

APROBAT

Ședința Departamentului Marketing, merceologie
și tehnologii alimentare UCCM
P.V nr. 6 din „29” ianuarie 2019

Șeful departamentului,

_____ conf.univ.dr. F. Pitușcan

Examen la ORGANIZAREA PRODUCERII ȘI DESERVIRII ÎN UNITĂȚILE ALIMENTAȚIEI PUBLICE

Disciplina: **Organizarea producerii în unitățile alimentației publice**

1. Clasificați restaurantele în conformitate cu nomenclatorul tip, distingeți particularitățile lor. Descrieți designul și decorul sălii. Aduceți exemple de diferite tipuri de restaurante.
2. Descrieți Cafeneaua ca tip de unitate de alimentație publică, indicați specializarea lor. Descrieți designul și decorul sălii.
3. Descrieți Cantina și Bodegă ca tipuri de unități de alimentație publică. Descrieți designul și decorul sălii.
4. Enumerați și descrieți încăperile pentru consumatori. Indicați cerințele față de amplasarea și dotarea lor.
5. Enumerați și descrieți grupa de încăperi administrative, pentru personal și încăperile tehnice. Indicați destinația lor, amplasarea și dotarea acestora.
6. Definiți noțiunile de secții, sectoare de producere și locurile de muncă, caracterizați structura lor. Indicați cerințele principale față de amplasarea rațională și organizarea optimală a sectorului de producere.
7. Descrieți principiile divizării funcționale a muncii în U.A.P. Indicați factorii care influențează organizarea rațională a locului de muncă.
8. Prezentați importanța aprovizionării ritmice și continue în activitatea de producere a U.A.P. Descrieți principiile de aprovizionare cu materii prime și mărfuri, indicați sursele de aprovizionare, cerințele de depozitare și documentația ce însoțește marfa.
9. Enumerați grupurile de încăperi din cadrul unei Unități de Alimentație Publică, dați caracteristica succintă a lor. Indicați cerințele față de amplasarea încăperilor și fluxurile tehnologice.
10. Caracterizați încăperile pentru depozitarea materiei prime și a ambalajelor. Indicați destinația tipurilor de depozite, amplasarea lor, dotarea cu utilaj și inventar, condițiile de păstrare și eliberare a mărfurilor.

11. Explicați principiile de funcționare a secției Legume. Semipreparate. Caracterizați amplasarea secției, conexiunea ei cu alte secții, indicați locurile de muncă, operațiile tehnologice și dotarea secției cu echipamente necesare.
12. Descrieți organizarea lucrului în secția *Carne. Pește. Semipreparate*. Caracterizați fiecare loc de muncă, operațiile tehnologice și dotarea secției cu utilajul tehnologic, inventar. Indicați reguli de amplasare a acestora, marcarea și păstrarea lor.
13. Descrieți organizarea lucrului în secția de finisare *Bucate reci* a U.A.P. Caracterizați destinația secției, amplasarea, conexiunea ei cu alte secții și cu salonul de servire. Indicați sectoarele de producere a secției, organizarea rațională a locurilor de muncă, operațiile tehnologice și dotarea secției cu echipamente necesare.
14. Descrieți organizarea lucrului în secția de finisare *Bucate calde* pentru U.A.P cu productivitatea mare. Caracterizați destinația secției, amplasarea, conexiunea ei cu alte secții și cu salonul de servire. Indicați regimul de lucru al secției, sectoarele de producere, organizarea rațională a locurilor de muncă, operațiile tehnologice și dotarea secției cu echipamente necesare.
15. Descrieți secția *Cofetărie* indicând amplasarea ei, componența încăperilor. Caracterizați organizarea procesului tehnologic în această secție: locurile de muncă, operațiile tehnologice și dotarea cu utilajul recomandat.
16. Caracterizați secțiile de spălare a veselei din sală și veselei din bucătărie. Indicați cerințele față de amplasarea lor, locurile de muncă din secții, operațiile tehnologice și dotarea cu utilaj.
17. Caracterizați organizarea lucrului la liniile de distribuție, amplasarea lor în diverse tipuri de întreprinderi de alimentație publică. Descrieți organizarea locului de muncă, dotarea cu utilaj și munca bucătarilor la liniile de distribuție. Caracterizați diversele forme de autoservire în raport cu specificul și tipul de unitate.
18. Caracterizați particularitățile productivității muncii în alimentația publică. Enumerați factorii principali care influențează productivitatea muncii. Analizați graficele de lucru, diversitatea lor, regulile de întocmire, avantajele și dezavantajele.
19. Relatați despre organizarea producerii în magazinele–culinare, în secțiile culinare din magazinele alimentare și alte edificii; dotarea lor cu utilaj frigorific, comercial și tehnologic, inventarul și ambalajul folosit.

SURSE BIBLIOGRAFICE

- Hotărârea guvernului nr. 1209 din 08.11.2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică. În: Monitorul Oficial al RM, 23.11.2007 nr. 180-183 art. nr 1281, (Hotărârea guvernului Nr. 569 din 16.07.2014) Publicat: 25.07.2014 în Monitorul Oficial Nr. 209-216 art. Nr : 633
- Deseatnicov Olga ș.a, Organizarea și dotarea tehnică a unităților de alimentație publică Chișinău: U.T.M, 2005–106 p.
- Mija Nina, Deseatnicov Olga; Proiectarea întreprinderilor de alimentație publică: Manual universitar, - Ch., 2016

Disciplina: **Organizarea servirii în unitățile alimentației publice**

1. Definiți noțiunea Alimentație publică și argumentați importanța U.A.P în societate. Clasificați tipurile de banchete în U.A.P.
2. Enumerați și descrieți atribuțiile profesionale ale șefului de sală (maître d'hotel) și a bucătarului șef
3. Enumerați și descrieți atribuțiile profesionale ale barmanului și chelnerului.
4. Distingeți și descrieți calitățile morale și profesionale ale personalului de servire, necesare promovării imaginii U.A.P
5. Descrieți cerințele față de ținuta profesională (corporală și vestimentară) a unui angajat din sfera servirii consumatorilor
6. Enumerați mobilierul și utilajul tehnologic din dotarea saloanelor de servire, dați caracteristicile lor
7. Distingeți inventarul textil din dotarea salonului de servire, dați caracteristicile lui
8. Descrieți vesela din porțelan, faianță și ceramică. Destinația, capacitatea, igienizarea și întreținerea acesteia.
9. Caracterizați vesela metalică pentru servire, destinația și întreținerea ei
10. Caracterizați vesela din sticlă (cristal - semicristal) la U.A.P, destinația și întreținerea ei
11. Descrieți etapele de pregătire a U.A.P pentru primirea și servirea consumatorilor. Comunicați despre instruirea personalului pentru procesul de servire, petrecerea careului.
12. Explicați particularitățile aranjării Mice-en-place-ul în salonul de servire.
13. Caracterizați sistemul de servire direct (englez) și cel indirect (francez). Precizați avantajele și dezavantajele lor.
14. Definiți noțiunea de meniu, explicați ordinea aranjării bucatelor conform materiei prime și procedeeului de tratare termică. Indicați necesitatea actualizării meniului.
15. Clasificați tipurile de meniuri. Explicați elemente fundamentale în elaborarea meniurilor.
16. Relatați despre organizarea, meniul și tehnica servirii banchetului Fourchette
17. Descrieți organizarea, meniul și tehnica servirii Bufetului suedez
18. Descrieți organizarea, meniul și tehnica servirii mesei de Revelion. Propuneți tipuri de decor pentru evenimentul dat.
19. Descrieți organizarea și tehnica servirii a unui banchet oficial (de protocol)

SURSE BIBLIOGRAFICE

- Dincă Cristian (coordonator), ș.a. Manual pentru calificarea ospătar (chelner) vânzător în unități de alimentație publică: Anul de completare, Domeniul: Turism și alimentație, Nivelul 2, București: Editura Didactică și Pedagogică, 2013
- Dobrescu Emilian, Tehnica servirii consumatorilor, manual cl. XI–XII, licee economice, administrative și de servicii, SAM, profilul alimentație publică. București: Editura Didactică și Pedagogică, 2006
- Stavrositu Stere, Managementul calității serviciilor și ospitalitatea în restaurante, gastronomie, hoteluri. Tematică pentru formare profesională. Iași : Polirom, 2014

Disciplina: **Managementul unităților alimentației publice**

1. Explicați conceptul și caracterizați funcțiile managementului în U.A.P
2. Argumentați necesitatea aplicării principiilor generale ale managementului în domeniul alimentației publice.
3. Prezentați definiția și dați caracteristicile serviciilor de alimentație publică.
4. Explicați rolul serviciilor de alimentație publică în dezvoltarea economico – socială a societății
5. Descrieți întreprinderea de alimentație publică ca obiect de exercitare a managementului și redați funcțiile acesteia.
6. Explicați conținutul și structura mediului de management al întreprinderilor de alimentație publică.
7. Formulați esența planificării activității întreprinderilor alimentației publice.
8. Stabiliți scopurile și obiectivele cheie în activitatea operațională a unităților de alimentație publică.
9. Argumentați elaborarea politicilor de gestiune a procesului de producție și prestație în unitatea de alimentație publică.
10. Identificați și explicați caracteristicile esențiale ale organizării activității în unitățile alimentației publice.
11. Explicați etapele procesului de management a resurselor umane în cadrul întreprinderilor alimentației publice.
12. Explicați conținutul activității de normare a muncii în U.A.P.
13. Explicați importanța regulilor de etică și de tehnica servirii consumatorilor în U.A.P., dați caracteristica lor
14. Identificați și exemplificați sistemul de informare a consumatorilor în unitățile de alimentație publică.
15. Analizați aspectele culturii organizaționale ca sursă pentru ospitalitate
16. Explicați conținutul și expuneți aspectele generale ale managementului inovațional în cadrul întreprinderilor alimentației publice.
17. Argumentați particularitățile procesului de implementare a inovațiilor în domeniul serviciilor de alimentație publică.
18. Expuneți și argumentați sarcinile, obligațiunile și calitățile profesionale ale managerului necesare pentru gestiunea eficientă a U.A.P.
19. Argumentați esența și necesitatea creării întreprinderilor specializate în domeniul alimentației publice în RM, caracterizați funcțiile întreprinderilor alimentației publice.

SURSE BIBLIOGRAFICE

- Dodu A., Gumeniuc I., Managementul general. Note de curs. Chișinău: Ed. Tehnica UTM, 2016.
- Dodu A., Gumeniuc I., Managementul întreprinderii. Note de curs. Chișinău: Ed. Tehnica UTM, 2014
- Graur E., Baran T., Management: Note de curs. –Chișinău: UCCM, 2014.- 512p.