MANUAL DE CURS

Curs de calificare de nivel 3
„OSPĂTAR”

fundația ROMTENS
Ocupare sustenabilă și de calitate în sectorul HORECA din Nord-Vest (OSC-HORECA-NVE)" / 157631
„POCU/1080/3/16/Îmbunătățirea nivelului de competențe profesionale și creșterea gradului de ocupare a șomerilor și persoanelor inactive în corelare cu nevoile pieței muncii"
A.N.T.R.E.C. BIHOR

Cuprins

PARTEA I TEHNICA SERVIRII ÎN UNITĂȚILE DE ALIMENTAȚIE 5
Capitolul 1 – NOȚIUNI INTRODUCTIVE PRIVIND SERVIREA CONSUMATORILOR 5
1.1. IMPORTANȚA BUNEI SERVIRI A CONSUMATORILOR 6
Capitolul 2 – ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE 8
Capitolul 3 - ROLUL ŞI PARTICULARITĂȚILE SERVIRII ÎN UNITĂȚILE PUBLICE DE ALIMENTAȚIE 10
Capitolul 4 - CALITĂȚILE MORALE, PROFESIONALE ŞI FIZICE ALE PERSONALULUI DE SERVIRE 12
CAPITOLUL 5 - AMENAJAREA ŞI DOTAREA ŞALOANELOR 19
5.1 Amenajarea şi dotarea cu mobilier 19
5.2 Obiectele folosite la servirea preparatelor şi băuturilor 21
5.3 Caracteristicile şi modul de întrebuinţare şi manipulare a obiectelor de servire 23
5.4 Întreţinerea şi păstrarea obiectelor de servire 35
CAPITOLUL 6 - PREGĂTIREA SALONULUI PENTRU SERVIREA CONSUMATORILOR 37
CAPITOLUL 7 - REGULI DE ETICĂ ŞI DE TEHNICĂ A SERVIRII CONSUMATORILOR 44
7.1. Principalele reguli de servire şi de protocol 45
7.2. Primirea clienților 46
7.3. Prezentarea preparatelor și a băuturilor 47
7.4. Primirea comenzii 51
7.5. Transmiterea comenzii la secţii 51
7.6. Aducerea preparatelor a băuturilor de la secţii 52
CAPITOLUL 8 - SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII 54
8.1. Sistemul de servire direct sau englezesc 54
8.2. Sistemul de servire indirect sau francez 58
8.3. Autoservirea 59
8.4. Sistemul de servire romanesc de la ”Botul Calului” 60
8.5. Servirea rapida (fast food) 60
8.6. Servirea la domiciliu 61
8.7. Sistemul de servire prin intermediul automatelor 61
CAPITOLUL 9 - DEBARASAREA MESELOR DESPĂRȚIREA DE CLIENȚI 62
9.1. Debarasarea meselor 62
9.2. Întocmirea și prezentarea notei de plata 65
9.3. Încasarea valorii meniurilor consummate 65
9.4. Despărțirea de clienți 66
Partea a II-a TEHNICA SERVIRII PREPARATELOR BĂUTURILOR 67
LA DIFERITE TIPURI DE MESE 67
Capitolul 10 - TEHNICA SERVIRII PREPARATELOR CULINARE 67
10.1. Tehnica servirii gustărilor 67
10.1.1. Aranjarea meselor (mise – en – place) 67
10.1.2. Servirea gustărilor 68
10.1.3. Debarasarea meselor 69

fundația ROMTENS
Ocupare sustenabilă și de calitate în sectorul HORECA din Nord-Vest (OSC-HORECA-NVE)" / 157631
„POCU/1080/3/16/Îmbunătățirea nivelului de competențe profesionale și creșterea gradului de ocupare a șomerilor și persoanelor inactive în corelare cu nevoile pieței muncii"
A.N.T.R.E.C. BIHOR

10.2. Tehnica servirii preparatelor lichide 70
10.2.1. Aranjarea mesei 70
10.2.2. Servirea preparatelor lichide 70
10.2.3. Debarasarea meselor 72
10.3. Tehnica servirii preparatelor din peste 73
10.3.1. Aranjarea mesei 73
10.3.2. Servirea preparatelor din peste 73
10.3.3. Servirea stadiilor, a racilor, a icrelor negre 75
10.3.4. Debarasarea mesei 75
10.4. Tehnica servirii preparatelor cu sos 76
10.4.1. Aranjarea meselor 76
10.4.2. Servirea preparatelor cu sos 76
10.4.3. Debarasarea meselor 77
10.5. Tehnica servirii preparatelor din carne (fripturilor) a garniturilor a salatelor 77
10.5.1. Aranjarea meselor 77
10.5.2. Servirea fripturilor 78
10.5.3. Tranşarea puilor 78
10.5.4. Servirea garniturilor 79
10.5.5. Servirea salatelor 79
10.5.6. Debarasarea meselor 80
10.6. Tehnica servirii desertului 80
10.6.1. Aranjarea meselor 80
10.6.2. Servirea deserturilor 81
10.6.3. Debarasarea mesei 83
10.7. Tehnica servirii produselor de panificație 83
10.7.1. Aranjarea mesei 83
10.7.2. Servirea produselor de panificaţie 84
10.7.3. Debarasarea mesei 84
Capitolul 11 - TEHNICA SERVIRII BĂUTURILOR 85
11.1. Noțiuni generale în legătura cu servirea băuturilor 85
11.1.1. Clasificarea băuturilor 85
11.1.2. Aranjarea meselor 85
11.2. Sisteme de servire a băuturilor 86
11.3. Tehnica servirii amestecurilor de băuturi 89
11.4. Sortimentul amestecurilor de băuturi 90
11.5. Includerea băuturilor în meniuri 92
11.6. Băuturile desert 95
Capitolul 12 - TEHNICA SERVIRII DIFERITELOR TIPURI DE MESE 96
12.1. Organizarea şi servirea micului dejun 97
12.1.1. Stabilirea meniurilor 97
12.1.2. Aranjarea meselor 98

fundația ROMTENS
Ocupare sustenabilă şi de calitate în sectorul HORECA din Nord-Vest (OSC-HORECA-NVE)" / 157631
„POCU/1080/3/16/Îmbunătățirea nivelului de competențe profesionale și creșterea gradului de ocupare a șomerilor și persoanelor inactive în corelare cu nevoile pieței muncii"
A.N.T.R.E.C. BIHOR

12.1.3. Servirea preparatelor şi a băuturilor 98
12.1.4. Servirea micului dejun la cameră 103
12.1.5. Debarasarea meselor 104
12.1.6. Meniuri pentru micul dejun (orientative) 104
12.2. Organizarea şi servirea dejunului 105
12.2.1. Stabilirea meniurilor 105
12.2.2. Aranjarea meselor 106
12.2.3. Servirea preparatelor şi băuturilor debarasarea meselor 107
12.3. Tehnica servirii cinei 110
12.3.1. Structura meniurilor 110
12.3.2. Aranjarea mesei, servirea preparatelor şi a băuturilor. Debarasarea mesei 110
12.4. Organizarea şi tehnica servirii meselor festive 111
12.4.1. Particularităţile organizării şi servirii preparatelor şi băuturilor 111
12.4.2. Organizarea şi tehnica servirii meselor pentru banchet 111
12.4.3. Organizarea şi tehnica servirii recepţiilor fără scaune 114
12.4.4. Organizarea şi tehnica servirii cocteilurilor 116
12.4.5. Organizarea şi tehnica servirii mesei de revelion 117
12.4.6. Organizarea şi servirea preparatelor şi a băuturilor în camerele din unităţile de cazare 120
Capitolul 13 - PREFERINŢELE CULINARE ALE TURIŞTILOR STRĂINI ŞI TEHNICA SERVIRII ACESTORA 122
13.1. Primirea şi servirea turiştilor străini 122
13.1.1. Primirea turiştilor 122
13.1.2. Alcătuirea meniurilor 122
13.1.3. Servirea turiştilor străini 123
13.2. Preferinţele culinare şi servirea turiştilor 123
13.2.1. Turiştii ruşi şi polonezi 123
13.2.2. Turiştii americani şi englezi 124
13.2.3. Turiştii bulgari 125
13.2.4. Turiştii arabi 126
13.2.5. Turiştii germani şi austrieci 126
13.2.6. Turiştii francezi şi belgieni 127
13.2.7. Turiştii nordici 128
13.2.8. Turiştii chinezi şi coreeni 128
13.2.9. Turiştii italieni 129
13.2.10. Turiştii evrei 129
BIBLIOGRAFIE 130

PARTEA I TEHNICA SERVIRII ÎN UNITĂŢILE DE ALIMENTAŢIE

Capitolul 1 – NOŢIUNI INTRODUCTIVE PRIVIND SERVIREA CONSUMATORILOR

Printre grijile şi preocupările cotidiene ale omului se numără şi procurarea şi pregătirea unor produse pentru a se asigura alimentarea organismului.

Din istoria omenirii se rețin o mulţime de aspecte şi episoade, care se referă la această activitate, din care rezultă că modul şi formele de alimentaţie reprezintă o problemă centrală de viaţă.

Pe lângă activitatea socio-economică foarte importantă şi alte activităţi, fie ele şi reacţionale, omul totuşi mănâncă, se hrăneşte. Indiferent de starea fizică sau morală a oricărui om, alimentaţia nu a putut fi înlocuită sau evitată, ea stând la baza menţinerii şi prosperităţii societăţii.

Desigur că obiceiurile alimentare diverse şi deprinderile alimentaţiei şi nutriţiei nu au fost aceleaşi de-a lungul istoriei, la toate popoarele, ci acestea se materializează într-o diversitate, imposibil de a fi cunoscute, catalogate, enumerate într-un studiu sau într-o formă internaţională.

În selecţia alimentelor, în preferinţele alimentare, intervin factori, care ţin de experienţa individuală, de experienţa celor care ne-au precedat.

Reacţiile de hrană şi satisfacerea lor sunt asociate, în parte, de constatările directe ale fiecărui individ în cursul vieţii, bineînţeles pe etape evolutive, precum şi de o oarecare influenţă a moştenirii genetice. Starea emoţională faţă de hrană este amplificată prin prezenţa sau absenţa stării de foame şi a existenţei mijloacelor materiale care să o desăvârşească.

Problema produselor care au fost şi sunt consumate de fiecare individ de-a lungul vieţii, a modului cum acestea sunt realizate, procurate, prelucrate, prezentate, servite şi în ultimă instanţă consumate, au constituit din cele mai vechi timpuri un apanaj al societăţii respective. Referindu-ne la istoria poporului român, din acest punct de vedere, trebuie să ne amintim că pentru mulţi dintre strămoşii noştri, viaţa a fost dură, nesigură şi uneori scurtă. Structura şi natura activităţii ce au desfăşurat-o, condiţiile psiho-sociale şi climaterice au fost factorii care au determinat modul de alimentaţie şi obiceiurile de hrană ale acestora, la care, o oarecare influenţă au avut-o şi contactele cu alte poapoare.

Strămoşii noştri s-au ocupat cu creşterea animalelor şi a păsărilor şi de aceea la baza hranei acestora au stat produsele ce le ofereau acestea, ca de exemplu carnea. *Sarmalele*, după cum se cunoaşte, au obârşie asiatică, dar sub formă de orez fiert cu mirodenii înfăşurate în diferite frunze comestibile, având un gust dulceag şi denumite *marmah*.

Bucătăria românească a preluat acest produs şi s-a introdus, sub influenţa obiceiurilor şi a posibilităţilor, carne tocată.

Compoziţia nou creată a fost înfăşurată în foi de varză, conservată în saramură, dându-i-se denumirea de sarmale preluat de multe bucătării ale altor popoare.

Conform tradiţiei, servirea mâncărurilor se făcea de persoana care le pregătea, de obicei mama sau bunica, ajutată de fata cea mai mare. Castroanele sau străchinile pline cu mâncare se aşezau la mijlocul blatului rotund al unei mese cu trei picioare scurte.

Cei care participau la masă şedeau pe scaune din lemn cu picioare scurte şi cu ajutorul lingurilor din lemn luaumâncarea respectivă, de regulă dintr-un singur vas. Se mânca în linişte, cu multă evlavie şi respect, apreciind munca depusă pentru obţinerea produselor şi mâncărurilor.

Contactele cu late popoare şi dezvoltarea activităţii de menaj, amplificarea relaţiilor culturale şi turistice, creşterea nivelului de trai, alţi factori economici şi psiho-sociali au condus la modificări esenţiale în structura şi obiceiurile de alimentaţie, precum şi modul de servire a hranei în ţara noastră.

Aceste noi elemente au început să apară şi să se dezvolte începând cu prima jumătate a

secolului al XIX- lea, când au luat ființă primele restaurante, cafenele, hoteluri, etc. care funcţionau în paralele cu hanurile, cârciumile existenta. Apariţia acestor noi tipuri de unităţi, care aveau ca atribuţii principale asigurarea hranei şi cazarea unor categorii de populaţie şi îndeosebi a acelor care se deplasau în diferite localităţi, a adus şi mari modificări în organizarea muncii, în separarea şi diversificarea funcţiilor.

Prepararea mâncării se realiza în încăperi distincte –bucătării, de către „bucătari", dulciurile se realizau în cofetării, de către „cofetari" sau „patiseri", băuturile alcoolice şi vinurile se păstrau în crame-pivniţe, de către „pivniceri", iar servirea „clienţilor" se făcea de „chelneri", ajutaţi de „garson", „picolo", sub supravegherea şi controlul „jupânului".

În prezent această activitate a evoluat, o dată cu unele schimbări economico- sociale şi cultural-educaţionale ce au avut loc în societate, în viaţa de zi cu zi.

Atât în trecutul nu prea îndepărtat cât şi în viitor, activitatea de preparare a hranei, a mâncărurilor şi servirea acestora în locuri publice îşi au rolul şi importanţa lor, neputând fi înlocuite sau contestate, oricare ar fi forma de organizare. În contextul general al transformărilor ce au loc, prepararea, prezentarea şi servirea mâncărurilor şi băuturilor dobândesc noi valenţa, determinate, în principal, de doi factori decisivi: amplificarea mişcării libere a oamenilor şi creşterea cerinţelor şi preferinţelor culinare, justificate de un trai civilizat, modern şi de o activitate mai intensă.

1.1. IMPORTANŢA BUNEI SERVIRI A CONSUMATORILOR

Servirea clienţilor cu preparate culinare şi băuturi, în unităţile de alimentaţie, în cantine sau alte unităţi de consum colectiv, constituie un element de evaluare a gradului de civilizaţie a unei societăţi.

Asigurarea unei baze tehnic- materiale, necesare pregătirii şi servirii harnei în unităţi specializate, permite realizarea unei producţii culinare diversificate, care să satisfacă cele mai exigente gusturi ale populaţiei, aplicarea principiilor unei alimentaţii cât mai raţionale, ştiinţific determinate, respectarea normelor igienico-sanitare şi, ceea ce este mai edificator, creează timp liber membrilor societăţii, pe care să-l folosească în scopuri cultural-educative, social-politice sau de odihnă, pentru menţinerea sau refacerea sănătăţii.

Gradul de civilizaţie a unei ţări poate fi dimensionat şi de numărul persoanelor care apelează la serviciile din unităţile publice de alimentaţie, de volumul şi structura operaţiunilor care se execută pentru pregătirea şi servirea preparatelor culinare şi a băuturilor, de mărimea timpului astfel câştigat, pentru a fi folosit de membrii societăţii respective pentru culturalizare sau late activităţi.

În cadrul unei economii naţionale, sectorul de activitate căruia îi revin aceste sarcini are un caracter profund economic (producţie-servire) şi social.

Prin *alimentaţie public*ă se înţelege activitatea economică care se ocupă cu producerea unei game variate de preparate culinare, ce se servesc consumatorilor, împreună cu alte produse agroalimentare, consumul acestora făcându-se în unităţi proprii, special amenajate. Aceste unităţi oferă şi multiple posibilităţi de destindere. Producţia şi servirea preparatelor se asigură de către personal cu pregătire profesională specifică.

În contextul general al activităţii de alimentaţie publică, servirea consumatorilor constituie factorul determinant, care caracterizează nivelul atins de această activitate într-o ţară, regiune, localitate sau unitate.

Prin *servirea clienţilor* se înţelege ansamblul de metode, sisteme şi mijloace folosite pentru transportul, prezentarea şi oferirea spre consum a preparatelor culinare şi băuturilor, într-o unitate publică de alimentaţie. Volumul, structura şi caracteristicile operaţiilor de servire sunt diferite, fiind influenţate denatura şi particularităţile preparatelor sau băuturilor servite, numărul şi cerea consumatorilor, forma şi tipul mobilierului din unitate, dimensiunile timpului rezervat consumării hranei, gradul de pregătire profesională al personalului care le efectuează, etc.

Pentru executarea corectă a acestor operaţiuni s-au instituit reguli bine definite, cu justificare ergonomică, care constituie în fapt tehnica de servire a consumatorului în unităţile de

alimentaţie publică. Gradul de cunoaştere, însuşire, formarea priceperilor şi a deprinderilor pentru aplicarea şi respectarea acestor reguli definesc, în mare măsură, potenţialul şi nivelul de servire practicat în acest sector de activitate.

Aplicarea corectă a regulilor de servire în efectuarea operaţiilor de manipulare a obiectelor de servire, folosite de prezentare şi servire a preparatelor culinare şi a băuturilor într-o unitate de alimentaţie publică, creează unele avantaje atât pentru clienţi cât şi pentru personalul unităţii.

a) Avantajele create pentru clienţi sunt următoarele:

- timpul destinat consumării hranei poate fi redus la nivelul dorinţelor fiecăruia;
- consumarea meniurilor dorite se face într-o atmosferă de respect, destindere şi ambianţă cât mai plăcută;
- se stimulează opţiunea de a se apela la serviciile oferite de unităţile de alimentaţie publică sau cantine, pentru a-şi asigura hrana cotidiană sau pentru sărbătorirea unui eveniment mai deosebit din viaţa unei persoane sau colectivităţi.

b) Avantajele pentru personalul unităţii sunt:

- uşurarea la minimum a efortului depus în manipularea obiectelor de servire folosite la transportul, prezentarea şi servirea preparatelor culinare sau a băuturilor;
- reducerea timpului destinat executării operaţiunilor de pregătire a sălilor de consum, de primire a consumatorilor, de prezentare şi servire a preparatelor culinare şi băuturilor;
- evidenţierea gradului de pregătire profesională de pricepere şi deprindere în exercitarea atribuţiunilor ce revin personalului dintr-o unitate de servire;
- posibilitatea ca fiecare lucrător să-şi dovedească calităţile fizice şi morale de care dispune în relaţiile cu consumatorii, în dialogul ospătar-consumator, în rezolvarea operativă şi competentă a unor situaţii create de procesul muncii.

Pentru realizarea unei bune serviri a consumatorilor în toate unităţile publice de alimentaţie, cantine sau alte unităţi de consum colectiv, au fost create forma de pregătire profesională, cursuri de scurtă durată, şcoli profesionale speciale, în cadrul cărora lucrătorii îşi însuşesc noţiuni etico-profesionale specifice activităţii de servire şi îşi formează priceperile şi deprinderile necesare aplicării regulilor de tehnica servirii consumatorilor. Concomitent, sunt organizate forme de perfecţionare continuă a pregătirii profesionale distincte, pe funcţii (chelner, bucătar, cofetar, şef unitate, lucrător gestionar, etc).

Acestea asigură creşterea nivelului de cunoştinţe, de priceperi şi deprinderi profesionale, menite să sporească rolul şi importanţa tehnicii servirii, în îndeplinirea caracterului economic şi social al activităţii de alimentaţie publică în ansamblul activităţii naţionale.

Capitolul 2 – ORGANIZAREA MUNCII ÎN SALOANELE DE SERVIRE

Volumul, structura şi complexitatea operaţiunilor ce se desfăşoară pentru pregătirea, prezentarea şi servirea preparatelor şi băuturilor, precum şi crearea unor condiţii de intimizare şi recreere impun ca unităţile publice de alimentaţie să fie organizate şi amenajate în forme specifice şi optime, folosindu-se în acest scop mai multe încăperi, utilaje, instalaţii mobilier, ustensile de lucru, etc. corespunzătoare şi personal calificat.

Numărul, dimensiunile, destinaţia şi felul încăperilor şi a dotărilor acestora diferă de la o unitate la alta, în funcţie de profilul, volumul, structura şi caracteristicile operaţiunilor ce se efectuează. În general, sunt trei categorii de încăperi: pentru servirea clienţilor, cu caracter productiv şi de păstrare, cu scop administrativ-gospodăresc şi social.

Încăperile pentru servirea clienţilor, denumite salon, sală, etc constituie spaţiul cel mai important, deoarece aici are loc dialogul chelner-client, se desfăşoară operaţiunile de prezentare, servire şi respectiv consumare a preparatelor culinare şi a băuturilor, se asigură aplicarea regulilor de tehnică a servirii, se creează condiţii de destindere şi recreere. Volumul şi structura muncii chelnerilor în salon influenţează în mod direct activitatea ce se desfăşoară în restul încăperilor, respectiv de aprovizionare cu materii prime, de păstrare şi prelucrare a acestora, de realizare a preparatelor culinare prin procedee tehnologice adecvate, precum şi de determinare a numărului şi structurii personalului.

O unitate poate avea una sau mai multe saloane, care pot fi diferenţiate prin amenajare şi dotare cu mobilier, destinaţie sau funcţionalitate. Astfel, după destinaţie pot fi: saloane pentru servirea micului dejun, a dejunului sau cinei, pentru banchete, bodegă, cramă, terasă, grădină de vară, etc., iar după modul de amenajare şi dotare pot fi: salon clasic, rustic, de epocă, după zonele geografice: dobrogean, vrâncean, bănăţean, argeşean, etc.

Saloanele sunt astfel amplasate, încât să asigure un flux normal şi simplu al clienţilor, precum şi pentru a asigura un flux rapid al personalului de servire, uşurând transportul obiectelor de servire, al preparatelor şi băuturilor.

Amenajarea saloanelor se face în aşa fel încât să creeze condiţii optime pentru servirea şi consumarea preparatelor şi băuturilor solicitate. În permanenţa trebuie să existe o ambianţă plăcută şi intimă, o atmosferă sobră, odihnitoare, relaxantă.

Pentru realizarea acestor cerinţe se impune ca la amenajarea unităţii, în funcţie de profilul acesteia, de structură şi volumul preparatelor şi al băuturilor servite precum şi de forma de servire, să se acorde o atenţie deosebită materialelor de construcţie întrebuinţate, dimensionării, dotării cu mobilier adecvat, iluminării, decorării, intimizării şi igienizării încăperilor respective.

Salonul constituind locul în care relaţiile dintre client şi personalul de servire se realizează în mod direct, organizarea muncii îmbracă forme şi conţinut ştiinţific şi diferenţiat, în funcţie de particularităţile fiecărei unităţi în parte şi de atribuţiile lucrătorilor care participă la executare operaţiunilor de servire a clienţilor.

Un rol hotărâtor în organizarea locurilor de muncă intr-un salon îl are modul judicios în care este stabilită formaţia de lucru.

Numărul total de persoane folosite intr-o unitate, încăpere sau loc de muncă colectiv constituie formaţia de lucru respectivă.

Formaţiile de lucru pentru servirea clienţilor se stabilesc diferenţiat, atât ca structură, cât şi ca număr, avându-se în vedere o serie de factori.

1. Tipul unităţii şi formele de servire folosite. În unităţile în care servirea se face de către chelner (restaurant clasic sau cu specific tradiţional, braserie, bar, bodegă, bufet, cofetărie etc.), numărul de lucrători este mai mare în comparaţie cu unităţile în care se practică autoservirea rapidă (restaurant-cantină, bufet- expres, bodegă, patiserie, cofetărie)deoarece volumul şi complexitatea operaţiilor efectuate în procesul de servire sunt diferenţiate.

În timp ce la unităţile în care servirea se face de către chelner, toate operaţiile privind tehnica

servirii se efectuează de către lucrătorii angajaţi, în unităţile cu autoservire, o parte din aceste operaţii ca: aranjarea mesei, preluarea, aducerea şi servirea la masă a preparatelor şi băuturilor, debarasarea în parte a obiectelor de servire folosite etc., se efectuează şi de către clienţi.

2.Numărul de locuri la mese constituie un element de calcul aritmetic al numărului şi structurii personalului dintr-o familie de lucru. Pentru asigurarea servirii corespunzătoare în restaurante unui chelner i se pot repartiza16-24 de locuri la mese. Raportându-se numărul total de locuri la mese dintr-un salon, la norma stabilită pentru un chelner se determină numărul de lucrători necesar servirii (pentru o tură).

De exemplu : intr-o sală cu 480 de locuri la mese s-a stabilit că norma unui chelner să fie de 20 de locuri. Numărul de chelneri necesar servirii în acest salon va fi de 24 (480:20=24).

În funcţie de numărul chelnărilor se stabileşte şi numărul de lucrători pentru îndeplinirea altor funcţii: ajutor de chelner, picolo, şef de sală etc..

3. Distanţa de la locul de muncă di9n salon la secţiile de producţie determină numărul de locuri la mese care pot fi atribuite unui chelner intre limitele arătate mai sus. Unui chelner repartizat să servească la mesele din imediata apropiere a oficiului i se pot repartiza 24 de locuri la mese, în timp ce chelnărului, repartizat să servească la mesele cele mai îndepărtate de oficiu, nu i se poate repartiza decât un număr de maximum 18 locuri la mese, deoarece timpul şi eforturile fizice depuse sunt direct proporţionale cu distanţa dintre locurile de muncă şi secţiile unităţii.

4. Componenţa meniurilor servite influenţează mărimea şi structura formaţiei de lucru dintr-un salon. În cazul în care meniul este consistent şi variat, numărul de lucrători va fi mai mare faţă de cel folosit în unităţile în care meniul este mai redus. De asemenea, în unităţile în care se organizează mese comandate pentru diferite ocazii (aniversări, grupuri de turişti, revelion etc.), formaţia de lucru va fi diferită după componenţa meniului ce va fi servit.

5. Programul de funcţionare a unităţii influenţează în mod direct mărimea formaţiei de lucru. La o unitate care funcţionează în două schimburi, numărul persoanelor poate ajunge la dublu faţă de unitate care funcţionează numai 8 ore.

6. Realizarea indicatorilor de eficienţă. Aceştia trebuie să stea la baza calculului necesarului de lucrători pentru formaţia de lucru, asigurându-se astfel o creştere de la o etapă la alta a productivităţii muncii, a rentabilităţii unităţii respective.

În condiţiile in care activitatea din salon este diferenţiată în cadrul aceleiaşi zile, săptămâni, luni sau an, se impune ca formaţia de lucru sa fie diferită, după cum gradul de solicitare este mai ridicat sau mai scăzut. Această variaţie a numărului de personal se realizează cu ajutorul graficului de lucru întocmit de şeful de sală, cu avizul şefului de unitate sau al patronului.

Prin grafic de lucru se înţelege reprezentarea grafică a numărului de personal care participă la realizarea sarcinilor dintr-o unitate pe funcţii, locuri de muncă, program de lucru, în anumite perioade de timp. Există trei tipuri de grafice de lucru: permanente, sezoniere şi ocazionale.

Graficul de lucru permanent se foloseşte în unităţile în care activitatea este relativ constantă. Graficul de lucru sezonier se foloseşte în unităţile în care activitatea este diferenţiată de la o perioadă de timp la alta, din care cauză numărul de lucrători din cadrul formaţiei de lucru variază.

Graficul de lucru ocazional se întocmeşte în cazurile când într-o unitate se desfăşoară o activitate deosebită, intr-o perioadă de lucru scurtă cum ar fi: organizarea unei recepţii, a unui banchet, sau se foloseşte în unităţile care funcţionează în zone turistice sau de agrement unde numărul chelnerilor creşte în zilele de repaus sau sărbători legale.

Graficul de lucru cuprinde. Denumirea unităţii, numele şi prenumele lucrătorilor, funcţiile: chelner şef de sală (maître d'hotel), ajutor de chelner (picolo, garson) etc., perioada de timp pentru care se întocmeşte, locurile de muncă, programul de muncă, programul de lucru.

La completarea graficului de lucru se pot folosi litere, cifre, figuri geometrice colorate diferit (cercuri, pătrate, triunghiuri, romburi etc.) sau figuri geometrice combinate cu litere şi

cifre.

De exemplu chelnării (şi ajutoarele lor), care sunt repartizaţi să servească în raioane dimineața, sunt reprezentaţi în grafic cu un cerc în care se scrie numărul raionului, iar cei care servesc după-amiază, cu un triunghi. Lucrătorii care se îngrijesc de întreţinerea obiectelor de servire sunt reprezentaţi de un pătrat în care se înscrie litera ,,V''.

De asemenea locurile de muncă din grafic pot fi reprezentate prin diferite desene simple ca: o masă cu număr reprezentând servirea în raionul respectiv, o furculiţă şi un cuţit reprezentând întreţinerea şi distribuirea tacâmurilor: o farfurie, o frapieră, un pahar etc.

La întocmirea graficului se va ţine seama de următoarele:

- lucrătorii care compun formaţia de lucru să fie repartizaţi intr-o anumită perioadă de timp, prin rotaţie, la toate locurile de muncă prevăzute în grafic;
- la fiecare loc de muncă să fie repartizat un număr corespunzător de lucrători, potrivit sarcinilor ce le revin;
- să asigure fiecărui lucrător zilele libere.

Graficul de lucru se aduce la cunoştinţa lucrătorilor interesaţi, cu două, trei zile înainte de intrarea în vigoare şi se afişează în oficiu, la loc vizibil, dar nu în apropierea locului de trecere în salon, evitându-se astfel blocarea circulaţiei de către cei care se informează. Graficul se confecţionează pe carton sau pe hârtie mai groasă, liniatura şi reprezentarea grafică făcându-se corect şi cât mai estetic.

Capitolul 3 - ROLUL ŞI PARTICULARITĂŢILE SERVIRII ÎN UNITĂŢILE PUBLICE DE ALIMENTAŢIE

Rolul şi particularităţile activităţii de producţie şi servire a unei game variate de preparate culinare şi băuturi, care se desfăşoară în unităţi publice de alimentaţie în diferite sisteme şi forme, se amplifică sau se diminuează în strânsă concordanţă cu evoluţia cererii şi ofertei, cu nivelul opţiunilor populaţiei şi al posibilităţilor de satisfacere a acestora. La aceasta se adaugă, cu un grad de influenţă determinant, cuantumul valorilor turistice, al afluirii umane în propria ţară sau interţări.

Indiferent de condiţiile economice, formele de proprietate şi organizatorice de stat, privat, mixt, societăţi comerciale pe acţiuni, regii autonome, etc., activitatea de preparare şi servire a hranei se caracterizează prin următoarele particularităţi:

- creează noi valori, transformând materiile prime în preparate culinare şi produse de cofetărie-patiserie, îngheţată, sucuri, răcoritoare, etc., care participă nemijlocit la hrana oamenilor;
- asigură continuarea procesului de producţie în sfera de consum, recuperându- se sub formă bănească cheltuielile de muncă materializate în producţia de preparate culinare;
- realizează relaţii economice cu alţi agenţi economici pentru procurarea de materii prime, utilaje, aparatură, ustensile de lucru, formarea şi perfecţionarea pregătirii profesionale a personalului, realizarea întregii baze tehnico-materiale. Concomitent dezvoltă relaţii şi cu oamenii, pentru a le cunoaşte nevoile de consum şi a asigura servirea lor cu hrana necesară vieţii;
- contribuie la progresul societăţii prin creşterea de la o etapă la alta a productivităţii muncii, obţinută ca urmare a utilizării muncii mecanizate în procesul de producţie şi servire a preparatelor culinare şi alte mărfuri alimentare;
- stimulează obţinerea de economii materii prime, materiale, energie şi forţă de muncă şi creează condiţii pentru reducerea costurilor, prin pregătirea hranei în comun, în cantităţi mari;

- oferă populației posibilitatea de a servi hrana în mod organizat, cu preparate culinare realizate în bucătăriile sau laboratoarele de cofetărie-patiserie, în condiții igienico-sanitare corespunzătoare;
- creează timp disponibil femeilor pentru a putea participa la viața politică, economică, culturală și socială a țării;
- asigură hrană diferențiată în funcție de vârstă, sex, efort fizic, gust sau starea sănătății;
- educă oamenii în sensul însușirii modului corect de alimentare, prin conținutul preparatelor și al produselor oferite și prin structura meniurilor recomandate pe categorii de populație, după vârstă, sex și efort fizic;
- organizează diferite manifestări culturale susținute de orchestre și cântăreți de muzică ușoară sau populară, momente coregrafice, audiții muzicale și creează condiții de dans, contribuind la culturalizarea, educarea și destinderea publicului consumator;
- în condițiile în care țara noastră este vizitată de numeroși străini, gradul de servire practicat în unitățile de alimentație oglindește nivelul de trai, obiceiurile, tradițiile și civilizația poporului nostru.

Avându-se în vedere aceste particularități, se pot determina în mod științific factorii de influență care comensurează rolul pe care îl are, în viața economică și socială, activitatea de pregătire și oferire a hranei celor care se4 adresează unităților de alimentație cu caracter public.

a) Studierea și cunoașterea permanentă a opțiunilor populației se realizează prin următoarele căi:

- observațiile culese zilnic de către patroni, șefi de unități și alți lucrători în cadrul raporturilor cu clienții în timpul servirii;
- sugestiile și propunerile făcute de clienți;
- articolele referitoare la activitatea respectivă apărute în presa cotidiană sau publicații periodice și în cele de specialitate;
- expozițiile cu vânzare de preparate culinare sau produse de cofetărie-patiserie, organizate periodic sau zilnic în unități, cu ocazia cărora se testează opinia consumatorilor asupra produselor expuse, ținându-se evidența ritmului și volumului desfacerii realizate, pe fiecare sortiment sau produs în parte;
- chestionarele oferite pentru a fi completate de către populație în care întrebările vor fi formulate cât mai clar, cât mai precis, solicitând un răspuns scurt, dar eficient, după completarea chestionarelor, răspunsurile centralizate se analizează și se trag concluziile respective;
- analiza realizărilor obținute în diferite perioade de timp, precum și a factorilor care le-au determinat, folosindu-se evidențele statistice sau un sistem informațional operativ special;
- marketingul, metodă modernă de prospectare a cererii de consum, în vederea stabilirii a aceea ce trebuie să se producă (cantitativ și calitativ), cât trebuie să se producă și la ce preț se pot desface produsele, pentru a se asigura rentabilitatea acestora și a unităților de desfacere și a atât gusturile cât și preferințele populației.

b) Asigurarea aprovizionării cu materii prime necesare. Diversificarea preferințelor și a gusturilor în ceea ce privește consumarea preparatelor, a băuturilor și a altor mărfuri alimentare poate fi satisfăcută numai în condițiile în care unitatea respectivă este aprovizionată la timp cu materii prime de bună calitate și în cantități suficiente. Pentru realizarea acestui deziderat se impune cunoașterea amănunțită a activității de producție culinară, a surselor, a căilor și a posibilităților de procurare și transportare a materiilor prime și a altor mărfuri agroalimentare, a capacității de păstrare, depozitare, prelucrare și desfacere a produselor. În acest fel se creează premisele unei aprovizionări corespunzătoare, necesare pregătirii și punerii în vânzare a unei game variate de sortimente de preparate și băuturi, pentru a satisface cele mai exigente gusturi ale consumatorilor.

c) Dotarea unității cu utilaje, mobilier și obiecte de servire. Unitățile vor fi dotate cu utilaje, instalații, mobilier și obiecte de servire, în mod diferit, în funcție de natura activității, capacitatea de producție, volumul desfacerii, de operațiile de prelucrare. În unitățile în care se vor produce și desface cantități mari de preparate, numărul și capacitatea utilajelor vor fi mai mari, mobilierul (mesele, scaunele, etc.) va asigura condiții optime pentru servirea și consumarea

preparatelor şi a băuturilor servite, numărul şi varietatea obiectelor de servire vor corespunde numărului maxim de clienţi care pot fi serviţi, precum şi sortimentele de preparate şi băuturi oferite.

d) Gradul de calificare a lucrătorilor. Pentru asigurarea unei bune serviri este necesar ca personalul de conducere, de răspundere şi de execuţie să fie calificat corespunzător fiecărui loc de muncă existent în unitate, capabil să prevadă şi să facă faţă oricărei sarcini sau situaţii ce pot apărea în timpul desfăşurării activităţii de servire.

În timpul acţiunilor de perfecţionare a pregătirii profesionale, în care vor fi cuprinşi toţi lucrătorii, pe meserii, se urmăreşte ca fiecare lucrător să-şi însuşească noi metode de muncă, care să conducă la sporirea eficienţei prin creşterea productivităţii muncii, reducerea cheltuielilor, economisirea energiei şi a combustibilului, folosirea judicioasă a timpului normal de muncă.

Capitolul 4 - CALITĂŢILE MORALE, PROFESIONALE ŞI FIZICE ALE PERSONALULUI DE SERVIRE

Pentru asigurarea unui climat de destindere şi de respect reciproc lucrătorii folosiţi în sala de servirea consumatorilor trebuie să îndeplinească anumite calităţi morale, psiho-intelectuale, profesionale şi fizice.

De aceste criterii se ţine seama atât la recrutarea tinerilor ce urmează să se califice într-o meserie specifică acestui sector de activitate, cât şi la formarea, selecţionarea şi promovarea personalului folosit.

CALIĂŢI MORALE

Calităţile morale, care întregesc caracterul şi însuşirile personalului din sectorul de alimentaţie publică, se referă la cinste, corectitudine, sinceritate, demnitate, calm, stăpânire de sine, politeţe, amabilitate, spirit colectiv şi întrajutorare reciprocă, etc, în munca de zi cu zi.

Atitudinea faţă de muncă şi profesiune. Unui lucrător nu îi este indiferent dacă clienţii vor pleca mulţumiţi sau mai puţin mulţumiţi din unitate. Dragostea faţă de om, respectul pentru persoana sa, grija pentru satisfacerea dorinţelor pentru care solicită asistenţă profesionistului sunt cerinţe morale de prim ordin.

În relaţiile de muncă, în timpul când îşi exercită meseria, fiecare lucrător trebuie să fie calm, să dea dovadă de multă stăpânire de sine, pricepere competenţă, respect faţă de persoanele cu care vine în contact.

Atitudinea faţă de colectivul de muncă şi patron. Viaţa omului nu poate foi concepută în afara colectivităţii. Omul se poate realiza doar în şi prin colectiv. Atitudinea fiecărui membru faţă de ansamblul colectivului este principalul izvor al acestei unităţi şi coeziuni. Ea presupune încredere în colectivul de muncă, colegialitate, spirit de întrajutorare. O atitudine colegială nu exclude însă principialitatea, dragostea de adevăr şi curajul în dezvăluirea lipsurilor şi a greşelilor şi nu înseamnă servilism, când este vorba de relaţiile cu patronul.

Atitudinea faţă de sine însuşi . Integrarea individului în colectivul de muncă se va realiza în mod armonios şi ca urmare a unei atitudini corespunzătoare faţă de sine însuşi. Problema principală constă în a fi capabil de a aprecia just şi obiectiv propria sa personalitate, în raport cu greutăţile pe care le are de întâmpinat.

O autocaracterizare obiectivă trebuie să excludă atât supraaprecierea cât şi subaprecierea propriei persoane.

Atitudinea faţă de clienţi. Contactul permanent ce se realizează nemijlocit între lucrători şi persoane de diferite categorii psiho-morale imprimă anumită stare de circumspecţie şi expectativă.

În această situaţie, lucrătorul va face uz de toate calităţile şi însuşirile de care dispune pentru

ca servirea să se facă în cele mai bune condiţii, creând o atmosferă de încredere şi respect reciproc, element hotărâtor în permanentizarea şi realizarea indicatorilor de eficienţă. Cu calm şi stăpânire de sine, politicos şi amabil, lucrătorul va face faţă oricărei categorii de populaţie, iar prin cinste, corectitudine, sinceritate şi demnitate îşi ridică prestigiul său profesional şi de om, prestigiul unităţii şi al colectivului de muncă din care face parte.

CALITĂŢI PSIHO-PROFESIONALE

Pentru a răspunde sarcinilor ce le revin, lucrătorii care participă la efectuarea operaţiilor de tehnica servirii consumatorilor trebuie să aibă unele calităţi psiho- profesionale şi de gestică profesională:

- mersul trebuie să fie într-un ritm vioi, cu paşi mărunţi, fără însă a alerga sau a se legăna. Se circulă întotdeauna pe partea dreaptă, acordându-se prioritate clienţilor şi colegilor care transportă diverse obiecte de inventar;
- poziţia corpului să fie dreaptă, neforţată, uşor înclinată înainte. Braţele au un rol foarte important în activitatea practică din restaurant şi bar, stângul fiind cel care poartă obiectele de inventar, iar dreptul se foloseşte pentru a ajuta sau a pasa un eventual obstacol. Braţul stâng va fi îndoit la 90, cu ancărul pe antebraţ atât în poziţie de repaus, cât şi în mişcare, fără a transporta ceva; dreptul se leagănă uşor pe lângă corp, în mişcare şi lăsat lejer în repaus, cu pumnul uşor închis;
- privirea să fie directă, limpede, neinsistentă mai ales asupra anumitor persoane. Indiferent de starea psihică de moment, expresia feţei trebuie să evidenţieze buna dispoziţie, să fie naturală, faţa necrispată, cu zâmbetul profesional specific. Expresia fizionomiei nu trebuie să trădeze enervare, uitare, ori vreo greşeală de serviciu;
- exprimarea lucrătorilor să fie clară, corectă, concisă. La sosirea clienţilor se folosesc formule de salut consacrate: „bună dimineaţa”, „bună ziua”, „bună seara”, însoţite de la caz la caz, de apelative „domnule, doamnă”. La plecare, pe lângă formulele de salut amintite, se mai pot adăuga: „să vă fie de bine”, „drum bun” şi „călătorie plăcută”, „mai reveniţi în unitatea noastră”.

La alegerea mesei: „ ce masă preferaţi?”, „vă place această masă?”.

La luarea comenzii: „poftiţi lista”, „ce doriţi ca aperitiv?”, „ce fel principal”, „ca desert?”, etc. dacă un preparat lipseşte sau s-a epuizat: „regret (îmi pare rău, scuzaţi-ne) nu avem”, „nu mai este”.

Se va evita formula „ce serviţi?” deoarece clientul nu serveşte, ci mănâncă, bea, consumă.

Verbul „a servi” poate figura numai în întrebarea ospătarului: „cu ce vă servim?”.

De asemenea, se vor evita formulele „aţi servit?, mai serviţi?”, care se încadrează în aceeaşi greşeală de exprimare.

Înlocuirea verbelor „a bea, a mânca” care par uneori vulgare, cu „a servi” nu reprezintă o exprimare elegantă, politicoasă, ci o incorectitudine provenind din insuficienta cunoaştere a limbii române.

În timpul efectuării serviciului, se cere permisiunea: „pot să…”, „permiteţi să…”, „vă rog să-mi permiteţi să…”.

În cazul unor mici incidente se cer scuze:„vă rog să mă scuzaţi…”, „scuzaţi-mă, am greşit…”, „scuzaţi întârzierea, vă rog”.

La întocmirea şi prezentarea notei de plată: „doriţi nota de plată?”, „poftiţi nota, vă rog”.

Nu se va uita să se răspundă la scuze cu „nu face nimic”, „nu-i nimic”, precum şi la mulţumiri: „cu plăcere”, „n-aveţi pentru ce”.

Formulele de refuz trebuie să fie însoţite de formule de scuze. De exemplu: „îmi pare rău dar nu depinde de mine”.

De asemenea, dacă un client nu are dreptate, se vor evita formulele categorice, recurgându-se la formula de atenuare de tipul „nu cred, este puţin probabil”, în locul unor formule dezagreabile „nu-i adevărat, nu-i aşa, în nici un caz”.

Simţul măsurii în comportare determină adoptarea unei atitudini abile, corecte şi convenabile în orice împrejurare. În cazul apariţiei unor nemulţumiri din partea clienţilor, personalul din restaurant trebuie să dea dovadă de tact pentru rezolvarea acestora.

Tactul se manifestă prin stăpânire de sine, prin a asculta cu atenţie, prin a fi întotdeauna util, fără a deranja. Lipsa de tact dăunează atât aprecierii lucrătorului cât şi prestigiului unităţii.

Lipsa de tact se manifestă prin:

- solicitarea ajutorului unui coleg cu voce tare făcându-i semn cu ancărul;
- indicarea direcţiei spre grupul sanitar cu gesturi largi şi cu voce tare;
- intervenirea în discuţia clienţilor despre o temă comună cunoscută;
- exces de complezenţă, respect, consideraţie, atenţie, pentru unii clienţi în faţa altora, pentru care nu s-a făcut acelaşi lucru;
- întreruperea dialogului unui client cu un ospătar, chiar cu scuzele de rigoare; se aşteaptă terminarea dialogului şi apoi se cere informaţia;
- servirea preferenţială a unor clienţi;
- fumatul în salon, aşezarea pe scaun, suflatul nasului, a mânca sau a bea în prezenţa clienţilor;
- consumul de ceapă sau usturoi înainte sau în timpul serviciului, starea de ebrietate;
- pieptănatul, machiajul, tăierea şi curăţarea unghiilor în salon;
- comentarii jignitoare, ironice faţă de clienţi;
- căscatul în salon fără a încerca să se abţină sau să mascheze;
- tuşitul şi strănutul fără discreţie.

CALITĂŢI PSIHO-INTELECTUALE

A dobândi o personalitate profesională corespunzătoare înseamnă a subordona conştient personalitatea psiho-intelectuală cerinţelor de fiecare moment ale profesiunii.

Inteligenţa practică sau capacitatea de adaptare la condiţiile mereu schimbătoare ale muncii de servire a clienţilor este asigurată de o conştientă subordonare a individualităţii psihice, scopurilor majore ale deservirii.

Ea oferă posibilitatea de a înţelege rapid o situaţie concretă, de a extrage cu multă siguranţă, datele cele mai importante, permite descoperirea aspectelor avantajoase sau dezavantajoase pentru unitate şi pentru clienţi, găsirea celor mai potrivite argumente, de necontestat, posibilitatea de a face legătura rapidă între diferitele date ale unei situaţii, de a descoperi care produse satisfac cel mai bine necesităţile oamenilor.

Spiritul de observaţie are la bază dezvoltarea într-un grad înalt a diferitelor calităţi ale atenţiei (volumul, concentrarea, mobilitatea, distributivitatea). A avea spirit de observaţie înseamnă a fi atent la tot ceea ce trebuie să-l intereseze pe lucrător, când vine şi când pleacă din unitatea clientul, pentru a i se putea adresa cu promtitudine, când trebuie să efectueze unele operaţiuni de serviciu, când trebuie să intervină pentru a ajuta colegul de muncă, etc.

Memoria lucrătorului se manifestă prin a reţine toate cunoştinţele de care are nevoie în activitatea sa, respectiv un mare număr de impresii, imagini, fapte, care deşi s-au consumat, vor putea juca un rol important în acţi8nile sale, în relaţiile cu clienţii.

Este necesară pentru a recunoaşte imediat sortimentul de preparate şi pentru a încadra necesităţile consumatorului într-o anumită grupă de produse, pentru a reţine particularităţile de fabricaţie, folosire sau consumare a produsului respectiv, pentru a reţine figurile şi numele celor pe care i-a servit, pentru a reţine figurile clienţilor în vederea servirii acestora cu preparatele solicitate, precum şi pentru întocmirea cu exactitate a notei de plată.

Imaginația supusă raţiunii, logicii, îl ajută pe lucrător să se transpună pe planul gândirii clientului, descoperindu-i adevăratele necesităţi, dorinţe, intenţii, pentru a-şi adapta argumentarea în mod corespunzător fiecărui caz. Cu ajutorul imaginaţiei se prevăd principalele obiecţii pe care le a va opune clientul argumentelor sale, găsindu-le pe cele mai potrivite, de necontestat, care reflectă fidel calităţile preparatelor sau băuturilor, în raport cu necesităţile pe care le satisfac.

Lucrătorul realizează, mai întâi, servirea pe planul imaginaţiei, apoi o aplică practic, conferindu-i o bună organizare şi cursivitate.

Imaginaţia îl ajută pe lucrător să găsească forme originale, interesante, de prezentare a produselor şi de argumentare în recomandarea lor. Fără imaginaţie servirea este monotonă şi lipsită de personalitate şi spectaculozitate.

Înţelegerea verbală înseamnă posibilitatea de a înţelege cuvinte şi construcţii verbale ale interlocutorului.

Elocvenţa este capacitatea de a vorbi curgător şi convingător. Această calitate se referă la conţinutul cât mai bogat al vocabularului şi la o formă cât mai frumoasă şi corectă de exprimare. Cuvintele trebuie să exprime clar şi precis gândurile. Un vocabular bogat permite specialistului respectiv să abordeze discuţii cu orice client. Exprimarea trebuie să fie corectă din punct de vedere gramatical, simplă, clară, să se desfăşoare fără precipitare.

Puterea de a convinge (persuasiunea) se referă la capacitatea de a sugera şi a argumenta cu alte cuvinte de a aduce în sprijinul afirmaţiilor dovezi incontestabile. Pentru acesta se cere mai întâi cunoaşterea perfectă a preparatelor şi a băuturilor pe care le recomandă lucrătorul, încredere în calitatea lor, încredere care trebuie transmisă şi consumatorilor prin cuvinte, gesturi şi fizionomie potrivite.

Cunoştinţele de cultură **general**ă multilaterale sunt necesare imprimării sau susţinerii unei conversaţii cu clienţii.

CALITĂŢILE FIZICE ŞI FIZIONOMICE

Calităţile fizice şi fizionomia se referă la aspectul exterior al lucrătorului, la integritatea corporală, la dimensiunile antropometrice, la starea fizionomică care trebuie să le aibă o persoană, precum şi ţinuta vestimentară.

Ţinuta corporală**.** Personalul care realizează servirea clienţilor trebuie să aibă înălţimea între 1,65 şi 1,74 m. Neîncadrarea între aceste limite îngreunează executarea operaţiunilor privind tehnica servirii consumatorilor.

Fizionomia trebuie să fie plăcută, atrăgătoare, fără defecte vizibile.

Vorbirea trebuie să fie clară, să se exprime fără dificultăţi, iar dantura să fie completă şi îngrijită.

Talia trebuie să fie potrivită, picioarele drepte, mersul uniform, regulat: nu trebuie să aibă infirmităţi sau platfus.

Pielea palmelor şi a degetelor să fie permanent catifelată, unghiile să fie tăiate scurt şi îngrijite şi să poată lucra cu ambele mâini (să nu fie stângaci).

Funcţiile senzoriale (vederea, mirosul, gustul, auzul şi pipăitul) să funcţioneze perfect. Să nu fie predispus la varice şi să nu transpire excesiv.

Întreaga ţinută trebuie să exprime eleganţă, suplețe, sobrietate.

Pentru menţinerea şi completarea acestor calităţi se impune ca fiecare lucrător să-şi adopte un anumit regim de viaţă şi să ia unele măsuri igienico- sanitare. Astfel trebuie evitat abuzul de tutun şi băuturi alcoolice care sunt dăunătoare sănătăţii şi produc un miros neplăcut.

Organizarea raţională a somnului şi a repaosului, precum şi efectuarea zilnică a unor exerciţii de gimnastică, menţin prospeţimea, supleţea şi eleganţa corpului, întăresc rezistenţa organismului la efortul pe care-l depune în timpul serviciului. Îmbăierea zilnică, ştergerea picioarelor cu un prosop ud (şi nu spălarea cu apă, deoarece acestea se umflă), schimbarea ciorapilor şi a încălţămintei (cel puţin o dată pe zi), eliminarea bătăturilor şi tăierea unghiilor de la degetele picioarelor, folosirea dezodorizantelor pentru evitarea mirosului de transpiraţie, spălarea dinţilor şi a mâinilor, ungerea pielii cu creme speciale, bărbieritul zilnic la bărbaţi, îngrijirea părului, etc. sunt operaţii obligatorii.

Abuzul de fard, lacul de unghii strident, bijuteriile excesive ca şi întrebuinţarea unor parfumuri puternice trebuie să fie evitate de fiecare lucrător, deoarece diminuează sobrietatea şi seriozitatea ţinutei.

Ţinuta vestimentară impune ca garderoba fiecărui lucrător să fie completă, pe lângă lenjeria de corp şi îmbrăcămintea pentru stradă cu haine de protecţie şi cu uniformă de lucru în conformitate cu normativele legale în vigoare şi corespunzătoare funcţiei, locului de muncă şi tipului de unitate.

Îmbrăcămintea trebuie să fie de bună calitate, rezistentă şi uşor de întreţinut, fiind în permanentă curată, călcată. Îmbrăcămintea – uniformă este diferită în funcţie de sex, de funcţia îndeplinită, tip de unitate, sezon, felul mesei servite, loc de muncă etc..

Încălţămintea trebuie să fie comodă, uşoară şi rezistentă, întrucât activitatea unui lucrător în sala pentru servirea clienţilor, se desfăşoară în picioare. Încălţămintea este în permanenţă curăţată, dată cu cremă de ghete, lustruită.

De asemenea încălţămintea nu trebuie să aibă blacheuri, iar femeile să nu poarte pantofi cu toc înalt sau papuci care fac zgomot.

ATRIBUŢIILE PERSONALULUI DE SERVIRE

Obţinerea unor realizări calitativ superioare şi creşterea eficienţei economice a activităţii de alimentaţie publică este nemijlocit legată de asigurarea de raporturi juste între aceste trei categorii de personal, în sensul creşterii continue a ponderii personalului care participă direct la servirea clienţilor.

Atribuţiile personalului operativ din sală pentru servirea clienţilor sunt diferenţiate, în funcţie de profilul unităţii, forma de servire folosită, nivelul de calificare, structura formaţiei de lucru, obiectul şi natura operaţiunilor ce se efectuează etc..

Se disting două grupe de atribuţii:

1) după sfera de activitate:
   - atribuţii comune întregului personal:
   - atribuţii specifice fiecărei funcţii sau loc de muncă, în parte.
2) după natura operaţiilor efectuate:
   - atribuţii privind administrarea şi gospodăria unităţii (preluarea, păstrarea, întreţinerea şi mişcarea utilajelor, a obiectelor de inventar, ustensilelor de lucru, a mobilierului etc.), respectarea normelor igienico-sanitare, a celor de protecţie a muncii şi de prevenire şi stingere a incendiilor etc..
   - atribuţii privind asigurarea unităţii cu materii prime şi materiale necesare desfăşurării în bune condiţii a procesului de servire a consumatorilor (stabilirea necesarului, aprovizionarea, recepţionarea, păstrarea, mişcarea şi gestionarea mărfurilor, a materialelor auxiliare, a ambalajului, a fondurilor băneşti etc.);
   - atribuţii privind organizarea muncii pentru asigurarea unei bune serviri a consumatorilor.

Întrucât în sala pentru servirea clienţilor se desfăşoară operaţii privind servirea directă a clienţilor, personalului respectiv îi revin atribuţii comune şi specifice, diferenţiate pe funcţii şi locuri de

muncă.

ATRIBUŢIILE COMUNE ALE ÎNTREGULUI PERSONAL

Principalele atribuţii comune ale personalului sunt următoarele:

- cunoaşterea şi respectarea regulilor generale de comerţ privind programul de funcţionare a unităţii, graficul de lucru, ţinută corporală şi vestimentară în timpul serviciului, respectul faţă de consumatori, disciplina în muncă etc.;
- cunoaşterea şi respectarea regulamentului de ordine interioară;
- cunoaşterea şi respectarea normelor de igienă, de protecţie şi tehnică a securităţii muncii şi a regulilor de prevenire şi stingere a incendiilor;
- cunoaşterea şi aplicarea normativelor în vigoare privind legislaţia muncii, Codul muncii, sisteme de salarizare, gestionarea fondurilor materiale şi băneşti încredinţate;
- însuşirea şi practicarea formelor de servire moderne, specifice tipului de unitate respectiv;
- studierea permanentă a cererii de consum;
- impulsionarea desfacerii, în special a producţiei culinare şi a altor produse alimentare, prin folosirea celor mai eficiente mijloace de reclamă;
- ridicarea continuă a nivelului de pregătire profesională şi cultural-educativă;
- sprijinirea cadrelor tinere sau necalificate, în vederea însuşirii cât mai temeinice a cunoştinţelor, a priceperilor şi a deprinderilor necesare practicării meseriilor specifice sectorului public de alimentaţie;
- apărarea integrităţii avutului obştesc;creşterea eficienţei economico-financiare în unitatea respectivă.

ATRIBUŢIILE SPECIFICE FIECĂREI FUNCŢII

Principalele atribuţii specifice fiecărei funcţii îndeplinite de personalul de servire sunt prezentate în continuare.

Şeful de unitate (lucrătorul gestionar).

În cazul în care unitatea este independentă (nu face parte dintr-un complex de alimentaţie publică), atribuţiile şefului de complex revin şefului de unitate cu excepţia atribuţiilor lărgite încredinţate de consiliul de conducere numai şefului de complex.

În situaţia în care unitatea face parte dintr-un complex de alimentaţie publică, şefului de unitate îi revin următoarele atribuţii:

- stabileşte sarcini împreună cu şeful de sală pe fiecare lucrător din sala pentru servirea consumatorilor, controlând în permanenţă şi sistematic modul cum sunt duse la îndeplinire aceste sarcini;
- împreună cu şeful de sală şi bucătarul şef stabileşte zilnic planul de producţie prin documentul numit ,,Planul de producţie culinară'', consultând în acest sens şi chelnerii;
- ţine legătura cu personalul din subordine, în scopul de a-l face să corespundă cât mai bine cerinţelor serviciului, dând indicaţii, sfaturi şi facând observaţii sau urmărind stimularea încrederii în sine, a dragostei de muncă şi ajutorării reciproce;
- răspunde de efectuarea monetarului pe fiecare angajat cu drept de încasare de la client şi urmăreşte depunerea în termen a sumelor de către chelneri, în baza bonurilor de marcaj date la secţii şi a notelor de plată emise;
- urmăreşte şi controlează asigurarea uner curăţenii permanente şi exemplare a întregii unităţi, precum şi a spaţiilor exterioare înconjurătoare;

- controlează modul de îndeplinire a sarcinilor de către toţi lucrătorii, sprijină şi supraveghează procesul de servire, sondează opiniile clienţilor;
- rezolvă sugestiile şi reclamaţiile consumatorilor în spiritul reglementărilor în vigoare.

Şeful de unitate trebuie să-şi organizeze în aşa fel munca, încât cea mai mare parte din timp să stea în mijlocul colectivului de lucru şi, în special, în mijlocul personalului de servire.

Şeful de sală:

- coordonează, organizează, îndrumă şi controlează întreaga activitate, legată de servirea clienţilor , din unitate, întocmind graficul de lucru pentru chelnări şi ajutoarelor acestora;
- controlează pregătirea saloanelor, verifică modul cum au fost efectuate de echipa de serviciu operaţiile de curăţenie, aerisire, aranjarea meselor şi a scaunelor, aprovizionarea meselor de serviciu cu obiecte de inventar,
- verifică împreună cu şeful de unitate, calitatea preparatelor culinare executate în bucătăria localului, urmărind modul cum s-a întocmit lista de preparate cu privire la înscrierea corectă a denumirii şi preţul produselor;
- zilnic înainte de începerea programului unităţii controlează dacă lucrătorii au ţinuta corporală şi vestimentară corespunzătoare, dacă au asupra lor ancăr curat, tirbuşon, chibrit note de plată etc..
- verifică dacă lucrătorii cunosc preparatele cuprinsă în lista de preparate, facerecomandării asupra unor preparate şi băuturi existente în unitate, denumirea preţul şi caracteristicile tehnologice ale acestora pentru prezentarea şi servirea lor clienţilor;
- primeşte clienţii la intrarea în sală , îi salută cu politeţe , îi conduce la masa preferată sau la care pe care o consideră mai potrivită în raport cu numărul persoanelor, ia uneori comanda pe care o transmite chelnerului care lucrează în raionul respectiv.
- supraveghează modul cum se asigură servirea clienţilor , de către chelneri, face observaţii de corectare a unor greşeli de servire, controlând modul cum sunt întocmite bonurile de marcaj, notele de plată, borderourile de vânzări zilnice etc.;
- verifică starea de curăţenie a tacâmurilor, a veselei, a paharelor şi a celorlalte obiecte de inventar folosite în sala pentru servirea consumatorilor;
- îndrumă şi examinează pe chelnări şi ajutorii de ospătari pe linia însuşirii perfecte a normelor de politeţe şi de amabilitate în relaţiile cu clienţii;
- instruieşte personalul din subordine şi urmăreşte respectarea normativelor şi a dispoziţiilor în vigoare privind desfacerea mărfurilor către populaţie.
- instruieşte personalul din subordine şi urmăreşte respectarea normelor de protecţia muncii, a regulilor de comerţ precum respectarea normativelor şi a dispoziţiilor în vigoare privind desfacerea mărfurilor către populaţie.

Chelnerul răspunde de întreaga activitate de servire în salon. El îşi desfăşoară munca sub conducerea şi îndrumarea şefului de sală, iar în lipsa acestuia, a şefului de unitate . Are atribuţii ca:

- pregăteşte sala pentru servirea consumatorilor efectuând curăţenia localului, a meselor şi scaunelor pe care le aranjează la locul lor;
- execută mise-en-place-ul folosind obiectele de inventar curate, în bună stare, conform graficului de lucru;
- studiază cu atenţie şi îşi însuşeşte caracteristicile preparatelor şi băuturilor prevăzute în lista pentru preparate di ziua respectivă, alcătuind după principiile alimentaţiei raţionale, variante de meniuri în scopul recomandării lor unor consumatori mai puţin iniţiaţi în compunerea corectă a acestora;
- primeşte clienţii în raionul său, le recomandă preparatele şi băuturile existente în unitate, ajută pe clienţi la alegerea acestora, întocmeşte bonul de marcaj şi nota de plată, serveşte cu multă amabilitate preparatele şi băuturile comandate, folosind cel mai potrivit sistem de servire;

- supraveghează şi ajută pe ajutorul său la aducerea unor preparate şi băuturi la aprovizionarea mesei de serviciu şi la debarasarea meselor.

Ajutorul de chelner (picolo, garson etc.) :

- execută indicaţiile chelnerilor în ceea ce priveşte aranjarea meselor, transmiterea comenzilor la secţii, aducerea preparatelor, a băuturilor şi a obiectelor de inventar, debarasarea meselor etc..
- ajută pe chelner la primirea şi servirea clienţilor.

CAPITOLUL 5 - AMENAJAREA ŞI DOTAREA ŞALOANELOR

5.1 Amenajarea şi dotarea cu mobilier

Saloanele (sălile) în care se efectuează operaţiile pentru aducerea, prezentarea, servirea şi consumarea preparatelor şi băuturilor oferite de unităţile publice de alimentaţie sunt astfel amenajate şi dotate cu mobilier, utilaje, instalaţi şi obiecte e servire încât să asigure condiţii cât mai optime pentru ca lucrătorii să-şi desfăşoare activitatea cât mai simplu, iar clienţi să simtă că sunt într-un climat de destindere şi recreere.

Pardoseala salonului poate fi executată din parchet, marmură, mozaic etc. sau acoperită cu mochetă, covoare sau linoleum.

Pereţii, stâlpii de susţinere interiori şi tavanul se vopse4sc în culori, deschise, pastelate, odihnitoare.

Protejarea pereţilor şi a stâlpilor se asigură prin capitonarea acestora până la înălţimea de 1.75 – 2 m, cu lambriuri din melacart, placaj melaminat etc., sau prin tapiţarea cu mătase, pluş, material plastic (lavabil)etc.

Pentru crearea unei ambianţe intime se folosesc panouri decorative, jardiniere etc., cu ajutorul cărora spaţiul sălii poate fi compartimentat.

Iluminatul se asigură prin diverse surse de lumină care sunt prinse în tavan (lustre, plafoniere sau candelabre), de stâlpi sau pereţi (aplice), aşezate pe mese (veioze) sau pe suporturi speciale (reflectoare, lampadare).

Încălzirea se poate face cu ajutorul caloriferelor mascate cu grătare din fier forjat, sau lambriuri din lemn perforate, sobe de teracotă sau şemineuri.

Aerisirea se asigură prin ferestre, ventilatoare sau instalaţii speciale de aer condiţionat şi exhaustoare.

În saloanele în care se organizează audiţii muzicale, dans sau program artistic, se rezervă spaţiu atât pentru instalarea podiumului orchestrei, cât şi pentru ringul de dans.

Ferestrele sau pereţii vitraţi ai saloanelor vor fi orientate spre grădini sau, în funcţie de amplasament, spre mare, lac, munte, pădure etc. Ferestrele vor fi prevăzute cu perdele şi draperii.

Decorarea sălilor cu unele lucrări artistice (picturi vitralii, basoreliefuri), folosirea jardinierelor, ghivecelor cu flori, aranjarea cât mai estetică a meselor, a scaunelor, a fotoliilor, a banchetelor, asigurarea în permanenţă a aerului condiţionat, a unei acustici perfecte şi a unui iluminat odihnitor, vor avea o ambianţă plăcută de recreere, un climat de destindere şi bună dispoziţie.

Saloanele se dotează cu mobilier cât mai variat şi corespunzător naturii şi complexităţii operaţiunilor ce se efectuează, fiind format din mese, scaune, fotolii, canapele, mese de serviciu (console), gheridon, cuiere etc. Acestea diferă de la un salon la altul, de la o unitate la alta, atât ca formă, dimensiuni şi număr cât şi ca mod de aranjare, creând personalitatea fiecăruia.

Mobilierul trebuie să fie rezistent, uşor de manipulat şi întreţinut şi aranjat cât mai atrăgător şi cât mai estetic, permiţând în acelaşi timp condiţii corespunzătoare pentru servirea clienţilor.

Mesele se clasifică după numărul de locuri: pentru 2,4,6 şi 8 persoane şi după forma lor: pătrate, dreptunghiulare şi rotunde .

Cele de formă pătrată şi dreptunghiulară sunt mai mult folosite, deoarece se pot aşeza una lângă alta, formându-se mese comune pentru mai multe persoane. Mesele rotunde şi hexagonale, deşi sunt mai aspectuoase şi mai comode pentru clienţi, prezintă dezavantajul că ocupă mai mult spaţiu şi nu pot fi folosite la alcătuirea meselor mai mari.

Mesele dreptunghiulare şi rotunde sunt intercalate cu cele pătrate, dând un aspect plăcut saloanelor.

Dimensiunile meselor se aleg după profilul unităţii. În restaurante se folosesc mese cu laturile de 80-100cm, în timp ce în alte unităţi (bodegi, bufete etc.) mesele cu blaturi cu laturile de 60-75 cm.

În unele unităţi cu specific de berărie , cantine, bodegi, cofetării, patiserii etc., unde nu se utilizează feţe de masă , blaturile meselor pot fi acoperite cu malacart, sticlă, cristal, marmură, diverse placaje din material lavabil, pentru a fi uşor de întreţinut fiind rezistente la căldură, umezeală şi lovire.

Scaunele au în general următoarele dimensiuni: înălţimea picioarelor 44-46 cm, iar înălţimea spătarului 86-92 cm. Spătarele trebuie să aibă o înclinare uşoară din spate spre fata.

Formele şi dimensiunile scaunelor diferă de la unitate la alta, sau în cadrul aceleiaşi unităţi, de la un salon la altul, în funcţie de profilul şi destinaţia fiecăruia.

Astfel, în unităţile sau saloanele unde timpul de servire al clienţilor este mai mare (restaurante, braserii, baruri de noapte etc.) se folosesc fotolii, scaune comode, tapiţate cu materiale textile (pluş). Pentru barurile de zi sau pentru tineret se confecţionează scaune de dimensiuni mai mici, tapiţate cu piele sau imitaţie de piele (material sintetic).

La restaurantele-grădini sau terase se folosesc scaune de dimensiuni mai mici, uşoare, eventual pliante, având scheletul metalic, din lemn sau combinat, cu spetează şi şezutul executate din împliniri din fire de material sintetic, răchită sau chingi din fire textile, groase şi rezistente. La scaunele confecţionate din fier sau lemn se pot folosi perne din material textil sau sintetic. Taburetele au, în general, următoarele dimensiuni: înălţimea 42-46 cm, , iar diametrul şezutului 34-40 cm.

Scheletele taburetelor sunt executate din acelaşi material ca mesele. Ele sunt folosite în unităţi publice de alimentaţie modeste (bodegi, patiserii) sunt destinate tineretului (discotecă, baruri de zi).

Mesele de serviciu (consolele), confecţionate din aceleaşi materiale ca şi restul mobilierului, au diferite forme şi mărimi, în funcţie de volumul operaţiilor care se execută în salonul pentru servirea clienţilor .

Consolele sunt amplasate lângă stâlpii de susţinere sau pereţii salonului , fiind folosite pentru depozitarea obiectelor de servire de rezervă (farfurii, tacâmuri, feţe de masă, scrumiere, oliviere etc) . Sunt prevăzute cu sertare şi rafturi pentru ca obiectele respective să fie aşezate pe sorturi şi forme. Fiecare chelner are în raionul său o consolă.

Cărucioarele (voiture) sunt folosite la transportul, prezentarea, prepararea sau servirea diferitelor preparate şi băuturi. Acestea sunt de mai multe tipuri şi au forme diferite, în funcţie de destinaţia şi operaţiunile la care sunt folosite.

Căruciorul pentru transportul şi prezentarea gustărilor reci, deserturile şi a salatelor are montate obiectele de servire: farfurie pentru gustare sau pentru desert şi respectiv salatiera. Este confecţionat din material inoxidabil, prevăzut cu două blaturi suprapuse şi cu rotiţe la picioare pentru a putea fi transportat mai uşor din oficiu, de chelneri, la mesele clienţilor. În partea superioară are un capac mobil din plexiglas, transparent;

Căruciorul pentru tranşat sau porţionat preparate (gheridon) are blatul de formă dreptunghiulară, lungimea egală cu lăţimea blatului meselor din salonul respectiv, lăţimea de 50cm, iar înălţimea egală cu cea a meselor.

El este utilizat pentru prezentarea, pregătirea şi tranşarea unor preparate (peşte, pui, muşchi de vită, muşchi de porc, împănat) sau la porţionarea şi trecerea preparatelor în faţa clienţilor, din obiectele cu ajutorul cărora au fost transportate, în obiectele din care se consumă.

Gheridonul, atunci când este folosit, se aşează de regulă, la colţul mesei, în aşa fel încât toţi clienţii de la masa respectivă să-l poată privi. Pentru a putea fi manipulat cu uşurinţă este prevăzut cu role la picioare:

Căruciorul pentru flambat este prevăzut în partea superioară cu două reşouri sau spiritiere, blatul pentru lucru, policioară pentru păstrat obiectele de servire şi o cuvă. În interior este montată o butelie de gaz lichefiat, având legătura cu cele doua reşouri şi două rafturi pe care se păstrează obiectele necesare efectuării operaţiunilor de tranşare a preparatelor. Pentru închiderea circuitului gazului sunt prevăzute două butoane tip aragaz. Căruciorul este confecţionat din metal inoxidabil şi are roţile la picioare pentru a fi uşor de manevrat.

Se duce la masa consumatorilor înainte de începerea operaţiunilor de flambare, preparare sau menţinerea la cald a unor preparate sau unor băuturi nealcoolice.

Căruciorul pentru păstrarea şi servirea băuturilor aperitiv este prevăzut , în partea superioară, cu alveole în care se aşează sticle cu băuturi şi o alveolă specială cu capac mobil pentru păstrarea cuburilor de gheaţă. În interior poate fi prevăzut cu un agregat frigorific electric, menit să asigure temperaturi scăzute pentru răcirea băuturilor. În partea de jos se află un blat, pe care se depozitează paharele curate, aşezate cu gura în jos pe un suport, sau cele debarasate de la mese, aşezate cu gura în sus. La picioare sunt montate role, pentru a putea fi uşor manevrat de la o masă la alta. Căruciorul pentru transportul obiectelor de servire este confecţionat din metal inoxidabil şi prevăzut cu trei blaturi suprapuse, iar la picioare cu rotile. Este folosit la transportarea obiectelor de servire, atât pentru a fi aşezate pe mese în cadrul operaţiunilor de aranjare a meselor , cât şi la debarasarea obiectelor folosite.Acest cărucior constituie un mijloc eficient pentru reducerea timpului de servire.

Încălzitorul de farfurii sau căni (loveratorul) este prevăzut cu una sau două alveole, în care se aşează farfuriile şi două capace care le acoperă. Datorită arcului spirală ce se găseşte în fiecare alveolă, farfuriile sunt menţinute la nivelul superior al încălzitorului , fiind uşor de prins. Încălzirea se face cu ajutorul unor rezistenţe electrice care asigură o temperatură de 60 C.

Jardinierele (vase cu plante ornamentale) sunt confecţionate din lemn, material plastic sau din metal, în diferite forme. Amplasarea lor se face în locuri depărtate de fluxul clienţilor şi al personalului.

5.2 Obiectele folosite la servirea preparatelor şi băuturilor

Pentru realizarea unei bune serviri se impune să se asigure o dotare a unităţilor publice de alimentaţie cu o gamă cât mai variată de obiecte, de mijloace, care să fie folosite la transportul, prezentarea, servirea şi consumarea preparatelor culinare, a băuturilor nealcoolice şi alcoolice.

Creşterea continuă a reţelei de unităţi, diversificarea profilelor şi serviciilor în restaurante, baruri, unităţi cu servire rapidă etc., ridicarea permanentă a opţiunilor populaţiei şi a gradului de civilizaţie au condus la sporirea exigenţei clienţilor în ce priveşte forma, modul şi cuantumul timpului în care li se oferă să consume preparate culinare şi băuturi.

Pentru satisfacerea acestor cerinţe, unităţile publice de alimentaţie sunt dotate pe lângă mobilier, cu utilaje, dispozitive , instalaţii, obiecte şi ustensile de lucru specifice operaţiunilor, care se efectuează pentru producţia de preparate culinare, pentru servirea şi consumarea acestora împreună cu băuturi.

La realizarea unei serviri mai adecvate profilului unităţii şi cererii de consum a populaţiei,

personalul din unităţi foloseşte în relaţiile directe cu clienţii o gamă diversificată de mijloace, care sunt cunoscute sub denumirea de ,, obiecte pentru servirea preparatelor şi băuturilor''.

Acestea se deosebesc unele de altele, prin caracteristicile lor, ca formă, material din care sunt confecţionate , prin modul de folosire şi de întreţinere. Numărul acestora diferă de la o unitate la alta, în funcţie de categoria şi profilul unităţii, de complexitatea serviciilor prestate, de structura preparatelor şi băuturilor, care se oferă şi se consumă.

Pentru folosirea obiectelor de servire şi aplicare corectă a regulilor tehnicii servirii în unităţile publice de alimentaţie, cunoaşterea caracteristicilor şi a modului de manipulare a acestor obiecte constituie alfabetul fiecărui lucrător, căruia îi revin atribuţii în acest domeniu de activitate.

Clasificarea obiectelor de servire se face după criteriile ce sunt prezentate mai jos:

1. Pentru servire sunt cele folosite la prezentarea, transportarea preparatelor şi băuturilor din care sunt serviţi clienţi: platouri, tăvi, boluri, supiere, tampale, ceşti, căni etc..

2. Pentru consum obiectele de servire folosite sunt cele cu ajutorul cărora persoanele servite consumă preparatele şi băuturile. Acestea sunt de două feluri:

- folosite în comun, cu toate persoanele de la masă: solniţe, muştariere, sosiere, oliviere, fructiere, serviciul pentru cafea cu lapte, coşuleţe pentru produse de panificaţie etc.;
- folosite individual, de fiecare persoană: farfurii, ceşti, căni, pahare, tacâmuri etc.

3.cu dublă întrebuinţare sunt obiectele se servire folosite atât la transportarea, prezentarea şi servirea, cât şi la consumarea preparatelor: ceşti pentru cafea, salatiere, serviciul de unt şi gem etc.

4. Pentru pregătirea preparatelor şi băuturilor în prezenţa clienţilor se folosesc: spirtiere, reşou electric, shaker, tocător, castron etc.

5. Ustensilele individuale de lucru (mărunte) sunt: ancăr, tirbuşon, cheie pentru desfăcut capsule etc.

6. Pentru decorarea sălii şi a meselor se întrebuinţează: vaze pentru flori, suporturi pentru lumânări, bibelouri, fanioane.

7. Obiectele de servire auxiliare sunt: feţe de masă, naproane, molton, şervete, şerveţele, scrumiere, frapiere, suporturi pentr scobitori, suporturi pentru şerveţele.

c) După materialul din care sunt confecţionate, obiectele de servire se grupează în opt categorii:

1) din porţelan şi faianţă; platouri, supiere, ceşti, solniţe, muştariere, sosiere, fructiere, serviciul pentru cafea şi lapte, serviciul pentru cafea şi lapte, serviciul pentru ceai, farfurii căni, compotiere, salatiere, serviciul de unt şi gem, vaze pentru flori, cocotiere, scrumiere, zaharniţe;

2)din ceramică (lut ars) folosite în unităţile cu specific naţional: farfurii, castroane, ulcele, platouri, solniţe, scrumiere, ploşti, ulcioare, căni, vaze pentru flori;

3) din alpaca argintată: platouri, tăvi, boluri, tambale, legumiere, sosiere, fructiere, serviciul pentru ceai (ceainic), serviciul pentru cafea şi lapte , tacâmuri, suporturi pentru lumânări, scrumiere, frapiere pentru şampanie, zaharniţe, cocotiere, compotiere, cupe pentru îngheţată, căpăcele pentru servit caşcaval la capac;

4) din metal inoxidabil (inox): platouri, boluri, tăvi, solniţe, suportul olivierelor, fructiere tacâmuri, shaker, luşuri, suporturi pentru şerveţele, coşuleţe pentru produse de panificaţie, cleşte pentru servirea prăjiturilor, cleşte pentru zahăr, zaharniţă, găletuşe pentru gheaţă, suporturi pentru frapiere;

5) din sticlă sau cristal: pahare, cupe, sonde, oliviere, fructiere serviciu de unt şi gem, vaze pentru flori, scrumiere compotiere, căni, platouri;

6) din material plastic: tăvi, suporturi pentru scobitori, suporturi pentru șervețele, coșulețe pentru produse de panificație, clește pentru servit prăjituri, cocotiere, lopățică pentru servit tort;

7) din material textil : ancăr, fețe de masă, naproane, molton, șervete;

8) din lemn sau împletituri: tocătoare, coșulețe pentru prezentarea vinului roșu, coșulețe pentru prezentarea produselor de panificație.

5.3 Caracteristicile şi modul de întrebuinţare şi manipulare a obiectelor de servire

Tipurile, modelele, formele şi materialele din care sunt confecţionate obiectele de inventar pentru servirea consumatorilor sunt foarte variate , ca şi operaţiile la care sunt folosite în procesul de montare, transportare, prezentare servire şi consumare a preparatelor şi a băuturilor . Principalele obiecte de inventar folosite în sălile de servire ale unităţilor publice de alimentaţie sunt prezentate în continuare.

Ancărul este confecţionat din material textil (damast sau pânză) de culoare albă, în formă pătrată cu latura de 55 cm. Face parte din obiectele de inventar mărunte (ustensile de lucru individuale) şi se foloseşte, în mod obligatoriu, de către personalul de servire în tot timpul serviciului.

Fiecare lucrător la începerea serviciului trebuie să aibă 2,3 ancăre, pentru a le pute schimba în cazul în care acestea se murdăresc în timpul în care î-si desfăşoară activitatea . În permanenţă trebuie să fie curate şi cât mai puţin şifonate. Ancărul poate fi folosit în următoarele poziţii:

- pe antebraţul stâng, este împăturit având marginea apropiată de corp, puţin mai jos faţă de cealaltă parte, se foloseşte în cazul când chelnerul este în repaus sau în aşteptare, sau când dă relaţii clienţilor.

- pe palma stângă împăturit , se foloseşte la prezentarea unor obiecte de dimensiuni mai mici sau mai mari;
- pe palma dreaptă, când se prezintă şi se servesc băuturile;
- pe antebraţul şi palma stângă, împăturit când se transportă obiectele de inventar de servire: platouri, tăvi etc., pe care sunt montate preparate fierbinţi sau desfăşurat când se transportă farfuriile pentru aranjarea mesei sau se debarasează mesele;
- între cot şi bust, fără să ajungă până sub braţ, folosit în momentul când se execută unele operaţiuni cu ambele mâini – cum r fi servirea preparatelor de pe gheridon etc.

Se interzice introducerea ancărului în buzunar, strângerea în palmă prinderea sa direct sub subsuoară, purtarea pe umăr, sau în alte poziţii decât, cele arătate mai sus.

Bolurile sunt confecţionate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. După forma şi destinaţia lor se clasifică boluri în formă de semisfere cu două toarte şi fără toarte.

Boluri în formă de semisferă cu două toarte aşezate în partea superioară, diametral opuse. Se folosesc la transportarea, servirea şi consumarea preparatelor lichide calde (ciorbe, supe, creme). Au diferite capacităţi pentru una, două sau patru porţii. Transportarea acestora se face prin folosirea unui suport din farfurie răsfirate sub farfurie, dându-i o mai mare stabilitate. Toartele sunt îndreptate spre stânga şi spre dreapta emblemei farfuriei. Pe marginea bolului între cele două toarte , se aşază luşul cu partea concavă aplecată în jos, între toarta din stânga şi marginea exterioară a bolului, iar mânerul pe toarta din dreapta.

Boluri în formă de semisferă, de dimensiune şi capacitate mai mică, fără toarte. Se oferă consumatorilor pentru a se spăla pe degete , în cazul când se consumă preparate din carne de pui, peşte, raci, etc. sau fructe (struguri, piersici, pere etc,).În boluri se găseşte apă călduţă în care s-a turnat puţină apă de colonie şi se introduc petale de trandafiri, când se oferă după

consumarea fructelor sau rondele de lămâie (în care caz pe marginea acestuia se montează şi o felie de lămâie), când se oferă după consumarea unui preparat din pui, peşte etc. Bolurile sunt însoţite întotdeauna de un prosop de dimensiuni mai mici. Se aduc pe palma stângă, pe suport din farfurie întinsă şi se aşează pe blatul mesei în partea dreaptă a fiecărui client cu prosopul alături, sau se oferă pe partea dreaptă a fiecărui client cu prosopul alături, sau se oferă pe partea stângă a clientului , ţinându-se farfuria suport şi bolul pe palma stângă şi prosopul pe mâna dreaptă.

Cănile sunt de mai multe feluri, în funcţie de destinaţie, de materialul did care sunt confecţionate şi de capacitatea lor. Astfel se folosesc : căni pentru servirea ceaiului (ceainic); căni pentru servirea cafelei (cafetieră); căni pentru servirea laptelui dulce fiert (laptieră, căni pentru servit frişcă lichidă (pic).

Acestea sunt confecţionate din porţelan, alpaca argintată sau metal inoxidabil şi de diferite capacităţi (50-50ml). Au o formă alungită, sunt prevăzute în partea superioară cu o prelungire sub formă de jgheab, o toartă (codiţă) în partea opusă şi un capac care poate fi detaşabil sau fixat de marginea din partea toartei.

În unele tipuri de unităţi se mai folosesc:

- căni pentru servirea apei, confecţionate din sticlă, cu o capacitate de 1000-2000 ml, folosite în cantine sau în unităţi cu servire rapidă;
- căni pentru servirea vinului de la butoi, confecţionate din ceramică, cu o capacitate de 200-1000 ml, folosite de regulă în unităţile publice de alimentaţie cu specific naţional (crame, mustării etc.);
- căni pentru servirea berii neîmbuteliate, confecţionate din sticle sau ceramică cu capacitatea de 300 ml, ţap, sau de 500 ml, halbă, folosite în restaurantele-berării şi patiserii.

Cănile se folosesc atât la transportul băuturilor, cât şi la servirea şi consumarea băuturilor respective.

Cănile se transportă pe tăvi sau pe farfurii- suport, care sunt prinse între degetele mâini stângi, degetul mare deasupra, pe margine, iar celelalte dedesupt, răsfirate, pentru a asigura o mai mare stabilitate. Se urmăreşte ca emblema înscrisă pe partea exterioară a cănilor să fie să fie îndreptată spre persoana care le transportă, cu toartele în partea dreaptă, iar farfuriile suport să fie cu emblema în faţă. Cănile se aşează pe blatul mesei cu ajutorul mâinii drepte, pe partea dreaptă a clientului servit, având aceiaşi poziţie arătată mai sus, emblema cănii spre client, toarta spre dreapta, iar emblema farfuriei suport în faţă, spre mijlocul blatului mesei.

Debarasarea se face tot pe partea dreaptă cu ajutorul mâinii drepte, prinzându-se cu degetele farfuria-suport pe care se găseşte cana respectivă, trecându-se apoi în mâna stângă sau pe tava ce se găseşte pe antebraţul şi palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit. În cazul în care se foloseşte ca suport tava, cănile sunt aşezate mai întâi pe marginile tăvii ce se găseşte pe antebraţ, aproape de cot, şi apoi rând pe rând spre partea opusă, spre degete, evitându-se astfel ciocnirea lor sau dezechilibrarea tăvii.

Căpăcelele sunt confecţionate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. Au o formă rotundă, cu două mânere, aşezate diametral opuse. Se folosesc la pregătirea, transportarea, servirea şi consumarea preparatelor din ouă (ochiuri) şi din caşcaval (la capac, pane). Se transportă pe masa stângă cu ajutorul unei farfurii întinse, suport iar când sunt în număr mai mare cu ajutorul tăvii. Servirea la masă se face pe partea dreaptă a clientului, împreună cu farfuria suport, urmărindu-se ca mânerele (toartele) căpăcelelor să fie aşezate în partea stângă şi respectiv dreaptă şi farfuria suport cu emblema spre mijlocul blatului mesei.

Ceştile sunt folosite în unităţile publice de alimentaţie, la servirea şi consumarea băuturilor nealcoolice, calde (ceai, lapte), la micul dejun şi la servirea cafelei sau a unor preparate lichide (ciorbe, supe, consomeuri). Sunt confecţionate din porţelan , faianţă, ceramică sau metal inoxidabil. Sunt de mai multe feluri şi de capacităţi diferite, în funcţie de destinaţia lor:

- ceşti pentru servirea cafelei de 100- 200ml;
- ceşti pentru servirea cafelei cu lapte, de 200-500 ml;

- ceşti pentru servirea ceaiului, de 200-300 ml;
- ceşti pentru servirea preparatelor lichide calde, de 500 ml, folosite în restaurante – pensiune, cantinele restaurant, bufet expres, unde de regulă se practică autoservirea;
- ceşti pentru servirea băuturilor aperitiv sau a băuturilor alcoolice calde de 50-150 ml; acestea sunt confecţionate din ceramică şi se folosesc în unităţile cu specific naţional: crame, mustării.

Ceştile sunt transportate şi aşezate pe masă cu suporturi formate din farfurioare, confecţionate din acelaşi material şi cu aceleaşi decoraţiuni, ca la ceşti. Transportul acestora se face cu ajutorul tăvilor de diferite mărimi, în funcţie de numărul ceştilor. Tăvile sunt aşezate pe antebraţul şi palma stângă peste care se găseşte ancărul împăturit.

Pentru a se aduce un număr mai mare de ceşti, acestea se aşează direct pe tavă, iar farfuriile suport se aşează una peste alta, spre marginea tăvii, în braţului stâng. Pe farfuria de deasupra se poate aşeza o ceaşcă. Ceştile vor avea emblema spre persoana care le transportă , cu toarta spre dreapta, iar emblema farfuriei îndreptată în faţă.

Aşezarea pe masă se face pe partea dreaptă a clientului servit, ceaşca cu emblema spre aceasta, cu toarta în partea dreaptă, iar emblema farfuriei în faţă, spre mijlocul blatului mesei.

Excepţie de la aceste reguli fac ceştile pentru servirea consumului sau a preparatelor lichide calde , care se aşează cu mânerul spre stânga, deoarece în mâna dreaptă consumatorul va ţine lingura. Trecerea ceştilor cu farfurioara suport de pe tavă se va face astfel: mai întâi se prinde cu degetele mâinii drepte farfurioara pe care se găseşte ceaşca şi se aşează pe blatul mesei; apoi se trece prin spatele clientului servit la cellalt client şi cu degetele mâinii drepte se prinde toarta de la ceaşca cea mai apropiată de setul de farfurioare şi se aşează pe farfurioara de deasupra rămasă liberă, procedându-se ca la prima ceaşcă. Aceste operaţiuni se vor continua până când vor fi serviţi toţi clienţii. În cazul în care la băuturile respective se va servi separat zahăr, se aduc şi linguriţe care se aşează pe marginea farfurioarei suport cu căuşul în jos pe marginea farfurioarei şi mânerul pe blatul mesei spre dreapta.

Debarasarea se va face pe partea dreaptă a clientului, prinzându-se cu degetele mâinii drepte farfurioara suport pe care se găseşte ceaşca şi eventual linguriţa.

Se aşează pe tavă, care se găseşte pe antebraţul şi mâna stângă începând de la marginea dinspre încheietura braţului cu antebraţul.

Se ridică ceaşca şi se pune alături, lăsându-se farfurioara liberă. A doua farfurioară suport se ridică de la masă cu ceaşca, se aşează peste farfurioara rămasă liberă, luându-se ceaşca care se va aşeza alături pe cealaltă. Se repetă operaţiunile până se preiau toate ceştile, ultima putând rămâne pe farfurioara suport, aşezată peste celelalte farfurioare.

Nu se aşează ceştile una peste alta, deoarece s-ar putea ciocni sau dezechilibra.

Cleştii se folosesc pentru prinderea şi trecerea unor preparate din obiectele de servire pe cele pentru consum, cât şi la spargerea unor sâmburi de fructe pentru a li se consuma conţinutul (miezul). Există mai multe feluri de cleşti; cleşte pentru prăjituri; cleşte pentru servirea zahărului; cleşte pentru spart nuci; cleşte pentru spart alune şi migdale; cleşte pentru prinderea cuburilor de gheaţă.

Cleşti sunt confecţionaţi din material inoxidabil sau din material plastic, având o parte care se prinde obiectul asupra căruia se acţionează . Funcţionează sub forma unei pârghii.

În unităţile publice de alimentaţie se foloseşte în mod frecvent ,,cleşte pentru servit'', cunoscut sub denumirea de ,, cleştele chelnărului, format de regulă din lingură şi furculiţă, cu ajutorul căruia se prind preparatele şi se trec din obiectele de servire în cele de consum. Cleştele se mânuieşte astfel: se prind cu mâna dreaptă mânerele lingurii şi furculiţei (lingura jos, iar furculiţa deasupra acesteia), între degetul mare , care se aşează pe partea de deasupra mânerului furculiţei şi celelalte degete , care se găsesc sub mânerul lingurii.

Vârfurile mânerelor se vor găsi între degetul mic şi podul palmei.

Pentru prinderea unui preparat, furculiţa se depărtează puţin spre dreapta cu ajutorul degetului

mare, pentru a se putea introduce degetul arătător între acesta şi lingură.

Lingura se introduce sub preparatul respectiv, iar furculiţa se aduce cu degetul mare deasupra preparatului în dreptul lingurii. Se retrage degetul arătător şi apoi se apasă pe mânere, preparatul fiind strâns , în aşa fel încât poate fi trecut pe farfuria clientului. După servirea primei persoane , cleştele se montează pe platou, folosindu-se din nou, cu aceiaşi atenţie , la servirea în continuare.

La preparatele fragile (ex. creier pane, papanaşi, piure de cartofi etc.) cleştele va fi strâns uşor, pentru a nu le ridica aspectul sau a evita împrăştierea produsului.

La unele preparate ca: crenvurşti, prăjituri cu cremă etc., se foloseşte cleşte format din două furculiţe, iar la servirea unor fructe (mere, piersici, portocale, pere etc.), cleşte format di două linguri aşezată cu partea concavă una în faţa celeilalte.

Cocotierele au forma unor pahare mai mici, cu picior, având diametrul egal cu cel al unui ou. Se confecţionează din porţelan, alpaca argintată, metal inoxidabil sau material plastic. Se folosesc la consumarea ouălor fierte moi, în coajă.

Se aduc pe tavă împreună cu suportul format din farfurie mică întinsă şi cu linguriţă.

Se aşază pe masă pe partea dreaptă a clientului cu linguriţa pe marginea farfurie-suport, având căuşul în jos şi mânerul spre dreapta, sprijinit de blatul mesei.

Compotierele sunt confecţionate din porţelan , sticlă, cristal sau material plastic, cu formă semisferică. Se folosesc la servirea şi consumarea compoturilor. În funcţie de destinaţia lor sunt de două feluri:

- compotiere mici, pentru o porţie, din care se consumă;
- compotiere mari, pentru 4 sau 6 porţii, din care se serveşte compotul.

Cele mici se transportă pe tăvi şi sunt aşezate pe blatul mesei pe suport format din farfurii mici întinse, însoţite de linguriţe pentru compot. Se aşează pe blatul mesei pe partea dreaptă a clienţilor. Cele mari se aduc pe suport, format din farfurie mare întinsă însoţită de luş, aşezat pe marginea acestora.

Coşuleţele sunt confecţionate din metal inoxidabil, material plastic sau din împletituri din răchită, sârmă sau fire din material plastic.

După destinaţia lor sunt de două feluri:

- pentru servirea produselor de panificaţie (chifle, felii de pâine, cornuri, brioşi, tost), de formă rotundă sau ovală, care se aduc la masă acoperite cu cu şervete şi sunt aşezate la mijlocul blatului mesei la o distanţă accesibilă consumatorilor;
- pentru transportarea, prezentarea şi servirea vinului roşu îmbuteliat, confecţionate de regulă din împletituri de răchită sau fire din material plastic, sau din metal. Au o formă ovală, corespunzătoare dimensiunilor unei butelii. Sunt prevăzute cu toartă care leagă cele două margini ale extremităţilor alungite. După ce butelia cu vinul respectiv a fost aşezată în coşuleţ, la bar, cât mai estetic, cu eticheta la vedere , se prinde mânerul cu mâna dreaptă, se aşează pe palma stângă, peste care se găseşte ancărul împăturit şi se prezintă consumatorilor, pe partea dreaptă, ridicându-l până deasupra blatului mesei.

După ce butelia a fost debuşonată, la consolă, chelnerul prinde toarta coşuleţului cu mâna dreaptă şi tot pe partea dreaptă a clientului, cu piciorul drept puţin înainte şi cu bustul îndepărtat puţin spre clientul servit, apropie gâtul sticlei la marginea paharului de vin, se apleacă coşuleţul în aşa fel ca vinul din butelie să treacă în pahar cât mai lin, fără să sară stropi.

Farfuriile sunt foarte multe folosite în unităţile publice de alimentaţie, atât ca obiect de inventar pentru consumarea preparatelor, cât şi ca obiect de servire.

Sunt confecţionate, de regulă, din porţelan alb şi mai puţin din faianţă (în unităţile mai modeste: birturi, pensiune etc), precum şi din ceramică (în unităţile cu specific naţional: cramă,

mustării).

Pe lângă unele ornamentaţii, farfuriile sunt prevăzute cu emblema unităţii.

După destinaţia lor, farfuriile sunt de mai multe feluri:

- farfurii adânci, cu diametrul de 240 mm şi capacitate de 500 ml, folosite pentru servirea şi consumarea preparatelor calde;
- farfurii mari întinse, cu diametrul 240 mm, . folosite de regulă pentru servirea şi consumarea preparatelor din partea a doua a meniurilor (cu sos, cu garnitură etc.), sau a gustărilor consistente, precum şi ca suport pentru servirea preparatelor lichide caaalde şi la aducerea altor obiecte de servire (boluri, compotiere, salatiere, căni etc.);
- farfurii mijlocii întinse sau de desert, cu diametrul de 215 mm, folosite la servirea preparatelor din desert, gustărilor, precum şi ca suport la obiectele de servire de dimensiuni mai mici (căni, solniţe, scrumiere etc.);
- farfurii mici întinse (jour) cu diametrul de 160mm, folosite la servirea produselor de panificaţie sau ca suport la alte obiecte de servire da dimensiuni mai mici: ceşti, pahare etc.

- farfurioare pentru servirea untului, lămâii etc., cu diametrul de 110 mm;
- farfurioare pentru servirea zahărului, cu diametrul de 80 mm:
- farfurioare pentru servirea gemului sau untului, cu diametrul de 85 mm;
- farfurioare suport la ceştile pentru cafea , cu diametrele de 135 sau 124 mm;
- farfurioare pentru oase, în formă de semilună, cu partea concavă similară dimensiunii marginii unei farfurii întinse mari. Are lungimea de 176 mm şi o lăţime de 75 mm. Se foloseşte la aşezarea oaselor rezultate de la consumul preparatelor din carne de pasăre, peşte şi se aşează în faţă, puţin spre stânga farfuriei întinse.

Farfuriile se aduc, de la oficiul de menaj pentru păstrarea şi spălarea acestora, în număr de maxim 15, pe palma stângă, rezemate de antebraţ şi bust.

Pentru evitarea uzării sau pătării hainelor de lucru, se foloseşte ancărul desfăşurat, care se aşează cu o latură pe partea superioară a farfuriei de deasupra iar cu cealaltă latură între baza ultimei farfurii şi palmă, acoperind astfel marginile farfuriilor din partea bustului persoanei care le transportă.

La preluarea de la oficiu , se verifică ca farfuriile să fie curate , şterse, lustruite, fără pete sau crăpături şi să nu fie ciobite. Se recomandă ca înainte să fie duse în salon să se şteargă din nou cu un şervet sau in sau cânepă, să se verifice să aibă acelaşi model sau culoare şi să se aşeze cu emblema una sub alta, facilitându-se manipularea lor atât în cadrul operaţiunilor de aranjarea acestora pe mese cât şi a servirii.

Fărăşul şi peria. Fărăşul este confecţionat din metal inoxidabil sau material plastic, iar peria din lemn cu păr de cal sau fire din material plastic. Se folosesc la debarasarea meselor de resturile preparatelor servite, în special firmituri şi bucăţi din produsele de panificaţie. Resturile de pe blatul mesei se adună cu peria , ţinută de mâner cu mâna reaptă şi se trec pe fărăşul ţinut cu mâna stângă în apropierea marginii blatului mesei.

Feţele de masă sunt folosite în număr mare şi de diferite dimensiuni în toate unităţile publice de alimentaţie. Sunt confecţionate din material textil (damasc, in etc.), de regulă de culoare albă fără să fie excluse şi alte culori deschise, pastel (crem, roz, vernil, portocaliu etc.).

Pot avea decoraţiuni şi culori diferite, folosite pentru mesele din grădini şi din unităţile cu specific naţional.

Dimensiunile diferă, în funcţie de mărimea blaturilor meselor pentru care se folosesc. Pot fi pătrate, pentru o singură masă, cu laturile de 140 cm, sau dreptunghiulare cu lungimea de 200 cm până la 1200 cm şi lăţimea de 140 cm până la 200 cm. Cele folosite la mese pentru recepţii, mese festive, banchete etc. au lungimea de 1000- 1200 cm şi se numesc fileuri.

Feţele de mese se ridică de la magazia pentru păstrarea obiectelor de inventar, în seturi de câte

10, curate , apretate, călcate şi se transportă până la sala pentru servirea clienţilor , pe palma şi braţul stâng, sprijinindu-se de bust.

Foarfecele sunt confecţionate din metal şi au forme diferite în funcţie de destinaţia lor. În unităţile publice de alimentaţie se folosesc două feluri de foarfece:

- pentru tranşat pui, folosit de lucrătorul care efectuează această operaţie , la gheridon, faţa clientului ;
- pentru tăiat ciorchini de struguri. Se aduce la masă pe o farfurie suport o dată cu fructiera sau găletuşa în care se găsesc strugurii, dându-se posibilitatea consumatorilor să se servească cu cantitatea dorită de struguri prin desprionderea acestora de ciorchini.

Frapierele au diferite forme. Cea mai folosită este forma unui trunchi de con, baza mică formând partea inferioară. Pe baza laturi opuse sunt prevăzute două toarte, de care se prind cu ambele mâini, pentru a fi transportate.

După materialul din care sunt confecţionate şi după destinaţia lor sunt două feluri de frapiere.

- confecţionate din tablă, folosit la transportul şi păstrarea la gheaţă a băuturilor. Acestea se aşază pe suporturi speciale, ce se găsesc lângă masa consumatorilor, acoperite cu un şervet.
- confecţionate din metal inoxidabil sau alpaca argintată, folosite la transportul şi păstrarea la gheaţă a şampaniei. Acestea se transportă pe suport format din farfurie întinsă, acoperite cu ancăr sau şervet şi se aşază pe marginea mai liberă a blatului mesei.

Fructierele sunt confecţionate din porţelan, faianţă, alpaca argintată, metal inoxidabil, sticlă, cristal sau material plastic. Au diferite forme: ovale, rotunde, cu sau fără picior. Se folosesc la montarea, transportarea şi servirea fructelor.

Se transportă pe suport format din farfurie întinsă şi se aşază la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă consumatorilor, fie odată cu aranjarea meselor pentru a decora masa, fie în momentul când urmează să fie consumate fructele conform meniului stabilit.

Legumierele sunt confecţionate din alpaca argintată sau metal inoxidabil şi se folosesc la transportarea şi servirea preparatelor pregătite din legume . Se transportă pe suport format din farfurie mare întinsă, pe mâna stângă. Servirea preparatelor se face cu ajutorul cleştelui (lingură şi furculiţă) pe partea stângă a clientului.

Luşurile, confecţionate din metal inoxidabil, au două părţi componente: mâner lung de 290 mm şi căuş lat de 76 mm. Se folosesc la trecerea preparatelor lichide din boluri, supiere, compotiere etc., în farfurii adânci sau căni. Se aduc de la secţiile de producţie, aşezate pe marginile obiectelor de inventar de servire respective, cu mânerul pe o margine, iar căuşul pe partea concavă în jos, pe marginea opusă. După prima folosire se lasă în interiorul obiectului de inventar de servire.

Maltonul este confecţionat din material textil, mai gros şi moale. Are diferite mărimi, în funcţie de dimensiunile blaturilor meselor. Se fixează direct pe blatul mesei, cu ajutorul unui elastic cusut pe marginile acestuia sau cu şireturile prinse de colţuri ce se leagă de picioarele meselor. Nu este indicat să se fixeze în pioneze sau cuişoare , deoarece este mai greu de schimbat şi se deteriorează atât blatul mesei cât şi moltonul.

Rolul moltonului este de a amortiza zgomotul produs în timpul efectuării operaţiunilor de aşezare pe blatul mesei a veselei, tacâmurilor , paharelor etc., de a împiedica alunecarea feţelor de masă, precum şi de a evita uzura acestora de marginile tăioase ale blaturilor meselor.

Muştarierele sunt confecţionate din porţelan, alpaca argintată, metal inoxidabil sau material plastic. Sunt compuse din trei părţi: dozatorul în care se păstrează muştarul, capacul prevăzut într-o margine cu un oficiu şi o linguriţă al cărei mâner iese în afară prin orificiul capacului.

Se folosesc la transportarea şi păstrarea muştarului. Se aduc la masă pe un suport din farfurie mică întinsă înainte de a fi servite preparatele la care se pretează, aşezându-se la mijlocul blatului la o distanţă accesibilă clienţilor.

Naproanele sunt confecţionate din material textil similar cu cel folosit pentru feţele de masă, având diferite forme: pătrate, rombice, dreptunghiulare etc., şi dimensiuni între (50-80).

Se folosesc la acoperirea feţelor de masă pătate parţial în timpul cât clienţii sunt la masă (evitându-se schimbarea feţei de masă) sau se aşază de la început , peste faţa de masă în dreptul unde sunt serviţi copiii.

În unele unităţi, naproanele au dimensiuni similare cu blatul mesei şi se aşază peste faţa de masă, odată cu operaţiunile de aranjare a meselor.

Olivierele se compun din două părţi: suportul confecţionat din metal inoxidabil sau material plastic, două dozatoare cu capac, sub formă de sticluţă cu dopuri confecţionate din sticlă şi două borcane cu capac.

Se servesc la folosirea unor condimente (ulei, oţet, sare, piper, boia) pentru pregătirea , de către clienţi, a sosurilor pentru salatele din crudităţi: sau pentru completarea condimentării unor preparate servite.

Se aduc la masă pe suport format din farfurie mijlocie întinsă sau jour, aşezându-se la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă clienţilor.

Paharele sunt utilizate în număr foarte mare , având diferite forme şi capacităţi. Se folosesc la transportarea, servirea şi consumarea băuturilor alcoolice şi nealcoolice. Sunt confecţionate din sticlă, cristal sau semicristal, cu sau fără picior, pot fi simple sau decorate.

După destinaţia, forma şi capacitatea lor, paharele sunt de mai multe feluri:

- pahare pentru consumarea băuturilor aperitiv şi lichiorurilor, cu capacitatea de 25, 50, 100 ml, respectiv 1/40, 1/20 şi 1/10 dintr-un litru;
- pahare pentru consumarea vinurilor, cu capacitatea de 100, 125 ml, respectiv 1/10 şi 1/8 dintr-un litru;
- pahare pentru consumarea apei minerale, apei gazoase sau şprițului, cu capacitate de 150, 200, şi 250 ml, respectiv 1/6, 1/5 şi ¼ dintr-un litru;
- pahare pentru pregătirea şi consumarea amestecurilor de băuturi, realizate cu pereţi mai groşi cu capacitatea de 200 sau 300 ml;
- pahare pentru consumarea amestecurilor de băuturi (cockteiluri) cu capacitatea de 125ml, 200ml, şi 230;
- -cupe pentru consumarea şampaniei cu capacitatea de 150-200 ml;
- baloane pentru consumarea coniacului cu capacitatea de 100-300 ml;
- sonde pentru consumarea berii, cu capacitatea de 300 sau 500 ml;
- sonde pentru consumarea băuturilor răcoritoare, cu capacitatea de 250-300 ml.

Paharele se aduc de la oficiu, în stare de curăţenie perfectă (şterse, lustruite), fără să fie crăpate sau ciobite, pe tăvi sau farfurii întinse ţinute între degetele mâinii stângi; degetul mare deasupra, pe marginea tăvii sau farfuriei şi celelalte degete răsfirate dedesubt.

Transportarea şi manipularea paharelor se face cu mu8ltă atenţie, fiind casabile. Paharele nu se prind cu mâna pe partea superioară, deoarece nu este igienic, ar rămâne amprente , s-ar putea produce accidente prin spargerea lor.

Platourile sunt foarte multe folosite în unităţile publice de alimentaţie. Ele servesc la montarea, transportarea, prezentarea şi servirea clienţilor cu preparate . Se confecţionează din porţelan, faianţă, ceramică, alpaca argintată, metal inoxidabil, sticlă sau cristal. Platourile din porţelan şi faianţă sunt decorate şi au prevăzută pe marginea interioară emblema unităţii.

Cele din ceramică se folosesc în unităţile cu specific naţional (crame sau mustării).

După destinaţia , forma, capacitatea şi materialul din care sunt confecţionate, platourile sunt de mai multe feluri:

- pentru servirea gustărilor, confecţionate din porţelan, faianţă, ceramică, alpaca argintată sau metal inoxidabil, de 1,2, 4 sau 6 porţii, au formă rotundă sau ovală;

- pentru servirea preparatelor din pește (pescar), confecționate de regulă din alpaca argintată, metal inoxidabil sau porțelan, de 2-12 porții. Au formă ovală mai alungită;
- pentru servirea mâncărurilor cu sos sau a fripturilor cu garnituri, confecționate de regulă din alpaca argintată, metal inoxidabil sau porțelan, de 1-8 porții. Au formă ovală;

Pentru servirea deserturilor: tort, dulciuri de bucătărie, prăjituri etc., confecționate din sticlă sau cristal, ornate sau gravate. Au formă dreptunghiulară, rotundă sau ovală. Se folosesc și la expunerea acestor preparate în vitrinele frigorifice ale unităților. Platourile sunt aduse de la secții pe palma și antebrațul stâng peste care, în prealabil, a fost așezat ancărul, împăturit în mai multe falduri, după cum preparatele sunt mai mult sau mai puțin calde. Prezentarea și servirea preparatelor de pe platou se face pe partea stângă a clienților cu ajutorul cleștelui (lingură și furculiță), care se ridică de la oficiul de menaj o dată cu platoul, sau de la masa de serviciu, fiind așezat pe platoul, sau de la masa de serviciu, fiin așezat pe platou cu mânerele spre dreapta.

Presărătoarele se compun din două părți: dozatorul și capacul perforat. Se folosesc pentru transportarea și servirea diferitelor condimente ca: sare, piper, zahăr farin etc. Cu ajutorul lor clienții condimentează sau completează gustul preparatelor servite. Sunt confecționate din porțelan, metal inoxidabil, sticlă, cristal, alpaca argintată sau material plastic, în diferite forme: cilindric, ciupercă, butoiaș etc. Se aduc la masă pe suport din farfurii întinse sau tăvi, în funcție de numărul lor și sunt așezate la mijlocul mesei, la o distanță accesibilă clienților. În presărătoarele pentru care se introduc câteva boabe de orez, care au proprietatea de împiedica umezirea sării.

Ravierele sunt confecționate din metal inoxidabil sau porțelan, prevăzute cu o margine interioară cu emblema unității. Au forma ovală sau rombică. Capacitatea este de o porție. Se folosesc la montarea, prezentarea, servirea și consumarea preparatelor culinare cu sos.

Se utilizează de regulă în unitățile publice de alimentație unde unde se practică autoservirea: restaurante-cantină, bufete-expres, bufete din incinta întreprinderilor.

Salatierele sunt confecționate din porțelan sau faianță, decorate și prevăzute pe marginea interioară cu emblema unității. Au forma pătrată sau ovală. Se folosesc la servirea și consumarea salatelor pregătite din crudități sau murături. După capacitatea și destinația lor, se prezintă sub două forme:

- mici, pentru o porție, din care se consumă salata servită. Sunt așezate în partea stângă a farfuriei în care se găsește preparatul de bază, lângă dinții furculiței;
- mari, pentru 2-4 porții, din care se servește salata în salatierele mici. Se aduc pe suport format din farfurie mare întinsă și sunt așezate la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților. Întotdeauna sunt însoțite de un clește, format din lingură și furculiță specială. Din aceste salatiere chelnerul poate servi direct clientul pe partea stângă a acestuia, trecând salata cu ajutorul cleștelui, în salatierele mici ce au fost așezate în prealabil pe blatul mesei.

Scrumierele sunt folosite pentru așezarea țigărilor ce se consumă la masă, strângerea scrumului și a resturilor de la țigările consumate.

Se confecționează în diferite forme: rotunde, pătrate, dreptunghiulare etc., din porțelan, faianță, ceramică, alpaca argintată, metal inoxidabil sau cristal. Cele din porțelan sau faianță sunt decorate și au pe marginea exterioară emblema unității. Se transportă pe suport format din farfurie întinsă, sau tăvi de serviciu în funcție de numărul lor, pe mâna stângă și se așază, pe suport, cu mâna dreaptă, la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă clienților sau în partea dreaptă a clientului care fumează.

Șervetele sunt confecționate din același material textil ca și fețele de masă. Au forma pătrată cu laturile de 50-60 cm. Sunt folosite în următoarele scopuri:

- pentru acoperirea îmbrăcămintei clienților, protejând-o de o eventuală pătare;
- pentru îndepărtarea resturilor preparatelor sau băuturilor ce se consumă și au rămas pe buze.

În aceste cazuri, șervetele se așază pe farfurie-suport împăturite în forma rezultată de la călcat sau introduse într-o pungă de plastic.

Se recomandă să fie păstrate în condiţii igienice deosebite, iar personalul unităţii să nu pună mâna pe ele, decât pentru preluarea de la magazie şi aşezarea pe farfurie;

- pentru acoperirea produselor de panificaţie sunt aduse la masă în coşuleţe sau pe farfuria jour, înainte de sosirea clienţilor;;
- pentru înfăşurarea sticlei din care se servesc băuturi alcoolice sau sucuri răcoritoare;
- pentru ornamentarea meselor, prezentate în diferite forme. Con, val, carte deschisă, evantai, lumânare, nufăr etc.

În acest caz , şervetul se aşează în partea stângă a farfuriei suport sau pe farfuria jour, din care se consumă produsele de panificaţie. Cea mai utilizată formă este cea de con, care se obţine astfel: şervetul bine călcat şi apretat se împăturește în patru. Cu mâna dreaptă se răsucește spre stânga până se formează un con. Cu mâna stângă se prinde de la baza conului şi se întoarce, în sus, spre vârful conului, fixându-i astfel forma dată.

- pentru confecţionarea plicurilor în care se prezintă nota de plată;
- pentru acoperirea frapierei în care se găsesc sticlele cu băuturi puse la gheaţă.

Şervetele se ridică de la magazia unităţii, în seturi de câte 10 bucăţi.

Se controlează să fie curate, apretate, călcate, să nu prezinte pete şi să nu fie rupte. Se transportă pe antebraţul stâng, sprijinit de bust. Se recomandă ca în operaţiunile de manipulare a şervetelor, din consideraţii igienico-sanitare, să fie atinse cât mai puţin de personal şi, în mod obligatoriu, să fie schimbate după fiecare folosire.

Şerveţelele sunt confecţionate din hârtie specială, de formă pătrată, de regulă de culoare albă. Pot fi colorate sau imprimate cu diferite modele sau texte de reclamă. Se folosesc în unităţi de categorie inferioară (bufete, bodegi etc.) pentru înlocuirea şervetelor.

Se aşază pe mese în două feluri:

- sub formă de triunghi, cu vârful introdus sub curbarea mânerelor furculiţei, cu baza paralelă cu furculiţa, în partea stângă a clienţilor;
- în formă de con, montat în paharele aşezate pe masă cu gura în sus. Servicii diverse. În unităţile publice de alimentaţie se folosesc în special, pentru servirea micului dejun, o serie de servicii , care pot fi confecţionate din porţelan , faianţă, alpaca argintată, metal inoxidabil, sticlă sau porţelan.

Serviciu pentru unt şi gem, format din două farfurioare cu diametrul de 85 mm confecţionate din porţelan, alpaca argintată sau metal inoxidabil. Se folosesc la mijlocul dejun, aducându-se pe suport format din farfurie mijlocie întinsă sau tavă şi se aşază pe blatul mesei, fără suport, în partea stângă a emblemei farfuriei suport, deasupra dinţilor furculiţelor. Se recomandă şă se aducă în acelaşi timp şi un cuţit pentru gustare, cu ajutorul căruia clientul unge produsele de panificaţie servite cu unt, gem, dulceaţă sau miere. Aceasta se aşază pe farfuria jour.

Serviciu pentru cafea şi lapte sau pentru ceai şi lapte este format din două căni de construcţie specială, confecţionate din porţelan sau alpaca argintată sau din metal inoxidabil. Se folosesc la servirea micului dejun, aducându-se pe suport din farfurii întinse sau pe tăvi şi sunt aşezate pe partea dreaptă a clientului , în partea dreaptă a farfuriei de bază, cu toarta spre dreapta, lângă ceaşca pentru consumarea cafelei , laptelui simplu sau în amestec, a ceaiului cu lapte .

Serviciu filtru, pentru prepararea şi servirea cafelei, se aseamănă cu un ceainic având în partea superioară un filtru format dintr-un recipient cu bază perforată, un presărător şi capac. În acesta se dozează cafeaua peste care se toarnă apa fierbinte, trecându-se apoi în ceaşca aşezată în prealabil pe masă, în partea dreaptă a farfuriei suport de pe blatul mesei.

Este confecţionat din porţelan, alpaca argintată sau metal inoxidabil. Piesele componente ale serviciilor confecţionate din porţelan pot fi decorate şi prevăzute cu emblema unităţii în partea stângă a toartei, în aşa fel încât, aşezate pe masă cu toarta în partea dreaptă, să poată fi văzută de clienţi.

Shakerul (vas pentru amestecul de băuturi) se foloseşte în bar, la prepararea amestecurilor de băuturi, în componenţa cărora intră băuturi alcoolice , ouă, frişcă, pulpe de fructe, cuburi

de gheaţă etc.

Este confecţionat din tablă de tombac şi tablă de alamă cu partea exterioară cromată, din metal inoxidabil sau din material plastic. Este comun din trei părţi :

- partea inferioară , baza, se numeşte ,,pocal'', se foloseşte la dozarea compoziţiei ce urmează să fie preparată;
- partea superioară, capac cu sită, prin care se strecoară compoziţia după ce a fost omogenizată;
- căpăcel, care este aşezat peste capacul cu sită. Sunt shakere de 350, 500 sau 750 ml.

Solniţele sunt confecţionate din porţelan, faianţă ceramică, metal inoxidabil, sticlă, material plastic. Cele din porţelan sau faianţă sunt decorate şi prezintă pe o parte emblema unităţii. Sunt compuse, de regulă, din trei părţi: două alveole în care se dozează sare şi la mijloc o prelungire spre partea superioară prevăzută cu o alveolă, cu diametrul mai mic, pentru scobitori. Se aduc la masă pe farfurie întinsă sau tavă şi se aşază fară suport la mijlocul blatului mesei la o distanţă accesibilă clienţilor. Se debarasează după consumarea preparatelor care au reclamat prezenţa acesteia la masă. Se folosesc în unităţi modeste în care se practică autoservirea.

Sosierele sunt confecţionate din alpaca argintată, metal inoxidabil sau porţelan decorat, prezentând pe latura superioară emblema unităţii. Se folosesc la prezentarea şi servirea separată a diferitelor sosuri pentru unele preparate . Se aduc pe suport din farfurie întinsă, însoţite de o linguriţă şi sunt aşezate la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă clienţilor.

Supierele sunt folosite la transportarea, prezentarea şi servirea supelor. Sunt confecţionate din porţelan cu o capacitate de 3 l. Au două părţi componente : supiera propriu zisă, prevăzută în partea superioară, de o parte şi de alta cu două toarte, şi capacul prevăzut într-o margine cu deschizătură prin care se trece mânerul luşului. Se transportă pe suport format din farfurie mare întinsă, însoţite de luş. La masă se pot aşeza la mijlocul blatului mesei sau se reţin pe mâna stângă şi chelnerul serveşte pe fiecare client pe partea stângă, luşul prins de mâner cu mâna dreaptă. Se folosesc de regulă în unităţile în care se servesc meniuri complete.

Suporturile sunt confecţionate din alpaca argintată, metal inoxidabil, porţelan, faianţă, cristal, lemn sau material inoxidabil , porţelan, faianţă, cristal, lemn sau material plastic. După destinaţia forma şi materialul din care sunt confecţionate, suporturile sunt de mai multe feluri:

- suporturi pentru pahare în care se serveşte ceai, confecţionate din alpaca argintată, metal inoxidabil sau material plastic;
- suporturi pentru scobitori, confecţionate din diferite forme, din porţelan, faianţă, metal inoxidabil şi în special din material plastic;
- suporturi pentru şerveţele, confecţionate din diferite forme din material inoxidabil şi din material plastic;
- suporturi pentru lumânări, folosite pentru decorarea meselor festive, confecţionate din cristal, metal inoxidabil, argint sau lemn sculptat, cu 1-5 braţe;
- suporturi pentru frapiere, confecţionate în diferite forme din aliaje de metal sau lemn.

Se aşază lângă fiecare masă, în aşa fel încât să nu stânjenească fluxul normal al clienţilor şi personalului.

Suporturile se manipulează în mod diferit, în funcţie de volumul şi greutatea lor. Suporturile pentru pahare, scobitori şi serveţele se transportă cu ajutorul farfuriilor întinse sau pe tăvi, iar suporturile pentru lumânări şi frapiere se aduc fiecare în parte , prinzându-se direct cu degetele mâinii stângi şi uneori şi mâinii drepte.

Suporturile pentru pahare se așază pe masă în partea dreaptă a fiecărui client, cele pentru scobitori și servețele la mijlocul blatului mesei, intercalate cu alte obiecte (vaze cu flori etc.), folosite pentru ornamentarea mesei respective.

Tacâmurile sunt folosite în număr foarte mare în toate unitățile publice de alimentație, intr-o gamă variată de tipuri, forme și modele în funcție de destinația lor. Sunt confecționate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. Cu ajutorul lor se consumă preparatele servite.

După forma lor, sunt folosite : linguri, furculițe, cuțite și linguriițe. După destinație, tacâmurile sunt de mai multe feluri:

- pentru consumarea gustărilor , formate din; furculița lungă de 195 mm și cuțitul de 215 mm;
- pentru consumarea preparatelor din pește: furculița lungă de 180 mm având despărțitura dintre dinții de la mijloc mai lungă decât celelalte, iar cuțitul lung de 212 mm, cu lama mai lată (95 mm), crestată puțin spre vârf pe muchia mai groasă, iar mânerul curbat de la baza lamei;
- pentru servirea și consumarea preparatelor cu sos și a fripturilor: furculița lungă de 210 mm, iar cuțitul de 248 mm;
- pentru consumarea fructelor : furculița lungă de 157 mm, cu trei dinți egali și cuțitul lung de 180 mm cu lama mai îngustă (15mm);
- pentru consumarea deserturilor: furculița lungă de 180 mm și cuțitul de 205 mm;
- lingura pentru consumarea preparatelor lichide , lungă de 210 mm, cu căușul lat de 44 mm;
- lingura pentru consumarea deserturilor și supelor concentrate (consomeurilor), lungă de 180 mm, cu căușul lat de 39 mm; linguriița pentru consumarea înghețatei , lungă de 136 mm, cu căușul plat ca o lopățică;
- linguriița mocca pentru servirea zahărului la cafeaua neagră filtru, lungă de 108 mm;
- linguriița pentru mazagran, lungă de 208 mm , se folosește la omogenizarea amestecurilor de băuturi pregătite în pahare cu pereți groși;
- linguriță pentru consumarea iaurtului , lungă de 176 mm;
- furculiță de doi dinți, pentru lămâie, lungă de 106 mm;
- tacâm pentru servirea salatelor, format din furculiță și lingură cu formă și mărime speciale.

Unitățile publice de alimentație speciale, au în dotare și alte tipuri de tacâmui, folosite la consumarea unor specialități de preparate:

- tacâmuri pentru consumarea langustelor: furculiță cu doi dinți alungiți, iar cuțitul prevăzut la baza lamei cu o pereche (apărătoare), care împiedică alunecarea degetelor pe lamă în timpul efectuării operațiilor de despicare și tăiere a langustelor;
- tacâmuri pentru consumarea racilor: furculițe cu doi dinți și cuțit cu lama mai lată;
- furculița cu trei dinți pentru stridii, având fiecare o lățime mai mare;
- tacâmuri pentru consumarea melcilor: furculița cu doi dinți de dimensiuni mai mici și clește pentru prinderea și despicarea melcilor;
- tacâmuri pentru consumarea homarilor, format dintr-o furculiță de construcție specială;
- cuțit pentru servirea icrelor negre (caviar), cu lama mai lată;
- cuțit pentru tăierea și servirea brânzeturilor, prevăzut la vârf cu doi dinți:
- furculița cuțit pentru pepeni, care are o lamă ascuțită, iar în partea superioară a acesteia trei dinți de dimensiuni egale.

Pentru efectuarea operațiunilor de tranșare , la gheridon, în fața clienților, a preparatelor montate în piese mari (pui, pește, fileuri de porc, vânat etc), se folosesc cuțite speciale cu lama îngustă, bine ascuțită, având mânerul din lemn, ebonită sau material plastic.

Se recomandă ca întotdeauna lamele cuțitelor să fie bine ascuțite pentru a ușura efectuarea operațiunilor de tăiere a preparatelor servite.

La masă de regulă, cuțitele și lingurile se așază în dreapta farfuriilor , furculițele în stânga, iar tacâmurile pentru desert și linguriițele în față, spre mijlocul blatului mesei.

Tambalele sunt confecţionate din alpaca argintată sau metal inoxidabil. Se compun din două părţi: vasul propriu zis şi capacul. Se folosesc la transportarea , prezentarea şi servirea crenvurştilor. Tambalele se aduc pe suport (farfuria întinsă), prinse între degetele mâinii stângii. Prezentarea şi servirea preparatelor se face pe partea stângă, după ce în prealabil capacul a fost ridicat cu ajutorul degetelor mare, arătător şi mijlociu de la mâna dreaptă. În cazul în care se practică sistemul de servire indirect, adică clienţii se servesc singuri cu preparatul comandat, tambalele se aşază pe suport la mijlocul mesei, la o distanţă accesubilă. Servirea crenvurştilor din tambal se face cu cleştele format din două furculiţe, pentru a se evita preluarea apei.

Tăvile sunt folosite la transportul altor obiecte din care se servesc sau din care se consumă preparatele şi băuturile comandate. Se confecţionează din metal inoxidabil, alpaca argintată, material plastic sau lemn. Sunt de diferite mărimi şi forme (dreptunghiulare, ovale, pătrate). Tăvile din material plastic se folosesc la transportarea obiectelor când clienţii nu sunt în salon, la efectuarea mise-en- place-ului (de aranjare a mesei) şi de debarasarea meselor, precum şi la transportarea obiectelor cu preparate sau băuturi în unităţile în care se practică autoservirea (cantine, unităţi cu servire rapidă, bufete de incintă etc.).

Tăvile din lemn se folosesc în unităţile cu specific naţional. Tăvile se transportă pe mâna stângă, în trei feluri:

- pe vârful degetelor , în cazul când spaţiul pentru fluxul personalului este redus şi numărul obiectelor de inventar este mai mic;
- prinse între degetul mare, deasupra, pe margine şi celelalte, răsfirate, aşezate sub tavă. Se foloseşte în cazul când numărul şi greutatea obiectelor transportate sunt mai reduse;
- pe antebraţ şi palmă cu degetele depărtate, pentru a le asigura o mai mare stabilitate. Se foloseşte în cazurile când se transportă un număr mai mare de obiecte, cu tăvi de dimensiuni mai mari.

Vazele pentru flori sunt confecţionate din porţelan, faianţă, ceramică, alpaca argintată, metal inoxidabil, cristal, sticlă sau material plastic. Se folosesc la ornamentarea meselor, aşezându-se în mijlocul blatului mesei. Se recomandă ca vazele şi florile să fie de dimensiuni mici, pentru a nu stânjeni vizibilitatea. Se aduc la masă înainte de sosirea clienţilor.

Zaharniţele se compun din două părţi: dozatorul, în care se păstrează zahărul şi capac. Se confecţionează din porţelan, alpaca argintată, metal inoxidabil, sticlă sau material plastic. Se aduc pe suport (farfurie întinsă sau tavă) împreună cu o linguriţă şi se aşază la mijlocul blatului mesei, în cazurile când se servesc preparate sau băuturi pe care clienţii ar dorii să le servească mai dulci.

În afara acestor obiecte de servire, în unităţile publice de alimentaţie se mai folosesc şi alte obiecte, cum ar fi:

- strecurătoarea, storcătoare pentru citrice, găluşte pentru gheaţă, pâlnii, sonde gradate etc., folosite la baruri ;
- ulcele , ulcioare, ploşti, în unităţile cu specific naţional (crame),
- reşou electric, spirtieră, pentru pregătirea la gheridon, în faţa clienţilor sau pentru păstrarea la cald a unor preparate ;
- tocătoare din lemn de diferite forme şi dimensiuni folosite la servirea şi consumarea unor preparate din carne sau la efectuarea operaţiunilor de tranşare, filetare la masa gheridon;
- paleta pentru servirea prăjiturilor.

5.4 Întreţinerea şi păstrarea obiectelor de servire

Obiectele de servire din unităţile de alimentaţie publică, folosite în permanenţă la montarea, transportarea , prezentarea şi servire preparatelor şi băuturilor , necesită efectuarea cu multă atenţie şi perseverenţă a unor operaţii de întreţinere şi păstrare. Aceste operaţii se efectuează în încăperi separate , amenajate în acest scop cu mobilier şi utilaj corespunzător , denumite oficii de menaj pentru spălare sau plonaje. Întreţinerea şi păstrarea obiectelor de servire se fac în mod diferit , în funcţie de materialul din care sunt confecţionate, de forma şi destinaţia lor.

a) obiectele de servire din porţelan, faianţă, ceramică, material plastic sau din lemn se curăţă de resturile de mâncare, se spală cu apă caldă, în care s-au introdus detergenţi pentru îndepărtarea grăsimilor . Se limpezesc în apă călduţă sau rece, se lasă să se scurgă de apă pe grătare speciale din lemn şi apoi se şterg cu şervete din in sau cânepă, până recapătă luciul iniţial.

Spălarea şi clătirea se efectuează cu maşini speciale de spălat sau în bazine prevăzute cu instalaţie de apă caldă şi rece.

Ştergerea şi lustruirea acestor obiecte se fac în modul care este prezentat în continuare.

Farfuriile, farfurioarele, salatierele, revierele, scrumierele, solniţele etc. se aşează pe masa de lucru din oficiul de menaj, în partea stângă, în seturi de până la la maximum 15 piese.

La ştergerea cănilor , a cerştilor, a supierelor, a solniţelor, a scrumierelor etc. se va da o mare atenţie felului cum sunt curăţate în interior , cum sunt curăţate toartele, precum şi locurile de îmbinare a acestora cu corpul pieselor respective (la colţuri, îndoituri, cute). În unităţile publice de alimentaţie unde se pregătesc şi se desfac cantităţi mari de preparate (cantine, restaurate- pensiune, unităţi cu servire rapidă),obiectele de servire, după ce au fost spălate, se introduc în dulapuri termice, în seturi de până la maximum 15 piese.

Aşezându-se mai multe prezintă pericolul dezechilibrării, căderii şi spargerii.

Cu mâna stângă se prinde câte o piesă din setul respectiv, degetul mare fiind deasupra, iar celelalte dedesubt şi se trec în mâna dreaptă, în care se găseşte şervetul din in sau cânepă. Prinzându-se cu ambele mâini, piesa respectivă se şterge în întregime de mai multe ori, atât pe faţă cât şi pe dos, insistându-se la îndoituri şi colturi. Piesa este ţinută oblic pentru a se putea vedea dacă mai prezintă pete sau dacă este ciobită sau crăpată. Cele care prezintă urme de degradare (crăpături, ciobituri, decolorarea decoraţiunilor etc.) sunt îndepărtate. După ce piesa respectivă a fost ştearsă până i s-a redat luciul iniţial, se prinde cu mâna dreapta în care se păstrează şervetul (degetul mare fiind deasupra pe margine iar celelalte dedesubt) şi se aşază în partea dreaptă , urmărindu-se ca emblemele să fie aşezate unele peste altele, până se formează câte un set de până la 15 piese.

Setul de piese se ridică cu mare atenţie şi se aşază pe antebraţul mâinii stângii, peste care a fost aşezat în prealabil un colţ din ancăr., iar celălalt colţ îndreptat spre bustul lucrătorului respectiv, acoperind marginile întregului set şi piesa de deasupra , în acest fel, piesele sunt transportate şi aşezate în dulapurile care se găsesc în oficiul de menaj, pentru a fi păstrate.

Dulapurile din oficiul de menaj în care se păstrează vasele sunt prevăzute cu rafturi despărţite vertical, pentru ca vasele respective să se aşeze după tipuri, modele şi forme, uşurând astfel operaţiile de folosire a lor. În timpul efectuării acestor operaţii, personalul lucrează cu multă grijă, deoarece obiectele din materialele amintite sunt casabile şi orice mişcare greşită poate duce la deteriorarea lor.

Obiectele de inventar din alpaca argintată sau metal inoxidabil se întreţin şi se păstrează în mod diferit, după forma şi destinaţia lor.

Obiectele de inventar folosite la montarea, transportarea şi servirea preparatelor (platouri, boluri, căni, cocotiere, tambale, tăvi etc.) se golesc de preparatele rămase, se spală cu apă caldă şi detergenţi se clătesc cu apă călduţă sau rece, se lasă puţin timp pentru a se scurge apa, după care se şterg cu şervete din in sau cânepă şi se asamblează pe tipuri şi forme în dulapuri închise, ferindu-le de praf şi umezeală.

Cele care se folosesc la transportarea şi servirea preparatelor calde se păstrează în dulapuri termice. În cazul în care apar pete rezultate fie de la preparatele calde servite, fie de la efectuarea operaţiilor de flambare sau menţinerea la cald a unor preparate, se freacă cu o cârpă moale, umedă, înmuiată intr-un praf special, în oţet sau amidon, până ce revin la culoarea iniţială. Apoi se clătesc , se şterg şi se aşază în dulapuri.

Se recomandă evitarea totală a tăierii preparatelor pe astfel de obiecte, deoarece ele se zgârie foarte uşor.

De asemenea se evită trântirea sau lovirea lor, deoarece se deformează, se turtesc, se îndoaie. Frecarea lor cu burete din sârmă, cu praf de curăţat sau cu obiecte ascuţite poate produce zgârieturi. În cazul în care se constată că anumite obiecte s-au degradat, acestea sunt scoase din uz.

Tacâmurile se spală în săpunadă sau în apă caldă şi cu detergenţi, în următoarea ordine: lingurile, linguriţele, furculiţele şi după aceea cuţitele. Săpunada se prepară din apă caldă şi fulgi de săpun sau săpun lichid, amestecate cu ajutorul telului până se face o spumă abundentă.

La spălarea cuţitelor se va avea în vedere să se introducă în săpunadă numai lama, evitându-se introducerea mânerelor, deoarece apa se poate infiltra înăuntrul acestora, care de obicei sunt goale. Aceasta ar duce la deteriorarea cuţitelor prin oxidare sau dezlipire.

În cazul în care se constată că dinţii furculiţelor nu s-au curăţat, aceştia se introduc printr-un dop de plută perforat sau crestat. Se repetă această operaţie până se îndepărteză toate petele. În locul dopurilor se pot folosi perii speciale.

După spălare tacâmurile se clătesc în apă curată, se aşază pe o tavă şi după puţin timp se şterg cu un şervet din in sau cânepă. Pe măsură ce se şterg, tacâmurile sunt aranjate pe sorturi, forme şi modele, în sertarele dulapurilor, care se găsesc în oficiul de menaj sau se transportă cu ajutorul tăvii, acoperită cu şervet, în salon, pentru aranjarea meselor.

Tacâmurile deteriorate (dinţi strâmbi sau rupţi ai furculiţelor, lamele cuţitelor dezlipite de mâner, mânerele îndoite etc.) se înlocuiesc sau se repară.

Obiectele din sticlă sau cristal se golesc de resturile de băuturi şi se spală în bazine cu apă călduţă, folosindu-se un şervet din ţesătură aspră, un burete sau o perie specială. Apa nu trebuie să fie prea fierbinte, deoarece obiectele respective s-ar putea sparge. Se trec printr-un şuvoi de apă călduţă sau rece, după care se aşază pe tăvi perforate pentru a se scurge de apă. Apoi se şterg până la obţinerea lustrului .

Paharele se prind de partea inferioară sau de picior, cu mâna stângă între degetul mare şi cel arătător şi se trec în mâna dreaptă, în care se găseşte un şervet din in sau cânepă. Se introduce o parte din şervet în cupa paharului cu ajutorul mâinii drepte, iar cealaltă parte a şervetului se prinde cu mâna stângă pentru a acoperii baza sau piciorul acestuia. Se şterge de câteva ori prin rotirea paharului .

Cupa paharului se desfăşoară din şervet şi se prinde de bază sau de picior şi cu mâna stângă se ridică până la înălţimea ochilor , verificându-se dacă a fost ştearsă şi lustruită suficient. Dacă se observă că ştergerea paharului nu s-a făcut în mod corespunzător, ope4raţia se repetă. După aceea, se aşază pe tăvi pentru a fi duse şi depozitate în dulapul care se găseşte în oficiul de menaj, pe tipuri, capacităţi şi forme.

Toate aceste operaţii se efectuează cu multă atenţie, deoarece obiectele respective, fiind casabile, se pot sparge uşor. În cazul în care se constată că prezintă deteriorări, ciobituri crăpături etc., aceste obiecte se înlocuiesc.

Obiectele din material textil (feţe de masă, şervete, prosoape, naproane, ancăr moltoane etc.),

după ce au fost folosite , se spală de către unităţi specializate . Trebuie să se acorde o atenţie deosebită obiectelor din material textil, care s-au udat în timpul folosirii. Acestea trebuie să fie uscate imediat întrucât prezintă pericolul mucegăirii, iar petele de mucegai nu pot fi înlăturate.

Întreţinerea şi păstrarea în cele mai bune condiţii a obiectelor de inventar , caşi a tuturor bunurilor materiale, constituie obligaţii de serviciu ale întregului personal din fiecare unitate. Orice abatere de la aceste obligaţii se pedepseşte atât administrativ cât şi penal.

CAPITOLUL 6 - PREGĂTIREA SALONULUI PENTRU SERVIREA CONSUMATORILOR

În vederea asigurării condiţiilor necesare servirii clienţilor, o mare parte din volumul de muncă a personalului dintr-o unitate publică de alimentaţie se realizează inainte de începerea programului de funcţionare a acesteia. Astfel, în acest interval de timp, care este mai mare sau mai mic, în funcţie de tipul unităţii, structura personalului, volumul şi natura operaţiilor ce urmează să se efectueze, amenajarea şi dotarea unităţii etc., personalul de serviciu din salon execută operaţiile privind: pregătirea sa pentru începerea activităţii de primire şi realizare a comenzilor date de clienţi.

De felul în care sunt executate aceste operaţii în cele mai mici amănunte depinde desfăşurarea muncii aceste operaţii în cele mai mici amănunte depinde desfăşurarea muncii zilei respective pentru servirea cu minim de efort, dar cu maximum de realizări cantitative (volumul încasărilor) şi calitative (buna servire a clienţilor).

Pregătirea salonului înainte de sosirea clienţilor se face în două etape:

- după terminarea programului de funcţionare a unităţii de către fiecare chelner împreună cu ajutorul său;
- înainte de începerea programului de funcţionare a unităţi de către echipa de serviciu prevăzută de graficul de lucru sau cea stabilită de patron, şeful unităţii sau şeful de sală.
- după terminarea activităţii de servire. Pregătirea se face numai după ce ultimul client a părăsit salonul. Fiecare chelner, împreună cu ajutorul său debarasează mesele şi masa de serviciu de toate obiectele de servire, folosite sau nefolosite, transportându-le la oficiile de menaj.

Aceste operaţii se fac cu mare atenţie, respectându-se toate regulile privind manipularea obiectelor de servire (farfurii, tacâmuri, pahare). Apoi, ridică frapierele din suporturi şi le transportă în oficiu, la locul dinainte fixat, în apropierea barului de serviciu. Se golesc de apă sau resturile de gheaţă şi se aşază în stive, una peste alta, cu gura în jos. Feţele de masă se strâng pe trei categorii, în funcţie de starea în care se găsesc după ce clienţii au fost serviţi:

- feţele de masă curate se strâng cu grijă şi se împăturesc fără să se şifoneze , respectându-se cutele făcute iniţial la călcat. În acest scop, chelnerul sau ajutorul său apucă, cu trei

degete (cel mare, arătător şi mijlociu) de la mâna dreaptă, cutele ce se întretaie la mijlocul feţei de masă şi o ridică circa 5-10 cm. Cu degetul arătător şi cel mare de la mâna stângă prinde marginea feţei de masă din partea stângă în dreptul cutei proeminente formate pe toată lungimea feţei de masă ridicând-o până la nivelul mâinii drepte. Răsuceşte cu 180 grade mâna stângă spre cuta adâncită, prinde şi marginea feţei de masă opusă şi apoi ridică şi scutură uşor întreaga faţă de masă, după care se continuă împăturirea pe blatul mesei, urmărindu-se respectarea cutelor făcute iniţial la călcat. Feţele de masă se aşază în seturi de câte 10, pentru a fi mai uşor de numărat;

- feţele de masă murdare se ridică de pe masă, se strâng câte 9 şi se înfăşoară intr-o altă faţă de masă pentru a fi duse la spălătorie.
- feţele de masă ude şi murdare se ridică de pe masă, se numără şi se duc la uscătorie. Nu este admis ca aceste feţe de masă să se strângă, deoarece ţinute prea mult timp împachetate mucegăiesc, iar în această stare ele devin nefolosibile, petele de mucegai nemaiputând fi scoase de pe ţesături.

Scaunele. Cu ajutorul unei perii sau cârpe pentru praf se curăţă fiecare scaun în parte şi se aşază răsturnat (cu picioarele în sus) pe blatul mesei, iar peste ele se aşază suportul frapierelor.

Scaunele sau canapelele tapiţate se scutură uşor cu ajutorul unei mături mici şi apoi se şterg cu o cârpă de praf. Fiind grele, nu se mai ridică pe blatul mesei, ci se aşază pe părţile laterale ale sălii pentru a permite efectuarea curăţeniei.

Curăţenia pardoselii se face de4 către personalul de îngrijire, în mod diferit, în funcţie de materialul din care este confecţionată aceasta şi perioada în care se execută (zilnic sau periodic).

Când pardoseala este din mozaic, piatra sau marmura se mătură, se freacă cu peria şi cu apă săpunită şi se şterge cu o cârpă groasă din cânepă (sac), care se clătеşte din timp în timp, pentru a fi mereu curată. Când pardoseala este din parchet, se mătură, iar resturile menajere şi praful ce nu au putut fi luate cu mătura se strâng cu o cârpă umedă sau cu aspiratorul.

În cazul în care pardoseala este acoperită, parţial sau integral cu covoare sau mochetă, resturile menajere şi praful se strâng cu ajutorul aspiratorului.

Pentru evitarea ridicării prafului, mătura trebuie să fie în permanenţă umedă şi curată, introducându-se din când în când într-o căldare cu apă.

Concomitent cu efectuarea curăţeniei se asigură aerisirea sălii prin deschiderea ferestrelor şi a uşilor sau prin punerea în funcţiune a instalaţiei de ventilaţie.

Activitatea de curăţenie se extinde şi asupra celorlalte obiecte de servire şi a mobilierului existent în salon, făcându-se sub îndrumarea şi supravegherea permanentă a şefului de unitate sau şefului de sală care se ocupă de: instruirea personalului din subordine, asigurarea echipamentului de lucru necesar, aprovizionarea cu materiale şi funcţionarea echipamentelor tehnice, programarea lucrărilor prin grafic, urmărirea şi îndrumarea realizării acestora şi controlul permanent asupra modului cum sunt realizate lucrările respective.

Pentru realizarea curăţeniei se folosesc detergenţi, produse petroliere, ăpunuri, dezinfectante pentru întreţinerea pardoselii, odorizante, insecticide, măturii, perii, spălătoare, materiale textile şi din hârtie, obiecte de colectare şi depozitare, aspiratoare, maşini pentru spălat vesela şi paharele, maşini pentru ceruit şi lustruit pardoseli etc.

Curăţenia şi întreţinerea se realizează zilnic de către lucrării prevăzuţi în grafic, şi se referă la salon, la bar, holuri, grupuri sanitare, oficii, spaţii pentru depozitarea gheţii, camere pentru gunoi etc.

Ştergerea prafului se face după o perioadă de 20-30 minute de la terminare curăţeniei, cu ajutorul unei cârpe, care se scutură des. Se şterge pragul de pe mobila existentă în salon (mese scaune, canapele, console, gheridon, pian etc.), de pe tocurile ferestrelor şi ale uşilor, de pe oglinzi, geamuri, lambriuri etc. O dată cu ştergerea prafului, scaunele şi suporturile frapierelor sunt coborâte de pe blatul meselor şi aşezate la mesele respective.

Periodic se efectuează curăţenia generală a salonului, când în afară de operaţiunile zilnice, se

curăţă şi se ceruieşte parchetul. Covoarele scaunele şi canapelele tapisate sunt scoase afară pentru a fi scuturate şi frecate cu o cârpă muiată în oţet, reîmprospătându-le culorile. Se spală geamurile, ferestrele şi uşile. Se lustruieşte mobila şi lambriurile. Se spală şi se curăţă corpurile de iluminat (lustre, aplice, globuri, becuri etc.). Se înlocuiesc perdelele şi se scutură draperiile. Pereţii se curăţă de praf şi păianjeni, folosindu-se perii cu mâner lung.

În cazul când servirea se face pe terase, în grădini sau lame se aşezate pe trotuar, acestea se stropesc, se mătură şi se spală cu apă, cu ajutorul unui furtun.

Florile şi copacii se udă şi se spală zilnic, grilajele, gărduleţele, stâlpii pentru susţinerea corpurilor de iluminat se şterg de praf.

Înainte de sosirea clienţilor.

Pregătirea se realizează în următoarele direcţii: pregătirea personalului; aranjarea mesei (mise-en-place-ul), aşteptarea clienţilor.

Pregătirea personalului.

Prin pregătirea personalului înainte de sosirea clienţilor se înţelege totalitatea operaţiilor efectuate de către întregul personal, privind ţinuta corporală şi vestimentară, verificarea locului de muncă, cunoaşterea sortimentelor de preparate şi băuturi ce se găsesc în unitate pentru servire, precum şi a sarcinilor deosebite din perioada de lucru respectivă.

Realizarea acestor operaţiuni în cele mai mici amănunte uşurează desfăşurarea în condiţii optime a activităţii privind servirea, realizarea obiectivelor muncii zilei de lucru respective, cu minimum de efort şi maximum de eficienţă.

a) Pregătirea corporală începe de la domiciliu, unde fiecare lucrător trebuie să facă baie generală folosind şi dezodorizante. Părul va fi pieptănat şi periat, unghiile tăiate scurt. Bărbaţii se vor bărbieri şi vor purta părul scurt, iar femeile se vor farda discret. Se pot folosi parfumurile , însă cu mirosuri suave.

În momentul sosirii la unitate, personalul îşi va spăla din nou mâinile, pentru a îndepărta murdăria şi microbii colectaţi din mijloacele de transport folosite.

Înainte de sosirea clienţilor, lucrătorii care au participat la pregătirea salonului, conform graficului de lucru, fac duş şi repetă operaţiile pe care l-au efectuat la domiciliu, recăpătând, după efortul făcut, prospeţimea şi vioiciunea necesare.

b) Pregătirea vestimentară începe de asemenea , de la domiciliu prin îmbrăcarea lenjeriei de corp (maiou şi cămaşă albă de către bărbaţi, furou şi bluză albă de către femei).

Lenjeria trebuie să fie curată, apretată, după caz, şi călcată.

Costumele pentru bărbaţi, rochiile sau fustele pentru femei trebuie să fie curate şi călcate .

Cravata pentru bărbaţi va avea culoarea asortată cu hainele şi cu batista de la buzunarul hainei.

Ciorapii curţi, schimbaţi zilnic sunt de culoare închisă, asortaţi cu cravată sau, în aceiaşi nuanţă cu culoarea hainelor, pentru bărbaţi şi nailon pentru femei. Ajutoarele chelnărilor care sunt recrutate dintre eleve sau ucenice poartă ciorapi trei sferturi, de culoare albă.

Pantofii trebuie să fie cât mai comozi , lejeri, curaţi, lustruiţi, de culoare neagră.

Pentru femei se recomandă să aibă frizetă pe cap, bluze de culoare albă sau de culori diferite, fuste de culoare închisă sau de aceeaşi culoare cu a bluzei.

Uniformele de lucru trebuie să fie confecţionate corespunzător fiecărui lucrător în parte, să fie întotdeauna curate, apretate, după caz şi călcate . Pentru a se asigura aceste condiţii se impune ca fiecare lucrător să aibă 2-3 rânduri de uniforme şi acestea să fie pătrate cu grijă şi înlocuite cu măsură ce se uzează sau nu mai corespund din punct de vedere estetic.

Fiecare chelner are asupra sa, în permanenţă : tirbuşon şi chei pentru desfacerea capsulelor, ce se ţin în buzunarul de jos din partea stângă a vestei, batista în buzunarul stâng al

căptușelii hainei, chibrit în buzunarul de jos din partea stângă a căptușelii hainei, creion sau pix în buzunarul mde jos din partea stângă a vestei, portofel pentru bani în buzunarul din partea dreaptă a căptușeli hainei, carnetul pentru notarea comenzilor în buzunarul de sus din partea dreaptă a vestei, ceas la mâna stângă etc.

c) Verificarea ţinutei şi a locului de muncă. Înainte de începerea programului de funcţionare a unității, întregul personal pregătit pentru servirea consumatorilor se adună în ,, careu'' sau în linie dreaptă, pentru ca şeful de unitate sau şeful de sală să verifice ţinuta corporală şi vestimentară, precum şi dacă fiecare lucrător are ustensilele de lucru necesare servirii ca: ancăr, tirbuşon, chei pentru desfacerea capsulelor şi a cutiilor de conserve, chibrituri două-trei creioane ascuţite sau pixuri, bonier pentru bonuri de marcaj, carnet-notes pentru notarea comenzilor , bonier cu note de plată, batiste etc.

Se urmăreşte să fie respectate regulile privind ţinuta corporală şi vestimentară , luând măsuri de corectare a fiecărei abateri oricât de mică ar fi aceasta, deoarece în faţa clienţilor fiecare lucrător trebuie să se prezinte într-o ţinută impecabilă

După această verificare, fiecare chelner împreună cu ajutorul său, supravegheaţi de şeful de unitate sau şeful de sală, trec la locurile lor de muncă (conform graficului de lucru sau la l9ocurile repartizate) şi controlează cu atenţie dacă echipa de serviciu a efectuat toate operaţiile privind pregătirea salonului. Astfel:

pardoseala să fi măturată, curată, fără resturi menajere sau alte obiecte care ar fi putut să cadă în timpul aranjării meselor;

- mesele să fie fixate şi aranjate cât mai estetic;
- mise – en – place – ul să fie complet. În cazul în care se constată unele omisiuni, se aduc obiectele respective. O atenţie deosebită trebuie acordată stării de curăţenie a obiectelor de servire (farfurii, tacâmuri, pahare, etc.), precum şi integrităţii lor (să nu fie sparte, rupte, ciobite etc.);
- masa de servire (consola) să fie aprovizionată cu obiecte de servire de rezervă;
- suporturile pentru frapieră să fie aşezate în ordine, la toate mesele;
- apa şi florile din vase să fie proaspete;
- ghivecele cu flori sau plante ornamentale să fie udate;
- toate corpurile de iluminat să funcţioneze.

d) Cunoaşterea sortimentului de preparate şi băuturi care se găsesc în unitate constituie o obligaţie a fiecărui chelner înainte de a începe servirea propriu – zisă. În acest scop, se consultă lista pentru meniuri şi de băuturi a zilei respective, informându-se asupra denumirii preparatelor şi băuturilor, de cantitatea produsă, de gramajul fiecăruia, preţul de vânzare pentru o porţie sau pentru o anumită unitate de măsură (bucată, litru, kilogram sau multipli şi submultipli acestora). În cazul în care constată că s-au pus în vânzare preparate şi băuturi pe care nu le cunoaşte îndeajuns, se deplasează la secţiile respective pentru a se informa despre componenţa şi procesul tehnic, modul de prezentare şi servire , timpul necesar pentru pregătirea sau porţionare etc.

Lista pentru meniuri şi băuturi poate fi studiată şi discutată ,,în careu'' împreună cu şeful de sală, după ce s-a efectuat verificarea ţinutei vestimentare.

Şeful de unitate sau şeful de sală informează întregul colectiv de lucru dacă sunt sarcini speciale de realizat în timpul serviciului din ziua respectivă, ca: desfacerea unor preparate sau băuturi puse la vânzare în mod special (specialitatea casei, specialitatea zilei, specialitatea bucătarului), organizarea şi rezolvarea de mese pentru grupuri anunţate, meniul comandat etc.

Aranjarea mesei (mise-en-place).

Personalul, prevăzut în graficul de lucru sau desemnat de şeful de unitate sau de sală să participe la efectuarea operaţiilor de aranjare a meselor (mise-en-place), îmbrăcat cu hainele de lucru

formate din bluze albe (spenţar) sau halate albe, îşi ia câte un şervet pentru şters obiectele şi se prezintă în salon.

Operaţiile de aranjare a meselor se pot efectua în echipă, fiecare lucrător, în parte, efectuează aceleaşi operaţii pentru întregul salon.

Exemplu: aducerea şi aşezarea feţelor de masă, sau aducerea şi aşezarea furculiţelor etc.

În cazul în care munca este organizată în mod individual, cea ce nu este indicat, fiecărui lucrător îi este repartizat un număr de mese la care va efectua toate operaţiile de aranjare a meselor.

Prin aranjarea meselor (mise-en place-ul) în salon se înţeleg operaţiile ce se efectuează înainte de sosirea clienţilor pentru aducerea şi aşezarea obiectelor de servire pe mese, în vederea servirii şi consumării preparatelor şi băuturilor şi care sunt prezentate în continuare.

a)Aerisirea sălii se realizează prin deschiderea uşilor, ferestrelor, glasvandurilor etc, sau prin punerea în funcţiune a instalaţiilor de aer condiţionat.

b)Ştergerea prafului ce s-a depus în cursul nopţii, de pe mobila existentă în sală (mese, scaune, canapele, console, gheridon, pian etc.), de pe tocurile ferestrelor şi uşilor, de pe oglinzi, de pe oglinzi, geamuri, lambriuri se face folosind cârpe curate, din molton sau alt material textil, moale şi care nu lasă scame. În timpul când sunt folosite trebuie să se scuture în afara salonului, cât mai des, pentru a nu se îmbiba cu praf.

c) Fixarea meselor, în cazul când acestea sunt instabile, se face prin strângerea sau deşurubarea supoţilor speciali, care se găsesc montaţi în partea de jos a fiecărui picior sau prin adăugarea, după caz a unei bucăţi de lemn sau cauciuc.

d)Fixarea moltonului pe mese se face cu ajutorul elasticului ce se găseşte montat pe margine sau al şireturilor montate la colţurile acestuia. Şireturile se leagă de picioarele meselor. Moltonul trebuie să fie cât mai strâns pe blatul mesei.

e) Aducerea feţelor de masă şi aşezarea pe mese. Feţele de masă trebuie să fie de aceeaşi culoare şi cu acelaşi desen pentru a da un aspect estetic salonului, să fie curate, fără rupturi, apretate, călcate şi de dimensiuni corespunzătoare mărimii blaturilor meselor.

Feţele de masă sunt aduse de la magazie sau din dulapul pentru păstrarea lenjeriei, pe palma şi antebraţul stâng, repartizându-se câte una pe fiecare masă în parte, cu ajutorul mâinii drepte.

Întinderea feţei de masă se face prin prinderea cu ambele mâini a două colţuri 1 şi 4 sau 2 şi 3, după care, printr-o uşoară scuturare, se desface, se aruncă în faţă, pe deasupra mesei, se lasă să cadă pe blatul acesteia, fără să se dea drumul celor două colţuri, se trage uşor în jos, în aşa fel încât dungile rezultate de la călcat , care se întretaie la mijlocul feţei de masă, să ajungă la mijlocul blatului mesei perpendicular pe mijlocul fiecărei laturi a mesei . În felul acesta se asigură întinderea uniformă fără să se şifoneze şi se evită punerea mâinilor prea mult pe feţele de masă.

Colţurile feţei de masă vor acoperi în mod egal picioarele mesei, iar marginile ei vor atârna, până la acelaşi nivel de jur împrejurul mesei. Colţurile feţelor de masă se întind cu ambele mâini , formându-se un unghi ascuţit cu vârful în colţul blatului mesei.

În cazul în care mesele sunt dreptunghiulare sau se formează o masă comună pentru mai multe persoane şi unitatea nu este dotată cu fileuri, se urmăreşte ca feţele de masă să fie aşezate în aşa fel încât cuta proeminentă, rezultată de la călcat de-a lungul feţei de masă să aibă continuitate, rezultată de la călcat de-a lungul feţei de masă, să aibă continuitate pe lungimea mesei, iar locul unde acestea se petrec să nu fie observat de la intrarea în sală. Pentru aceasta, pe locul respectiv se aşază vaze cu flori sau obiecte necesare servirii (solniţe, scrumiere, farfurie, tacâmuri etc.), în funcţie de modul de aranjare a meselor.

În grădinile de vară sau pe terasele descoperite , feţele de masă se prin de blatul mesei cu clame speciale, pentru ca audierea vântului să nu le mişte.

f) Aducerea farfuriilor şi aşezarea pe mese. Farfuriile curate, şterse (neciobite sau sparte), în

seturi de circa 15, sunt preluate de la oficiu. Ele se aduc pe brațul stâng, cu emblema unității îndreptată în față. Când se ajunge la masa se prinde farfuria de deasupra cu degetul mare, se trage puțin spre dreapta, fixându-se în podul palmei, iar cu celelalte 4 degete se sprijină partea de dedesubt a acesteia. Apucată astfel, farfuria se ridică de pe celelalte, se așază pe blatul mesei ușor aplecată spre stânga, iar pe măsură ce se retrag degetele de sub farfurie, aceasta se așază cu toată circumferința sa pe fața de masă.

Se urmărește ca distanța dintre marginea blatului mesei și marginea farfuriei să fie de 1-1.5 cm, lucru ce sepoate realiza prin împingerea farfuriei spre interiorul mesei cu dosul palmei sprijinite de marginea blatului mesei. Emblema de pe farfurie trebuie să fie în față, spre interiorul blatului mesei. Distanța dintre două farfurii să fie de circa 30-40 cm.

La mesele pătrate cu 4 locuri, farfuria se așază la mijlocul fiecărei laturi. La mesele dreptunghiulare sau rotunde farfuriile se așază la distanțe egale între ele. O altă metodă rapidă și eficientă de așezare la rând pe marginea mesei, a trei farfurii una lângă alta, ridicând apoi farfuria de la mijloc, se obține spațiul necesar pentru așezarea tacâmurilor. Operația se repetă până se completează întreaga masă. Această metodă asigură însă o distanță prea mică între farfurii, care în unele cazuri este incomodă pentru clienți. La așezarea farfuriilor se va ține seama și de dimensiunile și spațiile ocupate de scaune, în așa fel ca acestea să fie în dreptul fiecărui scaun.

g) Aducerea tacâmurilor și așezarea pe mese . Tacâmurile se aduc de la oficiu pe tăvi, pe farfurie sau înfășurate în ancăr, în mâna stângă. Se ridică un număr suficient de tacâmuri atât pentru aranjarea mesei cât și pentru constituirea rezervei la masa de serviciu (consola).

Tacâmurile sunt aduse pe tavă, peste care se așază un șervet curat, manipularea lor făcându-se astfel fără zgomot. Aducerea tacâmurilor pe farfurie se realizează prin introducerea lamelor, cuțitelor sub mânerele furculițelor și lingurilor, unul din aceste mânere fixându-se de marginea farfuriei cu degetul mare pentru a echilibra greutatea mânerelor de la cuțite. Atunci când tacâmurile se aduc înfășurate pe ancăr, înainte de așezarea pe masă, se mai șterg încă o dată.

Tacâmurile se apucă de mânere. Oricare altă mânuire neigienică și chiar periculoasă, personalul respectiv riscând să se taie cu cuțitul sau să se înțepe în dinții furculițelor.

Pentru o persoană (un couvert) se așază pe blatul mesei maximum nouă tacâmuri, câte trei de fiecare parte a farfuriei (în dreapta, în stânga și în fața farfuriei).

În partea dreaptă se așează cuțitele și lingura pentru servirea preparatelor lichide.

Cuțitele se așează cu vârful lamei spre mijlocul blatului mesei, iar tăișul spre farfurie , în așa fel ca marginea mânerelor cuțitelor să fie în dreptul marginii farfuriei. Distanța dintre marginea blatului mesei și mânerul cuțitului trebuie să fie de circa 1-1.5 cm.

Cuțitele se pot așeza în linie dreaptă, în diagonală (în trepte) sau în formă de zigzag. Lângă farfurie se așează cuțitul mare pentru consumarea gustărilor . Deci, ordinea așezării cuțitelor față de farfurie este inversă ordinii folosirii la consumarea preparatelor.

Lingura se așează cu mânerul spre marginea blatului mesei încadrându-se în linia aleasă pentru așezarea mânerelor cuțitelor, cu partea concavă în sus îndreptată spre mijlocul blatului mesei, în locul cuțitului pentru consumarea preparatelor din pește sau în locul cuțitului pentru gustare, după debarasarea acestuia. Alegerea locului de aranjare este determinată de componența meniului. O dată cu scoaterea cuțitului pentru pește se ridică și furculița pentru pește.

În partea stângă a farfuriei se așează furculițele cu mânerul spre marginea blatului mesei, respectându-se aceeași linie de așezare aleasă pentru cuțite și cu dinții în sus, îndreptați spre mijlocul blatului mesei. Ordinea așezării este similară cu cea indicată de cuțite .

În fața farfuriei, spre mijlocul mesei, se așează tacâmurile pentru desert, după cum urmează:

- cuțitul pentru desert cu mânerul în partea dreaptă și tăișul spre farfurie;

- furculița pentru desert cu mânerul în partea stângă cu dinții în sus;
- linguriţa cu mânerul în partea dreaptă, cu partea concavă în sus.

Ordinea aşezării faţă de farfurie diferă în funcţie de componenţa desertului. În cazul în care se serveşte înghețată şi fructe, lângă farfurie se aşează cuţitul, apoi furculița şi cea mai îndepărtată de farfurie linguriţa pentru înghețată. În cazul în care se servesc fructe şi prăjituri, lângă farfurie se aşează linguriţa pentru prăjitură şi apoi cuţitul şi furculița pentru fructe.

h) *Aducerea şi aşezarea pe mese a paharelor*. Paharele se transportă de la oficiu în salon, cu ajutorul tăvii când sunt în număr mare, sau pe farfurie când sunt în număr redus (1 – 3) (fig. 42). Paharul se apucă cu mâna dreaptă de bază sau de picior şi se aşează pe tavă, pe care a fost aşezat în prealabil un şervet, sau pe farfurie, care se ţine în mâna stângă, prinsă între degetul mare, deasupra, şi celelalte degete dedesubt.

Paharele se ridică de la oficiu în număr suficient pentru efectuarea operaţiilor de aranjare a meselor şi pentru constituirea rezervei la consolă, transportându-se cu mare atenţie până la salon. Aici, fiecare pahar se aşează pe blatul mesei, cu gura în jos. În cazul în care se organizează o masă comandată şi se cunoaşte ora începerii servirii, paharele se aşează cu gura în sus.

Paharele se aşează în faţa farfuriei după tacâmurile pentru desert, în număr de maxim 4, pentru o persoană, în următoarea ordine: în faţa emblemei farfuriei, paharul pentru apă, în dreapta paharului pentru apă paharul pentru vin roşu, apoi paharul pentru vin alb şi după aceea paharul pentru aperitiv, care va fi aşezat în dreptul vârfului cuţitului, cel mai îndepărtat de farfurie. Paharele pot fi aranjate în linie dreaptă, paralele cu marginea blatului mesei sau pot fi aranjate în diagonală, în formă de semicerc, de pătrat etc., în funcţie de spaţiul existent pe blatul mesei.

i) *Aducerea şervetelor sau şerveţelelor şi aşezarea pe mas*ă. Şervetele din pânză sau şerveţelele din hârtie se ridică, în număr suficient, de la magazia pentru păstrarea obiectelor de servire. Şervetele curate, apretate şi călcate, se aduc pe mâna stângă până la consolă. Şervetele se iau unul câte unul şi, aşa cum vin de la călcătorie sau îndoite uşor o singură dată, fără să se umble prea mult cu mâinile pe ele pentru a nu le murdări şi şifona, se aşează pe fiecare farfurie de pe masă (fig. 44) sau în stânga acesteia, dacă spaţiul permite. Se pot pune şi direct pe faţa de masă în locul farfuriei suport.

Pentru a fi mai igienice, şervetele se pot aduce şi aşeza pe blatul mesei în pungi de material plastic.

Şervetele de hârtie se împătură în formă de triunghi, introducându-se cu vârful sub furculiţe, baza triunghiului fiind paralelă cu mânerul acestora. În grădinile de vară sau pe terasele descoperite, şerveţelele se pot aşeza sub furculiţă, pentru a nu le lua vântul.

j) *Aducerea altor obiecte de servire şi aşezarea pe mese*. În afara obiectelor de servire absolut necesare consumării preparatelor şi băuturilor, pe masă mai sunt aşezate şi alte obiecte de servire, astfel:

- presărătoarea sau solniţa se aşează în aşa fel încât să poată fi folosită de 4 – 6 consumatori, cu emblema spre intrarea în sală. Sarea trebuie să fie fină;

- scrumiera se oferă numai în cazul în care se cunoaşte că persoanele care vin la masă fumează. În caz contrar se păstrează la consolă şi, în momentul în care un client îşi aprinde ţigara, se aşează o scrumieră pe masă cât mai aproape de acesta, în partea dreaptă;

- serviciul de oţet şi ulei (oliviera) se aşează pe masă în cazul când se cunoaşte meniul, iar preparatele ce urmează să fie consumate necesită completarea acestora cu condimentele existente în serviciile respective;

- obiectele pentru decorarea mesei se aduc în număr mai mare sau mai mic, în funcţie de numărul şi specificul meselor. Astfel, în mod obişnuit, se aşează pe fiecare masă sau la un număr de mese, câte o vază cu flori proaspete care se pun în mijlocul mesei. La mese festive (banchete, recepţii etc.) se montează gaşprouri cu flori şi se poate scrie cu petalele florilor sau din frunze, o urare: „La mulţi ani”, „Succes”, „Bine aţi venit” etc.

Pe masă se mai pot aşeza: suporturi pentru şerveţele, suporturi pentru scobitori, muştariere,

coşulețe cu pâine etc. Aşezarea lor trebuie să se facă la o distanță accesibilă mai multor clienţi, în aşa fel pentru a putea fi folosite de fiecare client, fără a-i deranja pe ceilalţi şi să se integreze în estetica aranjării totale a mesei respective.

Suporturile frapierelor se aşază lângă fiecare masă fără să împiedice circulația clienților şi a personalului de serviciu. Acestea trebuie să fie curate şi să aibă o stabilitate perfectă. Cele deteriorata se vor înlătura din salon pentru a fi reparate sau scoase din inventarul unității.

Frapierele se aduc de la barul de serviciu, cu gheață, o dată cu băuturile îmbuteliate, comandate, aşezându-se cu grijă pe suport. În cazul meselor comandate, acestea pot fi aduse înainte de începerea servirii. Se vor acoperii cu câte un şervet.

Numărul obiectelor de inventar, care se aşează pe blatul meselor, înainte de sosirea clienților, diferă de la un fel de masă la altul (mic dejun, cină, banchet etc.) şi de numărul preparatelor şi băuturilor ce urmează să fie servite.

În funcție de numărul obiectelor de servire folosite la aranjarea meselor se desprind două feluri de aranjări (mise – en – place - uri):

-aranjarea meselor complete, când sunt aşezate pe masă un număr mai mare de obiecte de servire, corespunzător structurii meniului ce va fi servit, cu respectarea regulilor arătate mai sus, această formă de aranjare se foloseşte în condiții când meniurile sunt stabilite cu anticipație;

-aranjarea simplă a mesei, când se aşază pe masă un număr redus de obiecte , urmând să fie completate pe măsură ce se comandă meniul,, a la carte''. De regulă această formă de aranjare se foloseşte în cazul când salonul este aranjat pentru aşteptarea clienților fără să se cunoască ce vor servi.

k) *Aranjarea meselor de serviciu (consolelor*). Blatul mesei este acoperit cu o faţă de masă. În cazul în care consola are sertare şi este închisă , de preferință cu uşi glisante, obiectele de servire de rezervă se aranjează pe sorturi astfel: în sertare se aşază tacâmurile, pe rafturi vesela (câte 10-15 bucăţi din fiecare), iar pe blatul mesei, obiectele de servire mai mari şi cele care se folosesc mai mult: scrumierele, solniţele, bolurile cu apă pentru clătitul degetelor, naproanele, şervetele, luşurile, tăvile etc., precum şi listele pentru meniuri de rezervă, carnetele cu bonurile de marcaj şi cu notele de plată. În unitățile dotate cu încălzitor pentru veselă (loverator) se urmăreşte ca aceasta să fie aprovizionat cu număr corespunzător de farfurii care urmează să fie menținute calde. Pe măsură ce obiectele de servire se folosesc, se are grijă să fie complete în tot timpul serviciului, în aşa fel, ca în permanență numărul lor să fie acelaşi.

1) Aşteptarea clienților. Operațiile de aşteptare a clienților încep o dată cu deschiderea salonului si începerea programului de funcționare a unității, care este anunțat prin afişul montat pe uşa de la intrare.

2) Fiecare chelner împreună cu ajutorul său stau în mijlocul raionului de care

3) răspund, chelnerul între mese, iar ajutorul lângă consolă. Şeful de sală stă în apropierea în apropierea intrării în salon. Întreg personalul stă în picioare, fără să se sprijine de mese, scaune, ziduri sau stâlpi şi se încetează orice fel de discuție.

Este interzis fumatul, cititul sau orice alte îndeletniciri.

CAPITOLUL 7 - REGULI DE ETICĂ ŞI DE TEHNICĂ A SERVIRII CONSUMATORILOR

Ca în orice domeniu de activitate şi în special în acela în care se manifestă relații cu oamenii, cum sunt cele se creează în unitățile publice de alimentație, care pe lângă rolul social şi economic, constituie un exponent al gradului de cultură şi civilizație umană, întreaga atmosferă şi toate acțiunile ce se întreprind trebuie să se încadreze în reguli şi norme bine definite şi respectate cu strictețe.

Aceste reguli, care au un caracter de etică şi de comportament interuman, prezintă şi aspecte pur tehnice, generate pe de o parte de modul exact şi unitar de executare a unor operaţii mecanice sau psiho-fizice, cât şi justificate din punct de vedere ergonometric şi de management.

De modul cum sunt aplicate aceste reguli, în condiţiile unei economii de piaţă, cu un caracter concurenţial pronunţat, depinde reuşita sau insuccesul agentului economic întreprinzător.

Plecându-se de la aceste succinte consideraţii, se apreciază că regulile de etică şi de tehnică a servirii clienţilor intr-o unitate publică de alimentaţie, indiferent de forma de proprietate sau organizatorică , trebuie cunoscute, însuşite şi respectate.

Pe lângă operaţiile tehnice ce se efectuează de personalul din unităţi până la începerea activităţii de servire propriu- zise, arătate, se desprind operaţiile ce se realizează pe tot parcursul programului de funcţionare al fiecărei unităţi cuprinse în următoarele grupe: primirea clienţilor ; prezentarea preparatelor şi băuturilor; primirea comenzilor de la clienţi; transmiterea comenzilor la secţii; aducerea preparatelor şi băuturilor de la secţii; servirea preparatelor şi băuturilor; debarasarea meselor; întocmirea şi prezentarea notei de plată; încasarea banilor; despărţirea de clienţi.

Înainte de a fi prezentată partea tehnică a servirii este necesar să se enumere regulile legate de comportarea personalului şi a celor de protocol pe toată perioada de funcţionare a unităţii.

7.1. Principalele reguli de servire şi de protocol

Din momentul când clienţii încep să intre în salon şi în timpul serviciului, personalul încetează orice fel de discuţie , glume sau certuri.

Dacă membrii colectivului au de comunicat anumite probleme în legătură cu serviciul, trebuie să vorbească încet. Ordinele se dau discret, fără să fie observate de clienţi, folosindu-se mai mult un est, un semn, o privire, pentru ca persoana care-l primeşte să ştie despre ce este vorba. Orice observaţie se face în oficiu, fără să se audă în salon. Se evită gesturile ample, vizibile şi repetate, deoarece produc ilaritate. În tot ceea ce întreprinde , personalul trebuie să fie politicos, amabil, respectuos.

În timpul când se efectuează operaţiile de servire , trebuie să se ţină seama de anumite reguli.

Politeţea se exprimă prin atitudine, corectitudine şi sinceritate, prin atenţia şi promptitudinea cu care clienţii sunt serviţi. Aceştia trebuie să fie în permanenţă în atenţia personalului, să fie serviţi cât mai atenţi şi în linişte.

Un serviciu rapid se obţine lucrându-se metodic, organizat, gândit. Întotdeauna, pentru a reduce numărul deplasărilor, evitarea oboselii şi asigurarea servirii rapide, se impune ca plecările şi venirile în salon, de la anexele acestuia şi către ele, să se facă cu un scop bine definit. Un bun serviciu se face în linişte, cu gesturi precise şi rapide.

În acest fel se creează o atmosferă şi o ambianţă plăcută, care fac ca orice client să se simtă bine. Trebuie evitate zgomotele care pot proveni de la deschiderea sau închiderea uşilor , zgomotele produse de paşi pe parchet, manipularea veselei şi a tacâmurilor, scoaterea dopurilor, fixarea frapierei în suport etc.

Crearea unui climat de desprindere şi ambianţă impune să se evite exprimarea pe figură a enervării, mirării, nemulţumirii, oboseli.

Întotdeauna să existe un zâmbet profesional care să nu se confunde însă cu un râs forţat, ci să exprime o fire amabilă şi deschisă faţă de clienţi , a căror bună dispoziţie se îmbunătăţeşte, ajutând la mărirea poftei de mâncare.

Asigurarea discreţiei, fără să se arate însă dezinteres. Discuţiile purtate, informaţiile date,

întreaga conversaţie purtată cu clienţii trebuie să fie făcută cu calm, competenţă, în limitele bunei cuviinţe.

Personalul să stea într-o poziţie reverenţioasă , puţin aplecat spre client, pentru a putea auzi atât întrebările cât şi răspunsurile acestuia.

Nu este permis să se aranjeze ţinuta vestimentară sau corporala în faţa clienţilor, să se încheie la nasturi, să se pieptene sau să treacă mâna prin păr, să-şi şteargă fruntea de sudoare sau nasul, să-şi cureţe unghiile etc.

- Relaţiile dintre chelner client se frecventează prin dialog sau prin operaţii de manipularea a obiectelor de servire, sau a preparatelor care se realizează de regula pe partea stânga a clientului)

- Servirea, în general, se face în următoarea ordine: femeile mai în vârstă, femeile tinere, bărbaţii în vârstă, cărora trebuie să li se acorde stima respectul cuvenit .

- Înaintea de începerea servirii se anunţa clientul respectiv, folosindu-se formula: «Îmi permiteţi sa va servesc ? »

- Preparatele nu sunt atinse sau prinse cu degetele, ci numai cu obiectele de servire adecvate.

- Clientul să nu fie deranjat prea mult.

- Se evita pătarea fetei de masa sau a îmbrăcămintei clientului.

- Evitarea umplerii farfuriilor cu prea multa mâncare.

- Nu se lasă prea mult timp intre servirea a doua preparate, fără asentimentul clientului.

- În cazul în care pentru pregătirea preparatului comandat este necesar un timp mai îndelungat, se anunţă acest fapt, o data cu primirea comenzii.

- Preparatele calde sunt servite întotdeauna în obiecte de servire, calde, iar

băuturile care se consuma reci se servesc în pahare răcite.

Obiectele folosite în timpul consumului (tacâmuri, farfurii, pahare etc.) , precum obiectele cu condimente (oliviere, presatoare) se aduc la masa înaintea preparatelor sau băuturilor ce urmează sa se consume.

- Obiectele de servire care s-au murdărit sau care au căzut pe dos se înlocuiesc imediat.

- După consumarea preparatelor servite de către toţi clienţii, sau la cererea

acestora se efectuează debarasarea meselor de obiectele folosite.

- Se evita ca, în timpul servirii, clienţii să fie intercalaţi intre doi lucrători care efectuează simultan operaţii de servire a preparatelor sau a băuturilor.

- Obiectele de servire folosite la trecerea preparatelor din obiectele pe care au fost tranşate, pe farfuria clienţilor (cleştele de servire, luşul etc.) se aşeaza întotdeauna pe obiectul purtător, evitându-se astfel pătarea îmbrăcămintei clienţilor, a feţei de masa sau a pardoselii.

- După terminarea servirii fiecărui preparat, se urează ,,pofta buna'', iar la terminarea servirii întregului meniu se foloseşte formula ,,să vă fie de bine'.

7.2. Primirea clienților

Clienţii se primesc, de obicei, de către seful de sala (maintre d'hotel) , iar în lipsa acestuia de către chelnerul desemnat prin graficul de lucru sau de cel care este mai liber se găseşte în imediata apropiere a intrării în salon.

Primirea se face la intrarea în salon, printr-un salut reverenţios , capul înclinându-se în jos, cu faţa veselă primitoare, cu privirea spre client, adresându-i-se după cum este cazul cu ,,buna dimineaţa', ,,buna ziua', ,,buna seara'' sau ,,bine aţi venit''. În cazul în care se cunoaşte numele clientului, acesta poate fi adăugat la salut. După cum este cunoscut, în salon prima intra persoana de sex masculin (de obicei, cel care invita sau conduce grupul de persoane), care face loc sa intre persoanele de sex feminin celelalte persoane.

În momentul sosirii , lucrătorul care primeşte alege masa cea mai potrivita, ţinând seama de numărul persoanelor din grup , caracteristicile clienţilor gradul de încărcare al chelnerilor.

a) numărul persoanelor care fac parte din grup, iar atunci când sesizează ca se mai aşteaptă alte persoane, poate să întrebe câte mai urmează să sosească.

b) caracteristicile clienţilor :

- pentru cei în vârsta se oferă mese mai îndepărtate de sursele de zgomot ferite de curent ;
- pentru cei tineri în apropierea ringului de dans ;
- pentru cei grăbiţi, lângă uşa de la intrare sau uşa oficiului, deoarece trebuie sa fie serviţi mai repede ;
- pentru turişti străini , mesele servite de către chelnerii care cunosc limba respectiva ;
- gradul de încărcare al chelnerilor, criteriu în funcţie de care se alege masa din raionul în care sunt mai putini clienţi.

Conducerea la masa, astfel aleasa, se face mergându-se înaintea grupului , întors puţin spre dreapta arătând, din când în când culoarul, dintre mese pe care trebuie mers. În cazul în care clienţii îşi aleg alta masa, se face loc ca aceştia sa treacă înainte, însoţitorul mergând în urma lor.

La masa , grupul de persoane este întâmpinat de chelnerul care răspunde de servirea mesei respective, acesta salutându-i. Apoi, ajuta persoanele sa se aşeze pe scaune, prin prinderea cu ambele mâini a spătarului scaunului tragerea puţin înapoi, pentru a face loc sa treacă persoana respectiva printre scaun masa , iar în momentul în care se asaza se va împinge uşor scaunul înainte. Oferirea scaunului se face în următoarea ordine : femei mai în vârsta, femei mai tinere, barbari mai tineri, copiii apoi adolescenţi. Copiii pot fi ajutaţi sa se aşeze mai înainte, daca părinţii indica acest lucru sau daca aceştia sunt nerăbdători. Pe scaunele oferite copiilor se poate aşeza cate o perna, pentru ca aceştia sa ajungă la nivelul blatului mesei.

Când numărul de persoane care compun grupul este mai mare decât numărul de locuri la masa, seful de sala care a condus grupul, împreuna cu chelnerul din raionul respectiv încep sa ia masuri pentru adăugarea de scaune mese.

În aceasta situaţie, chelnerul, împreuna cu ajutorul sau efectuează următoarele operaţii: retragerea scaunului din dreptul marginii mesei, făcând loc mesei ce urmează să fie adăugat; îndepărtarea scaunelor de la masa care va fimutata, prinderea mesei de o parte de alta aducerea lângă cea la care se adăuga; completarea numărului necesar de scaune, eventual cele ramase libere prin dislocarea mesei, oferindu-le clienţilor care aşteaptă; aranjarea mesei în funcţie de noua situaţie creata.

În anotimpurile reci, când clienţii au intrat în salon îmbrăcaţi cu haine groase datorita aglomeraţiei la garderoba, sau pentru ca unitatea nu are garderoba , seful de sala chelnerul se oferă, în ordinea indicata mai sus, să ajute la dezbrăcarea acestora. Hainele sunt duse cu multa atenţie la garderoba sau cuierele din salon, fora să se şifoneze sau sa se piardă din accesorii (fular, mânu, căciuli, pălării etc.). De la garderoba se aduce fisa se înmânează persoanei care conduce grupul.

7.3. Prezentarea preparatelor și a băuturilor

Sistemul de informare a clienţilor despre preparatele băuturile ce se oferă trebuie sa fie variat, atrăgător eficace. Cunoaşterea detaliata, de către clienţi, a ansamblului de prestări de servicii

care le oferă unităţile publice de alimentaţie, precum caracteristicile însuşirile preparatelor, băuturilor puse la dispoziţia lor, contribuie în mare măsura la popularizarea activităţii unitarii, permanentizarea clienţilor, creşterea cifrei de afaceri, obţinerea de realizări economico – financiare sporite.

În unităţile publice de alimentaţie se folosesc patru forme de prezentare a preparatelor băuturilor: scrisa , vizuala , orala combinata.

P r e z e n t a r e a s c r i s a

Se face cu ajutorul ,,listelor pentru meniuri băuturi'', pliante, flutura, şervetele tipărite etc.

Listele pentru meniuri băuturi cuprindtotalitatea preparatelor existente în unitate dau posibilitatea clienţilor sa-şi alcătuiască un meniu după preferinţele gusturile culinare , având în vedere mijloacele lor financiare timpul de care dispun.

Prin *meniu* se înţelege totalitatea preparatelor ce se consuma la o masa. Meniurile sunt de doua feluri : comandate , când se stabilesc cu anticipaţie ; ,, a la carte '' când se stabilesc în timpul când clienţii se găsesc la masa.

La întocmirea meniurilor se va tine seama de următoarele considerente :

- sezonul pentru care se stabileşte meniul, incluzându-se preparatele specifice acestuia. De exemplu: primăvara sa nu lipsească din meniu preparate din carne de miel, cu spanac, stufat, cu verdeţuri etc. ;
- coloritul preparatelor sa fie cât mai variat mult atrăgător pentru a deschide apetitul clienţilor. Sa se evite stabilirea de preparate numai de aceea culoare, de exemplu: creier a la grec, blanchet de pasare, budinca, preparate care au aceea culoare (alba , alb-gălbuie etc.);
- felul mesei care se serveşte: mic dejun, dejun, cina, banchet, recepţie, cocteil etc. Pentru fiecare masa se stabileşte un meniu corespunzător;
- preferinţele componenta grupului de clienţi .În permanenta trebuie sa se tina seama de caracteristicile cererii de consum de structura componentei clienţilor care servesc masa în unitatea respectiva;
- durata unei mese, care determină consistenţa meniului. Cu cat durata este mai mare , cu atât meniul trebuie sa fie mai consistent invers;
- asigurarea unei valori nutritive corespunzătoare.

Lista pentru meniuri băuturi se întocmeşte de către seful de unitate sau patron împreuna cu seful de sala, consultând şefii secţiilor productive (bucătarul, cofetarul-patiser, carmangierul, barmanul sau bufetiera).

Listele pentru meniuri cuprind următoarele date:

- denumirea preparatelor a băuturilor;
- gramajul sau unitatea de măsura; preţul unitar calculat la gramajul sau unitatea de măsura respectiva;
- semnătura patronului sau sefului de unitate ;
- perioada de timp cat sunt valabile (ziua, pentru micul dejun, dejun,cina).

Preparatele băuturile sunt trecute în ordinea în care acestea se consuma anume: gustări reci calde (hors d'oeuvres); minuturi; preparate lichide calde; preparate din peste; preparate (mâncăruri) calde; preparate la grătar; garnituri; salate; deserturi (de bucătărie, cofetărie, fructe, cafea); băuturi alcoolice: aperitive, vinuri, şampanie, coniac, lichioruri, bere; sucuri răcoritoare; apa minerala sau gazoasa.

Se pot întocmi, separat, liste pentru meniuri liste pentru băuturi . Listele pentru meniuri băuturi sunt de mai multe feluri:

1) *după perioada de timp cât sunt valabile*: pentru micul dejun; pentru dejun ; pentru cina ; zilnice (pentru o singura zi); periodice (pentru o anumita perioada de timp, un sezon, un trimestru, o luna etc.); ocazionale, valabile pentru o singura masa (aniversarea unui eveniment familial , revelion etc.);

2) *după materialul din care sunt confecţionate :* simple, confecţionate pe o hârtie obişnuita; copertate cu pânza, piele, material plastic; pliante confecţionate în aşa fel încât se pot desfăşura strânge; broşura, confecţionata din mai multe file.

Listele simple copertate se folosesc pentru meniurile valabile pentru o zi, iar cele pliante broşurile pentru o perioada mai mare de timp, cuprinzând preparate sau băuturi ce se găsesc în permanenta în unitate, pe toata perioada la care se refera. Acestea sunt confecţionate în aşa fel încât pot fi adaptate pentru orice situaţie , prin adăugarea unor date suplimentare (gramajul sau unitatea de măsura preţul de vânzare), care să poată fi reţinute cu uşurinţa de clienţi. Se recomanda ca aceasta ultima forma de prezentare a listei pentru meniuri sa se evite, deoarece lipsa unor preparate sau băuturi de la vânzare creează neîncrederea în rândurile clienţilor.

Lista pentru meniuri se prezintă de către seful de sala sau chelner în unele situaţii mai deosebite (o masa oficiala, clienţi cunoscuţi, permanenţi etc.) , de către seful de unitate, la scurt timp după ce clienţii au luat loc la masa. Prezentarea acesteia se face ţinându-se pe mana ştanga, în cazul în care este copertata sau pe farfuria curata, acoperita cu şervet, ţinuta tot în mana ştanga, daca este simpla. Listele pentru meniuri, pliante sau broşate, sunt deschise la pagina unde sunt trecute gustările. Chelnerul se prezintă pe partea ştanga a clientului cu piciorul stâng mai în fata, puţin fandat, cu ancarul împăturit pe antebraţ lista în mana ştanga. În aceasta poziţie se sta cu răbdare pana ce clientul ia lista pentru meniuri sau pana ce îi alege preparatele dorite, alcătuind meniul.

La alegerea preparatelor un rol important îl are cel care prezintă lista. Acesta poate interveni pentru a face recomandări cu privire la unele preparate noi pentru a informa în mod corect despre calităţile nutritive, componenta procesul tehnologic de preparare a acestora.

Lista se prezintă mai întâi celui care conduce masa sau acelei persoane care o solicita. În cazul în care mai multe persoane doresc sa consulte lista, li se aduc altele, care se găsesc la consola.

Din motive igienice, nu este indicat ca lista sa se lase de către chelner sau de către client pe farfuria de pe masa, deoarece, pe de o parte aceasta a trecut în cursul zilei pe la mai mulţi clienţi, iar pe de alta parte farfuria poate sa aibă resturi de la preparatul servit pana în acel moment.

Pliantele, fluturai, şerveţelele tipărite cuprind date privind denumirea specificul unitarii, adresa, specialităţile de preparare băuturi care se oferă, programul de funcţionare, mijloacele de transport în comun, căile de acces serviciile suplimentare oferite clienţilor etc. Se înmânează clienţilor de către seful de unitate, seful de sala sau chelner, sau sunt expuse pe mese ca mijloc de decorare, în cadrul operaţiunii de aranjare a meselor.

P r e z e n t a r e a v i z u a l a.

Aceasta se realizează prin mai multe mijloace.

Cu ajutorul platoului de prezentare. Se face prezentarea vizuala pentru unele preparate, de obicei, produse din carne (antricot, file, muşchi, cotlet, cârnăciori, cârnaţi, mititei, crenvuşti etc.), sau diferite produse (ficat, rinichi, creier, fudulii etc.), care sunt aranjate cat mai estetic, mai atrăgător mai apetisant , pe un platou pe care chelnerul îl asaza pe braţul palma ştanga, peste care a fost aşezat ancarul împăturit.

Se vine pe partea ştanga a clientului întinzându-se platoul mai în fata, o data cu fandarea piciorului stâng, mana dreapta se tine îndoita , la spate.

În timp ce se face prezentarea, se dau explicaţii complete la eventualele întrebări puse de clienţi. Astfel se fac recomandări care sa ajute la alegerea preparatelor băuturilor, pentru stabilirea unui mediu cat mai corespunzător.

După ce clienţii au luat cunoştinţa de calitatea preparatelor prezentate , chelnerul se retrage cu platoul.

În cazul în care clienţii au solicitat să le fie pregătite unele din produsele prezentate, chelnerul are obligaţia sa le ia pe acelea de pe platou sa le duca la secţia de producţie respectiva (grătar, bufet sau bucătărie, după caz) pentru a le pregăti.

Expoziţia cu vânzare constituie un mijloc eficient pentru informarea clienţilor asupra preparatelor a băuturilor ce se oferă spre consum.

Formele de organizare a expoziţiilor sunt: combinate la care se prezintă preparate băuturi ; cu preparate culinare sau produse de cofetărie – patiserie ; cu băuturi alcoolice, vinuri sau sucuri răcoritoare.

Se pot organiza expoziţii, preparatele sau băuturile sunt expuse intr-un loc cat mai acceptabil, de preferinţa la intrarea în salon, aşezate în vitrine frigorifice, termice sau neutre, după caracteristicile preparatelor sau băuturilor.

Expunerea trebuie sa fie cat mai sugestiva, atrăgătoare, estetica cu un colorit cat mai variat, respectându-se normele igienico-sanitare de păstrare. Fiecare exponat va fi însoţit de o eticheta de prezentare.

Băuturile alcoolice nealcoolice îmbuteliate se pot prezenta clienţilor înainte de a fi servite astfel: se asaza ancarul împăturit pe palma antebraţul drept, iar peste ancar se asaza sticla cu partea de jos în palma, sprijinita de degetele cu gatul inclinat spre cotul mâinii. Eticheta de prezentare a conţinutului de pe sticla este orientata în fata. Când se ajunge în dreapta clientului care conduce masa, se întinde puţin mana dreapta în fata , în aşa fel ca sticla cu eticheta sa fie cat mai aproape de privirea acestuia , iar mana ştanga se tine îndoita, la spate sau pe gatul sticlei, deasupra etichetei (fig.49). La indicaţia clientului căruia i s-a prezentat sticla, sau la cerere, acesta se prezintă altora de la masa respectiva.

Daca se cere sa se vadă limpezimea băuturii, se apuca sticla cu mana dreapta, se întoarce cu gatul în jos se ridica la nivelul ochilor clientului respectiv, ţinându-se în poziţie verticala până ce se constata dacă conţinutul sticlei este limpede sau nu.

Vinul roşu îmbuteliat se prezintă folosindu-se coşuleţe speciale din răchita împletita sau material plastic. Acesta se aduce de la bar, ţinându-se cu mana dreapta. La masa se prezintă, pe partea dreapta, ridicându-se coşuleţul pana la nivelul privirii clientului respectiv, ajutându-se de mana ştanga.

Prezentarea orala.

Se face de către chelner sau seful de sala, care recomanda consumatorilor preparatele băuturile care se oferă pentru consumare. În timpul prezentării orale, se sta în ştanga clientului, puţin inclinat, cu ancarul împăturit pe braţul stâng.

Prezentarea orala se poate face de cartea bucătar, care deplasându-se în salon se apropie de masa clienţilor di da explicaţii asupra conţinutului tehnologiei fabricării, precum valorii nutritive calorice a preparatelor oferite sau comandate.

Prezentarea combinata sau mixta.

Pentru a crea o atmosfera cat mai plăcuta, o apropiere intre clienţi personalul de serviciu din salon, se recomanda prezentarea combinata, folosindu- se, deodată doua sau trei feluri de prezentări dintre cele arătate mai sus. De exemplu, se prezintă lista pentru meniuri se fac în acela timp recomandările orale, se arata platoul de prezentare se dau relaţii asupra modului de preparare a produselor respective, la expoziţiile cu vânzare se prezintă preparatele, se dau relaţii scrise prin etichete se fac recomandări de către personalul care răspunde de aceasta. În acest fel, clientul ia cunoştinţa de preparatele băuturile ce se găsesc de vânzare, fie citindu-le din mijloacele de informare, fie văzându-le, se poate hotărî în alegerea solicitarea unora,

ajutat de personalul competent de servire.

7.4. Primirea comenzii

După ce clienţii au fost informaţi despre numărul, varietatea, conţinutul, procesul tehnologic alte aspecte privind preparatele băuturile existente în unitate care pot fi servite, chelnerul se pregătește sa primească comanda. În acest scop , preia blocnotesul în palma ştanga creionul sau pixul în mana dreapta, se apropie de cel care conduce masa sau de cel care l-a solicitat stand în picioare, în partea ştanga a acestuia. În timpul comenzii , chelnerul trebuie sa fie calm, politicos, sa dea toate explicaţiile cerute, sa ajute prin recomandări corecte competente la alcătuirea celui mai potrivit meniu, notând cu atenţie fiecare comanda primita, cantităţile denumirile preparatelor sau băuturile solicitate.

În cazul în care numărul clienţilor este mai mare preparatele sunt variate, se va nota, folosindu-se o numerotare sau însemnare proprie, fiecare client cu preparatul sau băutura comandata în aşa fel , incot atunci când se va servi, sa se cunoască exact ceea ce s-a comandat de fiecare, evitând întrebarea ,,Cine a dorit….'' un anumit preparat sau băutura.

La primirea comenzii se vor stabili unele amânunte privind :

- modul preferat de pregătire a preparatelor executate la comanda (mai crud, mai prăjit, fierbinte, puţin cald etc.);
- durata executării comenzii primite;
- garniturile care se prefera (cartofi prajii, sufleuri, pireu, mazăre sau fasole sote, pilaf etc.) ;
- salata preferata (cruditatea, murături etc.) ;
- băuturile aperitiv vinurile preferate sa se consume la preparatele comandate etc.

După primirea comenzii, mai ales atunci când sunt mai mulţi clienţi se comanda preparate diferite sau aceştia sunt nehotărâţi sau nerecunoscători revin asupra comenzilor date, chelnerul care primeşte comanda va repeta verbal ceea ce şi-a notat. Repetarea verbala a comenzii primite are următoarele avantaje:

- stabileşte exact comanda pentru care s-a pronunţat clientul;
- creează o atmosfera de apropiere intre clienţi personalul de servire.

În funcţie de meniul comandat, chelnerul va efectua operaţiile de debarasare a mesei de obiectele de servire care nu vor fi folosite se va completa cu obiectele care lipsesc sunt necesare în timpul consumării preparatelor sau băuturilorcomandate. În cazul în care paharele au fost aşezate cu gura în jos, în acest moment vor fi întoarse cu gura în sus.

Pentru a asigura o buna servire a consumatorilor , chelnerul va căuta cu mult tact, pe cat este posibil, sa stabilească împreuna cu clienţii întregul meniu care va fi servit, pentru a putea da din timp comanda la secţiile de producţie ceea ce stabilit.

7.5. Transmiterea comenzii la secţii

Comenzile primite de la clienţi se transmit la secţii prin intermediul bonurilor de marcaj sau al tichetelor, emise de aparatele speciale de marcat.După ce a primit comanda direct de la clienţi, chelnerul se retrage la consola sau în oficiu pentru a întocmi bonurile de marcaj sau sa înregistreze comanda la aparatul de marcat.

Pe bonul de marcaj, chelnerii scriu următoarele date;

- denumirea secţiei căreia ii este adresat;
- cantitatea de preparate sau băuturi solicitate, exprimata în numărul de porţii, unitatea de măsura la fiecare porţie sau integrala;
- denumirea preparatului sau băuturii;
- valoarea totala pentru fiecare preparat sau băutura;
- totalul valorilor preparatelor sau băuturilor comandate care se face în partea de jos;
- semnătura chelnerului care a emis bonul de marcaj;
- data emiterii.

Bonul de marcaj se completează în doua exemplare, exemplarul al doilea (duplicatul) romane în cotor, iar primul exemplar (unicatul) se înmânează secţiei de producţie respective, anunţând seful acesteia prin formula ,,sa meargă '' enumerând cantitatea denumirea preparatelor sau a băuturilor scrise pe bonul de marcaj. Pana ce se pregătesc preparatele sau băuturile , chelnerul ridica de la oficiu obiectele necesare transportării acestora în salon (tăvi , farfurii , platouri , etc.), precum servirii lor (farfurii calde, tacâmuri, cleşte, pahare sau cupe frapate etc.).

Tichetul de casa înlocuieşte bonul de marcaj în unităţile dotate cu aparatele de marcat.

7.6. Aducerea preparatelor a băuturilor de la secţii

Asigurarea servirii rapide a clienţilor păstrarea calităţii a aspectului comercial al preparatelor băuturilor depind, în mare măsura, de felul cum sunt organizate operaţiile de aducere a acestora de la secţiile de producţie, la masa.

După ce se apreciază ca a trecut timpul necesar pregătirii sau montării preparatelor sau băuturilor comandate , chelnerul se prezintă la secţie, cu obiectele pentru transport (tăvi, farfurii-suport etc.), solicitând preluarea cu formula ,,sa iasă''… însoţita de enunţarea cantităţii denumirea preparatelor sau băuturilor, atât seful secţiei de producţie, cât cel care le primeşte, verifica cantitatea, calitatea aspectul comercial al acestora daca corespund cu datele înscrise în bonul de marcaj sau tichetul de casa.

Aducerea preparatelor sau băuturilor de la secţie a obiectelor necesare servirii lor (farfurii, cuţite, furculiţe, linguri, pahare, cupe, baloane etc.) se efectuează în trei feluri.

a) Ridicarea de la oficiile de menaj în primul rând a obiectelor pentru servire transportarea lor în salon. Urmează preluarea de la secţii a preparatelor sau băuturilor aducerea lor în salon. Aceste operaţii se efectuează de regula în felul următor :

- se ridica de la oficiile de menaj obiectele pentru servire se transporta în salon, respectându-se normele regulile de întreţinere manipulare a acestora. În salon acestea se asaza pe blatul mesei, în dreptul fiecărui consumator, respectându- se regulile de aranjare a meselor, sau se duc la gheridon, în cazul în care se foloseşte forma de servire respectiva, sau se depun pe consola;
- se preiau apoi de la secţiile de producţie preparatele montate pe obiectivele pentru transport: platouri sau în boluri, farfurii, legumiere etc., sau băuturi pregătite de barman în frapiere, pahare, baloane sonde sau cupe, după caz, se transporta pana în salon, respectându-se regulile de manipulare.

b) Ridicarea de la oficiile de menaj a obiectelor necesare consumării, preluarea de la secţie a preparatelor sau băuturilor aducerea concomitenta a acestora în salon. Acest stem se foloseşte în condiţiile în care numărul de obiecte de servire volumul preparatelor băuturilor sunt reduse.

Aceste operaţii se efectuează în mod diferit.

În cazul aducerii preparatelor calde se va proceda astfel:

- se ridica de la masa calda farfuriile corespunzătoare numărului de clienţi, aşezându-se pe antebraţul stâng, pe care în prealabil a fost aşezat ancarul desfăşurat;
- se preiau de la secţia bucătărie preparatele respective, montate pe platou, legumiera sau bol împreuna cu farfuria suport, care se prind intre degetul mare celelalte degete ale mâinii stângi ;
- se transporta apoi în salon cu multa atenţie.

În cazul aducerii băuturilor servite la pahar (proporţionate) se va proceda astfel:

- de la oficiul de menaj se preia o tava, pe care se montează un şervet pentru a evita alunecarea paharelor se asaza pe antebraţul palma ştanga, peste care în prealabil a fost aşezat ancarul;
- de la bar se preiau băuturile porţionate, se verifica daca obiectele de servire folosite sunt curate, daca corespund băuturii respective (pahar cu picior,cupa, balon sau sonda) s-a respectat comanda prevăzuta în bonul de marcaj. Paharele se asaza pe tavă începând de la antebraţ spre palma stângă. Aceasta aşezare este ordonata mai comoda, asigura o mai mare stabilitate a tăvii se evita eventualele ciocniri ce s-ar putea produce în manipularea paharelor;
- se transporta apoi în salon cu foarte mare prudenta.

c) Preluarea de la secţii a preparatelor sau băuturilor aducerea lor în salon în condiţiile în care obiectele de servire au fost aşezate pe mese , înainte de sorea clienţilor. Acest sistem se poate folosi în mod individual sau colectiv (doi sau mai mulţi lucrători – şir indian), în funcţie de numărul clienţilor volumul preparatelor sau băuturilor care se servesc.

Când se aduc de către un singur lucrător, se preiau toate preparatele sau băuturile, care urmează a ei servite în acela timp tuturor clienţilor , transportându- se în salon cu respectarea regulilor de manipulare a obiectelor de servire.

Când se aduc de câtre doi lucrători se procedează astfel :

- în cazul în care preparatul are o compoziţie uniforma (de exemplu: sărmăluţe, crap prăjit, escalop, ciorba) se preia de la secţie, de fiecare lucrător, cate un platou sau bol , în care au fost montate un număr egal de porţii se transporta în salon;
- în cazul în care preparatul este format din mai multe parţi componente (de exemplu: fripturi cu piure de cartofi, sarmale cu mămăliguţă etc.) se preia de la secţie, de câtre fiecare lucrător, câte o parte componenta a preparatului se serveşte apoi pe rând.

Când preparatele se aduc de mai mulţi lucrători, se preia preparatul de la secţie, de câtre fiecare, în număr egal de porţii. Aceştia se asaza în şir indian transporta preparatele în ordinea, pana în salon, servirea începând sa se facă de toţi în acela timp. În acest scop, trebuie ca ultimul chelner din şir sa se oprească la masa cea mai apropiata, iar primul din rând sa meargă până la masa cea mai îndepărtata , servirea începând în momentul în care toţi lucrătorii au ajuns la mesele sau clienţii stabiliţi în prealabil.

Pentru aducerea preparatelor a băuturilor de la secţii, se va tine seama de următoarele reguli:

- personalul va circula în oficiu numai pe partea dreapta, evitându-se astfel incomodarea în timpul deplasării ;
- mâna dreapta va fi pe cât posibil libera, pentru a feri obiectele de servire de pe mâna stânga;
- preluarea de la secţii aducerea preparatelor sau băuturilor se face în ordinea în care se consuma, conform meniului comandat, fora sa se lase prea mare interviul de timp între servirea a doua preparate;
- intrarea ieşirea din salon se va face prin partea din dreapta uşi batante, folosindu-se pentru

deschidere mana sau piciorul drept;

- se va circula cu atenţie mult calm, dându-se întâietate celui care transporta o greutate mai mare;
- se vor evita gesturile largi, alegerea zgomotele, care perturba activitatea celorlalţi;
- în salon se circula cu multa atenţie, dându-se prioritate clienţilor sau chelnerilor care transporta preparate băuturi;
- din salon se vor ridica în permanenta obiectele folosite, debarasându-se mesele de serviciu, care astfel ar da un aspect inestetic sălii ;
- personalul se va ajuta reciproc atunci când sarcinile de serviciu impun acest lucru;
- se vor evita deplasările inutile staţionarea prea îndelungata în oficiu;
- obiectele de servire sau preparatele căzute pe jos vor fi imediat ridicate înlocuite;
- preparatele nu se ating cu degetele ci cu obiectele de servire corespunzător situaţiei de fapt (cleşte, furculiţa, ancar, matura şi făraş, cârpa de spălat etc.);
- pe mese nu se asaza seturi de farfurii, tava cu pahare sau cu tacâmuri, platourile sau bolurile cu preparate (excepţie facondu-se numai când se foloseşte stemul de servire indirect), băuturile îmbuteliate etc., aduse de la secţia în vederea efectuării operaţiilor de servire;
- se va evita sa se stea cu spatele la clienţi pentru care s-au adus obiectele de servire, preparatele sau băuturile.

CAPITOLUL 8 - SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

Operaţiile de cea mai mare importanta, ce se efectuează intr-o unitate publica de alimentaţie, constau în manipularea obiectelor de servire pentru ca preparatele băuturile opţionale sa fie consumate, sa ajungă la dispoziţia clienţilor, dându-le posibilitatea sa le ingereze cu un efort cat mai redus intr-un climat de destindere, de plăcere. Aceste operaţii se realizează în mai multe moduri, diferenţiate de caracteristicile fizice, chimice tehnologice ale preparatelor băuturilor, numărul persoanelor servite, timpul destinat de clienţi pentru servirea mesei, volumul cerinţelor preferinţele culinare, momentul desfăşurării servirii hranei, precum gradul de calificare a personalului de serviciu de dotare a unitarii cu obiectele de servire etc.

Ţinând seama de rolul aportul personalului de servire în efectuarea operaţiilor de servire a preparatelor băuturilor, se desprind următoarele steme de servire :

- sistemul de servire direct sau englezesc, caracterizat prin faptul ca toate operaţiile se efectuează de personalul de serviciu ;
- sistemul de servire indirect sau francez, când o mica parte din operaţiile de servire se efectuează de către clienţi ;
- autoservirea, care se realizează prin preluarea de către clienţi a majoritarii operaţiilor de servire; stemul de servire romanesc, cunoscut din vechime sub denumirea de ,, la botul calului'';
- ,, servire rapida'' cunoscut sub denumirea engleza ,, fast food'' ;
- servire la domiciliu ;
- servire prin intermediul automatelor.

Principalele caracteristici operaţii care se efectuează pentru realizarea fiecărui stem de servire sunt prezentate în continuare.

8.1. Sistemul de servire direct sau englezesc

În funcţie de structura meniului, a caracteristicilor fizico-chimice tehnologiei a preparatelor băuturilor servite, a obiectelor de servire folosite a operaţiilor ce se efectuează, se desprind mai multe forme ale stemului de servire direct sau englez.

a**. sistemul de servire direct ,** cu ajutorul cleştelui sau luşului consta în aducerea de la secţie a preparatelor porţionate montate pe obiectele de servire, ca: platouri, boluri, supiere, legumiere, care se asaza pe antebraţul palma ştanga, pe care în prealabil a fost aşezat ancarul. Se prezintă pe partea ştanga a clientului pe aceea parte se serveşte, apropiindu-se marginea obiectului, cu ajutorul căruia s-a transportat preparatul respectiv, de marginea farfuriei aşezate în prealabil pe masa, în fata clientului. Cu mâna dreaptă se prinde cleştele sau lusul cu mişcări ordonate, sigure, se trece preparatul în farfurie. După ce a fost servita cantitatea de preparat prevăzuta în reţeta pentru o porţie comandata cleştele sau lusul se asaza pe obiectul de servire, se trece prin spatele clientului servit , deci spre dreapta , pentru a se efectua acelea operaţii la alt client.

În cazul în care nu se poate circula prin spatele clientului , din cauza ca masa este aşezata lângă un stâlp sau lângă un perete, se va ridica farfuria clientului pe partea dreapta a acestuia se va folosi un alt stem de servire, adecvat situaţiei respective (la gheridon, prin folosirea altui lucrător) etc.

Sistemul de servire direct se foloseşte la servirea celor mai multe feluri de preparare (cu excepţia celor mai fragile : oua achiuri , creier pane etc.), când timpul de servire este redus , iar personalul are calificarea necesara pentru a şti sa mânuiască cleştele , sa prezinte preparatele sa le proporţioneze în mod egal. Acest stem scoate în evidenta nivelul de pregătire profesionala a personalului. Se foloseşte în mod curent în toate unităţile publice de alimentaţie, unde servirea se face de către chelner.

Avantajele servirii directe sunt următoarele :

- deschide apetitul clienţilor, preparatele fiind aduse montate de la secţii prezentate, în cantitatea mari sau intr-un număr mai mare de porţii, ceea ce permite ca aspectul sa fie apetisant, estetic mai atrăgător ;
- este mai rapid, chelnerul având o mai mare îndemânare la servirea preparatelor, trecerea acestora din obiectele de transport în cele din care se consuma , se face intr-un timp mai scurt ;
- este un serviciu elegant, sobru, care impresionează în mod plăcut clientela ;
- nu necesita un spaţiu prea mare pentru practicarea lui.

Dezavantajele servirii directe sunt create numai în situaţiile când personalul care îl practica nu are dexteritatea necesara efectuării operaţiunilor acestui serviciu:

- se deranjează clienţii prin solicitarea permisiunii de a fi serviţi;
- nu da posibilitatea clienţilor sa-şi aleagă ceea ce doresc cat doresc din preparatul adus;
- prezintă riscul sa se păteze cu mâncare fata de masa sau imbracamintei clienţilor, fie din nepriceperea personalului de serviciu, fie din neatenţia clientului care poate face o mişcare ce incomodează chelnerul în timpul servirii preparatului respectiv

b**. stemul de servire la gheridon** consta în efectuarea mai multor operaţii:

1) aducerea gheridonului de la locul de păstrare pana la masa la care urmează sa fie folosit, aşezându-se în aşa fel incot blatul acestuia sa fie văzut de toate persoanele de la masa respectiva, fără să împiedice fluxul celorlalţi clienţi sau al personalului din salon;

2) pe blatul gheridonului se asaza cat mai ordonat obiectele de servire necesare: tocător, cuţit , farfurii platou, spirtiera etc.

3) de la secţii se aduc preparatele tranşate sau netranşate, montate pe obiectele de servire se prezintă clienţilor, după care se asaza pe gheridon în partea ştanga, concomitent, sau puţin mai înainte, se aduc farfuriile pentru consumarea preparatelor se asaza în partea opusa – în fata sau în dreapta blatului gheridonului.

Cu ajutorul ustensilelor de servire (cleşte, luş, furculiţa etc.), se efectuează operaţiile de proporţionare trecere rând pe rând a preparatelor în farfurii, folosindu-se ambele mâini.

În cazul în care preparatul este format dintr-o piesa întreaga (nu a fost tranşat la secţie) , se procedează mai intui la tranşarea lui pe un tocător de lemn sau platou de porţelan (în nici un caz pe platoul din metal) apoi se montează pe farfurie , pe rând , fiecare transa din preparat.

Pe gheridon pot fi preparate în fata clienţilor unele preparate ca: salate, clătite , preparate din paste făinoase etc. , în care scop sunt aduse de la caz la caz obiectele de servire necesare; castroane oliviere, sosiere, rsou, linguri etc., efectuându-se operaţiile impuse de procesul tehnologic;

4) pe măsura ce o porţie a fost montata pe farfurie , chelnerul care participa la servire o preia cu mana dreapta (degetul mare deasupra marginii farfuriei celelalte sub farfurie), în aşa fel încât emblema de pe marginea farfuriei sa se găsească în fata , în partea opusa lucrătorului respectiv, o ridica de pe gheridon, o transporta o asaza pe blatul mesei în fata clientului, prin partea dreapta, în ordinea impusa de regulile de protocol.

În cazul în care se servesc preparate lichide calde, farfuria respectiva este aşezata pe suport (format din farfurie mare întinsa).

După servirea tuturor clienţilor, partea din preparatul servit rămasa, se păstrează pe gheridon, se menţine la cald cu ajutorul reşoului sau spirtierei se oferă din nou clienţilor care mai doresc sa mai consume.

Servirea ,,la gheridon'' se practica în unităţile speciale la banchete organizate pentru un număr mai redus de persoane. În cadrul acestui stem se pot efectua unele operaţii spectaculoase ca: porţionarea preparatelor tranşate la secţii, tranşarea sau decuparea preparatelor montate în piese mari (pui , muşchi de porc etc.), tranşarea filetarea peştelui, pregătirea flambarea unor preparate ca deserturi de bucătărie calde etc., care stimulează pofta de mâncare ridica gradul de servire în unitatea respectiva. Este un serviciu elegant, mai îngrijit, mai spectacular.

Avantajele servirii la gheridon sunt următoarele :

- aducerea prezentarea preparatelor montate în piese mari , precum efectuarea operaţiilor de porţionare, tranşare, decupare, filetare, flambare,

preparare etc., pe gheridon, în fata clienţilor, stimulează apetitul atât al

persoanelor servite, cât al celorlalte din salon, determinându-i să solicite ei preparatele respective:

- clienţii nu sunt deranjaţi în momentul servirii ;
- este îndepărtat riscul de a pata fata de masa sau imbracamintei clienţilor în timpul servirii;
- se poate practica mai uşor, chelnerul lucrând cu ambele mâini .

Dezavantajele servirii la gheridon constau în faptul ca necesita spaţiu mai mare, personal mai numeros timp mai mult.

c. **sistemul de servire de către doi lucrători** se efectuează în felul următor: de la secţii, un lucrător aduce concomitent preparatul montat pe platou, bol, legumiera cu suportul respectiv, prinse intre degetele mâinii stângi farfurii aşezate pe antebraţul acelea mâini pana în apropierea mesei la care urmează sa servească.

Antebraţul palma ştanga sunt acoperite cu ancarul împăturit în mai multe sau mai puţine pliuri, în funcţie de temperatura preparatului servit. Un alt lucrător prinde cu mana ştanga cate o farfurie , iar cu ajutorul ustensilelor de servire, cleşte sau luş, ce se afla în mana dreapta, trece preparatul din obiectivul folosit la transport, pe farfurie. După servirea unei porţii, ustensilele de servire se lasă lângă preparat (cleştele pe platou , lusul din bol etc.), se trece farfuria de pe mana ştanga pe mana dreapta, se transporta se asaza pe masa în fata clientului pe partea dreapta a acestuia.

Aceste operaţii se repeta pana vor fi serviţi în ordine protocolara, toţi clienţii.

Acest stem de servire se foloseşte în situaţii în care mesele sunt aşezate pe lângă pereţi sau coloane de susţinere din salon, sau nu este suficient spaţiu intre clienţi pentru a se practica alt stem de servire.

d. **stemul de servire la farfurie** consta în ridicarea de la secţii a preparatelor porţionate montate în farfurii. Acestea se asaza pe mana ştanga peste care a fost aşezat ancarul, împăturit în mai multe sau mai puţine pliuri în funcţie de temperatura preparatului servit. În cazul în care se servesc preparatele lichide calde, se folosesc suporturi (farfurii mai întinse).

Chelnerul se prezintă la secţie cu ancarul desfăşurat pe antebraţul palma ştanga, pentru a prelua preparatele montate pe farfurii. Prima farfurie o prinde intre degetul mare aşezat pe marginea de deasupra a farfuriei degetul arătător dedesubt. A doua farfurie o introduce puţin sub prima farfurie sprijină pe celelalte degete (mijlociu, inelar cel mic), a treia farfurie o asaza pe antebraţ marginea celei de adoua farfurii. A patra farfurie o prinde intre degetul mare aşezat pe marginea de deasupra farfuriei celelalte de al mana dreapta, răsfirate dedesubt.

În cazul transportului preparatele lichide calde , farfuriile adânci sunt aşezate pe cate o farfurie întinsa mare drept suport în felul următor: prima farfurie se prinde cu suport, a doua fora suport , a treia va avea doua farfurii suport, iar a patra va fi prinsa cu suport în mana dreapta.

Transportarea unui număr mai mare de farfurii creează riscul ca acestea sa se dezechilibreze sa alunece , sa schimbe aspectul de prezentare a preparatelor sau sa se murdărească farfuriile fetele de masa. Farfuriile cu preparate se transporta cu multa atenţie pana la masa respectiva, aşezându-se pa blatul acesteia pe partea dreapta a clienţilor în ordinea inversa preluării lor de la secţie, respectându-se normele de protocol.

Farfuriile se asaza pe rând, ţinându-se mana ştanga cu farfurii, cat mai departe posibil în spatele celui servit. Înainte de a începe servirea se face atent fiecare client cu formula ,, îmi permiteţi sa va servesc''.

Aceasta servire se practica în unităţile mai modeste (bodegi, restaurante pensiune, bufete, birturi etc.) sau la mese festive, organizate pentru un număr mai mare de persoane timpul destinat consumării preparatelor este limitat.

Avantajele acestui stem constau în faptul ca servirea se face intr-un timp mai scurt, eliminându-se timpul necesar porţionării montării în farfurii, deoarece acestea se fac la secţiile de producţie.

Dezavantajul consta în faptul ca exista riscul permanent de a pata imbracamintei clienţilor sau fetele de masa, atât din neatenţia sau neîndemânarea personalului , cat din neatenţia clienţilor.

e. **stemul de servire la ceaşca**. Preparatele se ridica de la secţii porţionate în ceşti (căni). Acestea sunt aşezate pe tăvi din metal, peste care a fost aşezat un şervet se aduc purtându-se pe palma antebraţul stâng, peste care s-a aşezat în prealabil ancarul. La masa se vine pe partea dreapta a primului client ce urmează sa fie servit, în ordinea protocolara, se prinde cu degetele mâinii drepte toarta ceştii (cănii), aşezate în marginea tăvii dinspre degetele mâinii stângi. Se ridica se duce pana deasupra farfuriei adânci din faţa clientului respectiv, îndreptându-se cu gura spre mijlocul blatului mesei se răstoarnă conţinutul , prin aplecare lenta, având-se grija sa nu sară stropi care sa murdărească fata de masa. Gura ceştii se îndreaptă spre mijlocul blatului mesei , pentru a se evita pătarea imbracamintei clientului cu stropi care ar putea sari în timpul răsturnării conţinutului ceştii.

În tot timpul cat se efectuează aceste operaţii, se are grija ca tava cu restul ceştilor sa nu se răstoarne. Aceasta se va tine cat mai departe de clientul servit, care în prealabil a fost atenţionat. După ce a fost servit primul client, ceaşca golita se asaza pe tava , trecându-se apoi la cel de al doilea client pentru a fi servit în acelea condiţii, continuându-se pana la ultimul comesean sau ultima ceaşca.

Servirea se poate face pe partea ştanga a clientului. În aceasta situaţie, lucrătorul care răstoarnă ceaşca nu mai este obligat sa răsucească mana dreapta. dar prezintă inconvenientul ca tava pe care sunt aşezate ceştile sa poată fi dezechilibrata de către comeseanul din partea

stânga, care nu este servit care nu este atent la operaţiile pe care le efectuează chelnerul pentru cel alăturat.

Acest stem de servire se foloseşte prezintă acelea avantaje dezavantaje ca stemul de servire la farfurie.

f. **sistemul de servire cu ajutorul căruciorului** consta în aducerea preparatelor, în special a gustărilor reci, salatelor, deserturilor (prăjiturilor, fructelor etc.) de la secţii porţionate montate pe farfurii întinse mici, salatiere sau riviere , cu ajutorul unui cărucior de construcţie speciala. Pe blaturi se asaza farfuriile cu preparate. Căruciorul se aduce în salon, lângă masa. Chelnerul sau clientul ia farfuria cu preparatul dorit o asaza pe blatul mesei. Acest sistem se foloseşte, în general, în unităţile pensiune, în care numărul de clienţi este mare.

Avantajele acestui de servire sunt următoarele: asigura o servire mai rapida; nu necesita o calificare deosebita a lucrătorilor; eforturile lucrătorilor care servesc sunt mai reduse , deoarece preparatele sunt transportate cu căruciorul.

Dezavantajele constau în faptul ca lucrătorul care serveşte trebuie sa memoreze numărul de preparate care au fost servite la fiecare masa.

Practicarea acestui stem necesita un grad înalt de conştiinţa a clienţilor, în cazul în care aceştia se servesc singuri, pentru ca , la sfârşitul mesei, sa anunţe lucrătorul care întocmeşte nota de plata încasează banii, referitor la cantitatea felul preparatelor servite.

8.2. Sistemul de servire indirect sau francez

Acest stem de servire consta în aducerea preparatelor tranşate , montate de la secţie intr-un număr sau cantitate mai mare, pe obiecte de servire se prezintă clienţilor, în acelea condiţii ca la stemul de servire direct. Preparatele sunt însoţite de ustensilele de servire corespunzătoare: cleşte (lingura furculiţa) pentru mâncăruri luş pentru preparatele lichide. Servirea, trecerea preparatelor din obiectele folosite la transportul lor în farfuriile aşezate în prealabil în fata clienţilor se poate efectua în doua moduri, care sunt prezentate în continuare.

a) Preparatul este oferit de chelner pe partea ştanga a clientului , apropiind marginea obiectului de servire de marginea farfuriei aşezate pe blatul mesei.

Clientul, ajutându-se de ustensilele de servire, trece singur în farfuria din fata sa, după preferinţa preparatul oferit.

În timpul oferirii preparatelor, chelnerul sta în stânga clientului, cu piciorul stâng puţin fandat în fata cu mana dreapta îndoita la spate, îndreptat cu bustul spre client. În cazul în care numărul clienţilor este mai mare, oferirea preparatelor se poate face concomitent de mai mulţi lucrători.

După ce s-a servit pe rând fiecare client, în cazul în care a mai rămas din preparat, chelnerul asaza în mijlocul sau coltul blatului mesei obiectul de servire cu preparatul rămas neservit , urmând sa-l ofere din nou după ce s-a consumat în întregime cantitatea servita prima oara. În cazul în care preparatul trebuie menţinut cald, chelnerul îl duce la secţia de producţie sau la consola pe care se găseşte un reşou sau spirtiera.

b) Preparatul, după ce a fost prezentat clienţilor se aşează la mijlocul blatului mesei în obiectul de servire folosit la transport, la o distanta acceptabila mai multor comeseni, urmând ca apoi aceştia , cu ajutorul ustensilelor de servire, sa se servească pe rând , după preferinţa, din preparatul oferit.

Întrucât clienţii pot servi mai mult decât cantitatea prevăzuta pentru o porţie sau doresc sa mai repete, este indicat sa se aducă la masa o cantitate mai mare decât cea comandata iniţial, evitându-se astfel situaţiile neplăcute ca unii clienţi sa fie obligaţi sa servească mai puţin decât ar prefera sau sa nu mai aibă ce servi.

Sistemul de servire indirect se foloseşte, de regula, în restaurantele pensiune, cantine uneori, la recepţii mai intime.

Avantajele servirii indirecte sunt următoarele :

- prezentându-se în cantitatea mari, montate la secţie aspectul preparatelor este mai estetic, apetisant, stimulează apetitul clienţilor:
- clientul poate sa servească după preferinţa, ceea ce doreşte în cantitatea dorita;
- nu necesita spaţiu prea mare pentru practicarea lui.

Dezavantajele servirii indirecte constau în:

- servirea preparatelor necesita un timp mai mare, ceea ce face ca acest stem de servire sa fie folosit mai rar;
- scoate în evidenta stângăcia unor clienţi care nu au îndemânarea necesara folosirii ustensilelor de servire trecerea preparatelor în farfurie, din obiectele folosite la transportarea lor. Acest inconvenient face ca unii clienţi sa servească mai puţin decât ar dori, sa renunţe sa mai servească sau sa păteze fata de masa sau imbracamintei proprie.

8.3. Autoservirea

Autoservirea este o forma de servire ce se practica în unităţile publice de alimentaţie, care asigura condiţii ca timpul pentru procurarea eventual consumarea unor preparate sau băuturi sa fie cat mai scurt. Prin aceasta forma o parte mai mare sau mai mica din operaţiile pe care le efectuează lucrătorii unitarii în cadrul tehnicii servirii le efectuează clienţii, de exemplu: ridicarea de la secţii a preparatelor, aducerea la masa aşezarea lor pe masa etc.

În funcţie de numărul volumul operaţiilor pe care le efectuează clienţii, autoservirea este de doua feluri;

- totala sau liniara , în care clienţii realizează un număr volum mai mare de operaţii, folosind în acest scop o linie de servire (linie de glisare) montata pe utilajul de baza al unitarii de prezentare servire;
- parţiala, în care numărul volumul operaţiilor sunt mai reduse.

a) **Autoservirea totala sau liniara** se practica în restaurantele – cantina, la bufetele din incinta întreprinderilor instituţiilor. Preparatele băuturile sunt expuse în vitrinele frigorifice, termice sau neutre, sau alte rafturi de construcţie speciala, formând o linie continua de prezentare servire. Clienţii preiau tăvi puse la dispoziţie de unitate, le asaza pe linia de glisare, trecând prin fata vitrinelor sau rafturilor pe care sunt expuse preparatele sau băuturile, împingând uşor tăvile respective. Aleg produsele sau băuturile preferate, le asaza pe tăvi, iar în partea opusa a liniei, unde se găsesc casa de marcat, achita valoarea preparatelor băuturilor aşezate pe tăvi.

O data cu preparatele băuturile, clienţii vor lua de la linia de glisare obiectele de servire necesare consumării acestora (furculiţe, cuţite, linguri, linguriţe, pahare, şervetele etc.).

După ce se efectuează plata, clienţii transporta preparatele, băuturile obiectele de servire, cu ajutorul tăvilor, pana la mese, unde le consuma stand pe scaun sau în picioare.

Obiectele de servire folosite de clienţi pentru consumarea preparatelor băuturilor se transporta tot de clienţi la o masa sau cărucior pentru debarasare , sau se preiau de lucrătorii unitarii cu

atribuţii în acest scop (debarasatoare).

După fiecare client, blatul meselor se şterge mai întâi cu o cârpa uda apoi cu alta uscata, în aşa fel ca acestea sa fie în permanenta curate.

b) **Autoservirea parţiala** se practica în unitatea cu servire rapida, bufete , bodegi, cofetarii, patiserii etc. În aceste unitatea, preparatele băuturile sunt expuse cat mai estetic în vitrinele frigorifice , termice sau neutre, pe mese calde sau rafturi, însoţite de etichete care indica denumirea preparatului sau băuturii unitatea de măsura, în aşa fel incot clienţii sa ia cunoştinţa atât de aspectul comercial cat de denumirea preţul de vânzare al fiecăruia. După ce îşi alege preparatul sau băutura dorita, achita valoarea lor.

Plata se face cu anticipaţie, în doua feluri :

- la casa, unde casierul marchează suma primita potrivit valorii preparatelor băuturile alese eliberează tichetul emis de casa de marcat. În cazul în care se solicita produse de la secţii cu gestiuni separate se eliberează tichet pentru fiecare ;
- direct la vânzătorul care efectuează atât încasarea banilor cat celelalte operaţii de servire: porţionarea, trecerea din obiectele de prezentare în cele de consum etc.

În cazul când plata se face ,,la casa', clientul se prezintă la secţia cu preparate sau băuturi, cu tichetul aşteaptă ca lucrătorul sa porţioneze sa-i înmâneze preparatul sau băutura solicitata.

Cu preparatele băuturile preluate cu ajutorul unei tăvi sau direct în obiectele din care se consuma, clientul se deplasează la masa aleasa unde consuma stand în picioare sau pe scaun.

Debarasarea meselor de obiectele folosite pentru transport consum se face fie, de clienţi, fie de personalul unitarii cu atribuţii în acest scop, ducându-se la masa, căruciorul sau ghişeul, amenajate în mod special. Blatul meselor trebuie întotdeauna sa fie curat, ştergându-se după fiecare folosire.

O atenţie deosebita se va acorda creării condiţiilor pentru ca în salon sa se asigure în permanenta obiecte de servire necesare consumării preparatelor băuturilor , precum cele auxiliare ca: scobitori, sare, presărătoare cu sare piper, şervetele, tacâmuri , pahare etc.

8.4. Sistemul de servire romanesc de la "Botul Calului"

Acest sistem de servire are o nuanţa tradiţională, legata de ocupaţia unei categorii de populaţie - ,,cărăuşia' - de deplasările care se efectuau de la o localitate la alta cu ajutorul căruţelor trase de cai. Acest stem de servire se foloseşte insa astăzi în condiţiile în care deplasările se efectuează cu mijloace auto. Preparatele se porţionează se pregătesc de regula pe utilaje termice amplasate în ,,aer liber'' sau sub unele adăposturi sumar amenajate , de regula trei pereţi acoperiş, amplasate pe marginea şoselelor, în târguri, pieţe, locuri de agrement etc. Pentru servire consum se oferă farfurii, castronaşe, căni, pahare, solniţa cu sare, cos pentru pâine scobitori eventual şervetele.

Clientul preia preparatul comandat de la personalul de serviciu care participa sau pregăteşte termic (prăjit, fript, fiert etc.) împreuna cu obiectele de servire. Se consuma de regula stand în picioare. Principalele preparate oferite sunt : mititei, chiftele, carnaţi, mezeluri, însoţite de felii de pâine sau chifle, bere sau vin uneori băuturi cu grad ridicat de tărie alcoolica (ţuica, palinca, şliboviţa, vodca, etc.).

8.5. Servirea rapida (fast food)

Acest sistem de servire cunoaşte în ultimii ani , pe plan mondial, o dinamica de dezvoltare deosebita, completând sau înlocuind formele de autoservire. Preferinţele pentru aceasta forma de servire sunt determinate de modificarea modului de viata a unor categorii largi de populaţie, al cărui timp destinat servirii hranei se reduce la minim , preferând ca aceasta necesitate vitala sa se desfăşoare intr-un mediu funcţional, fora prea mari pretenţii, cu preparate, evitându-se vizitarea restaurantelor cu servire tradiţionala.

Realizarea acestui stem de servire impune următoarele condiţii organizatorice operaţii :

- produsele agroalimentare sunt supuse unu grad ridicat de prelucrare în unităţile industriale alimentare, cum ar fi: produsele din carne tranşate, semipreparatele porţionate, preambalate în cantitatea destinate consumului unei persoane , legumele sunt curtate, spălate, tăiate semipreparate etc. materii prime sub forma de ,, instant ’’ pentru îngheţata, cafea, lapte etc.
- spatiile destinate preparării servirii preparatelor sau băuturilor sunt reduse folosite în mod intensiv prin dotarea cu utilaje instalaţii moderne cu gabarit mic , consum redus de energie , adecvate operaţiilor ce se executa ex.: cuptoare cu microunde , maşini cu gabarit redus sau frământat laminat aluatul , prepararea porţionarea îngheţatelor intr-o gama diversificata , prăjirea cartofilor sau a produselor din carne tocata (chiftele, carnaţi, crenvusti etc.). Prepararea, servirea consumarea se efectuează în acela spaţiu;
- obiectele de servire sunt confecţionate din material plastic, la preturi accesibile, folosite numai la o singura consumaţie, fora sa fie recuperabile;
- operaţiile de preparare, servire, debarasare întreţinere a utilajelor, mobilierului obiectelor de servire sunt mai reduse, din care cauza se apelează la serviciile a 1-2 persoane, cu o pregătire profesionala specifica;
- caracteristicile fizice chimice ale modului de ambalare formele de aprovizionare permit ca materiile prime sa poată fi stocate atât în unitate cât la domiciliul clienţilor.

În aceste condiţii , materiile prime , livrate de industrie intr-un stadiu avansat de prelucrare, sunt supuse unor operaţii termice sau mecanice (porţionare, ambalare etc.), se efectuează în fata clienţilor, se oferă clienţilor care le consuma pe loc, stand în picioare sau pe scaune, aruncând apoi ambalajele în recipiente speciali, amplasaţi la indemna acestora. În unele situaţii, clienţii preiau preparatele le consuma în timp ce se deplasează la alta destinaţie, sau la locul de munca sau domiciliu.

8.6. Servirea la domiciliu

Servirea la domiciliu se practica la ,, casele de comenzi ’’.

În unele situaţii speciale (organizarea unor banchete sau recepţii în afara unitarii, organizarea revelionului la domiciliul clientului etc.), stemul se foloseşte în alte tipuri de unitatea.

Clienţii solicita prin telefon, în scris sau verbal, meniurile pe care le doresc , indicând cantitatea ora la care urmează sa fie aduse, adresa domiciliului, precum eventualele condiţii în care se vor face transportul servirea lor(cu obiecte ale unitarii, de către personalul unitarii etc.).

8.7. Sistemul de servire prin intermediul automatelor

Acest sistem se foloseşte la vânzarea gustărilor, a băuturilor alcoolice răcoritoare în unele unitatea publice de alimentaţie (bufete sau alte localuri) sau chiar pe străzi, unde sunt amplasate aparatele speciale pentru prepararea dozarea acestora. Aparatele , de o construcţie speciala, acţionează electric în urma introducerii unei monede sau a unei fise, cu anumite

caracteristici

Folosirea monedelor sau fiselor se face în funcţie de valoarea preparatului sau a băuturii dorite de diviziunea monetara a statului.

Personalul unitarii ii revine sarcina ca în permanenta sa aprovizioneze aparatele respective sa urmărească buna funcţionare, sa asigure obiectele necesare servirii consumării preparatelor sau băuturilor, precum debarasarea acestora de pe mese după ce au fost folosite.

CAPITOLUL 9 - DEBARASAREA MESELOR DESPĂRŢIREA DE CLIENŢI

9.1. Debarasarea meselor

Prin debarasarea meselor se înţeleg operaţiile prin care obiectele de servire resturile de mâncare se strâng de pe mese se transporta în oficiile de menaj al unitarii. Aceste operaţii se efectuează de către chelner în următoarele situaţii:

- când pe masa au fost aşezate în cadrul mise-en-place-ului mai multe obiecte de servire fata de preparatele sau băuturile comandate (exemplu : pentru dejun au fost aşezate pe masa farfurii, tacâmuri pahare, iar clienţii nu vor sa servească decât băuturi, în aceasta situaţie se debarasează masa de farfurii

tacâmuri, lăsându-se numai paharele) ;

- când clienţii au terminat de consumat preparatele sau băuturile servite. De obicei , persoana care nu mai consuma din preparatul servit asaza tacâmurile paralel , cu mânerele sprijinite pe marginea din dreapta farfuriei. Daca mai sunt preparate pe farfurii , înainte de a începe debarasarea, este indicat sa se întrebe daca mai servesc folosind formula ,, Mai consumaţi ?”, ,, Pot sa debarasez ? „;
- când clienţii s-au ridicat de la masa pentru a parasi salonul ;
- la terminarea programului de funcţionare a unitarii.

Strângerea de pe mese a obiectelor de servire a resturilor de mâncare transportarea lor, la oficiile de menaj, se efectuează cu multa atenţie, cu calm cu pricepere îndemânare, respectându-se anumite reguli.

Debarasarea farfuriilor se face pe partea dreapta a clientului, prinzându-se cu mana dreapta marginea farfuriei respective. Apoi se asaza pe mâna stânga, care va fi acoperita cu ancarul desfăşurat. În funcţie de numărul farfuriilor, al cantităţilor resturilor de mâncare a felului preparatului , debarasarea farfuriilor se executa în trei feluri:

- cu o singura farfurie, când de pe masa se ridica o singura farfurie. Aceasta se prinde de

margine cu mana dreapta, se ridica se trece în mana ştanga intre degetul mare, aşezat deasupra, pe marginea farfuriei sprijinita pe celelalte degete răsfirate sub farfurie;

- cu doua farfurii, când se ridica doua sau mai multe farfurii, iar tacâmurile resturile de preparate sunt în cantitatea mai mici. În aceasta situaţie, prima farfurie se trece în mana ştanga, intre degetul mare, aşezat pe marginea de deasupra farfuriei, degetul arătător cel mijlociu aşezate sub farfurie. Cea de a doua farfurie se asaza pe antebraţul stâng, sprijinindu-se de încheietura palmei, degetul inelar degetul mic, vor fi ridicate în sus. Cu mana dreapta se trec

tacâmurile resturile de preparate din farfuria a doua în prima farfurie, urmând ca a treia apoi rând pe rând , celelalte farfurii sa fie aşezate pe farfuria a doua. Pe măsura ce sunt aşezate pe mana ştanga, acestea se eliberează de tacâmuri, resturile de preparate ce se depozitează pe prima farfurie , trecerea resturilor de preparate în prima farfurie se face numai cu furculiţa;

- cu trei farfurii , când la masa se ridica doua sau mai multe farfurii , iar tacâmurile resturile de preparate sunt în cantitatea mai mari. Prima farfurie se

asaza în acelea condiţii arătate mai sus, numai cu degetul mijlociu se retrage se asaza împreuna cu degetul inelar mic, răsfirate, sub cea de a doua farfurie. Marginea celei de a doua farfurii se asaza sub prima farfurie. Tacâmurile de pe farfuria a doua se asaza pe prima farfurie, rămânând pe aceasta numai eventualele resturi de preparate. Cea de a treia farfurie se asaza pe antebraţ, sprijinindu-se de încheietura mâinii pe marginea celei de a doua farfurii. Tacâmurile de pe cea de a

treia farfurie se ridica cu mana dreapta . Furculiţa se foloseşte la trecerea resturilor de preparate pe farfuria a doua, iar apoi se asaza lângă celelalte tacâmuri pe prima farfurie. Cu celelalte farfurii se procedează la fel rămânând pe antebraţ una peste alta.

După ce au fost ridicate de la masa, toate farfuriile (dar nu mai mult de 8-

10) tacâmurile se transporta la consola sau direct la oficiul de menaj, pentru spălarea veselei a tacâmurilor.

Debarasarea mesei de farfuria pentru produsele de panificaţie , de salatiere, farfurioare pentru sare de serviciul pentru unt gem se efectuează pe partea ştanga a clienţilor, folosindu-se tava de serviciu, prinsa intre degetele mâini stângi sau pe antebraţul palma ştanga, acoperite cu ancarul desfăşurat.

Debarasarea tacâmurilor se face, de regula, o data cu farfuriile. Operaţiile ce se efectuează pentru strângerea transportul tacâmurilor diferă, în funcţie de

situaţiile în care acestea sunt aşezate de clienţi după ce consuma preparatele servite, de felul numărul lor.

În situaţia în care tacâmurile au fost aşezate de o parte de alta a marginii farfuriei, chelnerul va trece mai intui pe partea ştanga a clientului, fără sa ridice de pe masa tacâmul din partea ştanga îl va aşeza în farfurie, apoi va trece prin spatele clientului în partea dreapta a acestuia va aşeza tacâmul din partea dreapta, pe farfurie, ridicându-le împreuna.

În situaţia în care tacâmurile sunt lăsate pe fata de masa în partea ştanga a

farfuriei, acestea se vor aşeza pe farfurie pe partea ştanga a clientului apoi se ridica toate o data pe partea dreapta.

Farfuria ridicata de pe masa cu mana dreapta se trece pe mana ştanga, potrivit regulilor de debarasare a farfuriilor.

Apoi cu mana dreapta, se ridica cuţitul se asaza pe farfuria fixata intre degetul mare degetul arătător mijlociu (prima farfurie descrisa la debarasarea

farfuriilor) cu lama spre centrul farfuriei cu mânerul spre margine. Furculiţa cu dinţii în sus sau lingura se asaza perpendicular peste lama cuţitului.

Mânerul unei furculiţe (de regula prima) se prinde, intre degetul mare marginea farfuriei,

asigurându-se astfel o mai mare stabilitate a tacâmurilor în timpul transportului. Lamele cuţitelor se introduc sub mânerul furculiţelor.

În cazul în care linguriţa, folosita la consumarea ceaiului sau a altei băuturi nealcoolice calde, este aşezata pe marginea farfuriei suport cu mânerul pe blatul

mesei sau lângă farfurie, chelnerul o ridica o asaza pe farfuria-suport. Se ridica apoi împreuna.

Linguriţele, după ce au fost ridicate de pe masa, o data cu farfuria - suport cu ceaşca în care s-a servit băutura comandata, se asaza pe tava cu ajutorul căreia se efectuează debarasarea, alături de ceaşca respectiva.

Debarasarea paharelor se face cu ajutorul unei farfurii, în cazul în care se

debarasează un singur pahar, sau cu ajutorul tăvii de serviciu, când se debarasează

mai multe pahare.

Paharele sunt prinse cu mana dreapta de baza sau de picior, pe partea dreapta a clientului, se asaza pe tava de serviciu care este prinsa intre degetul mare celelalte degete de la mana ştanga. Aşezarea se face începând de la antebraţ spre vârful degetelor, evitându-se astfel dezechilibrarea tăvii ciocnirea paharelor

(fig.67).

Debarasarea celorlalte obiecte de servire se face pe măsura ce acestea nu mai sunt necesare consumării preparatelor sau băuturilor comandate. Solniţele, coşuleţele pentru pâine, suporturile pentru şervetele etc. se ridica,

Cu mana dreapta se asaza pe tava de serviciu , care se găseşte în mana stângă, pentru a fi transportate la consola sau oficiul de menaj. Se va urmării ca acestea sa se ridice de la o distanta cat mai apropiata, evitându-se întinderea mâinii prin fata

clienţilor.

Debarasarea scrumierelor se face, prin ridicarea scrumierelor de la masa după fiecare ţigara consumata, în felul următor: se vine la masa cu tava ţinuta în mana ştanga pe care se găsesc doua scrumiere curate. Se ia cu mana dreapta o scrumiera curata, se asaza peste scrumiera care urmează sa fie debarasata se ridica amândouă, evitându-se împrăştierea scrumului de ţigara .Se asaza pe tava. Se ridica a doua scrumiera curata se asaza pe blatul mesei la o distanta accesibila clienţilor care fumează.

Debarasarea resturilor de mâncare se face o data cu debarasarea farfuriilor , folosindu0se cleştele. Ulterior numai firimiturile produselor de panificaţie se strâng cu ajutorul periei faradului special. În lipsa acestora se poate folosi ancarul o farfurie curata. Se va evita ca firimiturile sa cada pe imbracamintei clienţilor, pe pardoseala sau pe scaunele ramase libere.

Debarasarea fetei de masa în timpul când clienţii sunt la masa se efectuează astfel : se debarasează obiectele de servire de pe masa; se aduce o faţă de masa curata, care se desface prinzându-se de colturile 1 4 sau 2 3, cu ambele mâini; se ridica fata de masa existenta pe blatul mesei, apucându-se mai intui de colturi cu mâinile în care se găsesc colturile fetei de masa curate. Treptat se ridica fata de masa murdara, înlocuindu-se cu fata de masa curată în astfel sa nu se vadă moltonul aşezat pe blatul mesei. După ce a fost acoperit întregul blat, se aranjează faţă de masa respectându-se acelea reguli descrise la aranjarea meselor.

În cazul în care fata de masa a fost pătata parţial, se poate folosi un napron aşezat peste pata respectiva.

Strângerea fetelor de masa , după terminarea programului de funcţionare a unitarii, în cazul când acestea sunt curate mai pot fi folosite în continuare, se realizează astfel: chelnerul va prinde cu trei degete (cel mare, arătătorul mijlociul) de la mana dreapta cutele care se întretaie la mijlocul fetei de masa o ridica circa

5-10 cm, cu degetul arătător cel mare de la mana ştanga prinde marginea fetei de masa din partea ştanga, în dreptul cutei proeminente formata pe toata lungimea acesteia , ridicând-o pana

la nivelul mâinii drepte, roteşte 180 grade mana ştanga spre cuta adâncita, prinde marginea fetei de masa opusa apoi ridica scutura uşor întreaga fata de masa, după care se continua împăturirea pe blatul mesei, urmărindu-se respectarea cutelor făcute iniţial de călcat.

La debarasarea meselor se va tine seama de următoarele reguli :

- operaţiile vor fi efectuate cu multa atenţie, calm în linişte;
- se va evita incomodarea clienţilor prin întinderea mâinilor prin fata acestora sau solicitarea permisiunii efectuării debarasării în timpul când aceştia s- au apropiat pentru a purta o discuţie;
- numărul de obiecte ridicate de pe masa sa nu depăşească posibilităţile persoanei care efectuează operaţiile de debarasare. În caz contrar s-ar putea crea

situaţii neplăcute , fie prin dezechilibrarea obiectelor spargerea lor, fie prin căderea resturilor de mâncare care ar pata imbracamintei clienţilor a personalului unitarii sau pardoseala sălii (parchetul, mocheta, covoarele etc.);

- timpul de debarasare sa fie cat mai scurt.

9.2. Întocmirea și prezentarea notei de plata

Nota de plata se întocmeşte la cererea clienţilor sau a personalului unitarii , la terminarea programului de lucru.

Completarea acesteia se face la masa de serviciu, în oficiu sau în alt loc creat în acest scop. În cazul în care au fost consumate un număr mare de preparate băuturi, iar servirea s-a făcut pe o durata mai mare de timp, se va tine seama de însemnările făcute în blocnotes la primirea comenzii sau se vor consulta bonurile de marcaj, precum personalul care a ajutat la servirea mesei respective.

Datele înscrise în nota trebuie sa corespunda cu realitatea, iar calculele sa fie exacte sa fie scrise citeţ. Înscrierea în nota a unor preparate sau băuturi care nu au fost servite, folosirea unor preturi ireale precum greşelile de calcul sunt pedepsite atât administrativ cat penal.

În situaţia în care sunt incertitudini în ceea ce priveşte înregistrarea consumaţiei în nota de plata, înainte de a se totaliza se va face o confruntare cu clienţii serviţi. În acest scop, se va merge cu nota de plata, fără sa fie decupata din carnet , pana la masa servita. Prin partea ştanga a clientului care a condus masa sau care a comandat servirea preparatelor băuturilor se va solicita permisiunea de a se face verificarea notei de plata, citindu-i-se cat mai discret datele înscrise. După caz, vor fi radiate datele înscrise în mod eronat sau se vor completa altele confirmate de clienţi.

Chelnerul se retrage apoi pentru a definitiva calculele. Se decupează originalul din carnet se asaza pe o farfurie, intre faldurile unui şervet împăturit sub forma de plic, în aşa fel incot sa se observe numai totalul general al notei de plata. Cu ajutorul farfuriei prinse intre degetele mâinii stângi, degetul mare deasupra celelalte sub farfurie, chelnerul se prezintă la masa respectiva, lăsând-o pe blatul mesei lângă clientul care a condus masa se retrage fora sa uite insa sa mai servească băuturile, care nu au fost consumate se găsesc în sticlele din frapiera.

9.3. Încasarea valorii meniurilor consummate

Pentru încasarea în numerar, a valorii preparatelor a băuturilor consumate se procedează astfel: după ce clientul care a condus masa a pus banii pe farfurie sau pe blatul mesei, persoana care urmează sa încaseze banii se apropie cuviincios , ridica banii, se retrage un pas, stand cu faţă aspre clienţii de la masa respectiva. Apoi număra discret banii daca este cazul, pune în acela loc diferenţa dintre suma încasata valoarea notei de plata, mulţumind clienţilor cu formula ,, Sa va fie de bine'', ,, Va mulţumesc'', ,, Mai poftiţi în unitatea noastră oricând doriţi'' etc. În cazul

în care consumaţia se achit ape baza de virament, se urmăreşte ca nota de plata sa fie semnata de clientul care a condus masa apoi predata sefului unitarii sau casierului, pentru a fi ataşata la nota de comanda în vederea întocmirii formelor de decontare dintre agentul comercial în subordinea căreia se afla unitatea cel care a comandat organizarea servirea mesei respective.

Primirea restului de la clienţi sau reţinerea lui de câtre chelner constituie un act de înjosire, de umilire lipsa de consideraţie fata de persoana sa, fata de colegii de munca din unitate din întregul sector de activitate din care face parte.

9.4. Despărțirea de clienți

După încasarea valorii meniurilor consumate, lucrătorii vor urmări momentul în care clienţii doresc sa se ridice de la masa pentru a pleca. În acel moment personalul de servire se apropie cat mai repede de masa, prinzând cu ambele mâini speteaza scaunului, în aceea ordine protocolara aplicata la primirea lor. Trăgând scaunul înapoi, permite persoanei respective sa se îndepărteze mai uşor de la masa. Chelnerul v-a mulţumi din nou cu formulele: ,, Sa va fie de bine'', ,,Va mai aşteptam sa ne onoraţi cu prezenta dumneavoastră'', ,, Ce preparate sau băuturi v-au plăcut mai mult ?', ,, Va mulţumim pentru prezenta dumneavoastră'' etc

Partea a II-a TEHNICA SERVIRII PREPARATELOR BĂUTURILOR LA DIFERITE TIPURI DE MESE

Capitolul 10 - TEHNICA SERVIRII PREPARATELOR CULINARE

Potrivit normele generale ale gastronomiei, obiceiurile tradiţiilor de consum, preparatele culinare pregătite servite, atât în unităţile publice de alimentaţie , cantine, cat în gospodăria casnica, cat în gospodăria casnica se consuma , de regula , în următoarea ordine:

- gustări reci sau calde;
- preparate lichide cald ;
- preparate din peste;
- preparate de baza, cu sos sau frigărui însoţite de garnituri;
- salate care însoţesc preparatele de baza;
- desert.

Pornindu-se de la aceasta ordine cronologica a consumării preparatelor culinare ţinându-se seama de diversificarea caracteristicilor a modului de manipulare a obiectelor de inventar folosite la transportul, prezentarea consumarea preparatelor, multitudinea regulilor de executare a operaţiilor de servire a consumatorilor precum de varietatea structurii sortimentale, a compoziţiei, a procedeelor tehnologice a aspectului fiecărui preparat, aranjarea meselor a stemului de servire diferă substanţial.

10.1. Tehnica servirii gustărilor

Gustările (hors d'oevres) sunt preparate culinare sau produse alimentare care se servesc în cantitatea mici în sortimente variate, la începutul fiecărei mese, având menirea ca împreuna cu băuturile aperitive ce le însoţesc sa deschidă apetitul consumatorilor. Se prezintă în stare rece sau calda iar servirea consumarea lor se face intr-o stare sau alta niciodată împreuna.

10.1.1. Aranjarea meselor (mise – en – place)

La servirea consumarea gustărilor sunt utilizate următoarele obiecte de inventar:

platouri din alpaca sau porţelan;

- farfurii mijlocii întinse (pentru gustări), farfurii mari întinse;
- cuţite furculiţe pentru gustări;
- pahare pentru apa;
- muştariere, solniţe, presărătoare, oliviere;
- şervete sau şervetele.

Pentru consumarea gustărilor, se asaza pe masa farfuria, în dreapta acesteia cuţitul, iar în ştanga furculiţa. De regula, cu gustările se începe servirea oricărei mese, din care cauza, la mise – en – place se vor folosi obiecte de inventar necesare consumării celorlalte preparate prevăzute în meniu ca: tacâm pentru preparatul de baza, peste gustare. Tacâmurile pentru gustare, în aceasta situaţie se asaza pe masa, pe poziţia a treia, mai departe de farfurie.

10.1.2. Servirea gustărilor

Înainte de servirea gustărilor se vor aduce la masa următoarele:

- paharele cu băutura aperitiv;
- obiecte de inventar cu condimente (muştariere, solniţă, sau presărătoare, oliviere etc.);
- coşulețe sau farfurii mici întinse cu produse de panificaţie;
- farfurii mijlocii întinse, calde, în cazul în care urmează sa se servească gustări calde, care se asaza peste farfuria suport sau în locul acesteia.

În funcţie de numărul consumatorilor, de varietatea volumul gustărilor, servirea se poate face în mai multe sisteme.

Servirea cu ajutorul cleştelui se practica în cazul când numărul clienţilor este mai redus sortimentul de gustări este mai simplu. Gustările sunt montate de la secţiile de producţie (bucătărie sau bufet) pe platou, se transporta pe antebraţul palma ştanga peste care, în prealabil a fost aşezat ancarul împăturit. Cleştele se asaza pe marginea dreapta a platoului, furculiţa cu dinţii în jos, dedesubt, iar lingura cu căuşul în jos peste furculiţa, cu mânerele spre chelner. În acest fel se apropie de clientul care conduce masa , pe partea ştanga a acestuia , ţinându-şi mana dreapta îndoita la spate, pana la nivelul mijlocului, prezintă platoul în aşa fel incot sa poată fi văzut de cât mai mulţi clienţi de la masa.

După ce se obţine aprobarea gustărilor prezentate se trece la persoana care se serveşte prima, potrivit regulilor de protocol, cu piciorul stâng puţin fandat, se apropie platoul de marginea farfuriei din afara clientului.

Cu mana dreapta se prinde cleştele se încep operaţiile de trecere a preparatelor de pe platou, pe farfurie, Luandu-se preparatele montate spre marginea platoului apropiat de farfurie, spre marginea dinspre braţ. După ce s-a servit cantitatea echivalenta cu o porţie, se asaza cleştele pe platou, chelnerul se retrage prin spatele clientului servit trece la lata persoana pentru a o servi. Astfel se continua operaţiile, pana se servesc toţi clienţii sau toate preparatele de pe platou.

La terminarea servirii preparatelor, se urează tuturor clienţilor ,,Pofta buna''!

Servirea la farfurie se practica în cazul meselor comandate (recepţii, revelioane , nunti , banchete etc.), când numărul clienţilor este mai mare.

Gustările, de regula cele reci , sunt montate de la secţii pe farfurii, cu circa 10 - 15 min înainte de începerea operaţiilor de servire , în aşa fel ca acestea sa nu-şi piardă din aspect. Farfuriile se aduc la masa astfel: pe braţul stâng un număr de trei farfurii, iar în mana ştanga o singura farfurie. Consumatorii sunt serviţi pe partea dreapta începând cu persoanele oficiale sau cele sărbătorite.

Servirea indirecta se practica când numărul clienţilor este mai restrâns iar sortimentul de gustări mai diversificat. În acest caz se oferă platoul pe partea ştanga a clienţilor, cleştele este îndreptat spre consumatori cu mânerele, dându-le posibilitatea sa se servească singuri după preferinţa în cantitatea le dorite. După ce platoul a fost oferit tuturor clienţilor când pe acesta au mai rămas gustări, platoul se asaza în mijlocul mesei sau se asaza pe consola sau gheridon.

În cazul gustărilor calde, platoul se asaza pe spirtiera de pe gheridon sau se duce la bucătărie pentru a se păstra la cald. După ce au fost consumate gustările servite, se aduce iar platoul, oferindu-se clienţilor pentru a se servi din nou.

Când clienţii nu doresc sa servească imediat, platoul se asaza la mijlocul blatului mesei, la o distanta accesibila, urmând ca aceştia sa se servească singuri.

Servirea cu ajutorul căruciorului se foloseşte în condiţiile în care numărul clienţilor este foarte mare aceştia sunt grăbiţi, iar formaţia de lucru este incompleta.

Gustările, de regula, în stare rece se montează la secţiile de producţie pe farfurii, care sunt aşezate pe blaturile căruciorului, evitându-se suprapunerile.

Căruciorul este împins cat mai aproape de masa clienţilor se ridica cate doua farfurii, una cu mana dreapta alta cu mana ştanga.

Se serveşte pe partea dreapta a clientului, mai intui farfuria din mana dreapta apoi cea din mana ştanga, trecându- se aceasta în mana dreapta.

După ce au fost serviţi toţi consumatorii de la masa, se trece la alta masa, pana se epuizează farfuriile de pe cărucior sau pana când sunt servite toate persoanele.

Servirea cu ajutorul tăvii se practica la servirea gustărilor montate de regula în cupe, ceşti sau pahare (salate de cruditatea, oua la pahar etc.), aşezate pe o tava de servit cu, acoperita cu un şervet. Lângă acestea se asaza un număr corespunzător de farfurioare-suport. Tava se transporta cu multa grija, pe antebraţul palma ştanga pana la masa. Cu ajutorul mâinii drepte se ridica de pe tava farfurioara cu paharul, ceaşca sau cupa, se serveşte pe partea dreapta a clientului, aşezându-se în fata acestuia cu emblema de pe farfurioara spre mijlocului blatului. Se retrage prin spatele clientului servit se repeta servirea, efectuându-se acelea operaţii.

În cazul când pentru consumarea gustării se foloseşte linguriţa sau furculiţa , acestea se aduc pe o tava o data cu celelalte obiecte de servire se asaza pe farfuria suport cu căuşul sau dinţii în sus, în partea dreapta a ceştii sau cupei sau se poate aşeza pe blatul mesei pe marginea farfuriei suport, care a fost aşezata în prealabil în fata clientului. În aceasta situaţie linguriţa se asaza cu căuşul în jos furculiţa cu dinţii în jos sprijinite de marginea farfuriei iar mânerele pe fata de masa.

La servirea gustărilor trebuie sa se tina seama de următoarele *reguli* :

- preparatele porţionate în transe mai mari sau care se taie mai greu , înainte de a fi consumate (de exemplu : şunca presata , muşchi ţigănesc, cârnăciori, mezeluri etc.) se asaza primele spre marginea farfuriei dinspre client;
- celelalte preparate se asaza spre marginea dinspre emblema începând din dreapta spre stângă;
- sa se păstreze, pe cat posibil, ordinea aspectul de pe platou;
- când la tăierea preparatelor se foloseşte mai mult cuţitul, se vor ridica farfuriile suport, deoarece în caz contrar farfuria de pe care se consuma ar aluneca pe cealaltă farfurie, îngreuind operaţiile de taiere s-ar produce zgomot;
- în timpul când clienţii servesc gustările, se va urmări sa se aducă la masa, chiar daca nu se solicita, apa minerala, care se toarnă în pahare de apa, iar servirea se face din sticla, pe partea dreapta a clientului.

10.1.3. Debarasarea meselor

Debarasarea se face în mod diferit, în funcţie de numărul structura obiectelor de servire folosite la consumarea gustărilor.

Farfuria pentru gustări peste care au fost aşezate cuţitul furculiţa pentru gustări, cu mânerele îndreptate spre dreapta consumatorului se ridica cu mana dreapta, prin partea dreapta a clientului. Se trece în mana ştanga efectuându-se operaţiunile de debarasare la doua sau trei farfurii, în funcţie de cantitatea de preparate neconsumate.

Paharele , ceştile sau cupele din care s-au consumat gustările se ridica de la masa cu mana dreapta , pe partea dreapta a clientului , o data cu farfurioarele suport linguriţa folosite, aşezate pe marginea farfurioarei. Aceasta se asaza pe tava ce se afla pe antebraţul palma ştanga, începând dinspre antebraţ spre palma.

Farfurioarele se pot aşeza pe tava, una peste alta în seturi spre antebraţul stâng, iar linguriţele furculiţele la un loc, spre marginea tăvii dinspre bustul chelnerului.

10.2. Tehnica servirii preparatelor lichide

Preparatele lichide constituie, în general , felul intui dintr-un meniu pentru mesele de prânz sau de seara. Aceste preparate pot fi : ciorbe, supe creme, borşuri, consome-uri.

10.2.1. Aranjarea mesei

În vederea aranjării meselor a servirii sunt utilizate următoarele obiecte:

- farfurii adânci montate pe suporturi formate din farfurii mari întinse;
- cuţite furculiţe mari destinate tăierii tranşării cărnii;
- linguri pentru supe sau linguri pentru consome-uri;
- boluri , supiere ceşti pentru transportul preparatelor;
- lusuri pentru trecerea preparatelor din obiectele de inventar folosite la transport , în farfuria adânca.

Pe blatul meselor se asaza mai intui farfuriile întinse (suport) la o distanta de 1 – 1,5 cm de latura mesei, cu emblema în fata.

Lingura se aşează în partea dreapta a farfuriei a cuţitului mare, cu partea concava în sus, iar în ştanga farfuriei se asaza furculiţa mare.

De asemenea, se mai asaza solniţa – înainte de sorea preparatelor – serviciul ulei oţet, paharul cu ardei verde coşuleţul sau farfuria cu produse de panificaţie, la mijlocul blatului mesei, la distanta accesibila mai multor consumatori. În cazul servirii borşului din cap de crap, în partea ştanga se asaza farfuria pentru oase.

10.2.2. Servirea preparatelor lichide

În funcţie de gradul de dotare a unitarii cu obiectele de inventar, servirea preparatelor lichide se poate efectua în mai multe steme.

Servirea cu ajutorul luşului. Bolul sau supiera cu preparatul lichid se asaza pe o farfurie – suport pe care s-a pus în prealabil şervet; acestea se aduc la masa pe mana stanga, degetele fiind desfăcute în forma de evantai, iar degetul mare deasupra marginii farfuriei suport.

Lusul se asaza în diagonala , deasupra bolului , cu căuşul în jos, cu mânerul îndreptat înspre mana dreapta a chelnerului (vezi fig.10).

Pentru servirea respectiv, consumarea preparatelor culinare lichide se folosesc farfurii adânci încălzite, care vor fi transportate în prealabil sau concomitent cu bolul sau supiera. Transportul farfuriilor adânci se face pe mana stanga, acoperite cu ancarul.

Când se aduc concomitent cu bolul luşul, farfuriile se asaza pe antebraţul stâng iar bolul lusul pe palma stânga, peste care a fost aşezat în prealabil ancarul. Farfuriile se asaza la mas ape partea stanga a consumatorului peste farfuria – suport, folosindu-se mana dreapta pentru efectuarea acestei operaţiuni. Bolul cu lusul se lasă la consola.

Servirea preparatului lichid cu ajutorul bolului sau supierei se face pe partea stanga a clientului.

Chelnerul se apropie de client, corpul fiind aplecat puţin în fata, cu greutatea pe piciorul stâng, puţin fandat. Se apropie bolul sau supiera de farfuria adânca , în aşa fel ca marginea suportului bolului sa se petreacă puţin peste aceasta.

Cu mana dreapta se prinde lusul, cu care se ia mai intui transa de carne care se asaza în mijlocul farfuriei. Se agita apoi conţinutul, folosindu-se muscari lente se serveşte preparatul lichid. Cu aceea grija se pune putina ,,fata'', luându-se din partea de deasupra.

Pentru a preîntâmpina stropirea fetei de masa sau imbracamintei clientului , lusul se va scufunda puţin în lichid sau se va petrece de fiecare data peste marginea bolului, astfel ca

eventualele picături de lichid aflate pe partea exterioara a căușului lușului sa se prelingă pe marginea interioara a bolului. După servirea primei persoane, lușul se introduce în bol, continuându-se servirea celorlalte persoane.

Servirea de către doi lucrători. În cazul în care numărul clienților este mai mare sau nu este spațiu suficient pentru a servi preparatul direct din bol , pe partea ștanga , se poate folosi stemul de servire de către doi lucrători.

Transportul farfuriilor adânci a bolului cu luș se face de către un lucrător în modul descris mai sus. La masa un alt lucrător având în mana ștanga o farfurie – suport, ridicata de la consola, preia cu mana dreapta farfuria adânca de deasupra setului adus de la oficiu o trece pe farfuria – suport.

Apoi, tot cu ajutorul mâinii drepte prinde mânerul lușului situat pe marginea bolului executa operațiunile de trecere a preparatului din bol în farfuria adânca, descrise mai sus. Aceste operațiuni se executa în spatele sau în imediata apropiere a clientului ce urmează sa fie servit.

Când se termina operațiunile de porționare se prinde farfuria adânca cu preparat în mana dreapta, evitându-se introducerea degetului mare în farfurie, se ridica de pe farfuria – suport se asaza pe farfuria – suport din fata clientului, pe partea dreapta a acestuia.

Servirea cu ajutorul ceștii. Ceștile cu preparatul lichid se asaza pe un suport (tava) peste care a fost așezat un șervet, având mânerul îndreptat spre mana dreapta a chelnerului.

Suportul cu cești se așează pe mana ștanga este transportat la masa clienților. Farfuriile adânci încălzite sunt transportate în prealabil așezate pe farfuria – suport de pe blatul mesei pe partea dreapta.

Chelnerul se va apropia de consumator fie pe partea dreapta, fie pe partea ștanga cu piciorul stâng sau drept, după caz, puțin fandat, intr-o poziție care sa nu afecteze pe client.

Cu mana dreapta, chelnerul ia de pe suport una din cești o trece deasupra farfuriei adânci, turnând lichidul în farfurie.

Turnarea se face cu grija prin răsturnarea treptata a ceștii , alegându-se o poziție care sa evite stropirea clientului produsa de contactul preparatului cu farfuria. În acest scop, ceașca va fi îndreptata cu gura spre mijlocul blatului mesei.

Totodată , se evita ca exteriorul bazei ceștii sa fie observat de către client.

Apoi ceașca se așează din nou pe suport.

Operația de servire se repeta la fiecare client.

Servirea cu ajutorul farfuriei. Preparatele lichide se montează de la bucătărie în farfuriile adânci calde puse pe farfurii – suport.

Pentru a le transporta la masa , chelnerul procedează în felul următor : va acoperi antebrațul mana ștanga cu ancărul desfășurat; va lua cu mana dreapta farfuria-suport pe care se găsește farfuria adânca cu preparatul lichid o va fixa în mana ștanga , intre degetul mare așezat pe marginea farfuriei - suport degetul arătător , pe partea inferioara a aceleia farfurii.

A doua farfurie adânca , fora farfuria suport se așează sub marginea primei farfurii sprijinita pe degetul mijlociu . inelar mic. Pe antebraț se așează farfuria – suport de la cea de-a doua farfurie adânca, precum cea de-a treia farfurie cu farfurie – suport (vezi fig.59). Ajuns la masa clienților, chelnerul va lua a treia farfurie cu suport cu mana dreapta o va așeza pe masa, prin partea dreapta a consumatorului , în fata acestuia. Va lua cu mana dreapta cea de a doua farfurie o va așeza pe farfuria - suport de pe antebraț împreuna le va așeza pe blatul mesei , tot pe partea dreapta a celui de-al doilea consumator. Ultima farfurie cu preparatul lichid va fi luata cu suport, tot cu mana dreapta, așezata prin dreapta, în fata celui de-al treilea consumator.

În cazuri excepționale, când timpul de servire este redus, chelnerul poate prelua de la oficiu cea de a patra farfurie cu preparat lichid așezata pe un suport, pe care le transporta cu mana dreapta, prinzându-se farfuria – suport cu degetul mare deasupra marginii acesteia celelalte degete răsfirate dedesubt.

Când se ajunge în salon, cea de a patra farfurie împreuna cu farfuria - suport se așează în fata primului client servit , potrivit regulilor de protocol, pe partea dreapta a acestuia sau poate fi așezata pe consola , urmând sa fie ridicata, transportata cu mana ştanga aşezata pe farfuria-suport din fata celui de-al patrulea client , pe partea dreapta a acestuia, cu ajutorul mâinii drepte. În mana ştanga va romane farfuria-suport.

Aceste operaţiuni se vor efectua imediat după manipularea celor trei farfurii , descrisa mai sus.

Servirea cu ajutorul ceştii sau a bolului special. Se foloseşte de regula , la transportarea servirea consumarea supei , supei-creme sau consome-urilor. Ceştile speciale pentru supa au forma semisferica sunt prevăzute în exterior cu o toarta. Bolurile au aceea forma emisferica sunt fora toarte sau cu doua toarte, fixate în exterior, în parţi opuse. Atât ceştile cat bolurile speciale au capacitatea de 300 400 ml.Preparatul lichid, în stare fierbinte, se montează în cești sau boluri , la bucătărie.

Transportarea se face cu ajutorul tăvii , pe care se așează un șervet. Spre o margine a tăvii se aşează farfuriile – suport, ca suport, în set egal cu numărul ceştilor sau bolurilor, iar în continuare se aşează ceştile sau bolurile cu preparatele lichide respective. Se preia tava se aşează pe antebraţul palma ştanga acoperite cu ancărul împăturit, îndreptându-se marginea cu farfuriile – suport spre braţ. Pe farfurioara de deasupra setului se poate aşeza o ceaşca sau un bol. În cazul în care la masa nu au fost aşezate cu anticipaţie lingurile , acestea se pot aduce o data cu preparatul.

În acest caz servirea se face astfel: prin partea dreapta a clientului se aşează lingura pe masa, în dreapta farfuriei – suport cu căuşul în sus îndreptat spre mijlocul blatului mesei cu mânerul spre margine. Se preia cu mana dreapta farfurioara – suport cu ceaşca sau bolul de deasupra setului se aşează pe farfuria - suport de pe masa, urmărind ca emblema farfurioarei – suport sa fie îndreptata spre mijlocul blatului mesei, iar toarta în partea ştanga. Bolurile cu doua toarte vor avea o toarta spre partea dreapta alta spre ştanga clientului. În spatele clientului servit se preia cu mana dreapta ceaşca sau bolul apropiat de degetele palmei stângi se aşează pe farfurioara – suport de deasupra setului, efectuându-se operaţii similare cu cele descrise mai sus pentru a servi alta persoana. Se repeta aceste operaţii pana când sunt serviţi toţi mesenii.

10.2.3. Debarasarea meselor

După consumarea preparatelor lichide de câtre toţi consumatorii de la aceea masa, chelnerul va efectua debarasarea mesei de vesela de tacâmurile întrebuinţate.

Debarasarea se poate efectua la doua sau trei farfurii, în funcţie de numărul consumatorilor, a pieselor ce urmează sa fie preluate de pe masa de cantitatea de preparate rămasa neconsumata.

În cazul în care s-a consumat integral preparatul servit s-a folosit numai lingura, debarasarea se poate face la doua farfurii. Prima farfurie adânca cu lingura aflata pe aceasta se ridica cu farfuria – suport, pe partea dreapta a clientului cu ajutorul mâinii drepte.

În spatele clientului se trece din mana dreapta în mana ştanga, acoperita cu ancărul desfăşurat, fixându-se farfuria – suport peste degetul mare deasupra, pe margine celelalte răsfirate dedesubt. Se trece la alt client se ridica farfuria adânca cu lingura farfuria-suport executându-se acelea operaţii. În spatele clientului, acestea se aşează pe antebraţul stâng, degajându-se farfuria adânca de lingura prin trecerea acesteia lângă cea aflata pe prima farfurie.

Farfuriile lingura de la cel de al treilea client se aşează peste cea de a doua farfurie, iar lingura se trece în prima farfurie. Astfel se repeta operaţiile la celelalte persoane, pana se aduna maximum 8 farfurii.

În condiţiile în care roman neconsumate preparatele se folosesc mai multe tacâmuri, respectiv pe lângă lingura se întrebuinţează cuţitul furculiţa pentru tăierea transelor de carne din preparatul lichid ,debarasarea se face la 3 farfurii efectuându-se următoarele operaţii:

- pe partea dreapta a clientului, se prinde cu mana dreapta farfuria – suport pe care se găseşte farfuria adânca tacâmurile folosite;
- se îndepărtează puţin de client în spatele acestuia se trec obiecte în mana ştanga, acoperita cu ancărul desfăşurat , fixându-se farfuria – suport intre degetul mare deasupra, pe margine, degetul arătător dedesubt.
- se trece la cel de-al doilea client se ridica numai farfuria adânca cu tacâmurile respective cu mana dreapta, se trec pe mana ştanga , fixându-se în podul palmei sub marginea primei farfurii degetul mijlociu , inelar cel mic răsfirate dedesubt.
- se ridica apoi farfuria – suport rămas ape masa în fata clientului cu ajutorul mâini drepte se trece pe antebraţul stâng.
- farfuria – suport împreuna cu farfuria adânca tacâmurile respective de la al treilea client se ridica tot pe partea dreapta, în spatele clientului se aşează farfuria – suport existenta pe antebraţul stâng.
- cu totul excepţional, când numărul clienţilor este mai mare timpul de servire redus se poate debarasa masa de cea de a patra farfurie –suport cu farfuria adânca tacâmurile respective, păstrându-se în mana dreapta, fixata intre degetul mare deasupra celelalte degete răsfirate dedesubt, pana se ajunge la oficiul pentru spălarea veselei tacâmurilor.

10.3. Tehnica servirii preparatelor din peste

Preparatele din peste sunt foarte apreciate , atât pentru valoarea nutritiva , cat pentru calităţile lor gustative. Carnea de peste, având un ţesut fibros foarte fin , are o durata de preparare redusa, se digera uşor poate fi folosită ca materie prima la multiple preparate, ca: gustări , preparate lichide calde mâncăruri atât calde , cat si reci.

10.3.1. Aranjarea mesei

Pentru aranjarea meselor în vederea servirii mâncărurilor din peste vor fi folosite următoarele obiecte de inventar : farfurii întinse, cuţite furculiţe pentru peste , farfurioare pentru oase în forma de semiluna, pahare pentru vin alb, pahare pentru apa minerala. În cadrul unui meniu complet, în partea dreapta a farfuriei a cuţitului mare se aşează cuţitul pentru peste , iar în partea ştanga a furculiţei mari se aşează furculiţa pentru peste. În cazul când preparatul are o specie de peste cu stem osos dezvoltat (crap, saleu, ştiuca etc.), în partea ştanga a farfuriei se va monta farfuria speciala pentru oase. În fata farfuriei se va aşeza paharul pentru vin alb, care se pretează sa fie servit la preparatele din peste, aşezat în dreapta paharului pentru apa minerala.

10.3.2. Servirea preparatelor din peste

În funcţie de caracteristicile tehnologice ale preparatelor , se disting mai multe steme de servire.

Servirea directa , cu ajutorul cleştelui se foloseşte în cazul preparatelor din peste tranşat porţionat (crap pescăresc, crap spaniol, preparat la grătar: morun sau nisetru etc.).

Preparatele montate la bucătărie pe platou , se aduc la masa în felul următor: pe braţul palma ştanga se aşează un ancăr împăturit, peste care se aşează platoul cu preparate calde cleştele compus din lingura furculiţa, aşezat pe platou cu deschizătura în jos mânerul îndreptat spre mana dreapta a chelnerului.

La masa se serveşte pe partea ştanga a clientului, apropiindu-se platoul de farfurie, poziţia corpului fiind aplecata în fata, cu piciorul stand puţin fandat.

Cu mana dreapta se apuca cleştele efectuând servirea. După servirea primei persoane, cleştele se aşează pe platou, continuându-se servirea celorlalte persoane. Este o servire rapida).

Servirea la gheridon se practica în cazul în care preparatele sunt pregătite din peste întreg (netranşat), urmând ca operaţiile de tranşare porţionare sa se efectueze în fata clienţilor.

Pentru realizarea acestor operaţii, sunt necesare următoarele obiecte de inventar ustensile: masa gheridon, platou de porţelan, farfurie întinsa mare , farfurie pentru oase, cleşte , format din lingura furculiţa.

În timp ce preparatele din peste se pregătesc la bucătărie, se aduce gheridonul lângă masa clientului, aranjând obiectele de inventar arătate mai sus în felul următor :

- platoul de porţelan la mijlocul gheridonului ;
- farfuria sau platoul pentru oase în partea ştanga ;
- farfuriile mari întinse în partea dreapta (acestea se aduc o data cu preparatul , deoarece trebuie sa fie calde);
- cleştele format din lingura furculiţa lângă platoul de porţelan.

Preparatele din peste montate pe platoul special (pescăresc), însoţite de garnituri decor, se aduc la masa, se prezintă clienţilor apoi se aşează pe spirtiera pentru a le menţine calde. Prima bucata de peste se ia cu ajutorul cleştelui se aşează pe platou în vederea tranşării. Furculiţa se fixează în regiunea de lângă cap , iar cu ajutorul lingurii se efectuează o prima secţiune pe verticala , lângă cap, apoi se efectuează a doua secţiune pe orizontala , de-a lungul coloanei vertebrale. Cu ajutorul furculiţei , se prinde coloana vertebrala de la coada, trăgându-se în sus , iar cu lingura se desprinde carnea de pe coloana celelalte oase. Coloana vertebrala oasele se aşează pe farfurie sau pe alt platou. Cu ajutorul cleştelui se curata complet carnea de eventualele oase desprinse de pe coloana.

După aceste operaţii, se aranjează carnea cu multa atenţie reconstituindu-se pestele. În funcţie de numărul persoanelor de la masa se tranşează în porţii, secţionându-se cu ajutorul lingurii.

Transele obţinute se preiau de pe platou eventual împreuna cu garniturile sosul respectiv se montează direct pe farfurii , care sunt transportate pe mana ştanga aşezate pe blatul mesei , pe partea dreapta a clienţilor.

Servirea la farfurie se foloseşte în condiţiile în care se serveşte un număr mare de clienţi, timpul de masa este redus iar preparatul din peste este consumat cu alte componente. De exemplu: păstrăv prăjit cu cartofi matur sos de lămâie.

Preparatele se montează pe farfurie întinsa mare, de la bucătărie, urmărindu-se ca pestele sa fie aşezat pe marginea farfuriei opuse emblemei, cu capul spre ştanga, iar celelalte componente către marginea farfuriei cu emblema. Transportul la masa se face cu ajutorul antebraţului palma ştanga, acoperite cu ancărul desfăşurat.

Prima farfurie se fixează intre degetul mare deasupra cel arătător dedesubt, cea de a doua farfurie se ridica cu mana dreapta se fixează în podul palmei sub marginea primei farfurii degetele mijlociu , inelar mic răsfirate dedesubt. Cea de a treia farfurie se aşează pe antebraţul stâng. Se poate prelua cu mana dreapta a patra farfurie prinzându-se cu degetul mare deasupra celelalte dedesubt. Servirea se face pe partea dreapta clienţilor , aşezându-se farfuria din mana dreapta pe farfuria – suport de pe masa, cu emblema îndreptata spre mijlocul blatului mesei. Se repeta acelea operaţii cu celelalte farfurii transportate pe antebraţul mana ştanga .

La servirea oricărui preparat din peste se va avea în vedere ca la aranjarea mesei sa se aducă farfurioarele pentru oase, care se montează în fata farfuriei – suport, puţin în ştanga emblemei, precum tacâmurile speciale pentru peste , aşezându-se cuţitul în dreapta furculiţa în ştanga.

În cazul în care preparatul de peste este însoţit de sos, acesta se aduce în sosiera montata pe farfuria adânca mijlocie, însoţita de o lingura speciala, aşezata pe farfurie, cu mânerul spre toarta sosierei. Farfuria cu sosiera se aşează pe masa, la o distanta accesibila fiecărui client.

10.3.3. Servirea stadiilor, a racilor, a icrelor negre

Stridiile se servesc pe platouri cu gheata pisata. Carapacea stridiilor se desface numai la cererea clienţilor, cu ajutorul cuţitului special, pentru a îndepărta ciopliturile carapacei. Apoi se spăla cu apa sărata. Consumatorii rafinaţi nu prefera aceasta operaţie, deoarece dispare gustul specific al apei de mare.

La masa se aduc ramai presa de stors. După preferinţa se mai pot oferi : piper pisat, sos englezesc, brânza felioare de pâine neagra.

La consumarea stridiilor se folosesc cuţitul furculiţa speciale. Stridiile se mai pot servi calde prăjite , în acest caz utilizându-se furculiţa obişnuita sau cea de peste.

Racii se servesc din vasul în care au fiert, cu ajutorul unui luş mic, trecerea în farfuria din fata clientului facondu-se pe partea ştanga.

După preferinţa, la raci se poate servi unt. La consumarea lor se utilizează cuţitul special pentru raci.

Cozile racilor se pot servi atât reci cat calde , în diferite feluri de mâncare ca; rasol, pilaf, cu sos etc.

La servirea stridiilor racilor se vor respecta următoarele reguli:

- după consumarea preparatelor se vor aduce la masa boluri pentru spălat pe mâini. În boluri va fi apa călduţa cu rondele de lămâie , iar pe margine cate o felie de lămâie ;
- pentru ştergerea mâinilor, după spălare, se va aduce cate un prosop ;
- o data cu obiectele de inventar folosite la consumarea acestor preparate , se debarasează şervetele , aducându-se altele curate;
- la cererea clienţilor se aduc pahare cu apa călduţa pentru clătitul gurii.

Icrele negre se aduc la masa intr-un vas special, aşezat intr-un suport pe gheata, însoţit de o linguriţa speciala, ce va fi folosită la servirea icrelor.

Pentru consumarea acestora se va aduce unt, lămâie pâine prăjita.

Icrele negre se mai pot servi sub forma de tartine ; pe crutoane mici de pâine (felii de pâine fora coaja), se unge un strat subţire de unt, peste care se aşează icrele negre. Acestea pot fi filigranate cu unt.

10.3.4. Debarasarea mesei

După ce toate preparatele de la masa s-au terminat de consumat, se va debarasa masa de obiectele de inventar folosite, efectuându-se operaţiile pentru debarasarea la doua sau trei farfurii.

Pentru debarasarea mesei de farfurioarele pentru oase se foloseşte tava de serviciu aşezata pe antebraţul palma ştanga, acoperite cu ancărul desfăşurat. Prin ştanga consumatorului, se ridica cu ajutorul mâinii drepte farfurioara pentru oase se aşează pe tava, începând dinspre marginea tăvii îndreptate spre antebraţ.

Daca spaţiul rămas liber pe tava permite, se poate prelua de la masa farfuria – suport cu sosiera şi lingura respectiva. Aceasta mai poate fi transportat cu mana dreapta prinsa intre degetul mare deasupra celelalte degete dedesubt.

10.4. Tehnica servirii preparatelor cu sos

Preparatele cu sos au la baza, în majoritatea cazurilor carne legume, constituind felul de baza în cadrul unui meniu. Aceste preparate sunt pregătite intr-o gama foarte variata, în funcţie de structura volumul cărnii legumelor folosite precum de tehnologia de preparare a acestora.

10.4.1. Aranjarea meselor

În vederea consumării preparatelor cu sos, pe masa se așează farfuria mare întinsa, cu emblema spre mijlocul mesei, cuţitul mare imediat în dreapta acesteia furculița mare în partea ştanga. Paharul pentru apa se așează în dreptul emblemei farfuriei, iar paharul de vin, în dreapta celui pentru apa.

10.4.2. Servirea preparatelor cu sos

Preparatele cu sos se preiau de la bucătărie în legumiera, pe platou sau pe farfurie întinsa mare, însoțite uneori de sosiera.

Servirea din legumiera. Legumiera se aduce pe un suport format dintr-o farfurie mare întinsa, prinsa cu mana stângă, acoperita cu ancărul.

Degetul mare se va așeza deasupra, pe marginea farfuriei – suport , iar celelalte degete, răsfirate sub farfurie. Cleştele , format din lingura furculița se așează în legumiera.

Servirea se face pe partea ştanga a clientului, direct cu ajutorul cleştelui, trecându-se mai intui transa de carne, care se așează spre marginea farfuriei dinspre client, apoi legumele cu sos. Sosul se servește numai cu lingura, furculița fiind lăsata în legumiera sau mult ridicata deasupra lingurii.

Servirea de pe platou. Preparatul cu sos se montează din bucătărie, așezându-se transele de carne spre marginea platoului iar legumele sosul în mijlocul spre marginea opusa a platoului. Chelnerul preia platoul așezându-l pe antebrațul mana ştanga, acoperite cu ancărul împăturit. Marginea platoului , cu transele de carne se așează spre bustul chelnerului. Pe aceea parte , se montează cleştele format din lingura furculița, cu căușul lingurii dinţii furculiţei în jos spre preparat, furculița dedesubt lingura deasupra, cu mânerele spre chelner.

La masa , chelnerul se apropie pe partea ştanga a celui care a comandat sau conduce masa, se prezintă platoul cu preparatul în ordinea cunoscuta se efectuează operațiunile de servire, care se fac pe partea ştanga a clienţilor astfel: cu mana ştanga se prind mânerele cleştelui, cu ajutorul căruia se prinde transa de carne cea mai apropiata de marginea platoului îndreptata spre palma chelnerului respectiv farfuria clientului, adusa la masa, în prealabil, în stare calda. Cu multa grija îndemânare profesionala se trece transa de carne de pe platou pe farfurie, chelnerul așezând-o spre marginea acesteia, opusa emblemei. Apoi, prin trei - patru operații, se iau de pe platou legumele sosul se montează pe farfurie, începând din marginea dreapta a farfuriei, spre ştanga, evitându-se scurgerea sosului pe marginea farfuriei sau pe fata de masa. Cleştele se lasă pe platou în poziția inițiala, se trece prin spatele clientului servit, la altul, repetând operațiile de servire pana la epuizarea preparatului.

Servirea la farfurie. Se folosește în condițiile în care numărul de clienţi este mai mare , iar timpul de servire este limitat. În bucătărie se montează preparatul direct în farfurie, respectând regulile descrise mai sus.

Chelnerul preia cel mult patru farfurii, fără suport , acestea aflându-se deja pe masa în fata fiecărui client. Primele trei farfurii se așează cu mana dreapta pe palma antebrațul stâng acoperite cu ancărul desfășurat. Prima farfurie se prinde intre degetul mare deasupra degetul arătător dedesubt, a doua farfurie se fixează în podul palmei sub marginea primei farfurii se sprijină pe degetele mijlociu , inelar mic, a treia farfurie se așează pe antebraţ. A patra farfurie se prinde cu mana dreapta, cu degetul mare deasupra pe marginea farfuriei celelalte degete răsfirate dedesubt. Farfuriile se așează pe farfuria – suport de pe masa, pe partea dreapta a clientului, cu mana dreapta , în ordinea inversa preluării de la bucătărie.

Acest stem de servire presupune o atenţie deosebita a chelnerului, în sensul de a nu balansa farfuriile, căci s-ar trece sosul pe marginea farfuriilor, ceea ce este inestetic, sa nu introducă degetul mare în mâncare, sa nu verse sosul în farfurii , de fiecare data atenţionând clientul cu formula: ,, Îmi permiteţi sa va servesc !''

La unele preparate la care se poate consuma sos în cantitate mai mare, după preferinţele clienţilor se va aduce o data cu preparatul o sosiera cu sosul respectiv (fig.74). Sosiera se aduce în mana dreapta sau pe antebraţul stâng, pe o farfurie mijlocie întinsa, însoţita de o lingura, se aşează la mijlocul blatului mesei, la o distanta accesibila mai multor persoane.

Operaţiile de trecere a preparatelor cu sos în farfuria consumatorilor se vor face cu multa atenţie pentru a nu pata marginile farfuriei, fata de masa sau îmbrăcămintei consumatorilor.

Preparatele cu sos pot fi servite după stemul în doi lucrători sau la gheridon, efectuându-se acelea operaţii ca cele descrise la servirea preparatelor lichide. Nu este indicat insa sa se folosească stemul de servire indirect, deoarece neîndemânarea unor consumatori creează neplăceri ii determina pe aceştia sa renunţe de a mai consuma preparatele oferite.

10.4.3. Debarasarea meselor

Întrucât la consumarea preparatelor cu sos se folosesc farfuriile pe care a fost servit preparatul tacâmurile mari (cuţitul furculiţa) de la masa, se preiau numai aceste obiecte, rămânând farfuria - suport. În cazurile excepţionale, când aceasta a fost folosită de către client, eventual pentru sprijinirea tacâmurilor, se va prelua farfuria – suport. Preluarea transportarea la oficiu a acestor obiecte se va face după stemul de debarasare la doua sau trei farfurii, descris la temele anterioare.

După debarasarea mesei de farfurii tacâmuri se va prelua sosiera , folosindu-se tava de serviciu aşezata pe antebraţul palma ştanga acoperite cu ancărul împăturit. Se preia de la masa, cu mana dreapta , farfuria – suport cu sosiera lingura sau lingura folosită la servitul sosului se aşează pe tava de pe mana ştanga. În cazul când sunt mai multe sosiere , farfuriile-suport se aşează una peste alta, sosierele alături, direct pe tava, iar linguriţele pe tava, spre marginea dinspre bustul chelnerului. Lingurile pot fi lăsate în sosiera pentru a evita pătarea tăvii.

10.5. Tehnica servirii preparatelor din carne (fripturilor) a garniturilor a salatelor

Preparatele din carne (fripturile) sunt apreciate de publicul consumator datorita valorii nutritive ridicate a faptului ca se digera cu uşurinţa. Aceste preparate sunt multiple, în funcţie de specialităţile de carne din care se pregătesc tehnologia de preparare. Se servesc se consuma cu garnituri salate.

10.5.1. Aranjarea meselor

La aranjarea meselor pentru servirea consumarea fripturilor, garniturilor salatelor respective se vor folosi: farfuriile mari întinse (suport), aşezate cu emblema spre mijlocul blatului mesei, care vor fi ridicate, insa în momentul în care se vor efectua operaţiile de servire, înlocuindu-se cu altele de aceea mărime , dar calde, cuţitele mari, aşezate în dreapta, furculiţe mari, în ştanga farfuriei - suport, paharele pentru apa, aşezate în dreptul emblemei farfuriei, paharele pentru vin, aşezate în dreapta celui de apa.

10.5.2. Servirea fripturilor

În funcţie de sortimentul de fripturi de garnituri ce urmează sa fie servite se disting trei steme de servire.

Servirea directa , cu ajutorul cleştelui , se practica în cazul când fripturile sunt tranşate montate pe platou de la bucătărie , sau de la grătar , sunt însoţite de garnituri. Se aduc la masa în felul următor: platoul se aduce cu antebraţul mana stanga acoperite cu ancărul împăturit. Cleştele este aşezat pe platou cu mânerele spre chelner. Servirea se face pe partea stânga a clientului, în farfurii mari întinse, calde, care sunt aşezate pe masa în prealabil. Cleştele se foloseşte la aşezarea transei de fripturi pe farfurie , spre marginea cea mai apropiata de client. Garnitura se aşează în partea opusa , rămasa libera spre emblema de la dreapta spre stanga. Farfuriile se pot aduce încălzite o data cu platoul de fripturi. În acest caz , platoul va fi prins intre degetele de la mana ştanga de la mijlocul laturii, farfuriile fiind fixate pe antebraţ .

Pe partea dreapta a clienţilor vor fi schimbate farfuriile-suport cu cele calde , apoi platoul se aşează peste Ancă în lungimea antebraţului stâng, efectuându-se servirea ca în primul caz.

Servirea indirecta se practica în cazul fripturilor reci, asortate (asiette anglaise) în cazul fripturilor calde asortate (mixed grille). În acest caz, platoul este oferit pe partea ştanga a clientului, cleştele fiind îndreptat spre client, dându-i-se posibilitatea sa se servească singur, după preferinţa. După ce platoul a fost oferit tuturor persoanelor când pe acesta a mai rămas din sortimentul de fripturi calde servite , platoul se aşează pe spirtiera , urmând sa mai fie oferit încă o data, după ce s-au consumat cele servite anterior. În acela mod se procedează cu platoul cu fripturi reci.

Servirea la gheridon se foloseşte în cazul fripturilor pregătite în piese mari (muşchi de vita, pui la frigare, la grătar sau la cuptor, muşchi de porc împănat) ce urmează a fi tranşate porţionate în fata consumatorilor. Pentru aceste operaţii se folosesc : masa-gheridon, spirtiera, un tocător canelat pe margini, tava, doua cuţite sau un cuţit o furculiţa speciala, cleşte, farfurii. Platoul pe care este montata friptura cu garnitura decorul respectiv se aduce pe antebraţul palma ştanga peste ancărul împăturit.

Cu ajutorul cleştelui, preparatul se trece pe un platou apoi pe tocătorul aşezat pe o tava. Pe gheridon, sub tava se aşterne un şervet.

Cu lama unuia dintre cuţite sau furculiţa se fixează preparatul, tranşându-se cu ajutorul unui cuţit foarte ascuţit.

Transele obţinute se aşează pe platou lângă garnituri, servirea facondu-se după sistemul direct, sau se pot aşeza direct pe farfurii, servirea facondu-se după stemul de farfurie.

10.5.3. Tranşarea puilor

În unităţile publice de alimentaţie reprezentative, unele preparate din pasare (pui fript la ceaun sau grătar, rata, curcan etc.) se pregătesc se prezintă în piese întregi care pentru a fi servite clienţilor se tranşează se porţionează în fata acestora, folosindu-se, în acest scop un cărucior special sau masa gheridon. Aceste operaţii de tranşare constituie o latura spectaculoasa, de atracţie a activităţii de servire dintr-un restaurant, scoţându-se în evidenta gradul de pregătire, priceperea îndemânarea personalului respectiv.

Pentru tranşare se folosesc acelea obiecte de servire arătate mai sus , cu deosebire ca în loc de doua cuţite sau lingura furculiţa se folosesc un cuţit o furculiţa sau doua furculiţe.

Tranşarea puiului cu ajutorul cuţitului furculiţei. Se preia platoul cu puiul montat de la secţie, se prezintă, de regula, cu pieptul spre consumator pe partea ştanga a celui care a comandat masa. Se aşează platoul pe reşou sau spirtiera. Se ia cuţitul în mana dreapta se introduce în orificiul gatului , iar furculiţa se prinde în mana dreapta se introduce lângă târtiţă. Se ridica puiul intr-o poziţie astfel incot sa se scurgă sosul din interior se trece pe tocător. Se aşează puiul cu gatul spre dreapta pieptul către consumator. Se înfige cu mana ştanga furculiţa , cu furcheţii în sus , la articulaţia pulpei , se ridica uşor se apăsa cu lama cuţitului în mana dreapta

pe pui. Se taie jur-împrejur pielea care retine pulpa cu ajutorul cuţitului ţinut în mana dreapta. Se desprinde pulpa printr-o rotire a mâinii spre ştanga apăsând cu lama cuţitul pe pui.

Se trece pulpa pe tocător , cu ajutorul cuţitului, se taie în doua, la încheietura, fără a scoate furculiţa. Se aşează, apoi, pe platoul care se afla pe reşou sau spirtiera. Se întoarce puiul cu spatele spre client se procedează la fel pentru cealaltă pulpa. Se aşează puiul pe spate (cu gatul spre chelner) se înfige furculiţa în carcasa, în locul unde a fost pulpa din ştanga.

Pentru a obţine 4 porţii, fiecare aripa se decupează cu carnea alba (piept) care ii aparţine. Se începe prin a tăia dinspre interior spre gat, secţionând carnea alba în doua, pe lângă osul pieptului , apăsând lama spre acesta carcasa se termina prin încheietura aripii. Se aşează cu lama cuţitului pe carcasa, se scoate furculiţa, cu ajutorul acestora, se trece bucata pe platou , cu pielea în sus. Se procedează la fel pentru partea cealaltă, menţinând puiul în aceea poziţie. Trebuie lucrat foarte atent îngrijit, sa nu romana carne pe oase. Aripile cu jumătate de piept se aranjează metric pe platou.

Tranşarea puiului cu ajutorul a doua furculiţe. Puiul este fixat cu o furculiţa , iar cu cea de a doua se executa operaţiile de decupare tot prin smulgere.

Transele obţinute se aşează din nou pe platoul cu ajutorul căruia a fost adus puiul, servirea urmând sa se facă fie în stemul direct cu ajutorul cleştelui , fie în stem indirect, platoul aşezându-se la mijlocul mesei, la o distanta accesibilapersoanelor servite. Se poate practica servirea la farfurie, transele urmând sa fie aşezate direct pe farfuriile din care se consuma, de la gheridon, pe măsura ce au fost decupate pârtile anatomice ale puiului.

Puii preparaţi la frigare sau la grătar nu se servesc de regula cu garnituri salate, ci cu sos de usturoi (mujdei) care se aduce în sosiera, împreuna cu mămăliguţă, aşezata pe un fund de lemn sau pe farfurie jour.

Acestea se aduc o data cu preparatul. Fundul de lemn însoţit de un cleşte de serviciu se aşează pe blatul mesei la o distanta accesibila clienţilor, iar farfurioarele jour cu sau fora mămăliguţă se aşează în ştanga furculiţei mari, pe partea ştanga a clienţilor.

10.5.4. Servirea garniturilor

Garniturile sunt preparate culinare realizate din legume, cartofi, ciuperci, orez etc., pregătite intr-o gama sortimentala variata, care se servesc se consuma întotdeauna împreuna cu preparatele culinare din carne (friptura, şniţel etc.). Acestea se aduc de la bucătărie, pe acela obiect pe care a fost montat preparatul de carne numai în cazurile excepţionale se aduc separat , când cantitatea numărul sortimentelor sunt prea mari, când se solicita sa se completeze porţile servite etc.

La un preparat din carne, de regula, se servesc trei sortimente de garnituri, de culori diferite cu conssitenta cat mai asemănătoare. De exemplu: sote de mazăre, de cartofi de ciuperci, sau cartofi prajii, sote de fasole verde pilaf etc.

Servirea garniturilor se face cu ajutorul cleştelui format din lingura furculiţa, pe partea ştanga a clientului, după ce pe farfuria întinsa de pe blatul mesei a fost aşezata transa din preparatul de carne respectiv. Garniturile se montează de la dreapta la ştanga, spre marginea farfuriei cu emblema. Trebuie sa se acorde atenţie ca montarea pe farfurie sa se facă fora ca sortimentele de garnituri sa se amestece intre ele sa fie aşezate cat mai estetic, în mod distinct.

10.5.5. Servirea salatelor

În general, fripturile se consuma împreuna cu salatele realizate din roi, castraveţi, salata verde, legume fierte sau coapte (salata de ardei, sfecla) sau cu legume conservate (gogoşari,

castraveciori, gogonele etc.).

Acestea sunt aduse la masa în salatiere de o porţie sau de patru porţii, cu puţin timp înaintea servirii fripturilor. Salatierele de o porţie se aduc pe un suport format din tava sau farfurie, în funcţie de numărul consumatorilor, ţinut pe antebraţul mana ştanga , acoperite cu ancărul împăturit. Se aşează pe blatul mesei fora suport , pe partea ştanga a fiecărui consumator, la o distanta de 2-3 cm de dinţii furculiţei mari. Salatierele mari, de patru porţii, se aduc pe un suport format din farfuria mare întinsa se aşează pe blatul mesei, la o distanta accesibila clienţilor, pentru a se servi singuri. Întotdeauna salatierele mari vor fi însoţite de tacâmul special pentru salate sau de un cleşte format din lingura furculiţa mare, aşezate cu partea concava respectiv cu dinţii în jos, furculiţa dedesubt lingura deasupra.

În afara de garnituri salate, la fripturi se mai pot servi diferite sosuri condimente, cum sunt: sosul de unt, sosul englezesc sosul de tomate pentru muşchi de vita, cimbrul pentru vrăbioarele de vita, sosul de usturoi (mujdei) pentru pui, piperul alb negru pentru fripturile asortate calde. Sosurile sunt aduse în sosiere, pe un suport de farfurie, însoţite de lingura aşezate la mijlocul mesei, la o distanta accesibila clienţilor.

10.5.6. Debarasarea meselor

După consumarea fripturilor salatelor, se efectuează operaţiunile de debarasare a meselor de obiectelor de inventar folosite la consumarea preparatelor intr-o anumita ordine.

Debarasarea mesei de farfurii tacâmuri.

Se verifica daca tacâmurile folosite sunt aşezate corect pe farfurie, adică cuţitul furculiţa paralele cu mânerele spre partea dreapta. În cazul în care acestea au alta poziţie, chelnerul efectuează aceasta operaţie cu multa discreţie. Daca unul din tacâmuri are mânerul în partea ştanga, chelnerul trece mai intui pe partea ştanga a clientului aşează tacâmul respectiv corect pe farfurie. Apoi trece în partea dreapta a clientului ridica farfuria cu tacâmul respectiv eventualele parţi din preparat neconsumate. În spatele clientului începe sa execute operaţiile de debarasare la doua sau trei farfurii, descrise la temele anterioare, în funcţie de cantitatea de resturi ramase pe farfurii.

Debarasarea mesei de sosiere, oliviere, presărătoare de sare se face cu ajutorul tăvii de serviciu , prin efectuarea operaţiilor descrise la temele anterioare. Preluarea de pe masa a acestor obiecte de inventar se va face printre consumatori, pe spatii disponibile, fără ca aceştia sa fie deranjaţi.

10.6. Tehnica servirii desertului

Desertul poate fi constituit din diferite dulciuri de bucătărie (budinci, clătite, sufleuri, compoturi), produse de patiserie (ştrudele, plăcinte, flancuri , trigoane etc.), îngheţata (de fructe, profiterol, glace, parfait, coup-Jacques, casata etc.), produse de cofetărie (torturi , prăjituri), fructe cafea etc.

10.6.1. Aranjarea meselor

Înainte de a aranja masa pentru servirea deserturilor , se debarasează masa de toate obiectele folosite la consumarea preparatelor servite, lăsându-se numai tacâmurile pentru desert, paharele pentru băuturile care se servesc sau care urmează sa se mai servească, scrumiera, suportul pentru scobitori şervetele sau şerveţelele.

Se vor aduce la masa farfurii pentru desert se va verifica daca tacâmurile necesare servirii desertului de către consumatori sunt complete. Pentru servirea desertului se folosesc următoarele

tacâmuri: cuţitul furculiţa pentru desert, cuţitul- furculiţa pentru pepene, linguriţa pentru prăjituri, linguriţa pentru îngheţata.

În funcţie de desertul stabilit în meniu, aceste tacâmuri pot fi aşezate pe masa înainte de sorea consumatorilor în fata farfuriei în felul următor:

- lângă farfurie se aşează cuţitul cu mânerul spre dreapta cu tăişul spre farfurie, furculiţa cu mânerul spre ştanga apoi linguriţa pentru îngheţata cu mânerul spre dreapta. Primul tacâm folosit va fi linguriţa pentru îngheţata;
- lângă farfurie se aşează linguriţa pentru prăjituri cu mânerul spre dreapta furculiţa pentru desert cu mânerul spre ştanga.

Cuţitul furculiţa pot fi folosite primele, la consumarea fructelor , după care se va folosi linguriţa pentru consumarea prăjiturii.

În vederea folosirii lor de către consumator, ospătarul modifica poziţia de aşezare astfel: cuţitul linguriţele se vor trece în dreapta farfuriei – suport, iar furculiţa în partea ştanga a acesteia înainte de a servi desertul pe farfurie.

Când nu se cunoaşte meniul, aceste tacâmuri se aduc înainte de a fi adus desertul sau o data cu acesta, aşezându-se pe masa, aşa cum a fost arătat mai sus.

10.6.2. Servirea deserturilor

Deserturile pot fi montate pe platou (clătite, budinci), dulciuri de cofetărie, pe fructiere sau direct pe farfurii.

Desertul montat pe platou se aduce la masa de către chelner, pe antebraţul mana stanga acoperit cu ancărul împăturit se serveşte pe partea ştanga a clientului, trecându-se cu ajutorul cleştelui de pe platou pe farfurie.

În cazul în care desertuleste compus dintr-un sortiment variat de dulciuri intr-un număr mai mare decât numărul clienţilor aflaţi la masa, chelnerul prezintă oferă clienţilor, pe rând platoul pentru a servi singuri , sau solicita fiecăruia preferinţele cu formula ,,Cu ce doriţi sa va servesc ?'' trecând dulciurile indicate de pe platou pe farfurie, cu ajutorul cleştelui. În cazul în care se serveşte clientul, chelnerul se apropie cu platoul de farfuria pentru desert din fata clientului, în aşa fel, încât marginea platoului sa se suprapună marginii farfuriei.

Cleştele este aşezat pe platou cu mânerul îndreptat spre client, pentru a da posibilitatea acestuia sa-l folosească. După servirea tuturor clienţilor de la masa, platoul este aşezat la mijlocul mesei sau pe consola, chelnerul având grija sa-l ofere din nou.

Îngheţata. Se serveşte în cupe, aşezate pe tava acoperita cu un şervet de pânza. Cupele sunt însoţite de farfurioarele - suport puse unele peste altele de linguriţele pentru îngheţata în cazul când nu se găsesc la masa. Tava se transporta pe antebraţ palma ştanga acoperite cu ancărul împăturit, servirea realizându-se în felul următor : chelnerul ajuns la masa consumatorului ia cu mana dreapta cupa de îngheţata o aşează pe prima farfurie – suport din setul de pe tava, apoi cu aceea mana va apuca farfurioara – suport cu cupa de îngheţata deasupra o va aşeza, prin partea dreapta a clientului , pe blatul mesei în fata acestuia.

Clătite flambate. Clătitele pregătite la bucătărie se montează în stare calda, cat mai estetic , sub forma de triunghi , rulou etc. pe un platou , împreuna cu cleştele de serviciu. Chelnerul preia platoul aşezându-l pe antebraţul palma ştanga acoperite cu ancărul împăturit. Înainte de a intra în salon stropeşte clătitele cu o băutura cu tărie alcoolica ridicata aromata (ex. triplu sec) le da foc , concomitent cu reducerea iluminaţiei în salon. Se apropie de masa , prezintă platoul cu clătite în flecari începe sa servească cu ajutorul cleştelui de serviciu , apropiind platoul de marginea farfuriei de desert aşezata în prealabil pe masa, în fata clientului. Operaţiile se fac pe partea ştanga a clientului.

Prăjiturile porţionate (savarine , amandine , flancuri etc.). Sunt servite cu ajutorul farfurioarei pentru desert sau farfuriei mici (jour), însoţite de linguriţa respectiva (în cazul în care nu a fost aşezata , în prealabil , pe masa). Farfuriile cu prăjituri se ridica de la secţie (laboratorul de cofetărie sau bufet), se aşează pe tava adusa ţinuta pe antebraţul mana ştanga acoperite cu ancărul împăturit se transporta la masa clienţilor, servirea facondu-se pe partea dreapta a acestora .

În cazul în care se aduc linguriţele, acestea se aşează fie pe marginea farfuriei lângă prăjitura, cu partea concava în sus, fie se aşează cu căuşul în jos pe marginea farfuriei cu mânerul sprijinit de blatul mesei.

În cazul meselor mai deosebite, tortul poate fi transportat întreg pe un platou de forma rotunda urmând a fi tranşat la gheridon, în fata clienţilor, cu ajutorul unui cuţit. De pe platou, fiecare transa se aşează pe farfurioara ce se afla cu setul aşezat în partea dreapta a gheridonului ; se serveşte pe partea dreapta a clienţilor.

Fructele sunt servite din fructiere pe partea ştanga a clientului cu ajutorul cleştelui , după care fructierele sunt aşezate la mijlocul blatului mesei , la o distanta accesibila clienţilor.

Pentru fructele care au o forma rotunda (mere, piersici, caise, portocale etc.), cleştele este format din doua linguri , fructele apucându-se intre cele doua parţi concave aşezate fata în fata.

Fructele care se recomanda a fi spălate de către consumatori (struguri , cireşe, vişine) se aduc în fructiere însoţite de o găletuşa speciala. După terminarea consumării lor se oferă, fiecărui client, un bol cu apa călduţa în care s-au pus petale de flori pentru a se spăla pe degete un prosop pentru a se şterge.

Căpşunile , zmeura fragii se servesc în compotiere împreuna cu zahar si frisca.

Pepenii sunt tăiaţi în felii fie la secţie , fie la gheridon , în fata clienţilor se aduc la masa pe farfurii intinse pentru desert.

Servirea alunelor , migdalelor a arahidelor. Se face cu ajutorul unei tăvi pe care a fost aşezat un şervet de pânza. Fructele sunt montate pe platouri mici din alpaca, argint sau metal inox, alături de care se pune o linguriţa cu ajutorul căreia clienţii se servesc singuri. Pe aceea tava , alături de platou , se aşează farfurii mici întinse (în cazul în care acestea nu au fost aşezate pe masa). Tava este transportata de chelner pe mana ştanga. Ajuns la masa , chelnerul aşează mai intui farfuriile pe partea dreapta în fata clientului, iar la distante accesibile mai multor clienţi se aşează platourile cu fructe.

Cafeaua. Aceasta se montează de la secţie în ceşti, care se aduc pe tava.

Modul de aranjare procedeul de servire este asemănător servirii îngheţatei la cupe. Se urmăreşte ca ceştile sa fie îndreptate cu mânerele spre mana dreapta a chelnerului, iar aşezarea lor pe masa se face astfel ca mânerul sa fie îndreptat spre mana dreapta a clienţilor.

Cafeaua filtru. Serviciul filtru împreuna cu cafetiera cu apa clocotita, ceaşca de cafea bine încălzita aşezata pe o farfurioara, linguriţa zaharniţa se transporta cu ajutorul tăvii de serviciu, pe antebraţul palma ştanga.

Ajuns la masa clientului, chelnerul aşează o ceaşca cu suportul ei pe masa în fata acestuia, prin partea dreapta, cu mana dreapta, alături de care se pune zaharniţa. Linguriţa va fi pusa pe marginea farfuriei – suport , cu partea concava în sus sau sprijinita de marginea farfuriei, cu partea concava în jos cu mânerul pe blatul mesei. Tava cu serviciul filtru pentru cafea se va aşeza pe blatul mesei , în partea dreapta a consumatorului. Chelnerul va turna , cu ajutorul mâinii drepte, apa clocotita din cafetiera peste cafeaua pusa în filtru, apoi din aceasta , tot cu mana dreapta va turna cafeaua rezultata în ceaşca consumatorului. Ceaşca se lasă puţin mai goala pentru a se putea introduce zaharul a se amesteca cu linguriţa.

Serviciul de filtru este lăsat pe masa , chelnerul având grija ca la dorinţa consumatorului sa repete servirea. Acest sortiment de cafea poate fi pregătit direct de către client. La cererea clientului, la cafeaua filtru se mai poate servi frişca adusa în cremiera.

Cafeaua filtru pregătita la secţiile de producţie (cofetărie , bar , bufet etc.) se aduce se serveşte

la fel ca cafeaua, aducându-se în plus linguriţa zahar cubic preambalat , care se aşează pe farfurioara – suport.

Întotdeauna cafeaua se serveşte împreuna cu apa minerala , coniac sau lichior fin. În acest scop, chelnerul are grija ca după ce a servit cafeaua sa umple cu apa minerala paharele aflate pe masa.

La mesele festive, mai deosebite, în componenta meniurilor intra servirea brânzeturilor care se servesc după desert.

Brânzeturile se aduc pe un platou pe care, în prealabil, a fost aşezat un şervet din pânza. Ele se prezintă în bucata mari în sortimente variate , din care clientul este servit la alegere.

Platoul se prezintă pe partea stanga a clientului se da posibilitatea acestuia sa-şi taie cat doreşte servindu-se singur, sau chelnerul taie, la indicarea clientului se trece de pe platou pe farfurie, cu ajutorul cleştelui, transa respectiva.

În unităţile dotate cu cuţit special pentru tăierea servirea brânzeturilor, clientul sau chelnerul taie, din sortul de brânzeturi prezentat, cantitatea dorita, o va trece în farfurie, cu ajutorul celor doi dinţi aflaţi în partea superioara a cuţitului.

10.6.3. Debarasarea mesei

Operaţiunile de debarasare a mesei se efectuează în mod diferit , în funcţie de obiectele de inventar folosite la consumarea desertului.

Farfurioarele – suport, cupa linguriţa folosite la consumarea îngheţatei se ridica împreuna , cu mana dreapta pe partea dreapta a consumatorului se aşează pe tava de servit care se afla pe antebraţul palma ştanga acoperita cu ancărul împăturit, în felul următor : lângă antebraţ se aşează farfurioara - suport, lângă aceasta, spre palma cupa iar pe marginea tăvii dinspre bustul ospătarului, linguriţa cu mânerul îndreptat spre palma. Aceste operaţii se realizează în spatele consumatorului respectiv, a doua farfurie - suport se aşează peste prima, cupa linguriţa lângă celelalte, pana se acoperă toata suprafaţa tăvii sau debarasează toata masa.

Pentru debarasarea mesei de farfurioarele – suport ceştile de cafea se efectuează acelea operaţiuni descrise mai sus.

Farfurioarele - suport linguriţele folosite la consumarea prăjiturilor , sau a tacâmurilor folosite la consumarea fructelor sau brânzeturilor se ridica cu mana dreapta, pe partea dreapta a clientului, aşezându-se pe tava de serviciu de pe mana ştanga în felul următor: prima farfurie-suport se aşează pe tava spre marginea dinspre antebraţ, cu resturile neconsumate (coji, cotoare sau sâmburi de fructe, chesea de la prăjituri, bucata de brânzeturi etc.), iar tacâmurile spre marginea dinspre bustul chelnerului , cu mânerele îndreptate spre palma. A doua farfurioara se aşează lângă prima. Se trec resturile cu ajutorul tacâmului respectiv în prima farfurioara – suport. A treia farfurioara se aşează peste a doua, degajându-se resturile în acela mod. Tacâmurile se aşează lângă celelalte. Se repeta aceste operaţiuni pana se debarasează întreaga masa.

10.7. Tehnica servirii produselor de panificaţie

Consumarea preparatelor culinare dintr-un meniu se face de regula împreuna cu un produs de panificaţie (chifle, felii de pâine, cornuri) sau mămăliga.

10.7.1. Aranjarea mesei

Pentru servirea produselor de panificaţie se foloseşte farfuria mica (jour) tava de serviciu, cleştele format din doua linguri pentru chifle sau din linguri furculiţa pentru celelalte produse, cos special pentru produse de panificaţie.

Farfuria mica se așează de la început în partea ștanga a furculițelor. Coșulețul special se folosește la unitatea mai modeste se așează pe blatul mesei la o distanta accesibila mai multor persoane de la masa.

10.7.2. Servirea produselor de panificație

Produsele de panificație sunt transportate de la secție la masa clienților pe tava , peste care a fost așezat un șervet de pânza sau intr-un cos special , cu ajutorul antebrațului palma ștanga acoperite cu ancărul împăturit. Lângă produsele respective se așează cleștele format din doua linguri când se servesc chifle , sau din lingura furculița pentru celelalte produse.

Trecerea produselor de panificație pe farfurioara se face cu cleștele ținut în mana dreapta, pe partea ștanga a clienților.

În cazurile când meniurile sunt comandate, aceste operații se efectuează cu puțin timp înaintea sorii clienților se iau masuri pentru acoperirea cu șervetul montat sub forma de con cu vârful în sus cu baza în jurul farfurioarei.

10.7.3. Debarasarea mesei

Pentru efectuarea acestei operații se folosește tava de serviciu , așezata pe antebrațul palma ștanga acoperite cu ancărul împăturit. Preluarea farfurioarei cu produsele de panificație neconsumate se face cu mana dreapta pe partea ștanga a clientului , constituind o excepție de la regula generala ca debarasarea mesei se face numai pe partea dreapta a clienților. Farfurioarele se așează pe tava împreuna cu resturile respective. În cazul când pe blatul mesei roman resturi din produsele de panificație (fărâmituri) acestea se strâng cu ajutorul periei speciale faradul special, sau , în lipsa acestora cu ancărul o farfurie întinsa . Faradul sau farfuria se fixează pe marginea blatului mesei cu ajutorul periei sau acarului se strâng resturile de pe masa , aducându-se spre marginea acesteia, pentru a fi depozitate pe făraș sau farfurie. Aceste operațiuni se efectuează pe partea ștanga sau dreapta a clientului , în funcție de locul unde se găsesc resturile.

Capitolul 11 - TEHNICA SERVIRII BĂUTURILOR

Băuturile se consuma împreuna cu preparatele culinare alte produse alimentare pentru stimularea poftei de mâncare digerarea mai rapida a grăsimilor. Băuturile se servesc , de regula , în următoarea ordine : aperitivele , vinurile , vinurile spumante (şampanie) lichiorurile. Coniacul , berea , băuturile răcoritoare , sucurile din fructe , amestecul de băuturi (cocteil, fizz, cobbler etc.) se servesc după preferinţele clienţilor.

11.1. Noțiuni generale în legătura cu servirea băuturilor

11.1.1. Clasificarea băuturilor

În funcţie de ordinea consumării lor în cadrul unui meniu , băuturile servite clienţilor, în unităţile publice de alimentaţie, sunt de mai multe feluri.

- Băuturile aperitiv au o tărie alcoolica mare sau au un gust puţin amărui, stimulând apetitul, ca de exemplu: ţuica, şlibovița, rachiul, vermutul, berea etc. Se servesc la începutul în timpul consumării gustărilor.
- Vinurile albe seci, de exemplu: Risling sau vin de regiune superior se servesc la temperaturi de 8 – 10 o C, la toate preparatele din carne de pasare, paste făinoase etc.
- Vinuri le roi se servesc la temperatura camerei (şambrate) la 18 – 20 oC, la toate fripturile de vaca, porc, ovine din carne de vânat.
- Vinurile de desert sunt dulci licoroase, se servesc la temperatura de 5 – 6 o C, la toate tuciurile de bucătărie produsele de cofetărie – patiserie.
- Vinurile spumoase pot fi şampanizate (şampania) sau gazeificate (vin spumos) , se servesc la începutul mesei (cele seci) sau la desert (cele demisei desert).
- Coniacurile lichiorurile se servesc la desert.
- Apa minerala sau carbogazoasă serveşte împreuna cu vinurile, fie separat, fie în amestec cu acestea, realizându-se şpriţul, sau în amestec cu siropurile din fructe.
- Băuturile răcoritoare sucurile din fructe se servesc după terminarea consumării tuturor preparatelor prevăzute în meniu sau în tot timpul zilei.
- Băuturile nealcoolice calde ca: ceai, cafea, lapte, cacao, ciocolata se servesc la micul dejun sau la fiecare masa, după preferinţa.
- Amestecurile de băuturi alcoolice nealcoolice , preparate la bar după reţete speciale (cocteil, fizz, flips, cobber, egg nog etc.), se consuma în tot timpul zilei.

11.1.2. Aranjarea meselor

Înainte ca băuturile sa fie aduse la masa, se va avea grija ca pe masa sa existe paharele necesare servirii lor. În funcţie de băuturile cuprinse în meniul respectiv, pe masa trebuie sa existe pahare: pentru băuturi aperitiv, pentru vin alb, vin roşu, apa minerala, daca spaţiul permite, cupa pentru şampanie. Paharele pot fi aşezate în forma de semicerc, în diagonala spre mijlocul mesei, sau alte forme alese, în funcţie de spaţiul de pe masa. În cazul în care băuturile aperitiv sunt aduse servite de chelner, porţionate în pahare, de la secţia bar, pe masa trebuie sa existe loc pentru aşezarea acestora.

11.2. Sisteme de servire a băuturilor

Servirea se efectuează în mai multe steme , în funcţie de felul băuturii , de numărul preferinţelor clienţilor.

Servirea la pahar a băuturilor aperitiv. Chelnerul aduce băuturile de la secţia bar, în pahare de 50 - 100 ml puse pe o tava acoperita cu un şervet din pânza. Tava se aşeza pe antebraţul palma ştanga acoperite cu ancărul se transportă la masa. Cu mana dreapta se ia paharul de pe tava se aşează pe mas ape partea dreapta a clientului, în dreptul vârfului lamei cuţitului, în partea dreapta a paharului existent pe masa, care poate fi pentru vin sau apa minerala.

Servirea băuturilor îmbuteliate. Băuturile îmbuteliate se ridica de la secţia bar se aduc în salon pentru a fi prezentate. Sticla se aşează pe Ancă, pe mana dreapta, astfel ca eticheta de pe sticla sa poată fi văzuta se prezintă pe partea dreapta a clientului.

În cazul vinurilor mai vechi, prezentarea se face în coşuleţe speciale, transportându-se cu mare grija, pentru a evita tulburarea conţinutului.

După alegerea vinului de către client, acesta se aduce de la secţie la masa astfel: vinurile albe îmbuteliate consumându-se răcite, se aduc la masa în frapiere cu gheata, însoţite de apa minerala sau apa gazoasa, acoperite cu un şervet din pânza. Frapiera adusa la masa se aşează pe suport lângă unul din colturile mesei, de preferinţa în partea dreapta a clientului care conduce masa.

Vinurile roi, consumându-se la temperatura camerei, se pot aduce în frapiere speciale, acoperite cu şervet din pânza care se poate aşeza direct pe masa .

Debuşonarea sticlei se face astfel: se fixează sticla în mana ştanga, iar cu mana dreapta, cu ajutorul unui cuţitaş individual sau de la tirbuşon, se taie de jur – împrejur capsula de hârtie staniol sau material plastic, care acoperă dopul (fig.81) care se pune în buzunarul de la bluza. Apoi, tot cu mânerul se introduce tirbuşonul în dop fora sa-l perforeze în întregime se scoate încet, fora sa producă zgomot. Aceasta operaţie se poate executa luând sticla în mana ştanga tirbuşonul în mana dreapta sau aşezând sticla pe blatul mesei. Când scoaterea dopului opune rezistenta, se apăsa mai intui tirbuşonul după aceea se trage în afara. Nu este permis sa se sprijine sticla de pulpa piciorului sau sa se prindă intre genunchi sau sub-braţ. Dopul împreuna cu tirbuşonul se introduc în buzunar sau se aşează pe o farfurie – suport, dar în nici un caz nu se depozitează în frapiera. Se şterge gura sticlei cu ancărul pentru a se îndepărta eventualele resturi ale capsulei sau dopului.

Pentru servirea băuturii se trece sticla din palma ştanga în palma dreapta. Se prinde sticla de la mijloc, cu degetul mare de o parte, îndreptat spre gatul sticlei celelalte pe partea opusa. Se va căuta ca eticheta de pe sticla sa nu fie acoperita de Ancă sa fie îndreptata către consumator. Cu mana ştanga îndoita la spate pana la mijloc, cu piciorul drept fandat, pe partea dreapta a clientului, se apropie gura sticlei de pahar, fora a-i atinge insa marginile . Se ridică lent baza sticlei în aşa fel ca lichidul să treacă în pahar, în şuvoi continuu, sa se prelingă pe marginea interioară a paharului , evitându-se stropii. Paharul nu se va umple complet.

În cazul în care sticla nu are eticheta (s-a dezlipit în timp ce era la gheaţa etc.), turnarea băuturii se face din sticla înfăşurată în Ancă, după cum urmează: cu mâna stânga se prinde gâtul sticlei se ridica din frapieră. Se introduce cu mâna dreaptă un colţ al ancărului sub degetul mare al mâinii stângi gâtul sticlei , iar cu mâna dreaptă se desfăşoară în Ancă, toată sticla.

Se ridica colţurile de sub sticlă se prind cu mâna dreaptă la mijlocul sticlei. Cu mâna stânga se răsuceşte în jos colţul de la gâtul sticlei. Prinsă astfel sticla, luându-se aceea poziţie descrisa mai sus, băutura se toarnă în acelea condiţii.

După ce au fost serviţi toţi clienţii, se apucă din nou gâtul sticlei cu mâna stângă, se desfăşoară ancărul cu mâna dreaptă se pune la loc în frapieră sau pe tavă.Atunci când clienţii doresc să servească vinul cu apă carbogazoasă sau minerală, paharul este umplut cu vin numai pe jumătate, iar cealaltă jumătate se umple cu apă minerală sau carbogazoasă.

În cazul folosirii fonului cu butelie, din care se trece conţinutul în paharul clientului, pentru a fi

servit ca atare sau prepararea șpriţului, lucrătorul chelner sau picolo procedează astfel : ridică paharul pentru apă gazoasă cu mâna dreaptă, printr-o uşoară fandare pe piciorul drept, prin partea dreaptă a clientului, trece paharul în mâna stângă , la o distanţă de circa 30 cm, în spatele clientului şpriţeaza fonul în paharul prins intre degetul mare cel arătător mijlociu, apoi fonul se trece pe degetul inelar, continuându-se umplerea paharelor cu fon, având grijă să nu se stropească clienţii sau pardoseala prin ieşirea conţinutului din pahare, datorită excesului de dioxid de carbon din fon.

Pentru prepararea şpriţului cu fon se procedează la fel, cu deosebirea că lucrătorul chelner sau picolo foloseşte sticla de vin fonul, pe care le transportă în mâna stângă, sticla de vin prinsă intre degetele mic inelar palmă, iar fonul se apucă cu degetul mijlociu al mâinii stângi.

Dacă la masă se foloseşte frapiera, atunci se poate proceda astfel cu condiţia ca la masă să fie doar unul sau doi clienţi anume : chelnerul sau picolo ridică paharul de pe masă cu mâna dreaptă, îl trece în mâna stângă, toarnă vinul intr-o poziţie cât mai în spatele clientului, după care se lasă sticla în frapieră, apoi completează cu fon capacitatea paharului lăsându-l gol circa 1cm, pe care-l trece prin partea dreaptă a fiecărui client, la locul ocupat de paharul pentru şpriţ sau fon. În acela mod se procedează în cazul când la masă se solicită completarea paharelor cu fon pentru diluarea unor băuturi alcoolice nealcoolice, whisky, concentrate din citrice.

Utilizarea buteliilor de fon încărcate sub presiune presupune insă unele reguli de protecţie atât a personalului din unitate, cât a clienţilor anume: buteliile pentru fon nu se introduc la gheaţă sau la temperaturi mai scăzute de 10-15 0C, întrucât prezintă pericol de explozie. Din această cauză, se recomandă utilizarea sifoanelor confecţionate din oţel inoxidabil, rezistente la presiunea ridicată. Pentru ca şpriţul preparat cu fon să întrunească condiţiile de calitate , fonul trebuie să fie pregătit cu apă de izvor, verificată din punct de vedere al calităţii, iar acidul carbonic folosit să întrunească condiţiile de calitate impuse. Pentru ca fonul să-şi păstreze intacte calităţile, încărcarea fonului se realizează în funcţie de consumul zilnic, recomandându-se ca pe lângă fiecare unitate să funcţioneze fabrici de încărcat sifoane proprii.

În ceea ce priveşte necesarul de apă gazoasă folosit la pregătirea unor băuturi răcoritoare în baruri sau centre de răcoritoare, se pot folosi aparate speciale pentru pregătirea fonului sau pot fi dotate cu recipiente de capacitate mare (10-20 litri), confecţionaţi din materiale inoxidabile care se pot încărca la oricare centru de umplut sifoane. Tot ca o măsură de întreţinere a calităţii fonului este aceea a spălării periodice a interiorului sifoanelor, înlăturându-se totodată lichidul care nu poate fi absorbit de ţeava fonului, în momentul utilizării conţinutului.

Păstrarea buteliilor de fon se realizează în lăzi de câte 10 butelii, care se păstrează în spaţii necirculate, aşezate în stivă cu capetele sifoanelor către perete.

Manipularea lăzilor cu sifoane , precum a sifoanelor individuale se realizează cu multă atenţie, fără mişcări brutale sau loviri cu alte corpuri dure, prezentând pericol de explozie. Transportul lăzilor cu sifoane se recomandă să se facă cu mijloacele de transport izoterme , evitându-se transportul în contact cu razele solare, când în aer temperatura este de peste 25^0 C sau în cazul când afară temperatura scade sub 0^0 C.

Consumul mare de băuturi răcoritoare, mai ales în timpul verii, impune luarea unor măsuri de reconsiderare a pregătirii apei gazoase utilizării acesteia caînlocuitor al apelor minerale, de ţara noastră dispune de condiţii naturale deosebite privind existenţa unor izvoare cu apă minerală de masă, de o calitate deosebită, dar care nu au o exploatare raţională bine organizată, creându-se goluri în aprovizionare, atât vara cât iarna.

Şampania se serveşte bine răcită, folosindu-se o frapieră specială în care au fost aşezate, pe lângă sticlă, straturi de gheaţă măruntă sare. Pentru a se răci mai bine, sticla se învârteşte înainte înapoi cu ajutorul unei sfori, sau se învârteşte gâtul sticlei intre mâini (fig.86). Şampania se aduce la masă în frapieră specială, acoperită cu un Ancă sau şervet.

Destuparea sticlei cu şampanie se face în felul următor : se scoate sticla din gheaţă cu ajutorul mâinii stângi, se acoperă dopul gâtul sticlei cu ancărul. Se apucă dopul acoperit, cu mâna stângă, iar cu mâna dreaptă introdusă sub Ancă se desface sârma de siguranţă apoi cu mâna stângă se trage uşor dopul. Se acoperă sticla pentru a evita ca dopul să sară şampania să se

scurgă în afară. În timpul desfacerii dopului, sticla se ţine înclinată, permiţând ieşirea excedentului de dioxid de carbon. După Debuşonarea, sticla se înfăşoară în Ancă se începe turnarea, pe partea dreaptă a clientului , folosindu-se mâna dreaptă. Turnarea vinului spumant în cupă se face cu atenţie, cupa umplându-se mai puţin de jumătate. Se servesc pişcoturi speciale cu care, uneori, clientul agită lichidul din cupă pentru a elimina aciditatea.

Berea poate fi consumată, după preferinţele clienţilor, atât în timpul unei mese cât în restul timpului, intre mese. Servirea se face în sonde speciale sau în căni (halbe sau ţapi).

Berea în butoi se porţionează în sonde sau căni, la secţia bar, se transportă pe mâna stângă cu ajutorul tăvii sau a farfuriei, aşezându-se pe masă, pe un suport special sau farfurioară – suport, pe partea dreaptă a fiecărui client.

Berea îmbuteliată se serveşte, de regulă, în sonde ce se găsesc pe masa clienţilor. De la secţia bar, sticlele cu bere sunt aduse la masă cu ajutorul frapierei, acoperite cu şervet se aşeză pe suportul respectiv. Cu mâna stângă, pe care se găsesc ancărul, se ridică fiecare sticlă în parte, desfăcându-i-se capsula cu cheia specială, ţinută în mâna dreaptă. Capsula se introduce în buzunarul din dreapta al hainei de lucru, urmând să se depoziteze în oficiu, în recipiente speciale. Din mâna stângă, sticla cu ancărul trece în mâna dreaptă apropiindu-se pe partea dreaptă a fiecărui client se toarnă lent, ţinând la început gura sticlei cât mai aproape de marginea paharului apoi, depărtând-o pentru a da posibilitatea ca şuvoiul de bere să cadă cât mai de la distanţa pentru a produce spumă. Turnarea se face cu multă atenţie, pentru a nu păta faţa de masă.

Desfacerea capsulei turnarea berii în sonde sau căni se poate efectua la secţia bar, transportul lor urmând sa se facă pe tavă sau pe farfurie întinsă. Aşezarea pe masa se face în acelea condiţii, descrise mai sus.

Coniacul lichiorul se consumă, de regulă, la desert sau intre mesele principale, împreună cu produsele de cofetărie de patiserie sau cu cafea. Servirea acestora se face în baloane respectiv pahare, porţionarea efectuându-se la secţiabbar se aduc pe tavă, sau pe o farfurioară-suport când se transportă un singur balon sau pahar. Se aşeză pe masă, pe partea dreaptă a clientului servit.

Băuturile răcoritoare (sirop, limonadă, citronadă, suc din fructe etc.) se servesc la cererea clienţilor în tot timpul zilei. Se servesc în pahare – sondă însoţite de pai, sau în pahare pentru apă minerală. Se transportă pe tava de serviciu, în cazul când se servesc mai mulţi consumatori, sau pe cate o farfurie întinsă, atunci când se servesc 1- 2 clienţi. Se aşeză pe blatul mesei, pe suportul respectiv, pe partea dreaptă a clientului.

Băuturile răcoritoare îmbuteliate se aduc la secţia bar pe tavă sau pe farfurie, se desfac capsulele de la sticlă se servesc pe partea dreaptă a consumatorilor , în paharele mari ce se găsesc pe masă. Capsulele se reţin se duc la oficiu , pentru a fi depozitate în recipiente speciale. Nu se admite depunerea capsulelor în frapiere, pe masa clienţilor sau la consolă nici aruncarea lor pe pardoseală.

Băuturile nealcoolice calde se servesc în ceşti, însoţite de farfurioare - suport linguriţe, ce se aşeză pe masă, pe partea dreaptă a clienţilor, în partea dreaptă a vârfului cuţitului pentru gustare. Farfurioara se aşeză cu emblema spre mijlocul mesei, ceaşca cu mânerul spre dreapta, iar linguriţa cu căuşul în sus pe marginea farfurioarei sau cu căuşul în jos, sprijinit de marginea farfurioarei cu mânerul sprijinit de masă (fig.87). Transportul de la oficiu se face cu ajutorul tăvii, peste care a fost aşezat un şervet, farfurioarele aşezate în set, pe cea superioară aşezându-se o ceaşcă, ceştile pe tavă, iar linguriţele pe marginea dinspre persoana care efectuează această operaţie, cu mânerele spre dreapta.

Băuturile nealcoolice calde se servesc de regulă neîndulcite. Pentru a da posibilitatea clienţilor să-şi îndulcească băutura după preferinţe, se aduce la masă în zaharniţă, zahăr tos sau cubic preambalat, însoţite de linguriţă sau respectiv cleşte pentru zahăr. Acestea se aşeză pe blatul mesei, la o distanţă accesibilă mai multor persoane.

Băuturile nealcoolice (ceai, lapte, cacao etc.) se pregătesc la secţia de producţie (bucătărie, bufet, cofetărie), se toarnă în ceainic, laptieră sau cafetieră, cu ajutorul cărora se transporta în salon, folosindu-se o farfurie – suport, ce este prinsă intre degetele mâinii stângi, acoperite cu Ancă, degetul mare deasupra pe margine, iar celelalte degete răsfirate sub farfurie.

Trecerea conţinutului din vasul respectiv în ceaşcă sau cană se face pe partea dreaptă a clienţilor astfel : farfuria-suport rămâne în mana ştangă, apropiindu-se cat mai mult de ceaşcă, cu mana dreaptă se prinde toarta capacul vasului, înclinându- se orificiul de turnare pană deasupra ceştii, facilitând scurgerea lichidului, fără să se prelingă pe farfuria - suport sau pe faţa de masă.

De regulă, pentru servirea ceaiului se pregăteşte la secţia de producţie numai apă fierbinte, care se transportă se toarnă în cană, urmând ca pregătirea ceaiului să se facă de către client, folosind plicul cu ceai adus de chelner, o dată cu ceainicul sau mai înainte, aşezat pe o farfurie – suport, la o distanţă accesibilă mai multor persoane, la fel ca zaharniţa cu linguriţă sau cleşte.

11.3. Tehnica servirii amestecurilor de băuturi

Amestecurile de băuturi se pregătesc în secţia bar se servesc clienţilor la mese sau direct la bar, unde sunt instalate scaune înalte.

Dotarea barului. Pentru servirea amestecurilor de băuturi, barul este dotat cu următoarele obiecte :

- vas pentru amestecul băuturilor (shaker)(v. fig. 25)
- vas cu pereţi groşi pentru amestecul de băuturilor
- pahare de diferite tipuri capacităţi, pentru consumarea amestecurilor de băuturi (v. fig. 17)
- tăvi din alpaca sau metal inox de diferite mărimi forme, de preferinţa dreptunghiulare
- linguriţe cu mâner lung (pentru mazagran)
- strecurătoare obişnuită sau cu spirale pentru strecurarea băuturilor
- prese pentru stoarcerea lămâilor, portocalelor etc.
- sticle şlefuite, prevăzute cu dispozitiv pentru dozarea picăturilor (pipetă) de băuturi aromate
- aparat pentru preparat cuburi de gheaţă
- cleşte pentru prinderea cuburilor de gheaţă
- vase pentru zahăr – pudră cu linguriţe (presatoare)
- zaharniţe
- cleşte pentru zahăr cubic
- vase pentru sare, piper, boia, muştar etc.
- râşniţe pentru piper, scorţişoară etc.
- pilă pentru ras nuci de cocos, nucşoară etc.
- cuţite din oţel inox, ascuţite, pentru tăiat lămâi , portocale
- suporturi pentru scobitori
- tirbuşon chei pentru desfacerea capsulelor de la sticlele de bere, apă minerală, sucuri din fructe etc.
- aparat expreso pentru cafea.

Tehnica obţinerii amestecurilor de băuturi. Pentru ca amestecurile să fie obţinute în cât mai bune condiţii, este necesar ca buteliile cu băuturile respective să fie grupate după sortiment, culoare, tărie alcoolică, să fie bine răcite, iar pentru operativitate siguranţă în mânuire, trebuie să fie la îndemâna barmanului, aşezate pe blatul barului.

Amestecurile se fac cu respectarea reţetelor respective. Se recomandă să se ţină seama de dorinţa unor consumatori de a li se pregăti amestecurile mai tari sau mai slabe, mărind sau micşorând proporţia băuturilor bogate în alcool sau a băuturilor sărace în alcool.

Vasul de amestec (shakerul) este folosit la acele băuturi care se prepară cu adaosuri de ouă, frişcă, cacao, pulpă de fructe, sau când clientul doreşte băutura bine răcită. În vas nu se vor amesteca apa carbogazoasă sau minerală, şampania sau băuturile cu acid carbonic, care ar face să dispară conţinutul de acid carbonic al băuturii.

Vasul se agită, făcându-se mişcări uniforme, pe orizontală pe verticală, pentru ca substanţele componente să se asocieze suficient pentru a obţine o băutură omogenă.Cantitatea de gheaţă trebuie bine dozată, deoarece, în caz contrar, influenţează negativ calitatea amestecului. O cantitate prea mare de gheaţă reduce tăria alcoolică sau concentraţia băuturii, iar o cantitate prea mică nu asigură gradul de răcire necesar.

Timpul de amestecare este mai mare la băuturile spirtoase extrasele dulci mai mic la amestecurile realizate din vinuri, fructe, sucuri.

Umplerea paharelor se efectuează astfel (de exemplu pentru cinci pahare) : paharele 1, 2, 3 4 se umplu pe jumătate, paharul 5 în întregime apoi se revine la celelalte pahare pentru a fi umplute complet. În acest fel, se asigură o uniformitate a conţinutului amestecului din fiecare pahar.

După pregătirea fiecărui amestec, vasul celelalte obiecte folosite se spală pentru a nu influenţa aroma, culoarea, tăria alcoolică a amestecurilor ce se vor pregăti.Amestecurile de băuturi se servesc consumatorilor în pahare speciale, transportate cu ajutorul tăvilor sau a farfuriilor întinse, aşezându-se pe masă, de regulă, pe partea consumatorilor pe farfurioara - suport.

11.4. Sortimentul amestecurilor de băuturi

Amestecurile de băuturi se realizează în unităţile de alimentaţie publică în variante, sortimente, diferenţiate prin elementele componente, metodele de preparare formele de servire.

Cocteil, care are un conţinut ridicat în alcool , consumându-se ca aperitiv, în cantităţi mici, se prepară prin combinarea unor băuturi alcoolice (vodcă, gin, vermut, coniac, şampanie) cu siropuri diferite, apă minerală sau carbogazoasă, zahăr etc. După cantitatea de zahăr din conţinut, cocteilurile pot fi : seci (dry), demisei (mediam) sau dulci (sweet). Amestecurile seci demisei se recomandă să se consume ca aperitiv, iar cele dulci ca desert sau intre mesele principale.

Servirea se face în pahare speciale (pentru cocteil), pe farfurioare – suport.

Cobbler este o băutură slab alcoolizată în componenţa căreia intră vinuri dulci, fructe gheaţă pisată. Se prepară în pahare în formă de cupă, mari, cu o capacitate de 250 – 300 ml, în felul următor : se toarnă gheaţă pisată în pahare peste care se aşeză în mod uniform fructele. Acestea pot fi piersici, cireşe, vişine, boabe de struguri, zmeură, căpşuni, felii de pere sau mere, în stare proaspătă, congelată sau din compot. Se toarnă cu multă grijă pentru a nu modifica aranjamentul. Băutura alcoolică poate fi : lichior, şampanie, vinuri dulci sau licoroase. Servirea se face cu paharul respectiv însoţit de pai linguriţă, aşezate pe farfurioara – suport.

Crusta este o băutură alcoolică mai mare. Se prepară prin agitare în shaker din : cuburi de gheaţă, suc de lămâie, băutură alcoolică (vodcă, coniac, gin), zahăr pudră arome. Se toarnă în pahare – balon de 250 – 300 ml.,jivrate cu zahăr pudră umectat cu suc de lămâie. Ca decor se introduce în băuturi coajă de lămâie tăiată în formă de spirală sau o fructă (cireaşă, vişină etc.). Se serveşte în paharul – balon respectiv, însoţit de pai linguriţă, aşezate pe farfurioara – suport. Se recomandă să se consume după masa de seară.

Prin ,, jivrarea paharelor'' se înţelege operaţiunea prin care se aplică o bordură de zahăr sau pudră de cacao pe marginea unui pahar sau se aboreşte paharul cu ajutorul cuburilor de gheaţă.

Jivrarea se mai poate face prin introducerea marginii paharului printr-o lămâie crestată sau prin suc de lămâie montat pe o farfurie, până ce gura se umezeşte uniform pe o adâncime de 1cm. Apoi se introduce gura paharului în zahar pudră, formându-se o pojghiţă uniformă. Aceste operaţiuni se efectuează prin răsucirea paharului intr-o parte alta cu mişcări lente.

Pentru răcirea paharului cu gheaţă (jivrarea) se introduc câteva cuburi de gheaţă intr-un pahar gol se învârtesc rapid până ce pereţii acestuia se aburesc. Se îndepărtează cuburile de gheaţă se toarnă băutura respectivă.

Crușon este o băutură cu tărie alcoolică redusă. Se prepară în pahare-cupă cu capacitate de 200 – 250 ml, din fructe (caise, pere, căpşuni, zmeură, fragi, cireşe, portocale) macerate în zahăr lichioruri, coniac, şampanie etc. Pentru servire se iau cu luşul fructele macerate se toarnă în paharul – cupă peste care se adaugă băutura alcoolică respectivă. Se serveşte cu ajutorul farfurioarei - suport pe care a fost aşezat paharul – cupă însoţit de o linguriţă.

Egg nog se prepară din : lapte, ou, zahăr pudră, rom, coniac sau vodcă. Se serveşte în stare rece sau caldă.

Pentru realizarea egg nog-ului rece, se introduc în shaker 2 – 3 cuburi de gheaţă, albuşul gălbenuşul unui ou, zahăr pudră, băutură alcoolică se toarnă întregul conţinut în pahare speciale.

Egg nog-ul cald se obţine din acelea componente cu deosebirea că laptele este cald nu se folosesc cuburi de gheaţă. Amestecul se face intr-un vas special (tumbler), cu ajutorul unui tel mic sau furculiţă. Băutura alcoolică se adaugă la sfârşitul operaţiunii de omogenizare. Se poate pregăti egg nog-ul fără alcool. Este o băutură reconfortantă hrănitoare.

Fix are un conţinut mai ridicat de alcool. Se prepară din suc de lămâie, sirop de zahăr, lichior băutură alcoolică prevăzute în reţetă. Se amestecă intr-un vas special cu ajutorul linguriţei cu mâner lung, după omogenizare se toarnă în pahare speciale cu capacitatea de 100 – 150 ml, peste care se montează gheaţă pisată. Se decorează cu o felie de lămâie tăiată subţire. Se serveşte pe farfurioară – suport, împreună cu pai. Se recomandă ca băutură – aperitiv.

Fizz se prepară în shaker, prin agitare, din suc de lămâie, apă minerală sau carbogazoasă, zahăr, albuş sau gălbenuş de ou băuturi alcoolice cu conţinut ridicat de alcool. Când se foloseşte gălbenuşul de ouă, băutura poartă denumirea de ,,golden'' (aur). După omogenizare, conţinutul shaker-ului se toarnă în pahare cu capacitatea de 200 – 250 ml, peste care se mai adaugă apă minerală sau carbogazoasă se decorează cu felii de lămâie subţiri. Se serveşte cu ajutorul farfurioarei – suport, împreună cu pai.

Flips are în componenţă vinuri licoroase, zahăr, ouă cuburi de gheaţă, amestecul făcându-se prin agitare în shaker.

Un sortiment deosebit ca aspect şi gust îl constituie flips-ul realizat din băuturi alcoolice cu grade diferite de tărie alcoolică, cunoscut sub denumirea de „flips în curcubeu" (arc-en-ciel). Se realizează prin turnarea direct în pahare pe marginea acestora, cu multă grijă, a lichiorurilor de diferite culori şi tării alcoolice, în ordinea descrescândă a tăriei alcoolice, în aşa fel încât acestea se prezintă sub formă de straturi suprapuse. Se servesc în pahare speciale pe farfurie-suport, împreună cu pai.

Grog este o băutură reconfortantă şi stimulatoare, consumându-se, de regulă, foarte caldă, în timpul iernii. Se prepară din rom sau vinars, miere sau zahăr, infuzie de ceai sau apă fierbinte. Se serveşte în pahare de 250 ml cu un suport metalic pentru a evita frigerea degetelor.

Julep este considerat ca unul dintre cele mai vechi amestecuri de băuturi. Se prepară astfel: într-un vas se dizolvă zahăr în apă sau apă carbogazoasă, peste care se adaugă crenguţe de mentă ce se zdrobesc cu linguriţa (sau lichior de mentă). Se adaugă rom sau altă băutură alcoolică. Conţinutul se toarnă în shaker în care se introduc în prealabil cuburi de gheaţă. Se agită până se aburesc pereţii shaker-ului şi apoi se toarnă în pahare speciale, decorându-se cu frunze de mentă sau diferite fructe. Se serveşte cu ajutorul farfurioarei-suport, însoţită de pai şi linguriţă.

Punci se prepară, de regulă, din cinci ingrediente: sirop, alcool, fructe, apă şi arome, direct în pahar sau în boluri de sticlă, atât în stare rece cât şi caldă.

În stare rece, se obţine prin dizolvarea zahărului pudră în apă rece, la care se adaugă suc de fructe sau sirop, băutură alcoolică şi gheaţă pisată. Se serveşte în pahare cu capacitatea de 250 ml decorate cu fructe (cireşe, vişine etc).

În stare caldă, se prepară într-un ibric, din apă, zahăr pudră, suc de lămâie şi băutură alcoolică care se fierb, servindu-se apoi în pahare încălzite în prealabil.

Pentru servirea mai multor persoane, punci-ul se prepară în boluri din sticlă, astfel: într-un vas

se pun fructele curățate de coajă și sâmburi și zahăr pudră, lăsându-se la rece circa o oră. Se adaugă suc de lămâie și băuturile alcoolice (rom, coniac, gin) lăsându-se în continuare, la rece, câteva ore. Se trece conținutul în bolul de sticlă special pentru punci, peste care se adaugă câteva cuburi de gheață, apă minerală sau carbogazoasă, vin spumant, foarte bine răcite. Se amestecă totul cu ajutorul unui luș care va fi folosit și la porționarea în paharele din care se consumă.

Servirea se face cu ajutorul farfurioarei-suport, însoțită de linguriță și pai.

11.5. Includerea băuturilor în meniuri

Alcătuirea meniurilor, fie precomandate sau a la carte, presupune din partea lucrătorilor fiecărei firme o bună pregătire profesională, care, de regulă, se dovedește în momentul primelor contacte cu clienții, atunci când aceștia doresc să organizeze diferite tipuri de mese, să comande anumite preparate sau băuturi.

În aceste situații, mai ales lucrătorul chelner are obligația să intervină în ajutorul clientului, pe care trebuie să-l ajute, cu amabilitate și profesionalism desăvârșit, în stabilirea meniului dorit.

Fiecare meniu cuprinde pe lângă preparatele culinare sau produsele necesare completării meniului și unele băuturi alcoolice sau în amestec, care pot fi servite ca băuturi aperitiv sau ca băuturi la desert, în afara vinurilor specifice din meniu.

Băuturile aperitiv. Ca băuturi aperitiv, pot fi incluse în meniuri unele băuturi indigene cum sunt: țuica, rachiurile de vin, de tescovină, rachiuri cu diferite arome (de brad, de mentă), vermuturile simple sau în amestec cu țuica sau alte rachiuri, bitterul, fernetul, vodca, iar dintre băuturile străine pot fi servite ca băuturi aperitiv bitterul-campari, Cinzano, Martini, Whisky, Dubonnet, vodcă rusească, poloneză, vietnameză.

Unele dintre băuturile aperitiv sunt servite fie prerăcite, fie însoțite de cuburile de gheață și felii de lămâie.

O data cu servirea băuturilor aperitiv este servită și apa minerală, apa gazoasă sau alte băuturi răcoritoare solicitate de clienți.

Ca băutură aperitiv care poate fi servită și pe parcursul mesei, la solicitarea clienților, este și berea, care poate înlocui băuturile aperitiv mai ales la mesele care se deschid cu unele produse de patiserie cu umplutură din brânză sau carne, precum și atunci când în meniu sunt cuprinse sortimente de crenvuști cu hrean sau muștar, cabanoși fierți cu sos de hrean, cârnăciori fierți cu hrean. Berea poate fi servită și la alte preparate culinare de intrare sau de trecere, în funcție de preferințele clientului.

Vinurile. În prezent, vinul poate fi considerat ca aliment atât pentru includerea în meniuri, adaptând, la fiecare grupă de alimente, vinul adecvat din punct de vedere gustativ. Vinul mai poate fi considerat aliment și datorită faptului că la o gamă bogată de preparate culinare se folosește vinul ca principal element de aseyonare a gustului.

La gustări ca: pateu de ficat servit simplu sau în diferite învelișuri (aspic, foietaj, prapure etc.), se recomandă vinul roșu, sec, șampania sec, vin spumant sec, vin alb sec, la preferințe, mai ales pentru doamne, se poate servi și un vin alb demisec sau licoros.

La preparate din pește pregătit, ca preparate de intrare sau de trecere la care pot fi servite și anumite sosuri, vinurile recomandate sunt: vinul alb sec sau demisec, se mai poate recomanda și un vin roze, roșioară, rubiniu.

Preparatele din crustacee, din pui de baltă, pregătite după metoda „parizien" pane, crocant, pot fi asociate cu vinul alb sec, demisec, roze sec.

Pentru preparatele din stridii se recomandă vinul alb sec, șampania sec, vin roze. Servirea icrelor negre solicită din partea lucrătorilor un plus de profesionalism. Datorită fineții acestor feluri de mâncare se pot servi la aceste preparate, în principal, șampania sec, albă sau roze, vinul

alb, sec. Se mai pot servi ţuică, vodcă.

La diferite sortimente de gustări, la care nu se folosesc alimente cu gust acru se pot servi: vinul alb sec, roze, şampanie, vin spumant sec, dar, de regula, sunt servite diferite băuturi alcoolice în cantităţi mici (ţuică, votcă, vermut Cinzano).

În meniuri pot fi incluse şi unele preparate de intrare, pregătite cu diferite elemente de gust acru, cum este cazul salatelor combinate, unele legume umplute, gogoşari, gogonele, gulii umplute. Meniurile pot cuprinde gustări din ouă cu diferite umpluturi, la care sunt asociate şi unele sosuri reci. În aceste cazuri nu se recomandă includerea niciunui sortiment de vinuri. La preparatele care cuprind gustări din ouă, pot fi servite vinul alb sec, vinul roze, iar dacă unele sosuri sunt pregătite cu vin, atunci va fi servit acelaşi vin.

Unele meniuri specifice anumitor sezoane ale anului, cum este cazul meniurilor destinate sărbătorilor de iarnă (crăciun, revelion etc.), cuprind sortimentele de produse din categoria cârnaţilor, caltaboşilor, măruntaie diferite.

Aceste preparate pot fi însoţite de vinul alb sec, vinul roze, vinurile roşii uşoare.

Meniurile cuprind şi unele preparate de trecere sau de legătură, obţinute din creier, buşeuri şi pateuri diferite, volauventuri, completete şi cu piftiile de pasăre, precum şi cu unele preparate în aspic (creier în aspic, pateu de gâscă în aspic sau ficat în aspic). Aceste preparate se asociază bine cu vinurile demiseci, albe sau chiar dulci, Cinzano, Martini, vermuturile indigene.

În cazul când în meniurile unor mese deosebite sunt introduse şi unele preparate lichide de tipul supelor sau consomeurilor, acestea având rolul preparatelor de trecere, iar înaintea lor au fost servite preparate însoţite de vinuri seci albe sau roze se poate continua cu acelaşi vin. Aceste vinuri se pot servi şi la preparatele care urmează imediat, exceptându-se preparatele de bază.

Pentru preparatele culinare obţinute din diferite sortimente de carne, alegerea vinurilor pentru fiecare preparat se face, cu multă grijă, ţinând seama în primul rând de culoarea cărnii, de gradul de împănare sau marmorare cu grăsime a cărnii. Se mai au în vedere şi procesele tehnologice de obţinere a preparatelor, precum şi de garniturile care însoţesc preparatul.

În continuare sunt prezentate posibilităţile de asociere a vinurilor la grupele de preparate obţinute din fiecare specie de carne.

La preparatele din carne de pui şi găină, obţinute prin înăbuşire, fierbere ori sortare, servite cu diferite garnituri, se asociază vinurile albe demiseci sau seci, după preferinţă.Preparatele culinare obţinute din cărnuri albe, prin frigere, din carne de pui, viţel, miel, iepure de casă pot fi asociate cu vinurile roşii uşoare.

Pentru preparatele obţinute din cărnuri albe, prin prăjire, se recomandă vinurile: roşu, roze uşoare sau vinurile albe demiseci, fără arome pronunţate.

La preparatele din pui, obţinute la frigare, la grătar, se recomandă vinurile albe seci din soiurile pure, reprezentative.Preparatele culinare rezultate din cărnurile roşii, din speciile domestice, cum sunt preparatele din carne de vită (muşchi, antricot, vrăbioara), din carne de oaie şi din cele cu carne neagră (porumbel, bibilică, raţă), pot fi urmate de vinul roşu sec sau demisec.

La preparatele din vânat cu gust fin, cum sunt preparatele din prepeliţă, potârniche, se recomandă vinul roşu sau roze vechi.

Preparatele culinare obţinute din carne de vânat, cu gust accentuat, ca de exemplu: mistreţ, iepure de pădure, căprioară, cerb, raţă sălbatică, urs, au la bază procedee tehnologice caracteristice care cuprind, de regulă, două sau trei etape cuprinzând în primul rând etapa de fezandare naturală sau artificială, apoi urmând repetarea fezandării în cazul cărnurilor cu miros specific, puternic, după care urmează prelucrarea culinară propriu-zisă. La această grupă de preparate, se asociază vinurile roşii tari sau uşoare, după caz.

La preparatele culinare din carne de măcelărie sau de pasăre, care urmează a fi servite reci (muşchi alb de porc la tavă, pui la tavă, pulpă de porc la tavă) se include în meniu vin alb, sec sau demisec; mai poate fi inclus şi vinul roze sau roşu uşor.La terinele din carne de vânat, cum sunt

terina de iepure, de căprioară, precum şi drobul de miel, servit de regulă primăvara, se asociază bine vinul roşu tare, dar care poate fi înlocuit cu vinurile roşii demiseci.

În afara celor prezentate mai sus, cu privire la unele recomandări referitoare la modul de alegere a vinurilor în funcţie de preparatele din meniu, mai sunt şi alte reguli de asociere a băuturilor în funcţie de celelalte produse sau preparate ce pot fi servite la o masă, infiferent unde se desfăşoară activitatea de prezentare şi servire.

În restaurant, cofetărie, patiserie, bar, snak-bar, pensiune familială, precum şi în alte tipuri de unităţi, comerciantul trebuie să cunoască cât mai bine modul de asociere a băuturilor la preparatele sau produsele pe care le comercializează, având în vedere atât satisfacerea gustului fiecărui client, cât şi realizarea afacerii firmei proprii.

Sunt prezentate în continuare câteva reguli referitoare la asocierea băuturilor la alte produse şi preparate mai reprezentative.

Brânzeturile reprezintă pentru unele ţări, dar mai ales pentru clienţii francezi, unul din produsele nelipsite din meniu. Franţa ocupă primul loc în lume în ceea ce priveşte numărul sortimentelor de brânzeturi şi numărul de asemenea produse pe cap de locuitor. Din această cauză, la servirea brânzeturilor, se recomandă servirea unor vinuri deosebite şi anume: vinul roze sau roşu uşor.

Alte recomandări cu privire la servirea unor preparate şi asocierea vinurilor la acestea sunt prezentate în continuare.

Preparatele din ciuperci ocupă un loc aparte în arta culinară europeană, din această cauză aproape fiecare sortiment din astfel de preparate primeşte spre asociere un anumit sortiment de vin.La ciupercile indigene (mânătărci), obţinute prin prăjire (pariziene) sau sub forma unor preparate cu sosuri roşii, se recomandă vinul roşu, roze sau alb.

În cazul ciupercilor umplute sau însoţite de sosuri albe, ori care însoţesc, mai ales, preparatele din carne de pasăre (pui), se recomandă vinul alb sec sau demisec.

La servirea unor deserturi, cum sunt cele pe bază de îngheţată (casate, parfaiturile, profiterolul, precum şi unele creme), se recomandă băuturi răcoritoare, apă minerală, apă gazoasă, reci.La produsele de patiserie (plăcintă cu brânză, cu carne, pateuri simple sau cu diferite umpluturi sărate), se recomandă vinul roze, dar mai ales berea.

În ceea ce priveşte produsele de patiserie, care au în conţinutul lor diferite creme, glazuri, fiind de regulă dulci, se recomandă şampania, vinul desert sau demisec, alb.Atunci când în meniuri sunt cuprinse fructe proaspete sau uneori flambate, se recomandă şampania, vinurile albe dulci.

O atenţie deosebită se acordă temperaturii la care pot fi servite vinurile, aceasta constituind un factor important, mărind calitatea la unele sortimente, iar la altele defectele. Diferenţa doar de câteva grade de temperatură poate accentua unele trăsături şi a le diminua pe altele.

Ca regulă generală pentru vinurile albe este aceea că, toate vinurile albe seci, demiseci sau desert (dulci) se servesc bine prerăcite în spaţii frigorifice sau prin utilizarea frapierelor cu gheaţă naturală sau artificială.Vinurile albe, răcite trebuie să păstreze temperatura constantă de preyentare şi servire, de 6 - 10° C. În ceea ce priveşte temperatura vinurilor desert (dulci), precum şi a vinurilor licoroase, acestea vor fi servite la o temperatură mai scăzută, de 4 - 8° C.

Vinurile roze sunt servite, de asemenea, prerăcite, ţinând seama şi la acestea, de unele amănunte şi anume: vinurile roze, seci vor fi răcite ceva mai moderat, la temperaturi între 8 - 12°C, iar vinurile roze, dulci, la temperaturi între 5 şi 8°C.

Vinurile roşii sunt mai pretenţioase din punct de vedere al temperaturii la care sunt servite, cât şi din punct de vedere al tehnicilor folosite la servirea vinurilor roşii, îndeosebi a celor supuse procesului de învechire în butelii de diferite capacităţi.

Ca principiu de bază, vinurile roşii din soiurile pure se servesc la temperatura camerei, căreia îi corespunde temperatura de 15 – 18°C, aducerea la această temperatură are o importanţă deosebită, determinată de păstrarea sau pierderea însuşirilor caracteristice ale fiecărui sortiment de vin. Operaţiunea de aducere la temperatura camerei a unei butelii cu vin roşu poate fi realizată prin mai multe metode:

- butelia de vin poate fi introdusă în spaţii mai calde sau mai reci decât temperatura camerei;
- butelia poate fi introdusă într-o frapieră cu gheaţă sau cu apă mai caldă decât temperatura camerei;
- butelia poate fi învelită într-un şervet introdus în apă caldă, dacă dorim să aducem temperatura de la un nivel scăzut la unul mai ridicat (la temperatura camerei).

Atât şampania cât şi vinurile spumante se servesc la temperaturi cuprinse între 5°C şi 8°C. Fraparea la o temperatură sub 5°C duce la pierderea buchetului, ceea ce este valabil pentru toate vinurile care sunt servite la temperaturi mai scăzute decât cele recomandate.

Într-un meniu, indiferent de varietatea componentelor sale nu vor fi incluse mai mult de două sortimente de vinuri (alb şi roşu), (alb şi roze), precum şi un vin dulce servit la desert, care poate înlocui şampania sau poate fi înlocuit de şampanie.

Cantitatea de vin ce poate fi consumată la o masă consistentă, care cuprinde preparate de intrare, de trecere, de legătură, de bază şi desert poate fi stabilită la circa 300 – 350 ml, cantitate care poate să crească, în funcţie de timpul rezervat servirii mesei, de preferinţele fiecărei categorii de consumatori şi în funcţie de importanţa mesei (masă obişnuită, banchet, masă pentru revelion etc.).

Vinurile pot fi însoţite de ape minerale sau ape gazoase, precum şi de unele băuturi răcoritoare care la rândul lor pot însoţi şi celelalte băuturi alcoolice din meniu.

Băuturile răcoritoare nu sunt limitate din punct de vedere al cantităţii, ele se includ în meniuri la preferinţa clienţilor, în cantităţile şi sortimentele solicitate de aceştia. Ele pot fi sau nu incluse în meniurile precomandate, putând fi solicitate a la carte.

11.6. Băuturile desert

Meniurile consistente destinate meselor pentru dejun, meselor festive pentru prânz şi seară, meselor pentru dineuri pot fi completate cu unele băuturi speciale, care însoţesc preparatele sau produsele servite ca desert.

Dintre aceste băuturi, fac parte şampania desert, coniacurile fine marcate cu 5 – 7 stele, lichiorurile fine din sortimentele de creme speciale. La încheierea meselor, pot fi oferite şi unele băuturi în amestec, cu o concentraţie mică de alcool, cu gust dulce, băuturi care pot fi servite în săli special amenajate, cu o ambianţă intimă deosebită. Aceste băuturi pot fi pregătite chair în faţa clienţilor, constituind un bun prilej de demonstrare a priceperii barmanului, preparator care trebuie să mânuiască cu multă îndemnare întregul complex de obiecte de inventar şi ustensile, pe care le foloseşte la pregătirea şi servirea băuturilor în amestec.

Unele din băuturile servite ca desert prezintă particularităţi specifice, aşa cum este cazul servirii coniacului fin, folosindu-se tipuri de pahare format balon, de capacitate mare 150 – 200 ml, dar în care sunt servite cantităţi mici din conţinut, cu scopul savurării aromei şi gustului plăcut al coniacului fin sau extrafin.

Ca băuturi servite la desert, pot fi incluse în meniuri şi unele sortimente de vinuri, cu o concentraţie ridicată de zahăr, cu gust dulce din podgoriile Murfatlar, Pietroasele, Târnava, Alba Iulia, Banul Mărăcine, unele sortimente din podgoriile Drăgăşani, Cotnari. Vinul desert se recomandă, îndeosebi, la dulciurile de bucătărie şi de cofetărie, în afara dulciurilor care au la bază fructele sau ciocolata.

Servirea cafelei poate fi asociată cu servirea unor sortimente de băuturi, cu efecte digestive distilate, de tip coniac fin, rachiuri fine sau extrafine, obţinute din cireşe amare, piersici, caise, vişinate, amestecuri din fructe care au la bază căpşunile, fragii, murele, vişinele, afinele macerate în alcool distilat, obţinut din cireşe, pere, dude.

Capitolul 12 - TEHNICA SERVIRII DIFERITELOR TIPURI DE MESE

Formarea deprinderilor şi însuşirea cunoştinţelor privind caracteristicile şi modul de manipulare a obiectelor de servire folosite în saloanele unităţilor publice de alimentaţie, precum şi regulile de aranjare a meselor, de aducere, prezentare şi servire a diferitelor preparate culinare şi băuturi se pot materializa şi evalua în organizarea şi servirea succesivă a componentelor unor meniuri mai simple sau mai consistente, stabilite pentru diferite tipuri de mese ce se pot oferi, pentru satisfacerea opţiunilor diversificate ale clienţilor.

Pentru organizarea şi servirea meniurilor la diferite tipuri de mese se vor stabili componentele acestora, în funcţie de care se vor executa operaţiile de aranjare a meselor, de pregătire, transportare şi servire a preparatelor şi băuturilor.

Prin meniu se înţelege totalitatea preparatelor culinare şi alte produse alimentare, inclusiv băuturile alcoolice şi nealcoolice ce se servesc şi se consumă de una sau mai multe persoane la o singură masă.

Meniurile pot fi de mai multe feluri:

a) după numărul de preparate şi produse alimentare servite şi consumate:

- meniuri simple când se servesc şi se consumă un număr redus de preparate culinare sau produse alimentare, de exemplu: un preparat lichid cald şi o mâncare;
- meniuri complete când se servesc şi se consumă un număr mai mare de preparate culinare sau produse alimentare, ca de exemplu: gustare, preparate lichide calde, preparate din peşte, preparate pe bază de carne, cu garnitură şi salată, dulce de bucătărie sau produse de cofetărie;

b) după felul mesei la care se serveşte şi se consumă:

- - meniu pentru mic dejun (masa de dimineaţă);
- - meniu pentru dejun (masa de prânz);
- - meniu pentru cină (masa de seară);
- - meniu pentru masă festivă (banchet);
- - meniu pentru recepţie;
- - meniu pentru populaţia dintr-o anumită zonă geografică a ţării;
- - meniu pentru turişti străini.

c) după structura şi componenţa preparatelor culinare:

- -meniu consistent, când se consumă un număr mai mare de preparate sau produse alimentare cu un conţinut bogat în substanţe nutritive şi valori calorice;
- -meniu pensiune, când se servesc şi se consumă două-trei feluri de mâncare
- diferite, dar la un preţ unic (fix) de vânzare;
- -meniu de cruţare, când se consumă un număr mai redus de preparate sau produse alimentare cu un conţinut mai redus de substanţe nutritive sau valori calorice;
- -meniu dietetic, când se servesc şi se consumă preparate culinare realizate din materii prime stabilite de un anumit regim alimentar, impus de starea sănătăţii
- clienţilor;

d) după momentul în care se stabilesc:

- - meniuri a la carte, când meniul se stabileşte atunci când clienţii sunt la masă şi solicită preparatele sau băuturile servite consultând lista pentru meniuri;
- - meniuri comandate, când acestea se stabilesc cu anticipaţie, înainte de sosirea clienţilor la masă.

La stabilirea meniurilor se va ţine seamă, de regulă, de următoarele elemente:

- - structura clienţilor (vârstă, sex, naţionalitate etc.);

- - anotimpul în care se pregătesc şi se consumă preparatele;
- - timpul destinat pregătirii şi servirii meniului;
- - tipul de masă la care se serveşte (mic dejun, dejun, cină etc.);
- - valoarea nutritivă şi calorică a preparatelor şi a băuturilor;
- - preferinţele culinare şi tradiţia de consum;
- - sursele de aprovizionare cu materii prime;
- -regulile gastronomice care, în principal, prevăd evitarea includerii într-un meniu a următoarelor preparate:
    - din materii prime de bază asemănătoare (exemplu: ciorba de burtă şi tuslama, ciorbă de perişoare şi ardei umpluţi, ciorbă de fasole boabe şi iahnie de fasole boabe, supă-cremă de cartofi şi garnitură din cartofi etc.);
    - realizarea prin procedeu tehnologic similar: prăjire, coacere, fierbere (de exemplu: caşcaval pane şi peşte pane, peşte la grătar şi friptură la grătar, macaroane gratinate şi budincă gratinată etc.);
    - din acelaşi sortiment de carne (de exemplu, ciorbă din carne de pasăre şi pui la ceaun, ciorbă din carne de porc şi friptură din carne de porc, mâncare din carne de iepure şi friptură din carne de vânat);
    - din aceleaşi legume (exemple: peşte cu cartofi natur şi friptură cu cartofi prăjiţi, supă-cremă de mazăre şi friptură de mazăre sote etc.);
    - deserturi obţinute din aceeaşi materie primă (exemple: tarte cu căpşuni şi salată din căpşuni, îngheţată din ciocolată şi prăjituri pe bază de ciocolată).

12.1. Organizarea şi servirea micului dejun

Micul dejun constituie prima masă din zi, pe care omul o serveşte pentru a-şi completa rezervele energetice şi calorice ale organismului, necesare desfăşurării activităţii cotidiene. Micul dejun se serveşte între orele 6-10 dimineaţa, în braserii, restaurante – pensiune, cofetării, bufete lacto-vegetariene, baruri de zi şi alte unităţi de alimentaţie publică.

Operaţiunile de organizare şi servire a preparatelor şi băuturilor ce pot intra în componenţa unui meniu pentru micul dejun sunt mult mai complexe decât pentru celelalte tipuri de mese, datorită gamei sortimentale de preparate şi băuturice se oferă şi se consumă la o astfel de masă, cât şi a timpului redus în care se execută acestea.

12.1.1. Stabilirea meniurilor

În componenţa meniurilor pentru micul dejun pot fi cuprinse următoarele produse:

- băuturi calde nealcoolice: ceai, lapte, cacao, cafea simplă sau în combinaţii;
- unt, gem, dulceaţă, miere;
- preparate din carne: şuncă, crenvurşti, salam, fripturi reci;
- produse din lapte: brânzeturi, caşcaval, iaurt, smântână etc.;
- preparate din ouă: ouă fierte, ochiuri, omlete, ouă la pahar etc.;
- legume proaspete: roşii, ardei, castraveţi, ridichi etc.;
- produse de panificaţie: chifle, cornuri, pâine prăjită (toast), cozonac, chec;
- băuturi răcoritoare: sucuri din fructe sau din legume, nectar;
- apă minerală şi gazoasă.

În funcţie de numărul şi structura preparatelor şi băuturilor componente meniurile sunt de două feluri:

- simple, care se compun din băuturi nealcoolice calde, unt, gem, dulceaţă sau miere şi produse de panificaţie;

- consistente, care cuprind mai multe preparate şi băuturi din structura arătată mai sus, de exemplu: omletă cu şuncă, roşie, unt, dulceaţă, cafea cu lapte, cornuri, suc de fructe.

12.1.2. Aranjarea meselor

La efectuarea mise-en-place-ului pentru micul dejun se folosesc următoarele obiecte: farfurii mijlocii întinse (pentru micul dejun simplu), farfurii mari întinse (pentru micul dejun consistent), furculiţe, cuţite, linguriţe, ceşti cu farfurioare suport, farfurii mici întinse, pentru pâine, serviciul de unt şi dulceaţă, pahare mari, presărătoare, zaharniţe, muştariere, cocotiere, căpăcele, şervete, şerveţele, feţe de masă, naproane etc.

Aranjarea mesei pentru mic dejun se realizează astfel:

- farfurii mijlocii întinse (pentru gustare) se aşază pe masă la o distanţă de 1–1,5 cm de marginea blatului mesei cu emblema spre mijlocul mesei; această farfurie este considerată farfurie-suport sau de bază;
- cuţitele pentru gustare se aşază în dreapta farfuriei de bază cu mânerele spre marginea blatului mesei şi cu tăişurile spre farfuria de bază;
- furculiţele pentru gustare se aşază în stânga farfuriilor de bază, cu mânerele spre marginea blatului mesei şi cu dinţii în sus;
- farfuriile mici întinse (jour) se aşază în stânga farfuriei de bază, pe marginea dreaptă a acestora se aşază câte un cuţit pentru gustare, cu mânerul spre client şi cu tăişul lamei spre farfurie, care se foloseşte la ungerea feliilor de pâine cu unt şi gem;
- farfuriile mici întinse, pentru pâine, se aşază în partea stângă (şi spre mijlocul blatului mesei) a farfuriei cu cuţitul pentru ungerea untului pe feliile de pâine. Această farfurie se aşază numai în cazul când produsele de panificaţie nu sunt aduse în coşuleţe;
- farfurioarele-suport pentru ceşti se aşază în dreapta lamei cuţitelor, cu emblema spre mijlocul blatului mesei. Ceştile se aduc calde, înaintea de servirea preparatului lichid cald respectiv;
- linguriţele pentru ceai sunt aşezate cu căuşul în jos, pe marginea farfurioarelor şi cu mânerele sprijinite de blatul mesei;
- serviciile de unt şi gem (dulceaţă) se aşază în faţa farfuriilor de bază, din dreptul emblemei farfuriei spre stânga, în diagonală, îndreptată spre marginea blatului mesei;
- paharele pentru apă se aşază în faţa farfuriei-suport, în dreapta emblemei;
- presărătoarele sau solniţele, coşuleţele pentru produsele de panificaţie, zaharniţele, se aşază la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă consumatorilor;
- şervetele se aşază pe farfuriile-suport, iar şerveţele împăturite sub forma unui triunghi se aşază cu vârful sub îndoitura mânerului furculiţei;
- tacâmurile pentru fructe (cuţit şi furculiţă) se folosesc numai în cazul in care in meniu se prevăd şi fructe. Se aşază în faţa farfuriei-suport, cuţitele lângă farfurie cu mânerele îndreptate spre dreapta şi cu tăişurile spre farfurie, iar furculiţele cu mânerele spre stânga, cu dinţii în sus;
- muştarierele, olivierele, râşniţa pentru piper etc. sunt aşezate la mijlocul mesei, la o distanţă accesibilă clienţilor.

12.1.3. Servirea preparatelor şi a băuturilor

Pentru aducerea şi servirea preparatelor şi băuturilor ce intră în componenţa meniurilor pentru micul dejun se efectuează diferite operaţiuni în funcţie de volumul şi structura acestora.

Aducerea şi servirea produselor de panificaţie. La micul dejun se pot servi: chifle, cornuri, brioşi, felii de pâine prăjită (toast) etc. Acestea se aduc şi se aşază pe mese în două feluri:

- în coşuleţe pentru produse de panificaţie, acoperite cu un şervet. Se aduc pe mâna stângă şi se aşază la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă consumatorilor;

- pe tăvi sau în coşulețe şi apoi trecute pe farfurioare ce se găsesc pe masă în stânga furculiţelor, în dreptul dinţilor acestora. Se aduc mai întâi farfurioarele şi apoi produsele de panificaţie montate pe o tavă sau într-un coşuleţ, aşezate pe antebraţul şi palma stângă.

Trecerea de pe acestea pe farfurie se face cu ajutorul „cleştelui chelnerului" pe partea stângă a clienţilor. Când aceste operaţiuni se efectuează înainte de sosirea clienţilor (feliile de pâine prăjită se aduc numai după sosirea clienţilor), produsele de panificaţie se vor acoperi cu şervete montate în formă de con.

În cazul în care, în unităţi speciale, condiţiile permit, feliile de pâine pot fi prăjite la masă fie de chelner, fie de consumator cu ajutorul aparatului electric pentru prăjitul pâinii, acesta aducându-se la masa consumatorului o dată cu feliile de pâine. Se face legătura la reţeaua electrică a unităţii, iar în momentul in care aparatul s-a încălzit, se introduc rând pe rând feliile de pâine. Feliile se vor prăji mai mult sau mai puţin, după preferinţele consumatorilor.

Aducerea coşuleţului cu pâine prăjită, concomitent cu gemul şi untul. Pâinea prăjită este montată în coşuleţ şi acoperită cu un şervet, iar gemul şi untul preambalate se montează pe o farfurie întinsă. Prinzând farfuria cu degetul mare deasupra şi celelalte dedesubt şi aşezând coşuleţul cu pâinea prăjită pe antebraţul stâng, chelnerul trece în sala pentru servirea clienţilor, ridică cu mâna dreaptă cleştele (lingura şi furculiţa) de la consolă (în cazul în care nu l-a ridicat de la oficiu) şi îl aşază pe farfuria cu gem şi unt; se apropie de primul client ce urmează să fie servit, pe partea stângă, ridică cu mâna dreaptă coşuleţul cu pâine şi îl aşază la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă clienţilor; tot cu mâna dreaptă prinde cleştele cu ajutorul căruia au fost aşezate pe masă în prealabil, în faţa farfuriei-suport: untul pe farfurioara din stânga, iar gemul pe cea din dreapta. Se repetă operaţiile la toţi clienţii

Aducerea coşuleţului cu pâine prăjită, untului, mierii şi lămâii pentru ceai. La secţia de producţie se pregătesc: coşuleţul cu pâinea prăjită se acoperă cu un şervet, untul şi mierea porţionate se montează pe câte o farfurioară specială şi lămâie tăiată felii (lame) pe o altă farfurioară. Pentru servirea feliilor de lămâie de către consumator, se va aduce în acelaşi timp şi furculiţa specială cu doi dinţi. Cu mâna dreaptă se ridică farfurioarele cu unt, miere şi lămâie şi se aşază, în limita posibilităţilor, pe suprafaţa tăvii de pe antebraţul stâng, în aşa fel ca farfurioarele să nu se atingă de alimentele respective. Se prinde coşuleţul cu degetul mare deasupra şi celelalte degete de la mâna dreaptă dedesubt şi se transportă în sală. La masă, chelnerul se apropie, fandează piciorul drept puţin înainte, aşază la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă clienţilor, coşuleţul cu pâinea prăjită şi farfurioara cu feliile de lămâie împreună cu furculiţa respectivă, după care începe să aşeze, în faţa fiecărei farfurii-suport farfurioarele cu unt în stânga şi farfurioarele cu miere în dreapta.

Aducerea şi servirea ouălor moi la pahar. Conţinutul a două ouă fierte se toarnă la secţia de producţie în fiecare pahar. Acestea se aduc pe o tavă împreună cu farfurioarele suport şi cu linguriţele. Farfurioarele se aşază una peste alta, cu emblema îndreptată în partea stângă, aproape de marginea tăvii de lângă braţul stâng, peste cea de deasupra putându-se aşeza unul din pahare. Linguriţele sunt aşezate spre marginea tăvii dinspre chelner cu mânerele îndreptate spre palmă. La masă, chelnerul se apropie pe partea dreaptă de clientul ce urmează să fie servit, cu piciorul drept fandat, puţin înainte, prinde cu mâna dreaptă o linguriţă pe care o aşază pe farfurioara de deasupra, lângă pahar, cu căuşul spre emblemă. Cu degetul mare deasupra şi cu celelalte dedesubt, prinde farfurioara cu pahar şi o aşază pe farfurioara-suport ce se găseşte pe blatul mesei, iar linguriţa cu mânerul spre consumator. Apoi se retrage mergând spre stânga, pentru a servi alt client, repetând aceleaşi operaţiuni până la servirea tuturor clienţilor.

Aducerea şi servirea ouălor fierte. Ouăle se fierb în coajă la secţiile de producţie şi se montează în cocotiere. Pe o tavă, pe care a fost aşezat un şervet, se montează un număr de farfurioare şi linguriţe egal cu numărul cocotierelor ce urmează să fie ridicate. Farfurioarele vor fi aşezate una peste alta, cu emblema îndreptată spre stânga lângă marginea tăvii apropiată de braţ, iar linguriţele în apropierea farfurioarelor, lângă marginea tăvii apropiată de braţ, iar linguriţele în apropierea farfurioarelor, lângă marginea tăvii apropiată de bust, cu mânerul îndreptat spre palmă. Cocotierele în care s-a montat câte un ou fiert în coajă se ridică de la secţie cu mâna dreaptă şi se aşază pe restul suprafeţei tăvii, una putându-se aşeza şi pe farfurioara de deasupra. În

cazul în care cocotierele sunt de porţelan, se va urmări ca emblema să fie îndreptată spre chelner.

Ajuns la masă, chelnerul se apropie pe partea dreaptă de clientul ce urmează să fie servit, cu piciorul drept puţin fandat în faţă. Prinde cu mâna dreaptă o linguriţă pe care o aşază pe farfuria de deasupra setului lângă cocotieră, cu mânerul îndreptat spre bust, cu degetul mare deasupra şi cu celelalte dedesubt; prinde farfurioara şi aplecându-se puţin în faţă o aşază pe farfuria-suport de pe blatul mesei. Farfurioara va fi îndreptată cu emblema spre client, iar linguriţa cu căuşul spre mijlocul blatului mesei şi cu mânerul spre client. Se retrage apoi mergând, spre stânga, prin spatele clientului servit, pentru a continua în acelaşi fel să servească şi pe ceilalţi clienţi de la masă.

Aducerea şi servirea omletelor. Modul în care se realizează această operaţie este prezentat în continuare.Omletele montate pe un platou se aşază pe antebraţul şi mâna stângă, peste care în prealabil a fost aşezat ancărul împăturit. Cleştele format din lingură şi furculiţă va fi aşezat pe platou cu partea concavă a lingurii şi cu dinţii furculiţei în jos, cu mânerele îndreptate în faţă, fără însă să strice aspectul preparatului. Ajuns la masă pe partea stângă a clientului ce urmează să fie servit, chelnerul cu piciorul stâng puţin fandat apropie marginea platoului de marginea farfuriei calde, prinde în cleşte omleta, de-a lungul acesteia, şi o trece prin alunecare de pe platou pe farfurie, fără să o rupă sau să-i modifice aspectul. După aceasta chelnerul se retrage şi merge spre dreapta, prin spatele clientului servit, pentru a-i servi şi pe ceilalţi clienţi, efectuând aceleaşi operaţiuni.

Aducerea şi servirea mezelurilor, brânzeturilor şi crudităților (ardei graşi, roşii etc.)Mezelurile, brânzeturile, şunca cu feliile de friptură rece tranşată la secţia de producţie, împreună cu cruditățile (de exemplu: ardei graşi şi roşii) se montează pe un platou. Chelnerul preia platoul, îl aşază pe antebraţul şi palma stângă, peste care se găseşte ancărul împăturit. Tranşele de friptură rece sau feliile de şuncă se montează una peste alta, începând de la marginea ce se găseşte spre antebraţ. Cruditățile se montează spre marginea din stânga a platoului, iar tranşele de friptură sau feliile de şuncă spre marginea din dreapta. Cleştele format din lingură şi furculiţă se aşază pe marginea platoului cu căuşul şi respectiv cu dinţii în jos, cu mânerele îndreptate în faţă. Ajungând la masă, pe partea stângă a clientului ce urmează să fie servit, chelnerul, cu piciorul stâng puţin fandat apropie marginea platoului de marginea farfuriei, ia cleştele cu mâna dreaptă, prinde prima tranşă de friptură sau şuncă şi o trece în farfurie; urmează alte tranşe, până la completarea unei porţii, după care continuă servirea cu trecerea crudităților de pe platou pe farfurie, fără să strice aspectul montajului de pe platou. Pe farfurie, preparatele şi cruditățile vor fi montate astfel: tranşele de friptură sau şuncă spre marginea farfuriei dinspre client, iar cruditățile spre marginea pe care se găseşte emblema. După ce a servit cantitatea echivalentă cu o porţie, chelnerul se retrage mergând spre dreapta, prin spatele clientului servit, pentru a continua servirea celorlalţi clienţi, efectuând aceleaşi operații.

Aducerea şi servirea caşcavalului la capac. Caşcavalul la capac se pregăteşte la bucătărie în căpăcele. Fiecare căpăcel se aşază pe o farfurie mijlocie întinsă, ca suport. Chelnerul având ancărul peste antebraţul şi mâna stângă poate ridica maximum patru farfurii la un transport cu căpăcelele respective. Prinde prima farfurie între degetul mare de la mâna stângă deasupra, cel arătător dedesubt, lăsând libere degetele mijlociu, inelar şi cel mic. Cea de a doua farfurie o ridică cu mâna dreaptă şi o aşază sub prima farfurie sprijinită pe degetele rămase libere, iar cea de a treia farfurie o aşază pe antebraţ şi o sprijină de marginea celei de a doua. Cea de a patra farfurie o prinde cu mâna dreaptă, cu degetul mare deasupra şi celelalte dedesubt răsfirate. În acest fel, le transportă în sală, până la masă, se apropie de partea dreaptă a consumatorului care urmează să fie servit şi aşază în locul farfuriei-suport, care a fost în prealabil ridicată, farfuria cu căpăcelul respectiv din mâna dreaptă. Trece apoi prin spatele clientului servit spre stânga, la alt client, prinzând cu mâna dreaptă farfuria a treia, apoi cea de a doua, ultima farfurie pe care o aşază pe masă fiind farfuria prinsă între degetele mâinii stângi (prima ridicată de la secţie). Nu este indicat să ia un număr mai mare de farfurii cu căpăcele, deoarece acestea s-ar putea dezechilibra şi ar putea duce la schimbarea aspectului de prezentare al preparatelor, la murdărirea farfuriilor (şi de pe acestea a feţelor de masă), căderea preparatelor şi pătarea pardoselii, a mochetei sau îmbrăcămintii clienţilor ori a personalului, în cazul în care farfuriile ar aluneca.

Pentru evitarea efectuării operaţiunii de strângere de pe masă a farfuriilor- suport, este indicat ca

la aranjarea mesei în locul acestora să fie așezate șervete direct pe fața de masă.

Aducerea și așezarea pe masă a tambalului și a farfuriei calde pentru servirea și consumarea crenvurștilor se efectuează în două feluri așa cum este prezentat în continuare.

În cazul în care unitatea este dotată cu loveratoare (încălzitoare) pentru farfurii, cu puțin timp înainte de servire se va așeza în dreptul fiecărui consumator câte o farfurie mijlocie întinsă caldă. Chelnerul va ridica de la secție tambalul cu crenvurşti, aşezat pe un suport format dintr-o farfurie mare întinsă. Îl aduce pe mâna stângă acoperit cu ancărul desfăşurat (farfuria prinsă între degetul mare deasupra şi celelalte răsfirate dedesubt) până la masa clienţilor, aşezându.l la mijlocul mesei la o distanţă accesibilă clienţilor. Pe farfuria-suport vor fi aşezate şi două furculiţe care vor forma cleştele cu ajutorul cărora fiecare client se poate servi cu cât doreşte, după ce va ridica capacul tambalului (sistemul de servire indirectă). Chelnerul însă poate să servească direct clienţii procedând astfel: la venirea în sală lasă capacul tambalului la consolă sau pe colţul mesei clienţilor (în cazul în care va fi loc). Se apropie de partea stângă a clientului servit şi, cu mâna dreaptă, prinde cleştele format din două furculiţe, apropie marginea tambalului de marginea farfuriei din faţa clientului şi prinde cu ajutorul cleştelui crenvurştii pe care îi trece în farfurie aşezându-i paralel cu marginea blatului mesei. Trece apoi prin spatele clientului servit, spre dreapta, continuând servirea celorlalţi clienţi.

În cazul în care farfuriile calde se ridică de la masa caldă din oficiul chelnerilor, se va proceda astfel: chelnerul prinde farfuria-suport cu tambalul respectiv în modul arătat mai sus, iar pe antebraţul şi podul palmei stângi aşază farfuriile calde ridicate de la masa caldă. Ajuns la masa clienţilor aşază cu ajutorul mâinii farfuria cu tambalul la mijlocul blatului mesei şi apoi aşază farfuriile calde în dreptul fiecărui client cu ajutorul mâinii drepte, pe partea dreaptă a acestora. În cazul în care aplică sistemul de servire direct, lasă pentru un moment farfuria cu tambalul la consolă sau pe colţul mesei clienţilor, aşază farfuriile si apoi începe servirea în modul arătat mai sus. Frafuriile calde pot fi trecute altui lucrător pentru a le aşeza pe masă, iar chelnerul începe servirea crenvurştilor în acelaşi mod.

Aducerea şi servirea cafelei cu lapte. De la oficiu, se preiau ceştile şi se aşază pe o tavă de serviciu, acoperită cu şervet. Tava se aşază pe antebraţul şi palma stângă acoperită cu ancărul desfăşurat. Se aduc în salon şi se montează pe partea dreaptă pe farfurioara-suport, din partea dreaptă clientului. Se ridică de la secţie cănile (cafetiera şi laptiera) în care se găseşte cafeaua şi laptele. Cănile sunt aşezate pe farfurii întinse suport, se pun pe o tavă aşezată pe antebraţul şi palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit şi se transportă în sala pentru servirea clienţilor.

La masă se poate proceda în două feluri:

- se ridică de la tavă, pe rând, cafetiera şi apoi laptiera cu suport şi se aşază la mijlocul blatului mesei la o distanţă accesibilă clienţilor, urmând ca aceştia să se servească singuri (sistemul de servire indirect);
- se apropie pe partea dreaptă de primul client ce urmează să fie servit, îi solicită preferinţa prin formula „preferaţi mai mult lapte-?" sau „doriţi o cantitate mai mare de cafea ?" şi prinzând cu mâna dreaptă toarta cafetierei începe să toarne cafea în ceaşcă, în aşa fel încât să nu producă stropi.

Ceştile sunt aduse calde, cu puţin timp înainte de începerea servirii cafelei şi laptelui. După turnarea unei cantităţi apreciată că ar corespunde preferinţei consumatorului, aşază cafetiera pe tavă şi ridică apoi laptiera, turnând lapte până ce lichidul se apropie de 1-2 cm de partea superioară a ceştii. Se trece pe partea stângă la celălalt client, repetându-se operaţiunile, până ce vor fi serviţi toţi clienţii, după care în cazul în care a mai rămas cafea şi lapte, cănile cu farfurioara-suport se aşază pe blatul mesei la o distanţă accesibilă clienţilor.

În cazul în care cafetiera şi laptiera se aduc în serviciu pentru o singură persoană, obiectele de salon respective se aşază cu tava-suport în partea dreaptă a clientului, în faţa ceştii în care urmează să se facă amestecul.

Aducerea şi servirea ceaiului se pot efectua în trei feluri aşa cum este prezentat în continuare.

Ceainicul în care a fost turnat ceaiul preparat se așază pe o farfurie-suport prinsă cu degetul mare deasupra și celelalte degete de la mâna stângă dedesubt acoperite cu ancărul desfășurat și se aduce până în sală. Se apropie de clientul ce urmează să fie servit, cu piciorul drept înainte, puțin fandat, apropie farfuria cu ceainicul de ceașca ce se găsește pe blatul mesei, prinde cu degetele mâinii drepte toarta ceainicului, având grijă ca degetul arătător să fie așezat peste capacul acestuia și începe turnarea ceaiului aplecând ceainicul, pentru a evita producerea stropilor.

Se preia în ceainic numai apa fiartă, iar pe farfurioare ceaiul și zahărul, preambalate în ambalaje speciale. Farfurioarele se așază pe o tavă, iar ceainicul pe o farfurie-suport. Tava se aduce pe antebrațul și mâna stângă, iar farfuria cu ceainic cu degetul mare deasupra și celelalte degete de la mâna dreaptă dedesubt. În sală, farfuria cu ceainic se lasă la consolă sau se înmânează altui lucrător. Se poate însă ca mai întâi să fie adusă tava și apoi farfuria cu ceainic, evitându-se astfel eventuala răcire a apei. Farfurioarele cu ceai și zahăr preambalat se așază pe blatul mesei la o distanță accesibilă clienților, iar apa fierbinte din ceainic se toarnă în cești, efectuându-se operațiunile descrise mai sus, urmând ca fiecare client să introducă în apă mai întâi zahărul și apoi pachețelele cu ceai, pe care le lasă mai mult sau mai puțin timp, după cum preferă să fie ceaiul, mai concentrat sau mai slab.

Se preiau două ceainice, unul cu capacitatea mai mică in care se găsește esență de ceai (ceai concentrat) și altul mai mare în care se găsește apă fierbinte. Fiecare se așază pe câte o farfurie-suport și se transportă în sală cu ajutorul tăvii așezate pe antebrațul și palma stângă acoperite cu ancărul. La masă se solicită fiecărui consumator preferința consumării ceaiului (mai concentrat sau mai slab) prin formula „cum doriți ceaiul?…mai concentrat sau mai slab?” și în funcție de răspunsul primit se toarnă în ceașcă, mai întâi esența de ceai în cantitatea apreciată că ar corespunde cu preferința clientului și apoi apa fierbinte, efectuându-se aceleași operațiuni descrise mai sus. Pentru îndulcirea ceaiului se aduce fie farfurioara cu zahăr preambalat, fie zaharnița.

Aducerea și servirea cafelei se efectuează în mod direct, în funcție de felul cafelei și modul de preparare a acesteia.

Cafeaua pregătită la secție se aduce în cești așezate pe o tavă, însoțite de farfurioarele-suport respective. Farfurioarele sunt așezate unele sub altele, cu emblemele îndreptate spre stânga în apropierea mărginii tăvii de lângă braț, iar ceștile cu cafea cu toartele îndreptate spre dreapta. Pe farfurioara de deasupra setului se poate așeza o ceașcă cu cafea. Tava se transportă pe brațul și pe palma stângă acoperită cu ancărul împăturit. Ajuns la masă, chelnerul se apropie de partea dreaptă a consumatorului ce urmează să fie servit, prinde cu mâna dreaptă (degetul mare deasupra și celelalte dedesubt) farfurioara cu ceașca și o așază în fața clientului, în așa fel încât ceașca să aibă toarta spre dreapta și emblema spre client, iar farfurioara să aibă emblema spre mijlocul blatului mesei. Se retrage și trece spre stânga, prin spatele clientului servit până la celălalt client. Prinde cu mâna dreaptă o ceașcă de pe tavă și o așază pe farfurioară, procedând ca la primul client. Repetă operațiunile până ce vor fi serviți toți de la masă.

În cazul în care farfurioara este mai mare decât ceașca, pentru a se evita alunecarea acesteia se recomandă ca pe farfurioară să se așeze, înainte de a fi așezate ceștile, un șervețel.

Cafeaua filtru la serviciu se servește cu ajutorul unei tăvi pe care este așezat serviciul respectiv: cafetiera cu apă fierbinte, ceașca de cafea bine încălzită, farfurioara, lingurița și zaharnița.

Ajuns la masa clientului, chelnerul așază ceașca cu farfurioara suport pe masă, pe partea dreaptă a acestuia, cu mâna dreaptă, alături de care va așeza zaharnița.

Lingurița va fi așezată pe marginea farfurioarei-suport, cu partea concavă în sus sau sprijinită de marginea farfurioarei, cu partea concavă în jos și cu mânerul pe blatul mesei. Tava cu serviciul filtru pentru cafea se așază pe blatul mesei, în partea dreaptă a clientului.

Chelnerul toarnă cu ajutorul mâinii drepte apa clocotită din cafetieră, peste cafeaua pusă în filtru, apoi din acesta, tot cu mâna dreaptă, toarnă cafeaua rezultată în ceașca clientului. Ceașca se lasă puțin mai goală pentru a se putea introduce zahărul și a se amesteca cu linguriță. Serviciul de filtru este lăsat pe masă, chelnerul având grijă ca la dorința clienților să repete servirea. Acest

sortiment de cafea poate fi pregătit şi direct de consumator. La cererea clienţilor la cafeaua filtru se mai poate servi, frişcă, prezentată în cremieră.

Întotdeauna cafeaua se serveşte împreună cu apa minerală. În acest scop, chelnerul are grijă ca după ce a servit cafeaua să umple toate paharele pentru apă, cu apă minerală.

Aducerea şi servirea apei minerale. Sticlele cu apă minerală se aşază în frapierele cu gheaţă la barul de serviciu. Chelnerul acoperă frapiera cu un şervet, o prinde de toarte cu ambele mâini şi o transportă în sala pentru servirea clienţilor, aşezând-o pe suport. De regulă, suporturile se aşază în partea dreaptă a unui bărbat. Pentru respectarea acestei reguli, chelnerul va lua suportul cu frapiera şi le va aşeza, dacă este cazul în acest fel. Ridică sticla din frapieră cu mâna stângă, o şterge cu ancărul ce se găseşte pe mâna dreaptă. Trece ancărul pe antebraţul stâng, iar sticla o fixează bine în palma stângă. Cu mâna dreaptă ia din buzunarul din partea dreaptă a bluzei cheia şi desface capsula. Atât cheia cât şi capsula se introduc în acelaşi buzunar. Sticla va fi ţinută în acest timp în mâna stângă. Nu este permis să se desfacă capsula ţinându-se sticla între genunchi sau rezemată de bustul chelnerului.

Din mâna stângă, sticla este trecută în palma dreaptă, se prinde de la mijloc cu degetul mare de o parte şi de cealaltă pe partea opusă, cu degetul arătător îndreptat spre gâtul sticlei, pe partea dreaptă a clientului ce urmează să fie servit, cu piciorul drept fandat puţin înainte apropie sticla de marginea paharului ce se găseşte pe blatul mesei, fără să-l atingă şi toarnă încet lichidul din sticlă, pe marginea interioară a paharului pentru a evita sărirea stropilor. După încetarea operaţiunii de turnare, sticla se răsuceşte puţin spre dreapta pentru evitarea prelingerii lichidului pe sticlă şi de aici pe faţa de masă. Paharele rămân neumplute circa 1-3 cm. Se trece apoi în stânga pentru a se continua servirea celorlalţi clienţi. În timp ce chelnerul se află în spatele clientului servit, şterge cu ancărul picăturile de apă ce se scurg pe gâtul sticlei.

Se mai poate folosi sistemul de înfăşurare a sticlei cu ancărul, astfel: chelnerul apucă cu mâna stângă gâtul sticlei şi o va ridica din frapieră. Introduce cu mâna dreaptă un colţ al ancărului sub degetul mare al mâinii stângi, iar cu mâna dreaptă înfăşoară toată sticla. Prinde cu mâna dreaptă mijlocul sticlei şi se apropie de clientul ce urmează să fie servit, începând turnarea apei minerale.

Aducerea şi servirea sucului de fructe. Aceste operaţiuni se pot efectua în două feluri:

- aducerea mai întâi a paharelor cu ajutorul unei tăvi şi aşezarea lor pe blatul mesei, în dreapta paharului pentru apă, respectându-se aceleaşi reguli descrise la aducerea şi aşezarea paharelor pentru apa minerală, după care se aduce frapiera cu sucul de fructe îmbuteliat, servirea lui făcându+se în acelaşi mod cu apa minerală;
- preluarea de la barul de serviciu a paharelor cu sucul de fructe şi transportarea lor cu ajutorul unei tăvi la masa clienţilor, unde chelnerul prinde cu trei degete de la mâna dreaptă – mare, arătător şi inelar – baza, sau piciorul paharului ce se găseşte în apropierea marginii tăvii de lângă palmă, îl ridică şi îl aşază pe blatul mesei în dreapta paharului pentru apa minerală.

12.1.4. Servirea micului dejun la cameră

Unităţile publice de alimentaţie din cadrul complexelor hoteliere asigură, la cererea pasagerilor, servirea micului dejun la cameră. Pentru realizarea acestui serviciu, chelnerul preia de la oficiu obiectele – preparatele şi băuturile solicitate cu ajutorul unei tăvi de serviciu mai mare, transportând-o cu ambele mâini până în camera pasagerului. Când meniul comandat este mai consistent sau se solicită servirea mai multor clienţi, se folosesc cărucioare.

Pentru fiecare client, de regulă se transportă farfurii de gustare, cuţit şi furculiţă de gustare, linguriţă, ceaşcă cu farfurioară-suport, serviciu cu unt şi gem, zaharniţă, presărătoare cu sare, pahar pentru apă, ceainic sau cafetieră, şervet. Numărul acestora diferă în funcţie de componenţa meniului şi numărul de persoane ce urmează să fie servite. Concomitent cu obiectele se aduc şi preparatele culinare şi băuturile comandate.

După deschiderea ușii de către pasager, acestea sunt așezate pe blatul mesei din cameră, se verifică aranjarea lor efectuându-se unele modificări pentru a facilita consumarea preparatelor și băuturilor. Apoi, chelnerul se retrage urmând ca debarasarea să se efectueze după părăsirea camerei de către pasageri ori la solicitarea acestuia. Atât la intrarea în cameră cât și la ieșire, chelnerul trebuie să salute pasagerul cu formulele : „bună dimineața”, „poftă bună!”.

12.1.5. Debarasarea meselor

Operațiunile de debarasare a meselor de obiectele folosite la consumarea preparatelor și băuturilor, ce au constituit micul dejun se efectuează în mod diferit și în etape succesive, pe măsură ce se termină consumarea unora sau altora și de numărul de obiecte folosite.

Astfel, după consumarea unui preparat culinar (omletă, crenvurști, ouă fierte servite în cocotiere, ouă moi la pahar etc.) masa se debarasează pe partea dreaptă a clientului, preluându-se toate obiectele folosite ca: farfuria, tacâmurile, cocotiera cu linguriţa, paharul cu linguriţa etc. Acestea se așază pe tava de serviciu de pe antebrațul și partea stângă acoperite cu ancărul împăturit. Farfuriile sau farfurioarele se așază suprapuse spre braț, alături spre dreapta se așază cocotierele sau paharele, iar spre marginea de lângă bustul chelnerului se așază tacâmurile. În cazul în care au rămas unele preparate neconsumate, sau resturi alimentare necomestibile, acestea se depozitează pe o farfurioară așezată separat pe tava de serviciu.

După consumarea băuturilor calde, a untului și gemului, debarasarea se efectuează tot cu ajutorul tăvii de serviciu, pe partea dreaptă, cu excepția farfurioarei și cuțitului pentru unt și a farfuriei pentru produsele de panificație care se preiau pe partea stângă a clientului. Așezarea pe tavă se face în modul descris mai sus.

Ceștile de cafea cu farfurioarele-suport și paharele de apă sau suc de fructe se pot debarasa după plecarea clienților, în cazul când timpul de servire a fost limitat. Debarasarea acestora se va face tot cu ajutorul tăvii de serviciu pe partea dreaptă a clienților, dacă aceștia mai sunt la masă, farfurioarele așezate în set spre braț, iar alături, ceștile și paharele.

Celelalte obiecte ajutătoare: zaharniţa, presărătoarele cu sare, oliviera, muștariera se debarasează imediat sau o dată cu obiectele folosite la consumarea preparatelor la care s-au folosit ingredientele din acestea.

Se face debarasarea mesei de resturile produselor de panificație (fărâmituri) cu ajutorul periei și fărașului sau cu ancărul și farfuria mare întinsă.

12.1.6. Meniuri pentru micul dejun (orientative)

Meniul nr. 1	*Meniul nr. 2*	*Meniul nr. 3*
- omletă cu șuncă	- salam	- ou fiert
- rosie	- cascaval	- crenvursti
- ceai cu lămâie	- rosie si ardei	- ceai cu lămâie
- unt si gem	- cafea cu lapte	- unt si dulceață
- apă minerală	- unt si miere	- cafea
- chifle	- suc de fructe	- apă minerală
	- pâine prăjită	- chifle
Meniul nr. 4	*Meniul nr. 5*	*Meniul nr. 6*
- ouă la pahar	- cascaval la capac	- ochiuri
- iaurt	- rosie	- cafea cu lapte

- cafea cu lapte	- ceai cu lămâie	- unt si miere
- unt si gem	- unt si miere	- suc de rosii
- cornuri	- nectar	- pâîne
- apă minerală	- pâine prăjită	

12.2. Organizarea şi servirea dejunului

Masa de prânz constituie masa principală şi se serveşte de regulă între orele 12 – 15. Prin structura meniului şi conţinutului nutritiv şi caloric al preparatelor trebuie să se asigure 40-45% din necesarul unei zile (24 ore).

12.2.1. Stabilirea meniurilor

Meniul pentru dejun se compune, în general, din trei feluri de mâncare:

- felul I poate fi constituit din preparate lichide calde (supe, supe-creme, ciorbe, borşuri) sau alte preparate cum ar fi: mămăliguţă cu unt şi brânză, macaroane cu brânză, budinci sărate, sufleuri, precum şi din gustări calde sau reci consistente, minuturi etc.;
- felul II poate fi orice preparat realizat din legume, cu sau fără carne, cu sos, fripturi cu garnituri şi salate etc;
- felul III se poate compune dintr-un dulce de bucătărie (orez cu lapte, compot, clătite, budincă dulce), un produs de cofetărie (prăjituri, tort), înghețată, salată de fructe etc.

Aceste preparate pot fi însoţite de produse de panificaţie, băuturi alcoolice, vinuri, bere, sucuri răcoritoare, apă minerală sau gazoasă.

Spre exemplificare, se prezintă următoarele variante de meniuri pentru dejun:

1.- ciorbă cu perişoare - legume cu carne de pui - clătite cu dulceaţă	6.- ciorbă de salată verde - tocană de carne de vită -strudel cu mere
2.- supă-cremă de cartofi - ghiveci din legume - prăjituri	7.- salată orientală de vară - sarmale cu carne de porc - înghețată
3.- mămăliguţă cu brânză şi smântână - chiftele marinate - gogoşi	8.- ciorbă de peşte - iahnie de fasole cu ciolan - clătite cu brânză de vaci
4.- macaroane cu brânză - varză cu carne de porc - compot de vişine	9.- budincă din caşcaval - ardei umpluți - cremă de zahăr caramel
5.- ciorbă țărănească cu carne de pui - friptură din carne de porc la tavă - salată de fructe	10.- borş din carne de miel - ciulama cu carne de porc - papanaşi

12.2.2. Aranjarea meselor

Pentru servirea şi consumarea meniurilor la dejun, se folosesc următoarele obiecte de inventar: feţe de masă, şervete din pânză, farfurii mijlocii întinse pentru gustări, farfurii adânci, farfurii mari întinse, farfurii pentru desert, cuţite şi furculiţe pentru gustări, cuţite şi furculiţe pentru peşte, linguri, cuţite şi furculiţe pentru felul doi, cuţite şi furculiţe pentru desert, pahare pentru apă, pentru vin roşu, pentru vin alb şi pentru băuturi aperitive, solniţe sau presărătoare, oliviere, muştariere, salatiere, sosiere.

Mesele pot fi aranjate în mai multe feluri, în funcţie de componenţa meniurilor stabilite.

a) *Aranjarea simplă* se efectuează atunci când meniul nu este cunoscut cu anticipaţie ci se stabileşte în momentul când clienţii sunt la masă şi solicită preparate consultând lista pentru meniuri şi cu ajutorul chelnerului. Pe faţa de masă se aşază farfuria mare-suport sau şervet împăturit sub formă de val sau în forma în care a fost adus de la magazie. Cuţitul mare se aşază în dreapta farfuriei-suport cu vârful spre mijlocul blatului mesei, mânerul spre marginea blatului mesei şi cu tăişul spre marginea farfuriei-suport; furculiţa mare în partea stângă cu dinţii în sus, spre mijlocul blatului mesei iar mânerul spre marginea acesteia. În faţa farfuriei, în dreptul emblemei se aşază paharul pentru apă. În cazul în care se folosesc şerveţele (în unităţile mai modeste), acestea se aşază împăturite sub formă de triunghi, introducându-se vârful ascuţit sub mânerul furculiţei.

b) *Aranjarea completă* se face când meniul este comandat. În funcţie de preparatele şi băuturile prevăzute în meniuri se vor aranja şi mesele, aşezându-se obiectele necesare, respectându-se caracteristicile şi regulile de aşezare pe mese a acestora.

- *Când meniurile sunt simple*, comandate, cuprinzând preparate lichide ca felul întâi, preparate din carne şi legume ca felul doi şi desert format din clătite, pe masă se aranjează farfuria întinsă, în partea dreaptă cuţitul mare şi lingura, cu partea concavă în sus, iar în partea stângă furculiţa. Solniţa sau presărătoarea cu sare se aşază la mijlocul blatului mesei, orientată cu emblema spre intrare. Şervetul de pânză se aşază pe farfuria-suport sau în locul acesteia.

În faţa farfuriei, se aranjează cuţitul pentru desert cu mânerul spre dreapta şi respectiv, furculiţa cu mânerul spre stânga.

- *Când meniurile mai cuprind, în afară de cele trei feluri, şi gustări* masa se aranjează în felul în care este prezentat în continuare.

Pe masă se va aşeza farfuria întinsă ca suport. În partea dreaptă a farfuriei se vor aşeza în ordine: cuţitul mare, lingura, cuţitul pentru gustări; în partea stângă, furculiţa mare, urmată de furculiţa pentru gustări, iar în faţa farfuriilor se aranjează tacâmurile pentru desert. - În cazul in care în componenţa gustărilor, pe lângă gustări şi cele trei feluri sunt incluse şi preparatele din peşte, obiectele se aşază pe masă astfel: farfuriile întinse, ce se folosesc ca suport, în partea dreaptă lângă farfurie, cuţitul mare care este urmat de cuţitul de peşte şi cel de gustări, iar în partea stângă furculiţa mare, furculiţa de peşte şi cea de gustări, în faţa farfuriilor se aranjează tacâmurile folosite pentru desert.

- *În situaţia în care în meniu se prevăd şi băuturi*, se aşază pe blatul mesei paharele, în funcţie de băuturile comandate.

Astfel, în dreptul emblemei farfuriei- suport paharul pentru apă, în dreapta, paharul pentru vin roşu, apoi paharul pentru vin alb şi în dreptul tacâmurilor, fără a depăşi vârful cuţitului pentru gustări, se aşază paharul pentru băuturi alcoolice aperitiv.

12.2.3. Servirea preparatelor şi băuturilor debarasarea meselor

Preparatele culinare, produsele alimentare şi băuturile stabilite în meniuri se servesc şi se consumă într-o ordine succesivă impuse de reguli gastronomice, efectuându-se operaţiunile de completare cu obiectele necesare aranjării mesei, de aducere, prezentare şi servire a preparatelor şi băuturilor, de debarasare a mesei de obiecte folosite de clienţi.

a) La un meniu, a la carte, simplu format din trei feluri de mâncare: preparate lichide calde, mâncăruri cu sos şi desert constituit din clătite, pentru servirea preparatelor şi băuturilor precum şi debarasarea mesei se vor efectua operaţiile aşa cum sunt prezentate în cele ce urmează.

După ce s-a luat comanda, se aduc la masă mai întâi coşul cu produsele de panificaţie, care se aşază pe blatul mesei la o distanţă accesibilă mai multor clienţi, sau farfurioarele mici care se aşază pe partea stângă a clientului în partea stângă a furculiţei mari.

Se aduc pe tava acoperită cu şervet produsele de panificaţie, cu ajutorul cleştelui, se montează pe partea stângă a clientului în farfurioară.

Apoi se ridică de la oficiu sau din încălzitorul de farfurii (loverator), farfuriile adânci calde, precum şi lingurile de la oficiu sau de la masa de serviciu şi se aduc la masă.

Farfuriile adânci se aşază pe farfuria-suport de pe masă cu emblema îndreptată spre mijlocul blatului mesei iar lingura în dreapta cuţitului mare, cu căuşul în sus.

Preparatul lichid cald se preia de la secţia de producţie montat în bol, peste care se aşază luşul, pe marginea acestuia, între toarta, cu mânerul îndreptat spre chelner.

Farfuria-suport în care a fost aşezat bolul cu luşul se prinde cu degetul mare de la mâna stângă deasupra marginii farfuriei şi celelalte degete răsfirate, dedesubt acoperite cu ancărul desfăşurat.

Ajuns la masă, chelnerul cere permisiunea clientului care va fi servit primul, după regulile de protocol, pe partea dreaptă a acestuia, trece preparatul lichid cald din bol în farfuria adâncă cu ajutorul luşului, respectându-se regulile respective, până vor fi serviţi toţi clienţii. Se pot folosi şi alte sisteme de servire: la ceaşcă, de către doi lucrători, indirect etc.

În cazul în care la consumarea preparatului este posibil ca unii clienţi să prefere condimentarea mai mare a acestuia, se aduce la masă oliviera cu oţet, ulei, sare şi piper.

Din frapieră se ridică sticla cu apă minerală sau gazoasă şi se toarnă conţinutul pe partea dreaptă a clientului, în paharul pentru apă de pe blatul mesei.După consumarea preparatului se trece la debarasarea farfuriilor adânci împreună cu lingura după normele cunoscute.

Se preia de la secţia de producţie mâncarea cu sos montată în legumieră sau platou. Acestea, însoţite de un cleşte format din lingură şi furculiţă, se aduc pe antebraţul şi palma stângă acoperite cu ancărul împăturit, până la masa clienţilor, efectuându-se operaţiile de servire respective. Pentru consumarea acestui preparat, clienţii au la dispoziţie cuţitul şi furculiţa mare aflată pe blatul mesei de la operaţiile de aranjare a mesei.

În cazul în care se comandă vin, bere sau altă băutură se aduc la masă paharele respective folosindu-se tava de serviciu, se aşază în partea dreaptă a clienţilor.După consumarea preparatelor, se efectuează operaţiile pentru debarasarea farfuriilor întinse, a cuţitului şi furculiţei respectându-se regulile cunoscute, la două sau trei farfurii.

Imediat se debarasează masa de olivieră şi farfurioarele sau coşuleţul pentru produsele de panificaţie precum şi resturile de alimente de pe faţa de masă.

De la oficiu sau din încălzitorul de farfurii se ridică farfuriile pentru desert calde şi se transportă pe antebraţul şi palma stângă acoperite cu ancărul desfăşurat, cu un colţ aşezat peste farfuria de deasupra setului respectiv. Se aşază pe blatul mesei pe partea dreaptă a clientului, cu emblema spre mijlocul blatului mesei. Concomitent, se aduc cuţitele şi furculiţele pentru desert care se aşază în dreapta respectiv stânga farfuriei, conform normelor cunoscute. Se preia platoul cu clătite de la

secţia de producţie însoţit de cleşte format din lingură şi furculiţă, se aşază pe antebraţul şi palma stângă acoperite cu ancărul împăturit aducându-se la masa clienţilor. Cerându-se permisiunea pentru a servi, chelnerul, pe partea stângă a clientului, trece preparatul de pe platou pe farfuria pentru desert de pe masă, cu ajutorul cleştelui, conform regulilor respective.

După consumarea preparatului se execută operaţiunile de debarasare a farfuriei, cuţitului şi furculiţei pentru desert, lăsându-se pe masă numai paharul pentru apă şi vin.

În timpul servirii, în cazul când consumatorii încep să fumeze se aduc fiecăruia sau cel mult la doi, câte o scrumieră. După fiecare ţigară consumată se debarasează scrumiera după regulile respective.

b) La un meniu comandat cu anticipaţie, format din gustare, preparat lichid cald, preparat din peşte, friptură cu garnituri şi salată, îngheţată, prăjitură, băuturi aperitiv şi vinuri alb şi roşu, aranjarea mesei se face înainte de sosirea clienţilor, constând din: farfurie întinsă mare, în dreapta acesteia cuţite: mari, pentru peşte şi pentru gustare, în stânga: furculiţe: mari, pentru peşte şi pentru gustare: în dreptul emblemei linguriţa pentru prăjitură şi apoi cea pentru îngheţată, patru pahare: pentru apă în dreptul emblemei şi în dreapta cel de vin roşu, vin alb şi apoi paharul pentru băutură aperitiv; în stânga furculiţelor se va aşeza farfurioara cu produsele de panificaţie acoperite cu un şervet în formă de con iar la mijlocul blatului mesei, la o distanţă accesibilă mai multor clienţi, oliviera sau presărătoarele de sare şi piper.

Pentru servirea meniului se efectuează următoarele operaţiuni, respectându- se regulile de manipulare a obiectelor şi ale servirii preparatelor respective:

- se serveşte băutura alcoolică aperitiv, din sticla aflată în frapieră, turnându- se în paharele pentru aperitiv de pe blatul mesei, respectându-se gramajul prevăzut în meniu. Băutura alcoolică aperitiv poate fi porţionată şi montată în pahare pentru aperitiv de la bar, aduse de chelner şi aşezate pe blatul mesei în dreapta paharului pentru vin alb. În aceste condiţii, paharul pentru aperitiv nu se mai aşază pe masă cu anticipaţie;
- se serveşte apa minerală din sticla aflată în frapieră, trecându-se în paharul pentru apă;
- se aşază pe farfuria-suport de pe blatul mesei câte o farfurie pentru gustare care poate fi caldă sau rece, în funcţie de caracteristicile gustărilor comandate;
- se servesc gustările cu ajutorul cleştelui, la farfurie, sau indirect, în funcţie de structura şi compoziţia gustărilor, numărul clienţilor, timpul destinat consumării preparatelor. Când se foloseşte sistemul la farfurie, nu se mai aduc la masă farfuriile pentru gustare;
- după consumarea gustărilor se debarasează masa de farfuriile pentru gustări împreună cu cuţitul şi furculiţa folosite de consumatori – folosindu-se sistemul la două sau trei farfurii. În cazul servirii indirecte, o dată cu farfuriile se debarasează şi platoul de la mijlocul blatului mesei. În cazul în care a fost consumată băutura alcoolică aperitiv se debarasează paharele respective. Dacă mai continuă să se consume, aceste pahare se debarasează imediat după ce băuturile au fost consumate sau la indicaţia clienţilor;
- se aduc farfuriile adânci calde împreună cu lingurile şi se aşază pe partea dreaptă a clienţilor, farfurie adâncă peste farfuria-suport, iar lingura cu căuşul în sus în locul cuţitului pentru gustări, care a fost debarasat;
- se preiau preparatele lichide calde în boluri sau supiere însoţite de luş şi se servesc folosindu-se sistemul de servire cu ajutorul luşului, de către doi lucrători, sau indirect. În cazul în care numărul de clienţi este mai mare şi timpul destinat consumării preparatelor prezentate în meniu este limitat se poate folosi şi sistemul de servire la farfurie;
- după consumarea preparatelor se debarasează masa de farfuriile adânci însoţite de linguri, şi eventual supiera aşezată la mijlocul blatului mesei, în condiţiile folosirii sistemului de servire indirect;
- cu ajutorul unei tăvi de serviciu se aduc farfuriile pentru oase şi se aşază pe blatul mesei în stânga emblemei farfuriei-suport şi a paharului pentru apă;
- dacă la preparatul din peşte are în componenţă sos şi se impune completarea acestuia de către client, se aduc sosiera, pe farfuria suport, însoţită de lingură, şi se aşază pe blatul mesei la o distanţă accesibilă mai multor clienţi;
- se preia de la secţia de producţie preparatul din peşte montat pe platou însoţit de cleşte, împreună cu farfuriile întinse mijlocii (de gustare)sau farfurii întinse mari calde sau reci,

în funcţie de caracteristicile, structura şi gramajul preparatului din peşte prevăzute în meniu. Se lasă platoul la masa de serviciu sau pe blatul mesei clienţilor dacă există loc suficient, se aşază farfuriile aduse, peste farfuria-suport de pe blatul mesei. Se trece cât mai repede la servirea preparatului din peşte folosindu-se sistemul la gheridon sau de către doi lucrători. În această situaţie se elimină operaţiunea de aşezare anticipată a farfuriilor peste farfuria- suport, această operaţie făcându-se concomitent cu preparatele respective. Servirea la farfurie se poate folosi în unităţile modeste sau când timpul de servire este redus;

- în timp ce se consumă preparatul din peşte se serveşte şi vinul alb în paharele respective de pe blatul mesei. Se va avea grijă ca toate paharele pentru aperitiv să fie debarasate. Concomitent se completează şi apa minerală din paharele respective;
- după consumarea preparatului din peşte, se debarasează masa de farfuriile, cuţitele şi furculiţele pentru peşte, folosindu-se sistemul la două sau trei farfurii;
- se debarasează masa de farfuriile pentru oase, pe partea stângă a consumatorilor transportându-se cu ajutorul tăvii de serviciu la oficiu;
- sosierele se ridică de la masă şi se transportă cu ajutorul tăvii la oficiu;
- se continuă servirea vinului alb şi a apei minerale în paharele al căror conţinut a fost consumat;
- de la secţia de producţie se preia salata montată în salatiere de o persoană şi se aduc cu ajutorul tăvii de serviciu în sala de servire, aşezându-se pe masă pe partea stângă a clienţilor, în stânga farfuriei-suport, în dreptul dinţilor furculiţelor, farfuria pentru produsele de panificaţie rămânând spre marginea blatului mesei iar salatiera spre mijlocul blatului mesei;
- se preiau de la oficiu farfurii întinse mari calde, care se aşază pe farfuria- suport de pe blatul mesei, în cazul când tranşa de carne nu trebuie tăiată de consumator sau se ridică farfuria-suport aşezându-se în locul acesteia farfuria întinsă mare caldă. Farfuriile-suport se transportă la oficiu:
- fripturile, împreună cu garniturile montate pe platouri, însoţite de cleştele format din lingură şi furculiţă, se transportă la masa clientului şi se servesc folosindu-se sistemul cu ajutorul cleştelui. În cazul în care se foloseşte sistemul la gheridon sau de către doi lucrători, farfuria-suport se ridică în momentul în care se aduce la masă farfuria caldă împreună cu preparatul respectiv. Farfuriile- suport se depozitează la masa de serviciu sau pe colţul mesei dacă există spaţiu suficient numai pe perioada de timp cât se execută operaţiunile de servire;
- se debarasează masa de paharele pentru vin alb şi se transportă la masa de serviciu sau la oficiu;
- din frapieră sau de la oficiu se preia sticla cu vin roşu şi se serveşte vinul în paharele respective, completându-se şi apa minerală;
- în cazul în care au fost consumate produsele de panificaţie se aduc altele pentru completare. Această operaţiune se poate face de câte ori este nevoie;
- după consumarea fripturii şi salatei se debarasează masa de obiectele de inventar folosite. Se ridică de pe blatul mesei farfuriile întinse mari împreună cu cuţitele şi furculiţele, folosindu-se sistemele de debarasare, la două sau trei farfurii. Salatierele se debarasează pe partea stângă a clienţilor şi cu ajutorul tăvii de serviciu se transportă la oficiu;
- se ridică de la masă, pe partea stângă a clienţilor, farfurioara pentru produsele de panificaţie care se transportă cu ajutorul tăvii la oficiu sau la masa de serviciu;
- se debarasează masa de obiectele de inventar auxiliare folosite la condimentarea după preferinţă, cum ar fi oliviera, presărătoarea de sare şi de piper etc.;
- folosindu-se fărăşul şi peria specială, sau o farfurie întinsă şi ancărul, ori aparatul special, se debarasează masa şi de resturile alimentare ce se pot găsi pe faţa de masă, de regulă firimiturile sau bucăţi mai mici din produsele de panificaţie;
- în locul farfuriilor mari întinse se vor aduce imediat farfurii întinse mijlocii, pentru desert, aşezându-se în faţa consumatorilor. Concomitent, se aduc linguriţa de îngheţată din faţa farfuriei-suport în partea dreaptă a acesteia, cu mânerul spre marginea blatului mesei, cu căuşul în sus, spre mijlocul blatului mesei;

- înghețata, montată în cupe speciale, însoțite de farfurioare-suport, se transportă la masă cu ajutorul tăvii și se servește pe partea dreaptă a clienților, așezându-se pe farfuria-suport de pe blatul mesei;
- după consumarea înghețatei, se debarasează obiectele de inventar folosite și se transportă la oficiu cu ajutorul tăvii de serviciu;
- de la secția de producție se preiau prăjiturile, montate pe farfurioare, și se transportă la masă cu ajutorul tăvii. Se așază farfurioarele cu prăjituri pe farfuriile- suport de pe blatul mesei pe partea dreaptă a consumatorilor și se trag lingurițele pentru prăjituri din fața farfuriei-suport în partea dreaptă a acestora;
- se completează paharele cu vin și apă minerală;
- după consumarea prăjiturilor se debarasează masa de farfurioarele-suport și linguriițe, rămânând în continuare pe blatul mesei farfurioara-suport, paharele de apă și vin roșu.

Pe toată perioada cât se consumă preparatele prevăzute în meniu se va aduce la consumatorii care fumează câte o scrumieră, avându-se grijă ca după consumarea fiecărei țigări să se înlocuiască cu alta curată.

Ordinea operațiunii descrise mai sus și modul de efectuare a acestora se pot modifica în funcție de cerințele suplimentare ale clienților cum ar fi: servirea unor sucuri răcoritoare, continuarea consumării vinului alb și la friptură, consumarea berii în tot timpul mesei, servirea cafelei la mijlocul meniului sau la sfârșitul acestuia, schimbarea unui preparat cu altul preferat etc.

12.3. Tehnica servirii cinei

Masa de seară sau cina se servește de regulă, între orele 19-20. Spre deosebire de masa pentru dejun, la cină se recomandă preparate mai ușor de digerat, în cantități și structuri mai reduse, cu o valoare nutritivă și calorică mai mică.

12.3.1. Structura meniurilor

Din componența meniurilor destinate mesei de seară, vor fi excluse preparatele lichide calde, mâncărurile cu sos, preparatele din materii prime greu de digerat, cum ar fi: carnea de vânat, de gâscă sau rață, fasolea boabe, varza, mazărea etc.

Meniurile pentru astfel de mese pot fi compuse din:

- gustări calde ca: bulete de caşcaval, cârnăciori, chifteluțe, ficăței la tigaie, crenvurşti în foietaj etc.
- gustări reci: legume în stare proaspătă cu diferite paste din brânză, pește, mezeluri, brânzeturi, șuncă etc.;
- minuturi: sufleuri, caşcaval pane sau la capac, budinci sărate, paste făinoase cu unt, mititei;
- preparate din pește: rasoluri, la grătar sau la cuptor;
- preparate din carne la grătar însoțite de garnituri din legume și salate din crudități;
- la desert, se pot oferi: dulciuri de bucătărie: clătite cu brânză de vaci sau dulceață, cremă de zahăr caramel, compoturi, produse de cofetărie, sortimente de înghețată, fructe;
- ca băuturi se preferă: băuturile aperitiv cu tăria alcoolică ridicată, amestecurile de băuturi, vinuri seci, sucuri răcoritoare mai concentrate.

12.3.2. Aranjarea mesei, servirea preparatelor și a băuturilor. Debarasarea mesei

Operațiunile de aranjare a meselor, servirea preparatelor și băuturilor precum și de debarasare a meselor de obiectele de inventar folosite se efectuează în aceeași ordine descrisă la masa pentru dejun cu respectarea regulilor de manipulare a obiectelor de servire și de debarasare respective.

Întrucât, în general, mesei de seară i se rezervă o durată mai mare de timp, se vor prefera operațiunile de servire cele mai deosebite, ieșind în evidență gradul de pregătire profesională a

personalului şi nivelul calitativ al serviciilor prestate în unităţile publice de alimentaţie, cum ar fi: servirea la gheridon sau de către doi lucrători, pregătirea unor preparate în faţa clienţilor ca: tranşarea puilor sau fripturilor, filetarea şi porţionarea peştelui, prepararea clătitelor, salatelor etc., prezentarea unor preparate în stare de flambare, servirea amestecurilor de băuturi ş.a. Se poate crea un climat de odihnă, destindere şi ambianţă dacă în unitate se prezintă şi programe distractive, formaţie orchestrală, staţie muzicală, posibilitate de dans sau programe artistice.

12.4. Organizarea şi tehnica servirii meselor festive

Mesele festive sunt organizate în timpul prânzului după amiază sau seara, pentru sărbătorirea unor evenimente mai deosebite din viaţa unei persoane sau a unei colectivităţi ca: ziua de naştere, căsătoria, revelionul, primirea distincţiei pentru activitatea depusă, încheierea unor tratative economice sau comerciale.

În funcţie de timpul în care se desfăşoară şi de forma de organizare şi servire mesele festive pot fi: banchete, recepţii, cocteil, dineu.

12.4.1. Particularităţile organizării şi servirii preparatelor şi băuturilor

La organizarea unei mese festive se va ţine seama de următoarele elemente:

- data şi ora la care urmează să se primească clienţii – gradul ierarhic sau rolul pe care îl au unele persoane în cadrul mesei festive;
- evenimentul pentru care se organizează masa;
- preferinţele culinare ale persoanelor participante (orientativ);
- valoarea la care pot fi asigurate serviciile şi forma de decontare;
- opţiuni în ce priveşte asigurarea cadrului de destindere: folosirea formaţiei orchestrale, a aparaturii muzicale, program artistic, dans etc.

Pentru buna desfăşurare a operaţiunilor de pregătire a sălii înainte de sosirea consumatorilor se vor lua următoarele măsuri organizatorice:

- -stabilirea meniului;
- - asigurarea aprovizionării cu materii prime şi băuturi;
- - inventarierea obiectelor necesare pregătirii şi servirii preparatelor şi băuturilor, completarea acestora;
- - stabilirea formei de amenajare a sălii cu mese, scaune, decoraţiuni;
- - selecţionarea formaţiei de lucru şi a ţinutei vestimentare a personalului.

12.4.2. Organizarea şi tehnica servirii meselor pentru banchet

Stabilirea meniurilor. La stabilirea meniurilor pentru mesele festive se ţine seama de particularităţile organizatorice, persoanele participante şi de natura mesei. Astfel pentru banchete care se desfăşoară pe o durată mai mare de timp, meniul poate fi constituit din: gustări reci sau calde, preparate din peşte, preparate din legume cu carne sau fripturi cu diverse garnituri şi salate, sortimente de îngheţată, dulciuri de cofetărie sau produse de cofetărie, băuturi calde nealcoolice, băuturi alcoolice aperitive, vinuri albe şi roşii, vinuri spumante (şampanie), vinars (coniac) şi lichioruri, sucuri răcoritoare, apă minerală.

Variante pentru dejun

Variante de meniuri pentru dejun

Votcă	salată: castraveţi muraţi
Tartine cu icre	îngheţată de fructe
Sardele cu lămâie	fructe: mere, pere
Şuncă în aspic	tort de ciocolată

Ouă umplute cu pateu de ficat	cafea
Păstrăvi meuniere	vin alb
Mușchi de porc împănat	vin roșu
Soteuri din garnituri fasole	vinars sau lichior
Verde, mazăre verde și morcovi	apă minerală, produse de panificație

Varianta a II-a (primăvara)

Țuică	salată verde
Pastramă de porc	parfait din alune
Ghiuden……..	fructe de sezon
Drob de miel	tort mascotă
Brânză telemea	cafea
Roșii ……..	vin alb
Crap saramură cu mămăliguță	vin roșu
Carne de miel la tavă	apă minerală
Garnituri: pilaf, morcovi și cartofi sote	produse de panificație

Varianta a III-a (vară)

Bitter sau bere	profietrol
Salată de crudități	fructe de sezon
Bulete de creier ……	tort Doboș
Ficăței de pasăre ……	cafea
Ciuperci umplute	vin alb
Crochete de cașcaval	vinars sau lichior
Roșii și ardei gras	apă minerală
Medalion de șalău	produse de panificație
Friptură de pasăre	
Garnitură: piure de cartofi, pilaf cu ciuperci	
Salată asortată din roșii, ardei gras și castraveți	

Varianta a IV-a (toamnă)

Cocteil	baclava specială
Rulou din șuncă cu salată de țelină	cafea
Roșii umplute cu salată de vinete	alune
Ardei gras umplut cu pastă de brânză	vin alb
Piftie de pasăre	vin roșu
Pană de somn cu cartofi natur	vinars sau lichior
Sarmale cu mămăliguță	apă minerală

fundația ROMTENS
Ocupare sustenabilă și de calitate în sectorul HORECA din Nord-Vest (OSC-HORECA-NVE)" / 157631
„POCU/1080/3/16/Îmbunătățirea nivelului de competențe profesionale și creșterea gradului de ocupare a șomerilor și persoanelor inactive în corelare cu nevoile pieței muncii"
A.N.T.R.E.C. BIHOR

Frigărui şi mititei	produse de panificaţie
Salată de ardei copţi	
Salată din fructe	

***Variante de meniuri pentru cin*ă**

Varianta I

Cocteil de şampanie	brânzeturi asortate
Bulete de creier	fructe
Ficăţei la tigaie	clătite flambate
Crochete de caşcaval	cafea
Şalău a la grec	vin alb
Ruladă din muşchi de porc cu lergume	vin roşu
Garnituri: cartofi pai	vinars sau lichior
Salată din varză albă	apă minerală
Îngheţată din fructe	produse de panificaţie

Varianta a II-a

Bitter	brânzeturi asortate
Şuncă în aspic	fructe
Salam de iarnă	plăcintă cu brânză de vaci
Tarte cu icre	cafea
Morun la grătar	vin alb
Şniţele de vită cu caşcaval şi şuncă	vinars sau lichior
Garnituri: piure de cartofi, morcovi	apă minerală
şi fasole verde sote	produse de panificaţie
Salată de andive	
Casată din ciocolată	

Aranjarea meselor. Mesele pentru banchet se aranjează în mod direct în funcţie de cerinţele consumatorilor, meniul comandat, spaţiul şi forma sălii în care se organizează etc.

Se pot aranja mese sub formă de I care este cea mai simplă şi uşor de aranjat, sub formă de E, F, L, O, T, U sau sub formă pătrată.

Se folosesc mesele obişnuite din sala de consumaţie sau mese speciale demontabile de dimensiuni diferite.

Acestea vor fi acoperite cu molton care trebuie să aibă lungimea şi lăţimea corespunzătoare blaturilor meselor.

Alinierea şi fixarea se face cu ajutorul unor pufere sau cauciuc puse sub picioarele mai scurte. Peste molton se aşază feţele de masă lungi de 10-12 m (fileuri).

Se marchează locul pentru fiecare persoană (cuver) folosindu-se dimensiunile scaunelor de la mesele respective.

Scaunele se aşază paralel cu laturile mesei pe o parte şi pe alta a acesteia sau numai pe o singură parte lăsându-se o distanţă de 10-15 cm între ele, pentru a se da posibilitatea circulaţiei consumatorilor cât şi personalului, pentru servirea preparatelor, băuturilor şi a debarasării meselor.

Farfuriile întinse suport se aşază în dreptul fiecărui scaun la distanţe egale între ele. Se va evita pe cât posibil ca acestea să nu se aşeze la îmbinarea a două mese.

Celelalte obiecte de inventar de bază sau auxiliare necesare servirii şi consumării preparatelor şi băuturilor se aranjează pe blatul meselor cu respectarea regulilor respective privind manipularea acestora şi de aranjare a meselor. O atenţie deosebită se va acorda măsurilor organizatorice ce trebuie luate pentru

procurarea florilor, aranjarea vazelor, suporturilor de lumânări şi a altor elemente decorative precum şi de efectuarea operaţiunilor de decorare a meselor. Se recomandă să se evite folosirea de vaze sau flori înalte pentru a nu obtura privirea clienţilor. La decorarea meselor pot contribui şi şervetele împăturite în forme diferite, con, val, ştiulete de porumb, evantai, plic etc.

Servirea preparatelor şi băuturilor. Debarasarea meselor.

La servirea preparatelor şi a băuturilor, în cadrul meselor festive, se vor respecta regulile privind transportul, prezentarea şi servirea acestora precum şi succesiunea operaţiilor descrise în capitolele anterioare.

Ţinând seama de numărul mare de clienţi care sunt serviţi la o masă de banchet, de ordinea gastronomică şi de periodicitatea servirii şi consumării preparatelor şi băuturilor se vor folosi sistemele de servire directe: cu ajutorul cleştelui sau luşului şi la farfurie. În acest scop fiecărui chelner i se repartizează grupuri de maximum 4 clienţi care pot fi serviţi, indiferent de sex, vârstă etc. Se va avea în vedere însă ca unul din chelneri să înceapă servirea cu persoana de vază stabilită cu organizatorul banchetului. Pentru a crea un cadru cât mai festiv al servirii, se organizează deplasarea chelnerilor în „şir indian” la ieşirea din oficiu şi prezentarea la mese. Pentru reuşita acestei forme de servire, un rol deosebit îl are şeful de sală care trebuie să conducă şi să coordoneze toate operaţiunile ce se execută de către întreaga formaţie de chelneri. Astfel, din oficiu fiecare chelner preia platourile cu preparate sau tăvile cu băuturi, aşezate pe antebraţul şi palma stângă acoperite cu ancărul împăturit.

Chelnerii sunt aşezaţi unul în spatele celuilalt, primul fiind cel care va servi consumatorii de la masa cea mai îndepărtată de oficiu, iar ultimul de la masa cea mai apropiată. Ajunşi în dreptul grupului de consumatori stabiliţi pentru a fi serviţi, chelnerii aşteaptă de la chelnerul principal semnalul de începere a operaţiunilor de prezentare şi servire, într-un ritm care să permită ca toţi chelnerii să termine servirea în acelaşi timp.

Debarasarea meselor de obiectele de inventar folosite la consumarea preparatelor şi băuturilor se efectuează cu respectarea regulilor cunoscute. În condiţiile în care servirea se efectuează în „şir indian”, operaţiunile de debarasare se efectuează în acelaşi mod, folosit la prezentarea şi servirea preparatelor şi băuturilor.

12.4.3. Organizarea şi tehnica servirii recepţiilor fără scaune

Recepţia fără scaune este considerată ca masă protocolară care durează maximum 3 ore.Invitaţii la această masă se servesc singuri cu preparatele montate pe platouri sau alte obiecte de inventar şi cu băuturile porţionate în pahare, cupe, baloane, care se găsesc pe mesele aranjate în acest sens. Pentru consumarea lor se folosesc obiecte de inventar aşezate printre platourile cu preparate. Servirea şi consumarea se fac de consumatori stând în picioare.

Stabilirea meniurilor. Preparatele ferite vor fi tranşate în porţii foarte mici evitându-se folosirea cuţitelor de către consumatori. Nu se recomandă preparatele cu sos şi preparatele lichide.

Meniurile pentru astfel de mese pot fi constituite din: tartine cu icre, salam, şuncă, peşte, brânză, caşcaval, pateu de ficat, sardele, ficăţei de pasăre, cârnăciori, crochete, bulete, crenvurşti,

salată a la rus, salată de vinete, roşii, ardei gras, castraveţi, ouă umplute etc.

- mâncăruri: peşte prăjit, gujon, şniţel, ficat, mititei, crenvurşti în foietaj, sărmăluţe, tochitură, friptură de porc, vacă, viţel, miel, pasăre dezosată în tranşe mici etc.;
- garnituri: piure de cartofi, soteuri din morcovi, mazăre, fasole verde, varză călită, cartofi prăjiţi etc.;
- desert: îngheţată, dulciuri de bucătărie: cremă de zahăr caramel, clătite, papanaşi, gogoşi, minciunele, compoturi, produse de cofetărie şi patiserie, fructe;
- sucuri răcoritoare, apă minerală;-
- băuturi alcoolice, vinuri, vinars, lichior, vin spumant (şampanie) şi îndeosebi amestecuri de băuturi (cocteiluri);
- produse de panificaţie: cornuri, toast, chifle etc.

Aranjarea meselor. Avându-se în vedere topografia şi dimensiunile saloanelor în care se organizează recepţia fără scaune, mesele sunt aranjate în formă de I, U sau O. Sunt folosite mese de formă pătrată sau dreptunghiulară, pentru a fi uşor de asamblat, mai înalte şi mai late decât mesele obişnuite. Acestea se acoperă cu feţe de masă mai mari (fileuri) acoperindu-se şi picioarele meselor, până jos, pe podea.

Preparatele montate pe platouri şi băuturile porţionate în pahare aflate pe tăvi sunt aşezate pe blatul mesei intercalate, dând posibilitatea invitaţilor să se servească singuri cu ceea ce doresc fără să se deplaseze.

Obiectele necesare consumării preparatelor (farfurii întinse, mijlocii şi mici, tacâmuri, oliviere, presărătoare cu sare şi cu piper, zaharniţe etc.) sunt aşezate direct pe blatul mesei, intercalate cu platourile cu preparate.

Sticlele cu băuturi care se consumă în stare rece sunt păstrate în frapiere sau frigidere lângă masă, iar cele care se consumă la temperatura camerei (şambrate) se aşază pe tăvi pe blatul mesei. Pentru răcirea băuturilor se vor servi cuburi de gheaţă, în boluri sau cupe. Băuturile porţionate în pahare sunt aşezate pe tăvi, acoperite cu şervet.

Ţigările se prezintă în pachete desfăcute şi se aşază pe blatul mesei, pe farfurioare suport sau în tăvi speciale, împreună cu chibrituri, brichete şi scrumiere.

Servirea preparatelor şi a băuturilor. Preparatele se preiau de pe platouri, boluri, salatiere etc. direct de către consumatori folosindu-se cleştele, luşul sau alte obiecte de servire, trecându-se în farfurioarele respective.

Băuturile de obicei sunt porţionate în pahare aşezate pe tăvi, acestea se găsesc pe blatul meselor sau sunt transportate de chelneri pe antebraţul şi palma stângă acoperite cu ancărul împăturit şi se oferă clienţilor, deplasându-se în sală printre aceştia.

Cafeaua se montează în ceşti care împreună cu farfurioarele suport sunt aşezate pe tava de serviciu, acoperită cu un şervet. Tăvile se aşază pe blatul mesei sau se transportă de către chelner pe antebraţul şi palma stângă acoperite cu ancărul împăturit şi se oferă clienţilor deplasându-se în sală printre aceştia.

Debarasarea obiectelor de inventar folosite la consumarea preparatelor şi băuturilor se face de către chelner cu ajutorul tăvii de serviciu aşezată pe antebraţul şi palma stângă acoperită cu ancărul desfăşurat. Operaţiunile de debarasare se efectuează pe toată durata desfăşurării mesei, evitându-se aglomerarea de obiecte folosite pe blatul mesei. În acelaşi timp se vor aduce de la oficiu obiecte curate ce vor fi aşezate pe blatul mesei.

12.4.4. Organizarea şi tehnica servirii cocteilurilor

Masa cocteil are un caracter protocolar, participă un număr redus de persoane şi are o durată mai scurtă.

Stabilirea meniurilor. Meniul pentru o masă cocteil cuprinde un număr mai restrâns de sortimente, care au un aspect deosebit şi un rafinament gastronomic de înalt nivel.

Se pot servi:

- gustări într-o gamă sortimentală variată, în porţii mici cum ar fi: mulele şi tartinele realizate din caşcaval, şuncă, salam de iarnă, pastramă, la care pâinea este fără coajă, tăiată subţire, iar pe deasupra se filigranează unt;
- produse de patiserie: pateuri, saleuri, fursecuri asortate, felii subţiri de chec sau cozonac;
- băuturi alcoolice aperitive în cantităţi mici, bere, vinuri superioare, vinars vin spumant şi îndeosebi amestecuri de băuturi slab alcoolizate;
- sucuri răcoritoare, sucuri din fructe într-o gamă sortimentală mai variată, apă minerală, cafea, ceai.

Aranjarea meselor. La cocteil se folosesc mese joase, de formă dreptunghiulară, cu blaturile mici: latura între 40-50 cm, lungimea între 60-80 cm, pătrate cu laturile între 50-70 cm sau rotunde cu un diametru de 60-80 cm. Nu se folosesc feţe de masă ci uneori, la cererea organizatorului, se pot folosi naproane.

Mesele sunt aranjate în faţa canapelelor, fotoliilor, sau scaunelor tapiţate, la o distanţă cât mai accesibilă clienţilor.

Servirea preparatelor şi a băuturilor. Debarasarea meselor. Preparatele sunt montate pe platouri sau tăvi, cât mai estetic şi într-o paletă de culori deosebită. Pe un platou sau tavă se aşază mai multe feluri de preparate, dar cu o structură şi caracteristici cât mai apropiate.

Băuturile alcoolice, vinurile, berea, sucurile răcoritoare, apa minerală se porţionează la secţie, în pahare, boluri, sonde sau cupe şi se transportă în sala de servire, de către chelner, aşezând tava pe antebraţul şi palma stângă acoperite cu ancărul împăturit.

Preparatele sunt servite direct de către clienţi, de pe platourile aşezate pe mese sau de chelner, folosindu-se de farfurioarele-suport aşezate pe mese în prealabil sau o dată cu gheridoanele.

Paharele cu băuturi sunt preluate direct de chelner de pe tăvile oferite de ospătar sau aşezate pe mese.

Cafeaua şi ceaiul se oferă de către chelner, aşezând farfurioarele-suport cu ceaşca pe blatul meselor în dreptul clientului servit, folosind un loc cât mai accesibil, fără a deranja participanţii la cocteil. Se va avea grijă ca farfurioara să aibă emblema în faţă, iar ceaşca cu cafea sau ceai să aibă toarta îndreptată în partea dreaptă a consumatorului servit. În cazul în care se serveşte cafea filtru, se va aduce la masă concomitent zaharniţa cu zahăr cubic sau tos preambalat însoţită de linguriţă, de preferinţă linguriţa moca, ceaşca pentru cafea.

Debarasarea meselor de obiectele folosite se efectuează în tot timpul cât se desfăşoară servirea, concomitent cu aducerea şi servirea preparatelor şi băuturilor sau cu completarea celor care au fost consumate. Obiectele debarasate se transportă cu respectarea regulilor de manipulare respective, direct de la oficiu, fiind interzisă depozitarea lor în sala de servire.

12.4.5. Organizarea şi tehnica servirii mesei de revelion

Particularităţile mesei de revelion. În noaptea de revelion în unităţile publice de alimentaţie se organizează mese festive la care participă un număr însemnat de consumatori. Se serveşte un meniu consistent, stabilit cu anticipaţie, consumarea preparatelor şi băuturilor făcându-se într-o perioadă de timp mai mare – circa 5-6 ore.

Pentru organizarea mesei de revelion se impune ca unităţile publice de alimentaţie să ia o serie de măsuri tehnico-organizatorice, care să asigure:

- amenajarea sălii de servire, a spaţiilor de producţie şi auxiliare;
- revizuirea şi punerea în stare de funcţionare a tuturor instalaţiilor de iluminat, aerisit, apă, sanitare, salubritate, căldură etc.;
- pregătirea unei schiţe a sălilor de consum în care să se prevadă amplasarea
- mobilierului, pomului de iarnă, podiumului pentru orchestră, ringului de dans, precum şi intrările şi ieşirile din sală;
- efectuarea unei curăţenii generale sub toate aspectele;
- completarea obiectelor necesare transportului, prezentării, servirii şi consumării preparatelor prevăzute în meniu;
- stabilirea mai multor variante de meniuri pentru a da posibilitatea organizatorilor să-şi aleagă meniul preferat;
- întocmirea necesarului pentru fondul de marfă în funcţie de meniurile alese şi urmărirea procurării acestuia în structura şi volumul cerut de reţetele de fabricaţie ale preparatelor precum şi a altor produse agroalimentare care se vor servi la masă ca: produse de panificaţie, băuturi alcoolice, vinuri, sucuri răcoritoare etc-;
- decorarea sălii, folosindu-se ghirlande din brad, serpentine, figurine, arbori decorativi, brad pentru pomul de iarnă, ghivece sau flori, alte materiale decorative. Pe peretele opus intrării în sala de consumaţie se va scrie tradiţionala urare „La mulţi ani”!
- constituirea programului artistic ce se va prezenta, pregătirea formaţiei orchestrale, a repertoriului muzical şi al altor momente vesele şi distractive;
- definirea formaţiei de lucru cu personalul care va asigura producţia şi servirea preparatelor culinare precum şi a băuturilor.

Stabilirea meniurilor. Având în vedere particularităţile şi caracteristicile mesei pentru sărbătorirea revelionului, meniul va avea o componenţă mai consistentă cu o gamă mai variată de sortimente, cu preparate de calitate şi cu un aspect deosebit.

La gustări se vor include, în general, cele din categoria care se servesc şi se consumă în stare rece, cum ar fi: tartine cu icre, batog afumat, sardele, preparate din carne tradiţională: leber, caltaboş, cârnăciori, tobă, pastramă de curcan sau de gâscă; preparate în aspic: ouă cu şuncă, pateu de ficat de gâscă, tartine de iepure sau căprioară etc., răcituri din carne de pasăre (piftie), buşeuri cu ciuperci, triangle cu carne sau brânză, măsline umplute, legume proaspete etc. Gustările calde se pot oferi la mesele organizate pentru un număr mai redus de clienţi sau cu un caracter familial.Ca preparate din peşte se pot oferi cele ce se pregătesc din peşte mare, dezosat, filetat ca: nisetru, somn, morun, şalău, pregătite la grătar sau rasol, cu sosuri deosebite.

Ca preparate de bază se vor oferi cele tradiţionale: friptură din carne de curcan, miel, purcel de lapte, căprioară, iepure; rulade din carne de porc şi pasăre, însoţite de garnituri: varză călită, cartofi şip sau pai, soteuri din ciuperci, morcovi şi alte legume, şi salate: murături asortate, gogoşari, salată verde, andive etc.

Desertul poate fi format din mai multe sortimente: îngheţate de fructe, parfe, produse de cofetărie şi patiserie: torturi, prăjituri, baclava, sarailie, plăcintă cu brânză şi răvaşe, precum şi cafea.În completarea meniului se pot servi: brânzeturi superioare într-o gamă variată, alune, migdale, arahide etc.

La încheierea mesei se mai poate oferi ciorbă de potroace.

Ca băuturi se recomandă la începutul mesei băuturi alcoolice cu tărie alcoolică mai mare şi amestecuri de băuturi. La ora 24 se va servi vin, şampanie.

La preparatele din pește se vor oferi vinuri albe, la friptură vinuri roșii, iar la cafea coniac sau lichior.

Meniuri pentru masa de revelion:

Varianta I	Varianta II
Cocteil din vermut, bitter și votcă	Cocteil din votcă, rom și vin
Gustări din: - tobă - lebăr	Gustări din: - pate de ficat în aspic - rulou din șuncă cu legume
- caltaboș - piftie de porc - tartine cu icre	- gelatină din pasăre - ciuperci umplute - tartine cu icre
Sarmale cu mămăliguță	File de șalău cu sos meunier
Curcan la tavă	Purcel de lapte la tavă
Garnituri din: - varză călită - cartofi prăjiți	Garnituri din: - varză călită - gogoși din cartofi
Murături	Salată verde cu roșii
Înghețată din fructe	Parfait din ciocolată
Plăcintă din brânză cu răvase	Tort diplomat
Cascaval și svaiter	Brânzeturi asortate
Cafea	Cafea
Miez de nucă	Alune și migdale
Fructe: mere, struguri	Fructe: mere, struguri, portocale
Ciorbă de potroace	Vin alb
Vin alb	Vin roșu
Vin roșu	Coniac sau lichior
Șampanie	Vin spumant
Apă minerală	Apă minerală
	Sucuri din fructe

Aranjarea mesei. Datorită volumului mare de muncă necesar aranjării meselor pentru sărbătorirea revelionului, operațiunile de pregătire a salonului, înainte de sosirea clienților, se efectuează pe o durată mai mare de timp, circa 5-6 ore și de către o formație de lucrători mai numeroasă.

La amenajarea sălii se va ține seama de numărul de persoane care participă la masă, pe grupe, pentru ca fiecare masă să aibă un număr corespunzător de cuvere (locuri la masă) egal cu numărul de persoane pe grupele stabilite, o dată cu rezervarea locurilor și comandarea meniurilor.

Aranjarea mesei (mise-en-place-ul) se efectuează în forma completă, pentru un meniu comandat.

În dreptul fiecărui scaun (loc la masă) se așază:

- farfurie întinsă mare ca suport, cu emblema spre mijlocul blatului mesei;
- în dreapta farfuriei-suport se așază cuțitul mare, cuțitul pentru pește și, mai îndepărtat de farfurie, cuțitul pentru gustare, cu vârfurile spre mijlocul blatului mesei, tăișul spre farfurie și mânerele spre marginea blatului mesei;
- în stânga farfuriei-suport se așază: furculița în următoarea ordine: furculița mare, furculița pentru pește, furculița pentru gustare, cu dinții în sus îndreptați spre mijlocul blatului mesei și cu mânerele spre marginea blatului mesei, farfurioara cu produse de panificație în stânga furculiței pentru gustare, acoperite cu un șervet în formă de con;
- în dreptul emblemei farfuriei-suport se așază cuțitul pentru fructe cu vârful spre stânga, tăișul spre farfuria-suport și mânerul spre dreapta, furculița pentru fructe cu dinții în sus îndreptată spre dreapta și mânerul spre stânga, linguriță pentru înghețată, cu căușul în sus îndreptat spre stânga și mânerul spre dreapta;
- în stânga tacâmurilor pentru fructe și înghețată se așază farfurioare pentru oase, cu partea concavă în apropierea marginii farfuriei-suport;
- spre mijlocul blatului mesei se așază: paharul pentru apă în dreptul emblemei farfuriei-suport, paharul pentru vin roșu în dreapta paharului pentru apă, paharul pentru vin alb în dreapta paharului pentru vin roșu;
- presărătoarele cu sare și piper (serviciu) se așază la mijlocul blatului mesei la o distanță accesibilă mai multor persoane;
- gaspoul cu flori, pe mijlocul blatului mesei.

Această aranjare a mesei a devenit clasică, dar pot fi și alte forme de aranjare, cu alte obiecte de inventar, în funcție de meniul comandat.

La alegerea modului de aranjare a meselor se va ține seama însă să se așeze pe blatul mesei un număr cât mai mare de obiecte de inventar ce urmează să fie folosite la consumarea preparatelor și băuturilor prevăzute în meniu, fără însă să se încalce regulile privind numărul maxim de obiecte ce pot fi așezate pe masă deodată. În acest fel, se asigură o servire mai rapidă cu operațiuni mai puține necesare aducerii obiectelor pentru consum, obținându-se astfel mai mult timp pentru efectuarea operațiunilor pentru transportarea, prezentarea și servirea preparatelor și a băuturilor, precum și pentru debarasarea meselor de obiectele folosite. Totodată, aranjarea mesei creează un cadru decorativ al sălii pentru servirea clienților.

Servirea preparatelor și a băuturilor. Debarasarea mesei.

Pentru servirea preparatelor și băuturilor la o masă de revelion se vor folosi forme de servire mai rapide, dar care asigură un serviciu de ținută, deosebit.

Astfel, băuturile aperitiv se pot servi, porționate de la secție, transportate în pahare cu ajutorul tăvii așezată pe antebrațul și palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit. Servirea se va face pe partea dreaptă a fiecărui client, așezându-se paharul cu băutura în dreapta paharului pentru vin alb.

Gustările vor fi montate la secție pe farfurii mijlocii întinse, transportate în sală pe antebrațul și palma stângă acoperită cu ancărul desfășurat și eventual și pe mâna dreaptă și se așază pe farfuria-suport de pe blatul mesei, pe partea dreaptă a clienților.

Preparatele din pește pot fi servite în sistemul „la farfurie" descrisă mai sus la gustări sau în sistemul „cu ajutorul cleștelui". În acest caz, preparatele din pește împreună cu garnitura și sosul respectiv se montează pe platoul care este însoțit de un clește format din linguriță și furculiță. Se transportă pe antebrațul și mâna stângă acoperite cu ancărul împăturit și se servesc pe partea stângă a clienților.

Salatele montate la secție în salatiere pentru o persoană se transportă cu ajutorul tăvii de serviciu, așezată pe antebrațul și mâna stângă, acoperite cu ancărul împăturit și se servesc pe partea stângă a consumatorilor, așezându-se în fața farfurioarei pentru produsele de panificație, spre mijlocul blatului mesei, deci în stânga dinților furculițelor.

Preparatele din carne împreună cu garniturile se servesc în sistemul „cu ajutorul cleştelui" descris mai sus. Se va avea în vedere că preparatele din carne se vor monta în faţa clienţilor pe o farfurie mare întinsă, caldă adusă la masă înaintea servirii preparatelor respective.

Desertul format din îngheţată şi prăjitură sau plăcinte cu răvaşe se serveşte în sistemul „la farfurie", cupele cu îngheţată sau prăjituri fiind montate pe o farfurioară-suport şi transportate cu ajutorul tăvii de serviciu, aşezată pe antebraţul şi palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit. Se servesc pe partea dreaptă a consumatorilor aşezându-se pe farfuria-suport sau direct pe blatul mesei, concomitent cu aducerea linguriţei sau tacâmului pentru desert, fie cele din faţa farfuriei-suport, fie aduse de la masa de serviciu sau oficiu.

Preparatele complementare: brânzeturile, alunele, fructele, sosurile etc., se montează de la secţie în obiectele de inventar adecvate: platouri, fructiere, sosiere sau farfurii întinse şi se aşază pe blatul mesei la o distanţă accesibilă mai multor consumatori. Întotdeauna vor fi însoţite de un obiect, cu ajutorul căruia consumatorii pot servi, cum ar fi cleştele format din cuţit şi furculiţă sau cuţitul special pentru servirea brânzeturilor, cleşte format din două linguri şi eventual o foarfece cu ajutorul căreia se taie ciorchinii de struguri, pentru servirea fructelor; luşul special sau lingura pentru servirea sosurilor, linguriţa pentru servirea alunelor ş.a.m.d.

Cafeaua se montează în ceşti de la secţie şi însoţită de farfurioarele-suport se transportă cu ajutorul tăvii de serviciu, aşezată pe antebraţul şi palma stângă, acoperită cu ancărul împăturit, servirea efectuându-se pe partea dreaptă a consumatorilor. Se aşază direct pe blatul mesei în faţa clientului sau în dreapta farfuriei suport sau locului ocupat de aceasta, în funcţie de momentul în care se solicită să fie consumată cafeaua.

Vinurile (alb şi roşu), apa minerală, se servesc pe partea dreaptă a clienţilor, la preparatele cu care se asociază; vinul alb la preparatele din peşte, vinul roşu la preparatele din carne, cu ajutorul sticlelor în care sunt îmbuteliate, respectându-se regulile de prezentare şi servire cunoscute.

O particularitate a mesei de revelion o constituie faptul că la ora 24, fiecărui client i se oferă o cupă de şampanie. Aceasta se porţionează în cupe la secţie, se transportă cu ajutorul tăvii de serviciu aşezată pe antebraţul şi palma stângă, acoperite cu ancărul împăturit şi se servesc pe partea dreaptă, aşezându-se în dreapta paharului pentru vin alb.

Debarasarea mesei de obiectele folosite la consumarea preparatelor şi băuturilor se efectuează în ordinea servirii acestora după regulile cunoscute. Se va avea grijă ca aceste obiecte să nu rămână pe masă prea multă vreme după ce s-au terminat operaţiunile de consumaţie şi să nu fie depozitate în sala de servire, ci transportate cât mai urgent la oficiul de menaj.

12.4.6. Organizarea și servirea preparatelor și a băuturilor în camerele din unitățile de cazare

Printre serviciile suplimentare oferite pasagerilor găzduiţi în unităţile de cazare, şi mai ales în hoteluri, se înscrie şi servirea la cameră a micului dejun, dejunului, cinei, pe tot parcursul zilei şi nopţii cu preparate culinare sau băuturi. Acest serviciu asigură un sejur cât mai comod şi creează un cadru de prestigiu al unităţii respective.

Stabilirea meniului. Componenţa meniului se stabileşte de pasageri, în următoarele condiţii:

- la recepţia hotelului;
- la personalul unităţii de servire (restaurant, braserie);
- la oficiul special (room-service);
- prin telefon;
- prin fişa de comandă, specială, agăţată de clanţa uşii (pe dinafara camerei). La preluarea comenzii se vor reţine cu multă atenţie: sortimentul de preparate şi băuturi solicitate, calitatea, numărul de persoane, numărul camerei, ora servirii şi eventual numele solicitantului.

Pentru stabilirea meniului se asigură, la dispoziția pasagerilor în restaurant, la recepția hotelului și în camere, lista pentru meniu sau lista cu preparate și băuturi ce pot fi comandate pentru a fi servite în cameră.

Servirea preparatelor și a băuturilor. Debarasarea meselor din camere. În baza meniului comandat, personalul unității publice de alimentație (restaurant, braserie, cofetărie etc.) din cadrul hotelului, sau personalul oficiului de serviciu, special organizat la etajele hotelurilor, pregătesc preparate culinare care, împreună cu băuturile comandate, se transportă în camerele de hotel, la orele indicate de pasageri.

Preparatele culinare, montate pe obiecte de inventar folosite la pregătirea sau transportul acestora (platou, ceainic, căpăcele, cafetiere), sau pe obiectele de inventar de pe care se consumă (farfurii, cești, pahare, cocotiere etc.), însoțite de tacâmurile respective și de obiectele de inventar auxiliare (presărătoare pentru sare și piper, oliviere, muștariere, zaharniță etc.) se așază pe o tavă de serviciu mai mare și se transportă în camera pasagerului. Pe tavă se așază mai întâi un șervet și apoi obiectele de inventar cu preparate sau băuturi, și cele pentru consumarea acestora. Toate acestea sunt acoperite cu un alt șervet. Tava se transportă pe antebrațul sau palma stângă acoperite cu ancărul împăturit sau cu ambele mâini, în funcție de numărul și greutatea produselor ce se află pe aceasta.

Transportul preparatelor, băuturilor și obiectelor de inventar necesare se poate face și cu ajutorul unor cărucioare speciale care sunt în dotarea, mai ales, a oficiilor de serviciu speciale.La ușa camerei pasagerului se bate discret și numai după ce s-a dat încuviințarea se deschide ușa și se pătrunde în cameră. Se identifică locul unde este situată masa în cameră. În cazul în care este ocupată, se cere permisiunea îndepărtării obiectelor respective pentru a face loc așezării tăvii cu preparate și băuturi. De comun acord cu pasagerul, se schimbă locul mesei și se aranjează masa cu obiectele de inventar și preparatele aduse. Dacă nu se permit aceste operații, tava se lasă pe masă în aceleași condiții în care a fost transportată, acoperită cu un șervet.

În cazul în care preparatele, băuturile și obiectele de servire au fost aduse cu ajutorul căruciorului special, acesta se introduce în cameră și numai dacă pasagerul își dă consimțământul se aranjează masa din cameră, iar în caz contrar se lasă căruciorul în aceleași condiții în care a fost deplasat.

La intrarea în cameră se va adresa formula de politețe „bună dimineața, bună ziua, bună seara…”în funcție de perioada de timp în care se execută operațiunile de servire. Apoi se anunță serviciul ce se efectuează: „vă servim micul dejun, dejunul sau cina”. „Vă servim cafeaua, înghețata, apa minerală etc., solicitate de dumneavoastră”.

Înainte de a părăsi camera se întreabă dacă se mai solicită și alte servicii. La părăsirea camerei se urează „Poftă bună”.

Debarasarea camerei de obiectele folosite la transportul și consumarea preparatelor și a băuturilor se efectuează la ora indicată de pasager sau după ce acesta a părăsit camera. Se are grijă să se ridice toate obiectele aduse. În cazul când unele preparate sau băuturi nu au fost consumate și nu sunt perisabile, iar pasagerul nu a părăsit camera definitiv, acestea se așază cât mai ordonat pe masa din cameră sau în frigider, înlocuindu-se numai obiectele necesare consumării în continuare a preparatelor sau băuturilor respective (pahare, farfurii, tacâmuri etc.). Debarasarea acestora se va face de personalul de serviciu de pe etaj, numai după ce toate preparatele și băuturile au fost consumate, sau după părăsirea definitivă a camerei.

Capitolul 13 - PREFERINŢELE CULINARE ALE TURIŞTILOR STRĂINI ŞI TEHNICA SERVIRII ACESTORA

13.1. Primirea şi servirea turiştilor străini

Studierea şi cunoaşterea gastronomiei popoarelor, în etapa actuală, constituie una din principalele sarcini ale celor ce lucrează în sectorul de turism şi, în mod special, în sectorul public de alimentaţie. Cunoaşterea diversităţii preparatelor culinare, a băuturilor consumate de fiecare popor, apare, pe de o parte ca o necesitate organizatorică economică, iar pe de altă parte, ca un mijloc de cunoaştere a obiceiurilor şi a felului de trai al diferitelor popoare.

Preferinţele culinare ale popoarelor sunt foarte diferite, chiar în cadrul aceleiaşi ţări existând deosebiri de la o regiune la alta, mai ales dacă sunt situate la distanţe mari.

Pentru turismul internaţional, se impune cunoaşterea gastronomiei unor popoare cu mari tradiţii culinare, cum sunt francezii, englezii, italienii, germanii, ruşii etc.

Gastronomia românească, foarte mult apreciată de toţi turiştii străini, are nevoie să cunoască şi să satisfacă diverse gusturi, supunându-se regulilor generale de primire şi de servire ale acestor turişti, să-i facă să se simtă ca la ei acasă, să se bucure de toată solicitudinea unei ospitalităţi deosebite.

13.1.1. Primirea turiştilor

Turiştii sosiţi în unităţi, în grup sau individual, sunt primiţi de patronul localului, de şeful de unitate sau de către şeful de sală, adresându-li-se urarea de bun venit. Este de preferat ca salutul să se facă în limba ţării din care provin turiştii sau în una din limbile de uz internaţional.

După primire, turiştii sunt conduşi la masa preferată. Cei sosiţi în grup, la mesele dinainte rezervate, aducându-li-se lista pentru alegerea meniului. În acest moment, contribuţia ospătarului principal, prin recomandările făcute, este de mare importanţă.

La mesele turiştilor organizaţi, cu meniul stabilit, este indicat ca în dreptul fiecărui tacâm, să existe câte o listă pentru meniu, în formă de pliant, având o grafică corespunzătoare şi cuprinzând printre altele şi menţiunea că masa este oferită în cinstea turiştilor din ţara respectivă.

Această măsură constituie un gest de politeţe, comesenii putând reţine pliantul ca o amintire.

13.1.2. Alcătuirea meniurilor

Pentru a putea întocmi meniuri corespunzătoare, lucrătorii din turism şi alimentaţie trebuie să cunoască bine preferinţele şi gastronomia fiecărui popor în parte, acestea fiind influenţate de climă, producţie agricolă, mod de viaţă, tradiţie, obiceiuri şi religie.

Pe lângă celelalte considerente de bază, care stau la alcătuirea meniurilor, se va ţine seama de următoarele particularităţi specifice astfel:

- supele cele mai apreciate sunt cele concentrate iar ciorbele cele mai puţin acidulate;
- cantităţile de carne şi de grăsimi să fie reduse pe seama creşterii cantităţilor de legume şi a sortimentelor de garnituri;
- să se evite preparatele care au în conţinut cantităţi mari de maioneză;
- ordinea preferinţelor preparatelor cu carne, de către turiştii vest europeni este următoarea: miel, batal, vânat, viţel, vită, porc, pasăre;
- conţinutul în grame a alimentelor într-un meniu turistic, destinat unei zile, pentru o persoană, orientativ, se prezintă astfel:
    - carne, peşte, ouă, 200 g;
    - cartofi, legume în preparate, 100 g;
    - paste făinoase şi piure, 150 g;
    - legume proaspete şi fructe, 300 g;

- produse zaharoase, 120 g;
- grăsimi, 30 g;
- brânzeturi asortate, 50 g.

Aceste cantităţi în special reci sporesc cu 20%.

13.1.3. Servirea turiştilor străini

Modul de organizare şi desfăşurare a operaţiilor de transport, prezentare şi servire a preparatelor şi a băuturilor se vor efectua cu respectarea regulilor de tehnica servirii cunoscute,diferenţiate numai de preferinţele culinare, de obiceiurile şi tradiţia în alimentaţie, de componenţa meniurilor, de timpul pe care îl au la dispoziţie pentru masă etc.

Se vor avea în vedere următoarele:

- timpul servirii micului dejun şi dejunului să fie mai scurt, deoarece turiştii doresc să folosească din plin timpul rămas la dispoziţie, în vederea efectuării vizitării localităţii în care se află, a obiectivelor turistice, culturale, economice, pentru tratament sau distracţii;
- aranjarea meselor să se facă din timp, mai ales când se cunosc meniurile, sau masa de serviciu să fie aprovizionată cu un număr suficient de obiecte de inventar, pentru servirea şi consumarea preparatelor şi a băuturilor;
- comenzile să se ia imediat, după ce turiştii s-au aşezat la masă;
- transmiterea comenzilor la secţie şi aducerea preparatelor şi a băuturilor să se facă în mod operativ;
- la servirea preparatelor, să se folosească sistemul cel mai potrivit, ţinându- se seama de obiceiurile popoarelor respective, de caracteristicile preparatelor, de structura grupului (în vârstă, adolescenţi, copii etc.).

13.2. Preferinţele culinare şi servirea turiştilor

13.2.1. Turiştii ruşi şi polonezi

De regulă, atât ruşii cât şi polonezii apreciază pauzele mici între preparatele ce alcătuiesc varianta de meniu. Consumă cantităţi mai mari de pâine şi în special asortată, pe care o preferă aşezată dinainte pe mese. Carnea de porc, varză şi produsele de patiserie, în sortimente variate, sunt cele mai apreciate.

Micul dejun (zavtrick) este cel mai consistent, el putând fi alcătuit din preparate culinare, gustări, produse lactate, salate de cruditătţi, precum şi băuturi calde nealcoolice (cafea cu lapte, ceai, cacao cu lapte), unt, dulceaţă, miere. Se preferă mezeluri superioare, şuncă presată, crenvurşti, preparate din ouă (omlete cu ciuperci, omlete cu caşcaval, ochiuri cu şuncă), însoţite de salată din cruditătţi (roşii, ardei gras, castraveţi verzi). La micul dejun apreciază iaurtul, smântâna, lapte acru şi în mod special kefir. De la masă nu trebuie să lipsească produse de patiserie (crocante, brioşii, cozonac, pâine prăjită).

Ca băuturi preferă sucuri de fructe şi în special băutura răcoritoare care se cheamă „CVAS” specifică lor.

Masa de prânz (obed). Dejunul este, de asemenea, consistent, axându-se pe gustări calde şi reci (cârnăciori, crenvurşti, crochete, icre, peşte afumat sau filetat, salate din legume proaspete asortate). Preparatele lichide calde din multe legume: borşurile cu sau fără carne, supele cu rasol, borşurile cu peşte, creme. Borşul se prepară din fructe şi legume (sfeclă) şi nu din tărâţe.

Consumă cu plăcere preparate din peşte mare (zacuscă de crap, morun, nisetru, ghiveci din peşte, scrumbii de Dunăre cu multă lămâie, pană de somn, peşte rasol cu legume, unt şi maioneză).

Preparatele care alcătuiesc felul de bază pot fi pe bază de carne tocată (ardei, roşii, dovlecei umpluţi, sărmăluţe în foi de viţă şi ştevie, servite cu smântână), chiftele şi pârjoale, carne de pasăre cu ciuperci, cu legume, fripturi la tavă, carne de porc sau miel la tavă cu legume înăbuşite şi salată de crudităţi asortate.

Ca desert preferă dulciurile de bucătărie (sufleuri, budinci, papanaşi), îngheţată, fructe.

Masa de seară (ujân) este mai redusă cantitativ. Se începe cu diferite gustări calde şi reci conţinând preparate din peşte mare prăjit la grătar sau sub formă de rasol.

Apreciază specialităţile din carne la grătar, însoţite de garnituri asortate şi de salate, precum şi friptură (platoul rece) de pasăre, porc, miel, viţel, însoţite de crudităţi.La desert, fructe proaspete, dulciuri de cofetărie.Ca băuturi preferă băuturile tari, la început (vodă, ţuică, şliboviţă), vinurile albe seci, vinuri roşii, vin spumant şi bere, în funcţie de preparatele servite.Atât mesele de prânz cât şi cele de seară se încheie cu ceaiuri tari.

13.2.2. Turiştii americani şi englezi

Apreciază în mod deosebit atât calitatea preparatelor cât şi a serviciilor. La orice fel de masă preferă pâinea prăjită (sau tostul) cu unt, sosurile specifice (englezesc, de tomate, de muştar), piperul alb şi negru şi sucurile din fructe. Americanii apreciază în primul rând carnea de vacă, de porc, de pasăre în schimb englezii pe cea de miel, berbecuţ, batal.

Micul dejun (break fast) este consistent şi variat.

Se începe cu una din băuturile calde nealcoolice (cafea cu lapte şi frişcă, ceai cu lapte, ciocolată cu lapte) oferite direct din servicii, deoarece ei consumă mai mult decât o porţie obişnuită. De asemenea, solicităŞ

- unt, dulceaţă, miere de albine;
- preparate din ouă (omlete cu parmezan, cu creier, cu ciuperci), ouă moi la pahar, ouă cu şuncă (ham-and-eqqs);
- mezeluri fine (şuncă, jambon), friptură rece din piept de curcan, de viţel, însoţite de crudităţi.

De pe masă nu trebuie să lipsească cornurile sau chiflele crocante, pâinea prăjită.

Ca băuturi: sucuri de fructe (gius, nectar, suc de roşii, ape minerale).

La micul dejun şi în special pentru copii se servesc fulgi de porumb sau ovăz fierţi în lapte (poridge) serviţi în farfurie adâncă.

Masa de prânz (lunch) constă din mai multe feluri de mâncare: gustări calde sau reci, în special pe bază de ouă, cocteil de creveţi, de crudităţi, preparate din peşte ca antreu (este preferat peştele mare, morun, nisetru, cegă, somn, la grătar sau rasol). Consumă, de asemenea, sufleuri din legume, paste făinoase etc.

Ca preparat de bază preferă cele realizate din carnea de viţel, de vită la tavă, cu legume şi salate asortate, pulpă de berbec la tavă servită cu fasole albă, preparate pe bază de carne din miel sau de porc. Fripturile din carne de vită trebuie să fie bine coapte pe dinafară, prezentând o crustă, iar în interior să fie cât mai aproape de cea crudă.

Ca desert apreciază dulciurile de bucătărie – foietaje, sufleuri, fructe proaspete.

Masa de seară (dinner) se poate compune din gustări calde sau reci, consomeuri din cozi de raci, coadă de vită (ox-tail), creme, urmând preparate din peşte mare, calde sau reci cu sosurile adecvate.

Se preferă fripturile reci asortate (assiette-anglaise) din carne de viţel, miel, piept de pasăre, carne de porc, servite câte un sfert de porţie din fiecare, precum şi fripturile realizate din specialităţile de carne de vacă, miel, batal, viţel la grătar cu costiţă (bord), însoţite de sosuri, diferite garnituri din legume şi salate de crudităţi.

Ca desert: se pot oferi clătite flambate, înghețată, fructe.

Băuturile preferate, în structura meniurilor sunt: băuturi cu tărie alcoolică ridicată (whisky), vodcă, gin, amestecuri de băuturi reci sau calde, vinuri albe şi roşii, demiseci. La cafea se recomandă vinars (coniac) pentru bărbaţi şi lichioruri fine pentru femei.

Atât la mesele de prânz cât şi la cele de seară, cuţitele vor fi bine ascuţite, iar pe masă se vor pune dinainte „apetizers" alcătuit din bastonaşe de morcov, felii de ţelină, miez de nucă, migdale, măsline, pe care le servesc cu plăcere, în timp ce îşi aleg meniul.Mesele de seară le consideră protocolare. Bărbaţii şi femeile venind în ţinuta adecvată.Americanii şi englezii urmăresc cu atenţie şi multă competenţă modul de servire. Atât în cazul preparatelor cât şi al băuturilor se va practica serviciul direct (englezesc).

Specific poporului englez este ca timpul liber să-l petreacă în condiţii cât mai plăcute, agreabil din punct de vedere al satisfacerii unor preferinţe culinare.

Printre acestea se înscrie şi servirea ceaiului de la ora 17, denumit „five o"clock", ocazie în care se întâlnesc prieteni, oameni de afaceri, politicienii, oameni de cultură, de artă.

Cu această ocazie se serveşte renumitul „ceai englezesc", însoţit de produse uşoare cu un grad înalt de prezentare, între care se regăsesc diferite sortimente de îngheţate, cocteiluri cu alcool sau fără alcool, mici gustări, diferite salate, fructe proaspete, produse de patiserie, tartine etc. Această masă se organizează, de regulă, în spaţii luminoase, bogate în plante şi flori exotice, pe terase cu vedere panoramică.

La servirea five o"clock-ului se au în vedere unele măsuri organizatorice cum ar fi:

- asigurarea în permanenţă a apei clocotite pe tot parcursul servirii;
- ceaiul se prezintă ambalat în plicuri;
- zahărul poate fi preambalat sau montat în zaharniţe însoţite de linguriţe;
- lămâia va fi tăiată felii fine, cu sâmburii înlăturaţi.

Serviciul pentru ceai cât şi celelalte obiecte de servire (ceşti, farfurioare, linguriţe, pahare etc.) trebuie să fie dintr-un material de calitate superioară.

Preparatele şi produsele se porţionează, de regulă, în tranşe mici (atât cât se introduce o dată în gură), denumite „ambuch".

Pe tot parcursul servirii, personalul de servire trebuie să dea dovadă de foarte multă discreţie. După fiecare operaţie de servire efectuată, se retrge în locuri de unde să poată observa gesturile de apel, fără să dea atenţie discuţiilor ce au loc.

De obicei la această masă nu sunt folosite tacâmuri, în afară de linguriţele necesare servirii ceaiului, îngheţatei, cockteil-urilor când este cazul, salatelor de fructe, cleştele pentru zahăr, furculiţa pentru lămâie.

Debarasarea meselor de obiectele folosite se efectuează în funcţie de momentele servirii, folosindu-se tăvile de serviciu, ridicarea acestora realizându-se cât mai discret şi atent mai ales când servirea s-a făcut la mese joase, înconjurate de fotolii.

Five o"clock-ul constituie de fapt un motiv de întâlnire, de deconectare, un moment de comunicare, schimb de opinii etc., iar servirea preparatelor şi băuturilor un element complementar şi nu un scop în sine de satisfacere a unor nevoi alimentare, ci doar de satisfacere spirituală, crearea ambianţei pe care trebuie să se bazeze aceste întâlniri.

13.2.3. Turiştii bulgari

Bulgarii situează în preferinţele culinare pe primul loc carnea de ovine şi legumele proaspete.

Micul dejun (zakuska) este consistent, având în componenţă cafea cu lapte, lapte dulce, mai puţin ceai, iaurtul acru, brânzeturile, mezelurile, preparatele din ouă, unt, dulceaţă, miere de albine, produse de patiserie, chifle şi cornuri.

Masa de prânz (obed) începe cu diferite gustări calde sau reci, borşuri, supe cu carne de vacă sau pasăre, ciorbe de vacă, pasăre, porc sau oaie, însoţite de smântână sau iaurt. Se pot oferi şi preparate din peşte, musacale, tocană, ghiveciuri cu carne, sarmale, chebab, rasol de vacă şi pasăre cu legume şi hrean, fripturi la cuptor cu garnituri din legume.

Salatele sunt realizate din toate crudităţile la care se adaugă ceapă, ardei iute şi brânză rasă.

La desert, apreciază fructele, plăcintele, baclavalele, orez cu lapte, îngheţată.

Masa de seară (vecereia) poate fi compusă din diferite gustări calde sau reci, fripturi la grătar însoţite de sosuri, garnituri şi salate din legume proaspete asortate, diferite soteuri din subproduse de carne.

Seara preferă aceleaşi produse de desert ca la masa de prânz.

Ca băuturi preferă ţuica, şliboviţa, vodca, vinuri albe şi roşii seci şi demiseci.

13.2.4. Turiştii arabi

Arabii au o bucătărie aparte deoarece ei nu consumă carnea de porc.

În bucătăria arabă se utilizează carnea de batal, miel, pasăre, cereale, legume şi fructe uscate. Apreciază carnea de prepeliţă friptă la grătar şi servită în cuib de cartof.

La **micul dejun** preferă ceaiul (de mărghiran, mentă), iasomie, cafea, tost, chifle şi cornuri crocante, unt, gem, miere de albine, preparate din ouă, ouă moi, brânzeturi nu prea sărate, legume şi fructe proaspete, sucuri din fructe şi îndeosebi din citrice.

La **masa de prânz** se pot oferi gustări din legume, creme din ciuperci sau linte, urmate de preparate pe bază din carne de batal sau de miel pregătit la proţap, frigărui asortate (batal, vacă, pui), cotlete de berbec la grătar, chebab, kefita, pilaf cu carne de pui, pui la grătar bine fript.

Garnitura de bază este pilaful şi cartofii prăjiţi. Salatele sunt asortate, iuţi şi cu iaurt sau smântână.Ca desert preferă: preparate pe bază de foietaj, baclava, sarailie, prăjituri cu nucă, fistic, cu migdale, îngheţate cu alune, fructe (ananas, portocale, banane, mandarine, struguri, pepene verde şi galben).

Meniul pentru **masa de seară** se alcătuieşte pe bază de gustări din specialităţi din carne de batal la frigare sau la grătar, pui la cuptor bine fript, steak de viţel însoţite de garnituri de pilaf şi cartofi prăjiţi, salate.

De regulă, arabii nu consumă băuturi alcoolice. Cei ce s-au adaptat obiceiurilor europene consumă whiskz, bitter, bere, vinuri albe şi roşii.

13.2.5. Turiştii germani şi austrieci

Ambele popoare apreciază bucătăria românească, fiind buni cunoscători culinari, apreciind calitatea şi servirea preparatelor.

Preferă un **mic dejun** (fruhstuck) consistent, din componenţa căruia nu trebuie să lipsească băuturile calde nealcoolice (cafea cu lapte şi frişcă, ciocolată cu lapte, cacao) la care se adaugă: dulceţuri, gemuri, miere de albine, unt, preparate din ouă, mezeluri fine (şuncă, crenvurşti cu hrean şi muştar, salam de Sibiu, muşchi file, friptură rece şi piept de curcan), însoţite de crudităţi.

La consumarea preparatelor folosesc tostul, cornuri prăjite bine, croasante, cât şi produse de patiserie, sucurile din fructe şi berea.

La **masa de prânz** (mittagessen) preferă diferite gustări calde sau reci (crenvurşti, ca atare sau în foietaj, pate de ficat de gâscă în aspic, salată berlineză, diferite tartine şi, în mod special,

sandviciuri din pâine neagră, unsă cu unt mult, şuncă afumată şi cu ochi-hamburger-Stucke).

La felul întâi, preferă supele concentrate cu rasol, supa de raci, supă de fructe, cremele din legume. Dintre preparatele lichide românești, pot fi recomandate ciorba de pui cu legume, ciorbă ţărănească de văcuţă şi borşul moldovenesc, servite cu smântână.

Dintre preparatele din pește apreciază ghiveciul de morun, şalău rasol cu suc de roşii, scrumbii de Dunăre cu lămâie multă şi verdeaţă, frigăruile de morun la grătar, păstrăv rasol cu unt şi lămâie.

La desert se pot servi plăcinta cu mac, cu vişine, diferite sufleuri, tarte cu fructe, îngheţată asortată, fructe proaspete.

La **masa de seară** meniul poate fi format din gustări calde sau reci, preparate din pește la grătar, fripturi reci, specialităţi din carne la grătar sau frigare, însoţite de garniturile din legume bine sotate în unt şi salate asortate legume proaspete.

Mesele de seară se încheie cu dulciuri de cofetărie, fructe şi cafele. Ca băuturi preferă vodca, gin, amestecuri de băuturi alcoolice.

Dintre vinuri apreciază vinurile mai dulci şi vinurile şampanizate. Atât la masa de prânz cât şi seara preferă berea de calitate superioară.

Sistemele de servire a preparatelor diferă de la un tip la altul de mese, fiind atenţi la modul cum se execută operaţiunile de prezentare şi servire. Apreciază decorul floral pe mese.

13.2.6. Turiştii francezi şi belgieni

Dat fiind faptul că bucătăria franceză este cunoscută în toată lumea, turiştii francezi, în special, sunt foarte exigenţi.

Sunt adepţii meselor complete, de la care nu trebuie să lipsească aperitivele şi gustările (hors d"oeuvres).

La **micul dejun** (petit dejuner) preferă băuturi calde nealcoolice (cafea cu lapte, cu sau fără adaos de frişcă, cacao, ciocolată cu lapte, ceai cu lămâie etc.), unt, gem, dulceaţă, miere de albine, diferite minuturi din ouă, ca: omlete, cu şuncă, cu parmezan, ouă moi la pahar, omlete cu ciuperci, cu roşii, cu ficăţei de pasăre. Apreciază preparatele din carne superioară (salam de Sibiu, şuncă, pastramă din piept de curcan, muşchi file afumat) însoţite de crudităţi (roşii, ardei gras, ridichi de lună, castraveţi verzi).

Untul, pâinea prăjită, cornurile, cozonacul şi pateul, produsele pe bază de foietaj, sucurile de fructe, tomate şi apa minerală, vor fi cuprinse în meniul micului dejun.

La **masa de prânz** (dejuner) se servesc: gustări reci pe bază de tartine cu icre negre, Manciuria, cozi de raci, gelatină de fazan sau pasăre, terină din vânat, pate de ficat de gâscă, sardele fine, fileu de somon afumat, batog de morun, ouă cu şuncă în aspic, medalion de creier cu sos, salată de ţelină cu măr şi piept de curcan, roşii cu salată de vinete etc.

Dintre gustările calde preferă: chifteluţele speciale, ficat de pasăre sote, pastramă din piept de gâscă sote, crochete din şvaiţer, bulete din creier de vacă, ciuperci umplute, ciuperci sote cu unt şi verdeaţă etc.

Ca felul întâi preferă preparatele din pește superior, pregătit în diferite forme: rasol, meuniere, bomefomee, florentin etc. sau diferite antreuri pe bază de sufleuri în special.

Felul de bază se axează pe diferite preparate din carne, în următoarea ordine: carne de miel, batal, viţel, vacă, vânat, porc sau pasăre (blanchet de miel, miel la cocotieră, pulpă de berbec la tavă, servit cu fasole albă, şniţel, tocană de muşchi de vacă, turnedouri cu ciuperci, cu măduvă, ficăţei de pasăre, escalopuri din carne de viţel şi porc, pui cu bame, cu ciuperci, ciulama).

Toate aceste preparate vor fi însoţite de garnituri din legume, orez, salate de sezon.

La **masa de seară** (dineu) se pot servi, ca şi la masa de prânz, gustări reci şi calde, urmate de

consomeuri (cu pai parmezan), cu ou, perişoare mici, crutoane din ţelină, raci, creme de ciuperci, de conopidă, din legume, servite la ceşti mici. Sunt apreciate preparatele din peşte mare (sturion, şalău, somn) sub formă de rasol, prăjit, la grătar, gratinat la cuptor, preparatele din carne de vacă, vânat, porc, pregătite la grătar sau frigare, însoţite de garnituri bine sotate, asortate şi de salate de crudităţi.

Apreciază fripturile calde asortate (mixed-grill) şi brânzeturile, care se prezintă în mai multe sortimente la sfârşitul fiecărei mese şi mai ales la cea de seară.

Ca băuturi, preferă aperitivele, vinurile albe seci, la peşte, vinuri roşii seci la fripturi, roşii mai dulci la brânzeturi, la cafea vinars (coniac), lichioruri fine, vinuri şampanizate.

Ca desert, la masa de prânz şi de seară preferă: dulciuri de bucătărie, de cofetărie, sortimente de îngheţată, frişcă.

13.2.7. Turiştii nordici

La **micul dejun**, ca şi ceilalţi turişti preferă băuturile calde nealcoolice, untul, mierea, dulceaţa, gemuri, cornuri crocante, pâinea prăjită, însoţite de preparate din ouă, fripturi reci din carne de viţel, porc, piept de curcan, crudităţi, sucuri de fructe, apă minerală.

La **masa de prânz** pot să aibă în componenţa meniului gustări reci pe bază de peşte afumat, fileu de somon, icre negre şi roşii, sandvişuri cu pâine intermediară, friptură condimentată din carne de porc, piept de curcan, decorate cu ardei gras, roşii, castraveţi. Preferă preparate din ou cu sos tartar şi maioneză.

La felul întâi preferă supe cu rasol de vacă, porc, consomeuri, creme. Trecerea la felul de bază o fac cu preparate reci şi calde din peşte mare (morun, nisetru, şalău) pregătite sub diferite forme.

Preparatele din felul doi se axează pe: preparate din carne de miel, berbecuţ (blanchet, stufat, cu ciuperci, cu bame); carne de pasăre (pilaf, ciolovi, blanchet, tocană, cu ciuperci, cu bame, cu conopidă, cu vinete etc.), fripturi la tavă din carne de viţel, porc, cu multe garnituri asortate şi salate din crudităţi.

Apreciază preparatele la minut cum sunt: şniţele, turnedouri, escalopuri şi legume gratinate.

Ca desert, dulciuri de bucătărie îndeosebi clătite şi de cofetărie, îngheţate, fructe, cafea.

La masa de seară preferă gustări calde şi reci, consomeuri, creme, preparate din peşte mare, fripturi reci asortate (assiete-anglaise) din carne de miel, pasăre, porc, viţel, servite câte ¼ porţie din fiecare.

Preferă specialităţile din carnea de vacă, porc, vânat la grătar sau frigare cu garnituri, salate asortate şi sosuri adecvate.

Ca băuturi, la masa de prânz şi de seară, preferă: vodcă, whisky, gin, ţuică, vinuri albe seci la peşte, vinuri roşii la fripturi.

13.2.8. Turiştii chinezi şi coreeni

La **micul dejun** preferă băuturile calde nealcoolice (ceaiuri cu lămâie), cruşon, cacao cu lapte, dulceaţă, gemuri, miere de albine, şuncă presată, salam de Sibiu, pastramă de porc, de curcan, parizer etc.

Sunt apreciate preparatele din ouă, omlete simple, cu ciuperci, cu şuncă, cârnăciori prăjiţi, chifteluţe, însoţite de legume proaspete.

Nu trebuie să lipsească, pâinea prăjită, cornuri, chifle, chec, cozonac simplu, apa minerală şi

sucuri din fructe.

Masa de prânz cuprinde diferite gustări calde, în cantităţi mici, dar variate (cârnăciori, ficat de porc şi pui aperitiv, chifteluţe speciale, ciuperci sote, gujon din peşte) toate acestea mai condimentate. Apreciază şi gustările reci pe bază de preparate din carne de porc, ouă umplute cu diferite sosuri, tartar în special.

La felul I apreciază ciorba ţărănească de porc: a la grec, ardelenească, de pui, de rață, cu perişoare, cremă de ciuperci.

Apreciază preparatele din peşte sub formă de plachie, meuniere, gratinat, cu ciuperci, la grătar cu sos de lămâie.

La felul de bază, apreciază escalopurile cu ciuperci, cu sos de vin, turnedourile cu ciuperci, arbagic, ficat de pui, friptură de porc la tavă, de rață; mai puțin de carne de vită.

La **masa de seară** preferă, gustări calde şi reci, specialităţi din carne de porc la grătar, muşchi de porc împănat, cotlet cu os, frigărui din carne de porc şi pasăre cu ciuperci, ardei gras, costiță, roşii, însoțite de garnituri pe bază de orez, legume, cartofi.

Atât la masa de prânz cât şi la cea de seară, la desert se preferă fructe (mere, pere, struguri, pepene verde), diferite specialităţi de îngheţată.

De reținut că de la mese, nu trebuie să lipsească piperul, ardeiul iute, iar bucăţile de carne trebuie să fie cât mai mici.

Este bine ca în camere să fie introduse termosuri cu apă fiartă, zahăr, ceai deoarece preferă să servească ceaiuri fierbinți.

13.2.9. Turiştii italieni

La **micul dejun** (picola collazione) servesc: lapte cu cacao, cafea cu lapte, cu adaos de frişcă, ciocolată cu lapte, unt, dulceață, miere de albine, preparate din carne, din ouă, însoțite de cruditățţi şi de sucuri din fructe.

La **masa de prânz** (collazione) preferă gustări pe bază de ouă, mezeluri fine, în mod special şunca cu pepene galben.

Apreciază ciorbele şi supele mai dulci, în mod deosebit ciorba de pui cu roşii şi smântână, consomeurile, cremele, preparatele pe bază de paste făinoase (spaghete, caneloni, ranioli, rizoto etc.) fie ca garnitură, fie ca preparate ca atare, peştele alb preparat sub diferite forme, puii de baltă, alte crustacee.

La felul doi apreciază soteul din carne de viţel, ficatul şi rinichi, însoţite de garnitură din pilaf, friptură de vacă la cuptor cu garnituri asortate şi din paste făinoase. Apreciază minuturile din cotlete de viţel, sub formă de şniţele (a la Palermo) cu garnituri şi salate.

Masa de seară poate fi constituită din gustări sau cu creme şi consomeuri, urmate de preparate din peşte proaspăt (la grătar, rasol etc.), specialităţi din carne de vacă, miel, porc, pregătite la grătar şi frigare. Cotlete de porc, de miel, cu legume şi salate asortate.

Ca desert, atât la masa de prânz cât şi cea de seară, preferă sufleuri, foietaje, fructe proaspete, specialităţi de îngheţată.Ca băuturi alcoolice: vermuturile, vinurile alb sau roşu, bitterul cu gheaţă şi lămâie, amestecurile de băuturi seci, vinuri albe şi roşii demiseci şi dulci.

13.2.10. Turiştii evrei

Preferă carnea de vacă, de oaie şi de pasăre. Nu consumă carne de porc. Pentru pregătirea mâncărurilor se preferă prăjirea, iar la dulciurile de bucătărie se folosesc amestecul de dulce-sărat.

La **micul dejun** se preferă un meniu consistent format din gustări – minuturi din ouă şi brânzeturi, legume proaspete, sucuri din fructe şi legume, băuturi calde nealcoolice.

La **masa de prânz**, pe lângă gustări şi preparate din peşte, se pot oferi mâncăruri pregătite din carne de vită, pasăre şi oaie, cu legume, fie sub forma de supe-creme, fie mâncăruri cu sos. La desert, se preferă produse pe bază de foietaj, plăcintă, îngheţată.

Masa de seară este o masă uşoară, la care se preferă gustări sau preparate din peşte şi fripturi de vacă sau miel.

Ca băuturi preferă vinurile demiseci şi dulci, sucuri din fructe.

BIBLIOGRAFIE

- Radu Nicolescu – Tehnologia restaurantelor, Editor. Inter. Rebs.Bucureşti
- Radu Nicolescu – Tehnologia activităţii în restaurant şi bar, Editura Sport Turism 1981
- Stere Stavrositu - Arta serviciilor în restaurante.
- C. Florea – Îndrumar pentru unităţile de alimentaţie publică
- Legea nr. 98/1994 privind stabilirea şi sancţionarea contravenţiilor la Normele legale de igienă şi sănătate public
- Legea nr. 22/1969 privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanţii şi răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor.