

APROBAT
AO „Insula Speranțelor”
L. Bulah, director

[Signature]
“07” *[Signature]* „2017

COORDONAT
Ministerul Muncii, Protecției
Sociale și Familiiei al
Republicii Moldova

“13” *[Signature]* „2017



PROGRAM DE FORMARE PROFESIONALĂ

Ocupația: 513102*; 1013004** Chelner (ospătar)

Domeniul de formare: formare profesională inițială (calificare profesională)

Numărul total de ore: 432 / 3luni

Baza admiterii: studii gimnaziale, liceale

Forma de organizare: la zi

*codul ocupației conform CORM 006-14;

**conform Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al meserilor/profesiilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.425 din 3 iulie 2015

Chișinău, 2017

**Notă explicativă
pentru calificativul „Chelner”**

1. Concepția formării profesionale a chelnerului

Programul de formare profesională la profesia „Chelner” este menit să asigure:

- formarea la absolvenți a competențelor generale și profesionale, în conformitate cu cerințele standardului ocupațional;
- formarea unei culturi ecologice care să conducă la un comportament ecologic față de mediul înconjurător;
- pregătirea temeinică pentru integrarea optimă în viața profesională;
- dezvoltarea abilităților de lucru în colectiv, în echipe, competențelor comunicative;
- formarea deprinderilor de studiu de sine stătător și de autoevaluare a rezultatelor obținute, capacităților de a lua decizii optimale (realizabile) în procesul de activitate practică, etc.

Scopul programului în domeniul educației este de a dezvolta calitățile personale ale audienților care contribuie la activitatea lor socială și de creație, dezvoltarea culturală și profesională generală, mobilitatea socială și profesională, fapt ce asigură absolvenților succes în domeniul de activitate ales, precum și stabilitate pe piața muncii.

La elaborarea programului de formare profesională în profesia de Chelner s-a luat în considerație:

- specificul activității instituției de învățământ (formarea profesională a șomerilor; pregătirea specialiștilor pentru întreprinderile ce activează în domeniul serviciilor);
- solicitările angajatorilor în ceea ce privește deținerea competențelor profesionale, respectarea tendințelor moderne de dezvoltare a artei coafării, eticii profesionale și de afaceri, de comunicare profesională.

Programul de formare profesională este axat pe punerea în aplicare a următoarelor principii:

- prioritarea formării orientate spre practică;
- orientarea la particularitățile dezvoltării domeniului;
- formarea necesităților de dezvoltare continuă și de activitate inovativă în domeniul profesional, necesităților educaționale durabile.

Programul de formare profesională este structurat modular pe baza unităților de competență profesională.

Obiectivul didactic major al instruirii modulare – pregătirea persoanei pentru o activitate concretă. Instruirea modulară este direcționată spre formarea abilităților practice ale audienților în baza unui volum optim de cunoștințe teoretice. Organizarea modulară a conținuturilor vizează pregătirea audienților și integrarea lor socioprofesională.

2. Destinația acestui specialist

Programul de formare profesională vizează formarea și dezvoltarea unui ansamblu de competențe profesionale și sociale care permit realizarea acestei meserii la nivelul de

performanță solicitat de piața muncii și anume în domeniul serviciilor hoteliere, restaurantelor și alimentației publice.

Obiectivul fundamental al prezentului program este de a oferi o bază teoretică și practică aprofundată, care să permită beneficiarilor să-și formeze și exerceze setul de competențe necesare pentru inserția profesională în domeniul de activitate ales.

3. Absolventul cursului de formare profesională poate activa ca ospătar:

- în restaurant, în vagon- restaurant,
- în bar,
- în cafenea,
- în pizzerie,
- în cantină la hotel, sanatoriu, dispensare, pensionate, baze turistice și case de odihnă

4. Finalitățile de studii

4.1. La nivel de cunoaștere audientul trebuie să:

- cunoască sortimentul preparatelor și particularitățile structurale ;
- selectează sistemele de servire după diferite criterii;
- conceapă modalitatea de completare a mise-en-place-ului conform meniului comandat;
- identifice obiectele de inventar și destinația lor;
- înțeleagă ordinea operațiilor de preluare preparatelor și băuturilor de la secție și de servire a acestora;
- conceapă modalitate de decontare a contravalorii comenzi.

4.2. La nivel de aplicare audientul trebuie să:

- asigure condiții igienico-sanitare la locul de muncă;
- prevină poluarea mediului;
- efectuează aranjarea prealabilă a mesei ;
- ia comanda pe baza carnetului de comenzi ;
- preia de la secții și să servească preparatele ;
- utilizează sisteme de servire specifice activității ;
- debarasează mesele conform regulilor de debarasare ;
- servească băuturi ;
- deservească banchete și recepții;
- utilizează echipamentele, vesela și inventarul conform destinației;
- execute operațiuni de decontare a contravalorii comenzi;

4.3. La nivel de integrare audientul trebuie să:

- respecte și să aplique regulile de igienă, protecție a muncii și protecției incendiare;
- respecte prevederile normative în domeniu;

- realizeze analize ale unor situații practice din domeniul servirii și să propună soluții și sugestii referitoare la acestea;
- utilizeze strategii creative pentru rezolvarea unor probleme teoretice și practice.

4.3. Condițiile de realizare a programului

Instituția „Insula Speranțelor” dispune de o bază satisfăcătoare pregătirii chelnerilor. Cabinetul pentru chelneri, barmani e înzestrat cu tejghea-bar, cu seturi de farfurii, tacâmuri, pahare, obiecte de inventar mărunte, elemente de decor, cu mobilă respectivă, cântar electric, cu aparat de casă, cu obiecte de inventar la obținerea băuturilor în amestec, cu ghideron, cu platouri, flipchart, marcheri, computer, televizor, lingerie, module de instruire, aparate de casă Datecs MP-55LD, sistemul trio-bar Tremol M.

Instituția dispune de literatură de specialitate în domeniile vizate, de suporturi didactice la fiecare modul, teste formative, teste sumative, case-study, set de filme video.

Procesul de instruire profesională pentru locul de muncă se realizează în baza modulelor profesionale, care descriu, pas cu pas, tehnologia studierii fiecărei competențe.

Fiecare modul corespunde unei anumite competențe. Lista de competențe reprezintă cerințele locului de muncă (standardul profesional). Modulul include în sine partea teoretică și partea practică. Partea teoretică a modulului se studiază concomitent cu cea practică (de exemplu, tehniciile de tunsoare, de aranjare a părului etc.) sau poate fi studiată separat, folosind un număr mare de ore de studiu (de exemplu, vopsirea părului). Obiectivul instruirii: absolventul trebuie să poată îndeplini toate competențele standardului profesional.

În procesul de studiere a standardului profesional (a competențelor), un rol foarte important îl are activitatea practică individuală, care permit îmbunătățirea abilităților până la nivel de automatism.

În scopul formării abilităților practice în cofetărie se desfășoară stagiu練e practică la întreprinderile de alimentație publică.

După însușirea fiecărui modul, se susține un test formativ de verificare a însușirii părții teoretice și se realizează o sarcină practică.

Cadrele didactice care realizează formarea profesională a chelnerilor dispun de instrumentele pedagogice necesare pentru proiectarea instruirii profesionale modulare. Profesorii permanent își perfecționează calificarea profesională.

4.4. Calificarea de chelner se atribuie absolvenților programului de formare profesională care au demonstrat următoarele competențe:

Nr./o	Competențele profesionale	Indicii de calitate
1	Aspectul exterior al chelnerului	Părul și corpul curat, aspect sănătos. Aspect îngrijit: coafură modernă îndeplinită cu acuratețe, părul nu cade peste față, coafura corespunde stilului barului Vestimentație călcată, curată. Manichiură igienică. Încălțăminte curată și lustruită, cu tocuri joase.

		Ancărul curat și scrobit, tirbușonul în stare bună și cheia «ajutorul chelnerului» pe măsuță auxiliară, pixul, blocnotes, brichetă sau chibrit în buzunarul jiletei.
2	Aranjarea prealabilă a mesei	Aranjarea rapidă a mesei în funcție de cerințele respective: vesela și tacâmurile curate, față de masă scrobită, cu marginile uniform lăsate, vesela și tacâmurile aranjate corect, pe farfurie pentru gustări se află șervețelul modelat frumos
3	Întâlnirea clientului și prezentarea meniului	Primirea consumatorilor cu politețe și amabilitate. Prezentarea meniului deschis pe prima pagină din partea stângă a consumatorului.
4	Luarea comenzi	Conversația cu clientul cu amabilitate și cu zâmbet. Notarea consecutivă și cîteată a comenzi.
5	Servirea bucatelor și gustărilor	Servirea clienților repede, precis și cu acuratețe Servirea corectă a bucatelor, mișcările mâinilor line, din partea dreaptă-cu maină dreaptă, din partea stângi- cu mâna stângă Purtarea platoului pe mină stânga, mină dreaptă fiind la spate. Aranjarea silentioasă și cu acuratețe a veselei pe masă cu mișcări line și în corespundere cu regulile de servire Servirea bucatelor în ordinea stabilită, consecutivă, pe platou acoperit cu șervețel, numai după înlăturarea veselei și tacâmurilor de la bucătele precedent. Lucru se execută rapid, clar și cu acuratețe. Se dorește clientului poftă bună.
6	Servirea băuturilor	Servirea ceaiului și a cafelei cu acuratețe, rapid și cu precizie. Prezentarea clientului sticla cu vin din partea stânga, pe șervețel, cu eticheta în față. Turnarea vinului cu acuratețe cu mâna dreaptă din partea dreaptă, preventiv pentru probă Mișcările mâinii drepte precise, fără a se atinge cu gâtul sticlei de marginea pocalului și fără a vărsa nici o picătură pe față de masă Servirea articolelor de tutunărie pe farfurie, acoperită cu șervețel de hârtie, din partea stânga a consumatorului cu mișcări line, preventiv înlăturând ambalajul de celofană, și propunerea focului la timp
7	Lucru la aparatele de casă	Lucru precis, atent, prompt la aparatul de casă, alegerea corectă a tastelor: prețul, numărul de porții, registrul, suma preventivă, suma vărsată de client și tastele sumei finale Eliberarea restului conform bonului
8	Prezentarea bonului de plată	Completarea cu acuratețe și fără greșeli a notei de plată și prezentarea ei într-o mapă specială sau pe șervețel în farfurie cu mâna dreaptă din partea dreaptă, atrăgând atenția clientului și prezentând bonul de plată cu față în jos.
9	Debarasarea mesei	Înlocuirea la timp a farfuriilor și tacâmurilor utilizate cu cele curate Înlocuirea la timp a scrumierelor

5. Planul de studii pentru formarea profesională „Chelner”

Nr. crt.	Modulele de instruire	Total general IT+IP+PP +LI	inclusiv		
			IT	IP	LI
I	Imaginea și riscurile profesionale ale chelnerului	14	5	5	4
1.	Igiena personală a chelnerului	5	2	3	
2.	Riscurile profesionale și profilaxia lor	9	3	2	4
II	Deservirea consumatorilor în restaurante	139	28	82	29
1.	Pregătirea locului de muncă al chelnerului	9	2	3	4
2.	Aranjarea prealabilă a mesei.	14	2	8	4
3.	Luarea și îndeplinirea comenziilor.	14	2	8	4
4.	Deservirea consumatorilor prin diverse metode	44	10	30	4
5.	Servirea gustărilor, a bucatelor, a băuturilor și a articolelor de tutun	24	5	15	4
6.	Evidența și darea de seamă în restaurante	14	2	8	4
7.	Deservirea banchetelor și a recepțiilor.	20	5	10	5
III	Integrarea profesională	12	5	-	7
IV	Competențe comunicative	12	4	-	8
	Practica în producție	240		240	
	Consultație	5	5		
	Evaluare sumativă	10	5	5	
Total		432	52	332	48

Notă: IT –instruire teoretică; IP – instruire practică; PP-practica în producție; LI- lucru individual

Directorul cursurilor AO „Insula Speranțelor”

L. Bulah

