



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,

Bu **Budurin- Furculiță C.**

2023



Curriculum modular

S.08.O.025 Servirea consumatorilor

Programul de formare profesională tehnică: 72120 Tehnologia alimentației publice

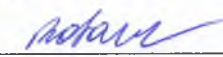
Calificarea: 311944 Tehnolog alimentație publică

Numărul de credite – 3

Aprobat:

La ședința **Consiliului metodic – științific** al Colegiului Național de Comerț al ASEM,

proces verbal nr. 04 din 12 decembrie 2023

Director adjunct pentru instruire și educație  Rotaru Irina

La ședința catedrei „**Comerț, Merceologie, Tehnologie**”,

proces verbal nr. 05 din 18 septembrie 2023

Șef catedră  Nicolai Svetlana

Autor:

Spivac Aliona, gradul didactic doi

Recenzenți:

S.R.L. „Moldretail Group”, director resurse umane

Senatov Mirela

S.R.L. „IL Gatto Rosso”, director

Grajidian Adrian

Cuprins

I.	Preliminarii.....	4
II.	Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională.....	4
III.	Competențele profesionale specifice unității de curs.....	5
IV.	Administrarea unității de curs.....	7
V.	Unitățile de învățare.....	7
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare.....	11
VII.	Studiul individual ghidat de profesor.....	11
VIII.	Lucrările practice recomandate.....	12
IX.	Sugestii metodologice.....	14
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	15
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	19
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor.....	19

I. Preliminarii

Curriculumul modular **S.08.O.025 Servirea consumatorilor** este parte integrantă obligatorie a procesului educațional, în conformitate cu Planul de învățământ aprobat de MEC al RM, nr. de înregistrare SC-07/22, Ordinul nr. 339 din 18.05.2022 la *programul de formare profesională tehnică 72120 Tehnologia alimentației publice, calificarea 311944 Tehnolog alimentație publică*.

Scopul studierii acestui modul constă în formarea și dezvoltarea competențelor profesionale specifice în raport cu particularitățile individuale ale acestuia în calitate de subiect al procesului educațional, în cunoașterea și aprofundarea cunoștințelor teoretice în domeniul socio-educativ, dezvoltând experiențe individuale în procesul de studiere și pregătirea viitorilor specialiști pe piața muncii.

La nivel de calificare instituțiile promovează cunoștințe și aptitudini ce sporesc abilitatea elevilor în domeniul alimentației publice, dezvoltând experiențe profesionale și consolidând și aplicând ulterior aceste cunoștințe teoretice acumulate pe parcursul anilor de studii.

Unitățile de curs ce în mod obligatoriu trebuie certificate până la demararea procesului de instruire la modulul în cauză:

F.01.O.009 Tehnologii în industria alimentară

F.02.O.010 Bazele gastronomiei

F.03.O.011 Microbiologia, sanitației și igiena în unitățile de alimentație publică

F.03.O.012 Utilaje în unitățile de alimentație publică

G.03.O.002 Bazele comunicării

F.04.O.013 Securitatea și sănătatea în muncă

S.05.O.019 Tehnologia culinară II

F.06.O.014 Organizarea producerii

S.07.O.023 Organizarea activității restaurantelor

II. Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională

Prin **S.08.O.025 Servirea consumatorului** se înțelege ansamblu de metode, sisteme și mijloace folosite pentru transportul, prezentarea și oferirea spre consum a preparatelor culinare și a băuturilor într-o unitate publică de alimentație. Volumul, structura și caracteristicile operațiilor de servire sunt diferite, fiind influențate de natura și particularitățile preparatelor sau băuturilor servite, numărul și cererea consumatorului, forma și tipul mobilierului din unitate, dimensiunile timpului rezervat consumului hranei, gradul de pregătire profesională a personalului. Pentru executarea corectă a acestor operațiuni s-au instituit reguli, bine definite, cu justificare ergonomică, care constituie în fapt tehnica de servire a consumatorilor la unitățile de alimentație publică. Gradul de cunoaștere, însușire, formarea priceperilor și a deprinderilor pentru aplicarea și respectarea acestor reguli definesc potențialul și nivelul de servire practicat în acest sector de activitate.

Curriculumul modular **S.08.O.025 Servirea consumatorului** se centrează pe dezvoltarea abilităților și aptitudinilor profesionale ale elevilor, oferind o bază solidă de cunoștințe și aptitudini practice necesare desfășurării activității în unitățile alimentației publice, contribuind astfel la formarea lor profesională.

Modulul **S.08.O.025 Servirea consumatorului** studiază metodele și formele de servire a consumatorilor; regulile de servire în efectuarea operațiilor de manipulare a obiectelor de servire, folosite la prezentarea și servirea preparatelor culinare și a băuturilor, modul de întocmire și încasarea notei de plată, tehnicile de servire a diferitor grupuri de bucate; elaborarea diverselor tipuri de meniu și a listelor de vin, respectarea cerințelor sanitaro-igienice în procesul de lucru în unitățile alimentației publice.

Studierea acestui modul va contribui la formarea și dezvoltarea de competențe profesionale ce corespund nivelului patru de calificare:

- cunoștințe de bază, principii, procese și concepte generale din domeniul servirii consumatorilor în diferite tipuri de unități de alimentație publică;
- abilități cognitive și practice necesare pentru aplicarea metodelor și formelor de servire a consumatorilor în diferite unități de alimentație publică, demonstrarea tehnicilor de servire a diferitor grupuri de bucate; respectarea condițiilor sanitaro – igienice a muncii;
- aplicarea corectă a regulilor de servire în cadrul unităților de alimentație publică, prin studierea și implementarea tehnologiilor moderne.
- asumarea responsabilității pentru organizarea muncii personalului de servire, alegerea și aranjarea corectă a forțelor de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității.

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestui modul vor fi necesare pentru studierea unităților de curs orientate spre servirea consumatorilor în diverse tipuri de unități de alimentație publică. De asemenea, ele vor fi de un real folos în activitatea profesională a tehnicianului tehnolog, în special, în activitățile cerute la locul de muncă în cadrul unităților de alimentație publică.

Unitățile de curs ce în mod obligatoriu trebuie certificate după procesul de instruire la modulul în cauză:

- *P.08.O.031 Practica ce anticipează proba de absolvire*

III. Competențele profesionale specifice unității de curs

În cadrul unității de curs vor fi formate și dezvoltate următoarele competențe profesionale specifice:

Nr.	Competențe specifice unității de curs	Unități de competență
1.	CS.1 Descrierea sistemelor și metodelor de servire pentru efectuarea serviciului, modalități	UC1.1. Întâmpinarea consumatorilor la intrarea în sala de servire, ținând cont de caracteristicile consumatorilor UC1.2. Conducerea și amplasarea consumatorilor la masă,

	primire a consumatorilor, amplasarea la masă de debarasare a meselor	respectarea regulilor de etichetă UC1.3. Efectuarea rezervărilor UC1.4. Confirmarea rezervărilor UC1.5. Preluarea și notarea comenzilor consumatorilor pentru a fi transmise la secțiile de producere UC1.6. Explicarea consumatorilor a modului de preparare a bucatelor din meniu UC1.7. Prezentarea meniului, preluarea comenzii și transmiterea ei la bucătărie UC1.8. Pregătirea mise-en-place-lui corespunzător UC1.9. Întocmirea și prezentarea notei de plată UC1.10. Gestionarea reclamațiilor
2.	CS.2 Utilizarea cunoștințelor pentru a organiza diferite tipuri de banquete	UC2.1. Stabilirea importanței listelor de meniu UC2.2. Reflectarea regulilor de redactare a listelor meniu UC2.3. Identificarea particularităților servirii acțiunilor de protocol și meselor festive UC2.4. Enumerarea tipurilor de banchete și mese festive UC2.5. Argumentarea destinației meselor festive și caracteristica lor UC2.6. Enumerarea măsurilor privind organizarea serviciilor la acțiunile de protocol și meselor festive UC2.7. Argumentarea particularităților de elaborare a meniurilor de banchet UC2.8. Stabilirea formelor de achitare cu consumatorii, informarea – contractarea, desfășurarea serviciilor UC2.9. Petrecerea instructajului personalului de deservire, pregătirea ținutei lucrătorilor UC2.10. Identificarea organizării și desfășurării diferitor banchete; UC2.11. Distingerea recepțiilor diplomatice, banchetelor cu deservirea deplină și parțială a meselor UC2.12. Identificarea obiectelor de inventar necesare aranjării produselor pentru servire
3.	CS.3 Organizarea deservirii consumatorilor în dependență de forma de deservire	UC3.1. Identificarea echipamentelor și inventarul de servire în salonul restaurantului UC3.2. Caracterizarea schemei amplasării sectorului de desfacere în restaurante. UC3.3. Caracterizarea interiorului, selectarea elementelor de decor în salonul restaurantelor și prezentarea artistică UC3.4. Aplicarea regulilor generale de servire în restaurante UC3.5. Identificarea sistemelor de servire a preparatelor și băuturilor UC3.6. Caracterizarea trăsăturilor specifice ale sistemelor de servire UC3.7. Selectarea sistemelor de servire specifice după diferite criterii: după tipul unității, structura meniului, preparatele servite și numărul și categoria consumatorilor UC3.8 Enumerarea formelor sistemului de servire direct: servirea cu ajutorul cleștelui, servirea la farfurie, servirea la ceașcă, servirea cu ajutorul căruciorului, servire la doi lucrători UC3.9. Prezentarea obiectelor de inventar necesare la elaborarea diferitor tipuri de mise-en-place

4	CS.4 Modalități de servire a turiștilor străini	UC4.1. Cunoașterea sortimentelor de preparate și băuturi alcoolice și nealcoolice din gastronomia internațională UC4.2. Distingerea tipurilor de mese servite pentru turiștii străini UC4.3. Aplicarea regulilor de servire a preparatelor culinare și a băuturilor alcoolice și nealcoolice UC4.4. Enumerarea regulilor de asociere între preparate și băuturi. UC4.5. Asocierea anumitor grupe de preparate cu băuturi pentru grupele de turiști străini UC4.6. Identificarea preferințelor culinare ale turiștilor străini UC4.7. Demonstrarea tehnicilor de elaborare a meniurilor și calcularea prețurilor a diferitor sortimente a preparatelor culinare UC4.8. Stabilirea tehnicilor de servire a consumatorilor străini UC4.9. Aplicarea regulilor de servire a banquetelor unde participă turiștii străini
---	---	--

IV. Administrarea unității de curs

Codul modulului	Denumirea modulului	Semestrul	Numărul de ore				Modalitate de evaluare	Numărul de credite
			Total	Contact direct		Studiul individual		
				Prelegeri	Practică			
S.08.O.025	Servirea consumatorilor	VIII	90	30	30	30	Examen	3

V. Unitățile de învățare

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințele	Abilități (A)
1. Pregătirea unității pentru primirea consumatorilor		
UC3.1. Identificarea echipamentelor și inventarul de servire în salonul restaurantului UC3.2. Caracterizarea schemei amplasării sectorului de desfacere în restaurante UC3.3. Caracterizarea interiorului, selectarea elementelor de decor în salonul restaurantelor și prezentarea artistică	1.1. Aspecte conceptuale ale modulului Servirea consumatorului 1.2. Rolul și particularitățile servirii în unitățile de alimentație publică 1.3. Salonul de servire	A1.1. Argumentarea importanței servirii consumatorilor, scopului și obiectivele principale A1.2. Identificarea domeniului de studii și conexiunea unități de curs cu alte discipline A1.3. Stabilirea avantajelor create pentru consumatori și personal la aplicarea corectă a regulilor de servire 1.4. Caracterizarea salonului restaurant
2. Reguli de etică și de tehnica servirii a consumatorilor		

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințele	Abilități (A)
UC1.1. Întâmpinarea consumatorilor la intrarea în sala de servire, ținând cont de caracteristicile consumatorilor UC1.2. Conducerea și amplasarea consumatorilor la masă, respectarea regulilor de etichetă UC1.3. Efectuarea rezervărilor UC1.4. Confirmarea rezervărilor UC1.5. Preluarea și notarea comenzilor pentru a fi transmise la secțiile de producere UC1.6. Prezentarea meniului, preluarea comenzii și transmiterea ei la bucatărie	2.1. Reguli de etichetă profesională pentru servirea consumatorilor 2.2. Primirea (întâmpinarea) consumatorilor în restaurant 2.3. Reguli de amplasare a consumatorilor la masă 2.4. Prezentarea listei meniu 2.5. Primirea comenzilor de la consumatori 2.6. Transmiterea comenzilor la secții și preluarea comenzilor de la secții 2.7. Etapele serviciului propriu zis în unitățile alimentației publice 2.8. Debarasarea meselor 2.9. Întocmirea și prezentarea notei de plată. Despărțirea de consumatori	A2.1. Întâmpinarea consumatorilor la intrarea în sala de servire, ținând cont de caracteristicile consumatorilor A2.2. Conducerea și amplasarea consumatorilor la masă, respectarea regulilor de etichetă A2.3. Efectuarea rezervărilor A2.4. Confirmarea rezervărilor A2.5. Preluarea și notarea comenzilor consumatorilor pentru a fi transmise la secțiile de producere A2.6. Pregătirea mise-en-place-lui corespunzător A2.7. Ridicarea comenzilor de la secții și prezentarea la masă A2.8. Debarasarea meselor A2.9. Întocmirea notei de plată A2.10. prezentarea notei de plată A2.11. Despărțirea de consumatori

3. Sisteme privind tehnica servirii

UC3.6. Caracterizarea trăsăturilor specifice ale sistemelor de servire UC3.7. Selectarea sistemelor de servire specifice după diferite criterii: după tipul unității, structura meniului, preparatele servite și numărul și categoria consumatorilor UC3.8. Enumerarea formelor sistemului de servire direct: servirea cu ajutorul cleștelui, servirea la farfurie, servirea la ceașcă, servirea cu ajutorul căruciorului, servire la doi lucrători	3.1. Sistemul de servire direct sau englez 3.2. Sistemul de servire indirect sau francez 3.3. Autoservirea în alimentația publică 3.4. Servirea rapidă sau (fast-food) 3.5. Servirea la domiciliu 3.6. Sistem de servire prin intermediul automatelor 3.7. Sistemul de servire la cameră	A3.1. Descrierea formelor de servire în unitățile de alimentație publică A3.2. Identificarea formelor de servire în funcție de tipul unităților de alimentație publică și contingentul consumatorilor A3.3. Selectarea formelor de servire specifice pentru diferite tipuri de unități de alimentație A3.4. Descrierea servirii de tip room – service A3.5. Stabilirea metodelor de servire de către ospătar (individual și pe brigăzi). A3.6. Descrierea servirii de tip fast-food A3.7. Argumentarea servirii la domiciliu
--	---	--

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințele	Abilități (A)
4. Tehnica servirii sortimentelor de preparate culinare		
C3.5. Identificarea sistemelor de servire a preparatelor și băuturilor UC3.6. Caracterizarea trăsăturilor specifice ale sistemelor de servire UC3.7. Selectarea sistemelor de servire specifice după diferite criterii: după tipul unității, structura meniului, preparatele servite și numărul și categoria consumatorilor UC3.8 Enumerarea formelor sistemului de servire direct: servirea cu ajutorul cleștelui, servirea la farfurie, servirea la ceașcă, servirea cu ajutorul căruciorului, servirea la doi lucrători UC3.9. Prezentarea obiectelor de inventar necesare la elaborarea diferitor tipuri de mise-en-place UC4.1. Cunoașterea sortimentelor de preparate și băuturi alcoolice și nealcoolice din gastronomia internațională	4.1. Recomandarea sortimentelor de gustări și aperitive. Aranjarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii gustărilor 4.2. Recomandarea sortimentelor de supe, creme, ciorbe și borșuri. Aranjarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii preparatelor culinare lichide 4.3. Recomandarea sortimentelor de preparate culinare din pește. Aranjarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii preparatelor culinare din pește 4.4. Recomandarea sortimentelor de preparate culinare cu sosuri. Aranjarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii preparatelor culinare cu sos 4.5. Recomandarea fripturilor, garniturilor și salatelor. Aranjarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii preparatelor din carne (fripturilor), garniturilor și salatelor 4.6. Recomandarea sortimentelor de desert. Aranjarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii deserturilor. Tehnica servirii produselor de panificație 4.7. Recomandarea sortimentelor de fructe. Aranjarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii fructelor. Debarasarea meselor	A.4.1 Aplicarea regulilor generale de servire în restaurante A.4.2 Identificarea sistemelor de servire a preparatelor și băuturilor A.4.3 Caracterizarea trăsăturilor specifice ale sistemelor de servire A.4.4 Selectarea sistemelor de servire specifice după diferite criterii: după tipul unității, structura meniului, preparatele servite și numărul și categoria consumatorilor A.4.5. Enumerarea formelor sistemului de servire direct: servirea cu ajutorul cleștelui, servirea la farfurie, servirea la ceașcă, servirea cu ajutorul căruciorului, servirea la doi lucrători A.4.6 Distingerea modurilor de efectuare a sistemului de servire indirect A.4.7. Argumentarea avantajelor și dezavantajelor sistemelor de servire
5. Tehnica servirii băuturilor		
UC3.7. Selectarea sistemelor de servire specifice după diferite criterii: după tipul unității, structura meniului, preparatele servite și numărul și categoria consumatorilor UC3.8 Enumerarea formelor sistemului de	5.1. Clasificarea băuturilor Reguli privind servirea băuturilor 5.2. Completarea mise-en-place-ului conform sortimentului de băuturi 5.3. Băuturi nealcoolice reci 5.4. Băuturi nealcoolice calde 5.5. Tehnica servirii băuturilor alcoolice, folosind obiecte de inventar adecvat 5.6. Asocierea băuturilor cu	A5.1. Prezentarea tehnicilor de servire a băuturilor A5.2. Clasificarea sortimentului de băuturi A.5.3. Aplicarea regulilor de servire a A.5.4. Descrierea formei de completare a mise-en-place-ului conform comenzii A.5.4 Argumentarea sistemelor de servire a băuturilor A.5.5 Demonstrarea tehnicilor de servire a băuturilor A.5.6. Efectuarea debușonării și decantării

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințele	Abilități (A)
servire direct: servirea cu ajutorul cleștelui, servirea la farfurie, servirea la ceașcă, servirea cu ajutorul căruciorului, servire la doi lucrători	preparatele culinare 5.7. Servirea și prezentarea vinurilor. Debușonarea sticlelor, decantarea vinurilor Servirea vinurilor de colecție 5.8. Debarasarea meselor de obiectele folosite	vinurilor A.5.7 Descrierea modalităților de debarasare a meselor
6. Organizarea și servirea diferitor tipuri de mese		
UC2.1. Stabilirea importanței listelor de meniu UC2.2. Reflectarea regulilor de redactare a listelor meniu UC2.3. Identificarea particularităților servirii acțiunilor de protocol și meselor festive UC4.1. Cunoașterea sortimentelor de preparate și băuturi alcoolice și nealcoolice din gastronomia internațională UC4.2. Distingerea tipurilor de mese servite pentru turiștii străini UC4.3. Aplicarea regulilor de servire a preparatelor culinare și a băuturilor alcoolice și nealcoolice UC4.4. Enumerarea regulilor de asociere între preparate și băuturi.	6.1. Clasificarea banchetelor după diferite criterii 6.2. Particularitățile organizării și servirii meselor festive 6.3. Etapele organizării banchetelor și meselor festive. Fișa de acțiune 6.4. Recepțiile diplomatice, particularitățile servirii 6.5. Organizarea și tehnica servirii meselor pentru banchete 6.6. Organizarea și servirea banchetului – cocteil, recepția 6.7. Organizarea și tehnica servirii cupa de șampanie 6.8. Organizarea aperitivului 6.9. Organizarea și servirea dejunurilor-dineurilor 6.10. Organizarea de servire diferitor tipuri de mese festive 6.11. Organizarea revelionului	A6.1. Identificarea particularităților servirii acțiunilor de protocol și meselor festive A6.2. Enumerarea tipurilor de banchete și mese festive A6.3. Argumentarea destinației meselor festive și caracteristica lor A6.4. Enumerarea măsurilor privind organizarea serviciilor la acțiunile de protocol și meselor festive A6.5. Argumentarea particularităților de elaborare a meniurilor de banchet A6.6. Distingerea recepțiilor diplomatice, banchetelor cu deservirea deplină și parțială a meselor A6.7. Determinarea particularităților de organizare a banchetului fourchette și a banchetului-cocteil, banchetului - ceai A6.8. Identificarea organizării și desfășurării diferitor banchete A6.9. Aplicarea metodelor și tehnicilor de servire la banchete A6.10. Completarea fișei acțiunii specifice acțiunilor de protocol și meselor festive
7. Servirea turiștilor străini în unitățile de alimentație publică		
UC4.2. Distingerea tipurilor de mese servite pentru turiștii străini UC4.4. Enumerarea regulilor de asociere între preparate și băuturi. UC4.5. Asocierea anumitor grupe de preparate cu băuturi pentru grupele de turiști	7.1. Serviciile în activitatea de turism internațional 7.2. Tipurile turismului internațional, caracteristica lor 7.3. Clasificarea claselor de deservire turistice 7.4. Confirmarea comenzilor pentru turism organizat 7.5. Servirea meniurilor turistice 7.6. Servirea a la carte a turiștilor în	A7.1. Stabilirea serviciilor turismului internațional A7.2. Identificarea tipurilor turismului internațional A7.3. Enumerarea claselor de deservire turistice: semilux; lux; clasa întâi; apartament – lux; business – tur; tur – clas; pentru copii A7.4. Organizarea alimentației turiștilor, etapele de organizare a servirii lor

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințele	Abilități (A)
străini UC4.6. Identificare preferințelor culinare ale turiștilor străini	grup organizat cu plata în cont 7.7. Preferințele culinare a turiștilor străini	A7.5. Particularitățile de elaborare a meniurilor turistilor după clasa de deservire, particularitățile naționale, regimul alimentar A7.6. Determinarea formele de achitare a turiștilor individuali și în grup A7.7. Argumentarea preferințelor culinare a turiștilor din diferite țări

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unitățile de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Studiul Individual
			Prelegeri	Practică	
1.	Pregătirea unității pentru primirea consumatorilor	6	2	2	2
2.	Reguli de etică și de tehnica servirii a consumatorilor	10	4	4	2
3.	Sisteme privind tehnica servirii	16	6	6	4
4.	Tehnica servirii sortimentelor de preparate culinare	22	8	8	6
5.	Tehnica servirii băuturilor	14	4	4	6
6.	Organizarea și servirea diferitor tipuri de mese	10	2	4	4
7.	Servirea turiștilor străini în unitățile de alimentație publică	12	4	2	6
	Total	90	30	30	30

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termenii de realizare
1. Pregătirea unității pentru primirea consumatorilor			
1.1. Istoricul și evoluția dezvoltării privind servirea consumatorilor	Portofoliul, schemă, PPT	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 2
2. Reguli de etică și de tehnica servirii a consumatorilor			
2.1. Elaborarea schemei etapelor serviciului în restaurant	Studiul de caz, schemă, PPT	Prezentarea studiului	Săptămâna 3
3. Sisteme privind tehnica servirii			
3.1. Descrierea sistemelor de servire după diferite criterii	Schemă, PPT	Prezentarea documentelor	Săptămâna 4

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termenii de realizare
3.2. Prezentarea preparatelor și băuturilor. Explicarea consumatorilor modului de preparare a felurilor de bucate în meniu	PPT, tabel, schemă	Prezentarea studiului	Săptămâna 4
4. Tehnica servirii sortimentelor de preparate culinare			
4.1.Recomandarea sortimentelor de gustări reci și antreuri. Aranjarea mise-en-place-lui	Portofoliul, PPT, tabel, schemă	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 5
4.2.Recomandarea sortimentelor de preparate culinare lichide Aranjarea mise-en-place-lui	Fișă de acțiuni, PPT	Prezentarea studiului	Săptămâna 5
4.3 Recomandarea sortimentelor de preparate din pește. Aranjarea mise-en-place-lui. Modalitățile de servire și debarasarea mesei	PPT, tabel, schemă	Prezentarea studiului	Săptămâna 5
5. Tehnica servirii băuturilor			
5.1. Modalitățile de servire a băuturilor nealcoolice fierbinți și reci, debarasarea mesei	Portofoliul, PPT, tabel, schemă	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 6
5.2. Tehnici de servire a băuturilor alcoolice. Aranjarea mise-en-place-lui. Modalitățile de debarasare a meselor	Portofoliul, PPT, tabel, schemă	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 6
5.3. Modalități de servire a vinului, debușonare, decantarea și debarasarea meselor	Portofoliul, PPT, tabel, schemă	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 6
6. Organizarea și servirea diferitor tipuri de mese			
7.1 Întocmirea meniului pentru o masă festivă. Elaborarea schemei ciclului etapelor servirii pentru mesele festive	Referatul, PPT, tabel, schemă	Prezentarea referatului	Săptămâna 9
7.2 Întocmirea meniului pentru o recepție diplomatică. Regulile de protocol. Etapele organizării recepției date	Portofoliul, PPT, tabel, schemă	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 10
7. Servirea turiștilor străini în unitățile de alimentație publică			
7.1. Organizarea alimentației turiștilor, etapele de organizare a servirii, folosind dotările specifice și obiectele de inventar necesar	Portofoliul PPT, tabel, schemă	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 11
7.2. Descrierea gastronomiei diferitor țări europene, diversitatea preparatelor culinare și băuturilor, preferințele culinare a acestora	PPT, tabel, schemă	Prezentarea studiului	Săptămâna 12
7.3. Descrierea gastronomiei SUA, diversitatea preparatelor culinare și băuturilor, preferințele culinare a americanilor	Tabel, schemă, PPT	Prezentarea studiului	Săptămâna 13

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr. d/o	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Pregătirea unității pentru primirea consumatorilor	Lucrare practică 1 Identificarea formelor de servire în funcție de tipul	2

		unităților de alimentație publică și contingentul consumatorilor	
2.	Pregătirea unității pentru primirea consumatorilor	Lucrare practică 2 Primirea consumatorilor în spațiile de servire. Întâmpinarea și conducerea consumatorilor la masă. Modalități de prezentare a listei meniu	2
		Lucrare practică 3 Însușirea tehnicii de primire a comenzii și transmiterea la secțiile de producere. Completarea mise-en-place-ului. Preluarea de la secții a preparatelor servite. Completarea și prezentarea notei de plată. Despărțirea de consumatori	2
3.	Sisteme privind tehnica servirii	Lucrare practică 4 Prezentarea sistemelor de servire: direct (englez) Prezentarea sistemelor de servire la clește și luș	2
		Lucrare practică 5 Prezentarea sistemelor de servire la farfurie, la doi lucrători la gheridon	2
		Lucrare practică 6 Însușirea servirii preparatelor culinare utilizând sistemele de servire indirect, room service	2
4	Tehnica servirii sortimentelor de preparate culinare	Lucrare practică 7 Însușirea tehnicii servirii sortimentelor de preparate și gustări reci, antreurilor. Completarea mise-en-place-ului	2
		Lucrare practică 8 Tehnica servirii preparatelor lichide prin diverse sisteme de servire Tehnica servirii fripturilor, garniturilor și salatelor prin diverse sisteme de servire	2
		Lucrare practică 9 Însușirea tehnicii servirii a deserturilor. Etapele îndeplinirii servirii. Debarasare a meselor	2
		Lucrare practică 10 Însușirea tehnicii servirii sortimentului de preparate culinare de bază cu legume, sosuri, garnituri și specialități de fripturi. Completarea mise-en-place-ului. Tehnica servirii prin diverse sisteme, debarasarea meselor	2
5.	Tehnica servirii băuturilor	Lucrare practică 11 Însușirea tehnicii servirii băuturilor nealcoolice calde și reci apei și băuturilor răcoritoare	2
		Lucrare practică 12 Servirea băuturilor alcoolice, debușonării și turnării băuturilor, servirii băuturilor spumante și vinurilor de colecție folosind obiecte de inventar adecvat	2
6.	Organizarea și servirea diferitor tipuri de mese	Lucrare practică 13 Organizarea banchetelor cu deservirea deplină de către chelneri. Întocmirea schemei de amplasare a meselor și оформarea interiorului. Calculul	2

		numărului de ospătari și a numărului de mese Elaborarea și completarea fișei acțiunii specifice a acțiunilor de protocol și meselor festive.	
		Lucrare practică 14 Organizarea banchetelor cu deservirea parțială de către chelneri. Banchet nuntă. Calculul și alegerea veselei, tacîmurilor, paharelor și inventarului textil pentru servire meselor festive	2
7.	Servirea turiștilor străini în unitățile de alimentație publică	Lucrare practică 15 Servirea preparatelor culinare și băuturilor tradiționale turiștilor europeni, completarea notei de plată și încasarea contravalorii mesei prin diverse sisteme de plată	2
	În total		30

IX. Sugestii metodologice

Sugestiile metodologice includ descrierea principalelor metode de predare-învățare-evaluare, inclusiv a metodelor clasice de educație vocațională și nonformală: explorarea, studiul de caz, jocul de rol, proiectul, textul ghidat. Tehnologia de predare-învățare proiectată va oferi un cadru de învățare formativ și interactiv, iar metodologia evaluării va fi orientată spre competențele finale, relevând în mod prioritar succesele elevilor. Se v-a pune accent și pe metodele interactive, de stimulare a gândirii critice și creative. Metoda didactică reprezintă o acțiune, care asigură eficientizarea învățării prin obținerea unor rezultate axate pe instruirea interactivă. După cum spunea M. Knowles, „Dacă știm de ce învățăm și dacă motivul este conform cu nevoile noastre, vom învăța rapid și în profunzime”. La unitatea de curs **S.08.O.025 Servirea consumatorului** se vor proiecta diferite categorii de metode: metode de deschidere (de spargere a gheții, jocuri, energizante și de sondare a așteptărilor); metode de informare, de construire a cunoașterii și a dezvoltării intelectuale (lecturi, prezentări, tehnici de vorbire, instruire interactivă, demonstrații); metode de lucru în grup; metode de învățare individuală; metode de învățare socială și experiențială; metode de stimulare a creativității; metode de moderare, dar și de încheiere a activităților.

Astfel, în prezent, elevul este tratat ca subiect, ceea ce presupune participarea lui activă în procesul de formare a propriei personalități. Realizarea și formarea intelectuală urmărește implicarea intensă, profundă și deplină a celui educat, iar o lecție, o anumită activitate didactică este dinamică atunci când are la bază un demers euristic, de stimulare a interesului, curiozității, dorinței de a afișa și a acționa în propria manieră.

Metodologia de formare a competențelor specifice unitatea de curs **S.08.O.025 Servirea consumatorului** pune accent pe instruirea interactivă. Cercetările pedagogice, psihologice, sociale, antropologice recente schimbăviziunea asupra elevului și rolul lui în propria dezvoltare.

Din avantajul metodelor didactice existente, se optează pentru o metodă sau alta, care se consideră optimă pentru situația concretă dată. Se va ține cont de finalitatea acțiunii didactice, concordanța dintre conținut și metode, dar și respectarea (integrală) principiilor didactice.

La unitatea de curs **S.08.O.025 Servirea consumatorului** pe lângă factorii menționați la alegerea metodei, rolul decisiv îl are existența mijloacelor de învățământ din dotare, ideal fiind ca marea majoritate lecțiilor să conțină și o parte de experiment (demonstrativ sau de laborator)

X. Sugestiile de evaluare a competențelor profesionale

Activitățile de evaluare la unitatea de curs **S.08.O.025 Servirea consumatorului** vor fi orientate spre motivarea elevilor. Într-o piață concurențială a muncii, instituția de învățământ are obligația să-l ajute pe fiecare dintre elevii săi să-și formeze o imagine corectă despre sine și să-și stabilească scopuri în viață (în carieră, îndeosebi) în raport cu posibilitățile lui reale. În aceste condiții, evaluarea se face pe parcursul activităților de predare/învățare pentru a cunoaște care este stadiul formării profesionale și la ce nivel se situează ea, în raport cu obiectivele proiectate și cu așteptările.

Axarea procesului de învățare/predare/evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire structurată în următoarele tipuri de evaluări: **formativă** și **sumativă**. Axarea procesului de învățare – predare - evaluare pe competențe, presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire. Evaluarea continuă va fi structurată în evaluări formative și evaluări sumative (finale). Pentru evaluarea formativă/continuă a cunoștințelor, în cadrul prelegerilor se recomandă de a aplica chestionarea orală sau scrisă. Ca instrument de evaluare scrisă, se recomandă aplicarea fișelor de lucru, testelor. Activitățile de evaluare vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite îmbunătățirea procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale. Evaluarea formativă/continuă a abilităților și aptitudinilor se va realiza în cadrul realizării lucrărilor practice și completării portofoliului cu lucrări elaborate individual. Pentru evaluarea abilităților și aptitudinilor, în cadrul lucrărilor practice, se va aplica observarea directă a corectitudinii realizării acestora. Ca instrument de evaluare se recomandă de a utiliza fișa de evaluare individuală. Cadrul didactic va aprecia activitatea elevului în fișă, conform criteriilor de evaluare.

Evaluarea abilităților și aptitudinilor în cadrul studiului individual, se va realiza prin prezentarea produselor elaborate. Pentru eficientizarea proceselor de evaluare, cadrul didactic în prealabil va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor la modulul **S.08.O.025 Servirea consumatorului** (bareme/grile/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Evaluarea sumativă se va realiza la finele modulului, prin susținerea examenului format din itemii: teoretici și practici. Examenul se recomandă de susținut oral, care va fi realizată din doi itemi teoretici și un item practic, prin prezentarea tehnicilor de servire a preparatelor culinare și a băuturilor pentru servirea consumatorilor, manipularea corectă a obiectelor din dotarea unităților de alimentație publică.

Cadrele didactice vor elabora sarcini, prin care vor orienta comportamentul profesional al elevului spre demonstrarea sistemului de cunoștințe și abilități. În acest scop vor fi clar stabiliți indicatorii și descriptorii de performanță ai procesului și produsului realizat de către elev. Se recomandă ca examenul de a fi desfășurat în baza situațiilor-problemă de la locurile de muncă:

- instruirea personalului din restaurant, întocmirea graficilor de lucru;
- cercetarea unui accident de muncă conform sarcinii anunțate în probă;
- determinarea tipurilor de mese festive și ornamentarea încăperilor;
- sectarea echipamentului de servire din restaurant pentru elaborarea mise-en-place-lui;
- descrierea formelor de servire în unitățile de alimentație publică;
- selectarea formelor de servire specifice pentru diferite tipuri de unități de alimentație publică;
- stabilirea metodelor de servire de către ospătar (individual și pe brigăzi);
- descrierea servirii de tip fast-food, autoservirea, serviciul la cameră, servirea la domiciliu, prin intermediul automatelor și servirea în unitățile de transport
- estimarea nivelului de pregătire a chelnerilor, tehnicile de servire în restaurant;
- demonstrarea tehnicilor de servire a principalelor grupe de preparate culinare , brânzeturilor și deserturilor și a băuturilor;
- descrierea modalităților de debarasare a meselor;
- specificarea și clasificarea inventarului din dotare restaurantului în dependență de utilizarea lui;
- elaborarea fișei de acțiuni;
- organizarea diferitor mese festive și calcularea inventarului de servire necesar pentru banquet;

Criteriile de evaluare a produselor pentru măsurarea competențelor vor include:

- respectarea legislației și normelor specifice în domeniu;
- justificarea soluțiilor propuse în corespundere cu situația de problemă anunțată;
- corectitudinea completării actelor specifice domeniului de activitate;
- raportarea inventarului de servire și a echipamentului de lucru din dotarea restaurantului și selectarea lui;
- organizarea diferitor mese festive;
- elaborarea mise-en-place-lui și alcătuirea meniului pentru el;
- stabilirea personalului de servire în restaurant și respectarea securității muncii în unitățile de alimentație publică;
- elaborarea graficului de lucru a personalului din restaurant;
- automatizarea operațiunilor de casă, trecerea la sistemul de achitare prin carduri bancare, prin virament;
- caracterizarea restaurantelor și tipizarea lor conform Hotărârii Guvernului nr.1209 din 08.11.2007 dotarea restaurantului cu mobilier și echipament de servire;
- familiarizarea cu etapele primirii consumatorilor în salonul restaurantului;
- elaborarea diferitor tipuri de mise-en elaborarea meniului pentru place;

Produse recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive

Nr. d/o	Produse pentru măsurarea competențelor	Criterii de evaluare a produselor
1.	Harta noțională	• Punerea în evidență a subiectului general • Elaborarea corectă a tabelii (schemei), de la noțiunile de bază spre cele specifice domeniului • Organizarea corectă a informației despre subiectul solicitat • Corectitudinea logică a formulărilor • Corectitudinea lingvistică a formulărilor • Originalitatea expunerii noțiunilor subiectului propus
2.	Proiectul	• Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă • Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific • Elaborarea și structura proiectului - acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor • Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate ș.a. • Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei
3.	Studiul de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat • Corectitudinea lingvistică a formulărilor • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz • Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea • Logica sumarului • Referința la programe • Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate • Noutatea și valoarea științifică a informației • Exactitudinea rezultatelor și rigoarea probelor • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului • Originalitatea studiului, a formulării și a realizării • Personalizarea (să nu fie lucruri copiate) • Aprecierea critică, judecată personală a elevului • Corectitudinea interpretării studiului de caz propus • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat • Corectitudinea lingvistică a formulărilor • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz
4.	Referatul	• Corespunderea referatului temei • Profunzimea și completitudinea dezvoltării temei • Adecvarea la conținutul surselor primare

		• Coerența și logica expunerii • Utilizarea dovezilor din sursele consultate • Gradul de originalitate și de noutate • Modul de structurare a lucrării • Justificarea ipotezei legate de tema referatului • Analiza în detaliu a fiecărei surse de documentare
5.	Tabelul	• O foaie cuprinzând, nume, cifre și date, introduse în rubrici cu semnificații amănunțite, pentru a servi unui anumit scop • Această reprezentare grafică permite a se introduce text, date, formule și clasare informației în rubrici • Gradul de complexitate al tabelului este determinat de numărul de coloane, rubrici
6.	Schema	• O schemă se consideră corectă, dacă prezintă în mod fidel cuvintele-cheie ale problemei (în cazul unei situații-problemă dinamice - în ordinea corespunzătoare desfășurării evenimentelor) • datele și relațiile cunoscute • valorile necunoscute, fiecare fiind marcată printr-un semn de întrebare (atâtea semne de întrebare, câte operații va conține rezolvarea problemei) • valoarea întrebată, fiind evidențiată prin încercuirea semnului de întrebare corespunzător Redarea esenței subiectului în cauză • Relevanța elementelor grafi ce utilizat • Modul de amplasare a elementelor grafice • •Creativitatea și originalitatea • Corectitudinea reprezentării legăturilor (relațiilor) dintre elemente • Corectitudinea redării caracteristicilor relevante ale elementelor grafi ce ale schemei • Corectitudinea redării caracteristicilor relevante ale relațiilor între elementele grafi ce ale schemei
7.	Diagrama	• Setarea datelor sursă în baza cărora se construiește diagrama • Selectarea tipului și subtipului diagramei pentru a prezenta vizual datele sursă • Adăugarea elementelor complementare, care facilitează citirea și înțelegerea diagramei (denumirile de axe, titlul diagramei, unitățile de măsură etc.) și contribuie la explicitatea datelor, reprezentate grafi • Formatarea adecvată a elementelor diagramei (chenare, culorile de fundal, modelele de umplere, dimensiunile și fonturile utilizate etc.) • Corectitudinea utilizării datelor grafi ce în aplicații externe

XI. Resurse necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Pentru a realiza cu succes formarea competențelor ce trebuie formate și dezvoltate în cadrul unității de curs *F.04.O.013 Securitatea și sănătatea în muncă*, trebuie asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev. Sala de curs va fi dotată cu poanouri informative, tablă interactivă sau proiector multimedia și să aibă condiții ergonomice adecvate.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr.	Denumirea resurselor	Locul în care poate fi consultată/accesată/ procurată resursa
1.	Brumar C., Duban A., Jâtcă M., Capota V., Organizator banqueting, Editura CD PRESS, 2012	Biblioteca
2.	Brumar C., Pascali E., Turism și alimentație-București, Editura Didactică și Pedagogică, 2011	Biblioteca
3.	Coman Gh., Gh.Bujoreanu. Organizarea, planificarea și conducerea U.A.P. – București: Editura Didactică și Pedagogică, 1980	Biblioteca
4.	Deseatnicov Olga, Nina Mija, Mircea Bernic .Organizarea și dotarea tehnică a U.A.P.- Chișinău., UTM 2005	Biblioteca
5.	Stavrositu S. Managementul calității serviciilor și ospitalitatea în restaurante, gastronomie, hoteluri. – Iași: Editura Polirom	Biblioteca
6.	Nicolescu R. Tehnologia activității în restaurant și bar. – București: Editura Turism, 2009	Biblioteca
7.	Stere Stavrositu, - Practica serviciilor in restaurante și baruri, Ed. Tehn. 1994.	Biblioteca
8.	V. Olteanu, - Economia întreprinderii turistice, Ed. Didactică, 1991.	Biblioteca
9.	E.Dobrescu, S. Stavrositu – Tehnica servirii consumatorilor, Editura didactică și pedagogică R.A.- București	Biblioteca
10.	C.Veșeanu, A. Turcescu, C. Ghinescu. Ș. Mihai, Servirea consumatorilor, editura CDPRESS 2008	Biblioteca
11.	Legea nr 186 Securitatea și sănătate în muncă, din 10.07.2008	https://www.legis.md/cautare
12.	Codul muncii Republicii Moldova	https://www.me.gov.md/
	Acte normative cu privire la securitatea muncii	https://securitateamuncii.md/acte-normative/
13.	Hotărârea de Guvern 1209 din 08.11.2007	https://www.legis.md/cautare