

M4 – SISTEME DE SERVIRE

PREZENTAREA MATERIEI

Servirea preparatelor și a băuturilor în unitățile de alimentație

Realizarea mise-en-place-ului

- Obiectele de inventar necesare efectuării mise-en-place-ului,
- Operațiile specifice realizării mise-en-place-ului: aerisirea sălii, ștergerea prafului, fixarea meselor, a moltonului, aducerea fețelor de masă și așezarea pe mese, aducerea și așezarea pe mese a farfuriilor, tacâmurilor, paharelor, aducerea și așezarea pe mese a servetelor (servețelelor) și a altor obiecte de servire,
- Modalități de realizare a mise-en-place-ului.

Sisteme de servire

- Caracteristici, avantaje și dezavantaje, criteriile de selectare a sistemului,
- **Sistemul de servire direct (englez)** - cu cleștele, pe platou, cu lușul din supieră, la farfurie, la gheridon, cu ajutorul căruciorului
- **Sistemul de servire indirect (francez)**
- **Sisteme de servire speciale:** autoservirea, servirea la domiciliu (prin casele de comenzi) roomservice (servirea la cameră), servirea prin intermediul automatelor, servirea în unități de transport (aeriane, navale, terestre).

Tehnici specifice de debarasare pentru obiectele de inventar: farfurii, tacâmuri, pahare, olivieră etc.(în funcție de meniul comandat)

Etapele și modalitățile de transport la oficiu a obiectelor debarasate: pe tavă, pe antebrațul stâng, pe cărucior.

Servirea preparatelor și a băuturilor în unitățile de alimentație

Activitatea de servire a preparatelor și a băuturilor, ca o continuare a activității de preparare, valorizează munca întregii echipe. De aceea, trebuie cunoscute tehnicile specifice de servire și debarasare, precum și conduita în relația cu consumatorii în situații specifice, de la sosirea până la plecarea acestora din unitatea de alimentație publică.

Prin **servirea** consumatorilor se înțelege ansamblul de metode, sisteme și mijloace folosite pentru transportul, prezentarea și oferirea spre consum a preparatelor culinare și a băuturilor, într-o unitate de alimentație publică.

Volumul, structura și caracteristicile operațiilor de servire sunt diferite, fiind influențate de:

- natura și particularitățile preparatelor sau a băuturilor servite,
- numărul și cererea consumatorilor,
- forma și tipul mobilierului din unitate, dotarea cu obiecte de inventar,
- dimensiunile timpului rezervat consumării hranei,
- gradul de pregătire profesională a personalului care le efectuează.

Avantajele servirii pentru consumatori constau în:

- posibilitatea reducerii timpului destinat consumării hranei, care poate fi redus în funcție de dorințele fiecăruia;
- consumarea meniurilor dorite într-o ambianță plăcută, care stimulează opțiunea de a se apela la serviciile oferite de unitățile de alimentație publică.

În procesul servirii, există avantaje și pentru personalul unității, cum ar fi:

- ușurarea la minimum a efortului depus în manipularea obiectelor de servire folosite la transportul, prezentarea și servirea preparatelor culinare sau a băuturilor;
- reducerea timpului destinat executării operațiilor de pregătire a sălilor de consum, de primire a consumatorilor, de prezentare și servire;
- posibilitatea evidențierii gradului de pregătire profesională, de pricepere și deprindere în exercitarea atribuțiilor ce revin personalului dintr-o unitate de servire.

Cartea de vizită a unui restaurant este dată de un personal amabil, bine pregătit, de ordine și curățenie, de o garderobă bine organizată, de grupuri sanitare foarte bine igienizate și, nu în cele din urmă, de decorarea sălilor cu aranjamente florale, care contribuie la menținerea unei ambianțe deosebite.

O bună organizare diferențiază unitățile de elită de cele obișnuite. În amenajarea interioară trebuie ținut întotdeauna cont de faptul că unitatea nu este doar un spațiu destinat nutriției, ci și un loc pentru divertisment, pentru marcarea unor evenimente ale vieții sociale (nunți, botezuri etc.), pentru încheierea unor afaceri.

1. Realizarea mise-en-place-ului

2.

a)- Obiecte de inventar necesare efectuării mise-en-place-ului

INVENTARUL DE SERVIRE

Pentru buna desfășurare a activității în procesul servirii, unitățile de Alimentație Publică trebuie să fie dotate cu inventar necesar din: toate grupele de veselă, corespunzător profilului și nivelului de încadrare al unității.

Vesela trebuie să fie - uniformizată, în funcție de destinația în procesul servirii, și tipizată cu emblema unității (ob. din porțelan)

- confecționată din material rezistent și cu o estetică adecvată

1. Vesela din porțelan, faianță, ceramică

Restaurantele clasice, cofetăriile, patiseriile trebuie să fie dotate cu obiecte de inventar din grupa veselă porțelan, (este mai rezistentă și are o estetică superioară, uniformizată și tipizată pe tipuri de obiecte).

Unitățile cu specific național și de alte profile, cu specific, se dotează cu obiecte cu aceeași destinație în procesul servirii, dar din material de porțelan (special), faianță, ceramică cu ornamente, culori și decorațiuni specifice unității.

■ Farfuriile

Destinația farfuriilor este de a se manipula și servi sortimentele de preparate culinare și mărfuri alimentare de la secții la masa consumatorilor sau ca suporturi la masă. Toate unitățile, care asigură servirea oricăror preparate, trebuie să se doteze cu următoarele forme și dimensiuni de farfurii, pe destinații:

- farfurii întinse mari, suport la mese, cu diametrul de circa 26 cm;
- întinse mari pentru servirea preparatelor de bază, cu diametrul de circa 24 cm
- adânci pentru servirea preparatelor lichide, cu capacitatea de 300 - 400 de g/porție
- întinse mijlocii, pentru gustări reci și calde, cu diametrul circa 21 cm
- întinse mici, pentru deserturi de cofetărie-patiserie, cu dimensiuni de circa 16 cm
- suport pt. cești ceai și cafea cu diametrul de circa 11—43 cm
- pentru unt și gem servit porționat în secție, cu diametrul de circa 8 cm, capacitate 30-50g

■ Platourile

Destinația platourilor este multiplă: manipularea, prezentarea și servirea preparatelor la masa consumatorilor; prezentarea preparatelor la expoziții, miniexpoziții, pe cărucioare de prezentare

Forma și dimensiunile platourilor pot fi diferite, în funcție de operațiile menționate:

- de formă dreptunghiulară, cu lungimea de 25 - 35 ÷ 50 cm și lățimea de 25 - 30 cm
- de formă ovală, cu lungimea de 25 - 35 cm și lățimea de 15 - 20 cm
- de formă rotundă, cu diametrul de circa 30 cm

■ Supierele

fi de diferite forme și capacități (2—6 porții) și au ca destinație manipularea și servirea preparatelor lichide la masă (supe, ciorbe).

Se aduc de la secție la masă, pe suport de farfurie întinsă sau pe tăvi metalice.

▪ **Salatierele**

- sunt în formă pătrată, adânci, cu o capacitate de 1 - 4 porții de salată a 200 - 250 g porții. (Destinația lor este de a prezenta și servi la masa consumatorilor toate sortimentele de salate din crudități ori preparate de salată asortată, precum și din legume conservate. Salatierea se aduce la masă pe tavă și se așează în fața furculiței, înainte sau odată cu aducerea preparatului culinar.

▪ **Ravierele**

- au formă ovală și sunt folosite la servirea tuturor sortimentelor de salate, fierte, coapte, în aspic, în special în unitățile cu servire rapidă (autoservire). Capacitate: 1 - 2 - 3 porții la 150/200 g.

▪ **Bolurile** (castroanele)

- sunt folosite: în servirea sortimentelor de compoturi
- în prezentarea apei călduțe, cu rondele de lămâie, la masa consumatorilor, după servirea diferitelor preparate din carne (de miel, pui, pește) care s-au servit cu mâna, pt. degresarea degetelor

- la servirea preparatelor lichide (supe, creme, consomeuri), când se prezintă pe tăvi cu suport farfurioară, iar la masă se vor așeza pe suport

• **Serviciile pentru ceai**

- setul unui serviciu cuprinde: căni, ceainice, cafetieră, laptieră, cu diferite forme și capacități 200-500 ml. Se aduc la masă pe tăvi și se aplică serviciul de către ospătar sau se lasă pe masă pentru a se servi consumatorii.

Ceștile pentru ceai/ cacao au capacități între 200-250 ml, iar pentru cafea naturală 100 ml.

• **Osierle**

- se prezintă la masa consumatorilor în timpul servirii prep. care necesită dezosarea (pește, pui, raci). Se așază în fața farfuriei de servire. Ele au formă de semiluna.

• **Sosierele și dozierele de muștar.**

Sosierele- sunt destinate prezentării și servirii sortimentelor de sosuri reci sau calde la masa consumatorilor, unde sunt aduse pe suport odată cu preparatul.

- au formă ovală, cu picior și toartă, și capacități de 100 - 200 - 300 g.

Dozierele de muștar, de diferite forme, însoțesc preparatele de carne care necesită (după preferință) acest condiment. Au capac și linguriță din porțelan

2. Vesela metalică pentru servire

Conform normativelor de dotare, unitățile reprezentative și de categorie medie trebuie să dispună, în procesul servirii și de veselă metalică, confecționată din inox/ alpaca argintată

- **Platourile, supierele, serviciile de ceai și cafea, sosierele** cu aceleași forme, capacități și destinație cu cele din porțelan, care au fost descrise mai sus
- **Legumierele** (timbale), cu și fără capac, au forma supierei, fără margine suport.
- Se folosesc pentru aducerea, prezentarea și servirea sortimentelor de mâncăruri din legume cu și fără carne, cu sosuri. Servirea se face cu cleștele alcătuit din lingură și furculiță. Pot avea capacități de 1 - 4 - 6 porții a 200-300 g/ porție
- **Cupele pentru înghețată** – se folosesc pentru prezentarea și servirea tuturor sortimentelor de înghețată, simplă sau combinată, cu capacități de 50, 100, 200 g.
- **Spiritierle** sunt destinate preparării sau menținerii în stare caldă a diferite

specialități de preparate la masa consumatorilor sau la masa gheridon.

Forma spirtierei poate fi ovală sau rotundă, în funcție de forma platoului ce conține produsul supus încălzirii.

- **Tăvile** se folosesc la manipularea paharelor, tacâmurilor, serviciilor de condimente, serviciilor pentru ceai și cafea și alte obiecte în procesul servirii și debarasării. Au forme dreptunghiulare sau ovale.
- **Coșulețele pentru pâine** sunt destinate prezentării cât mai estetice a produselor de panificație pentru, servire la masa consumatorilor. Au forme de farfurie adâncă sau salatiere pătrată.
- **Shakererele** se utilizează la prepararea amestecurilor de băuturi (cocteiluri), în componență cărora intră, băuturi alcoolice, aperitive, lichioruri, vinuri și alte ingrediente.

Au o capacitate de 400—500 ml, și formă conică, fiind compuse din partea inferioară (pocal) în care se pun băuturile, capacul mare prevăzut cu sită și căpăcel mic.

- **Tacâmurile**

Forma pieselor - din grupa tacâmuri este în funcție de destinația lor în procesul servirii - cu ajutorul lor consumându-se toate preparatele culinare, de cofetărie-patiserie

Dotarea unităților cu tacâmuri se face asigurându-se același model de grupe de tacâmuri, în funcție de formă și destinație, cu decorul corespunzător:

- tacâm obișnuit: lingură, furculiță, cuțit.

Se folosesc la servirea preparatelor culinare de bază din structura meniurilor:

- lingura are lungimea de circa 21 cm lungimea căușului fiind 7,2 cm

- furculița are lungimea de circa 21 cm și este prevăzută cu 4 furcheți

- cuțitul are lungimea de circa 24,8 cm din care lungimea lamei de 13,3 cm

- tacâm pentru pește: - cuțitul are lungimea de 21,1 cm din care lungimea lamei de 9,5 cm

- furculița are lungimea de 18 cm și este prevăzută cu 4 sau 3 furcheți

- tacâm pentru gustări: - cuțitul are lungimea de 20,5 cm din care lungimea lamei este de 11 cm

- furculița are lungimea de 18 cm și este prevăzută cu 4 furcheți

- tacâmuri pentru desert: destinația acestor tacâmuri este pentru servirea tuturor deserturilor,

compuse din dulciuri de bucătărie, patiserie, cofetărie și fructe.

Setul se compune din:

- tacâm pentru dulciuri de bucătărie-patiserie format din:

- cuțit, furculiță, linguriță, corespunzător formei și modelului celorlalte tacâmuri

Lungimea pieselor este de circa 14 - 15 cm, de formă specială, furculița având 4 furcheți

- tacâm pentru fructe:

- furculița și cuțitul, asemănătoare modelului pentru dulciuri și al celor de gustări, într-o formă specială, de lungime mai mică, furculița având 3 furcheți

- linguri și lingurițe speciale: lingura pentru consomeuri și supe concentrate, de formă specială, cu lungimea de circa 18 cm

- linguriță pentru înghețată cu căușul plat

- linguriță pentru zahăr și cafea

- linguriță pentru amestecuri de băuturi răcoritoare, cu lungimea de până la 21 cm

- linguriță pentru. iaurt, cu căușul plat în vârf
- tacâmuri speciale: furculiță mică cu 2 furcheți, pentru servirea lămâii, lungimea de circa 10 - 11 cm
- cuțit pt. servirea icrelor negre, cu vârful lamei rotund și lat,subțiindu-se spre mâner
- cuțit pt. servitul brânzeturilor la masă, compus din furcheți și lamă tăietoare
- clește pentru porționat și servit tort
- paletă pentru porționat și servit salate cu maioneză și icre, din platou, la masă, consumat. sau în bufet
- tacâm pentru stridii, pentru homari, pentru melci, format din clește și furculiță
- tacâm pentru raci, format din - cuțit cu lama scurtă, rezistentă și cu orificiu pt. a rupe cleștele racului
- furculița scurtă cu 2 furcheți-tacâm special pentru sparanghel
- lingură specială pentru sosuri
- clește special pentru gheață
- foarfece penrtu struguri
- foarfece pentru tranșat pui la masa gheridon

3. Vesela din sticlă (cristal - semicristal)

Unitățile, în funcție de categoria de încadrare se dotează cu veselă din grupa sticlă – cristal - semicristal.

Din această grupă fac parte toate sortimentele de pahare în care se servesc toate băuturile, și care trebuiesă fie din același material și model, indiferent de capacitate, formă și destinație în procesul servirii

- să fie transparente, rezistente, să aibă stabilitate la așezare pe masă

Principalele tipuri de pahare sunt:

- pahare cu picior pt. aperitive capacitate 50 - 100 ml
- pahare cu picior pt. vin alb servit simplu capacitate 100 - 125 ml
- pahare cu picior pt. vin roșu servit simplu capacitate 125 - 150 ml
- pahare cu picior pt. apă minerală (șpriț) capacitaite 200 - 225 ml
- pahare tip sondă, de formă cilindrică sau conică, pt. prepararea și servirea băuturilor răcoritoare
- și a altor băuturi-amestecuri (cocktailuri) capacitate 200 - 300 ml
- pahare tip sondă pt. servirea berii, capacitate 300 -500 ml
- pahare tip cupă cu picior, pt. șampanie capacitate 125 - 200 ml
- pahare tip balon cu picior pt. coniac, lichioruri, capacitate 50 - 100 ml
- cupe speciale cu picior pt. bere capacitate 300 - 500 ml
- carafe speciale tip cană pt.vin la butoi capacitate 250 - 500 - 1 000 ml
- pahare speciale, pt. băuturi amestec (cocktailuri), capacitate 150, 200, 250 ml
- cilindri gradați cu unități de măsură în bar capacitate 25, 50, 100, 150, 250 ml

4. Serviciul de condimente

Aceste servicii de prezentare și servire a condimentelor sunt compuse din piese de sticlă, de forme diferite, încadrate în seturi (suporturi metalice) simple sau complete, pentru sare, piper, muștar, ulei, oțet.

Serviciile -după ce au fost pregătite (înainte de deschiderea unității) în procesul servirii

- se păstrează la mesele consolă
- se aduc la masa consumatorilor odată cu preparatul care necesită condimentarea

Operațiile specifice realizării mise-en place-ului

Activitatea lucrătorilor din salonul de servire poate fi împărțită în două etape:

I. Înainte de sosirea consumatorilor:

1. pregătirea salonului: igienizare, aerisire, iluminare, decorare etc.
2. efectuarea mise-en-place-ului:
 - aranjarea spațială conform unor criterii estetice, precum și de ocupare a suprafeței disponibile; termenul de specialitate consacrat pentru această activitate este „realizarea carcasei salonului”;
 - acoperirea meselor cu inventar textil (înfășurarea meselor): molton, fețe de masă, naproane etc.;
 - așezarea obiectelor de inventar pe masă.
3. Pregătirea personalului: igienă, ținută vestimentară, participarea la careul ospătarilor, unde se verifică prezența, ținuta vestimentară și corporală, ustensilele de lucru personale, se prezintă noile evenimente, meniul și specialitatea zilei și toate informațiile necesare pentru buna desfășurare a activității.

Activitatea dinaintea sosirii consumatorilor a fost studiată în clasa a IX-a. În acest modul vom aborda detaliat completarea mise-en-place-ului în funcție de tipul de masă și de meniul comandat.

II. După sosirea consumatorilor, se desfășoară următoarele activități:

- 1 . primirea și conducerea consumatorilor la mese;
2. oferirea scaunului la masă;
3. prezentarea listei de preparate și băuturi;
4. luarea comenzilor și transmiterea acestora la secții;
5. preluarea și transportul preparatelor, a produselor și a băuturilor de la secții;
6. servirea preparatelor și a băuturilor;
7. debarasarea meselor;
8. întocmirea notei de plată și încasarea contravalorii;

9. despărțirea de consumator.

Activitatea ospătarului în prezența consumatorilor presupune, în esență, cunoașterea a două aspecte:

- tehnicile specifice de servire-debarasare;
- conduita recomandată în relația cu consumatorii.

Modalități de realizare a mise-en place-ului în funcție de tipul de masă și de meniul comandat

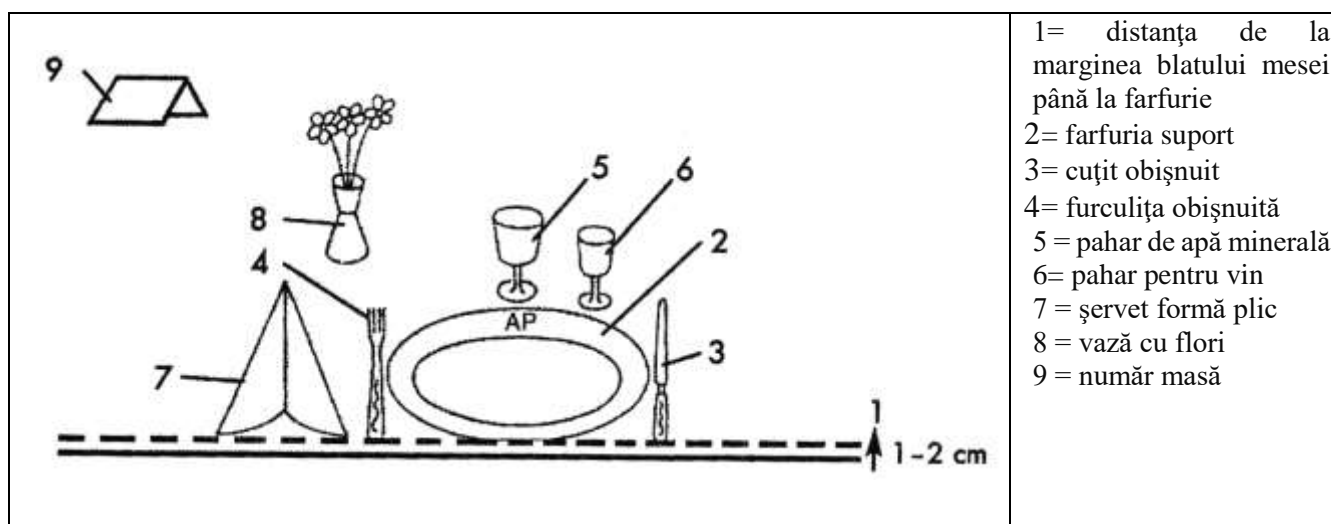
Serviciile la mic dejun

Mise-en-place-ul de întâmpinare

Pentru aranjarea mesei simplu (mise-en-place-ul de întâmpinare) se folosesc următoarele obiecte de inventar:

- farfurie suport
- cuțit obișnuit
- furculiță obișnuită
- pahar pentru apă minerală
- pahar pentru vin
- șervet sub formă de plic
- vază cu flori
- numărul mesei

Aceste obiecte de inventar se așează pe masă conform figurii următoare:



Servirea micului dejun

Micul dejun este, prin tradiție, mai curând o masă britanică decât una continentală: originea ei trebuie căutată în perioada în care masa se lua în familie. În trecut era o masă substanțială, fiind alcătuită din șase sau șapte feluri.

Pentru europeni micul dejun este mult mai ușor, luând forma unor gustări, întrucât masa de prânz se servește mai devreme și este mult mai substanțială decât în Anglia.

Având în vedere cele precizate anterior putem spune că există două tipuri de mic dejun:

- continental (complet);
- englezesc (breakfast).

Micul dejun continental (complet), a cărui origine este în Franța, constă doar dintr-un corn proaspăt, pâine prăjită, unt, gem și cafea sau ceai.

Tendența actuală este ca la micul dejun continental să se ofere o varietate mai mare de feluri, inclusiv dietetice, pentru clienții care doresc să mănânce mai sănătos.

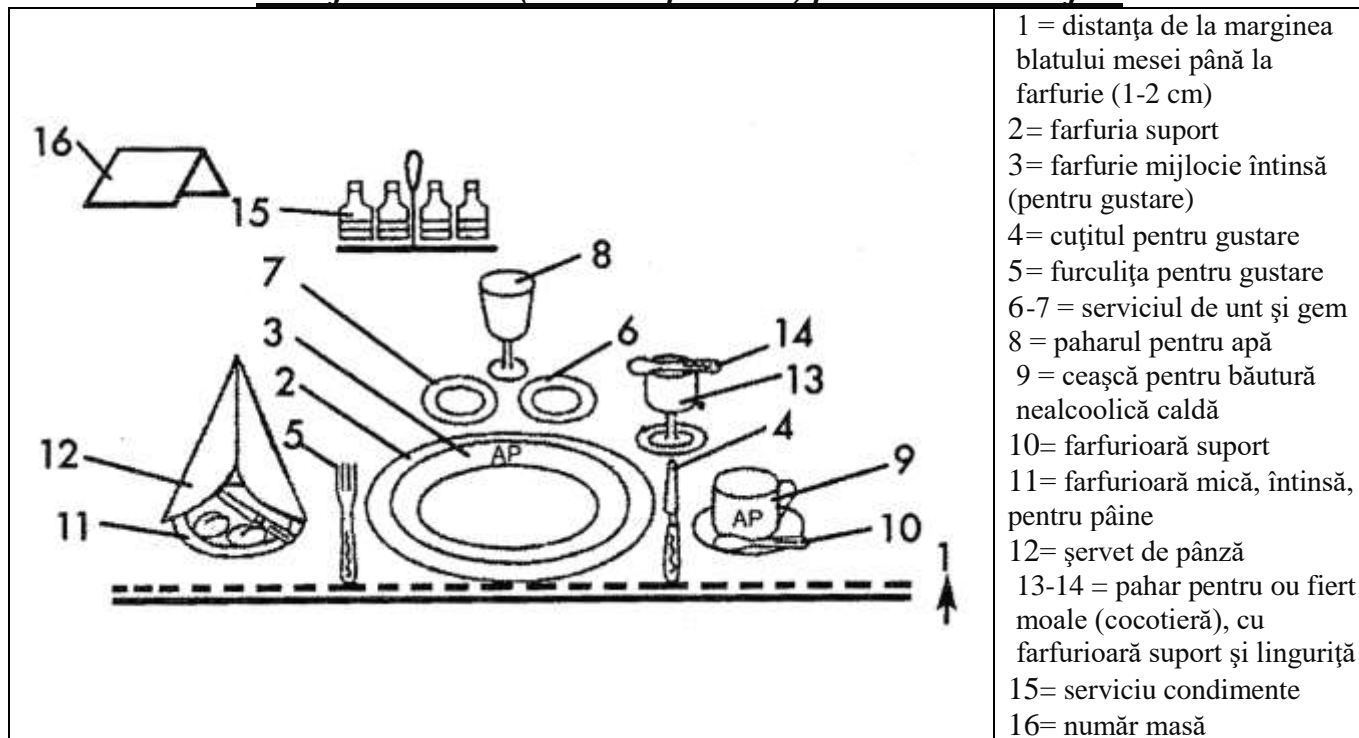
Micul dejun englezesc este variat și bogat având în componență:

- preparate din ouă;
- mezeluri;
- fripturi,
- brânzeturi;
- legume și fructe proaspete;
- băuturi răcoritoare și apă minerală.

Pentru micul dejun se recomandă întocmirea meniurilor din următoarele grupe de preparate:

- băuturi calde nealcoolice (ceai, cafea, lapte, ciocolată cu lapte, cafea cu lapte, cacao cu lapte etc.);
- produse de panificație și patiserie (pâine, chifle, cornuri, cozonac, brișe, chec, toast, etc.);
- unt, gem, dulceață sau miere;
- preparate din ouă (ouă fierte, ouă la pahar, ouă ochiuri simple și cu șuncă, ouă ochiuri românești, omlete etc.);
- produse cerealiere (fulgi de cereale);
- brânzeturi;
- produse lactate (iaurt, sana, chefir, lapte bătut, smântână, frișcă etc.);
- preparate din carne (crenvurști, șuncă, mușchi file, cotlet haiducec, salamuri de calitate, fripturi reci de pasăre, de vacă, de porc etc);
- preparate din pește;
- legume proaspete (roșii, ardei, castraveți, ridichi etc.);
- fructe proaspete și compoturi;
- băuturi răcoritoare;
- ape minerale de masă.

Aranjarea mesei (Mise-en-place-ul) pentru Micul Dejun



Micul dejun poate fi servit și în sistem bufet, acesta fiind aranjat astfel încât să dea posibilitatea clienților să se servească într-un timp cât mai scurt cu preparatele dorite.

Se recomandă ca preparatele cele mai solicitate să fie intercalate pe masa bufet pentru a da posibilitatea clienților să se servească simultan cu aceleași preparate.

Bufetul trebuie aranjat cât mai estetic pentru a crea o armonie coloristică face o bună impresie clienților.

Modul de aranjare a bufetului trebuie să se păstreze în permanență într-o unitate de alimentație pentru a da

posibilitatea clienților să se familiarizeze cu acesta.

Se va avea în vedere aranjarea preparatelor în ordinea în care se recomandă a fi consumate pentru a ușura opțiunea clienților.

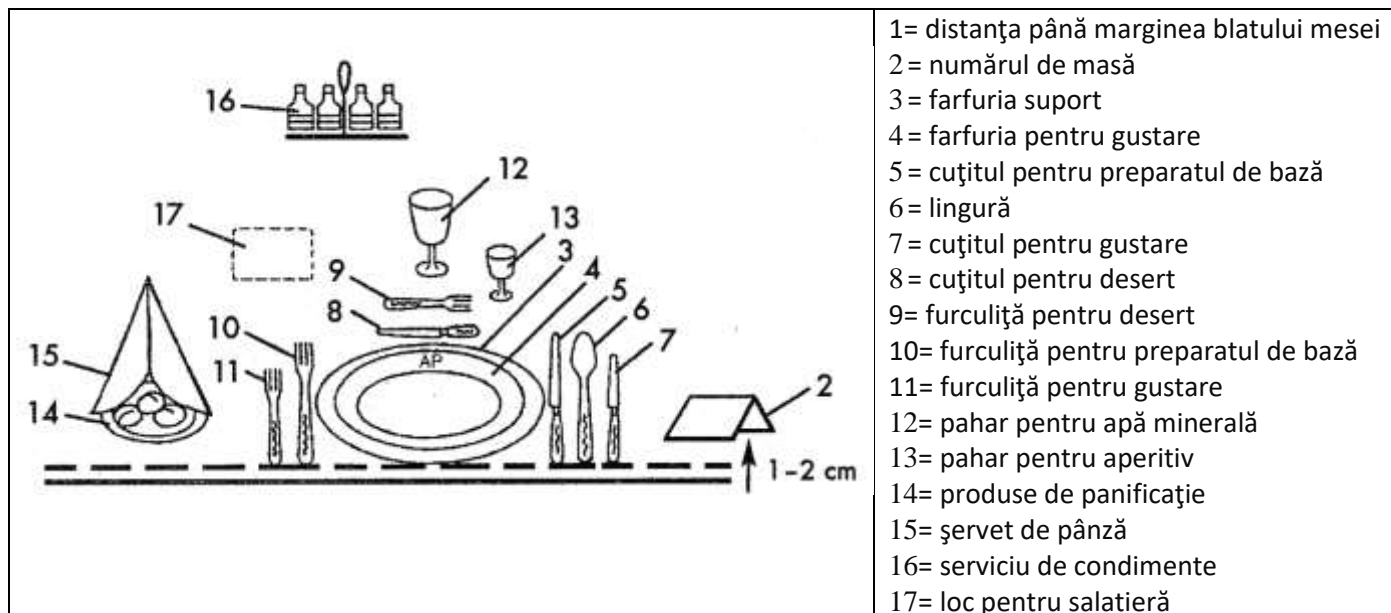
Legumele vor fi etalate în salatiere.

Compoturile vor fi prezentate în boluri de sticlă în același loc pentru ușurarea alegerii.

Pentru băuturi răcoritoare pot fi folosite dozatoare.

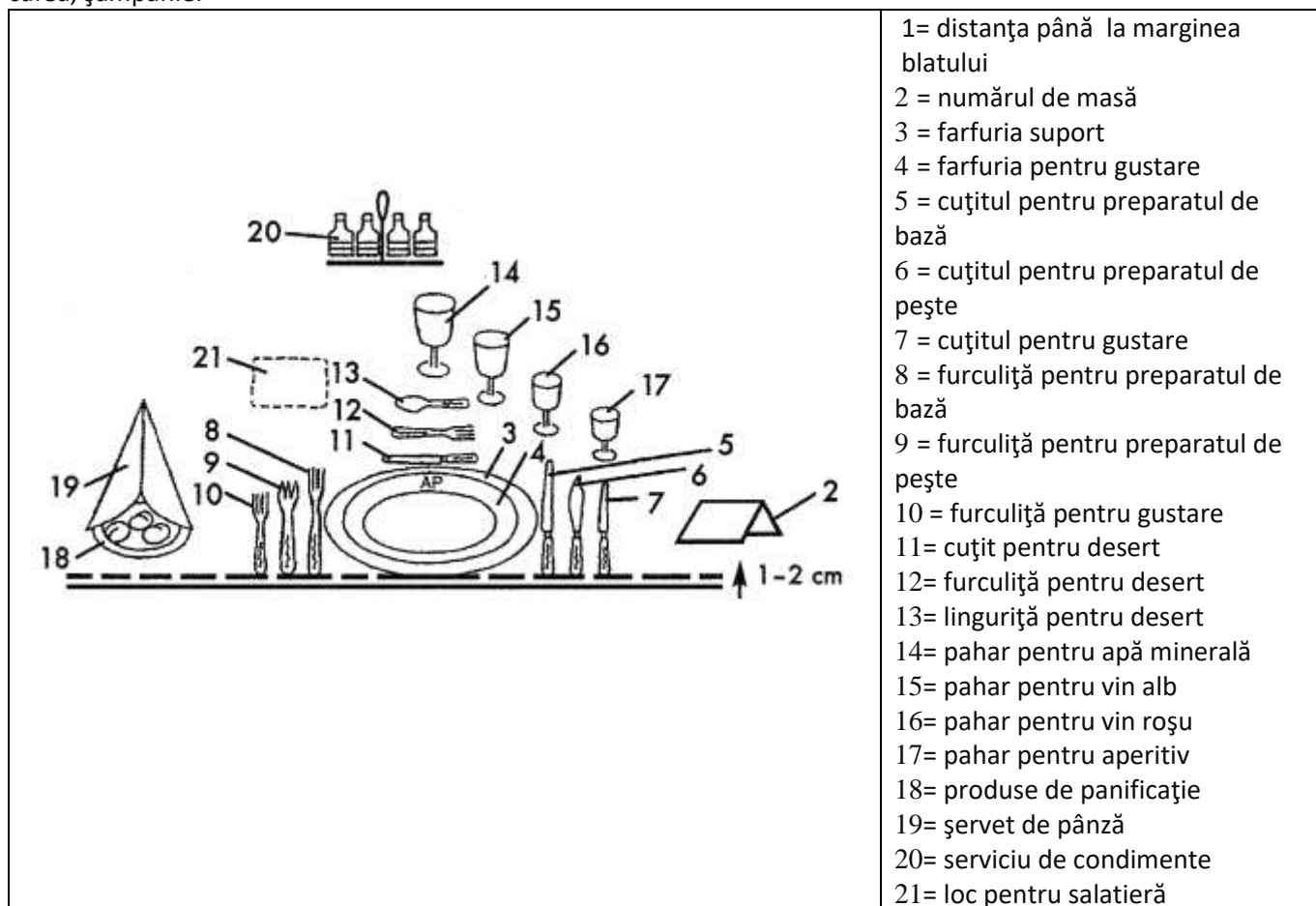
Preparatele calde pot fi expuse și prezentate în utilaje termice moderne.

După consumarea preparatelor se reface aspectul preparatelor expuse și mise-en-place-ul de la mesele la care au consumat preparate clienții unității.



Mise-en-place-ul pentru dejun – meniu complet și cină

Meniul conține: băutură, aperitiv, gustare rece sau caldă, preparat lichid, preparat din pește, preparat de bază din carne și legume, salată, desert bucătărie, desert cofetărie, vin alb, vin roșu, apă minerală, produse de panificație, cafea, șampanie.



Pentru meniul á la carte, se realizează mise-en-place-ul de întâmpinare. După luarea comenzii, se completează mise-en-place-ul.

Pentru meniul comandat, format din gustare, preparat lichid, preparat din pește, salată, înghețată, băutură aperitiv, vinuri alb și roșu, aranjarea mesei se face înaintea sosirii consumatorilor.

Realizarea unor servicii de calitate la dejun și cină nu se poate face decât cu respectarea regulilor de servire.

Pentru serviciul a la carte se începe cu servirea pâinii și a untului.

Se aduce apoi aperitivul și se servește conform regulilor consacrate, urmat de gustările reci și calde sau de preparate lichide.

După consumarea preparatelor servite urmează debarasarea obiectelor de inventar, care se depun la consolă sau se transportă direct la oficiu.

În continuare se servesc preparatele din pește prin unul din sistemele cunoscute în funcție de:

- numărul clienților;
- modul de preparare;
- condițiile concrete din unitate.

Se debarasează paharul de băutura aperitiv și se oferă pentru degustare primul vin comandat apoi este servit respectând ordinea de preferință.

După consumarea preparatelor din pește urmează debarasarea obiectelor de inventar folosite în acest scop.

Se continuă cu servirea preparatelor de bază, a produselor de însoțire și a salatelor.

Se prezintă și se oferă pentru degustare al doilea vin, după care dacă este acceptat se servește și se debarasează paharul de la primul vin

După consumarea preparatului de bază urmează debarasarea obiectelor de inventar folosite la servirea acestuia și a produselor de însoțire.

După debarasarea acestor obiecte sunt servite brânzeturile asociate cu vinul de la preparatul de bază.

După servirea brânzeturilor se continuă cu debarasarea presărilor, farfuriei de pâine și a cuțitului pentru unt apoi a firimiturilor cu ajutorul periei speciale și a fârașului mic sau cu ancărul împăturit pe o farfurie întinsă mare.

În continuare se aranjează farfuria de desert caldă sau rece și se trag de o parte de cealaltă a acesteia tacâmurile de desert sau fructe.

Se servește desertul asociat cu vinul desert oferit anterior pentru degustare.

După consumarea desertului se debarasează toate obiectele de inventar folosite, inclusiv farfuria suport.

În final este servită cafeaua însoțită de băuturi digestive.

Servirea dejunului sau cinei se încheie cu întocmirea și prezentarea notei de plată, încasarea banilor și conducerea clienților la plecare.

SISTEME PRIVIND TEHNICA SERVIRII

Operațiile de cea mai mare importanță, ce se efectuează într-o unitate de AP (alimentație publică) constau în:

- **manipularea obiectelor de servire** pentru ca preparatele și băuturile comandate să fie consumate, să ajungă la dispoziția clienților, dându-le posibilitatea să le ingereze cu un efort cât mai redus și într-un climat de destindere, de plăcere. Aceste operații - se realizează în mai multe moduri.

Sunt diferențiate de:

- caracteristicile fizice, chimice și tehnologice ale prep. și băuturilor,
- numărul persoanelor servite
- timpul destinat de clienți pt. servirea mesei
- volumul cerințelor și preferințele culinare
- momentul desfășurării servirii hranei
- gradul de calificare a personalului de serviciu
- dotare a unității cu obiectele de servire

SISTEME DE SERVIRE

În funcție de rolul și aportul personalului de servire în efectuarea operațiilor de servire a preparatelor și băuturilor:

- sistemul de servire **direct sau englezesc** - toate operațiile se efectuează de personalul de serviciu
- sistemul de servire **indirect sau francez** - o mică parte din operațiile de servire se efectuează de către clienți
- **autoservirea**, care se realizează prin preluarea de către clienți a majorității operațiilor de servire
- **sistemul de servire românesc**, cunoscut din vechime sub denumirea de „la botul calului”
- **„servirea rapidă”** cunoscut sub denumirea engleză „fast food”
- servirea **la domiciliu**
- servirea **prin intermediul automatelor**

Sistemul de servire DIRECT (englezesc)

În funcție de:

- structura meniului
- caracteristicile fizico-chimice și tehnologice a preparatelor și băuturilor servite
- obiectele de servire folosite
- operațiile care se efectuează

Sistemul englezesc (direct) se realizează în mai multe forme:

- ✚ sistemul de servire direct- cu ajutorul cleștelui sau lușului
- ✚ sistemul de servire la gheridon
- ✚ sistemul de servire de către doi lucrători
- ✚ sistemul de servire la farfurie
- ✚ sistemul de servire la ceașcă
- ✚ sistemul de servire cu ajutorul căruciorului

1 - SISTEMUL DE SERVIRE DIRECT - CU AJUTORUL CLEȘTELUI SAU LUȘULUI

Constă în aducerea de la secție a preparatelor porționate și montate pe obiectele de servire, ca: platouri, boluri, supiere, legumiere, care se așază pe antebrațul și palma stângă, pe care în prealabil a fost așezat ancărul.

Se prezintă ***pe partea stângă*** a clientului și **pe aceeași parte se și servește**, apropiindu-se marginea obiectului, cu ajutorul căruia s-a transportat preparatul respectiv, de marginea farfuriei așezate în prealabil pe masă, în fața clientului.

Cu mâna dreaptă se prinde cleștele sau lușul și cu mișcări ordonate, sigure, se trece preparatul în farfurie.

După ce a fost servită cantitatea de preparat prevăzută în rețetă pentru o porție și comandată, cleștele sau lușul se așază pe obiectul de servire (platou, supiera), se trece prin spatele clientului servit, deci spre dreapta, pentru a se efectua aceleași operații la alt client.

În cazul în care nu se poate circula prin spatele clientului (masa este așezată lângă un stâlp/ perete) se va ridica farfuria clientului ***pe partea dreaptă*** a acestuia și se va folosi un alt sistem de servire adecvat situației respective (la gheridon, prin folosirea altui lucrător).

Sistemul de servire direct se folosește:

- la servirea celor mai multe feluri de preparate (excepție - cele fragile: ouă ochiuri, creier pane)
- când timpul de servire este redus
- când personalul are calificarea necesară pt. a ști să mânuiască cleștele, să prezinte preparatele, să le porționeze în mod egal.

Acest sistem scoate în evidență nivelul de pregătire profesională a personalului.

Se folosește în mod curent în toate unitățile publice de alimentație, unde servirea se face de către chelner.

Avantaje:

- deschide apetitul clienților (preparatele sunt aduse montate de la secții și prezentate, în cantități mari sau într-un nr. mai mare de porții, ceea ce permite ca aspectul să fie apetisant, estetic și mai atrăgător),
 - este mai rapid (chelnerul are o îndemânare mai mare la servirea preparatelor, trecerea acestora, din obiectele de transport în cele din care se consumă, se face într-un timp mai scurt),
 - este un serviciu elegant, sobru, care impresionează în mod plăcut clientela
 - nu necesită un spațiu prea mare pentru practicarea lui

Dezavantaje:

(sunt create numai în situațiile când personalul care îl practică nu are dexteritatea necesară efectuării operațiunilor acestui serviciu)

- se deranjează clienții prin solicitarea permisiunii de a fi serviți
- nu dă posibilitatea clienților să-și aleagă ceea ce doresc și cât doresc din preparatul adus
- prezintă riscul să se păteze cu mâncare fața de masă/ îmbrăcămintea clienților, din nepriceperea personalului de serviciu sau din neatenția clientului care poate face o mișcare ce incomodează chelnerul în timpul servirii preparatului respectiv.

2 - SISTEMUL DE SERVIRE LA GHERIDON

Constă în efectuarea mai multor operații:

- aducerea gheridonului de la locul de păstrare până la masa la care urmează să fie folosit așezându-l astfel încât blatul acestuia să fie văzut de toate persoanele de la masa respectivă, fără să împiedice fluxul celorlalți clienți sau al personalului din salon.
- pe blatul gheridonului se așază cât mai ordonat obiectele de servire necesare: tocător, cuțit, farfurii platou, spirtiera
- de la secții se aduc preparatele tranșate sau netranșate, montate pe obiectele de servire și se prezintă clienților, după care se așază pe gheridon în partea stângă, **concomitent (sau puțin mai înainte) se aduc și farfuriile** pt. consumarea preparatelor și se așază în partea opusă - în fața/ în dreapta blatului gheridonului

Cu ajutorul ustensilelor de servire (clește, luș, furculiță), se efectuează operațiile de porționare și de trecere rând pe rând a preparatelor în farfurii, folosindu-se ambele mâini.

Când preparatul este format dintr-o piesă întreagă (nu a fost tranșat la secție), mai întâi se tranșează pe un tocător de lemn/platou din porțelan (în nici un caz pe un platou din metal), apoi se montează pe farfurie, pe rând, fiecare tranșă din preparat.

Pe gheridon pot fi pregătite în fața clienților unele preparate ca: salate, clătite, preparate din paste făinoase.

- în care scop sunt aduse (de la caz la caz) obiectele de servire necesare: castroane, oliviere, sosiere, reșou, linguri, efectuându-se operațiile impuse de procesul tehnologic.
- Pe măsură, ce o porție a fost montată pe farfurie, chelnerul care participă la servire o preia **cu mâna dreaptă** (degetul mare deasupra marginii farfuriei și celelalte sub farfurie), astfel încât emblema de pe marginea farfuriei să se găsească în față, în partea opusă lucrătorului respectiv, o ridică de, pe gheridon, o transportă și o așază pe blatul mesei în fața clientului, **prin partea dreaptă**, în ordinea impusă de regulile de protocol.

Când se servesc preparate lichide calde, farfuria respectivă este așezată pe suport (format din farfurie mare, întinsă).

După servirea tuturor clienților, partea rămasă din preparatul servit, se păstrează pe gheridon, se menține la cald cu ajutorul reșoului/spirtierei și se oferă din nou clienților care mai doresc să mai consume.

Servirea „la gheridon” se practică:

- în unitățile speciale

- la banchete organizate pt. un nr. mai mic de persoane

În cadrul acestui sistem, se pot efectua unele operații spectaculoase ca:

- Porționarea preparatelor tranșate la secții,
- tranșarea sau decuparea preparatelor montate în piese mari (pui, mușchi de porc)
- tranșarea și filetarea peștelui, pregătirea și flambarea unor preparate ca deserturi de bucătărie calde, care stimulează pofta de mâncare și ridică gradul de servire în unitatea respectivă.

Este un serviciu elegant, mai îngrijit, mai spectacular.

Avantajele servirii la gheridon sunt următoarele:

- aducerea, prezentarea preparatelor montate în piese mari și efectuarea în fața clienților a operațiilor de porționare, tranșare, decupare, filetare, flambare, preparare
- pe gheridon, stimulează apetitul persoanelor servite și al celor din salon, determinându-i să solicite și ei preparatele respective
- clienții nu sunt deranjați în momentul servirii
- este îndepărtat riscul de a păta fața de masă/ îmbrăcămintea clienților în timpul servirii
- se poate practica mai ușor, chelnerul lucrând cu ambele mâini

Dezavantajele servirii la gheridon:

- necesită spațiu mai mare
- personal mai numeros
- timp mai mult

3 - SISTEMUL DE SERVIRE DE CĂTRE DOI LUCRĂTORI

Se efectuează în felul următor:

- de la secții - un lucrător aduce concomitent preparatul montat pe platou, bol, legumieră cu suportul respectiv, **prinse între degetele mâinii stângi și farfuriile așezate pe antebrațul aceleiași mâini** până în apropierea mesei la care urmează să servească. Antebrațul și palma stângă sunt acoperite cu ancărul împăturit (în mai multe sau mai puține pliuri, în fct. de t° preparatului servit)
- **un alt lucrător prinde cu mâna stângă câte o farfurie**, iar cu ajutorul ustensilelor de servire - clește sau luș - ce se află în mâna dreaptă, trece preparatul din

obiectul folosit la transport, pe farfurie.

După servirea unei porții, ustensilele de servire se lasă lângă preparat (cleștele pe platou, lușul în bol), se trece farfuria de pe mâna stângă pe mâna dreaptă, se transportă și se așază pe masă, în fața clientului, pe partea dreaptă a acestuia. Aceste operații se repetă până vor fi serviți în ordine protocolară, toți clienții.

Acest sistem de servire se folosește când:

- mesele sunt așezate pe lângă pereți/coloane de susținere din salon
- nu este suficient spațiu între clienți pt. a se practica alt sistem de servire

4 - SISTEMUL DE SERVIRE LA FARFURIE

Constă în ridicarea de la secții a preparatelor porționate, montate pe farfurii.

Acestea se așază pe mâna stângă peste care a fost așezat ancărul, împăturit în mai multe sau mai puține pliuri în funcție de temperatura preparatului servit.

În cazul în care se servesc preparatele lichide calde, se folosesc suporturi (farfurii mari întinse).

Chelnerul se prezintă la secție cu ancărul desfășurat pe antebrațul și palma stângă, pentru a prelua preparatele montate pe farfurii.

În vederea transportului, ospătarul efectuează următoarele operații:



1. Ridică prima farfurie cu mâna dreaptă și o trece în mâna stângă, prinzând-o cu degetul mare așezat pe marginea de deasupra farfuriei și cu degetul arătător dedesubt.



2. Introduce a doua farfurie puțin sub marginea primei farfurii și o sprijină pe celelalte degete (mijlociu, inelar și mic).



3. Preia a treia farfurie cu mâna dreaptă; dacă sunt numai trei consumatori, transportă cele trei farfurii la masă.



4. Așază a treia farfurie pe antebraț și pe marginea superioară a celei de-a doua farfurii.
5. Preia a patra farfurie în mâna dreaptă, cu degetul mare deasupra și cu degetele arătător și mijlociu dedesubt.

Sistemul de servire la farfurie este considerat un serviciu foarte elegant, când farfuria este acoperită cu cloș (clopot de sticlă sau de alpaca argintată).



*Servirea preparatelor la farfurie
acoperită cu cloș*

În cazul transportului preparatelor lichide calde, farfuriile adânci sunt așezate pe câte o farfurie întinsă mare drept suport în felul următor:

- prima farfurie se prinde cu suport
- a 2-a fără suport,
- a 3-a va avea două farfurii suport,
- a 4-a va fi prinsă cu suport în mâna dreaptă.

Transportarea unui nr. mai mare de farfurii creează riscul:

- ca acestea să se dezechilibreze și să alunece
- să schimbe aspectul de prezentarea preparatelor
- să se murdărească farfuriile și fețele de masă.

Farfuriile cu preparate:

- se transportă cu multă atenție până la masa respectivă
- se așază pe blatul acesteia ***pe partea dreaptă*** a clienților în ordinea inversă preluării lor de la secție respectându-se normele de protocol

Înainte de a începe: servirea se face atent fiecare client cu formula „Îmi permiteți să vă servesc?“

Farfuriile se așază pe rând, ținându-se mâna stângă (cu farfuriile) cât mai departe posibil în spatele celui servit.

Această servire se practică:

- în unitățile mai modeste (bodegi, restaurante, pensiune, bufete, birturi)
- la mese festive organizate pt. un număr mai mare de persoane
- timpul destinat consumării preparatelor este limitat

Avantajele sistemului de servire la farfurie:

- servirea se face într-un timp mai scurt
- se elimină timpul necesar porționării și montării în farfurii, aceste operații se fac la secțiile de producție

Dezavantajul: există riscul permanent de a păta îmbrăcămintea clienților/ fețele de masă, din neatenția/ neîndemânarea personalului și din neatenția clienților

5 - SISTEMUL DE SERVIRE LA CEAȘCĂ

Preparatele se ridică de la secții, porționate în cești (căni).

Acestea sunt așezate pe tăvi din metal, peste care a fost așezat un șervet și se aduc purtându-se pe palma și antebrațul stâng, peste care s-a așezat în prealabil ancărul.

- Servirea se face **pe partea dreaptă** a primului client ce urmează să fie servit, în ordinea protocolară.
- Se prinde cu degetele mâinii drepte toarta ceștii (căni), așezate în marginea tăvii dinspre degetele mâinii stângi. Se ridică și se duce până deasupra farfuriei adânci din fața clientului respectiv, îndreptându-se cu gura spre mijlocul blatului mesei.
- Se răstoarnă conținutul, prin aplecare lentă, avându-se grijă să nu sară stropi care să murdărească fața de masă. Gura ceștii se îndreaptă spre mijlocul blatului mesei, pt. a se evita pătarea îmbrăcămintei clientului cu stropi care ar putea sări în timpul răsturnării conținutului ceștii.

În tot timpul cât se efectuează aceste operații, se are grijă ca tava cu restul ceștilor să nu se răstoarne. Aceasta se va ține cât mai departe de clientul servit, care în prealabil a fost atenționat.

După ce a fost servit primul client, ceașca golită, se așază pe tavă, trecându-se apoi la cel de al doilea client pentru a fi servit în aceleași condiții, continuându-se până la ultimul comesean sau ultima ceașcă.

Servirea se poate face și pe partea stângă a clientului, în această situație, lucrătorul care răstoarnă ceașca nu mai este obligat să răsucescă mâna dreaptă, dar prezintă inconvenientul că tava pe care sunt așezate ceștile să poată fi dezechilibrată de către comeseanul din partea stânga care nu este servit și care nu este atent la operațiile pe care le efectuează chelnerul pentru cel alăturat.

Această servire se practică:

- în unitățile mai modeste (bodegi, restaurante pensiune, bufete, birturi)
- la mese festive organizate pt. un număr mai mare de persoane
- timpul destinat consumării preparatelor este limitat

Avantajele sistemului de servire la farfurie:

- servirea se face într-un timp mai scurt
- se elimină timpul necesar porționării și montării în farfurii, aceste operații se fac la secțiile de producție

Dezavantajul: - există riscul permanent de a păta îmbrăcămintea clienților/fețele de masă, din neatenția/neîndemânarea personalului și din neatenția clienților.

6 - SISTEMUL DE SERVIRE CU AJUTORUL CĂRUCIORULUI

Constă în aducerea preparatelor, în special a gustărilor reci, salatelor, deserturilor (prăjituri, fructe) de la secții porționate și montate pe farfurii întinse mici: salatiere sau raviere cu ajutorul unui cărucior de construcție specială.

Pe blaturi se așază farfuriile cu preparate.

Căruciorul se aduce în salon, lângă masă.

Chelnerul sau clientul ia farfuria cu preparatul dorit și-o așază pe blatul mesei.

Acest sistem se folosește, în general, în unitățile pensiune, în care numărul de clienți este mare.

Avantaje:

- asigură o servire mai rapidă
- nu necesită o calificare deosebită a lucrătorilor (eforturile lucrătorilor care servesc sunt mai reduse, deoarece preparatele sunt transportate cu ajutorul căruciorului)

Dezavantaje:

- lucrătorul care servește tb. să memoreze nr. de preparate care au fost servite la fiecare masă

Practicarea acestui sistem necesită și un grad înalt de conștiință al clienților, în cazul în care aceștia se servesc singuri, pentru ca, la sfârșitul mesei, să anunțe lucrătorul care întocmește nota de plată și încasează banii, referitor la cantitatea și felul preparatelor servite.

Sistemul de servire INDIRECT (francez)

Acest sistem de servire constă în:

aducerea preparatelor tranșate, montate de la secție într-un număr sau cantitate mai mare, pe obiecte de servire și se prezintă clienților, în aceleași condiții ca și la sistemul de servire direct.

Preparatele sunt însoțite de ustensilele de servire corespunzătoare:

Clește (lingură și furculiță) pentru mâncăruri și luș pentru preparatele lichide.

Servirea, trecerea preparatelor din obiectele folosite la transportul lor în farfuriile așezate în prealabil în fața clienților se poate efectua în 2 moduri:

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

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

În timpul oferirii preparatelor, chelnerul stă în stânga clientului, cu piciorul stâng puțin fandat în față și cu mâna dreaptă îndoită la spate, cu bustul îndreptat spre client.

În cazul în care numărul clienților este mai mare, oferirea preparatelor se poate face concomitent de mai mulți lucrători.

După ce s-a servit pe rând fiecare client, în cazul în care a mai rămas din preparat, chelnerul așază în mijlocul sau colțul blatului mesei obiectul de servire cu preparatul rămas neservit, urmând să-l ofere din nou după ce s-a consumat în întregime cantitatea servită prima oară.

În cazul în care preparatul trebuie menținut cald, chelnerul îl duce la secția de producție sau la consola pe care se găsește un reșou sau spirtiera.

b) Preparatul, după ce a fost prezentat clienților se așază la mijlocul blatului mesei în obiectul de servire folosit la transport, la o distanță accesibilă mai multor comenseni, urmând ca apoi aceștia, cu ajutorul ustensilelor de servire, să se servească pe rând, după preferință, din preparatul oferit.

Întrucât clienții pot servi mai mult decât cantitatea prevăzută pentru o porție sau doresc să mai repete, este indicat să se aducă la masă o cantitate mai mare decât cea comandată inițial, evitându-se astfel situațiile neplăcute ca unii clienți să fie obligați - să servească mai puțin decât ar prefera sau să nu mai aibă ce servi.

Sistemul de servire indirect se folosește - de regulă - în restaurantele pensiune, cantine uneori la recepții mai intime

Avantajele servirii indirecte:

- fiind prezentate în cantități mari, montate la secție - aspectul preparatelor este mai estetic, apetisant

- stimulează apetitul clienților

- clientul poate să servească după preferință, ceea ce dorește și în cantitatea dorită

- nu necesită spațiu prea mare pentru practicarea lui

Dezavantajele servirii indirecte:

- servirea preparatelor necesită un timp mai mare, ceea ce face ca acest sistem de servire să fie

folosit mai rar

- scoate în evidență stângăcia unor clienți care nu au îndemânarea necesară folosirii ustensilelor de servire și trecerii preparatelor în farfurie, din obiectele folosite la transportarea lor.

Acest inconvenient face ca unii clienți:

- să servească mai puțin decât ar dori
- să renunțe să se mai servească
- să păteze fața de masă/ îmbrăcămintea proprie

Sisteme de servire speciale

Sistemele de servire speciale sunt: - autoservirea (totală, parțială)

- servirea rapidă (fast food)
- servirea la domiciliu
- servirea prin intermediul automatelor

AUTOSERVIREA

Autoservirea - este o formă de servire care se practică în unități de AP

- asigură condiții pt. procurarea/ consumarea unor preparate sau băuturi în timp cât mai scurt
Prin această formă - o parte mai mare sau mai mică din operații (pe care le efectuează lucrătorii unității în cadrul tehnicii servirii) le efectuează clienții, de ex: ridicarea de la secția a preparatelor, aducerea la masă și așezarea lor pe masă

În funcție de numărul și volumul operațiilor pe care le efectuează clienții, autoservirea este de două feluri:

1. **totală sau liniară**, în care clienții realizează un număr și volum mai mare de operații, folosind o linie de servire (linie de glisare) montată pe utilajul de bază al unității de prezentare și servire
2. **parțială**, în care numărul și volumul operațiilor sunt mai reduse

1. Autoservirea totală

Autoservirea totală sau liniară se practică - în restaurantele-cantină,

- la bufetele din incinta întreprinderilor și instituțiilor

Prep.și băuturile sunt expuse în vitrine frigorifice, termice sau neutre, sau în alte rafturi de construcție specială, formând o linie continuă de prezentare și servire.

Clienții preiau tăvi puse la dispoziție de unitate, le așază pe linia de glisare, trecând prin fața vitrinelor sau rafturilor pe care sunt expuse preparatele sau băuturile, împingând ușor tăvile respective.

Aleg produsele/ băuturile preferate, le așază pe tăvi, **își vor lua de la linia de glisare obiectele de servire necesare consumării acestora** (furculițe,cuțițe, linguri, lingurițe, pahare, șervețele) **și achită** (valoarea preparatelor și băuturilor așezate pe tăvi) în partea opusă a liniei, unde se găsește casa de marcat.

După ce efectuează plata, clienții transportă - cu ajutorul tăvilor -preparatele, băuturile și obiectele de servire, până la mese, unde le consumă stând pe scaun sau în picioare.

După consumarea preparatelor și băuturilor, clienți transportă obiectele de servire folosite la o masă sau cărucior pentru debarasare, sau sunt preluate de lucrătorii unității cu atribuții în acest scop (debarasatoarele).

Aceștia șterg blatul meselor după fiecare client, mai întâi cu o cârpă udă și apoi cu alta uscată, a.î. acestea să fie în permanență curate.

2. Autoservirea parțială

Autoservirea parțială se practică în unități cu servire rapidă: bufete, bodegi, cofetării, patiserii. În aceste unități, preparatele și băuturile sunt expuse cât mai estetic în vitrine frigorifice, termice sau neutre, pe mese calde sau în rafturi, însoțite de etichete care indică denumirea preparatului sau băuturii și unitatea de măsură, astfel încât clienții să vadă aspectul comercial, denumirea și prețul de vânzare al fiecăruia.

După ce își alege preparatul sau băutura dorită, achită valoarea lor.

Plata se face cu anticipație, în 2 feluri:

- la casă, unde casierul marchează suma primită potrivit valorii preparatelor și băuturilor alese și eliberează bonul emis de casa de marcat

În cazul în care se solicită produse de la secții cu gestiuni separate se eliberează bon pentru fiecare.

- direct la vânzătorul care efectuează - încasarea banilor și

- celelalte operații de servire: porționarea, trecerea din obiectele de prezentare în cele de consum

În cazul când plata se face „la casă”, clientul se prezintă la secția cu preparate sau băuturi cu bonul, așteaptă ca lucrătorul să porționeze și să-i înmâneze preparatul sau băutura solicitată.

Cu preparatele și băuturile preluate (pe tavă sau direct în obiectele din care se consumă) clientul se deplasează la masa aleasă unde le consumă stând în picioare/ pe scaun;

Debarasarea meselor de obiectele folosite pentru transport și consum se face de clienți sau de personalul unității cu atribuții în acest scop, ducându-le la masa, căruciorul sau ghișeul, amenajate în mod special.

Blatul meselor trebuie să fie curat întotdeauna, se șterge după fiecare folosire.

O atenție deosebită se va acorda creării condițiilor astfel încât în salon să se asigure în permanență:

- obiecte de servire necesare consumării preparatelor și băuturilor

- obiecte auxiliare ca: scobitori, sare, presăraătoare cu sare și piper, șervețele, tacâmuri, pahare

SERVIREA RAPIDĂ (FAST FOOD)

Acest sistem de servire - cunoaște în ultimii ani, pe plan mondial, o dinamică de dezvoltare deosebită,

- completează/ înlocuiește formele de autoservire
- este preferat deoarece ține de modificarea modului de viață a unor categorii largi de populație, al cărui timp destinat servirii hranei se reduce la minim, preferând ca această activitate să se desfășoare într-un mediu funcțional, fără prea mari pretenții, evitându-se vizitarea restaurantelor cu servire tradițională

CONDIȚII organizatorice și *OPERAȚII* necesare pt. realizarea acestui sistem de servire:

- produsele agroalimentare sunt supuse unui grad ridicat de prelucrare în unitățile industriei alimentare:
produsele din carne tranșată, semipreparatele porționate, preambalate în cantități destinate consumului unei persoane, legumele sunt curățate, spălate, tăiate
semipreparatele - materii prime sub formă de „instant“ pentru înghețată, cafea, lapte
 - spațiile destinate preparării și servirii preparatelor sau băuturilor sunt reduse și folosite în mod intensiv prin: dotarea cu utilaje și instalații moderne cu gabarit mic, consum redus de energie, adecvate oper. ce se execută de ex.: cuptoare cu microunde, mașini cu gabarit redus pentru frământat și laminat aluatul, prepararea și porționarea înghețatelor într-o gamă diversificată, prăjirea cartofilor/ produselor din carne tocată (chiftele, cârnați, crenvurști). Prepararea, servirea și consumarea se efectuează în același spațiu.
 - obiectele de servire sunt confecționate din material plastic: la prețuri foarte accesibile, de unică folosință
 - operațiile de preparare, servire, debarasare și întreținere a utilajelor, mobilierului și obiectelor de servire sunt mult reduse, din care cauză se apelează la serviciile a 1 - 2 persoane, cu o pregătire profesională specifică;
 - caracteristicile fizice și chimice ale modului de ambalare, și formele de aprovizionare permit ca materiile prime să poată fi stocate în unitate și la domiciliul clienților.
- În aceste condiții, materiile prime, livrate de industrie într-un stadiu avansat de prelucrare, sunt supuse unor operații termice sau mecanice (porționare, ambalare), efectuate în fața clienților, și oferite clienților care le consumă pe loc, stând în picioare sau pe scaune, aruncând apoi ambalajele în recipiente speciali, amplasați la îndemâna acestora. În unele situații, clienții preiau preparatele și le consumă în timp ce se deplasează spre altă destinație, la locul de muncă sau domiciliu.

SERVIREA LA DOMICILIU

Se practică la „casele de comenzi”.

În unele situații speciale sistemul se folosește și în alte tipuri de unități (organiz.unor banchete/ recepții în afara unității, a revelionului la domiciliul clientului).

Clienții solicită prin telefon/ în scris/ verbal, meniurile pe care le doresc, indicând cantitatea dorită, ora la care vor fi livrate, adresa și eventualele condiții în care se va face transportul și servirea lor (cu obiecte ale unității, de către personalul unității).

ROOMSERVICE (servirea la cameră)

Serviciul la cameră executat prompt, rapid și de calitate constă în asigurarea pe tot parcursul zilei (clienților care solicită):- principalele mese din zi (mic dejun, dejun, cină)

- comenzi întâmplătoare cu preparate culinare, produse de cofetărie-patiserie și băuturi

Organizarea serviciilor

Pentru a asigura realizarea acestor servicii este necesară o organizare specială, diferențiată de servirea din saloanele restaurantului, adaptată la condițiile existente în fiecare hotel.

Pentru acestea - există în hotel un oficiu dotat cu tot ce este necesar efectuării unui serviciu ireproșabil, sau -comenzile se execută direct de la secțiile restaurantului al cărui program va fi corelat cu cel al serviciului la cameră

Dotarea oficiului pentru serviciul la cameră presupune asigurarea următoarelor utilaje, mobilier și inventar pentru servire și lucru:

telefon în cadrul centralei telefonice (interior), interfon, chiuvetă cu apă caldă și rece, dulap pentru veselă și inventarul de servire necesar, mese de lucru în funcție de mărimea oficiului, dulap cu rafturi pentru păstrarea mărfurilor neperisabile, dulap-rastel pentru păstrarea tăvilor cu mise-en-place-ul parțial efectuat cărucior de transport, măsuță pliantă, mobilă, special pentru serviciul la cameră, reșou electric sau cu gaze, loverator (încălzitor de veselă), frigider (în număr și capacitate corespunzătoare sortimentelor ce urmează a fi păstrate la frig), mașini sau aparate speciale pentru pregătirea cafelei, laptelui, ceaiului, apei fierbinți, masă caldă, eventual cu bain-marie sau alți recipienți pentru păstrarea unor băuturi nealcoolice la cald, toaster (prăjitor de pâine), mașină de mică capacitate pentru tăiat mezeluri, pâine, porționat unt, tăvi pentru montarea a una, 2, 4 couverts, veselă, tacâmuri și pahare adecvate sortimentului servit la cameră, naproane, șervețele din pânză pentru masă și ceai, precum și șervețele de hârtie, menajul (sare, piper și alte condimente), numai la preparatele care impun așa ceva, zaharnițe și eventual, presărători de zahăr, cloșuri pentru acoperit farfuriile și platourile, cafetiere, ceainice, câni de apă și lapte, termosuri de diferite capacități, cântar decimal, casă de marcaj.

Sortimentele servite la cameră se pregătesc în cadrul oficiului de pe etaj la secția room-service sau direct în restaurant.

În principal, se oferă următoarele sortimente:

- componentele micului dejun complet (continental) sau englezesc, conform listei pentru micul dejun

- componentele micului dejun cuprins în variantele oferite clienților care au inclus prețul

micului dejun în tariful de cazare

- sortimentele de băuturi răcoritoare, alcoolice și nealcoolice, cum ar fi ape minerale, sucuri de fructe și legume, nectaruri, lactate, aperitive, digestive, vinuri, bere, șampanie, băuturi în amestec, ceaiuri și cafele
- diferite preparate culinare conform listei serviciului la cameră
- produsele de cofetărie-patiserie
- înghețată
- fructe proaspete sau din compot

Sortimentele de mâncăruri și băuturi comandate, pregătite la oficiu sau la bucătăria restaurantului, se aduc la cameră de regulă, pe tavă sau pe cărucior, având grijă să fie menținute la temperatura normală pentru servire, în funcție de natura preparatelor respective (calde sau reci).

Oferta de preparate și băuturi se face prin intermediul listelor, al anunțurilor, telefonic și verbal. Prin aceste mijloace clienții își pot alege meniurile dorite la micul dejun, dejun sau cină sau orice alte componente ce constituie obiectul activității serviciului la cameră.

Informarea clienților se realizează, practic, prin listele de preparate și băuturi pentru serviciul la cameră aflate în dotarea fiecărei camere de hotel, la dispecerat, precum și la recepția hotelului, lista poate fi realizată într-o diversitate de forme în funcție de sortimentele oferite și modul de organizare al serviciilor.

La întocmirea listelor se are în vedere, în afara normelor generale pentru alcătuirea listelor de preparate și băuturi, o serie de cerințe impuse de particularitățile acestui serviciu: sortimente pregătite în general la comandă, în majoritatea preparate reci care nu necesită precauțiuni speciale în servire.

În camere se găsesc, de asemenea, imprimabilele cu variantele pentru mic dejun, ce pot fi atârinate de clienți la clanța ușii în exterior pentru a fi preluate de către lucrătorii însărcinați cu efectuarea serviciului la cameră.

Efectuarea serviciului se face în baza comenzilor transmise de pasageri cu respectarea tehnologiei de servire cunoscută.

Clientul transmite comanda în mai multe feluri: prin telefon (la dispecer, casier sau la oficiul room-service), direct la restaurant sau prin recepția hotelului, prin fișa-imprimat agățată de clanța ușii, verbal, prin cameristă sau recepția hotelului, în lipsa celorlalte posibilități.

Indiferent de mijloacele de transmitere a comenzii, lucrătorii ce le primesc, au datoria să le noteze în evidențele specifice pt. a organiza corespunzător executarea lor (nr. de camere, numele clientului, ora, conținutul comenzii)

Pregătirea serviciilor (mise-en-place-ul) se execută diferențiat în funcție de conținutul comenzii (mic dejun sau alte comenzi),

La micul dejun, pentru a asigura o servire operativă, mise-en-place-ul se pregătește dinainte (de seara sau în timpul nopții) la oficiul respectiv și anume:

mai întâi se pregătesc un număr de tăvi pentru una și două persoane, în raport cu numărul

aproximativ de clienți, fiecare tavă este acoperită cu șervet de pânză albă, peste care se așează farfuria și cuțitul de desert, farfuria-suport pentru ceașcă și lingurița, șervetul pentru ceai, pachetul de zahăr preambalat și plicul de ceai, paharul cu apă, după care tăvile respective se depozitează în dulapul-rastel existent în oficiu.

Înainte de începerea serviciului, cu câteva minute mai devreme de ora fixată în comandă, se adaugă pe platou tot ceea ce este necesar pentru servirea variantelor de meniu prevăzute și anume:

ceașca pentru ceai, ceainicul cu apă clocotită sau laptiera cu lapte cald și cafetiera cu cafea fierbinte, untul preambalat, produsele proaspete de panificație, sticla cu apă minerală. În cazul micului dejun a la carte, se mai adaugă comenzile suplimentare, pregătirea „la minut” și montate prin inventar adecvat: preparate din ouă, din carne, brânzeturi, legume proaspete, sucuri.

Dacă se servește cafeaua filtru, cacao pentru o mai mare operativitate acestea pot fi pregătite în prealabil și montate la termosuri de capacitate corespunzătoare numărului de porții.

Pentru celelalte comenzi: dejun, cină, mise-en-place-ul se face tot pe tava acoperită cu șervet sau pe cărucioare de servire în funcție de structura comenzii date, cu respectarea regulilor cunoscute.

Servirea preparatelor

Înainte cu câteva minute de ora indicată în comandă (calculată în raport de durata transportului) chelnerul de serviciu preia tava astfel pregătită și o transportă la camera clientului respectiv, în cel mai scurt timp posibil.

Pentru a proteja preparatele împotriva contaminării cu diferiți agenți patogeni în timpul transportului, acestea se acoperă cu cloșuri sau alte recipiente, de dimensiunile farfuriilor sau platourilor în care sunt montate preparatele respective sau tava este acoperită cu un șervet de masă alb, curat.

Șervetul, cloșurilor sau alte recipiente se ridică imediat după așezarea platoului pe masa din camera clientului sau pe locul indicat de client.

Hotelurile de categorie superioară dispun de cărucioare sau măsuțe mobile (rulante) pe care se efectuează mise-en-place-ul, iar platourile sau alte recipiente cu preparate calde se pun pe o spirtieră care se stinge înainte de intrarea în cameră.

Aceste cărucioare (măsuțe) dau posibilitatea realizării unui serviciu de calitate superioară, permițând totodată amplasarea lor la locul dorit de client, imediat după intrarea în cameră, fără alte manipulări.

Pentru transportul preparatelor ce urmează a fi servite la cameră, chelnerul folosește tavă sau masă-cărucior, destinată acestui scop.

În cazul că montarea produselor pe tavă sau cărucior se face într-un oficiu situat la un alt nivel față de camera pentru care se execută comanda, se poate folosi liftul de serviciu, monte-charge-ul sau scara de serviciu.

Atunci când serviciul se face pe tavă, aceasta se poate duce pe scări sau pe culoare până la cameră în mâna stângă îndoită, astfel încât tava, să fie sprijinită pe vârful degetelor și pe umăr. Mâna dreaptă, de regulă, trebuie să fie liberă.

Când chelnerul ajunge la camera clientului, bate la ușă, așteaptă răspunsul acestuia, după care

deschide ușa, salută și așează tava la îndemâna clientului, pe locul dorit de acesta (pat, scaun, suport special, măsuțe).

Se impune adresarea unor formule de politețe, în funcție de împrejurare și de importanța clientului

Este indicată oferirea unui jurnal de dimineață.

Odată cu platoul, chelnerul prezintă și nota de plată, pentru semnare (în cazul achitării ei prin recepția hotelului) sau pentru plata în numerar.

După aducerea comenzii în cameră, chelnerul se retrage, adresând formula de politețe corespunzătoare și revine peste 30-40 minute, pentru a debarasa platoul (căruciorul) și a-l transporta la oficiu, unde urmează să se efectueze spălarea și curățarea inventarului folosit. Dacă clienții nu au pus inventarul folosit la ușă, pentru a intra în cameră, chelnerul procedează ca și în cazul aducerii comenzii.

Preparatele pentru dejun și cină sau alte preparate comandate se pregătesc la bucătăria restaurantului sau în oficiul de pe etaj de unde se aduc, respectând aceleași reguli ca și la micul dejun, având grijă ca transportul să se efectueze cât mai operativ pentru ca produsele să nu sufere modificări din punct de vedere al temperaturii optime de servire.

Permanent, lucrătorii care efectuează serviciul la cameră trebuie să respecte toate regulile de servire, similare cu serviciul din restaurant, la gheridon.

Servirea băuturilor (alcoolice și nealcoolice) se face ținând cont de faptul că ele pot fi comandate în cameră (cele cuprinse în lista de băuturi), procedându-se în același mod în care se transmit comenzile pentru celelalte mese, cu mențiunea că băuturile se aduc de chelner imediat după primirea comenzii, dacă clientul nu a dat alte indicații.

Servirea băuturilor se execută cu respectarea regulilor cunoscute.

Băuturile calde nealcoolice (ceai, cafea cu lapte, cacao cu lapte etc.) se oferă la serviciu.

Serviciul prin frigiderul-bar din cameră.

În ultimul timp, pentru a răspunde în mai mare măsură cerințelor turiștilor, o parte din camerele hotelurilor de categorie superioară au fost dotate cu frigidere, în care administrația hotelurilor respective este obligată să asigure aprovizionarea permanentă cu diferite băuturi alcoolice și nealcoolice, îmbuteliolate la capacități mici (apă minerală, pepsi-cola, sucuri de fructe, bere, vin), precum și cu unele sortimente de mărfuri complementare (sticks-uri, conserve, dulciuri, delicatose etc.) la dispoziția clienților în aceste camere.

Aceste produse sunt trecute pe o lista de inventar cu prețurile afente, la nivelul celor practicate în restaurantul hotelului respectiv, lista fiind expusă la loc vizibil, pe frigider.

În această situație este necesar dotarea camerei cu un tirbușon, pentru scoaterea dopurilor, a capsulelor de la sticle și găurirea cutiilor cu sucuri, precum și cu tot inventarul necesar cu care clienții să se servească singuri.

Gestiunea produselor cu care se aprovizionează frigiderul este ținută fie de oficiul care răspunde de serviciul la cameră, fie de cameristele de pe etajul respectiv.

Mai nou se ține evidența gestiunii prin mijloace și echipamente informatice pe bază de tehnică de calcul modernă.

Fiecare gestionar, prezintă zilnic recepției, consumul pe camere pentru debitarea clienților respectivi. Concomitent, gestionării completează stocul fiecărui frigider cu sortimentele

consumate în ziua precedentă.

La cererea clienților, sortimentul din frigidera poate fi completat și cu alte produse în funcție de preferințe, la prețurile practicate de restaurantul din hotelul respectiv la care se adaugă taxele pentru serviciu la cameră.

Serviciile de masă în camerele hotelului întregesc gama prestațiilor oferite, constituind o sursă importantă pentru sporirea încasărilor, sursă de care evident, trebuie să țină seama prestatorii de servicii hoteliere.

SISTEMUL DE SERVIRE PRIN INTERMEDIUL AUTOMATELOR

Se folosește la vânzarea gustărilor, a băuturilor alcoolice și răcoritoare în unele unități de AP (bufete/ alte localuri) sau chiar pe străzi, unde sunt amplasate aparate speciale pt. prepararea și dozarea acestor.

Aparatele, de o construcție specială, acționează electric în urma introducerii unei monede/ fișe, cu anumite caracteristici.

Folosirea monedelor sau fișelor se face în fct. de valoarea prep./ băuturii dorite și de diviziunea monetară a statului.

Personalului unității îi revine sarcina ca în permanență să aprovizioneze aparatele respective să urmărească buna funcționare, să asigure obiectele necesare servirii și consumării preparatelor sau băuturilor, debarasării acestora de pe mese după ce au fost folosite.

SERVIREA ÎN UNITĂȚILE DE TRANSPORT (aeriene, navale, terestre)

Serviciul la bordul avioanelor

Inaugurarea transportului aerian de pasageri a dus și la efectuarea unor servicii în timpul zborului, primul dejun servit la bord a fost în 26 mai 1928, pe un avion al Companiei Airlines de pe ruta Los Angeles-San Francisco.

Diversitatea serviciilor oferite la bordul avioanelor a devenit, în condițiile creșterii concurenței pe plan mondial, cel mai eficace mijloc de ridicare a prețurilor, de atragere a pasagerilor pentru unele companii, mai ales când se efectuează zboruri paralele pe aceleași rute.

Mesele servite la bordul avioanelor trebuie să cuprindă o foarte mare diversitate sortimentală, de la gustări simple, antreuri la preparate de bază și desert, însoțite de băuturi răcoritoare, aperitive, vinuri, toate urmând să fie de o calitate ireproșabilă și normal, prezentate la un nivel cât mai deosebit.

Majoritatea companiilor aeriene susțin că, dincolo de asigurarea unor condiții tehnice de zbor perfect, serviciile de masă și divertiment „in flight” sunt cele mai importante în gama serviciilor personale asigurate pasagerilor în timpul zborului.

Catering-ul își conturează un viitor greu de prevăzut, dacă ținem cont că inițial servirea meselor la bord a fost considerată un lux, dar a devenit astăzi o necesitate, ridicată la un înalt grad de rafinament și sofisticare, mai ales pe cursele transoceanice și pe unele curse intercontinentale.

Activitatea de catering și însoțitorii de bord

Lăsând aspectele tehnice legate de primirea pasagerilor în seama serviciilor specializate, vom aborda în cele ce urmează, destul de sumar pentru orientare, activitate de catering, care are menirea, prin găsirea unor soluții moderne, să vină în întâmpinarea pasagerilor și să le ofere meniuri și băuturile dorite potrivit momentului în care se efectuează zborul și bineînțeles, gustărilor pasagerilor, gusturi influențate de foarte mulți factori: obiceiuri alimentare, naționalitate, religie.

Practic, pregătirea acestor servicii revine sectorului catering al fiecărei companii aeriene, care în funcție de numărul previzibil al pasagerilor ce urmează a fi transportați în diferite tronsoane sau rute de zbor trebuie să ia măsuri adecvate pentru asigurarea meniurilor sau gustărilor necesare. Stabilirea meniurilor are o deosebită importanță, deoarece influențează în bună măsură prețul biletului atât pentru clasa business, cât și pentru clasa turist/economic.

Meniurile se stabilesc de regulă cu un an înainte, pe parcursul operându-se modificări dacă este cazul.

Se recomandă ca pentru cursele long courrier să se facă schimbări după aproximativ două săptămâni. O primă condiție din ce în ce mai importantă, este alcătuirea meniurilor ținând cont de principiile alimentației moderne potrivit căreia alimentele trebuie să asigure zilnic organismului uman o anumită cantitate de energie necesară bunei sale funcționări.

De asemenea, meniurile oferite zilnic trebuie să aducă în organism toate principiile nutritive specifice, indispensabile vieții cum ar fi vitaminele, elementele minerale, apa, celuloza.

La alcătuirea meniurilor se acordă o atenție deosebită caracterului alimentar respectiv.

De regulă, durata de zbor nu permite o masă copioasă, pasagerul nu trebuie să aibă stomacul încărcat și îngreunat. Pentru aceasta meniul va fi alcătuit dintr-un amestec optim de alimente de origine animală și vegetală care asigură o digestie normală, se vor alege alimentele care stimulează gustul și activitatea secreția sucului gastric, se vor evita alimentele care lasă în stomac o cantitate mare de resturi.

Pregătirea serviciilor la sol începe astfel: sectoarele de rezervări ale companiilor respective comunică serviciului catering, pentru fiecare zbor ce urmează, numărul pasagerilor și numărul meselor servite pentru clasa turist-economic și clasa business sau First Class, precum și meniurile pentru vegetarieni și cele cu restricții religioase.

Pe baza acestor comunicări serviciul „lancement” transmite compartimentelor interesate prestațiilor ce le au executat: numărul meselor pentru pasagerii claselor turist/economic și clasa business sau First Class, la bucătărie, economat și carmangerie, material ce trebuie furnizat în raport de tipul de aparat prevăzut și pentru zborul respectiv.

Notele vor fi prezentate cu o zi înainte la serviciile de control pentru rectificările de ultim moment.

La cursele de capacitate redusă meniurile trebuie să fie simple, ușor de preparat, îmbietoare și mai ales, servite foarte rapid, operativitatea fiind un element de bază.

Pentru asigurarea pregătirii corespunzătoare a platourilor este necesară organizarea primirii mărfurilor și materiilor prime de la furnizor, recepția acestora, precum și păstrarea produselor achiziționate, efectuarea prelucrării materiilor prime ce vor fi oferite sub formă de preparate, montarea platourilor și transportarea lor, la timpul convenit, la bordul fiecărei aeronave.

Este de dorit, ca primirea mărfurilor de la furnizor să se facă la o rampă specială destinată

acestui scop, aflată la același nivel cu spațiile de depozitare, precum a se înlătura manipulările neeconomice.

De asemenea trebuie realizat un sens unic de circulație: primirea mărfurilor și materiilor, depozitarea acestora, livrarea către sectoarele de transformare și pregătirea pentru livrare la avion.

Bucătăria are o importanță deosebită în pregătirea preparatelor ce vor fi consumate imediat sau ulterior (cele congelate).

În bucătărie, munca va fi organizată de așa manieră încât să existe o specializare bine conturată pt. pregătirea preparatelor reci sau calde și în cadrul acestora pe sortimente sau grupe de preparate.

Plecând de la faptul că meniurile sunt anticipate (în principiu cu un an înainte putând fi schimbate cu una două luni înainte de intrarea în vigoare a noilor orare), serviciul producție poate să-și prevadă materiile prime necesare în funcție de numărul previzibil de pasageri pe clase, curse și tipuri de meniuri, indiferent de modificările care pot interveni până în ultimul moment.

Lansarea anticipată a comenzilor pentru aprovizionare și organizarea muncii în sectorul de producție, sunt factori care favorizează în final pregătirea unor meniuri la nivel dorit.

Munca în bucătărie, se va efectua în baza documentelor stabilite de fiecare companie aeriană care vor indica:

- preparatele ce urmează a fi realizate, materiile prime și ingredientele necesare pentru încadrarea în rețelele și costurile prevăzute;
- normele de prezentare a preparatelor (standardele)

Organizarea muncii în bucătărie este diferențiat în funcție de destinația preparatelor: pentru congelare sau pentru consum imediat.

În cazul când preparatele sunt *destinate congelării*, este de dorit, ca în fiecare zi, să se producă un singur tip de preparate ceea ce va permite o standardizare a producției și un randament sporit al personalului, aceasta putând continua până la realizarea cantităților prevăzute a fi stocate.

Evident, că organizarea unei astfel de activități necesită un studiu de specialitate, dotări adecvate.

O atenție deosebită trebuie acordată pregătirii preparatelor în porții individuale pentru clasa turit/economic și porții colective care necesită o aranjare și prezentare specială pentru pasagerii de clasă business.

Preparatele calde vor fi montate în cassolette speciale.

Ele se păstrează până în momentul livrării la avion în dulapuri calde.

Platourile folosite la montarea preparatelor și produselor se urmează a fi servite la bordul avionului sunt în general dimensionate după containerele utilizate la diferitele tipuri de avioane, de regulă, 1/1 pentru meniuri la mese principale și 1/2 pentru gustări.

Activitatea de catering cuprinde și organizarea pregătirii platourilor de întoarcere, pentru companiile cu care s-a convenit acest lucru, păstrarea la rece a unor produse perisabile ale companiilor partenere, protecția contra înghețului pe timp nefavorabil, spălarea inventarului catering.

De asemenea, la întoarcerea din cursă, inventarul propriu este curățat, dezinfectat și pregătit pentru o nouă întrebuințare.

Un bun serviciu de catering poate atrage noi pasageri, cateringul devenind azi, mai mult ca oricând, un instrument din ce în ce mai important de marketing pentru sporirea vânzărilor companiilor aeriene.

În acest context un rol deosebit revine însoțitorului de bord.

Echipajul însoțitor de bord este format dintr-un număr variabil de persoane, în funcție de tipul avionului, capacitatea sa, durata zborului.

Coordonarea activității însoțitorilor de bord revine șefului de cabină sau însoțitorului instructor. El are obligația de a stabili sarcini celorlalți însoțitori de bord și totodată, de a verifica modul cum sunt duse la îndeplinire acestea.

Șeful de cabină ține permanent legătura cu echipajul navigant, informându-se asupra datelor referitoare la zbor și rută, pentru a putea coordona activitatea însoțitorilor și pentru a informa pasagerii.

În permanență însoțitorii vor căuta să asigure o ambianță plăcută prin servicii și atitudine atentă față de pasageri, ei vor urmări să se păstreze o curățenie perfectă în aeronavă, vor da primul ajutor când este cazul și vor răspunde operativ și politicos pasagerilor care au diferite doleanțe, solicită informații.

Înainte de aterizare și rulaj, pentru escală sau destinație, însoțitorii dau anunțul pentru aterizare și verifică dacă pasagerii sunt pregătiți pentru aterizare (măsuță pliantă închisă, cești și pahare debarasate), produsele, cărucioarele și containerele, precum și celelalte obiecte de la bufet trebuie, de asemenea să fie asigurate.

După debarcarea pasagerilor, însoțitorii de bord controlează cabina aeronavei pentru a verifica dacă nu au rămas obiecte uitate de pasageri, așteaptă organele sanitare, vama și de graniță pentru efectuarea controalelor de resort, luându-se pe documente, semnăturile și ștampilele prevăzute.

Însoțitorii de bord predau sub semnătură, folosind documentele corespunzătoare, produsele și mărfurile nevândute, produsele neconsumate de pasagerii, nr. rezultat din încasări, inventarul catering, precum și cel pentru confortul pasagerilor, scrisorile (cărțile) de impresii luate de la pasageri, alte materiale și documente, cât și actele aferente primirii-predării produselor și încasărilor pentru vânzarea mărfurilor extra.

Tehnica efectuării serviciilor la bordul avioanelor

Însoțitorii de bord trebuie să procedeze de o asemenea manieră încât fiecare călător, în orice împrejurare, să fie servit ireproșabil, corect, cu respectarea regulilor de comportament și tehnicilor de lucru pt. efectuarea serviciului.

Ei trebuie să dea dovadă de mult tact, politețe, amabilitate, solitudine, atitudine atentă, principală, înțelegătoare și promptă față de pasageri, cerințe care corelate cu respectarea tehnologiei de servire propriu-zise vor duce la aprecieri de ansamblu ale prestațiilor oferite. Orice pasager, indiferent de importanța lui, trebuie să fie considerat un oaspete de preț al companiei aeriene și în consecință, comportamentul va avea în vedere tocmai acest lucru. Se știe că o greșală se poate ierta, o impolitețe nu.

Începutul în comportarea civilizată față de pasageri îl constituie ținuta personalului, obligat să poarte în timpul serviciului uniforma companiei, fără să-i aducă modificări sau schimbări după gusturile personale.

Uniforma prevăzută pt. iarnă/ vară, cu însemnele distinctive ale funcției și companiei, va fi purtată întotdeauna în timpul îmbarcării și debarcării pasagerilor, în timpul zborului, precum și în incinta aeroporturilor de plecare sau destinație.

Uniforma impune sobrietatea, distincție și eleganță, întreținerea și îngrijirea ei corespunzătoare fiind obligatorii întregului personal.

Bărbații care, de regulă, nu au voie să poarte nici un fel de bijuterii, cu excepția verighetei, vor avea tunsoarea îngrijită, lungimea părului neputând depăși gulerul cămășii, ei vor fi proaspăt bărbieriți.

Femeile vor avea o coafură îngrijită, cu părul scurt, fardare discretă, fără accesorii, evitând excesul de bijuterii.

Servirea pasagerilor de la clasa Business

O atenție deosebită se acordă pasagerilor de la clasa business la sol și la bordul curselor externe ale companiilor aeriene românești, întregul personal manifestând multă amabilitate, receptivitate, politețe desăvârșită.

Atenția acordată pasagerilor de la B/C se materializează încă de la primirea în aerogară, când ei vor fi îndrumați la intrare spre ghișeu de înregistrare, fiind apoi conduși prin fluxul vamă-graniță până la salonul special de prezentare.

Aici se vor oferi băuturi alcoolice și nealcoolice, precum și un sortiment restrâns de snack-uri (gustări), potrivit nomenclatorului aprobat.

În funcție de orele la care are loc zborul, luând ca bază orele de decolare, pasagerilor li se asigură următoarele servicii:

- micul dejun între orele 4,00-9,30
- dejunul între orele 11,30-15,00
- cina între orele 18,00-24,00
- gustări între orele 9,30-11,30 și 15,00-18,00

În cazul pasagerilor B/C îmbarcați din alte aeroporturi pe relațiile de întors spre București, la sol și la bord li se vor asigura servicii similare cu cele de pe cursele companiilor locale.

Pe timpul neregularităților de zbor, indiferent unde sunt înregistrate, se asigură gratuit pasagerilor masa și cazarea pentru o perioadă de maximum 24 ore.

Dacă întârzierea este de până la două ore se vor oferi pasagerilor B/C băuturi alcoolice, nealcoolice și gustări specifice după preferințe, în cazul că întârzierea este mai mare de două ore se servește masa prevăzută, corespunzătoare momentului din zi.

Dacă călătoria continuă pe calea ferată pasagerilor li se asigură, după preferințe, hrană rece sau la vagoanele restaurant, dacă acestea sunt în continuarea trenurilor.

Ordinea serviciilor la bord pentru pasagerii B/C este, în general, următoarea: după ce pasagerul a luat loc în fotoliul său i se înmânează presa cotidiană și periodică în 3-4 limbi de circulație internațională, precum și în limba transportatorului, pasagerul primește apoi un pahar cu suc natural de fructe (de preferință citrice), de legume (suc de roși) sau un cocteil.

La efectuarea acestor operațiuni, se va avea în vedere durata zborului, pentru ca munca să se organizeze de o asemenea manieră, încât să se asigure, realizarea serviciilor prevăzute cu respect. tehnicilor de lucru cunoscute.

Sucurile din legume sau fructe sunt servite în tumbler mijlocii, produsele de însoțire-gheață

sau apă minerală - oferindu-se separat. Sucul poate fi porționat la bufet sau se aduce în cutia originală, împreună cu paharele și produsele de însoțire, pe o tavă acoperită cu șervet. Serviciul îl execută însoțitorul de bord sau pasagerul se servește singur. Servirea gustărilor, antreurilor, a preparatelor de bază și a desertului trebuie să țină cont de componentele acestora, după caz, se oferă platouri speciale, pregătite la sol, sau preparatele se montează la bufetul avionului pe platouri, cât mai estetic, practicându-se serviciul direct sau indirect. Băuturile, în raport de sortimentele oferite, vor fi servite cu grijă deosebită, cu respectarea regulilor, pentru a marca și pe această cale atenția acordată clienților din clasabusiness. Este de dorit ca însoțitorii de bord să fie în măsură să pregătească și să servească unele cocteiluri, după caz aperitive, digestive și reconfortant-răcoritoare situația care impune cunoașterea rețetelor respective și a tehnicii de lucru, precum și asigurarea materiilor prime, a componentelor și a inventarului de lucru și servire. Subliniem faptul că la bordul avioanelor, datorită spațiului restrâns și uneori a instabilității aeronavei, efectuarea serviciilor nu respectă întotdeauna partea pe care ele se execută de obicei, însoțitorii de bord neputând să-și evidențieze tehnicile de lucru. În această situație clientul este atenționat și prevenit, folosindu-se formule ca: „Vă rog să-mi permiteți”, „Vă rog scuzați-mă”.

Servirea pasagerilor de la clasa Turist (T/C).

Servirea platourilor cu preparate specifice momentului efectuării zborului se face fie cu ajutorul căruciorului, fie platourile sunt suprapuse și purtate pe mâna și antebrațul stâng. În funcție de capacitatea avionului și de locul unde este amplasat bufetul, serviciile pot începe simultan, de la mijloc către față și spate sau invers. În cazul folosirii cărucioarelor se va proceda astfel: se scot din containere platourile livrate de sectorul catering, se completează cu ceea ce mai este necesar, se verifică estetica platourilor, apoi ele se introduc în cărucioare pentru servire. Cu căruciorul merg, de regulă, doi lucrători, unul în față și altul în spate, fiecare servind pe aceeași parte. Se scot mai multe platouri din cărucior, se pun pe blatul superior al acestuia sau se servesc direct pasagerilor prin așezarea platourilor pe măsuțele rabatate la spătarul fiecărui scaun. În cazul rândurilor cu trei sau chiar cu patru locuri se intervine printr-o formulă depolitețe pentru a așeza cu ajutorul pasagerilor platoul pe măsuța de la geam, la care însoțitorul nu poate ajunge. Dacă nu există cărucioare pentru servire se recomandă ca de la bufet, pe mâna și antebrațul stâng, să se ia un număr rezonabil de platouri punându-se, în mod ideal, primul platou pe o tavă acoperită cu șervet, restul deasupra în stivă. Se poate executa și serviciul dublu: un însoțitor poartă mai multe platouri (12-14) pe o tavă mai mare pe care sunt aranjate și ridică de pe tavă platourile pe care le pune apoi pe măsuța pliantă din fața fiecărui pasager. Servirea băuturilor alcoolice și nealcoolice prevăzute în barem se face în mai multe feluri. O primă metodă constă în oferirea acestora odată cu platourile, situație în care pe blatul superior al căruciorului se pregătesc băuturile, în ambalajele originale și paharele respective, servindu-se pasagerii după preferință.

O a doua posibilitate constă în efectuarea serviciului imediat după oferirea platourilor cu mâncare, în acest caz pe cărucior fiind puse băuturile în ambalajele originale, precum și obiectele în care se face servirea (pahare, căni de cafea, de lapte)

A treia metodă constă în montarea la bufet a băuturilor respective și prezentarea acestora în pahare, pe o tavă acoperită cu șervet, pasagerii luându-și singuri băutura preferată.

În acest caz, în funcție de barem, se revine cu serviciul pentru ca pasagerii, dacă doresc, să poată repeta băutura preferată.

Ceaiul sau cafeaua se oferă la serviciu (cafea sau ceai, frișcă și zahăr preambalat, apă fierbinte) sau pregătite direct, cu zahăr și frișcă (lapte) separat.

Ceainicele, cămile, termosurile cu cafea, ceai sau apă fierbinte sunt transportate de însoțitori câte unul în fiecare mână.

Însoțitorii oferă contra cost, diferite alte produse în special băuturi, care nu sunt cuprinse în meniu.

Debarasarea se efectuează eșalonat, pe măsura consumului preparatelor și băuturilor, avându-se grijă ca ea să fie terminată, obligatoriu, în momentul în care avionul părăsește altitudinea de croazieră, pregătindu-se pentru aterizare.

Debarasarea se face cu același cărucior utilizat la serviciu, pe tavă sau în mână.

Atenție deosebită se va acorda inventarului pentru servire recuperabil, ordonat cu grijă la bufet pentru a ușura predarea lui după aterizarea pe aeroportul de plecare.

De asemenea, la bordul avioanelor se pot vinde diferite mărfuri cu plata în devizele acceptate pe aeronavă.

Întrucât vânzarea acestor produse, întregește gama serviciilor oferite pasagerilor la bordul avioanelor, însoțitorii de bord trebuie să aibă o atitudine receptivă, plină de sollicitudine și corectitudine, pentru a satisface dorințele călătorilor.

Atunci când un călător cumpără o cantitate mai mare de produse se va avea grijă ca aceasta să fie oferită de preferință, în pungă sau sacoșe de plastic, cu emblema sau reclama companiei respective.

Serviciul pe navele fluviale și maritime

Pasagerii trebuie să respecte cu strictețe reglementările referitoare la îmbarcare, ocuparea locurilor sau a cabinelor, servirea mesei, controlul de vamă sau grăniceresc dacă este cazul, normele pentru prevenirea și stingerea incendiilor sau modul de a acționa în caz de avarii. Călătorii sunt obligați să se prezinte în timp util pentru îmbarcare, cu legitimația de călătorie și actele de identitate valabile. Accesul este permis numai pe scările de îmbarcare destinate acestui scop.

Plecarea navei are loc la ore fixe, ora plecării fiind afișate prin mijloace adecvate la scara vasului.

Pe navele de croazieră ea este adusă la cunoștința călătorilor și prin programele turistice ale zilei.

La bordul navelor cu desăvârșire interzise actele de comerț ilicit, specula, jocurile de noroc neautorizate.

În cazuri cu totul excepționale, când, prin puterea ei, o persoană aflată la bordul navei amenință și tulbură ordinea și liniștea la bord, securitatea navei sau a pasagerilor, comandantul va lua

măsurile necesare de prevenire.

Atribuții specifice unor funcții cu sarcini de servire a pasagerilor

Întregul echipaj al navelor este obligat să cunoască regulamentul serviciilor la bord și să aibă față de călători o atitudine corectă, politicoasă, amabilă, plină de sollicitudine, dând relații în legătură cu călătoria efectuată și asigurând confortul la care au dreptul.

Întotdeauna personalul trebuie să fie prezent la bord în timp util pentru a se putea termina toate preparatele înainte plecării în cursă.

Întregul echipaj al navelor de pasageri va căuta să câștige admirația și simpatia călătorilor, pentru ei și vasul lor, printr-o atitudine plină de tact, sollicitudine și politețe desăvârșită. Se va face totul ca ordinea și disciplina să caracterizeze serviciile la bord, iar atunci când apar nemulțumiri sau reclamații se va căuta soluționarea lor în limita reglementărilor existente. Ținuta echipajului-îmbrăcămintea uniformă trebuie să fie curată, ordonată și corectă.

Purtarea uniformei la bord, la intrarea, la trecerea sau staționarea navelor în porturi sau la acostarea în diferite puncte populate, precum și în relațiile cu organele portuare în interesul serviciului, este obligatorie pentru întreg personalul.

Îmbrăcămintea-uniformă va fi purtată ca atare, completă, așa cum este ea stabilită pentru fiecare funcție.

Se interzice modificarea uniformei ca linie, tip, croială sau purtarea ei descheiată, murdară, necălcată, cu embleme, însemne sau nasturi lipsă, cu încălțăminte nelustruită sau de culoare necorespunzătoare, degradată.

Consumul de băuturi alcoolice sau prezentarea la serviciu sub influența acestora sunt cu desăvârșire interzise pentru toți membrii echipajului.

Serviciul călătorilor se ocupă de primirea, cazarea, hrana, transportul și organizarea petrecerii timpului pe vas al pasagerilor potrivit programului sau itinerarului stabilit.

Conducerea și organizarea acestui serviciu în funcție de mărimea echipajului și a vasului revine, după caz, comandantului, secundului sau unui ofițer de bord, aceștia asigurând și problemele administrative ale echipajului (aprovizionarea, hrana, corespondența și alte documente ce cad în sarcina serviciului administrativ).

Principalele atribuții ale personalului însărcinat cu servirea călătorilor la bordul navelor fluviale și maritime:

Ofițerul intendent de bord, sau chiar unul din secunzi, în cazul vaselor mari, de croazieră, răspunde, în general:

- de partea administrativă a navei, putând avea unul sau mai multe ajutoare direct pentru rezolvarea problemelor complexe, legate de îngrijirea călătorilor și a echipajului, administrația vasului, precum și repartizarea, îndrumarea, organizarea și conducerea personalului aferent acestor servicii.
- de corectitudinea încasărilor la bordul navelor, cu obligația ca pentru orice încasare făcută să se elibereze documentele justificative potrivit reglementărilor pe linie financiară contabilă ale companiei.
- de recepția cantitativă și calitativă a mărfurilor și materialelor necesare la bord pe timpul cursei, de buna conservare și păstrare a acestor mărfuri, precum și de încadrarea în baremurile

de masă aprobate pentru fiecare categorie de consumatori în parte pentru a evita orice nemulțumire privind consistența și calitatea mesei servite.

- organizarea muncii, stabilirea sarcinilor și controlul executării acestora de către toți lucrătorii cu sarcini de servire atât în marș, cât și în port
- va asigura ca fiecare, la timpul potrivit, să se găsească la locul său pentru a fi la dispoziția călătorilor în orice moment
- organizarea evidenței operative, diagrama cabinelor ocupate și libere, lista călătorilor pe destinații pentru autorități, controlul vânzărilor

Șeful steward:

- organizează munca în restaurante, bufete și baruri
 - urmărește desfășurarea corectă a serviciilor în aceste unități
 - se îngrijește și urmărește aprovizionarea vasului cu băuturi alcoolice și nealcoolice, produse de tutun și alte mărfuri în conformitate cu structura meniurilor stabilite și conținutul listelor de preparate și băuturi pentru servicii a la carte în restaurante, bufete și baruri
 - asigură și gestionează direct, cât și prin subordonați tot inventarul necesar pentru servirea călătorilor.
 - organizează și supraveghează efectuarea și menținerea curățeniei în toate spațiile de servire potrivit tehnicilor de lucru cunoscute
 - supraveghează permanent ca serviciile să se efectueze operativ, cu respectarea tehnicilor de lucru și a condițiilor de calitate specifice sortimentelor de preparate și băuturi oferite
 - răspunde de servirea integrală a componentelor prevăzute în meniuri, precum și de încasarea contravalorii consumațiilor oferite „extra”, inclusiv de depunerea numerarului sau a altor mijloace de plată rezultate din încasări la sfârșitul fiecărei ture
- În funcție de mărimea vasului și de numărul restaurantelor, șeful steward poate fi ajutat de unul sau mai mulți **șefi de saloane** cu atribuțiuni limitate numai în anumite spații de servire. În subordinea șefului steward se află chelneri sau stewards și ajutoarele lor, care au sarcina să aranjeze saloanele și să efectueze servirea preparatelor și băuturilor la fel ca în restaurante sau baruri cu anumite particularități.

Barmanul îndeplinește aceleași atribuții ca și barmanul din restaurante sau baruri independente
Se ocupă de:

- aprovizionarea barului, asigurarea materialelor decurățenie și întreținere pentru efectuarea lucrărilor respective în bar, pregătirea băuturilor în amestec, servirea călătorilor și încasarea contravalorii consumațiilor
- se îngrijește de asigurarea listelor de bar, afișarea prețurilor și respectarea în general a regulilor de servire cunoscute, precum și de crearea unei ambianțe specifice
- gestionează mărfurile și obiectele de inventar necesare servirii pasagerilor

Șeful bucătar răspunde:

- de organizarea muncii în bucătărie pentru pregătirea mesei pasagerilor și echipajului
- participă la întocmirea meniurilor pentru toată durata croazierei, verifică prin sondaj calitatea și cantitățile de materii prime cu care se aprovizionează nava pentru a se asigura în bune condiții realizarea meniurilor prevăzute sau a ofertei a la carte

- răspunde de efectuarea și menținerea curățeniei și stării de igienă în toate spațiile de producție și anexe, gestionarea inventarului de lucru, întreținerea mobilierului și utilajelor din dotare.
 - împreună cu personalul subordonat asigură pregătirea meniurilor cu respectarea tehnologiilor de lucru cunoscute, acordând un plus de atenție diversificării sortimentelor și prezentării lor estetice.
- Ridicarea materiilor prime din cambuză și eliberarea preparatelor din bucătărie se vor face numai pe baza documentelor de evidență operativă stabilite prin reglementările interne ale fiecărei companii fluviale sau maritime.
- are în subordine bucătari, bufetari, cofetari, patiseri, brutari, cărora le stabilește sarcini corespunzătoare pentru pregătirea diferitelor preparate culinare și produse de cofetărie-patiserie potrivit pregătirii profesionale a fiecăruia, precum și orice alte lucrări înrudite ca specialitate.

Cambuzierul (magazionerul) răspunde:

- de primirea, păstrarea, depozitarea și distribuirea tuturor mărfurilor și materiilor prime necesare pregătirii mesei călătorilor și echipajului de la bordul navelor
- înainte de plecarea navelor în cursă să verifice existența la bord a cantităților de alimente pentru toată durata voiajului potrivit necesarului stabilit, să informeze comandantul pentru orice neconcordanță să nu primească mărfuri necorespunzătoare calitativ sau cu termenul de garanție depășit în perioada călătoriei.
- de păstrarea corespunzătoare a alimentelor în cambuză și în spații de frig, pentru a preveni unele pierderi sau degradarea produselor respective.
- eliberează mărfurile din cambuză numai pe baza documentelor de evidență operativă prevăzute, cantităților de produse livrate fiind corelate cu efectivele de masă și meniurile programate
- la sfârșitul fiecărei zile prezintă situația alimentelor consumate, precum și a stocurilor pentru a se putea acționa în caz de nevoie prin aprovizionarea suplimentară sau reorientarea meniurilor în funcție de provizii
- de menținerea ordinii și curățeniei în sectorul său, precum și de gospodărirea ambalajelor recuperabile

Sarcinile funcțiilor de conducere operativă a activității de servire pe nave sunt similare, în cea mai mare parte, cu cele ale personalului de conducere din restaurante, cu care, exceptând particularitățile menționate, evident, au o strânsă legătură sub aspectul organizării muncii, al efectuării serviciilor și mai ales din punct de vedere al comportamentului, motiv pentru care cei ce lucrează pe vasele fluviale și maritime trebuie să facă întotdeauna legătura cuvenită cu aceste servicii.

Serviciul la bordul navelor fluviale și maritime.

Pe vasele fluviale sau maritime care asigură transportul regulat de pasageri între localități relativ apropiate sau curse de agrement de scurtă durată serviciile sunt relativ simple.

Pe vasele de croazieră serviciile sunt mult mai diversificate și se referă la 3 categorii principale:

- servicii de primire și cazare
- servicii de masă
- servicii de agrementare și alte servicii (sociale)

Cazarea pasagerilor pe vasele de croazieră se face în cabine cu 1, 2, 3 și 4 paturi, suite și apartamente, încadrate în funcție de condițiile îndeplinite, de la categoria lux la peste 10 categorii de confort.

Primirea pasagerilor pe navă se face mai întâi la scară, de unde turiștii sunt conduși în spațiile pentru primirea, la biroul de informații, unde se face verificarea actelor de călătorie, bilet și pașaport dacă este cazul, după care se înmânează cartea de îmbarcare (legitimația de bord) și cheia de la cabina rezervată sau repartizată.

Totodată se înmânează pasagerilor și talonul cu salonul de restaurant rezervat pentru masă, se stabilește, dacă este cazul, seria în care preferă turistul să ia masa, se dau pliantele navei pentru ca turistul să cunoască planul acesteia, amplasarea diferitelor saloane sau utilități, programul croazierei.

Pasagerii foarte importanți, oficialitățile sau cei ce au plătit serviciile pentru clasele 1 ori lux, vor fi conduși la cabinele sau apartamentele respective prin grija unui însoțitor, stabilit dintre membrii echipajului în funcție de importanța pasagerilor, transportându-i-se și bagajele.

De regulă, la bordul navelor fluviale și maritime de croazieră, pasagerilor li se servesc, după caz, micul dejun, dejunul și cina, iar între mese diferite gustări, ceaiuri, cafele, băuturi aperitive, digestive, reconfortante și răcoritoare.

Începerea servirii mesei la bord atât pentru călători cât și pentru echipaj se anunță prin mijloacele de amplificare existente pe navă, cu clopot sau cu gongul.

Atunci când se comunică prin stație, anunțul se face și într-o limbă de circulație internațională sau în aceea a turiștilor majoritari de pe nava respectivă.

Atitudinea personalului în timpul efectuării serviciilor pe bord se caracterizează printr-o ținută fizică și vestimentară impecabilă, o politețe și atenție deosebită, liniște, ordine, curățenie și solitudine desăvârșite. Este interzis personalului care efectuează servirii pentru pasageri să mănânce, să fumeze sau să doarmă în spațiile destinate servirii călătorilor sau prin cabinele acestora.

Mise-en-place-ul în sălile de restaurant, baruri se face cu respectarea aceluiași reguli ca și în restaurant cu precizarea că și în această privință se dă un plus de atenție aranjării lor estetice, intime, astfel încât să lase fiecărui călător impresia unei griji deosebite.

La barurile de pe puntea de agrement se poate folosi mobilier ușor de întreținut și rezistent la intemperii, precum și inventar de servire nerecuperabil.

Servirea călătorilor se face, în primul rând, pentru mesele incluse în prețul călătoriei și de regulă cuprinde preparatele, băuturile nealcoolice și câteodată vinul, oferite, după caz, la micul dejun, dejun și cină și în al doilea rând, serviciile „extra” cu băuturi alcoolice, slab alcoolizate, cocteiluri.

Organizarea servirii meselor, presupune mai întâi programarea meniurilor, asigurarea materiilor prime necesare realizării meniurilor respective, dotarea cu inventarul adecvat servirii componentelor meniului și efectuarea propriu-zisă a serviciilor.

Meniurile sunt stabilite anticipat pe toată durata croazierei respectându-se aceleași reguli ca și la alcătuirea meniurilor în restaurant, pentru grupurile cu sejur.

Se au în vedere mesele efectiv servite pe navă, mesele pe care pasagerii le vor servi în cadrul programelor turistice în afara navei, numărul de pasageri ce vor beneficia de servicii, valoarea alocată pentru masă (baremul). În afară de aceste cerințe se mai ține cont și de structura călătorilor, obiceiurile lor alimentare, posibilitățile de aprovizionare și păstrare ale materiilor prime pe navă, posibilitățile de producție și servire.

O atenție deosebită se acordă asigurării unor diete speciale pentru vegetarieni, diabetici și alte diete cu condiția ca, de regulă, aceste cerințe să se anunțe înainte de îmbarcare pentru a se putea lua măsuri speciale de aprovizionare.

În majoritatea cazurilor se pregătesc meniuri unice (gustare, desert) cu posibilitatea alegerii preparatului de bază sau a altor componente și bineînțeles a la carte pentru călătorii deosebiți. Problema principală, care se pune la alcătuirea meniurilor, este stabilirea de fiecare dată a unui număr de servicii care să permită efectuarea operativă a servirii propriu-zise în medie 1/2 oră sau mai puțin, pentru fiecare masă, atunci când servirea mesei este organizată pe serii.

În cazul serviciilor a la carte, în mod frecvent se pot organiza mese bufet și servicii la alegere pentru pasagerii care au plătit prețurile corespunzătoare.

Durata acestor servicii este evident, mai mare.

Manifestarea grijii pentru asigurarea unor meniuri de calitate corespunzătoare este materializată prin degustarea permanentă a preparatelor realizate înainte de servire, de către comandant, medic, bucătarul șef, șeful steward și eventual, reprezentanți de firme cu importanță deosebită în asigurarea turiștilor pe navă.

Stabilirea anticipată a meniurilor servite pe navă are o importanță deosebită, deoarece permite, cunoscându-se numărul de turiști, necesarul cantităților de materii prime pentru hrana călătorilor și a echipajului.

Micul dejun oferit pe nave este în majoritatea cazurilor, similar cu micul dejun englezesc servit în restaurante. Se practică, după caz, servicii tradiționale prin chelneri/steward sau bufetul suedez.

În primul caz pentru a asigura o mai mare operativitate în servire după efectuarea mise-en-place-ului cu respectarea regulilor specifice în funcție de structura meniului, cu puțin timp înainte de sosirea turiștilor se pot așeza pe masă toate componentele reci din meniu, preparatele calde și băuturile nealcoolice servindu-se imediat după ce turiștii au luat loc la mese.

Servirea preparatelor calde se face practicându-se în majoritatea cazurilor serviciul direct.

Băuturile calde nealcoolice se servesc de către steward sau ajutorii acestora, în funcție de preferința turiștilor, direct din ceainice sau căni de cafea și lapte.

Acestea se aduc în salon pe cărucior sau direct în mână (două), mai multe pe o tavă de mărime corespunzătoare acoperită cu șervet, se depune mai întâi la consolă după care se face servirea respectându-se regulile cunoscute.

Dejunul și cina urmează în servirea aceleași reguli ca și în restaurant.

Pentru mai multă operativitate, pâinea și gustările se pot așeza pe mese înainte de sosirea

turiștilor, desertul se pregătește la consolă, dacă are un grad ridicat de perisabilitate, fructele se pot pune de la început pe mese.

La toate mesele debarasarea se face operativ, pe măsură ce s-au consumat preparatele și urmează un alt serviciu.

După caz, se efectuează debarasarea folosind sistemul de lucru la una, două sau trei farfurii precum și cu ajutorul tăvilor sau al cărucioarelor.

Unele companii au introdus ca regulă acoperirea obiectelor debarasate cu un șervet de serviciu, atunci când sunt transportate de la masa turistului la oficiu, mai ales când deplasarea se face printre mesele la care mai sunt călători ce continuă să mănânce.

De asemenea, în funcție de standardele stabilite pe unele nave cu grad sporit de confort, aducerea și debarasarea farfuriilor se face pe tavă, câte 4-8 farfurii sau mai puține, acoperite cu „cloche”, suprapuse. Farfuriile acoperite cu cloche se pot transporta în teanc, încinse cu șervet.

Pe navele de croazieră, la dispoziția turiștilor sunt cel puțin trei-patru baruri de diferite tipuri: baruri de zi, disco-baruri, bar de noapte etc.

Organizarea și efectuarea serviciilor este similară cu cea din barurile obișnuite.

La acestea intervin unele particularități în sensul că, datorită structuri clienților, în general eterogenă, se oferă, ca atare, în general, băuturi alcoolice și nealcoolice de marcă, alături de cocteiluri internaționale, cunoscute și acceptate de majoritatea turiștilor.

Evident, alături de băuturile respective se oferă în permanență snack-urile și gustările fine specifice barului:

măslina verzi, cartofi chips, alune și miez de nucă sărate, baton sale, tartine cu icre.

Încasarea contravalorii consumației se face în valuta acceptată pe nava respectivă, pentru orice încasare se eliberează note de plată sau tichet emis de casa de marcaj potrivit instrucțiunilor și reglementărilor pe linie financiar-contabilă ale fiecărei campanii.

În condițiile actuale ale extinderii ofertei serviciilor de croazieră, fiecare companie, caută soluții și stabilește reguli proprii (standarde) pentru ameliorarea permanentă a serviciilor pe care le asigură clienților.

Serviciul corect este cel pe care-l efectuează fiecare companie cu respectarea întocmai a propriului standard și în concordanță cu prețul plătit.