



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

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

MANAGEMENTUL RESTAURANTELOR

Îndrumar metodic la efectuarea
lucrărilor practice pentru studenții ciclului II-Master,
specialitatea „Managementul restaurantelor
și serviciilor de catering”

**Chișinău
2015**

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

**Facultatea Tehnologie și Management
în Industria Alimentară
Catedra Tehnologia și Organizarea Alimentației Publice**

MANAGEMENTUL RESTAURANTELOR

Îndrumar metodic la efectuarea
lucrărilor practice pentru studenții ciclului II-Master,
specialitatea „Managementul restaurantelor
și serviciilor de catering”

**Chișinău
Editura „Tehnica-UTM”
2015**

Îndrumarul pentru lucrări practice include elemente - cheie de influență asupra ambientului unui local de alimentație publică necesare unui management eficient de activitate în restaurante.

Sunt elucidate teme care au ca subiect influența designului asupra atmosferei de relaxare a clientelei, interdependența comunicării verbale și non verbale client – personal, politica de angajare, monitorizare, atestare, promovare și motivare a cadrelor.

Îndrumarul este destinat activităților practice, în cadrul disciplinei *Managementul restaurantelor*, prevăzute în planul de învățământ.

Autori: dr.șt.tehn., prof. univ. Olga Deseatnicova

dr.șt.tehn., conf. interim. Natalia Suhodol

dr.șt.tehn., lect. sup. Corina Ciobanu

Redactor responsabil: dr.șt.tehn., prof. univ. Olga Deseatnicova

Recenzent : conf. univ., dr. în economie, decan Vasile Mămăligă

Redactor: E. Gheorghişteanu

Bun de tipar 02.06.15	Formatul hârtiei 60x84 1/16
Hârtie offset. Tipar RISO	Tirajul 50 ex.
Coli de tipar 3,25	Comanda nr. 56

2004,UTM, Chişinău, bd. Ştefan cel Mare și Sfânt, 168

Editura „ Tehnica-UTM”

2068,Chişinău, str. Studenţilor, 9/9

Cuprins

	Elemente cheie în formarea ambientului.....	4
Tema nr.1	Conceptul la baza serviciilor oferite clienței din restaurație.....	6
Tema nr.2	Influența decorului în formarea atmosferei restaurantului.....	14
Tema nr.3	Influența clienței în formarea atmosferei restaurantului.....	18
Tema nr.4	Profesionalismul angajaților în formarea atmosferei restaurantului.....	24
Tema nr.5	Monitorizarea și atestarea personalului în unitățile de alimentație publică.....	33
	Bibliografie.....	51

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. Catoiu Iacob, Teodorescu Nicolae. Comportamentul consumatorului, editia a II -a, – Bucuresti: Ed. Uranus, 2004, p.47.
3. Constantin Florea, Marian Bugan. Teste și informații pentru chelner, barman și maitre d"hotel pentru verificarea cunoștințelor profesionale, Ed. Gemma Pres, 1997.
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. Jean-Marc Barraud. Les technique de service en restauration, 2001.
7. Mărulescu și Nichita. “Serviciile și modernizarea economiei românești”.– București, Ed. Științifică și Enciclopedică, 1977, p.5.
8. Ph. Kotler-Managementul Marketingului.– București: Editura Teora, 1997.
9. Pierre Eiglier. Eric Langeard . “Servuction – Le marketing des services”, Ed. McGraww Hill, 1987, p.28.
10. Purdea D., Fleseriu A. Metode și tehnici de turism și alimentație. – Cluj-Napoca: Editura George Baritiu, 1998.
11. Emilian R. Managementul serviciilor. – București: Ed. Expert, 2000.
12. Mathis R. Managementul Resurselor Umane, – Iași: Ed. Romcart, 1995.
13. Nicolescu R. Tehnologia Restaurantelor. – București: Editura Inter, 1997.
14. Sondra J. Dahmer, KurtW. Kahl. Restaurant service basics /. – 2nd ed. 2009.
15. Stavrositu S. Managementul Calității Serviciilor și Ospitalitatea în Restaurante, Gastronomie, Hoteluri. – Iași: Ed. Polirom, 2014, 584 p.

16. Stavrositu S. Practica serviciilor în restaurant și baruri. –București: Ed. Tehnică, 1996, 308 p.
17. Stănescu D. Alimentație – catering. – București: Ed. Oscar Print, 1999.
18. Stănescu D. Tehnologia în serviciile de alimentație. – București: Ed. Oscar Print, 2006.
19. Tăriță Orest. Protocol, ceremonial, etichetă / Transparency International – Moldova. – Ch.: Transparency International – Moldova, 2006 (Tipogr. „Bons Offices”). – 214 p.
20. John R. Walker. The restaurant: from concept to operation / 5th 2006.
21. Balaure V. Marketing în alimentația publică și turism. –București: ASE, 1984.
22. Olteanu Valerică. Marketingul serviciilor. - București, Ed. Economică, 2005.
23. Zaharia V. Economia și organizarea serviciilor hoteliere și de alimentație. – București: Ed. Luminalex, 2002.
24. Китайкин К.В. Совершенствование качества системы управления персоналом на предприятиях общественного питания. Диссертация на соискание ученой степени кандидата технических наук. – Москва, 2009.
25. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. — 544с.
26. С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер и др.; пер. с нем. Ю. О. Бема. Ресторанный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / - М. : Центрполиграф, 2003. -288 с.
27. <http://academyrestaurantbusiness.ru>
28. <http://mon-serveur.restaurantemploi.com>
29. <http://restorator.name>
30. <http://www.allcafe.info>
31. <http://www.allmoldova.com>
32. <http://www.restoranoved.ru>
33. <http://www.virtualtur.md>
34. Resto.md
35. <http://www.hores.ro/arhivareviste>