



Digitally signed by
Library TUM
Reason: I attest to the
accuracy and integrity
of this document

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI
Facultatea Tehnologie și Management
în Industria Alimentară
Catedra Tehnologia și Organizarea Alimentației Publice

ORGANIZAREA SERVIRII CONSUMATORILOR ÎN
UNITĂȚILE DE ALIMENTAȚIE PUBLICĂ

Indicații metodice pentru
lucrări practice

Chișinău
Editura „Tehnica-UTM”
2015

Indicațiile metodice sunt destinate studenților cu frecvența la zi și cu frecvența redusă a Facultății Tehnologie și Management în Industria Alimentară, specialitatea 541.1 „Tehnologia și managementul alimentației publice”.

Autori: dr., conf.interim. Natalia Suhodol
lect. sup. Alina Boiștean
lect. sup. Carolina Grosu

Redactor responsabil: prof., dr. Olga Deseatnicova

Recenzent: dr., conf. univ. Aurica Chirsanova

CUPRINS

Introducere.....	4
1. Lucrarea practică nr.1 Formația de lucru pentru activitatea de servire în restaurație. Standarde de pregătire profesională.....	6
2. Lucrarea practică nr.2 Pregătirea și asigurarea funcționalității structurii de primire.....	15
3. Lucrarea practică nr.3 Organizarea pregătirii veselei, tacîmurilor și a materialului textil.....	26
4. Lucrarea practică nr.4 Etica mise-en- place-ului.....	32
5. Lucrarea practică nr.5. Algoritmul servirii consumatorilor în salonul restaurantului.....	37
6. Lucrarea practică nr.6. Organizarea meselor pentru ocazii special.....	46
Bibliografie.....	50

INTRODUCERE

Lucrările practice la disciplina „Organizarea servirii consumatorului în unitățile alimentației publice” sunt prevăzute în planul de studii pentru specialitatea 541.1- „Tehnologia și Managementul Alimentației Publice”, instruirea cu frecvența la zi în semestrul IX, și secția cu frecvență redusă, semestrul VIII.

Indicațiile metodice sunt destinate aprofundării cunoștințelor teoretice obținute de studenți pe parcursul studierii disciplinei „Organizarea servirii consumatorului în unitățile alimentației publice” la lecțiile teoretice, precum și căpătarea abilităților practice de planificare, control și optimizare a servirii consumatorului în întreprinderile de alimentație publică.

Îndrumarul metodic conține elemente informative referitor la formele de bază, precum și formele actuale, moderne, de organizare a procesului de servire a consumatorului.

Întrebările de verificare de la sfârșitul fiecărei lucrări dau posibilitate studenților a aplica cunoștințele teoretice la rezolvarea problemelor practice propuse în îndrumar, precum și a problemelor întâlnite pe parcursul perioadei de practică la unitățile de alimentație publică-bază practică; a exersa în diferite situații practice aplicarea tehnicilor interactive în vederea formării gândirii creative, a deprinderilor practice de analiză și creare.

BIBLIOGRAFIE

1. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova “Cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică” Nr. 1209 din 08.11.2007 (MO Nr. 180-183 din 23.11.2007 art Nr : 1281).
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova “Despre aprobarea Regulilor de organizare a preparării și comercializării produselor și prestării serviciilor în alimentația publică și a Regulilor de clasificare a întreprinderilor de alimentație publică pe categorii de încadrare după nivelul de servicii” nr.770 din 17.11.95 (MO RM nr.17-18/112 din 21.03.96). Anexa nr.1.
3. Legea privind asigurarea sanitaro-epidemiologică a populației nr.1513-XII din 16.06.93, art.28 (1), (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.60-61, art.259).
4. Cristian Dincă. Manual pentru calificarea ospătar (chelner) vânzător în unitățile de alimentație. București: Editura didactică și pedagogică, 2007.
5. Emilian Dobrescu, Stere Stavrositu. Tehnica servirii consumatorilor. Manual pentru clasele XI-XII, licee economice, administrative și de servicii, SAM, profilul alimentație publică. București: Editura didactică și pedagogică, 2006.
6. Florea C. Îndrumar pentru unitățile de alimentație publică. București: ed. Tehnică, 1988, 270 p.
7. Florea C., Bugan M. Teste și informații pentru chelner, barman și maitre d"hotel pentru verificarea cunoștințelor profesionale. Ed. Gemma Pres, 1997.
8. Jean-Marc Barraud. Les technique de service en restauration -2^e ed. 2001.
9. Purdea D., Fleseriu A. Metode și tehnici de turism și alimentație publică. Cluj-Napoca: Editura George Barițiu, 1998.
10. R. Emilian. Managementul serviciilor. București: Ed. Expert, 2000.
11. R. Nicolescu. Tehnologia restaurantelor. București: Editura Inter, 1997.

12. S. Stavrositu. Managementul Calității Serviciilor și Ospitalitatea în Restaurante, Gastronomie, Hoteluri. – Iași: Ed. Polirom, 2014, 584 p.
13. S. Stavrositu. Practica serviciilor în restaurant și baruri. – București: Ed. Tehnică, 1996, - 308 p.
14. Stănescu D. Alimentație – catering. București: Ed. Oscar Print, 1999.
15. Stănescu D. Tehnologia în serviciile de alimentație. București: Ed. Oscar Print, 2006.
16. Tăriță, Orest. Protocol, ceremonial, etichetă / Transparency International – Moldova – Ch.: Transparency International – Moldova, 2006 (Tipogr. „Bons Offices”). 214 p.
17. V. Balaure. Marketing în alimentația publică și turism. București: ASE, 1984.
18. Zaharia V. Economia și organizarea serviciilor hoteliere și de alimentație. București: Ed. Luminalex, 2002.
19. John R. Walker. The restaurant: from concept to operation —5th, 2006.
20. Sondra J. Dahmer, KurtW. Kahl. Restaurant service basics – 2nd ed. 2009.
21. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. — 544с.
22. Ресторанный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер и др. ; пер. с нем. Ю. О. Бема. -М. : Центрполиграф, 2003. -288 с.
23. Resto.md
24. <http://www.allmoldova.com>
25. <http://www.virtualtur.md>
26. <http://academyrestaurantbusiness.ru>
27. <http://mon-serveur.restaurantemploi.com>
28. <http://restorator.name>
29. <http://www.allcafe.info>