

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Barman

Domeniul: Turism și alimentație publică

București 1997

Unitatea pilot:

Restaurant Școală Călimănești

Coordonator proiect standard ocupațional:

Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

Standard aprobat COSA la data de 26-06-1997

Cod COSA: S - 219

© copyright 1997 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Barman

Descrierea ocupației

Barmanul se ocupă de aprovizionarea cu băuturi de diferite sortimente, cu prepararea și servirea lor într-un local de alimentație publică (restaurant, bodegă, bar, bufet)

Face propuneri de aprovizionare a barului cu sortimente de băuturi variate și în cantități suficiente față de cerințele consumului, gestionează băuturile, utilajul și inventarul de servire.

Prepară și servește băuturile. Prepararea băuturilor, cere din partea barmanului atenție pentru respectarea amestecurilor și a exactității cantităților prevăzute sau solicitate.

În activitatea sa, barmanul folosește diverse materiale: carnetel, creion, monedă divizionară, liste de băuturi, borderou de plăți și bonuri de marcaj. Pentru serviciul propriu-zis sunt necesare: frapiere, pahare, sticle, sifoane, platouri, clești, servete s.a.

Barman

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Competențe fundamentale

Competențe generale la locul de muncă

Competențe specifice

Unitățile de competență

Comunicarea interactivă la locul de muncă
Efectuarea muncii în echipă

Aplicarea NPM și PSI
Menținerea unui mediu de muncă sigur și curat
Organizarea locului de muncă în vederea începerii activității

Curățarea și depozitarea obiectelor de inventar
Gestionarea stocurilor de băuturi și materiale necesare
Încasarea contravalorii serviciilor oferite
Pregătirea băuturilor de bar
Pregătirea tonomatelor de servire
Preluarea comenzilor clienților
Servirea clienților la bar

Comunicarea interactivă la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmite și primește informații privitoare la activitatea profesională	1.1. Metoda de comunicare este utilizată corespunzător situației date pentru transmiterea și primirea corectă a informațiilor. 1.2. Transmiterea și primirea informațiilor este efectuată cu respectarea raporturilor ierarhice și funcționale. 1.3. Limbajul utilizat este specific locului de muncă pentru primirea și transmiterea informațiilor cu corectitudine. 1.4. Modul de adresare utilizat este corespunzător și politic. 1.5. Întrebările utilizate sunt pertinente și logice pentru obținerea de informații suplimentare și clarificări.
2. Participă la discuții în cadrul grupei de lucru privitoare la rezolvarea problemelor curente de serviciu	2.1. Opiniile și punctele de vedere proprii sunt comunicate deschis pentru clarificarea problemelor apărute. 2.2. Opiniile proprii sunt susținute cu argumente clare prin intervenții prompte și logice. 2.3. Participarea la discuții în grup este efectuată prin sprijinirea și respectarea opiniilor și drepturilor celorlalți colegi. 2.4. Problemele sunt discutate și rezolvate când este posibil, printr-un proces agreat și acceptat de toți membrii grupului. 2.5. Divergențele apărute sunt comunicate deschis șefului direct pentru rezolvarea cu promptitudine a acestora în scopul desfășurării activității fluente.

Gama de variabile

- Surse de informații: documentația produsului care este în fabricație, sarcini verbale / scrise de la șefii direcți.
- Forme de comunicare: scris, verbal.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale.
- Rețeta de fabricație și procesul tehnologic.

La evaluare se va urmări:

- Corectitudinea cu care transmite informațiile.
- Utilizarea corectă a terminologiei.
- Claritatea cu care utilizează limbajul specific locului de muncă.
- Capacitatea de reacție în situații neprevăzute.

Efectuarea muncii în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică rolurile specifice muncii în echipă	1.1. Rolurile sunt identificate în conformitate cu informațiile despre comanda zilnică. 1.2. Atribuțiile sunt preluate în funcție de indicațiile șefului direct. 1.3. Sugestiile sunt furnizate cu claritate și cu promptitudine pentru a contribui la încadrarea activității în norma de consum și de timp.
2. Efectuează munca în echipă cu ceilalți membri	2.1. Formele de comunicare sunt utilizate în funcție de activitatea desfășurată. 2.2. Problemele sunt rezolvate printr-un proces agreat și acceptat de toți membrii echipei. 2.3. Munca în echipă este efectuată cu sprijinirea și respectarea drepturilor celorlalți colegi. 2.4. Acordarea de asistență este cerută atunci când este cazul.

Gama de variabile

- Mărimea echipei : 3 - 10 membri.
- Forme de comunicare: verbal și / sau scris.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale.
- Normele de consum și de timp.

La evaluare se vor urmări:

- Capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei.

—

Aplicarea NPM și PSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplică NPSM.	<p>1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă.</p> <p>1.2. Echipamentul de protecție din dotare este identificat corect și rapid pentru conformitate cu regulamentul în vigoare.</p> <p>1.3. Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat cu responsabilitate în conformitate cu procedura specifică locului de muncă.</p> <p>1.4. Însusirea clară și corectă a procedurilor de protecția muncii este asigurată prin participarea la instructajul periodic.</p> <p>1.5. Măsurile de prim ajutor sunt însușite cu corectitudine prin</p>
2. Aplică NPSI.	<p>2.1. Lucru este efectuat în condiții de securitate pentru conformitate cu NPSI.</p> <p>2.2. Procedurile PSI sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice.</p> <p>2.3. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu rapiditate și corectitudine pentru eliminarea pericolelor ivite.</p>
3. Respectă procedurile de urgență și de evacuare.	<p>3.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate.</p> <p>3.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și cu luciditate respectând procedurile specifice locului de muncă.</p>

Gama de variabile

- Unitatea se aplică la toate ocupațiile din domeniul industriei alimentare.
- Echipamentul de protecție este specific locului de muncă.
- Echipamentele de stingere a incendiilor: hidranți, extintoare, lopeți, nisip, târnăcoape, găleți.
- Sistemul de avertizare poate fi cu semnale acustice sau luminoase.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- NPM și NPSI generale.
- NPM și NPSI specifice locului de muncă.
- Echipamentul de protecție și modul de întreținere.
- Caracteristicile toxice, inflamabile și explozibile ale materialelor utilizate.
- Sistemele de siguranță și de protecție ale aparatelor deservite.
- Sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților și a punctelor PSI.
- Măsuri de acordare a primului ajutor.

La evaluare se vor urmări:

- Însușirea și aplicarea NPM și NPSI.
- Corectitudinea aplicării primului ajutor.
- Capacitatea de decizie și reacție în situații de pericol.

—

Menținerea unui mediu de muncă sigur și curat

Descrierea unității

Unitatea cuprinde competențele privind asigurarea unui mediu de lucru sigur și curat prin asigurarea și menținerea sănătății și a igienei personale precum și prin înlăturarea sau prevenirea incidentelor care ar putea afecta siguranța clienților și a personalului.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Menține sănătatea și igiena	1.1 Igiena personală se menține conform normelor de igienă în vigoare și a regulamentelor interne. 1.2 Igiena personală este asigurată și menținută pe toată durata programului de lucru. 1.3 Echipamentul de lucru utilizat este curat și potrivit tipului serviciului. 1.4 Părul este curat și pieptănat. 1.5 Bijuteriile, parfumurile și cosmeticele sunt utilizate conform procedurilor interne ale unității. 1.6 Eventualele cazuri de boală sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate. 1.7 ținuta fizică și vestimentația folosită sunt cele adecvate, conform
2. Menține un mediu de lucru sigur pentru clienți și personal	2.1. Incidentele sau potențialele incidente ce pot afecta siguranța clienților, a personalului sunt identificate cu promptitudine și înlăturate. 2.2. Sunt luate măsuri de prevenire în scopul minimizării efectelor produse de incidente. 2.3 Accidentele, pagubele și incidentele ce nu pot fi înlăturate sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate.

Gama de variabile

Unitatea se aplică lucrătorilor din domeniul alimentației publice.

Tip serviciu:

- servire la mese
- servire la frontul barului
- mese festive

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- tehnici de asigurare și menținere a igienei personale
- reglementări privind igiena personalului ce lucrează în domeniul alimentației publice
- reglementări interne privind ținuta fizică și vestimentară

La evaluare se va urmări:

- modul în care se asigură și se menține igiena personală
- adoptarea unei ținute fizice și vestimentare corespunzătoare
- capacitatea de a crea un mediu sigur și curat pentru clienți și personal

—

Organizarea locului de muncă în vederea începerii activității

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Efectuează lucrări de curățire a locului de muncă în vederea începerii activității	<p>1.1. Curățenia curentă a locului de muncă se face la sfârșitul schimbului sau de câte ori este nevoie.</p> <p>1.2 Curățarea locului de muncă se face cu respectarea normelor de protecție a mediului și a celor igienico - sanitare.</p> <p>1.3. Locul de muncă și spațiile de depozitare sunt menținute în stare curată</p>
2. Verifică și pregătește mobilierul, echipamentul și obiectele de inventar pentru servire	<p>2.1. Echipamentul de servire este curat și aranjat astfel încât să permită utilizarea lui în condiții de siguranță.</p> <p>2.2. Mobilierul este curat și pregătit în vederea servirii clienților.</p> <p>2.3 Situațiile neprevăzute sunt rezolvate eficient și dacă este cazul sunt informate persoanele abilitate.</p> <p>2.4 Echipamentele tehnologice din dotarea barului sunt verificate și menținute permanent în stare de funcționare.</p> <p>2.5 Starea mobilierului din dotare este verificată periodic și când este cazul se iau măsuri pentru remedierea acestuia.</p>
3. Aranjează barul în vederea primirii și servirii clienților	<p>3.1 Pregătirea barului se face respectând succesiunea etapelor și ținând seama de particularitățile acestora.</p> <p>3.2 Barul este aranjat cu simț estetic, ținând seama de tipul de serviciu.</p> <p>3.3 Sunt asigurate obiectele de inventar, sortimentele de produse și băuturi și acompaniamentele necesare servirii în condiții optime a</p>

Gama de variabile

Tip de serviciu:

- servire la frontul barului
- servire la mese
- servire la tavă
- banchete și mese festive

Echipamente de servire și obiecte de inventar:

- pahare
- cești și farfurii
- tăvi, platouri
- recipiente pentru băuturi calde / reci
- mixere
- filtre de cafea
- pahare gradate
- clești
- frapiere

Acompaniamente:

- zahăr și îndulcitori
- lămâie

Băuturi:

- alcoolice
- nealcoolice

Băuturi:

- calde (ceai, cafea)
- reci

Produse:

- alune
- sticks-uri

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- norme igienico-sanitare
- echipamente de servire - modul de curățare și de aranjare
- operațiile de pregătire a barului, succesiunea acestora

La evaluare se va urmări:

- modul de pregătire a barului în vederea servirii: curățenie, aranjare
- utilizarea corectă și întreținerea echipamentelor de servire

—

Curățarea și depozitarea obiectelor de inventar

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Curăță obiectele de inventar	1.1. Curățarea obiectelor de inventar se face utilizând materiale și tehnici specifice de curățare. 1.2. Curățarea obiectelor de inventar se face ori de câte ori este nevoie. 1.3. Curățarea obiectelor de inventar se face cu atenție și îndemânare pentru a evita spargerea sau deteriorarea lor.
2. Depozitează obiectele de inventar	2.1. Obiectele de inventar sunt depozitate în condiții de igienă. 2.2. Obiectele de inventar sunt depozitate pentru a fi ușor accesibile, respectând tehnicile de aranjare. 2.3. Depozitarea obiectelor de inventar se face în locuri special

Gama de variabile

Obiecte de inventar:

- pahare
- cești și farfurii
- scrumiere
- frapiere
- sticle
- sifoane
- platouri
- clești

Materiale de curățare:

- detergenți
- soluții dezinfectante
- lavete de șters pahare

Tehnici de aranjare privesc aranjarea obiectelor în funcție de frecvența utilizării lor.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- materiale și tehnici de curățare
- tehnici de aranjare a obiectelor de inventar
- norme igienico-sanitare

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea curățării obiectelor de inventar
- corectitudinea depozitării obiectelor de inventar

—

Gestionarea stocurilor de băuturi și materiale necesare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește stocurile necesare de băuturi și materiale	<p>1.1. Necesarul de băuturi și materiale este stabilit în funcție de stocul existent.</p> <p>1.2. Stocurile de băuturi și materiale sunt verificate periodic, cu atenție.</p> <p>1.3. Necesarul de băuturi și materiale este identificat în raport cu programul zilnic și săptămânal de activitate.</p> <p>1.4. Situația stocurilor este consemnată periodic în documente de</p>
2. Lansează comenzile de băuturi și materiale	<p>2.1. Lansarea comenzilor de băuturi și materiale se face către furnizori agreați de unitate.</p> <p>2.2. Lansarea comenzilor de băuturi și materiale se face conform necesarului stabilit.</p> <p>2.3. Lansarea comenzilor de băuturi și materiale se face conform politicii unității privind calitatea.</p>
3. Recepționează băuturile și	<p>3.1. Recepția băuturilor și a materialelor este efectuată cu respectarea metodologiei standard în vigoare și a instrucțiunilor tehnologice.</p> <p>3.2. Recepția calitativă a băuturilor și a materialelor este efectuată în funcție de caracteristicile stabilite prin certificatul de calitate, prin documentul de însoțire al mărfii și prin standardele de verificare a calității în vigoare.</p> <p>3.3. Recepția cantitativă a băuturilor și a materialelor se face în funcție de comandă și de documentele de însoțire a mărfii.</p> <p>3.4. Verifică ambalajele și etichetele originale la toate produsele.</p>
4. Manevrea și transportă băuturile și materialele	<p>4.1. În manipularea băuturilor și a materialelor sunt respectate instrucțiunile corespunzătoare fiecărui tip.</p> <p>4.2. Manipularea și depozitarea băuturilor și a materialelor este efectuată cu respectarea NPM și NPSI specifice.</p> <p>4.3. Băuturile și materialele sunt depozitate în spații special amenajate.</p> <p>4.4. Băuturile și materialele sunt depozitate în funcție de condițiile specifice fiecărui tip.</p> <p>4.5. Depozitarea băuturilor și a materialelor este efectuată cu respectarea normelor igienico-sanitare.</p>

Gama de variabile

Băuturi:

- alcoolice
- nealcoolice

Condiții de depozitare:

- temperatură
- umiditate
- agenți patogeni

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- gestionarea stocurilor
- condiții de manipulare, transport și depozitare
- caracteristicile de calitate ale băuturilor și materialelor
- modul de completare a documentelor de evidență a stocurilor

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea completării documentelor de evidență a stocurilor
- corectitudinea stabilirii necesarului de băuturi și materiale
- modul de recepționare calitativă și cantitativă a băuturilor și materialelor
- modul de manipulare, transport și depozitare a băuturilor și a materialelor

—

Încasarea contravalorii serviciilor oferite

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întocmește nota de plată	1.1. Nota de plată întocmită corespunde comenzii clientului. 1.2 Nota de plată este prezentată clientului la cererea acestuia, într-un mod politicos. 1.3 Calculele sunt efectuate corect. 1.4 Aplică pe nota de plată caracteristicile corespunzătoare : data si semnătura.
2. Încasează contravaloarea serviciilor oferite	2.1. Încasează corect contravaloarea serviciilor oferite, înscrise pe nota de plată. 2.2 Când este cazul, oferă clientului restul exact, într-o manieră politicoasă. 2.3 Situațiile neprevăzute sunt tratate cu eficiență și când este cazul este informată persoanele abilitate.

Gama de variabile

Situații neprevăzute:

- refuzul de a plăti total sau parțial nota de plată
- discrepanțe între nota de plată și comanda clientului
- posibile fraude

a

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- elementare de matematică (cele 4 operații fundamentale)
- modul de întocmire a notelor de plată
- consecințele generate de întocmirea greșită a notei de plată

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea întocmirii unei note de plată
- modul de prezentare a notei de plată și de încasare a contravalorii acesteia

Pregătirea băuturilor de bar

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Dozează băuturile	<p>1.1. Dozarea băuturilor se face conform rețetei sau solicitării clientului.</p> <p>1.2. Dozarea băuturilor se face utilizând echipamente și tehnici specifice de dozare.</p> <p>1.3. Dozarea băuturilor se face la vedere.</p> <p>1.4 După folosire recipientele (sticlele) sunt acoperite pentru a-si păstra proprietățile calitative.</p>
2. Prepară băuturi în amestec	<p>2.1. Prepararea băuturilor în amestec se face folosind metode și echipamente specifice.</p> <p>2.2. Prepararea băuturilor se face cu respectarea normelor igienico-sanitare și a celor de calitate.</p> <p>2.3 Echipamentele utilizate la prepararea băuturilor în amestec sunt folosite corect, conform instrucțiunilor de folosire în condiții de siguranță.</p> <p>2.4 Prepararea băuturilor se face cu promptitudine, respectând succesiunea operațiilor.</p> <p>2.5 Preparatele care nu corespund din punct de vedere calitativ sunt</p>

Gama de variabile

Metode de preparare a băuturilor în amestec:

- amestec
- dresare
- agitare

Echipamente necesare la dozare:

- pahar gradat
- măsură

Echipamente necesare la preparare:

- mixere
- filtre de cafea
- aparate de tip espresso

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- tehnici de dozare
- tehnici de preparare a băuturilor în amestec
- echipamente tehnologice și modul lor de folosire și de întreținere
- succesiunea etapelor de pregătire a băuturilor

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea dozării băuturilor
- corectitudinea preparării băuturilor în amestec
- corectitudinea utilizării echipamentelor

—

Pregătirea tonomatelor de servire

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Curăță tonomatele de servire a băuturilor	1.1. Tonomatele de servire a băuturilor se curăță periodic. 1.2. Tonomatele de servire a băuturilor se curăță utilizând materiale și tehnici specifice de curățare.
2. Umple tonomatele de servire a băuturilor	2.1. Tonomatele de servire a băuturilor se completează ori de câte ori este nevoie. 2.2. Umplerea tonomatelor de servire a băuturilor se face cu atenție, respectând tehnicile de manipulare.

Gama de variabile

Tonomate de servire a băuturilor:

- pentru băuturi răcoritoare
- pentru bere

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- tehnici de curățare a tonomatelor pentru servirea băuturilor
- tehnici de manipulare
- tehnici de umplere a tonomatelor

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea curățării tonomatelor
- atenția și îndemânarea dovedite la umplerea tonomatelor de servire a băuturilor
- corectitudinea manipulării recipientilor

—

Preluarea comenzilor clienților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpină clienții	1.1. Clientul este întâmpinat cu politete si i se urează bun-venit. 1.2. Clientul este condus la masă si ajutat să se instaleze comod. 1.3 I se oferă clientului lista menu si detalii referitoare la continutul acesteia.
2. Asistă clienții și face recomandări privind formularea comenzii	2.1 Clientii sunt asistati în alegerea băuturilor prin oferirea de informatii suplimentare si dacă este cazul li se fac recomandări privind formularea comenzii. 2.2 La cerere se recomandă sortimente de băuturi în scopul satisfacerii cerințelor clienților.

Gama de variabile

Clienți:

- copii
- clienți care au făcut rezervare
- clienți fără rezervare
- clienți dificili sau în stare de ebrietate

Informații suplimentare:

- detalii privind modul de preparare a diverselor băuturi
- prețuri

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- conținutul listei menu
- compoziția și modul de preparare a băuturi în amestec
- sortimentele de vinuri

La evaluare se va urmări:

- modul de întâmpinare a clienților și de asistare a acestora în vederea formulării comenzii
- capacitatea de a recomanda diverse sortimente pentru a satisface cerințele clienților
- capacitatea de trata clienții dificili

—

Servirea clienților la bar

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întreține suprafața de servire	<p>1.1. Suprafata de servire este mentinută permanent curată, ordonată și uscată.</p> <p>1.2. Scrumierele sunt schimbate ori de câte ori este nevoie, utilizând tehnica specifică.</p> <p>1.3. Suprafata de servire este curătată astfel încât clientul să fie cât mai puțin deranjat.</p> <p>1.4. Debarasarea obiectelor de inventar folosite se face ori de câte ori este nevoie.</p>
2. Servește băuturi alcoolice și nealcoolice precum și acompaniamente solicitate de client	<p>2.1. Băuturile alcoolice și nealcoolice servite sunt conform comenzii clientului.</p> <p>2.2. Băuturile servite sunt la temperatura solicitată de client.</p> <p>2.3. Băuturile sunt servite folosind tehnicile specifice de servire.</p> <p>2.4. Băuturile sunt servite cu respectarea normelor igienice și legale în vigoare.</p> <p>2.5. Manipularea și transportul obiectelor de inventar necesare servirii clienților se face cu atenție.</p>

Gama de variabile

Obiecte de inventar debarasate:

- pahare
- cești și farfurii
- scrumiere
- sticle goale

Suprafața de servire:

- mese
- frontul barului

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- tehnice de servire a băuturilor
- modalități de întreținere a suprafeței de servire
- cerințe legale privind servirea băuturilor
- norme igienico-sanitare privind servirea băuturilor
- tehnici de debarasare

La evaluare se va urmări:

- modul de servire a băuturilor
- modul de întreținere a suprafeței de servire
- corectitudinea și promptitudinea efectuării debarasării

—