

**Технический Университет Молдовы  
Факультет Пищевых технологий  
Департамент Пищевых Продуктов и Питания**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

*Методические указания  
для практических занятий*



**Chişinău  
2018**

**Технический Университет Молдовы  
Факультет Пищевых Технологий  
Департамент Пищевых Продуктов и Питания**

**Организация обслуживания потребителей на  
предприятиях общественного питания**

*Методические указания  
для практических занятий*

**Для студентов цикл I,  
Лиценциатура, специальность 541.1  
„Технология и менеджмент общественного питания”  
для дневного и заочного отделения**

**Chişinău  
Editura „Tehnica-UTM”  
2018**

**CZU642.6(076.5)**

**К 202**

Методические указания предназначены для студентов цикл I, Лиценциатура, специальность 541.1 „Технология и менеджмент общественного питания” для дневного и заочного отделения

Авторы: д.т.н., доц. Татьяна Капканарь  
д.т.н., доц. Наталья Суходол  
стар. преп. Алина Боиштян  
д.т.н, проф. Ольга Десятникова

Рецензент: д.т.н., доц. Аурика Кирсанова

**DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII**

**Капканарь, Татьяна.**

Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания: Методические указания для практических занятий / Татьяна Капканарь, Наталья Суходол, Алина Боиштян; отв. ред.: Ольга Десятникова; Техн. ун-т Молдовы, Фак. Пищевых Технологий, Департамент Пищевых продуктов и Питания. – Кишинэу: Tehnica-UTM, 2018. – 56 p.: fig., tab.

Aut. sunt indicați pe vs. f. de tit. – Bibliogr.: p. 54-55 (29 tit.). – 50 ex.

ISBN 978-9975-45-560-2.

642.6(076.5)

К 202

**ISBN 978-9975-45-560-2.**

**© UTM, 2018**

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| Введение .....   | 4  |
| 1. Практическая работа № 1<br>Стандарты профессиональной подготовки рабочей<br>группы для обслуживания в ресторане ..... | 6  |
| 2. Практическая работа № 2<br>Подготовка и функциональное оснащение торговых<br>залов для обслуживания .....             | 19 |
| 3. Практическая работа № 3<br>Организация подготовки столовой посуды,<br>инвентаря, приборов и текстиля .....            | 30 |
| 4. Практическая работа № 4<br>Этика предварительной сервировки столов<br>«mise-en-place» .....                           | 36 |
| 5. Практическая работа № 5<br>Алгоритм обслуживания клиентов в зале ресторана .....                                      | 42 |
| 6. Практическая работа № 6<br>Банкеты и приемы .....   | 49 |
| Список литературы .....  | 54 |

## **ВВЕДЕНИЕ**

Практические занятия по дисциплине «Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания» предусмотрены в учебном плане для специальности 541.1 – «Технология и менеджмент общественного питания» в VIII семестре для очного отделения и в IX – для заочного.

Методические указания предназначены для углубления теоретических знаний, полученных студентами на протяжении всего теоретического курса по дисциплине «Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания», а также приобретения навыков по планированию, контролю и оптимизации организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.

Методическое пособие содержит информативные элементы, относительно традиционных и современных форм обслуживания потребителей.

Контрольные вопросы в конце каждой работы дают возможность студентам применить полученные теоретические знания для решения задач, предложенных в пособии или на месте практики; тренироваться в применении различных интерактивных техник для формирования креативного мышления и навыков анализа и реализации.

### **Цель и задачи**

Подготовка специалистов в области обслуживания потребителей, формирование профессиональных качеств, путем накопления навыков креативного мышления, необходимых в данной работе.

Достижение цели может быть получено путем применения следующих задач:

- выявление базовых компонентов в области обслуживания потребителей;
- применение адекватного алгоритма для всех этапов обслуживания потребителя;

- отбор и применение тенденций, модернизации процессов обслуживания потребителя.

Учебный план «Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания»

|                  | Форма обучения |          |                     |         |          |                     |
|------------------|----------------|----------|---------------------|---------|----------|---------------------|
|                  | Очная          |          |                     | Заочная |          |                     |
|                  | Лекции         | Семинары | Лабораторные работы | Лекции  | Семинары | Лабораторные работы |
| Количество часов | 24             | 12       | 36                  | 14      | 4        | 6                   |
| Итого            | 72             |          |                     | 24      |          |                     |

## Список литературы

1. Hotărîrea 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. Hotărîrea 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<sup>e</sup> 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 —5<sup>th</sup>, 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](http://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>