

UNIVERSITATEA DE STAT „ALECU RUSSO” DIN BĂLȚI
FACULTATEA DE ȘTIINȚE REALE, ECONOMICE ȘI ALE MEDIULUI
CATEDRA DE ȘTIINȚE ECONOMICE

CURRICULUM UNIVERSITAR

la unitatea de curs

„CATERING”

Ciclul I, studii superioare de licență (nivelul 6 ISCED)

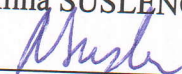
Codul și denumirea domeniului general de studiu: 101 Servicii publice

Specialitatea/programul de studii la ciclul I (licență): 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement

Forma de organizare a învățământului: cu frecvență

Autor:

dr., lect.univ. Alina SUSLENCO



BĂLȚI, 2021

Curriculum-ul la unitatea de curs *Catering* a fost discutat la ședința Catedrei de științe economice.

Procesul-verbal nr. 10 din 12.02 2021.

Șeful Catedrei G. Fac dr., conf. univ. Carolina TCACI

Curriculum-ul la unitatea de curs *Catering* a fost aprobat la ședința Consiliului Facultății de Științe Reale, Economice și ale Mediului.

Procesul-verbal nr. 7 din 23.02 2021.



Decanul Facultății Ciobanu dr., conf. univ. Ina CIOBANU

Informațiile de identificare a unității de curs

Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului

Catedra de științe economice

Codul și denumirea domeniului general de studiu: 101 Servicii publice

Codul și denumirea domeniului de formare profesională: 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement

Specialitatea / programul de studii la ciclul I (licență): 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement

Administrarea unității de curs

Catering

Codul unității de curs	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea orelor				Forma de evaluare	Limba de predare
			Curs	Seminarii	Laborator	Lucrul individual		
S.05.A.142	2	60	15	-	15	30	Examen	Română

Anul de studii și semestrul în care se studiază: anul III, sem. 5

Statutul: disciplină de specialitate, opțională

Informații referitoare la cadrul didactic

Titularul cursului: **Alina SUSLENCO**, doctor în științe economice, lector universitar. A absolvit studiile de licență și de masterat în cadrul Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți, Facultatea „Economie”, specialitatea „Business și Administrare”. A realizat studiile de doctorat și a susținut teza de doctorat în cadrul Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, România.

Domeniul de interes științific: management, marketing, antreprenariat, comerț, merchandising, turism.

Biroul: Catedra de științe economice

E-mail: alina.suslenco@mail.ru

Orele de consultații: joi, 15:00 – 16:30. Consultațiile se oferă față în față, pe poșta electronică, prin videoconferință (aplicația Google Meet, Zoom).

Integrarea cursului în programul de studii

Unitatea de curs „Catering” se integrează organic în ansamblul materiilor incluse în pregătirea viitorilor specialiști în domeniul turismului, utilizând cunoștințele asimilate de studenți la următoarele discipline: Teoria economică, FMO I, FMO II, Economia turismului.

Având în vedere faptul că în multe domenii ale științei și practicii, cunoștințele se uzează, odată cu trecerea timpului și apare necesitatea de a însuși noi idei, cunoștințe în orice domeniu, în special al gestionării unei afaceri deoarece, în conjunctura economică actuală, necesitatea gestiunii eficiente a unităților de alimentație publică este un imperativ pentru agenții economici din acest domeniu venim cu acest domeniu de importanță majoră. Cunoașterea gestiunii eficiente a unităților de alimentație publică a devenit un avantaj competitiv și o necesitate atât pentru agenții economici care deja activează pe tărâmul economic cât și pentru economiști care doresc să își deschidă o afacere viabilă care ar rezista turbulențelor și riscurilor pe piață.

Curriculumul la unitatea de curs „Catering” definește o serie de probleme legate de organizarea activității de gestiune a unităților de alimentație publică, de îndrumare a studenților la managementul unităților de alimentație publică. Programul unității de curs include studierea aspectelor conceptuale, legităților logice de analiză a interdependenței conceptelor analizate. Este dezvoltat conceptul alimentație, unități de alimentație publică, restaurant, se examinează tehnologia analizei conceptelor analizate, metodele de lucru cu metodologia de analiză și gestiune a unei unități de alimentație publică și a principalelor activități din managementul unei afaceri. Este analizată metodologia de management a unităților de alimentație publică. Alimentația publică a căpătat o importanță deosebită în modul de hrănire a oamenilor, atât ca rezultat al dezvoltării științelor legate de gastronomie, cât și datorită aplicării de noi tehnologii de prelucrare a materiilor prime în laboratoarele unităților și folosirii utilajelor de mare randament în producție.

În curriculum, sunt prezentate structura prelegerilor, temele laboratoarelor, lucrul individual, evaluarea, precum și bibliografia obligatorie și suplimentară.

Obiectul de studiu al unității de curs „Catering” este sistemul integrat de regulamente, tehnologii, metode și tehnici care influențează gestiunea unităților de alimentație publică.

Scopul principal al unității de curs „Catering” este de a familiariza studenții cu importanța alimentației în pachetul turistic, de a servi corect clienții, de a analiza corect a unitate de alimentație publică precum și modul de a conduce o unitate de alimentație publică.

Competențe prealabile

Studierea unității de curs *Catering* se fundamentează pe următoarele competențe prealabile:

–de cunoaștere a conceptelor de bază teoretice și aplicative ale turismului;

- de cunoaștere a metodelor generale utilizate în gestiunea unei afaceri;
- de identificare a oportunităților și transformarea lor în idei de afaceri, astfel încât să contribuie la atingerea competitivității afacerii;
- de analiză a domeniului turistic din Republica Moldova;
- de comparare a domeniilor turistice existente și a celor valorificate în Republica Moldova;
- de utilizare a metodelor de gestiune a unei afaceri în scopul atingerii performanței economice;
- de identificare a metodelor utilizate pentru gestiunea unei afaceri;
- de analiză a posibilităților de gestiune a unei afaceri.

Studentii anului III ce studiază acest curs trebuie să dețină aceste competențe prealabile acumulate la unitățile de curs precum: Economia turismului, Principiile economiei de piață, Activitate Hotelieră, Fundamentele Managementului Organizației I, Fundamentele Managementului Organizației II.

Competențe dezvoltate în cadrul cursului

Unitatea de curs „Catering” urmărește să formeze la studenți unele deprinderi de a raționa economic, de a analiza și gestiona o unitate de alimentație publică, de a planifica strategic toate resursele necesare a unei afaceri, de a interpreta logic informațiile disponibile din interiorul unei firme, de a aplica judicios metodele specifice de analiză a resurselor a unei afaceri, de a interpreta corect rezultatele aplicării deprinderilor metodice, astfel încât după parcurgerea cursului să poată interpreta corect fenomenele economice și sociale cu ajutorul analizei și gestiunii unei unități de alimentație publică.

În cadrul unității de curs **Catering** vor fi dezvoltate următoarele competențe:

Competențe profesionale:

CP1. Operarea cu fundamentele științifice ale economiei serviciilor publice, precum și utilizarea acestor noțiuni în comunicarea profesională.

CP3. Elaborarea, proiectarea și analiza alternativelor de rezolvare a operațiilor/situațiilor de servicii hoteliere, turism și agrement.

CP5. Proiectarea activităților proprii ale specialistului din domeniu, utilizând cunoștințele acumulate în studierea unităților de curs fundamentale și de specialitate.

CP6. Prelucrarea datelor / informațiilor, analiza și interpretarea lor.

Competențe transversale:

CT1. Aplicarea regulilor de muncă eficientă, responsabilă și riguroasă în executarea atribuțiilor de serviciu, în cadrul propriei strategii de muncă în scopul punerii în valoare a

potențialului creativ propriu în situații organizaționale, optimizare a activității, precum și respectarea normelor de etică și deontologie profesională.

CT2. Identificarea corectă a rolurilor și a responsabilităților în echipe pluridisciplinare de lucru, aplicarea tehnicilor/ principiilor de relaționare eficientă în procesul lucrului în echipă.

Finalitățile cursului

La finalizarea studierii unității de curs *Catering*, studentul va fi capabil:

- să identifice conceptele de restaurant, unități de alimentație publică, planificare strategică a unităților de alimentație publică, în diferite contexte social-economice;
- să stabilească rolul și locul alimentației în cadrul pachetelor turistice.

Conținuturi

Studierea unității de curs „Catering” durează un semestru. Programul didactic pentru studenții de la studii superioare de licență prevede distribuirea numărului de ore pe anul de învățământ în ordinea următoare:

- prelegeri – 15 ore;
- seminarii – 0 ore;
- laborator – 15 ore;
- activitatea independentă – 30 de ore.

Structura unității de curs „Catering” este prezentată în tabelul de mai jos:

Tematica	Ore			
	Prelegeri	Seminarii	Laboratoare	Activitatea independentă
Tema 1. Alimentația publică- trăsături, funcții, clasificări 1.1. Conținutul și funcțiile activităților de alimentație publică 1.2. Criterii de clasificare ale unităților de alimentație publică 1.3. Caracteristici funcționale și organizatorice ale unităților de alimentație publică	2	–	2	4
Tema 2. Construcțiile și instalațiile în alimentația publică 2.1 Realizarea construcțiilor în alimentația publică 2.2 Instalări necesare în unitățile de alimentație publică	2	–	2	4

Tematica	Ore			
	Prelegeri	Seminarii	Laboratoare	Activitatea independentă
Tema 3. Organizarea interioară a restaurantelor 3.1. Spații pentru primire și servire în unitățile de alimentație publică 3.2. Spațiile pentru producție și anexe în unitățile de alimentație publică	2	–	4	8
Tema 4. Dotarea unităților de alimentație publică 4.1 Dotarea cu mobilier în unitățile de alimentație publică 4.2 Utilaje pentru producție și servire în unitățile de alimentație publică 4.3. Dotarea cu inventar de servire și de lucru în unitățile de alimentație publică 4.4. Dotări specifice barurilor în unitățile de alimentație publică	2	–	4	8
Tema 5. Pregătirea servirii clienților în unitățile de alimentație publică 5.1 Curățenia și întreținerea în unitățile de alimentație publică 5.2. Amenajarea spațiilor pentru servire în unitățile de alimentație publică	2	–	2	4
Tema 6. Primirea consumatorilor și efectuarea serviciului în unitățile de alimentație publică 6.1 Tipuri de cleinți în unitățile de alimentație publică 6.2. Primirea consumatorilor în unitățile de alimentație publică 6.3. Comportamentul profesional al personalului de servire din unitățile de alimentație publică 6.4. Efectuarea serviciului în unitățile de alimentație publică	2	–	2	4
Tema 7. Servirea consumatorilor în unitățile de alimentație din complexele turistice 7.1. Serviciul în restaurant 7.2. Serviciul în baruri 7.3. Serviciul în camerele hotelului	2	–	2	4
Tema 8. Probleme ale organizării muncii în unitățile de alimentație publică 8.1 Aptitudini necesare practicării meseriilor din domeniul alimentației publice 8.2 Îndatoriri de serviciu cu caracter general ale personalului din unitățile de alimentație publică 8.3. Sarcini profesionale specifice posturilor în unitățile de alimentație publică 8.4. Serviciul de restaurant	1	–	1	2
Total	15	–	15	30

Strategii didactice

În cadrul unității de curs *Catering* vor fi aplicate următoarele strategii didactice:

- prelegerea, prelegerea-discuție, prelegerea cu caracter problematic, seminarul cu utilizarea mesei rotunde, seminar cu folosirea metodei analizei situațiilor concrete, exercițiul de reflecție; descoperirea și problematizarea; instruirea programată;
- metode intuitive de învățare creativă (brainstorming, discuție Panel, problematizarea, metoda studiului de caz);
- problematizarea – studenților le vor fi redată situații simulate din activitatea unor întreprinderi la care ei vor trebuie să găsească soluțiile optime de a atinge performanța economică prin prisma gestiunii corecte a unei întreprinderi industriale;
- utilizarea platformei de învățare online MOODLE.

Activități de lucru individual

Activitatea de lucru individual a studenților este o componentă obligatorie în cadrul procesului de instruire. În studiul acestui curs, studenților li se vor propune o literatură variată ce urmează a fi studiată independent.

Studenții, în rezultatul activității lucrului individual vor elabora un proiect.

Conținutul proiectului.

Organizare: proiectul va fi elaborat independent de către fiecare student al grupei academice și va fi prezentat la ultimele două laboratoare conform orarului. Durata prezentării: maxim 20 de minute + întrebări și discuții (20 de minute). Prezentarea se va face liber și va fi însoțită de o prezentare power point.

Cerință: Structura trebuie să fie relevantă unei proiect economic utilă atât managementului organizației cât și finanțatorilor externi.

Structura proiectului:

1. Descrierea unității de alimentație publică (dimensiune, structură, obiective, resurse disponibile).
2. Identificarea și definirea situației traseului turistic, respectiv a legăturilor acesteia cu alte aspecte din cadrul plasării lui.
3. Determinarea situației problemă/opportunitate în dezvoltarea traseului turistic
4. Cauzele/ oportunitățile care au condus la situație.
5. Formularea obiectivelor ce vor fi atinse prin soluționarea problemei sau valorificarea oportunității (SMART).
6. Analiza SWOT relativă la situația analizată.

7. Prezentarea opțiunilor pentru rezolvarea problemei sau valorificarea oportunității (minim 3), pentru fiecare soluție-opțiune se vor descrie avantajele, dezavantajele, inclusiv influența elementelor din analiza SWOT.

8. Identificarea, argumentarea și prezentarea detaliată a soluției optime.

9. Elaborarea scenariilor de implementare, inclusiv a planului de implementare, și rezolvarea dificultăților / obiecțiilor posibile să apară.

10. Modalități de evaluare/ verificare a atingerii obiectivelor.

11. Concluzii.

Teme posibile pentru elaborarea proiectului:

1. Cateringul competitiv- o soluție pentru promovarea turismului în Moldova.

2. Mixul de marketing la întreprinderea de restaurație.

3. Specificul managementului unității de alimentație publică.

4. Clientul ca principal actor al pieței de alimentație publică.

5. Specificul sistemului de servire a preparatelor și sistemul brand-name.

6. Meniul – ca un instrument de marketing.

7. Organizarea eficientă a activităților la întreprinderea de restaurație.

8. Specificul deservirii clienților în unitățile de alimentație publică.

9. Merchandising-ul în unitățile de restaurație.

10. Unitățile de alimentație publică ca promotori ai eficienței și competitivității.

Dimensiune: 20- 25 pagini, A4, TNR 12, la 1 rând, Margini: sus 2 cm, jos 2 cm, stânga 2,5 cm, dreapta 1,5 cm.

Studiul trebuie să fie realizat pe baza unei documentări prealabile.

Reguli generale aplicabile proiectelor:

Proiectul va conține titlu relevant, cuprins, concluzii și bibliografie. Pe pagina de titlu vor apărea numele și prenumele persoanelor care au elaborat proiectul.

Un exemplar al proiectului va fi trimis pe adresa de mail al cadrului didactic de la seminar cu două zile înainte de prezentare. E-mailul trebuie să aibă subiectul „proiect Catering”. Forma listată al proiectului o prezentați în ziua prezentării.

Pe foaia de titlu se indică procentul de implicare a fiecărui student.

Reguli privind referințele:

În cazul identificării în unele proiecte a unor pasaje identice sau a unor structuri de conținut tipice altor proiecte, nota acordată la disciplina Catering va fi 1(unu).

Orice idee din text ce nu aparține membrilor grupului trebuie marcată prin notă bibliografică.

Criteria de evaluare:

Generale: realism, limbaj de specialitate, calitatea prezentării, antrenarea în discuții a grupei, concordanța dintre conținut, titlu și originalitate. Fiecare student din cadrul grupului va obține notă la proiect. Nota studenților va depinde de limbaj, structură, respectarea cerințelor, prezentarea proiectului. Pentru elaborarea proiectului notele vor fi la fiecare dintre membri aceleași, însă pentru prezentarea lui, pentru răspunsul la întrebările cadrului didactic, notele vor diferința.

Specifice: identificarea clară a situației și a cauzelor, formularea clară a obiectivelor, îndrarea corectă a elementelor dina naliza SWOT, delimitarea și diferențierea soluțiilor, calitatea argumentării solției optime, gradul de detaliere a scenariilor de implementare, existența mijloacelor de măsurare a rezultatelor și detalierea acestora, calitatea concluziilor.

În final fiecare student va obține o notă (*Nli*).

Evaluarea

Evaluarea studenților la unitatea de curs **Catering** se realizează în corespundere cu Regulamentul de organizare a studiilor superioare de licență (Ciclul I) în Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți și cu Regulamentul-cadru privind evaluarea cunoștințelor studenților, obținute în procesul de formare și a rezultatelor academice ale studenților în Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, aprobat prin Hotărârea Ministerului Educației al Republicii Moldova nr. 03/14–1192 din 16.12.2015 conform scalei de notare a Sistemului European de Credite Transferabile (ECTS – European Credit Transfer and Accumulation System).

În conformitate cu articolul 16, alineatul 7 din Codul Educației al Republicii Moldova Nr. 152 din 17 iulie 2014, în învățământul superior, pe lângă sistemul național de notare, se aplică și scala de notare cu calificative recomandate în Sistemul European de Credite Transferabile (A, B, C, D, E, FX, F). Echivalarea cu scala națională de notare se efectuează conform Tabelului 1.

Tabelul 1. Echivalentul notelor sistemului de învățământ din Republica Moldova cu calificativele ECTS

NOTA	Echivalent ECTS
9,01 – 10,0	A
8,01 – 9,0	B
7,01 – 8,0	C
6,01 – 7,0	D
5,0 – 6,0	E
3,01 – 4,99	FX
1,0 – 3,0	F

La evaluarea mediei curente studenții vor fi apreciați, pe parcursul orelor practice, ca urmare a implicării studenților în realizarea sarcinilor aferente orelor practice. Formele de

evaluare curentă sunt: prin chestionare orală și teste pe platforma MOODLE. Pe platforma, de asemenea, sunt plasate aplicații, studii de caz pe care studenții le vor realiza în activitatea lor în cadrul orelor practice.

Pentru fundamentarea cunoștințelor teoretico-aplicative studenții trebuie să lucreze individual la unul din 10 studii de caz propuse:

Tematica studiilor de caz.

Studiu de caz 1. Industria alimentației publice-noțiuni generale și caracteristicile economice în Republica Moldova. Probleme și soluții.

Studiu de caz 2. Ciclul de catering. Specificații pentru conjunctura economică din Republica Moldova.

Studiu de caz 3. Tendințe actuale pe plan internațional în dezvoltarea industriei restaurantelor. Exemple de succes și lecții de învățat.

Studiu de caz 4. Complexitatea necesităților umane de alimentație ca obiect al cercetărilor de piață. Specificații la unitățile de alimentație publică din Republica Moldova.

Studiu de caz 5. Mixul de marketing la întreprinderea de restaurație. Exemple pe baza restaurantelor locale.

Studiu de caz 6. Stabilirea scopului și obiectivelor cheie în activitatea operațională a restaurantului. Elaborarea politicilor de gestiune a procesului de producție și prestație. Exemple și specificații la Republica Moldova.

Studiu de caz 7. Meniul – ca un instrument de marketing. Analiza tipurilor și posibilităților de servire.

Studiul de caz 8. Clientul și importanța lui pentru unitățile din alimentația publică din Republica Moldova.

Studiu de caz 9. Forme specializate de deservire a clienților. Modalități de atragere a clienților în unitățile de alimentație publică din Moldova.

Studiu de caz 10. Merchandising-ul în unitățile de restaurație din Republica Moldova. Probleme și soluții.

Studenții vor fi grupați în echipe a câte 2-3 studenți. Un membru din fiecare echipă va alege studiul de caz din cele 10 propuse, ce va fi analizat. Respectiv fiecare echipă va avea de muncit la un studiu de caz. Ulterior la orele de laborator echipele vor prezenta rezultatele.

La evaluare se va ține cont de limbajul profesional, claritatea în exprimare, logică, calitatea soluțiilor propuse. Pentru îndeplinirea sarcinii la studiul de caz respectiv fiecare student va obține o notă (*Nsc*).

Studentii ce urmează unitatea de curs „Catering” vor fi evaluați cu minim 3 note (2 note obținute la testare pe platforma MOODLE $N1$, $N2$ și nota de la studiul de caz Nsc).

Evaluarea curentă a studenților va fi calculată ca medie dintre notele obținute de student, după următoarea formulă:

$$Ec = \frac{N1+N2+Nsc}{3}$$

Totodată, studenții, obligatoriu, vor susține o probă de *Evaluare periodică* (E_p) prin care se urmărește estimarea situației intermediare a reușitei studentului în conformitate cu prevederile Regulamentului de organizare a studiilor superioare de licență (ciclul I) și integrate, aprobat prin ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 1625 din 12.12.2019¹. Evaluarea periodică va fi promovată sub formă de test. Testul pentru evaluarea periodică se va desfășura pe platforma Moodle. Testul grilă va conține întrebări din temele studiate. Pentru evaluarea periodică studenții vor avea de rezolvat un test grilă și două probleme, pentru care vor fi notați cu o singură notă (E_p).

De asemenea, studenții vor fi evaluați în baza realizării *Lucrului individual* (Nl_i). Însărcinările pentru lucrul individual se regăsesc în compartimentul ***Activități de lucru individual***.

Pe parcursul semestrului, după studiul a jumătate din partea teoretică și practică, studenții susțin un *test de evaluare periodică*. Studenții care absentează și cei care obțin o notă mai mică decât 5, vor avea posibilitatea să susțină repetat testul de evaluare periodică.

La examinarea finală sunt admiși doar studenții care întrunesc următoarele condiții:

- nota medie a evaluărilor curente E_c este de cel puțin 5;
- nota evaluării periodice E_p este de cel puțin 5;
- media pentru activitatea de lucru individual Nl_i este de cel puțin 5.

Nota semestrială (N_s) se calculează conform formulei:

$$Ns = \frac{Ec+Ep+Nli}{3},$$

unde E_c – media notelor obținute la evaluările curente; E_p – nota obținută în cadrul evaluării periodice; Nl_i – nota/media pentru lucrul individual.

Evaluarea finală se realizează sub formă de examen scris. Nota finală se calculează conform formulei:

$$N_f = N_s \times 0.6 + N_e \times 0.4,$$

unde N_f – nota finală; N_s – nota semestrială; N_e – nota de la examen.

¹ Regulamentul de organizare a studiilor superioare de licență (ciclul I) și integrate, aprobat prin ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 1625 din 12.12.2019.
Disponibil: https://mecc.gov.md/sites/default/files/ordinul_nr._1625_din_12.12.2019.pdf

Subiectele pentru valuarea finală

Evaluarea finală se va desfășura de test în formă scrisă, 12 întrebări pe parcursul a 90 minute.

Subiecte pentru testare la evaluarea finală:

1. Conținutul și funcțiile activităților de alimentație publică.
2. Unitățile de alimentație publică: criteriile de clasificare și caracteristici funcționale și organizatorice ale unităților de alimentație publică.
3. Instralații necesare în unitățile de alimentație publică.
4. Spații pentru primire și servire în unitățile de alimentație publică.
5. Spațiile pentru producție și anexe. Bucătăria, Barul-serviciu, Cofetăria.
6. Spațiile pentru producție și anexe. Oficiul, Spălătorul.
7. Vestiarele și grupul sanitar pentru personal în unitățile de alimentație publică.
8. Dotarea cu mobilier. Utilaje pentru producție și servire în unitățile de alimentație publică.
9. Dotarea cu inventar de servire și de lucru. Vesela, sticlăria, tacâmurile în unitățile de alimentație publică.
10. Dotarea cu inventar de servire și de lucru. Articole de menaj și accesorii de serviciu, lenjeria, dotări specifice barurilor în unitățile de alimentație publică.
11. Curățenia și întreținerea în unitățile de alimentație publică.
12. Activitatea de curățenie și întreținerea generală. Curățenia și întreținerea inventarului de servire.
13. Principalele activități de curățenie pe categorii de spații și obiecte din dotare în unitățile de alimentație publică.
14. Amenajarea spațiilor pentru servire. Reguli generale de aranjare a saloanelor (mise-en-place) în unitățile de alimentație publică.
15. Forme de mise-en-place. Aranjarea mobilierului ajutător în unitățile de alimentație publică.
16. Aranjarea meselor în unitățile specializate. Decorațiunile florale în unitățile de alimentație publică.
17. Tipuri de clienți. Primirea consumatorilor în unitățile de alimentație publică.
18. Comportamentul profesional al personalului de servire. Efectuarea serviciului în unitățile de alimentație publică.
19. Manipularea și transportul inventarului pentru servire. Metode și tehnici generale de servire. Debarasarea.
20. Serviciul în restaurant. Servirea micului dejun în unitățile de alimentație publică.

21. Serviciul traditional. Servirea prin autoservire de tip buffet în unitățile de alimentație publică.
22. Serviciul la dejun și cină. Servirea băuturilor în unitățile de alimentație publică.
23. Serviciul pentru ocazii deosebite. Reguli generale pentru servicii la mese festive în unitățile de alimentație publică.
24. Organizarea serviciilor prin buffet. Serviciul la cupa de șampanie în unitățile de alimentație publică.
25. Serviciul la aparitiv în unitățile de alimentație publică.
26. Cocteiluri și recepții în unitățile de alimentație publică.
27. Dejunuri-dineuri în unitățile de alimentație publică.
28. Serviciul la revelion în unitățile de alimentație publică.
29. Servirea grupurilor de turiști în unitățile de alimentație publică.
30. Serviciul în baruri în unitățile de alimentație publică.
31. Serviciul în camerele hotelului în unitățile de alimentație publică.
32. Aptitudini necesare practicării meseriilor din domeniul alimentației publice.
33. Îndatoriri de serviciu cu caracter general. Respectarea regulilor de comerț în unitățile de alimentație publică.
34. Respectarea normelor igienico-sanitare în unitățile de alimentație publică.
35. Măsuri pentru prevenirea și stingerea incendiilor în unitățile de alimentație publică.
36. Respectarea regulilor de protecție a muncii. Sarcini profesionale specifice posturilor în unitățile de alimentație publică.
37. Serviciul în restaurant.

Bibliografia

Bibliografia obligatorie

1. HOTĂRÂREA GUVERNULUI Republicii Moldova - Cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei - Nr.643 din 27.05.2003 / Monitorul Oficial al R.Moldova nr.99-103/680 din 06.06.2003;
2. BUCUR-SABO, M. *Marketing în turism*. București: Irecson, 2006.
3. ENE, C. *Cartea ospitalității*. București: THR-CG, 2004.
4. FLOREA, C, ș.a. *Manualul directorului de restaurant*. București: THR-CG, 2004.
5. NICOLESCU, R. *Tehnologia restaurantelor*. București: Inter-Rebs, 1998.

6. NICOLESCU, R. *Serviciile în turism și alimentație publică*. București: Sport-Turism, 1998.

Bibliografia opțională

1. LOCK, D. *Project Management*. Gower: Aldershot, 1988.

2. MCCOLLUM, J.C.; BĂNACU, C. *Management de proiect*. București: Universitară, 2007.

3. POROJAN, D.; BIȘA, C. *Planul de afaceri-concepte, tehnici, proceduri*. București: Casa de Editură Irecson, 2002.

4. SUSLENCO, A. *Turismul educațional – o interfață a mobilităților academice în Republica Moldova*. In: *Comunicarea interpersonală dialogul social*, vol.II, Iași, ARS LONGA, 2018, p.83-90. ISBN 978-973-148-290-3. Disponibil: https://www.researchgate.net/profile/Marinela_Rusu2/publication/331022287_COMMUNICATIO_N_-_VOLUM_II_ONLINE_2018/links/5c61a0a2a6fdccb608bb9729/COMMUNICATION-VOLUM-II-ONLINE-2018.pdf

5. SUSLENCO, A. *Direcții de dezvoltare a turismului gastronomic în Republica Moldova*. In: *Dezvoltarea economico-socială durabilă a euroregiunilor și a zonelor transfrontaliere*, vol. XXXIII, Iași, Performantica, 2018, p.448-454. ISBN 978-606-685-616-4

6. SUSLENCO, A. *Turismul local- un pilon al dezvoltării sectorului turistic național*. In: *Dezvoltarea economico-socială durabilă a euroregiunilor și a zonelor transfrontaliere*, vol. XXXIII, Iași, Performantica, 2018, p.455-462. ISBN 978-606-685-616-4