

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Chelner

Domeniul: Turism și alimentație publică

București 1997

Unitatea pilot:

Restaurant Școală Călimănești

Coordonator proiect standard ocupațional:

Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

Standard aprobat COSA la data de 26-06-1997

Cod COSA: S - 220

© copyright 1997 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Chelner

Descrierea ocupației

Chelnerul (ospătarul) asigură servirea consumatorilor cu produsele alimentare solicitate, într-un local de alimentație publică.

Servește la cererea consumatorilor preparate culinare, băuturi și alte produse comestibile. Obiectivul minimal pe care-l urmărește este satisfacerea momentană a consumatorului, iar obiectivul maximal este să-l convingă pe acesta că, de fiecare dată când va reveni, va avea aceleași satisfacții. Efectul astfel obținut se va materializa în planul ridicat al încasărilor, în afluxul consumatorilor. Serviciul propriu-zis constă în primirea clienților și stabilirea relației cu aceștia (salutul, pronunțarea numelui clientului, dacă este cunoscut, informarea lor sugestivă, verbală și prin listă).

În activitatea sa, chelnerul folosește diverse materiale auxiliare: servet, blocnotes, creion, chibrit, carnet de plăți, monedă divizionară, liste de preparate și băuturi, borderou de plăți și bonuri de marcaj. Pentru serviciul propriu-zis sunt necesare: tacâmuri, veselă, pahare, sticle, sifoane, platouri, clești, mășute pentru transportul preparatelor, masa de serviciu, mese pentru consumatori, scaune flori, servetele etc.

Chelner

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Competențe fundamentale

Competențe generale la locul de muncă

Competențe specifice

Unitățile de competență

Comunicarea interactivă la locul de muncă
Efectuarea muncii în echipă

Aplicarea NPM și PSI
Menținerea unui mediu de muncă sigur și curat
Organizarea locului de muncă

Încasarea contravalorii serviciilor oferite
Pregătirea locului de servire pentru o nouă comandă
Preluarea comenzilor clienților
Servirea preparatelor culinare și a băuturilor

Comunicarea interactivă la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmite și primește informații privitoare la activitatea profesională	1.1. Metoda de comunicare este utilizată corespunzător situației date pentru transmiterea și primirea corectă a informațiilor. 1.2. Transmiterea și primirea informațiilor este efectuată cu respectarea raporturilor ierarhice și funcționale. 1.3. Limbajul utilizat este specific locului de muncă pentru primirea și transmiterea informațiilor cu corectitudine. 1.4. Modul de adresare utilizat este corespunzător și politic. 1.5. Întrebările utilizate sunt pertinente și logice pentru obținerea de informații suplimentare și clarificări.
2. Participă la discuții în cadrul grupei de lucru privitoare la rezolvarea problemelor curente de serviciu	2.1. Opiniile și punctele de vedere proprii sunt comunicate deschis pentru clarificarea problemelor apărute. 2.2. Opiniile proprii sunt susținute cu argumente clare prin intervenții prompte și logice. 2.3. Participarea la discuții în grup este efectuată prin sprijinirea și respectarea opiniilor și drepturilor celorlalți colegi. 2.4. Problemele sunt discutate și rezolvate când este posibil, printr-un proces agreat și acceptat de toți membrii grupului. 2.5. Divergențele apărute sunt comunicate deschis șefului direct pentru rezolvarea cu promptitudine a acestora în scopul desfășurării activității fluente.

Gama de variabile

- Surse de informații: documentația produsului care este în fabricație, sarcini verbale / scrise de la șefii direcți.
- Forme de comunicare: scris, verbal.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale.
- Rețeta de fabricație și procesul tehnologic.

La evaluare se va urmări:

- Corectitudinea cu care transmite informațiile.
- Utilizarea corectă a terminologiei.
- Claritatea cu care utilizează limbajul specific locului de muncă.
- Capacitatea de reacție în situații neprevăzute.

Efectuarea muncii în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică rolurilor specifice muncii în echipă	1.1. Rolurile sunt identificate în conformitate cu informațiile despre comanda zilnică. 1.2. Atribuțiile sunt preluate în funcție de indicațiile șefului direct. 1.3. Sugestiile sunt furnizate cu claritate și cu promptitudine pentru a contribui la încadrarea activității în norma de consum și de timp.
2. Efectuează munca în echipă cu ceilalți membri	2.1. Formele de comunicare sunt utilizate în funcție de activitatea desfășurată. 2.2. Problemele sunt rezolvate printr-un proces agreat și acceptat de toți membrii echipei. 2.3. Munca în echipă este efectuată cu sprijinirea și respectarea drepturilor celorlalți colegi. 2.4. Acordarea de asistență este cerută atunci când este cazul.

Gama de variabile

- Mărimea echipei : 3 - 10 membri.
- Forme de comunicare: verbal și / sau scris.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale.
- Normele de consum și de timp.

La evaluare se vor urmări:

- Capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei.

—

Aplicarea NPM și PSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplică NPSM.	<p>1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă.</p> <p>1.2. Echipamentul de protecție din dotare este identificat corect și rapid pentru conformitate cu regulamentul în vigoare.</p> <p>1.3. Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat cu responsabilitate în conformitate cu procedura specifică locului de muncă.</p> <p>1.4. Însusirea clară și corectă a procedurilor de protecția muncii este asigurată prin participarea la instructajul periodic.</p>
2. Aplică NPSI.	<p>1.5. Măsurile de prim ajutor sunt însușite cu corectitudine prin</p> <p>2.1. Lucru este efectuat în condiții de securitate pentru conformitate cu NPSI.</p> <p>2.2. Procedurile PSI sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice.</p> <p>2.3. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu rapiditate și corectitudine pentru eliminarea pericolelor ivite.</p>
3. Respectă procedurile de urgență și de evacuare.	<p>3.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate.</p> <p>3.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și cu luciditate respectând procedurile specifice locului de muncă.</p>

Gama de variabile

- Unitatea se aplică la toate ocupațiile din domeniul industriei alimentare.
- Echipamentul de protecție este specific locului de muncă.
- Echipamentele de stingere a incendiilor: hidranți, extintoare, lopeți, nisip, târnăcoape, găleți.
- Sistemul de avertizare poate fi cu semnale acustice sau luminoase.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- NPM și NPSI generale.
- NPM și NPSI specifice locului de muncă.
- Echipamentul de protecție și modul de întreținere.
- Caracteristicile toxice, inflamabile și explozibile ale materialelor utilizate.
- Sistemele de siguranță și de protecție ale aparatelor deservite.
- Sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților și a punctelor PSI.
- Măsuri de acordare a primului ajutor.

La evaluare se vor urmări:

- Însușirea și aplicarea NPM și NPSI.
- Corectitudinea aplicării primului ajutor.
- Capacitatea de decizie și reacție în situații de pericol.

—

Menținerea unui mediu de muncă sigur și curat

Descrierea unității

Unitatea cuprinde competențele privind asigurarea unui mediu de lucru sigur și curat prin asigurarea și menținerea sănătății și a igienei personale precum și prin înlăturarea sau prevenirea incidentelor care ar putea afecta siguranța clienților și a personalului.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Menține sănătatea și igiena	1.1 Igiena personală se menține conform normelor de igienă în vigoare și a regulamentelor interne. 1.2 Igiena personală este asigurată și menținută pe toată durata programului de lucru. 1.3 Echipamentul de lucru utilizat este curat și potrivit tipului serviciului. 1.4 Părul este curat și pieptănat. 1.5 Bijuteriile, parfumurile și cosmeticele sunt utilizate conform procedurilor interne ale unității. 1.6 Eventualele cazuri de boală sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate.
2. Menține un mediu de lucru sigur pentru clienți și personal	1.7 ținuta fizică și vestimentația folosită sunt cele adecvate, conform 2.1. Incidentele sau potențialele incidente ce pot afecta siguranța clienților, a personalului sunt identificate cu promptitudine și înlăturate. 2.2. Sunt luate măsuri de prevenire în scopul minimizării efectelor produse de incidente. 2.3 Accidentele, pagubele și incidentele ce nu pot fi înlăturate sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate.

Gama de variabile

Unitatea se aplică lucrătorilor din domeniul alimentației publice.

Tip serviciu:

- servire la mese
- servire la frontul barului
- mese festive

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- tehnici de asigurare și menținere a igienei personale
- reglementări privind igiena personalului ce lucrează în domeniul alimentației publice
- reglementări interne privind ținuta fizică și vestimentară

La evaluare se va urmări:

- modul în care se asigură și se menține igiena personală
- adoptarea unei ținute fizice și vestimentare corespunzătoare
- capacitatea de a crea un mediu sigur și curat pentru clienți și personal

Organizarea locului de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Efectuează lucrări de curățire a locului de muncă în vederea începerii activității	1.1. Curățenia curentă a locului de muncă se face la sfârșitul schimbului sau de câte ori este nevoie. 1.2 Curățarea locului de muncă se face cu respectarea normelor de protecție a mediului și a celor igienico - sanitare. 1.3. Locul de muncă și spațiile de depozitare sunt menținute în stare curată
2. Verifică și pregătește mobilierul, echipamentul și obiectele de inventar pentru servire	2.1. Echipamentul de servire este curat și aranjat astfel încât să permită utilizarea lui în condiții de siguranță. 2.2. Mobilierul este curat și pregătit în vederea servirii clienților. 2.3 Situațiile neprevăzute sunt rezolvate eficient și dacă este cazul sunt informate persoanele abilitate.
3. Aranjează salonul (mise - en - place)	3.1 Fetele de masă și servetele sunt curate și corect aranjate pe mese. 3.2 Condimentele și acompaniamentele sunt pregătite și stocate în condiții de igienă. 3.2 Meniurile sunt verificate și conțin informații exacte privind oferta unității. 3.3 Mesele sunt corect aranjate conform specificațiilor de servire. 3.4 Mise-en-place-ul este realizat în ordinea cerută de tehnica servirii.
4. Execută aranjamente și decorațiuni florale	4.1 Decorațiunile florale sunt aranjate cu simț estetic și repartizate pe fiecare masă. 4.2 Aranjamentele și decorațiunile florale sunt făcute în concordanță cu tipul de serviciu ce urmează a fi efectuat.

Gama de variabile

Tip de serviciu:

- servire la mese
- banchete și mese festive

Echipamente de servire și obiecte de inventar:

- tacâmuri pentru servire
- pahare
- veselă
- clești
- platouri
- cărucioare, gheridoane
- recipiente pentru băuturi calde / reci

Condimente și acompaniamente:

- oliviere pentru condimente
- muștar și dresinguri pentru salate

Aranjarea meselor:

- meniu a la carte
- meniu table d'hote
- bufet

Mise-en-place pentru:

- mic dejun
- dejun
- cină rece sau caldă

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- tehnica mise-en-place
- echipamente de servire - modul de curățare și de aranjare
- tehnici de executare a aranjamentelor și decorațiunilor florale

La evaluare se va urmări:

- modul de pregătire a salonului în vederea servirii: curățenie, aranjare
- modul de realizare a mise-en-place-ului
- capacitatea de a executa aranjamente și decorațiuni florale

—

Încasarea contravalorii serviciilor oferite

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întocmește nota de plată	1.1. Nota de plată întocmită corespunde comenzii clientului. 1.2 Nota de plată este prezentată clientului la cererea acestuia, într-un mod politicos. 1.3 Calculele sunt efectuate corect. 1.4 Aplică pe nota de plată caracteristicile corespunzătoare : data și semnătura.
2. Încasează contravaloarea serviciilor oferite	2.1. Încasează corect contravaloarea serviciilor oferite, înscrise pe nota de plată. 2.2 Când este cazul, oferă clientului restul exact, într-o manieră politicoasă. 2.3 Situațiile neprevăzute sunt tratate cu eficiență și când este cazul sunt

Gama de variabile

Situații neprevăzute:

- refuzul de a plăti total sau parțial nota de plată
- discrepanțe între nota de plată și comanda clientului
- posibile fraude

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- elementare de matematică (cele 4 operații fundamentale)
- modul de întocmire a notelor de plată
- consecințele generate de întocmirea greșită a notei de plată

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea întocmirii unei note de plată
- modul de prezentare a notei de plată și de încasare a contravalorii acesteia

—

Pregătirea locului de servire pentru o nouă comandă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Debarasează obiectele de inventar folosite	1.1. Obiectele de inventar folosite sunt adunate în vederea spălării, conform normelor igienico-sanitare. 1.2. Debarasarea se face corespunzător tehnicilor de debarasare. 1.3. Debarasarea se face cu atenție, fără a deranja clientii.
2. Rearanjează suprafața de servire	2.1. Fata de masă este curată și ordonată, fiind înlocuită dacă este cazul 2.2. Șervetele sunt înlocuite cu altele curate și aranjate corespunzător. 2.3 Se realizează un nou mise-en-place, conform procedurilor interne ale unității.

Gama de variabile

Șervete:

- de hârtie
- de pânză

i

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- realizarea mise-en-place-ului
- tehnici de debarasare
- norme igienico-sanitare
- proceduri interne ale unității

La evaluare se va urmări:

- modul de debarasare a obiectelor de inventar folosite
- corectitudinea realizării mise-en-place-ului

Preluarea comenzilor clienților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpină clienții	1.1. Clientul este întâmpinat cu politete si i se urează bun-venit. 1.2. Clientul este condus la masă si ajutat să se instaleze comod. 1.3 I se oferă clientului lista menu si detalii referitoare la continutul acesteia.
2. Asistă clienții și face recomandări privind formularea comenzii	2.1 Clienții sunt asistați în alegerea meniului prin oferirea de informații suplimentare si dacă este cazul li se fac recomandări privind formularea comenzii. 2.2 La cerere se recomandă băutura potrivită felului de mâncare
3. Întocmește comanda	3.1 Comanda clientului este înregistrată conform procedurilor interne ale unității. 3.2 Comanda este verificată înainte de a fi lansată.
4. Transmite comanda	4.1 Comanda este transmisă corect si cu promptitudine bucătăriei spre a fi executată. 4.2 Comanda este transmisă conform procedurilor interne ale unității.

Gama de variabile

Clienți:

- copii
- clienți care au făcut rezervare
- clienți fără rezervare
- clienți cu dificultăți de comunicare

Informații suplimentare:

- detalii privind modul de preparare a diverselor feluri de mâncare
- feluri de mâncare și de băuturi disponibile

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- conținutul listei menu
- compoziția și modul de preparare a felurilor de mâncare din listă
- asortarea băuturilor cu diverse feluri de mâncare

La evaluare se va urmări:

- modul de întâmpinare a clienților și de asistare a acestora în vederea formulării comenzii
- capacitatea de a recomanda băutura potrivită felului de mâncare comandat
- corectitudinea întocmirii și transmiterii comenzilor

—

Servirea preparatelor culinare și a băuturilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Servește preparate culinare	1.1. Felul de mâncare servit este de tipul, calitatea și cantitatea solicitate. 1.2 Servirea se face conform tehnicilor de servire. 1.3 Servirea preparatelor culinare se face fără a deranja clientul. 1.4 Preparatele culinare sunt servite utilizând echipamente de servire curate și specifice tipului de preparat. 1.5 Preparatele culinare sunt servite imediat ce au fost pregătite.
2. Servește băuturi alcoolice și nealcoolice	1.6 Servirea preparatelor culinare se face respectând normele igienice și 2.1. Băuturile alcoolice și nealcoolice servite sunt conform comenzii clientului. 2.2. Băuturile servite sunt la temperatura solicitată de client. 2.3 Băuturile sunt servite folosind tehnicile specifice de servire. 2.4 Băuturile sunt servite cu respectarea normelor igienice și legale în vigoare.
3. Întreține suprafața de servire pe parcursul servirii	3.1 Suprafața de servire este menținută permanent curată, ordonată și fără resturi alimentare. 3.2 Scrumierele sunt schimbate ori de câte ori este nevoie, utilizând tehnica specifică. 3.3 Suprafața de servire este curățată astfel încât clientul să fie cât mai puțin deranjat. 3.4 Debarasarea meselor se face după fiecare fel de mâncare.

Gama de variabile

Băuturi:

- alcoolice
- nealcoolice

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- tehnice de servire a produselor culinare și a băuturilor
- modalități de întreținere a suprafeței de servire
- cerințe legale privind servirea produselor culinare și a băuturilor

La evaluare se va urmări:

- modul de servire a preparatelor culinare și a băuturilor
- modul de întreținere a suprafeței de servire