

Şef de sală restaurant (Maître d'hôtel) – 13 unități

## **STANDARD OCUPAȚIONAL**

**Ocupația: Şef de sală restaurant (Maître d'hôtel)**

**Domeniul: Turism, hoteluri, restaurante**

**Cod COR: 349301**

**2007**

Şef de sală restaurant (Maître d'hôtel) – 13 unități

**Inițiator de proiect: S.C. TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING  
GROUP SRL ( THR CG)**

**Coordonator proiect:** FLOREA CONSTANTIN, expert consultant-şef colectiv Tehnologia  
Activității în Restaurant și Bar din cadrul S.C THR CG

**Echipa de redactare a standardului ocupațional:**

Alexandru PREDA	F&B Manager	Hotel Majestic
Florea VOICA	F&B Manager	Marshal Turism

**Echipa de validare / Referenți de specialitate:**

Standardul a fost validat de specialiști desemnați de Comitetul Sectorial *Turism, Hoteluri și*

***Restaurante:***

Aurică PRAPALEA	maistru instructor THR-CG
Paul SOARE	maistru instructor THR-CG
Nina GOVOR	şef sală restaurant PARC
Minerva CÎRSTEA	şef sală restaurant PARC

### **Descrierea ocupației :**

Maître d'hotel (şeful de sală restaurant) răspunde de întreaga activitate din saloanele restaurantului.

Ocupația necesită cunoștințe temeinice de gastronomie (arta culinară), oenologie, simț comercial, diplomație, amabilitate, o bună memorie vizuală și aptitudini de conducător.

Organizează brigăzile de servire și supraveghează activitatea de aranjare a salonului (mise-en-place).

Întocmește grafice de lucru pentru ospătari și ajutorii acestora cât și grafice pentru activitatea de curățenie/întreținere , urmărind corecta realizare a operațiunilor de curățenie/întreținere.

Primește clienții (sarcină prioritară), îi sfătuiește (consiliază) în alegerea preparatelor și băuturilor, ia comanda și o transmite ospătarului.

Asigură legătura cu bucătăria pentru a realiza vânzările.

Efectuează operațiuni de tranșare, flambare, porționare și pregătire a diferitelor preparate și piese în saloanele restaurantului.

Preia sesizările clienților și le rezolvă cât mai operativ, în limita competențelor.

Participă, împreună cu directorul de restaurant, la selecția personalului de servire, preocupându-se de pregătirea și perfecționarea profesională a acestuia.

Se asigură că listele conțin denumirile corecte ale preparatelor și băuturilor, cu prețurile reale, completate la zi, fără ștersături și adăugiri.

Întocmește împreună cu beneficiarii, meniurile pentru diverse evenimente sau grupuri de turiști.

Urmărește serviciul efectuat de ospătari și ajutorii acestora, intervenind ori de câte ori este nevoie.

Asigură respectarea normelor de protecție a muncii și pe cele igienico-sanitare de către personalul de servire.

În afară de cunoștințele de bază teoretice și practice, trebuie să stăpânească bine comunicarea în cel puțin două limbi de circulație internațională (franceză, engleză) și utilizarea calculatorului.

### UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

<b>CATEGORII DE COMPETENȚE</b>	<b>NR. CRT.</b>	<b>UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ</b>
<b>FUNDAMENTALE</b>	<b>1</b>	<b>Comunicarea interactivă</b>
	<b>2</b>	<b>Comunicarea într-o limbă străină</b>
	<b>3</b>	<b>Coordonarea activității brigăzii</b>
<b>GENERALE PE DOMENIUL DE ACTIVITATE</b>	<b>4</b>	<b>Asigurarea aplicării normelor SSM-PSI</b>
	<b>5</b>	<b>Menținerea condițiilor igienico-sanitare</b>
	<b>6</b>	<b>Verificarea aplicării normelor de protecția mediului</b>
	<b>7</b>	<b>Utilizarea computerului</b>
	<b>8</b>	<b>Supervizarea organizării locului de muncă</b>
<b>SPECIFICE</b>	<b>9</b>	<b>Monitorizarea activității ospătarilor</b>
	<b>10</b>	<b>Promovarea ofertei de produse</b>
	<b>11</b>	<b>Asigurarea calității serviciilor</b>
	<b>12</b>	<b>Rezolvarea reclamațiilor și solicitărilor clienților</b>
	<b>13</b>	<b>Crearea/ menținerea bunelor relații cu clienții</b>

## UNITATEA 1 Comunicarea interactivă

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală pentru a comunica eficient cu clienții, colegii, colaboratorii.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Selectează și prezintă informații verbale</b>	1.1. Prezentarea informației 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. Informațiile transmise sunt analizate și selectate cu discernământ pentru a se asigura acuratețea și relevanța lor. 1.4. Informațiile sunt transmise cu operativitate.
<b>2. Preia solicitările clienților</b>	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 aceștia. 2.3. Solicitățile sunt ascultate cu atenție și politețe.
<b>3. Redactează documente de specialitate</b>	3.1. Documentele sunt redactate în limbaj specific. 3.2. Redactarea documentelor se face în format adaptat regulamentului intern. 3.3. Documentele redactate sunt transmise colegilor.
<b>4. Înregistrează informațiile necesare activității</b>	4.1. Înregistrarea informațiilor se face în conformitate cu regulamentul de ordine interioară. 4.2. Înregistrarea informațiilor se face pe computer (creare bază de date) sau în registre. 4.3. Informațiile se înregistrează pe categorii de activități.

### *Gama de variabile*

Interlocutori: clienți, colegi, colaboratori

Tipuri de solicitări: rezervări, organizarea unor mese festive, evenimente speciale, etc

Metode de comunicare: verbală / non verbală ( scrisă)

Mijloace de comunicare: direct, telefon , fax, PC

Categorii de activități : Activitatea de catering, comenzi speciale, informații privind preferințele clienților, meniuri pentru evenimente speciale , etc.

### *Ghid pentru evaluare*

#### Cunoștințe

- regulamentul de ordine interioară
- specificul activităților de realizat
- componența brigăzii
- metodele de comunicare folosite la locul de muncă
- limbajul de specialitate specific
- situațiile de raportare a informațiilor
- norme de comportament civilizate în societate
- surse de preluare a informațiilor pentru activitățile specifice

La evaluare se va urmări:

tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor

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

- atenția în preluarea informațiilor privind activitățile curente și capacitatea de solicitare a tuturor explicațiilor necesare pentru clarificarea aspectelor insuficient înțelese;
- capacitatea de exprimare clară, corectă și la obiect a informațiilor solicitate;
- capacitatea de utilizare corectă a limbajului de specialitate în diverse situații de comunicare pe probleme profesionale;
- capacitatea de preluare selectivă a informațiilor necesare pentru activitățile specifice, din surse specializate;
- capacitatea de argumentare civilizată a propriilor puncte de vedere
- discernământul în evaluarea propriilor opinii, în corelație cu ale celorlalți interlocutori și de reconsiderare a punctelor de vedere în mod nearbitrar, atunci când este cazul, ținând seama de argumentele celorlalți participanți la discuții;
- modalitatea de adresare și atitudinea pe parcursul derulării discuțiilor pe teme profesionale.

**UNITATEA 2**  
**Comunicarea într-o limbă străină**

**Descriere**

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

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Preia informații în limba străină</b>	1.1. Informația este percepută corect din punct de vedere lingvistic. 1.2. Informația este percepută corect din punct de vedere profesional. 1.3. Informația preluată este înregistrată conform procedurii.
<b>2. Transmite informații în limba străină</b>	2.1. Transmiterea informației se face utilizând corect formulele de adresare și de politețe corespunzătoare țării de proveniență a interlocutorului. 2.2. Mesajul este transmis utilizând corect termenii specifici din limbajul profesional. 2.3. Mesajul transmis este corect din punct de vedere gramatical.
<b>3. Participă la conversații în limba străină</b>	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. 3.4. Participarea la conversații se face conform protocolului, utilizând formule de politețe specifice.

***Gama de variabile***

Limbaj profesional: lexic culinar specific, verbe care denumesc acțiunile sale, denumirea obiectelor de inventar, formule de politețe specifice activității în restaurant.

***Ghid pentru evaluare***

**Cunoștințe**

- lexic profesional
- vocabular cu termeni specifici
- reguli gramaticale
- obiceiuri și tradiții ale altor țări
- termeni specifici de adresare - protocol

La evaluarea se va urmări:

- capacitatea de a participa la conversații
- capacitatea de exprimare fluentă utilizând termenii de specialitate
- capacitatea de a formula și prezenta activități/detalii legate de profesie
- capacitatea de a argumenta opiniile personale și diferite aspecte ale activității specifice sau de interes general.
- capacitatea de a înțelege informațiile recepționate/transmise în limbaj uzual sau oficial pe teme generale sau profesionale.

**UNITATEA 3**  
**Coordonarea activității brigăzii**

**Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală pentru a organiza și controla activitatea brigăzii.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Stabilește sarcinile brigăzii</b>	1.1 .Identifică sarcinile brigăzii conform procesului de servire zilnic sau comenzilor speciale. 1.2. Sarcinile fiecărui membru al brigăzii sunt stabilite eficient pentru realizarea obiectivelor propuse. 1.3. Sarcinile sunt comunicate clar și prompt. 1.4. Termenele de realizare a sarcinilor sunt stabilite funcție de programul de lucru curent sau de priorități.
<b>2. Identifică atribuțiile membrilor brigăzii</b>	2.1. Identifică operativ resursele umane necesare desfășurării activității. 2.2 .Rolurile membrilor brigăzii sunt corect identificate pentru atingerea obiectivului propus. 2.3. Atribuțiile membrilor sunt comunicate în mod clar , concis și operativ.
<b>3. Verifică performanțele personalului</b>	3.1. Performanțele personalului sunt verificate obiectiv, cu responsabilitate. 3.2. Participă activ și susținut la îmbunătățirea performanțelor personalului oferind sfaturi practice și teoretice. 3.3. Performanțele fiecărui membru al brigăzii sunt evaluate permanent pentru a găsi modalitățile adecvate pentru dezvoltare profesională individuală.
<b>4. Alege programele necesare de dezvoltare profesională</b>	4.1. Programele de dezvoltare sunt alese conform performanțelor fiecărui membru al brigăzii. 4.2. Participarea la programe de dezvoltare profesională este planificată funcție de disponibilitățile fiecărui membru al brigăzii. 4.3. Propune și pregătește participarea la concursuri profesionale și promovarea celor mai buni lucrători din brigadă.

***Gama de variabile***

Membrii brigăzii: ospătari (chelneri), ajutori de ospătari, barmani(după caz)

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

Obiectivul brigăzii: asigurarea satisfacției clienților și promovarea imaginii unității.

Raporturile ierarhice și funcționale

***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințe

- obiectivele brigăzii
- componența brigăzii
- sarcinile individuale ale membrilor brigăzii

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de organizare și control a brigăzii
- capacitatea de integrare în echipă pentru îndeplinirea obiectivului brigăzii
- flexibilitatea în depășirea situațiilor conflictuale



**UNITATEA 4**  
**Asigurarea aplicării normelor SSM-PSI**

**Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală de a asigura aplicarea NSSM și NPSI., în concordanță cu 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. Verifică aplicarea normelor SSM</b>	1.1. Normele SSM sunt aplicate în conformitate cu specificul locului de muncă. 1.2. Echipamentul de protecție din dotare este utilizat corect. 1.3. Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat în condiții de siguranță conform normelor în vigoare. 1.4. Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecție a muncii este asigurată prin participarea la instructajul periodic. 1.5. Activitatea specifică este desfășurată cu respectarea permanentă a normelor de securitate și sănătate în muncă.
<b>2. Verifică aplicarea normelor PSI</b>	2.1. Normele de prevenire și stingere a incendiilor sunt aplicate cu rigurozitate, conform specificului locului de muncă. 2.2. Materialele și mijloacele de intervenție pentru stingerea incendiilor sunt păstrate conform reglementărilor în vigoare. 2.3. Starea tehnică a echipamentelor pentru stingerea incendiilor este verificată periodic, conform normelor specifice. 2.4. Riscul de incendiu este identificat și raportat cu promptitudine persoanelor cu atribuții în domeniul PSI.
<b>3. Identifică situațiile de risc</b>	3.1. Situațiile de risc sunt identificate cu discernământ. 3.2. Situațiile de risc sunt analizate și eliminate în timp util, pentru preîntâmpinarea producerii de accidente grave. 3.3. Situațiile de risc care nu pot fi eliminate, sunt raportate cu promptitudine persoanei responsabile.
<b>4. Organizează aplicarea procedurilor pentru situații de urgență</b>	4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a persoanei abilitate conform procedurilor interne și normelor în vigoare. 4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu rapiditate, corectitudine și luciditate, respectând prevederile legale în vigoare și procedurile interne. 4.3. Eventualele accidente sunt anunțate cu promptitudine personalului abilitat și serviciilor de urgență.

Şef de sală restaurant (Maître d'hôtel) – 13 unități

### ***Gama de variabile***

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

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

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

Tipuri de incendii: electrice, neelectrice

Tipuri de accidente: tăieturi, alunecări, arsuri etc.

Instructaje periodice: zilnice, lunare sau la intervale stabilite prin instrucțiuni proprii în funcție de specificul condițiilor de lucru.

Situații de risc : disfuncționalitatea unei activități sau a unui echipament de muncă sau/și din comportamentul neadecvat al factorului uman care nu a afectat personalul , dar ar fi fost posibil să aibă asemenea urmări și/sau a cauzat ori ar fi fost posibil să producă pagube materiale și/sau umane.

Persoane abilitate : Persoane desemnate, cu răspunderi specifice în domeniul securității și sănătății în muncă /PSI din interiorul unității sau din exterior

- ( pompieri, protecție civilă)

Servicii de urgență: servicii de ambulanță, pompieri, securitate civilă etc:

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

Cunoștințe

- normele de protecție a muncii și PSI specifice domeniului de activitate
- prevederile regulamentelor de ordine interioară referitoare la protecția muncii și PSI
- planurile de evacuare în caz de incendiu
- noțiuni privind procedurile de acordare a primului ajutor
- materiale sanitare folosite în acordarea primului ajutor
- noțiuni despre tehnici de acordare prim ajutor
- tipuri de accidente posibile și modalități de intervenție
- persoane și servicii abilitate să intervină în caz de accident/eventiment

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de aplicare a normelor generale de protecție a muncii și PSI în corelație cu specificul locului de muncă
- capacitatea de sesizare promptă a oricărui pericol și de informare rapidă a persoanelor cu atribuții în domeniul PM și PSI în vederea înlăturării situației de risc create.
- capacitatea de reacție în situații de stres, autocontrolul, echilibrul personal.
- operativitatea și corectitudinea intervenției în situația accidentării personalului sau a clienților.
- atenția și discernământul în identificarea situațiilor de risc
- responsabilitatea în întreținerea și păstrarea echipamentelor din dotare.

**UNITATEA 5**  
**Mentținerea condițiilor igienico-sanitare**

**Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală pentru asigurarea și verificarea condițiilor igienico-sanitare a mobilierului, a echipamentelor, ustensilelor specifice, starea de igienă și sănătate a membrilor brigăzii, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Controlează starea de curățenie a locului de muncă</b>	1.1. Controlul stării de curățenie a spațiilor de lucru, a mobilierului, echipamentelor și ustensilelor de lucru specifice activității, se realizează corespunzător normelor interne. 1.2. Controlul manipulării alimentelor și băuturilor oferite clientului, a servirii în/cu obiecte de inventar perfect curate, se realizează cu responsabilitate conform normelor de igienă. 1.3. Întreținerea spațiilor de lucru, a mobilierului, a echipamentelor și ustensilelor de lucru se realizează prin aplicarea procedurilor specifice, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
<b>2. Asigură necesarul de produse și echipamente igienico-sanitare.</b>	2.1. Aprovizionarea cu produse și echipamente igienico-sanitare se face ritmic, în funcție de necesități. 2.2. Echipamentele igienico-sanitare sunt identificate corect conform specificului. operațiunilor. 2.3. Echipamentele din dotare sunt folosite adecvat de către personal.
<b>3. Verifică starea de igienă și sănătate a personalului</b>	3.1. Verificarea stării de sănătate a personalului este efectuată periodic, conform graficului stabilit. 3.2. Igiena personalului este permanent menținută conform normelor igienico-sanitare în vigoare și a regulamentelor interne. 3.3. Eventualele cazuri de boală sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate în vederea eliminării riscurilor de îmbolnăvire a celorlalți membri ai brigăzii asigurând continuitatea activității. 3.4. Urmărirea efectuării controlului medical periodic se face cu rigurozitate, orice disfuncție constatată fiind rezolvată cu promptitudine.

***Gama de variabile***

Produse igienico-sanitare: detergenți speciali (chif, ajax, etc.); substanțe dezinfectante (cloramina) specifice pentru pardoseli(ex: domestos), alcool pentru obiecte de inventar

Echipamente igienico-sanitare: aspiratoare performante, perii și obiecte textile (mopuri, lavete), mașini pentru spălat și dezinfectat vesela, tacâmurile, paharele etc.

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

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

Persoane abilitate: Responsabilul de resurse–umane care va programa control medical la unitatea sanitară abilitată cu asistența medicală a personalului.

***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințe:

- normele igienico-sanitare în vigoare
- tipuri de boli transmisibile
- periodicitatea controalelor medicale
- reguli de igienă personală
- reguli de igienă a saloanelor și spațiilor anexe.
- -evidența stocurilor

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de verificare a corectitudinii aplicării procedurilor specifice de igienă 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 a personalului din subordine prin exemplul propriu.
- rigurozitatea respectării graficului privind controalele medicale periodice atât pentru sine cât și pentru personalul din subordine.

## UNITATEA 6

### Verificarea aplicării normelor de protecția mediului

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală pentru a asigura aplicarea normelor de protecția mediului la locul de muncă.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Asigură respectarea normelor de protecția mediului</b>	1.1. Problemele de mediu asociate activităților desfășurate sunt identificate cu atenție în vederea aplicării normelor de protecție specifice. 1.2. Normele de protecția mediului, specifice activității sunt respectate riguros în scopul limitării efectelor. 1.3. Respectarea normelor de protecția mediului este asigurată prin instruirea periodică a personalului.
<b>2. Asigură organizarea spațiilor de servire conform normelor de protecția mediului.</b>	2.1. Spațiile de servire sunt organizate prin separarea lor conform normelor în vigoare (pentru fumători și pentru nefumători). 2.2. Eliminarea fumului din spațiile pentru fumători este asigurată prin funcționarea permanentă a aparatelor de aer condiționat. 2.3. Organizarea ambianței se face prin asigurarea unui fond muzical care să respecte limitele acceptabile ale normelor privind poluarea fonică.
<b>3. Organizează aplicarea metodelor de diminuare a poluării.</b>	3.1. Organizarea aplicării metodelor de diminuare a poluării se face cu respectarea normelor în vigoare. 3.2. Metodele de diminuare a poluării sunt aplicate și respectate cu rigurozitate. 3.3. Diminuarea poluării este asigurată prin organizarea corectă a circuitului deșeurilor.

#### *Gama de variabile*

Surse de poluare: deșeuri alimentare și nealimentare, poluarea aerului (praf, fum), poluare fonică

Tipuri de deșeuri: rezultate de la alimentele (preparatele) neconsumate de clienți; de natură nealimentară (țigări consumate, scrum de țigară, resturi de hârtie etc.)

Circuitul deșeurilor: deșeurile nu trebuie să se afle în apropierea sau să se intersecteze cu preparatele finite și cu materiile prime.

Fond muzical : orchestră, stație, D.J. etc

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințe

- normele de protecție a mediului
- succesiunea activităților la locul de muncă

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a acționa operativ pentru a identifica, a înlătura sursa de poluare sau a diminua poluarea.
- capacitatea de a verifica desfășurarea operativă a activităților, în succesiunea stabilită, respectând circuitul deșeurilor
- atenția manifestată pentru desfășurarea activităților asigurând protecția mediului înconjurător.

## UNITATEA 7 Utilizarea computerului

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală pentru a utiliza computerul și programul informatic specific activității de restaurant.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Stăpânește tehnica de operare pe computer</b>	1.1. Computerul este folosit în conformitate cu tehnica de operare. 1.2. Funcțiile computerului sunt folosite simultan. 1.3. Operarea în condiții de siguranță se face permanent. 1.4. Utilizează corect și eficient programele informatice agreate.
<b>2. Identifică și/sau rectifică erorile minore</b>	2.1. Identificarea erorilor se face corect și operativ. 2.2. Rectificarea erorilor se face cu promptitudine. 2.3. Reducerea la minimum a erorilor care pot apărea, se realizează prin participarea la cursuri de scurtă durată privind utilizarea computerului.
<b>3. Asigură securitatea echipamentului</b>	3.1. Securitatea echipamentului este asigurată permanent. 3.2. Întreținerea aparaturii se face conform normelor tehnice de întreținere. 3.3. Procedurile de întreținere sunt aplicate corect.
<b>4. Interpretarea informațiilor generate pe computer</b>	4.1. Informațiile specifice activității sunt interpretate corect , cu profesionalism. 4.2. Informațiile sunt transmise clar și concis colaboratorilor. 4.3. Informațiile generate sunt complete și ușor de interpretat.

### *Gama de variabile*

Activități specifice: redactarea și listarea bonurilor de marcaj (comenzile clienților), notelor de plată, meniurilor

Program informatic agreat: Fidelio (integrat cu hotelul) care realizează marcajul comenzilor și al notelor de plată.

### *Ghid pentru evaluare*

#### Cunoștințe

- tehnica de operare cu computerul.
- programele informatice agreate de unitate
- operare cu fișiere și bănci de date
- redactare texte în word.
- noțiuni de operare în excel
- softuri și programe informatice generale și specifice
- noțiuni privind întreținerea și securitatea echipamentelor.

La evaluare se va urmări

- capacitatea de a folosi corect computerul din dotare
- capacitatea de a utiliza programele agreate de unitate
- capacitatea de a utiliza o bază de date

## UNITATEA 8

### Supervizarea organizării locului de muncă

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de sală pentru supervizarea procesului de organizare a locului de muncă la începutul și la sfârșitul activității, conform normelor interne ale restaurantului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Coordonează activitatea de curățenie la locul de muncă</b>	1.1. Coordonarea activității de curățenie se face eficient , cu rigurozitate. 1.2. Controlul activității de curățenie se face cu atenție, corespunzător normelor interne. 1.3. Activitatea de curățenie la locul de muncă este monitorizată zilnic și ori de câte ori este nevoie.
<b>2.Verifică starea mobilierului, echipamentelor și a obiectelor de inventar</b>	2.1. Verificarea stării tehnice și de curățenie a mobilierului , echipamentelor și a obiectelor de inventar se face permanent.. 2.2. Mobilierul ,echipamentele și obiectele de inventar sunt verificate atent în concordanță cu tipul de serviciu. 2.3. Situațiile neprevăzute sunt rezolvate eficient și prompt.
<b>3.Verifică aranjarea salonului (mise-en-place)</b>	3.1. Verificarea aspectului salonului se face la începutul/sfârșitul schimbului și ori de câte ori este nevoie. 3.2. Verificarea aranjării salonului se face cu rigurozitate. 3.3. Verificarea mise-en-place-ului propriu zis, se face conform tehnologiei specifice ținând cont de tipul de servire.
<b>4. Verifică executarea aranjamentelor florale și a decorațiunilor</b>	4.1. Execuția aranjamentelor florale și a decorațiunilor sunt adecvate tipului de servire. 4.2. Verifică executarea aranjamentelor florale și a decorațiunilor respectând tehnologia specifică. 4.3. Executarea decorațiunilor este verificată riguros în concordanță cu tipul evenimentului: de ambianță, pentru mesele obișnuite, pentru mesele festive, pentru ocazii diverse.
<b>5. Participă împreună cu directorul de restaurant la careul personalului.</b>	5.1. Verifică prezența membrilor brigăzii conform graficului. 5.2. Verifică ținuta fizică și vestimentară a membrilor brigăzii și ustensilele necesare desfășurării activității. 5.3. Repartizează pe raioane membrii brigăzii de servire.

Şef de sală restaurant (Maître d'hôtel) – 13 unități

### ***Gama de variabile***

Norme interne : Norme igienico-sanitare și de protecția mediului.

Tipuri de servire: mic dejun, dejun, cină, masă comandată (banchet, recepție, dineu de gală etc.)

Aranjarea meselor: bufet, à la carte, meniu fix

Mobilier : mese, scaune, mese de serviciu (console), gheridoane

Echipamente de servire : cărucioare, loverator, placă șofantă, chaffing dish

Obiecte de inventar: tacâmuri, platouri, clești, pahare, veselă

Aranjarea salonului (mise-en-place) pentru mic dejun, dejun, cină, evenimente și banqueting

Situații neprevăzute: spargerea paharelor, farfuriilor etc., scaun deteriorat, miniaspirator defect, cărucior de flambat defect etc.

Aranjamentele florale : de ambianță, pentru mese obișnuite și cele oficiale, ocazii diverse.

Decorațiuni: la evenimente și banqueting (huse și fundițe la scaune, inimioară de baloane la intrare, baloane, eșarfe, lumânări pe scări, făclii etc.)

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

Cunoștințe

- reguli de debarasare
- reguli de efectuare a curățeniei în salonul restaurantului
- reguli de efectuare a diverselor tipuri de mise-en-place
- modalitatea de verificare a stării tehnice a echipamentelor din salon (ex. cărucioare, loverator, placă șofantă, chaffing dish)
- măsurile care se iau pentru înlocuirea echipamentelor defecte, remedierea defecțiunilor minore
- tehnologia specifică de decorare
- -gestionarea resurselor umane , resurselor materiale, a bunurilor din patrimoniu

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a organiza și controla efectuarea corectă a curățeniei salonului, utilizând eficient echipamente, unelte, materiale specifice.
- capacitatea de a organiza și controla mise-en-place-ul salonului pentru diverse tipuri de servicii
- rigurozitatea la verificarea stării tehnice a mobilierului, a echipamentelor și a inventarului de serviciu, luând măsurile care se impun
- capacitatea de a organiza debarasarea și aranjarea salonului la închiderea unității
- capacitatea de a organiza decorarea meselor și a salonului
- capacitatea de a întocmi corect documentele de evidență operativă



## UNITATEA 9

### Monitorizarea activității ospătarilor

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală de a monitoriza activitatea ospătarilor pentru a răspunde prompt și eficient cerințelor clienților și a asigura satisfacția acestora.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Supervizează primirea clienților</b>	1.1. Primirea clienților se face respectând regulile generale de întâmpinare a acestora. 1.2. Clienții sunt salutați cu politețe și îi conduși la masă. 1.3. Oferirea scaunului se face cu respectarea regulilor de prioritate.
<b>2. Participă la preluarea comenzilor</b>	2.1. Oferirea listelor de preparate și băuturi de către ospătar este atent urmărită. 2.2. Preluarea comenzii se realizează prin notarea corectă a solicitărilor oferind explicații clienților la cererea acestora. 2.3. Transmiterea comenzilor la secții este riguros verificată.
<b>3. Coordonează activitatea de servire preparate culinare și băuturi</b>	3.1. Activitatea de servire a preparatelor și băuturilor este coordonată eficient pentru îndeplinirea obiectivelor. 3.2. Efectuează/organizează cu profesionalism operațiuni spectaculoase. 3.3. Servirea preparatelor și băuturilor se face respectând tehnologia de servire.
<b>4. Efectuează/verifică încasarea contravalorii serviciului</b>	4.1. Încasarea contravalorii serviciului pentru evenimente speciale, banqueting sau grupuri de turiști, se efectuează corect, cu responsabilitate. 4.2. Întocmirea corectă a notelor de plată (în special cele întocmite manual) este verificată prin sondaj. 4.3. Rezolvă prompt și cu profesionalism diferendele între client și ospătar privind întocmirea notelor de plată.

#### *Gama de variabile*

Operații spectaculoase: tranșare, flambare, pregătire în salon (la căruciorul special)

Obiective: oferirea unor servicii de înaltă calitate ; satisfacția deplină a clientului

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințe

- tehnici de servire a diferitelor grupe de preparate culinare și /sau băuturi
- tehnici de manipulare și transport a obiectelor de inventar în timpul servirii și în timpul debarasării
- gestică profesională pentru întâmpinarea clienților
- tehnologia tranșării, preparării în fața clientului, a flambării.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a organiza transportul și manipularea obiectelor de inventar cu și fără preparate/băuturi.
- capacitatea de a organiza servirea preparatelor culinare și a băuturilor
- responsabilitatea supervizării activității de întâmpinare a clienților și preluarea comenzilor
- dexteritatea de a efectua în fața clientului a unor operații spectaculoase(tranșări, preparări, flambări)

**UNITATEA 10**  
**Promovarea ofertei de produse**

**Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală pentru a coordona și revizui serviciul de promovare a produselor restaurantului, asigurând satisfacția clientului și eficiența economică a unității.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Elaborează oferta de preparate și băuturi</b>	1.1. Oferta se elaborează pe baza listei de preparate și băuturi existente. 1.2. Elaborarea ofertei se face împreună cu directorul restaurantului și bucătarul șef. 1.3. Verifică dacă listele sunt corect întocmite ortografic și în limbaj profesional. 1.4. Elaborarea ofertei se face prin analizarea ciclului de viață al produselor.
<b>2. Stabilește modalități de promovare a imaginii unității și a produselor</b>	2.1. Promovarea se realizează prin organizarea unor operațiuni spectaculoase în fața clienților. 2.2. Propune realizarea de preparate cu aspecte speciale/noi în scopul diversificării gamei de produse. 2.3. Promovarea imaginii unității se realizează prin modernizarea serviciilor restaurantului.
<b>3. Participă la activități promoționale</b>	3.1. Participă la activități promoționale ori de câte ori este invitat. 3.2. Propune lansarea de produse noi, cu aspect deosebit conform cunoștințelor dobândite prin participare la acțiuni de promovare. 3.3. Organizează expoziții periodice și zilnic mini-expoziții /masă bufet cu preparatele din listă pentru atragerea unui număr cât mai mare de clienți.
<b>4. Revizuieste activități de promovare</b>	4.1. Revizuirea activității de promovare se face ori de câte ori este nevoie. 4.2. Revizuirea activității de promovare se face în corelare cu gusturile clienților și specificul național al acestora. 4.3. Activitățile de promovare sunt adaptate tipurilor de meniuri și /sau complexității lor.

***Gama de variabile***

Tipuri de meniuri : a la carte; fixe; pentru grupuri; speciale (odihnă și tratament balnear, pentru copii, tineret și persoane de vârstă a III-a, pentru sportivi, ușoare, vegetariene); pentru evenimente și banqueting ; cu specific (tradițional românesc, franțuzesc, italianesc, asiatic, turcesc etc.)

Activități promoționale: expoziții, degustări, evenimente gastronomice tematice, concursuri, consfătuiri profesionale cu temă (fructe de mare, vegetariene, preparate din legume etc.)

Ciclul de viață al produselor: se stabilește în funcție de frecvența solicitărilor.

***Ghid pentru evaluare***

**Cunoștințe**

- tipuri de preparate culinare și băuturi din oferta restaurantului.
- tehnici de asociere a preparatelor cu băuturile
- noțiuni de marketing, tehnici de promovare a produselor

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a recomanda preparate și băuturi
- capacitatea de a asocia corect preparate și băuturi

## UNITATEA 11

### Asigurarea calității serviciilor

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală de a organiza și controla calitatea serviciilor oferite clienților.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică punctele critice de control al calității servirii</b>	1.1. Punctele critice sunt identificate cu rigurozitate. 1.2. Punctele critice de control al calității sunt identificate în funcție de specificul activității 1.3. Punctele critice identificate sunt aduse la cunoștința membrilor brigăzii la careul personalului.
<b>2. Controlează calitatea serviciilor</b>	2.1. Controlul calității serviciilor se face riguros cu respectarea procedurilor de lucru specifice. 2.2. Calitatea servirii se asigură verificând prin sondaj, gramajele preparatelor și ale băuturilor conform procedurilor tehnice de control. 2.3. Calitatea serviciilor este verificată permanent în conformitate cu prevederile procedurilor tehnice de control. 2.4. Calitatea serviciilor sunt verificate riguros în conformitate cu normele interne specifice. 2.5. Controlează calitatea aranjării salonului cu respectarea tehnicilor de pregătire și aranjare a acestuia.
<b>3. Identifică și rectifică abaterile de la standardul de calitate</b>	3.1. Abaterile de la standardul de calitate sunt identificate cu profesionalism. 3.2. Neconformitățile identificate sunt rectificate prompt. 3.3. Abaterile de la standardul de calitate sunt aduse la cunoștința brigăzii la careul personalului, pentru a se lua măsurile corective necesare.

#### ***Gama de variabile***

Puncte critice :

- lipsa din salon a ospătarilor și/sau ajutorilor
- vesela este necorespunzătoare (pahare ciobite, farfurii pătate, tacâmuri murdare etc.)
- nerespectarea conduitei întâmpinării clienților
- nerespectarea regulilor de servire (ospătarii și ajutorii servesc fără ancăr)
- nerespectarea conduitei (ospătarii și ajutorii formează grupuri de 2-3 persoane și stau de vorbă; când discută cu clientul ,ospătarul se sprijină de spătarul scaunului acestuia.)

Norme interne specifice: stabilite prin regulamentul de ordine interioară (ospătarii și ajutorii vor lucra cu ancăr, toate preparatele se vor servi la farfurie, nu se admite nimănui să fumeze în spațiile pentru nefumători, personalul auxiliar (tehnic, muncitori necalificați) nu au acces prin saloane decât când este imperios să se intervină etc)

Abateri: acțiuni ,operații neconforme normelor de calitate (vinurile albe și berea nu sunt suficient de reci, farfuriile nu sunt fierbinți pentru preparatele din miel și berbec etc.)

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

Cunoștințe:

- legislația în vigoare privind protecția și siguranța consumatorului
- cunoștințe de psihologie a clientului
- proceduri de lucru și de sistem specifice activității
- norme calitative privind servirea preparatelor și băuturilor
- regulamentul de ordine interioară

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a controla calitatea servirii preparatelor și a băuturilor
- capacitatea de a controla calitatea pregătirii salonului la începutul /sfârșitul zilei
- rigurozitatea la verificarea respectării normelor interne (ținută, comportament, protocol).

**UNITATEA 12**  
**Rezolvarea reclamațiilor și sesizările clienților**

**Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală pentru a rezolva eficient și prompt nemulțumirile clienților și cerințele celor cu nevoi speciale.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Recepționează reclamații și sesizări</b>	1.1. Nemulțumirea clientului este ascultată cu răbdare, politețe și interes. 1.2. Clarificarea conținutului reclamației se face prin întrebări specifice 1.3. Sesizările clienților sunt preluate și rezolvate operativ, în limita competențelor. 1.4. Discuția cu clientul se desfășoară în termeni respectuoși, cu amabilitate.
<b>2. Verifică exactitatea reclamațiilor clienților</b>	2.1. Verificarea veridicității informațiilor se face cu discreție, pentru a evita situațiile neplăcute. 2.2. Clarificarea situației pe teren se face în mod operativ. 2.3. Conținutul reclamației este corect înregistrat.
<b>3. Analizează sesizările clienților</b>	3.1. Sesizările clienților sunt analizate eficient și cu promptitudine. 3.2. Sesizările clienților sunt abordate cu sollicitudine. 3.3. Sesizările clienților sunt aduse la cunoștința membrilor brigăzii pe un ton calm, pentru a găsi soluții și modalități pentru remediere /eliminare.
<b>4. Soluționează reclamațiile clienților și eventuale incidente</b>	4.1. Reclamațiile sunt abordate cu profesionalism 4.2. Reclamațiile sunt soluționate cu promptitudine pe cale amiabilă. 4.3. Soluționarea reclamațiilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive. 4.4. Eventualele incidente sunt rezolvate cu diplomatie, în limitele prevăzute de regulamentul de ordine interioară.
<b>5. Asistă clienții cu nevoi speciale</b>	5.1. Clienții cu nevoi speciale sunt asistați cu sollicitudine ori de câte ori este nevoie. 5.2. Asistarea clienților cu nevoi speciale se realizează operativ, cu tact și răbdare. 5.3. Urmărește ca ospătarii și ajutorii să nu lezeze demnitatea clienților cu nevoi speciale prin gesturi și comentarii legate de dizabilitățile acestora.

**Gama de variabile**

Tipurile de reclamații:

- referitoare la personal,
- referitoare la promptitudinea serviciilor,
- referitoare la calitatea și temperatura de servire a preparatelor,
- referitoare la băuturi

Incidente: spargerea obiectelor de inventar, vărsarea preparatelor și a băuturilor, pătarea hainelor

Clienți cu nevoi speciale: persoane cu dizabilități fizice, persoane în vârstă, copii.

Şef de sală restaurant (Maître d'hôtel) – 13 unități

***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințe

- comunicarea directă cu diferite categorii de clienți
- modalități profesionale de abordare a persoanelor care formulează reclamații
- metode de soluționare a reclamațiilor fondate
- metode de soluționarea reclamațiilor nefondate

La evaluare se va urmări:

- discernământul, tactul și răbdarea cu care receptează reclamația
- rigurozitatea cu care verifică veridicitatea reclamațiilor
- capacitatea de a analiza informațiile și de a găsi prompt soluțiile
- capacitatea de a organiza asistarea clienților cu nevoi speciale

### UNITATEA 13

#### Crearea/ menținerea bunelor relații cu clienții

##### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de sală de a crea și menține relații bune cu clienții și de fidelizare a lor.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică preferințele clienților</b>	1.1. Preferințele clienților sunt identificate la luarea comenzii de către șeful de sală sau ospătar ori de câte ori aceștia revin în restaurant. 1.2. Preferințele clienților străini sunt identificate prin aprecierile adresate de aceștia privind preparatele din listă. 1.3. Preparatele solicitate de clienții fideli sunt identificate și menținute în lista de preparate.
<b>2. Înregistrează preferințele clienților</b>	2.1. Înregistrarea preferințelor clienților se face de către ospătarul care preia comanda. 2.2. Preferințele, observațiile și propunerile clienților sunt corect înregistrate, transmise colegilor și aduse la cunoștința șefului ierarhic. 2.3. Preferințele clienților fideli sunt înregistrate în baza de date în scopul oferirii de servicii personalizate, la revenirea în restaurant sau la ocazii speciale.
<b>3. Oferă servicii personalizate clienților/ fidelizează clienții</b>	3.1. Serviciile personalizate sunt oferite clienților care revin constant în unitate. 3.2. La evenimente speciale se acordă un serviciu personalizat în scopul fidelizării clienților. 3.3. Fidelizarea clienților se face prin ofertarea unor atenții, discounturi și gratuități conform procedurilor interne stabilite.

##### *Gama de variabile*

Servicii personalizate:

- oferirea „prăjiturii de aniversare” cu ocazia zilei de naștere a clientului
- oferirea unei băuturi aperitiv din partea directorului de restaurant
- discount pentru copii la „brunch”: 100 % celor între 0-6 ani și 50 % celor între 6-12 ani
- o sticlă de vin spumant din partea casei tinerilor căsătoriți
- oferirea unui desert la lansarea produsului (plăcintă cu vișine, prune, dovleac etc.)

##### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințe

- tehnici de fidelizare a clienților
- gestionarea/actualizarea bazei de date în care sunt înregistrate preferințele clienților fideli.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a aplica tehnicile de fidelizare specifice
- capacitatea de a îndeplini protocolul la plecarea clienților
- discernământul și obiectivitate cu care sunt alese ocaziile potrivite pentru ofertarea de servicii personalizate.
- capacitatea de-a gestiona baza de date cu preferințele clienților fideli.