„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

# Standard ocupațional
# BARMAN
# Cod COR 513201

**dezvoltat în cadrul proiectului**
**”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS**
**prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”**
**SIPOCA 129872**

**Inițiator/Autori:**
CERTIND SA
Ruxandra Maria Andrei
Ion Andrei

**Data elaborării:**
01.11.2022

**Verificare profesională:**
Laurențiu Puiu Merlan
Bogdan Nicolae

**Data verificării:**
03.11.2022; 05.12.2022

**Avizare:**
Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Data avizării:
04.11.2022; 15.12.2022

**Validare documentație:**
Comitetul Sectorial Turism,Hoteluri, Restaurante
Dragoș Răducan – președinte CSTHR
Corina Toma – expert sectorial CSTHR

**Data validării sectoriale:**
16.12.2022

**Aprobare:**
**Autoritatea Națională pentru Calificări**

**Data aprobării:**
**Decizia ANC nr. 51/31.01.2023**

**Nr. RS – 6/ 31.01.2023**

# STANDARD OCUPAȚIONAL

## SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIEȚEI MUNCII

**1. Denumirea ocupației și codul COR**

Barman – cod COR 513201

**2. Denumirea tradusă a ocupației (En):**

BARTENDER

**3. Activități și competențe**

**3.1 Activități specifice ocupației**

**1. Comunicarea eficientă în cadrul barului**
- ✓ Preia/ predă tura de lucru (gestiune, probleme/situații de rezolvat pe durata serviciului în zona proprie de activitate)
- ✓ Întâmpină clienții cu formule de politețe și bun venit

**2. Lucrul în echipă în cadrul unui bar**
- ✓ Colaborează cu ceilalți colegi din departament și cu celelalte departamente pentru asigurarea satisfacției clienților și pentru buna desfășurare a activității în general

**3. Gestionarea reclamațiilor clienților**
- ✓ Rezolvă pe loc situații particulare (reclamații, conflicte, cerințe suplimentare) - în măsura în care se poate
- ✓ Raportează șefului ierarhic de îndată ce se poate, de obicei pe loc, eventualele situații particulare / reclamații

**4. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului alimentației**
- ✓ Respectă normele de conduită profesională în cadrul unității de alimentație publică în care își desfășoară activitatea

**5. Aplicarea normelor de securitate şi sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului**
- ✓ Aplică normele specifice de SSM, SU

**6. Aplicarea normelor de protecţie a mediului în domeniul turismului**
- ✓ Aplică normele de protecția mediului specifice activității proprii

**7. Aplicarea normelor igienico-sanitare şi siguranța alimentelor**
- ✓ Aplică regulile de igienă individuală la locul de muncă
- ✓ Respectă legislația privind igiena și siguranța alimentară

**8. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în bar**
- ✓ Pregătește spațiul/spațiile aferente barului și inventarul necesar desfășurării activității
- ✓ Efectuează mise-en-place-ului specific, atât la începutul turei, cât și ori de câte ori este nevoie pe parcursul turei de lucru
- ✓ Expune în mod atractiv băuturile alcoolice în vitrina barului
- ✓ Întreține curățenia și mise-en-place-ul specific pe suprafața de servire
- ✓ Debarasează
- ✓ Efectuează operațiunile de curățenie și spălare a veselei și a paharelor
- ✓ Verifică instalațiile și echipamentele; le deconectează dacă este cazul
- ✓ Raportează activitatea proprie conform procedurii proprii/specifice locului de muncă

**9. Primirea clienţilor şi preluarea comenzii**
- ✓ Identifică nevoile clienților în baza dialogului direct cu aceștia

- ✓ Prezintă oferta barului și recomandă băuturi din ofertă
- ✓ Preia comenzi de băuturi și preparate de la clienți

**10. Pregătirea băuturilor specifice**

- ✓ Prepară cocktailuri și băuturi calde sau reci

**11. Servirea băuturilor, preparatelor şi a altor produse**

- ✓ Servește băuturi și gustări sărate sau dulci gata preparate

**12. Gestionarea evidenţei operative şi financiare a activităţii bar**

- ✓ Verifică stocurile și reînnoiește/completează/adaptează în funcție de necesități (aprovizionează barul cu băuturi de diferite sortimente și diverse alte mărfuri/produse specifice, în cantități suficiente față de cerințele consumului)
- ✓ Utilizează softuri specifice de gestiune
- ✓ Întocmește nota de plată, încasează contravaloarea serviciilor și emite documente fiscale (de obicei bon fiscal)
- ✓ Gestionează băuturile, utilajele și inventarul de servire
- ✓ Completează documentele specifice activității de bar
- ✓ Închide ziua de lucru din punct de vedere fiscal prin emiterea de rapoarte specifice

**3.2 Competențe**

1. Comunicarea eficientă în cadrul barului
2. Lucrul în echipă în cadrul unui bar
3. Gestionarea reclamațiilor clienților
4. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului alimentației
5. Aplicarea normelor de securitate şi sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului
6. Aplicarea normelor de protecţie a mediului în domeniul turismului
7. Aplicarea normelor igienico-sanitare și siguranța alimentelor
8. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în bar
9. Primirea clienţilor şi preluarea comenzii
10. Pregătirea băuturilor specifice
11. Servirea băuturilor, preparatelor și a altor produse
12. Gestionarea evidenţei operative şi financiare a activităţii bar

**4. Niveluri de calificare:**

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 3 |

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 3 |

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 2 |

**5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR**

**Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente**

Barman preparator – cod COR 513202
Ospătar (chelner) - cod COR 513102

**6. Informații suplimentare**

Nu este cazul

## SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

### 1. Informații despre programul de educație și formare profesională

**1.1. Cerințe specifice de acces la program**

**1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:**

Nu este cazul

**1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:**

**Niveluri de studii:**

- **Învățământ primar** ☐
- **Învățământ gimnazial** ☐
- **Învățământ general obligatoriu** ■
- **Învățământ profesional prin școli profesionale** ☐
- **Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat** ☐
- **Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat** ☐
- **Învățământ postliceal** ☐
- **Învățământ superior cu diplomă de licență** ☐
- **Învățământ superior cu diplomă de master** ☐

**1.1.3. Alte studii necesare:**

Nu este cazul

**1.1.4. Cerințe speciale:**

Aviz medical: Apt din punct de vedere medical pentru practicarea ocupaţiei de Barman

**2. Descrierea programului de educație și formare profesională**

**2.1. Durata totală, nr. ore** 720 **din care :**

- 240 **teorie,**
- 480 **practică.**

**2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional )**

**2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)**

**2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice**

**Pentru pregătirea teoretică:** mese, scaune, tablă şi/sau flipchart, videoproiector, calculatoare/ laptopuri, ecran de proiecţie, materiale consumabile etc.
**Pentru pregătirea practică,** laboratoare de pregătire practică, baruri dotate cu:
Utilaje: mixere, filtre de cafea/ espressoare, frigidere pe temperaturi, mașină de gheață, mașină de sfărâmat gheața sau mașină de fulgi de gheață, vitrine de prezentare, râșnița de cafea, blendere
Obiecte de inventar:
- shakere, frapiere, carafe, pahare de diferite tipuri, sticle, sifoane, platouri, clești, tăvi, pahare gradate - măsuri pentru băuturi, căni, cești, dozatoare, lingurițe, amestecătoare, farfurioare, vase ermetice pentru păstrarea cafelei în vederea menținerii calității, aeratoare, termometre, decantoare, pâlnii, scrumiere,
- șervete, fețe de masă, ancăre, prosoape/lavete pentru pahare
- obiecte de decor

*Ustensile și echipamente:*

- tirbușon, desfăcătoare de sticle cu capac brichete, pix, carnet/ tableta pentru preluarea comenzilor/ POS + Softuri de gestiune pentru bar

Liste de băuturi și preparate, Liste de bar, Carte de vinuri
*Ustensile si materiale de curățenie*: aspirator, lavete, mopuri, găleți, mături, fărașe, perii, bureţi, cârpe, lavete, saci menajeri, mănuși menaj, materiale și soluții igienico-sanitare (detergenți, soluții pentru toate suprafețele, soluții de geam, soluții pentru piele, pentru inox, pentru rugină, detartrant, soluție pentru curățat mobila, odorizante, dezinfectante, detergent de vase)

**2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare**

Pentru partea teoretică – Certificat de Formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniu de minim 2 ani
Pentru partea practică – Certificat de instructor/ preparator formare/formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniu de minim 2 ani

**2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale**

- certificat de evaluator de competențe profesionale
- experienţă de minimum 2 ani în aria ocupaţională pentru care urmează să facă evaluări

**3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:**

3.1. Realizare:
Inițiator: CERTIND SA – Bucuresti, Palatul Ugir 1903, str. George Enescu, nr. 27-29, sector 1, www.certind.ro
Autori: Ruxandra Maria Andrei, Ion Andrei
Data elaborarii: 01.11.2022

3.2. Verificare profesională:
Laurențiu Puiu Merlan, Bogdan Nicolae
Data verificării: 3.11.2022, 05.12.2022

3.3. Avizare:
FPTR – Federația Patronatelor din Turismul Românesc
Data avizării: 4.11.2022, 15.12.2022

3.4. Validare documentație:
Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante
Dragoș Răducan – președinte CSTHR
Corina Toma – expert sectorial CSTHR
Data validării: 16.12.2022

3.5. Aprobare:
Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.51 din data 31.01.2023

**Anexa Nr. 1**
**la standardul ocupațional Barman**

## PLAN DE PREGĂTIRE

| Nr. crt. | Competența dobândită | Modul | Nr. ore teorie | Nr. ore practică |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Comunicarea eficientă în cadrul barului | Modulul 1 Comunicare și comportament profesional | 6 | 12 |
| 2 | Lucrul în echipă în cadrul unui bar | | 6 | 12 |
| 3 | Gestionarea reclamațiilor clienților | | 6 | 12 |
| 4 | Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului alimentației | | 36 | 72 |
| 5 | Aplicarea normelor de securitate şi sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului | Modulul 2 Norme generale de muncă în activitatea de bar | 6 | 12 |
| 6 | Aplicarea normelor de protecţie a mediului în domeniul turismului | | 6 | 12 |
| 7 | Aplicarea normelor igienico-sanitare și siguranța alimentelor | | 6 | 12 |
| 8 | Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în bar | | 42 | 84 |
| 9 | Primirea clienţilor şi preluarea comenzii | Modulul 3 Tehnica activității de bar | 12 | 24 |
| 10 | Pregătirea băuturilor specifice | | 42 | 84 |
| 11 | Servirea băuturilor, preparatelor şi a altor produse | | 36 | 72 |
| 12 | Gestionarea evidenţei operative şi financiare a activității în bar | Modulul 4 Gestionarea evidenţei operative și financiare a activității în bar | 36 | 72 |
| | **TOTAL ORE** | | 240 | 480 |
| | **TOTAL GENERAL** | | 720 | |

**Anexa Nr. 2**
**la standardul ocupațional Barman**

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE**

**TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

| Nr. crt. | MODUL | DISCIPLINĂ | CONȚINUT TEMATIC | METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE | MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE | CRITERII DE EVALUARE | NR. ORE | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | TEORIE | PRACTICĂ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | **1. Comunicare și comportament profesional** | 1.1. Comunicarea eficientă în cadrul unui bar | **1.1.1. Noţiunea de comunicare**<br>Definirea noţiunii de comunicare<br>**1.1.2. Procesul de comunicare**<br>1.1.2.1. Elemente constitutive<br>1.1.2.2. Factori care influenţează comunicarea și bariere în comunicare (blocajul, bruiajul, filtrarea, distorsiunea informaţiei)<br>**1.1.3. Tipuri de comunicare**<br>a. Comunicarea verbală (limbajul, vocea, tonul vocii, viteza și ritmul de transmitere)<br>b. Comunicarea non-verbală (expresia feței, zâmbetul, salutul, limbajul corpului, gestica și poziția corpului)<br>c. Comunicarea scrisă | *Teorie:*<br>Expunerea<br>Dezbaterea<br>Explicaţia<br>Conversaţia<br>Problematizarea<br>Discuţii în grup<br>Spargerea gheții | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări Power Point<br>Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web | Cunoașterea tipurilor de comunicare profesională și a factorilor care o influențează<br>Comunicarea eficientă cu superiorii și colegii, întărind spiritul de echipă<br>Capacitatea de a asculta activ prin manifestarea interesului cu privire la nevoile interlocutorului<br>Preluarea și transmiterea informațiilor în scopul eficientizării activității și | 6 | |
| | | | | *Practică*<br>Demonstrație<br>Joc de rol<br>Simulare<br>Studiu de caz<br>Observare sistematică<br>Aplicații practice | Fișe studiu de caz<br>Fișe de lucru<br>Scenarii de simulare<br>Scenarii joc de rol<br>Flipchart | | | 12 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **1.1.4. Comunicarea organizaţională**<br>1.1.4.1. Definirea comunicării organizaţionale<br>1.1.5. Obiectivele comunicării:<br>- informarea corectă a clientului/ personalului,<br>- identificarea nemulțumirilor acestora<br>1.1.5.2. Fluxuri comunicaţionale<br>1.1.5.3.Canale de comunicare clasice şi moderne<br>1.1.5.4. Mijloace de comunicare<br>**1.1.6. Ascultarea activă**<br>**1.1.7. Obţinerea şi oferirea de feedback**<br>**1.1.8. Reguli de comunicare la locul de muncă**<br>**a. Reguli de comunicare în relația cu clientul**<br>**b. Reguli de comunicare în cadrul echipei**<br>**1.1.9. Comunicarea în cadrul unei unități de alimentație**<br>a. Comunicarea interdepartamentală<br>- comunicarea pe verticală: între personalul barului și șeful ierarhic și invers<br>- comunicarea pe orizontală: între bar și celelalte secții | | | asigurarea satisfacției clientului | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | b. comunicarea intradepartamentală | | | | | |
| | | 1.2. Lucrul în cadrul unui bar | 1.2.1. Echipele şi rolul lor în organizaţiile moderne<br>a. tipuri de echipe<br>b. rolul echipelor în organizații<br>c. roluri individuale în echipă<br>1.2.2. Etapele evoluţiei / dezvoltării echipelor<br>1.2.3. Comunicarea și colaborarea în echipă<br>1.2.4. Comunicarea și colaborarea în cadrul unui bar | *Teorie*<br>Expunerea<br>Explicaţia<br>Dezbaterea<br>Conversaţia | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări power point<br>Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web | Cunoaşterea componenţei şi obiectivelor echipei<br><br>Cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților proprii în cadrul echipei<br><br>Capacitatea de a colabora cu colegii | 6 | |
| | | | | *Practică*<br>Joc de rol<br>Simulare<br>Studiu de caz<br>Lucru independent și/sau în grupuri mici | Fișe studiu de caz<br>Scenarii de simulare<br>Scenariu joc de rol | | | 12 |
| | | 1.3. Gestionarea reclamațiilor clienților | 1.3.1. Reguli privind recepționarea reclamațiilor clienților<br>- Primirea reclamațiilor<br>- Reacții la reclamații<br>- Ascultarea cu răbdare și empatie a nemulțumirii turistului<br>- Clarificarea conținutului reclamației<br>1.3.2. Stabilirea ariei de competență pentru soluționarea reclamației<br>1.3.3. Raportarea reclamațiilor<br>1.3.4. Informarea clientului privind modul de rezolvare a reclamației | *Teorie*<br>Expunerea<br>Conversaţia<br>Explicaţia<br>Problematizarea | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări power point<br>Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web | Cunoaşterea regulilor privind recepționarea reclamațiilor<br>Capacitatea de a identifica cu promptitudine conținutul reclamației<br>Capacitatea de a soluționa reclamațiile sau nemulțumirile clienților<br>Capacitatea de a raporta corect reclamațiile | 6 | |
| | | | | *Practică*<br>Joc de rol<br>Simulare<br>Studiu de caz<br>Lucru independent și/sau în grupuri mici<br>Aplicaţii practice | Fișe studiu de caz<br>Fișe de lucru<br>Scenarii de simulare<br>Scenariu joc de rol | | | 12 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.4. Noțiuni de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului alimentației | **5.1.1. Comportament profesional**<br>- Principii de etică și deontologie profesională<br>- Norme de comportament<br>- Respectarea confidențialității informațiilor<br>- Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal<br>**5.1.2. Tipuri de consumator**<br>- principalele tipuri de consumator (individuali/grupuri; ocazionali/ ai casei; turiști/oameni de afaceri; familii cu copii; persoane cu nevoi speciale)<br>- caracteristicile consumatorilor în funcție de vârstă, sex, obiceiuri de consum, motivația deplasării, ș.a.<br>**5.1.3.** Tehnici de reacție, răspuns și comunicare cu aceste tipuri de consumator în funcție de pshihologia acestora.<br>**5.1.4. Reguli privind comportamentul profesional**<br>- uniformă, ținută, tonalitatea vocii, zâmbetul profesional | *Teorie*<br>Expunerea<br>Dezbaterea<br>Conversaţia<br>Explicaţia<br>Problematizarea | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări Power Point<br>Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web | Cunoașterea normelor de comportament profesional<br>Înțelegerea cadrului legislativ privind protecția datelor cu caracter personal<br>Cunoașterea și respectarea regulilor privind conduită profesională<br>Identificarea tipurilor și segmentelor de clientelă, precum și a particularităților specifice acestora<br>Capacitatea de a identifica nevoile clientului și de a se adapta la cerințele acestuia | 36 | |
| | | | | *Practică*<br>Demonstraţie<br>Joc de rol<br>Simulare<br>Studiu de caz | **Practică:**<br>Scenarii joc de rol<br>Fișe de lucru<br>Fișe studii de caz | | | 72 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | **2. Norme generale de muncă în activitatea de bar** | 2.1. Norme de securitate şi sănătate în muncă și reglementări în domeniul situațiilor de urgență a turismului | **2.1.1. Legislația specifică privind securitatea și sănătatea la locul de muncă**<br>- Reguli de siguranță și sănătate în muncă: respectarea modului de utilizare a echipamentelor de lucru, utilizarea mijloacelor de protecție, igiena dotărilor utilizate<br>- Reguli de igienă personală: igiena corporală, ținuta vestimentară, controlul stării de sănătate<br>**2.1.2. Factori de risc la locul de muncă**: proprii executantului, proprii sarcinii de muncă, proprii mediului de muncă, proprii mijloacelor de muncă<br>**2.1.3. Consecințe ale nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă**: accidente profesionale, îmbolnăviri profesionale<br>**2.1.4. Norme legale privind situațiile de urgență**<br>**2.1.5. Reguli de bază în acordarea primului ajutor în caz de accidente** | *Teorie*<br>Expunerea<br>Explicația<br>Problematizarea<br>Discuţii în grup | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări Power Point<br>Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web<br>Reglementări privind normele igienico-sanitare, SSM și SU | Cunoașterea regulilor specifice privind securitatea și sănătatea la locul de muncă și a situațiilor de urgență<br>Cunoașterea factorilor de risc la locul de muncă<br>Cunoașterea consecințelor în cazul nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă<br>Cunoașterea obligațiilor salariaților în cazul unei situații de urgență<br>Cunoașterea regulilor privind acordarea primului ajutor în caz de accident | 6 | |
| | | | | *Practică*<br>Demonstrație<br>Joc de rol<br>Simulare<br>Studiu de caz<br>Aplicații practice | Fișe studiu de caz<br>Fișe de lucru<br>Scenarii de simulare<br>Scenariu joc de rol<br>Echipamente de protecție<br>Echipamente de stingere a incendiilor | | | 12 |
| | | 2.2. Norme de protecţie a mediului în domeniul turismului | **2.2.1. Legislația specifică de protecția mediului**<br>- Reguli privind protecția și conservarea mediului<br>- identificarea unor posibile | *Teorie*<br>Expunerea<br>Dezbaterea<br>Conversaţia<br>Explicaţia | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări Power Point | Cunoașterea regulilor pentru protecția mediului<br>Respectarea | 6 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | surse de poluare<br>- gestionarea corectă, selecția, depozitarea și evacuarea deșeurilor<br>**2.2.2. Aplicarea unor criterii ecologice pentru unitățile de alimentație:**<br>- economie de energie<br>- economie de apă<br>- selectarea deșeurilor<br>- limitarea inteligentă a consumabilelor (șervețele, scobitori, etc.) în favoarea celor reciclabile sau care se<br>- curățarea prin metode ecologice (bio detergenți sau tehnici ce presupun igienizare nepoluantă) | Discuţii în grup | Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web | recomandărilor privind aplicarea unor măsuri ecologice în scopul protejării mediului | | |
| | | | | *Practică*<br>Simulare<br>Studiu de caz<br>Aplicaţii practice | Check-list reguli hoteliere privind protecția mediului<br>Chestionare<br>Materiale de informare | | | 12 |
| | | 2.3. Norme igienico-sanitare specifice activității de bar și siguranța alimentelor | 2.3.1. Regulile de igienă personală impuse în unitățile de alimentație:<br>- reguli de igienă<br>- controlul stării de sănătate<br>- igiena corporală<br>- starea generală de sănătate<br>- igiena echipamentului special de lucru<br>- materiale igienico-sanitare pentru întreținere a igienei<br>2.3.2. Boli profesionale:<br>- boli ale căilor respiratorii<br>- boli ale pielii<br>- alte boli contagioase<br>2.3.3. Echipamente de protecție și de lucru specifice activităţii de restauraţie | Teorie<br>- expunerea<br>- dezbaterea<br>- conversaţia,<br>- discuţii în grup | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări Power Point<br>Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web<br>Chestionare | Cunoașterea regulilor și normelor de igienă<br>Aplicarea regulilor privind igiena personală şi a locului de muncă<br>Însușirea normelor igienico-sanitare<br>Cunoașterea regulilor privind siguranța alimentelor<br>Conștientizarea consecințelor privind nerespectarea | 6 | |
| | | | | Practică:<br>- demonstraţie<br>- simulare<br>- studiu de caz<br>- lucru independent și/sau în grupuri mici<br>- aplicaţii practice | Fișe studiu de caz<br>Fişe de lucru<br>Scenarii simulare<br>Flipchart<br>Materiale și echipamente tehnice pentru curățenie și întreţinere | | | 12 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | - componenţă<br>- modalităţi de întreţinere a stării de igienă a echipamentului<br>2.3.4. Igiena locului de muncă<br>- curăţarea și igienizarea spațiilor de lucru<br>- materiale şi echipamente tehnice pentru curăţenie şi întreţinere<br>- igiena echipamentelor, utilajelor și ustensilelor de lucru<br>- practici interzise privind contaminarea încrucişată<br>- Consecinţele nerespectării regulilor de igienă (intoxicaţii, boli parazitare, dermatoze) | | | regulilor de igienă și siguranța alimentelor | | |
| | | 2.4. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în bar | **2.3.1. Cunoașterea și utilizarea terminologiei specifice în cadrul barului**<br>- termeni specifici folosiţi în restauraţie/alimentație<br>**2.3.2.Tipologia unităților de alimentație:**<br>- după capacitate<br>- după forma de proprietate<br>- după categoria de clasificare<br>**2.3.3. Structura organizatorică a unei unități de alimentație**<br>- Organizarea pe departamente și sectoare de activitate<br>- Atribuții și responsabilități specifice personalului din | Teorie:<br>- expunerea<br>- dezbaterea<br>- conversaţia<br>- explicaţia<br>- problematizarea<br>- discuţii în grup | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări power point<br>Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web<br>Chestionare | Cunoașterea terminologiei specifice activităţii de bar<br>Utilizarea corectă a terminologiei specifice activităţii de bar<br>Identificarea tipurilor de unități de alimentație și a principalelor caracteristici specifice ale acestora | 42 | |
| | | | | Practică:<br>- demonstraţie<br>- simulare<br>- studiu de caz<br>- lucru independent şi/sau în grupuri | Fișe studiu de caz<br>Fişe de lucru<br>Scenarii de simulare<br>Scenariu joc de rol<br>Flipchart | | 84 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | unitățile de alimentație<br>- Organizarea activității de bar<br>- Atribuții și responsabilități specifice personalului de bar<br>**2.3.4. Dotări specifice barului şi spaţiilor auxiliare/conexe:**<br>- mobilier<br>- ambientarea, iluminarea, decorarea şi intimizarea barului<br>- Utilaje: mixere, filtre de cafea/ espressoare, frigidere pe temperaturi, mașină de gheață, mașină de sfărâmat gheața sau mașină de fulgi de gheață, vitrine de prezentare, râșnița de cafea, blendere<br>- Obiecte de inventar:<br>▪ shakere, frapiere, carafe, pahare de diferite tipuri, sticle, sifoane, platouri, clești, tăvi, pahare gradate - măsuri pentru băuturi, căni, cești, dozatoare, linguriță, amestecătoare, farfurioare, vase ermetice pentru păstrarea cafelei în vederea menținerii calității, aeratoare, termometre, decantoare, pâlnii, scrumiere,<br>▪ șervete, fețe de masă, ancăre, prosoape/lavete pentru pahare<br>▪ obiecte de decor<br>- Ustensile *și echipamente:*<br>tirbușon, desfăcătoare de sticle | mici<br>- aplicaţii practice | Laptop/calculator<br>Sistem de gestiune<br>Echipament tehnologic adecvat | Cunoașterea structurii organizatorice a unei unității de alimentație și raporturile ierarhice între departamente<br>Cunoașterea principalelor atribuții și responsabilități ale unui barman<br>Cunoașterea echipamentelor și dotărilor din bar<br>Capacitatea de a utiliza corect echipamentele, utilajele și ustensilele specifice<br>Cunoașterea regulilor de preluare a turei de lucru<br>Cunoașterea regulilor referitoare la ținuta de lucru<br>Capacitatea de a prioritiza sarcinile zilnice | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | cu capac brichete, pix, carnet/ tableta pentru preluarea comenzilor/ POS<br>- Softuri de gestiune pentru bar<br>- Liste de băuturi și preparate, Liste de bar, Carte de vinuri<br>- Ustensile si materiale de curățenie<br>**2.3.5 Intrarea și iesirea din tura de lucru:**<br>- reguli referitoare la ținuta de lucru (elemente de uniformă şi accesorii permise)<br>- preluarea şi predarea turei de lucru<br>- depozitarea materialelor | | | | | |
| 3 | **3. Tehnica activității de bar** | 3.1. Primirea clienților și preluarea comenzii | **3.1.1.Primirea clienţilor**<br>- Întâmpinarea clienților cu formule de politețe si bun venit<br>- Identificarea nevoilor clienților in baza dialogului direct cu aceștia<br>**3.1.2.Prezentarea ofertei barului și recomandarea de băuturi din ofertă**<br>- liste de băuturi şi preparate de bar, prezentarea gamei sortimentale, recomandări<br>**3.1.3.Tehnici de preluare a comenzii clientului** | **Teorie:**<br>- spargerea gheţii,<br>- dezbaterea,<br>- explicaţia | **Teorie:**<br>Suport de curs<br>Calculator<br>Videoproiector<br>Ecran de proiecţie<br>Filme didactice<br>Cărţi de specialitate | Aplicarea regulilor de primire a clienţilor<br>Prezentarea ofertei barului<br>în funcţie de cerinţele clientului | 12 | |
| | | | | **Practică:**<br>- aplicaţia,<br>- demonstraţia,<br>- simularea,<br>- harta minţii,<br>- lista de control,<br>- lucrul independent | **Practică:**<br>Liste de preparate şi băuturi<br>Meniuri<br>Echipament tehnologic<br>Scenarii simulare | Preluarea comenzii clientului conform procedurilor specifice | | 24 |
| | | 3.2. Pregătirea băuturilor specifice | **3.2.1. Tipologia băuturilor, după:**<br>- concentraţie alcoolică<br>- conţinut de zahăr<br>- tehnologie de fabricaţie | **Teorie:**<br>- spargerea gheţii,<br>- prelegerea,<br>- dezbaterea, | **Teorie:**<br>Calculator/laptop<br>Videoproiector<br>Ecran de proiecţie<br>Flipchart/tablă | Însuşirea noţiunilor legate de tipurile de băuturi preparate și/sau vândute în bar | 42 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | - recomandări de servire în cadrul unui meniu<br>- recomandări de asociere cu preparatele culinare<br>**3.2.2. Prepararea cafelei şi a sortimentelor de băuturi pe bază de cafea**<br>- cafele calde cu/fără alcool<br>- cafele reci cu/fără alcool<br>- tehnici de preparare a cafelei<br>**3.2.3.Prepararea ceaiului**<br>- tipuri de ceaiuri<br>- tehnici de preparare<br>**3.2.4.Prepararea băuturilor naturale:**<br>- sucuri naturale de fructe şi/sau legume<br>- reţete de preparare<br>- tehnici de preparare a băuturilor naturale<br>**3.2.5.Efectuarea operaţiilor aferente servirii băuturilor porţionate**<br>- operaţiuni pregătitoare<br>- unităţi şi tehnici de dozare<br>**3.2.6. Prepararea băuturilor în amestec cu grad redus de complexitate**<br>- tipuri de băuturi în amestec<br>- reguli de bază pentru pregătirea băuturilor în amestec<br>- băuturi componente şi | - explicaţia,<br>- brainstorming,<br>- expunerea cu oponent;<br>- problematizarea,<br>- discuţii în grup | Cărţi de specialitate<br>Recomandări bibliografice<br>Filme didactice | Cunoașterea tehnicilor de preparare a cafelei şi a sortimentelor de băuturi pe bază de cafea<br>Cunoașterea tehnicilor de preparare a ceaiului | | |
| | | | | **Practică:**<br>- aplicaţia,<br>- demonstraţia,<br>- exerciţiul,<br>- simularea,<br>- jocul de rol,<br>- lucrul independent şi/sau în grupuri mici,<br>- observarea sistematică | **Practică:**<br>Echipament tehnologic adecvat<br>Materii prime şi auxiliare<br>Sortimente de băuturi<br>Elemente de decor | Cunoașterea tehnicilor de preparare a băuturilor naturale<br>Cunoașterea operaţiilor pregătitoare pentru servirea băuturilor porţionate<br>Aplicarea tehnicilor de dozare a băuturilor<br>Identificarea tipurilor de băuturi în amestec şi a componentelor acestora<br>Însuşirea regulilor de bază pentru pregătirea băuturilor în amestec<br>Cunoașterea succesiunii etapelor în pregătirea băuturilor amestec<br>Aplicarea tehnicilor de lucru în | | 84 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ingrediente pentru pregătirea băuturilor în amestec<br>- succesiunea etapelor de pregătire a băuturilor amestec<br>- reţete de pregătire<br>- tehnici/ metode de lucru | | | prepararea băuturilor amestec<br>Capacitatea de a prepara băuturile în amestec în concordanţă cu reţetele specifice | | |
| | | 3.3. Servirea băuturilor, preparatelor şi a altor produse | **3.3.1. Tipuri de servicii**<br>- servicii la bar<br>- servicii la masă<br>- servicii tip bufet<br>**3.3.2. Reguli de servire a băuturilor**<br>**3.3.3.Tipuri gustări sărate sau dulci gata preparate**<br>**3.3.3. Debarasarea intermediară şi finală**<br>- reguli și tehnici de debarasare<br>- momentul debarasării<br>- debarasarea ceștilor și paharelor<br>- debarasarea farfuriilor și tacâmurilor<br>- debarasarea celorlalte obiecte de inventar<br>**3.3.4. Reconfigurarea mise-en-place-ului** | **Teorie:**<br>- spargerea gheţii,<br>- prelegerea,<br>- dezbaterea,<br>- conversaţia euristică,<br>- explicaţia,<br>- brainstorming,<br>- discuţii în grup | **Teorie:**<br>Calculator/laptop<br>Videoproiector<br>Prezentări Power Point<br>Ecran de proiecţie<br>Flipchart/tablă<br>Cărţi de specialitate<br>Recomandări bibliografice<br>Filme didactice | Cunoașterea tipurilor de servicii<br>Cunoașterea regulilor de servire<br>Capacitatea de a aplica tehnicile de debarasare<br>Efectuarea și reconfigurarea mise-en-place-ului | 36 | |
| | | | | **Practică:**<br>- aplicaţia,<br>- demonstraţia,<br>- simularea<br>- jocul de rol<br>- lucrul independent și/sau în grupuri mici,<br>- observarea sistematică | **Practică:**<br>Fişe de observare<br>Scenarii simulare<br>Joc de rol<br>Echipament tehnologic adecvat<br>Obiecte de inventar<br>Ustensile de lucru | | | 72 |
| 4. | **4. Gestionarea evidenţei operative şi financiare a activității în** | 4.1. Gestionarea evidenței operative și financiare a activității în bar | **4.1.1. Documente operative specifice barului şi circuitul acestora:**<br>- documente de evidenţă cu regim special: *avizul de* | *Teorie*<br>Expunerea<br>Dezbaterea<br>Conversaţia<br>Explicaţia | Suport de curs<br>Videoproiector<br>Calculator/laptop<br>Prezentări power point | Cunoașterea tipurilor de documente operative specifice barului şi a | 36 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **bar** | | *însoţire a mărfii, factura, nota de comandă, avizul de expediţie etc.*<br>- documente de evidenţă a stocurilor fără regim special: *bonul de consum, bonul de predare-transfer-restituire, fişa de magazie, raportul de gestiune, registrul stocurilor*<br>**4.1.2. Realizarea recepţiei cantitative şi calitative a mărfurilor**<br>- documentele de însoţire a mărfii<br>- certificatul de calitate şi declaraţia de conformitate<br>- standarde de verificare a calităţii în vigoare<br>**4.1.3. Depozitarea mărfurilor**<br>- spaţii de depozitare special amenajate<br>- proceduri de depozitare<br>**4.1.4. Valorificarea stocurilor, intrările şi ieşirile mărfurilor**<br>- Verificarea stocurilor și reînnoirea/completarea/adaptarea în funcție de necesități (aprovizionarea barului cu băuturi de diferite sortimente si diverse alte mărfuri/produse specifice, în cantități suficiente față de cerințele consumului)<br>- **Metoda FIFO =** First In– | Problematizarea<br>Discuţii în grup | Flipchart<br>Filme didactice<br>Resurse web | circuitului acestora<br>Cunoașterea regulilor de recepție și depozitare a mărfurilor<br>Cunoașterea mijloacelor și formelor de plată, precum și a modalităților de încasare<br>Cunoașterea funcțiunilor sistemelor de gestiune și evidență a barului | | |
| | | | | *Practică*<br>Joc de rol<br>Simulare<br>Studiu de caz<br>Lucru independent și/sau în grupuri mici<br>Aplicaţii practice | **Practică:**<br>Sistem de gestiune a barului/ unitatii de alimentație<br>Laptop/ calculator<br>Imprimantă fiscală<br>Documente specifice<br>Specimene instrumente de plată<br>Scenariu joc de rol | | | 72 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | First Out<br>**4.1.5. Încasarea contravalorii serviciilor prestate:**<br>- forme şi mijloace de plată<br>- nota de plată/încasarea plăţii/ factura/bonul fiscal/bonul POS<br>**4.1.6. Utilizarea programelor informatice de gestiune specifice activităţii de bar**<br>- introducerea informaţiilor cu privire la situaţia intrărilor, ieşirilor,<br>- operarea situaţiei prestaţiilor şi a plăţilor<br>- obtinerea de rapoarte privind situaţia stocurilor<br>- întocmirea notelor de plată | | | | | |