

## **ORGANIZAREA RESTAURAȚIEI, DOTAREA ȘI AMENAJAREA TEHNOLOGICĂ A RESTAURANTULUI (în baza restaurantului „CODREANU”, or. Cahul)**

**Slavic GÎRNET,**  
**Catedra de Economie și Management**  
**în Afaceri și Servicii**

*Montage de la technologie nouvellement construit restaurants et améliorer celles existantes afin d'assurer des conditions de faire des activités normales, qui favorisent l'efficacité des méthodes modernes dans l'assortiment préparation, la présentation et le service des plats et des boissons.*

*Dans la pratique, leur agencement technologique implique simultanément plusieurs exigences portant incidences directes et indirectes sur le service à la clientèle: construction et des installations, la fourniture et la fourniture de repas et les domaines connexes, la fourniture et l'organisation du travail dans les cuisines et les autres domaines de la production, assurer la conservation et le stockage marchandises, fourniture d'équipements, de mobilier et d'inventaire pour le service et le travail.*

Industria de restaurație s-a dezvoltat odată cu societatea omenească. Ea reprezintă o ramură complexă a unei economii naționale, fiind generatoare de locuri de muncă, produse oferite și servicii prestate populației, contribuții la bugetul de stat, precum și fiind un susținător al turismului receptor și promotor al imaginii țării. [3, pag. 5].

În cadrul produsului turistic, restaurația/alimentația constituie unul din serviciile de bază. Industria serviciilor de alimentație este parte componentă a industriei ospitalității, care întrunește mai multe activități necesare în dezvoltarea turismului.

Istoria dezvoltării industriei de restaurație prezintă o evoluție complicată, lentă, dar sigură. Primele atestări ale ospitalității datează din antichitate și sunt legate de activitatea comerțului și a călătoriilor, care au făcut necesară existența unor localuri pentru cazarea și alimentarea călătorilor. Privită în contextul său istoric, evoluția industriei de restaurație care este în strânsă legătură cu cea de cazare poate fi divizată în patru perioade: - *Antichitatea*; *Evl Mediu* (sec. V - sec. XV); *Evlui Mediu* (sf. sec. XIII- sec. XIV); *Perioada modernă* (sec. XVI - sec. XX).

Racordându-se la cerințele actuale, industria serviciilor de restaurație ține să se diversifice permanent, pentru a oferi o gamă variată de localuri, meniuri, prețuri, facilități, conform așteptărilor, preferințelor și posibilităților diferitelor categorii de clienți. [4, pag. 1].

Termenul de „**restaurant**” a apărut mai târziu, și este legat de bucătarul francez Boulanger, care oferea vizitatorilor săi supă din carne de oaie în vin, în localul cărciumii cu inscripția de „*restaurant*”. În timpul revoluției franceze 1789-1799, mulți din bucătarii francezi au plecat în alte țări, unde și-au continuat activitatea, ceea ce a determinat răspândirea masivă a termenului de „*restaurant*”. O altă variantă a apariției ar fi că cuvântul „*restaurant*” este de origine franceză și a apărut în secolul al XVI-lea desemnând, mai întâi, un aliment care reface (*restaurator de energie*). Brillat Savarin considera ca restauratoare de energie: carnea, ciocolata și consomme-ul. De la acest sens s-a trecut la cel de local specializat în vânzarea alimentelor care refac.

Primul restaurant de lux demn de acest nume a fost fondat în 1782 la Paris – „Marea tavernă a Londrei” de Antoine Beauvilliers, care mai târziu a scris o carte cu rețete culinare ce a devenit un standard pentru arta culinară din Franța. Beauvilliers a stabilit cele patru lucruri esențiale într-un restaurant de clasă: o cameră elegantă, chelneri inteligenți, pivnița cu vin și mâncare superbă [2, pag 1].

În sec. XX s-a intensificat dezvoltarea industriei de ospitalitate. Hotelurile și restaurantele erau necesare în orașe mari pentru oameni de afaceri, precum și în centre de odihnă și agrement. Au început să apară lanțuri mari de restaurante, cu reprezentanțe în capitalele țărilor lumii. Un rol deosebit în organizarea activității de restaurație, îi revine marelui culinar pe acele timpuri George Escofie (1847-1935). Anume de acest nume sunt legate deschiderea de restaurante în cunoscutele hoteluri Savoi, Carton - la Londra, Grand-Otele- la Roma, Ritz – la Paris.

Dezvoltarea social – economică a dus la creșterea cererii față de alimentația în afara domiciliului ceea ce a contribuit la dezvoltarea și diversificarea restaurantelor. Astfel, acestea încep să se specializeze oferind bucătărie națională sau bucătărie clasică, sau să se specializeze în oferirea de mese (dejun, cină). Sunt populare restaurantele cu servire rapidă, bazate pe prepararea hamburger-ului și a cartofului-fri (McDonald s), pizzei italiene (Pizza Hut, Domino),

a preparatelor din produse maritime (Red Lobster) ș.a. Sunt solicitate restaurantele tematice, unde servirea mesei nu se află în prim plan: La bunel, Rock-n-rol, ș.a. ce au scopul de a crea o atmosferă corespunzătoare și mai puțin destinația de preparare a bucatelor [1, pag 25].

Amenajarea tehnologică a restaurantelor nou construite cât și modernizarea celor existente trebuie să asigure condițiile desfășurării unei activități normale, eficiente prin care să se promoveze metodele moderne în pregătirea, prezentarea și servirea sortimentelor de preparate și băuturi.

În practică amenajarea lor tehnologică presupune abordarea simultană a numeroase cerințe cu implicații directe și indirecte asupra servirii clienților: construcția și instalațiile, prevederea și asigurarea spațiilor pentru servire și anexe, prevederea și organizarea muncii în bucătării și în celelalte spații de producție, asigurarea păstrării și depozitării mărfurilor, dotarea cu utilaje, mobilier și inventar pentru servire și de lucru.

De asemenea, amenajarea spațiilor de muncă din restaurante, dotarea acestora cu utilaje, mobilier și inventar pentru servire și de lucru pot asigura un randament sporit din partea lucrătorilor care prestează serviciile.

Pornind de la definiția restaurantului clasic, precum că este o unitate de alimentație publică, cu un larg sortiment de preparate culinare, băuturi alcoolice și nealcoolice, cu formații muzicale pentru crearea unei atmosfere distractive, putem spune că restaurantul **”Codreanu”** intră în categoria celor clasice, restaurant care servește diferite mese pentru diferite ocazii și este amplasat pe str. Prospectul Republicii, or. Cahul. El este amplasat în plină zonă comercială, într-un sector în care circulă un flux mare de persoane, permițându-i acestuia să aibă o clientelă numeroasă și posibilitatea de a-și crea o imagine bună și o ascensiune rapidă.

Spațiile restaurantului analizat se împart în două categorii: - spații pentru primirea și servirea consumatorilor și spații de producție.

- *Spațiile de primire și servire* creează clientului prima impresie asupra unității și ocupă 50% din suprafața totală a unității de restaurație.

Intrarea în restaurant se face din holul hotelului, dotat cu spații de așteptare, garderobă și grupuri sanitare pentru clienți. Toaletele

sunt de dimensiuni corespunzătoare cu un aspect plăcut, cu cabine separate pentru bărbați / femei, cu aerisire și aer curat. Garderoba așezată direct în holul hotelului este dotată cu cuiere corespunzătoare și mobile necesare clienților.

Salonul de servire este împărțit în două spații: sala mică, care conține 50-60 locuri și sala mare care poate găzdui 190-200 locuri, tot aici se regăsește camera pentru formația muzicală, astfel salonul de primire în totalitate oferă o ambianță plăcută, confort și intimitate clienților.

Restaurantul are un număr de 18-20 mese pătrate și dreptunghiulare așezate într-un cadru extraordinar, distanța dintre două mese fiind de aproximativ 1m fiecare, masa având câte 4-6 locuri. Scaunele sunt din același material ca și mesele, cu un spătar lung, într-o culoare deschisă. Acestea sunt un model conceput cu cerința expresă de a fi comode. Pe fiecare masă se găsește câte un aranjament de flori care dă mesei un stil elegant.

- *Spațiile de producție* cuprind bucătăria, spațiile pentru depozitarea și păstrarea mărfurilor și produselor.

Bucătăria nu se rezumă doar la gust, ci înseamnă artă și creație deopotrivă. Un bun bucătar trebuie să lucreze în același timp cu mâinile, cu mintea și cu sufletul. În bucătăria restaurantului se pregătesc și se distribuie preparate, se păstrează materiile prime, se întreține inventarul. De asemenea se evidențiază și câteva activități distincte în cadrul bucătăriei: pregătiri preliminare, bucătăria caldă și rece, spălătorul de vase și alte ustensile de lucru.

Bucătăria este, conform standardelor, una de capacitate mică, suplă pentru degajarea circuitelor, asigurând operațiunile de pregătire și fierbere propriu-zisă a preparatelor, este prevăzută cu un sistem de ventilație mecanic, iar separat sunt concepute alte zone pentru spălat și preparare.

De asemenea este dotată cu echipamente moderne, productive pentru obținerea unor preparate corespunzătoare calitativ și în cantități suficiente pentru acoperirea cererii. Dotarea cu utilaje a spațiilor pentru servire se face ținând cont de structura sortimentelor oferite, tehnologia de servire aplicată, ușurarea operațiunilor legate de prezentarea și servirea propriu-zisă a preparatelor și băuturilor.

Bucătăria restaurantului dispune de o linie profesională care cuprinde următoarele: masă neutră din inox, frigider inox cu două uși, feliator profesional, mașină profesională de gătit, plită, cuptor,

grătar, masă caldă, încălzitor de veselă, feliatoare, mașină de tocat carne, mașină de spălat vase, dulapuri frigorifice, dulapuri congelatoare, mese de lucru din inox, hotă etc.

De asemenea există și spații pentru întreținerea obiectelor de inventar și anume: spălător veselă, spălător tacâmuri, spații depozitare, întreținerea și depozitarea obiectelor de inventar pentru producție și servire.

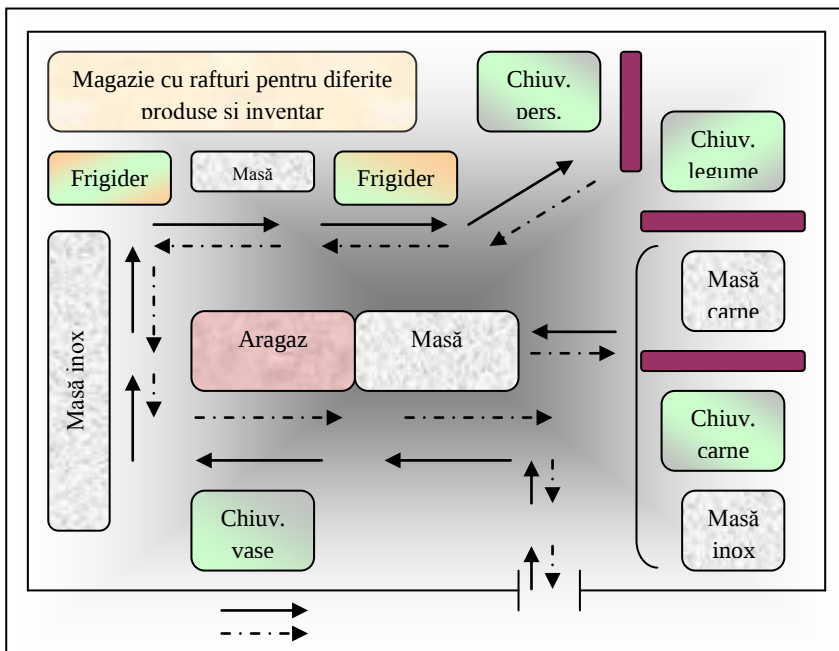


Fig. 1 Schema spațiului de producție a restaurantului „Codreanu”  
Sursa: Elaborat de autor

Pentru o mai bună evidență a tacâmurilor se impune respectarea următoarelor reguli: tacâmurile curate, neutilizate, se sortează pe tipuri în sertare separate iar la sfârșitul programului toate tacâmurile se ordonează, se numără și se înscriu în fișa de stoc, astfel diminuându-se pierderile acestor obiecte cu pondere importantă în inventar. În categoria inventarului de servire și pentru lucru se au în vedere toate articolele necesare efectuării corespunzătoare a

serviciilor: vesela, sticlăria, tacâmurile, articolele de menaj și accesoriile de serviciu, lenjeria.

Pentru servirea clienților, în cadrul restaurantului se creează o ambianță cât mai bună, prin dotarea corespunzătoare cu mobilierul și obiectele de inventar adecvate, pregătirea și servirea unor preparate și produse culinare și a băuturilor la nivelul exigențelor consumatorilor, asigurarea și respectarea condițiilor igienico-sanitare, alegerea formelor de servire adecvate și realizarea unui nivel înalt de servire.

În cadrul salonului de servire din restaurantul „Codreanu” putem identifica câteva activități prin care se realizează serviciul către client, și anume:

- *primirea și conducerea consumatorilor la masă* – în care chelnerul salută primul și conduce clientul la masa comandată;

- *prezentarea meniului* – aceasta se face în formă scrisă prin lista de meniuri și băuturi existentă;

- *primirea comenzilor și transmiterea acestora la secțiile de producție* – în timpul preluării comenzii chelnerul oferă informații referitoare la modul și durata de pregătire a preparatelor, comanda primită este înscrisă într-un carnetel cu numărul de masă și transmisă la secție de producție;

- *completarea mise-en-place-ului mesei* – acesta este completat de chelner în funcție de comanda stabilită;

- *aducerea preparatelor și băuturilor de la secții* – înainte de a fi prezentate clientului, preparatele sunt verificate din punct de vedere calitativ și cantitativ, fiind oferite în ordinea în care se consumă în conformitate cu meniul comandat;

- *servirea propriu-zisă a consumatorilor cu preparatele și băuturile comandate* – în cadrul restaurantului analizat servirea se face după mai multe sisteme, respectându-se regulile de servire, diferențiate după tipul mesei, numărul și structura persoanelor servite;

- *debarasarea meselor* – în care chelnerul înlătură obiectele de inventar și resturile menajere cu atenție pentru a nu deranja clientul;

- *întocmirea și prezentarea notei de plată și încasarea valorii* – nota de plată este întocmită și oferită la cererea clientului în două exemplare, pentru client și unitate;

➤ *conducerea clienților la plecare* – chelnerul din cadrul restaurantului „Codreanu” după încheierea serviciului invită cu amabilitate clientul pentru noi vizite după care revine la masă pentru a o debarasa, a reface mise-en-place-ul și a aștepta alți clienți.

Analizând situația în care se află restaurantul „Codreanu”, pe baza punctelor forte și slabe ale activității desfășurate se poate de identificat, următoarele probleme cu care se confruntă:

- ◆ atitudinea uneori neadecvată a ospătarilor - în acest sens managerul unității trebuie să facă o selecție a ospătarilor, iar la angajare trebuie să aibă în vedere o serie de criterii cum ar fi : experiența și calificare în domeniu , aspect fizic plăcut , abilitatea de comunicare, îndemânare etc.;

- ◆ nu există un circuit corespunzător între spațiile de servire, de producție și de depozitare;

- ◆ nu există un flux tehnologic corespunzător în cadrul spațiilor de producție (bucătărie);

- ◆ insuficiența de inventar, majoritatea clienților consideră că tacâmurile, scrumierele, olivierele, șervețelele și alte obiecte de inventar nu trebuie să lipsească de pe nici o masă și ele trebuie să fie personalizate ;

- ◆ simplitatea meniului – trebuie să se creeze un meniu care să trezească interesul clienților, cu imagini impunătoare care să oblige clienți de a comanda anumite preparate sau băuturi ;

- ◆ lipsa prezenței virtuale a restaurantului (website) - crearea unui site online care să fie actualizat în mod continuu pentru a facilita comanda produselor și serviciilor restaurantului.

De asemenea, cu rol de recomandare este modificarea tehnologică a spațiilor de producție, conform standardelor interne și internaționale.

Deci, organizarea funcționalității eficiente din toate punctele de vedere are la bază proiectarea și realizarea corespunzătoare a spațiului de producție. Acest obiectiv prevede vecinătatea, distanța de locuri insalubre, compartimentarea în funcție de amplasarea și varietatea producției, specificul proceselor tehnologice, racordurile la apă potabilă, asigurarea corespunzătoare a iluminatului, ventilației, canalizării și energiei.

Concepția funcțională a bucătăriei se bazează pe structurarea tuturor operațiilor pe activități principale ale bucătăriei propriu – zise

la care se adaugă: depozitarea alimentelor, preparări preliminare, preparări culinare, finisarea, porționări, distribuția, vase, spălarea etc.

Ținând cont de obiectivele producției, planul bucătărie trebuie să urmărească relații rapide și funcționale între diferitele compartimente (recepție, depozitare, preparare culinară, servire, spălare, curățenie).

Ordonarea în înălțuirea acestor compartimente ca activități conexe trebuie să aibă în vedere excluderea oricăror încrucișări între circuitele salubre și insalubre, cum ar fi: materii prime – deșeuri, materii prime – produse finite etc.

Conjugarea acestor obiective cu regulile, normele și prescripțiile de specialitate aplicate cu exigență tuturor compartimentelor din unitate, asigură organizarea fluxului tehnologic fără elemente de risc.

### **Referințe:**

1. Oscar, Snak., Petre, Baron., Nicolae, Neacșu, Economia turismului, Editura Expert, 2003, 621 p.
2. Puiu, Nistoreanu, Managementul în turism și servicii, [www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp466db](http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp466db).
3. Ruxanda, Negru, Perfecționarea sistemului de management în restaurante, [www.cnaa.md](http://www.cnaa.md).
4. <http://www.studentie.ro/licenta/Analiza-activitatii-comerciale-si-gestiunea-resurselor-materiale-si-um-c1434-a81440.html>