

Coordonat

Ministerul Sănătății, Muncii
și Protecției Sociale
al Republicii Moldova

„ 23 ” Iulie 2018



Coordonat

Ministerul Educației
Culturii și Cercetării
al Republicii Moldova

„ 23 ” Iulie 2018



Aprobat*

SRL "ELUTIM PROGRES"

„ 13 ” Iulie 2018



Programă

Domeniu de formare: instruire primară – servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică

Calificarea/ocupația: - Chelner (ospătar) (cod 1013004)

Numărul total de ore/credite: - 432 ore/14 credite

Baza admiterii: - studii gimnaziale, liceale

Limba de instruire: română

Forma de organizare: - la zi

Soroca, 2018

Notă explicativă
pentru calificativul „Chelner (ospătar)” în domeniul de
instruire primară - Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică

1. Concepția formării și destinația specialistului

Pregătirea de instruire primară a cursanților la meseria ”Chelner (ospătar)”, durata de studii 3 luni se realizează în cadrul orelor de curs, seminare, laboratoare, lucrări individuale, lucrări practice.

Scopul și obiectivele instruirii primare a cursanților se vor localiza pe obținerea competențelor în vederea executării lucrărilor modernizate în domeniul alimentației publice. În acest sens, pregătirea forței de muncă pentru integrarea pe piața muncii trebuie să se alinieze la nivelul standardelor europene, să fie bine pregătită profesional, să fie dornică în permanență de perfecționare și autoperfecționare, să fie capabilă să asigure calitatea produselor executate.

În cadrul cursului, seminarelor, laboratoarelor, practicilor subiecților li se va solicita atenție sporită, acuratețe și punctualitate, formarea capacităților de rezistență la condițiile de lucru pentru atingerea criteriilor de performanță, în condițiile de aplicabilitate descrise în Standardele de pregătire profesională.

Alimentația publică este o ramură importantă a oricărei economii naționale, un complex de activități cu importanță socială care trebuie să corespundă nivelului general de dezvoltare și de civilizație a comunității pe care o deservește.

Evoluția serviciilor din domeniul alimentației publice are drept scop introducerea procesului tehnico - științific, perfecționarea managementului, diversificarea formelor de vânzare și creșterea profesionalismului.

Alimentația publică s-a dovedit a fi o activitate adecvată introducerii cuceririlor științifice și tehnice, chiar și în pofida faptului că o mare parte a tranzacțiilor sunt și vor rămâne personalizate prin desfășurarea activității în cantine, cafeneli, restaurante, baruri, fiind implicat direct în fazele de servire a consumatorilor.

Progresul tehnic a alimentației publice din țara noastră a fost posibilă ca urmare a dezvoltării și modernizării tehnologiilor de servire a consumatorilor

aferente meseriei de Chelner (ospătar). Prin realizarea sarcinilor sale de lucru sunt necesare:

- O pregătire profesională în domeniul alimentației publice;
- Respectarea normelor igienico-sanitare în procesul de transportare, manipulare și servire a producției culinare;
- Respectarea cadrului legal și normativ regulator de referință în activitatea desfășurată;
- Asigurarea calității proceselor și produselor specifice domeniului servicii de alimentație publică;
- Aplicarea tehnologiilor relevante domeniului în vederea protejării sănătății proprii și a consumatorilor;
- Întocmirea documentelor specifice domeniului;
- Gestionarea corectă a deșeurilor și prevenirea poluării mediului;
- Comunicarea corectă și eficientă cu membrii echipei, superiorii și consumatorii.

În ceea ce privește, acest sistem este aplicarea corectă a documentației tehnice (fișa tehnică a produsului, fișa de program, procesul tehnologic, fișa tehnologică pe operație, fișa tehnică a utilajului, produsul etalon).

Gradul de calificare a Chelnerului (ospătar) se datorează accesului la tehnologiile moderne de servire a consumatorilor, constrângerile socio-economice cât și la realizarea pentru formarea profesională la profesia de chelner.

Introducerea progresului tehnico - științific rămâne în aceste condiții o necesitate pentru dezvoltarea activității de servire a consumatorilor.

2. Destinația acestui specialist: programul de instruire primară vizează formarea unor profesioniști în cariera de succes în care sunt puse pe aspectele ce țin de meseria de „Chelner(ospătar)”, specializării în domeniul servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică.

Succesul derivă, în mare măsură, și din modul cursului teoretic, seminarelor și practicilor, care reprezintă baza evoluției ascendente a unei cariere la nivelul de

calificare, specificul activității profesionale, care constă în rezolvarea sarcinilor prin îndeplinirea competențelor de formare și demonstrare în procesul de instruire, garantează calitatea activității pe piața muncii.

Obiectivul fundamental al programului se bazează pe sistemul de cunoștințe, abilități și atitudini care contribuie la realizarea unor sarcini individuale sau de grup stabilite de activități profesionale. În acest sens sunt cuprinse competențele:

- Respectarea normelor igienico-sanitare în procesul de transportare, manipulare și servire a producției culinare;
- Respectarea cadrului legal și normativ regulator de referință în activitatea desfășurată;
- Asigurarea calității proceselor și produselor specifice domeniului servicii de alimentație publică;
- Aplicarea tehnologiilor relevante domeniului în vederea protejării sănătății proprii și a consumatorilor;
- Întocmirea documentelor specifice domeniului;
- Gestionarea corectă a deșeurilor și prevenirea poluării mediului;
- Comunicarea corectă și eficientă cu membrii echipei, superiorii și consumatorii

Competențele nominalizate mai sus, conform planului cadru se formează la studierea unităților de curs fundamentale – 72 de ore/2 credite, unităților de curs de specialitate –216 de ore/7 credite, stagiilor de practică –144 de ore/5 credite. Evaluarea finală se va realiza prin susținerea examenului în fața comisiei legiferate de minister, în baza propunerii Directorului Instituției.

3.Specialistul cu studii de instruire primară poate activa în calitate de:

- Specialist în domeniul servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică
- Organizații din mediul de stat a servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică
- Organizații din mediul privat servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică;
 - Alte posturi în domeniul domeniul servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică

4. Finalitățile de studii conform Ghidului utilizatorului ECTS

➤ 4.1. Specialistul cu studii de instruire primară al programului Chelner (ospătar) din domeniul servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică *va cunoaște:*

- Organizarea eficientă a procesului și locului de muncă
- Aplicarea măsurilor igienico-sanitare
- Pregătirea obiectelor de inventar, veselă și ustensile pentru activitatea de servire
- Pregătirea spațiilor restaurantului pentru servire
- Aranjarea prealabilă a mesei
- Primirea amabilă a vizitatorilor și îndeplinirea comenzilor
- Preluarea și notarea comenzilor clienților
- Transmiterea comenzilor personalului bucătăriei
- Deservirea consumatorilor prin diferite metode
- Servirea gustărilor, preparatelor culinare și a băuturilor
- Explicarea consumatorilor modului de preparare a bucatelor din meniu
- Recomandarea preparatelor culinare și a băuturilor
- Asigurarea unui climat de bună dispoziție pentru clienți
- Debarasarea meselor
- Deservirea banchetelor și a recepțiilor
- Întocmirea și încasarea notei de plată

4.2. Specialistul cu studii de instruire primară al programului Chelner (ospătar)

din domeniul servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică *va fi capabil să:*

- ✓ Identificarea activităților specifice profesiei de Chelner (ospătar);
- ✓ Specificarea responsabilităților chelnerului în vederea protecției consumatorului;
- ✓ Respectarea drepturilor consumatorului conform legislației în vigoare
- ✓ Menținerea igienei personale în vederea activității de servire;
- ✓ Respectarea regulilor securității și sănătății muncii;
- ✓ Verificarea integrității mijloacelor de protecție la locul de muncă;
- ✓ Identificarea și înlăturarea factorilor de risc;
- ✓ Utilizarea actelor normative reglatorii din AP;
- ✓ Desfașurarea activității specifice tipurilor de unităților de alimentație;
- ✓ Diferențierea unităților de alimentație publică după categorii.

- ✓ Caracterizarea încăperilor de producție, de servire, pentru consumatori în unitățile de alimentație publică;

4.3. Specialistul cu studii de instruire primară Chelner (ospătar) din domeniul servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică *va fi capabil să aplice:*

- ✓ Utilizarea terminologiei specifice procesului de servire în alimentația publică;
- ✓ Adaptarea limbajului de specialitate în diverse contexte și situații;
- ✓ Aplicarea metodelor de comunicare adecvate situațiilor și contextelor profesionale;
- ✓ Colaborarea cu membrii echipei pentru realizarea sarcinilor;
- ✓ Pregătirea individuală a chelnerului pentru activitatea de servire;
- ✓ Pregătirea corporală;
- ✓ Pregătirea vestimentară;
- ✓ Verificarea ținutei și a locului de muncă;
- ✓ Respectarea regulilor de comportament în timpul servicii.

4.4. Condițiile de realizare a programului de instruire primară

Instituția "ELUTIM PROGRES" SRL, catedrele didactice posedă o bază materială și didactică satisfăcătoare pregătirii specialiștilor în acest domeniu. Laborator de instruire a chelnerului. Instituția "ELUTIM PROGRES" SRL dispune de literatură de specialitate în domeniile vizate.

Există posibilități de perfecționare a cadrelor didactico-științifice în baza contractelor de colaborare cu: cafenea I.I."Elena Stavița", restaurantul Nistru, Cetatea Veche, Soroca, Alisa etc.

În aceste instituții beneficiarii vor avea posibilitatea să efectueze și stagiile de practică.

4.5. Exigențe pentru acordarea titlului de *certificat de instruire primară*, Titlul de *Chelner categoria a treia* prin decizia Comisiei de Stat se acordă beneficiarilor care au demonstrat:

- cunoștințe și competențe avansate în domeniul alimentației publice;
- aptitudini de aplicare a cunoștințelor în domeniul alimentației publice;

- capacități de analiză și de soluționare a problemelor în domeniul alimentației publice;
- aptitudini de colectare, interpretare și analiză a datelor relevante din literatură fundamentală și literatura periodică de specialitate, aptitudini de analiză a manualelor folosite la orele de curs;
- competențe de lucru în echipă și de comunicare atât cu specialiștii în domeniul alimentației publice, cât și profesioniștii din variate domenii de specialitate;
- tendința de perfecționare continuă în domeniul de autoinstruire;
- domeniul alimentației publice:

5. Calendarul activităților

Perioada de studii	Activități didactice		Sesiuni de examene		Stagii de practică	
	I	II	I	II	I	II
La formarea grupelor	2	2	3	3	1	1

6. Planul de învățământ

Nr. crt.	Denumirea unității de curs/modulului	Total ore			Numărul de ore pe tipuri de activități				Forma de evaluare
		Total	Contact direct	Studiu individual	C	S	L	P	
1	Tehnica servirii în unitățile de alimentație publică	108	54	54	30	8	16	54	examen
2	Servirea preparatelor și bauturilor	108	54	54	30	8	16	54	examen
3	Comportamentul și etica profesională	24	12	12	4	2	6	12	colocviu
4	Bazele antreprenoriatului	24	12	12	6	6		12	colocviu
5	Tehnica de comunicare în limba modernă	24	12	12	4	4	4	12	colocviu
	Total	288	144	144	74	28	42	144	

Notă: C – curs, S – seminar, L – laborator, P – practice

7. Stagiile de practică

Stagiile de practică	Durata: numărul de săptămâni/ ore			Perioada
	săptămâni	ore	ore	
1. Stagiul de practică de specialitate Chelner(ospătar)	4	8 ore	144 ore	ianuarie - decembrie
Total			144 ore	

Directorul Instituției
„ELUTIM PROGRES” SRL



G. Ciobanu

Galina Ciobanu