



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

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

**FACULTATEA TEHNOLOGIA ALIMENTELOR
DEPARTAMENTUL ALIMENTAȚIE ȘI NUTRIȚIE**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**

*Методические указания
по выполнению курсовых работ*



2024

CZU 378:663/664(076.5)

O-641

Методические указания были обсуждены и одобрены к публикации на заседании Совета Факультета Технологий Пищевых Продуктов, протокол № 4 от 12.12.2024

Методические указания предназначены для студентов факультета Пищевых Технологий по специальности 0721.1 Технология и менеджмент общественного питания, очного и заочного отделения, и представляет собой источник поддержки в самостоятельной работе при разработке курсовых работ по дисциплинам S.O.003 Организация производства на предприятиях общественного питания и S.O.008 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания, а так же а также по специальностям 0721.2 «Технология пищевых продуктов» (*Франкоязычное отделение*), 1010.1 «Общественные услуги в области нутрициологии» и 1013.1 «Гостиничное дело, туризм и досуг» для разработки индивидуальных работ. Работа пересмотрена и обновлена для 2-го издания.

Авторы: док., проф. Ольга Десятникова
док., доц. Наталья Суходол
док., ст. преп. Алина Боиштян
док., доц. Татьяна Капканарь
док., доц. Аурика Кирсанова

Ответственный редактор: док., проф. Ольга Десятникова

Рецензент: док., доц. Нина Мижа

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN RM

Организация обслуживания на предприятиях общественного питания:

Методические указания по выполнению курсовых работ / Ольга Десятникова, Наталья Суходол, Алина Боиштян [и др.]; ответственный редактор: Ольга Десятникова; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Tehnologie Alimentelor, Departamentul Alimentație și Nutriție.

– [Chișinău]: Tehnica-UTM, 2024. – 80 p.: fig., tab.

Aut. indicați pe verso p. de tit. – Bibliogr.: p. 69-73 (48 tit.). – 75 ex.

ISBN 978-9975-64-488-4.

2

© UTM, 2024

ВВЕДЕНИЕ

Разработка курсовой работы по дисциплинам „Организация производства на предприятиях общественного питания” и „Организация обслуживания на предприятиях общественного питания” предусмотрена учебными планами по специальности 0721.1 „Технология и менеджмент общественного питания”, дневное отделение, III год, IV семестр и заочное отделение, IV год, VIII семестр.

Данная работа направлена на углубление теоретических знаний и их применение к решению практических задач и является важным этапом подготовки студентов к разработке дипломных проектов и практических работ.

Курсовая работа должна содержать исследовательские и творческие элементы, предложения должны быть основаны на современных прогрессивных формах организации производства и обслуживания.

В работе должен быть проведён анализ практических материалов по разработанной теме, полученных в период производственной практики на предприятиях общественного питания.

Руководство студентами в период выполнения работы осуществляет руководитель в форме индивидуальных и групповых консультаций. Руководитель координирует план работы, основные моменты в анализе материалов, рекомендует библиографию.

Тема работы для каждого студента уточняется руководителем в соответствии с основной тематикой, рекомендованной и утверждённой на департаменте.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	4
2. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	5
3. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	8
4. ТЕМЫ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ	10
5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ КУРСОВЫХ РАБОТ	12
5.1. Производственно-коммерческая структура предприятия общественного питания и пути оптимизации	12
5.2. Организация сырьевого обеспечения предприятия и пути оптимизации.....	13
5.3. Организация работы группы складских помещений и пути оптимизации	14
5.4. Меню в предприятии общественного питания, требования к составлению и оптимизации	17
5.5. Организация работы овощного цеха и пути оптимизации	19
5.6. Организация работы мясо-рыбного цеха и пути оптимизации.....	21
5.7. Организация работы холодного цеха (Суши) и пути оптимизации.....	23
5.8. Организация работы горячего цеха и пути оптимизации	26
5.9. Организация работы кондитерского/мучного цеха и пути оптимизации.....	28
5.10. Организация работы цеха по производству пиццы (пицца-цех) и пути оптимизации	31
5.11. Организация работы кулинарного цеха и пути оптимизации.....	33
5.12. Организация работы отдела раздаточной с самообслуживанием, включая Фуд-Корт, Фри-Флоу, Фаст- Фуд, Стрит-Фуд, Фуд-Маркет и т.д., и пути оптимизации ..	36

5.13. Организация работы раздаточной с обслуживанием официантами (или комбинированным методом) и пути оптимизации.....	38
5.14. Характеристика торговой группы и подготовка к обслуживанию потребителей	40
5.15. Организация подготовки персонала для обслуживания и пути оптимизации	42
5.16. Организация обслуживания в зале ресторана и пути оптимизации.....	44
5.17. Техника подачи кулинарных блюд и актуальные методы	46
5.18. Техника подачи напитков и актуальные методы	47
5.19. Организация обслуживания клиентов в гостиничном комплексе и пути оптимизации	49
5.20. Организация банкетов с частичным обслуживанием официантами и пути оптимизации	50
5.21. Организация обслуживания банкета-фуршета и пути оптимизации.....	53
5.22. Организация обслуживания завтрака по методу шведского стола и пути оптимизации.....	55
5.23. Организация кофе-брейков (Coffee Break) и способы оптимизации.....	58
5.24. Организация кэнди-бара (Candy Bar) и способы оптимизации.....	60
5.25. Организация обслуживания туристов и пути оптимизации.....	62
5.26. Организация обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания при промышленных учреждениях и пути оптимизации	64
5.27. Организация обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания при образовательных учреждениях и пути оптимизации	65
БИБЛИОГРАФИЯ	68
ПРИЛОЖЕНИЯ	73

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Legea nr. 1515 din 16.06.1993 privind protecția mediului înconjurător (MO RM Nr. Nr. 10 art. 283 din 30.10.1993).
2. Legea Nr. 279 din 15-12-2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare (MO RM nr. 7-17 art. 54 din 12.01.2018).
3. Legea Nr. 306 din 30-11-2018 privind siguranța alimentelor (MO RM nr. 59-65 art. 120 din 22.02.2019).
4. Legea nr. 231 din 23.09.2010 cu privire la comerțul interior (MO RM nr 265-276 din 19.08.2016).
5. Legea Nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor (MO RM nr. 176-181 art. 513 din 21.10.2011).
6. Legea nr. 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător (MO RM Nr. 181-184 art. 595 din 31.08.2012).
7. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.643 din 27 mai 2003 „Cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei” (MO RM nr.99-103, 2003).
8. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1068 din 20 octombrie 2000 „Despre aprobarea Regulamentului cu privire la recepționarea mărfurilor conform cantității și calității în Republica Moldova” (MO RM 2001 nr.11-13).
9. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1209 din 08-11-2007 „Cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică” (MO RM nr. 180-183 art. 1281 din 23.11.2007).
10. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova Nr. 931 din 08.12.2011 „Cu privire la desfășurarea comerțului cu amănuntul” (MO RM Nr. 222-226 art. 1017 din 16.12.2011).
11. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova Nr.722 din 18.07.2018 „Instrucțiunea privind organizarea alimentației copiilor și elevilor în instituțiile de învățământ general” (MO RM Nr.309-320 art. 848 din 17.08.2018).
12. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 517 din 18.09.1996 cu privire la aprobarea Regulilor de funcționare a rețelei de comerț ambulant și a Regulilor de comerț în piețele din Republica Moldova (MO RM Nr. 72-73 art. 581 din 07.11.1996).

13. Ordinul Ministerului Economiei Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea actelor normative ce reglementează activitatea agenților economici din sfera alimentației publice” Nr.251 din 23.01.02 (MO RM nr.21-22 din 05.02.02).
14. Ordinului Ministerului Sănătății al Republicii Moldova, Nr. 638 din 12.08.2016 „Cu privire la implementarea Recomandărilor pentru un regim alimentar sănătos și activitate fizică adecvată în instituțiile de învățământ din Republica Moldova”.
15. O. Deseatnicov, N. Mija, M. Bernic. Organizarea și dotarea tehnică a unităților de alimentație publică. Material didactic. - Chișinău, Ed. UTM: 2005, -112 p.
16. Deseatnicov, O., Mija, N., Bernic, M., Gorban, Iu. Organizarea și dotarea tehnică a unităților de alimentație publică. Culegeri de probleme. - Chișinău, Ed. UTM : 2004, -120 p.
17. Mija, N., Deseatnicova, O. Proiectarea întreprinderilor de alimentație publică. Proiectarea întreprinderilor de alimentație publică: Manual universitar /Chișinău [s. n.] 2022, 412 p., ISBN: 978-5-88554-077-3.
18. Lupu, N. Hotelul-economie și management. -București, Ed. ALL BECK: 1999, -432 p.
19. Ouatu, C. Organizarea activității unităților de alimentație publică. -București, Ed. Didactică și pedagogică : 1996, -229 p.
20. Pîrjol, G., Onete, O., Dumitrașcu, N. Tehnologia culinară și tehnica servirii - București, Ed. Didactică și pedagogică: 1988,-115 p.
21. Dinca, C. Manual pentru calificarea ospătar. Editura didactica și pedagogica. 2012, 296p
22. Brumar, C. Turism și alimentație. Editura CD Press. 2012, 296p
23. Stere, S. Managementul calității serviciilor și ospitalitatea în restaurante, gastronomie, hoteluri. Editura Polirom, 2014.
24. Matzen, T., Harrison, M. Start and Run a Coffe Bar.- Self Counsel Press, 2002.
25. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учеб. для нач. проф. образования: Учеб. пособие для сред. проф. образования / В. В. Усов. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр

«Академия»: Образовательно-издательский центр «Академия», 2002. - 416 с. ISBN 5-7695-1164-8 (Изд. центр «Академия») ISBN 5-94231-148-X (Обр.-изд. центр «Академия»)

26. Богущева В.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / В.И. Богущева. - Ростов н /Д: Феникс, 2008. - 253 с.: ил. - (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-222-13048-3

27. Ладнова О.Л. Организация обслуживания в общественном питании: Учеб. пособие/О.Л.Ладнова, С.Я. Корячкина - Ростов н /Д: Феникс, 2023.-286 с.: ил.- (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-222-36487-1

28. СНиП II-Л.8-71. Строительные нормы и правила. Часть II, раздел Л. Глава 8. Предприятия общественного питания. Нормы проектирования

29. CHIRSANOVA, Aurica et. al. Managementul calității aplicat în alimentația publică: Indicații metodice pentru realizarea lucrărilor practice. Univ. Tehn. a Moldovei. Fac. Tehnologia Alimentelor, Departamentul Alimentație și Nutriție: Tehnica-UTM, 2024. 84 p. ISBN 978-9975-64-452-5

30. CAPCANARI, Tatiana et al. Mecanica. Managementul restaurantelor și serviciilor de catering: Manual universitar. Univ. Tehn. a Moldovei. Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție: Tehnica-UTM, 2023. 220 p. ISBN 978-9975-64-368-9.

31. CHIRSANOVA, Aurica et al. Analiza riscurilor asociate alimentației în Republica Moldova: Monografie colectivă. Universitatea Tehnică a Moldovei: Tehnica UTM, 2023. 207 p. ISBN 978-9975-45-982-2.

32. CRISTEA, E. et al. Ameliorarea calității alimentelor prin biotehnologie și inginerie alimentară: Monografie colectivă. Universitatea Tehnică a Moldovei. Chișinău: Tehnica UTM, 2023. 267 p. ISBN 978-9975-45-988-4.

33. CHIRSANOVA, A., REȘITCA, V., CAPCANARI, T., SIMINIUC, R., BOIȘTEAN, A., Microbiologie alimentare. UTM. – Chișinău: MS LOGO, 2022. – 203 p. ISBN 978-9975-3464-7-4.

34. COVALIOV, Eugenia, CAPCANARI, Tatiana, POPOVICI, Violina et al. Ghid nutrițional pentru adolescenți (fete). Chișinău : Kim Art, 2022. – 26 p. ISBN 978-9975-3595-2-8.
35. SIMINIUC, Rodica, ȚURCANU, Dinu, CHIRSANOVA, Aurica et al. Alimentația și sindromul premenstrual. Ghid. Chișinău : Kim Art, 2022. – 22 p. ISBN 978-9975-3595-0-4.
36. CHIRSANOVA, Aurica, BOIȘTEAN, Alina, SIMINIUC, Rodica et al. Ghid nutrițional pentru adolescenți (băieți). Chișinău : Kim Art, 2022. – 22 p. ISBN 978-9975-3595-1-1.
37. Chirsanova, Aurica, et al. "Менеджмент качества в области общественного питания." Indicații metodice pentru lucrări practice/Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Ch.: Tehnica-UTM (2021).
38. CHIRSANOVA, Aurica, REȘITCA, Vladislav, SIMINIUC, Rodica et al. Produse alimentare inovative. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2021. 455 p. ISBN 978-9975-45-704-0.
39. CHIRSANOVA, Aurica, RADU, Oxana, BOIȘTEAN, Alina et al. Managementul calității aplicat în alimentația publică: Note de curs. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentației și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2021. 136 p. ISBN 978-9975-45-736-1.
40. COVALIOV, Eugenia, PALADI, Daniela, CAPCANARI, Tatiana, CHIRSANOVA, Aurica. Programa și indicațiile metodice privind desfășurarea practicii și susținerii raportului practicii. Specialitatea 1010.1. Servicii publice de nutriție. Ciclul I – Licență. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2021. 61 p. ISBN 978-9975-45-712-5.
41. CIUMAC, J., REȘITCA, V., CHIRSANOVA, A., CAPCANARI, T., & BOAGHI, E. (2019). Общая технология пищевых производств. *Chișinău, Editura „Tehnică–UTM, 075-8.*
42. CIUMAC, J., REȘITCA, V., CHIRSANOVA, A., CAPCANARI, T., C. (2019). Tehnologia generală a produselor alimentare: Indicații metodice privind efectuarea lucrărilor de

laborator/Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. *Ch.: Tehnica-UTM.*

43. CIUMAC, Jorj, REȘITCA, Vladislav, CHIRSANOVA, Aurica et al. Tehnologia generală a produselor alimentare: Indicații metodice privind efectuarea lucrărilor de laborator. Univ. Tehn. a Moldovei., Fac. Tehnologia Alimentelor; Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2019. 14 p. ISBN 978-9975-45-586-2.

44. PALADI, Daniela, CAPCANARI, Tatiana. Toxicologia și securitatea produselor alimentare: Note de curs. Partea 1. Univ. Tehn. a Moldovei., Fac. Tehnologia Alimentelor; Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2019. 84 p. ISBN 978-9975-45-585-5.

45. CHIRSANOVA, A., CAPCANARI, T. Prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică: Instrucțiuni. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica-UTM, 2018. –33 p. ISBN 978-9975-45-559-6.

46. CAPCANARI, T., DESEATNICOV, O., PALADI, D., SUHODOL, N. (2017). Programa și indicațiile metodice cu privire la desfășurarea practicii și susținerea raportului de către studenții ciclului I–Licență, specialitatea 541.1 Tehnologia Alimentației Publice. CHIȘINĂU: Editura „Tehnică–UTM.

47. PALADI, D., CHIRSANOVA, A., MIJA, N. AND CAPCANARI, T., 2017. Toxicologie și securitate alimentară. Îndrumar metodic pentru îndeplinirea lucrărilor de laborator. CHIȘINĂU: Editura „Tehnică–UTM.

48. COVALIOV, E., SUHODOL, N., DESEATNICOVA, O. et al. Legislație alimentara: Suport de curs. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2020. 144 p.