienților în condiții optime, verifică starea tehnică a mobilierului, a echipamentelor și a obiectelor de inventar. 2.4. Participă la efectuarea mise-en-place-ului propriu zis, alături de ospătar, aplicând tehnologia specifică și ținând cont de succesiunea serviciilor și particularitățile mesei care se va servi.
<b>3. Participă la pregătirea salonului pentru închiderea unității</b>	3.1. Pregătirea salonului de închidere constă în debarasarea sticlelor, carafelor și paharelor și transportarea lor la oficiu. 3.2. Înainte de închiderea unității se ocupă cu spălarea paharelor, carafelor și ștergerea acestora, împreună cu ajutorul de somelier/ospătar. 3.3. Se pregătește pentru închidere transportând la pivniță sticlele cu vin de la miniexpoziții și la bar, băuturile digestive de la căruciorul special .

#### *Gama de variabile*

tipuri de vinuri și alte băuturi din stoc

tipul de masă care se servește: mic dejun, dejun, cină, masă comandată (banchet, recepție, dineu de gală etc.)

tipul de serviciu: bufet, à la carte, meniu fix

echipamente: cărucioare, măsuțe de servit

particularitățile mesei care se va servi: clienți speciali, clienți VIP

obiecte de inventar: pahare, carafe, căni, tăvi, găletușe pentru gheață, clești etc.

***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- reguli de păstrare și învechire a vinurilor
- reguli de organizare a stocului de vinuri, reguli de efectuare a diverselor tipuri de mise-en-place
- starea tehnică a echipamentelor din salon (ex. cărucioare)
- măsurile pentru înlocuirea echipamentelor defecte, remedierea defecțiunilor minore
- reguli de decorare a mesei

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a păstra corect vinurile în pivnița de vinuri
- capacitatea de a aranja pivnița de vinuri
- capacitatea de a efectua mise-en-place-ul salonului și gheridonului pentru activități ulterioare
- capacitatea de a verifica starea tehnică a echipamentelor și a inventarului de serviciu

## UNITATEA 9

### PROMOVAREA OFERTEI DE VINURI ȘI ALTE BĂUTURI

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului de a promova oferta de vinuri și alte băuturi.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Prezintă clienților oferta de vinuri și alte băuturi</b>	1.1. Prezentarea listei de vinuri și a celei de băuturi clienților se face cu solicitudine și răbdare. 1.2. Recomandă clienților vinul potrivit meniului comandat. 1.3. Recomandarea băuturilor se face conform regulilor profesionale, ținând cont de gusturile clienților și de particularitățile acestora.
<b>2. Organizează miniexpoziții cu vinuri</b>	2.1. Expunerea sticlelor cu vin pe stand se face cu profesionalism. 2.2. Sortimentul ales trebuie să acopere de regulă, întreaga paletă de vinuri existente în listă. 2.3. Sticlele trebuie să fie curate (cu excepția celor de vin vechi de colecție care se lasă așa cum se preiau din pivniță) cu etichetele și celelalte accesorii în perfectă stare.
<b>3. Pregătește cărucioarele pentru băuturi aperitive și digestive.</b>	3.1. Aranjarea căruciorului cu aperitive și cu paharele specifice fiecărei băuturi se face cu gust. 3.2. Pregătește atent obiectele de inventar (gălețușe cu gheață, clește) și spirtiera pentru baloane. 3.3. Băuturile digestive se oferă într-o gamă suficient de bogată cu baloane adecvate .
<b>4. Participă la crearea imaginii restaurantului</b>	4.1. Prezentarea și recomandarea vinurilor se face având drept obiectiv ridicarea prestigiului restaurantului. 4.2. Imaginea restaurantului este realizată și susținută ori de câte ori este nevoie, promovând anumite tipuri de vin. 4.3. Reușita în vânzarea unei sticle de vin de 1500-3000 euro/bucată crește implicit prestigiul unității.

#### *Gama de variabile*

tipurile de preparate servite în restaurant cu care se asociază vinurile: gustări reci și calde, preparate lichide, preparate din pește, antreuri reci sau calde, preparate de bază, brânzeturi, dulciuri de cofetărie-patiserie și bucătărie, fructe

tipuri de vinuri: roșu, alb, rosé, sec, demi-sec, demi-dulce, de desert

tipuri de alte băuturi servite în restaurant: aperitive, digestive , desert

baloane adecvate : mai mari pentru coniacuri și mai mici pentru lichioruri

operațiunile efectuate în fața clientului: debușonare, decantare, examinare, degustare

***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele se referă la :

sortimente de vinuri: albe seci și demiseci – Riesling Târnave, Dry Muscat Jidvei 2003, Sauvignon Blanc Murfatlar, Aligoté Iași

- albe dulci: Grasă Cotnari, Tămâioasă Românească Pietroasele 2002
- roșii seci și demiseci: Cabernet Sauvignon Dealul Mare, Cadarcă Miniș, Merlot Drăgășani

modalități de asociere a preparatelor culinare cu băuturile

tipuri de alte băuturi

tehnologia de servire a vinurilor

La evaluare se urmărește:

capacitatea de a recomanda vinuri

capacitatea de a asocia corect preparatele culinare și băuturile

capacitatea de a prezenta și servi corect vinurile

îndemânarea cu care efectuează operațiuni în fața clientului



## UNITATEA 10

## EFECTUAREA SERVICIILOR ÎN RESTAURANT

**Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului de a răspunde prompt și eficient cerințelor clienților, efectuând servirea vinurilor în restaurant conform tehnologiilor profesionale, asigurând satisfacția clienților.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Manipulează sticlele cu vin și alte băuturi</b>	1.1. Manipularea sticlelor cu vin se face cu respectarea regulilor specifice. 1.2. Sticlele sunt manipulate cu atenție pentru a evita deteriorarea dopului și a etichetelor acestora. 1.3. Manipularea sticlelor se face în vederea servirii, depozitării și aranjării vinului în frapieră. 1.4. Transportarea sticlelor se face cu atenție păstrând integritatea ambalajelor vinului și a celorlalte băuturi. 1.5. Manipularea și transportarea sticlelor cu vin se face respectând normelor privind gestică profesională.
<b>3. Preia comanda de vinuri și alte băuturi</b>	3.1. Preluarea comenzii de băuturi se face cu atenție, pentru întregul meniu. 3.2. Preluarea comenzii de băuturi se face oferind sugestii în concordanță cu meniul servit de client și cu stocul disponibil. 3.3. Preluarea comenzii de băuturi se face oferind sugestii respectând preferințele clienților.
<b>4. Servește băuturile/vinurile</b>	4.1. Vinurile sunt examinate și eventual decantate, cu atenție. 4.2. Vinurile sunt degustate cu profesionalism și, în cazul deciziei pozitive, sunt oferite spre degustare clientului. 4.3. Băuturile sunt servite, la timp, respectând normele privind tehnicile de servire
<b>5. Servește articole din tutun</b>	5.1. Țigările sunt prezentate în saloane speciale pentru fumători 5.2. Păstrarea țigărilor se face în condiții optime, respectând gradul de umiditate de 65-75 % 5.3. Servește diferite articole din tutun, respectând tehnicile specifice.

**Gama de variabile**

Normele privind gestică profesională: se circulă pe partea dreaptă, se dă prioritate clienților, nu se aleargă, nu se vorbește tare, etc.

Reguli de manipulare a sticlelor de băuturi: se prind sticlele de vin de la partea superioară (aproape de dop) între degetele de la mâna dreaptă, astfel încât acestea să nu se atingă între ele. Brațul se îndoaie la 45°. O singură sticlă nu se prinde între 2 degete cu brațul întins (ca la nuntă).

Tehnici specifice de servire a articolelor din tutun: tăierea, aprinderea, etc.

***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- tehnici de servire a vinurilor și a diferitelor tipuri de băuturi
- tehnici de servire
- norme privind gestica profesională
- tehnici de manipulare și transport a vinurilor și a obiectelor de inventar

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a transporta și a manipula corect sticlele de vin
- capacitatea de a recomanda adecvat vinurile
- modalitatea corectă de a servi vinurile și alte băuturi

## UNITATEA 11

### ASIGURAREA CALITĂȚII SERVICIILOR ÎN RESTAURANT

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare somelierului pentru asigurarea calității serviciilor oferite clienților în restaurant.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Contribuie la respectarea normelor de protecția consumatorului în restaurant</b>	1.1. Respectarea normelor de protecție a consumatorului presupune verificarea gramajelor la băuturi. 1.2. Protecția consumatorului este asigurată prin respectarea prețurilor din lista de vinuri/băuturi. 1.3. Normele de protecția consumatorului prevăd și verificarea și înlocuirea paharelor ciobite, precum și dacă sticla se ciobește la debușonare.
<b>2. Efectuează servicii de calitate</b>	2.1. Serviciile de calitate constau în servirea corectă a vinurilor și a celorlalte băuturi conform tehnicilor specifice și a normelor de calitate 2.2. Efectuarea serviciilor de calitate se face cu respectarea normelor interne de ținută, comportament și a normelor de protocol . 2.3. Păstrarea și stocarea vinurilor se face în pivnița care corespunde standardelor, ceea ce duce la creșterea calității acestora.

#### *Gama de variabile*

Tehnologiile specifice de servire a diverselor tipuri de vinuri / băuturi

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele se referă la :

- legislația în vigoare privind protecția și siguranța consumatorului
- lista de prețuri
- Norme de calitate privind servirea preparatelor și băuturilor
- Norme de protocol

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a asigura calitatea servirii vinurilor / băuturilor
- capacitatea de a asigura calitatea asocierii preparatelor cu băuturile oferite spre servire
- respectarea prețurilor și a gramajelor
- respectarea normelor de ținută, comportament, protocol