



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**

**Tatiana Capcanari Aurica Chirsanova
Oxana Radu Olga Deseatnicova**

**MANAGEMENTUL
RESTAURANTELOR
ȘI SERVICIILOR DE CATERING**

Manual universitar

**Chișinău
Editura „Tehnica-UTM”
2023**

CZU 640.4(075.8)

M 20

Manualul *Managementul restaurantelor și serviciilor de catering* a fost discutat și aprobat pentru editare de Senatul Universității Tehnice a Moldovei, proces-verbal nr.6 din 22.12.2022.

Manualul universitar este destinat studenților ciclului II, studii de master, Facultatea Tehnologia Alimentelor, Departamentul Alimentație și Nutriție, specialitatea *072 Managementul restaurantelor și nutriție*, și studenților ciclului I cu forma de învățământ la zi și cu frecvență redusă, programele de studii *0721.1 Tehnologia și managementul alimentației publice; 0721.2 Tehnologia produselor alimentare (Filiera Francofonă); 1010.1 Servicii publice de nutriție; 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement*.

Manualul cuprinde aspecte de management al întreprinderilor de alimentație publică, organizarea proceselor de lucru, analiza experienței internaționale și naționale a motivației personalului în activitatea de restaurant, experiența internațională de cercetare a marketingului și culturii organizaționale în industria restaurantelor, tehnici de automatizare, precum și principii de funcționare și dezvoltare a industriei catering. În cadrul manualului sunt expuse activități manageriale ale întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive, a restaurantelor cu specific național moldovenesc, managementul activității de tip festival gastronomic și dezvoltate unele concepte de funcționare a acestora.

Au elaborat: Tatiana CAPCANARI, dr., conf. univ.
Aurica CHIRSANOVA, dr., conf. univ.
Oxana RADU, dr., lect. univ.
Olga DESEATNICOVA, dr., prof.univ.

Coordonator: Tatiana CAPCANARI, dr., conf. univ.

Recenzenți: Boris GAINA, academician AȘM, prof., cercet., dr. hab.

Maria DONȚU, șef Secție Reglementarea activității unităților de alimentație publică, prestări servicii și piețe

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN RM

Managementul restaurantelor și serviciilor de catering: Manual universitar / Tatiana Capcanari, Aurica Chirsanova, Oxana Radu, Olga Deseatnicova; coordonator: Tatiana Capcanari; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Tehnologia Alimentelor, Departamentul Alimentație și Nutriție.

– Chișinău: Tehnica UTM, 2023. – 220 p.: fig., tab.

Bibliogr.: p. 217-220 (77 tit.). – 30 ex.

Bun de tipar 14.12.23
Hârtie ofset.

Comanda nr. 139
Tipar RISO

MD-2004, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 168. UTM
MD-2045, Chișinău, str. Studenților, 9/9. Editura "Tehnica-UTM"

ISBN 978-9975-64-368-9

© UTM, 2023

CUPRINS

| | |
|--|-----------|
| Introducere..... | 8 |
| | |
| 1. CULTURA ORGANIZAȚIONALĂ ÎN INDUSTRIA RESTAURANTELOR. EXPERIENȚA INTERNAȚIONALĂ DE CERCETARE ȘI DE MARKETING..... | 9 |
| 1.1. Diversitatea marketingului internațional în industria restaurantelor..... | 9 |
| 1.2. Marketingul digitalizat..... | 10 |
| 1.3. Marketingul tradițional..... | 11 |
| 1.4. Cultura organizațională a restaurantelor pe plan extern..... | 11 |
| 1.5. Principii generale în domeniul resurselor umane..... | 13 |
| 1.6. Codul de etică..... | 14 |
| | |
| 2. INDUSTRIA SERVICIILOR DE TIP CATERING. ISTORICUL ȘI PERSPECTIVELE DE DEZVOLTARE..... | 16 |
| 2.1. Istoricul industriei de catering..... | 16 |
| 2.2. Structura și clasificarea industriei de catering..... | 16 |
| 2.3. Servicii de catering la nivel mondial..... | 18 |
| 2.4. Servicii de catering în Republica Moldova..... | 22 |
| | |
| 3. ORGANIZAREA PROCESELOR DE LUCRU ÎN RESTAURANTE..... | 26 |
| 3.1. Organizarea locurilor de muncă în unitățile de alimentație publică..... | 26 |
| 3.2. Diviziunea și cooperarea muncii în unitățile de alimentație publică. Raționalizarea..... | 32 |
| 3.3. Organizarea raționalizării în unitățile de alimentație publică..... | 34 |
| 3.4. Semnificația organizațională a salariilor în întreprinderile de alimentație publică..... | 35 |
| 3.5. Reglementarea principalelor măsuri privind crearea condițiilor de muncă sigure și sănătoase..... | 38 |
| | |
| 4. EXPERIENȚĂ INTERNAȚIONALĂ ȘI NAȚIONALĂ A MOTIVAȚIEI PERSONALULUI ÎN ACTIVITATEA DE RESTAURANT..... | 39 |
| 4.1. Noțiuni generale privind motivația personalului..... | 39 |
| 4.2. Tipuri de motivație..... | 40 |
| 4.3. Rolul angajatorului în motivarea personalului..... | 42 |
| 4.4. Lipsa de motivație..... | 43 |
| 4.5. Motivarea personalului în restaurante. Tehnici moderne..... | 44 |
| | |
| 5. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE ÎN UNITĂȚILE DE ALIMENTAȚIE PUBLICĂ: SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR | 51 |
| 5.1. Conflictul. Conceptul de conflict. Definiții..... | 51 |
| 5.2. Tipuri de conflicte..... | 52 |
| 5.2.1. Conflictul intrapersonal | 53 |

| | |
|--|----|
| 5.2.2. Conflictul interpersonal..... | 54 |
| 5.2.3. Conflictul în interiorul grupului (intragrup) | 54 |
| 5.2.4. Conflictul în interiorul organizației (intraorganizațional) | 54 |
| 5.2.5. Conflictul interorganizațional și cauzele acestuia..... | 55 |
| 5.2.6. Procesul conflictual..... | 57 |
| 5.3. Managementul conflictelor în organizații. Metode de rezolvare a conflictului..... | 58 |
| 5.4. Strategii de mediere a situațiilor conflictuale de către manageri..... | 60 |
| 5.5. Reguli de luare a deciziilor..... | 61 |
| 5.6. Medierea conflictelor prin negociere..... | 62 |
| 6. MANAGEMENTUL AFACERILOR DE ALIMENTAȚIE PUBLICĂ: TEHNICI DE AUTOMATIZARE | 68 |
| 6.1. Transformarea restaurantelor în era digitală..... | 68 |
| 6.1.1. Prezența digitală..... | 68 |
| 6.1.2. Achiziționarea materiei prime online..... | 68 |
| 6.1.3. Sistemul digital de preluare a comenzilor..... | 69 |
| 6.1.4. Program de management al restaurantului..... | 69 |
| 6.1.5. Rezervări centralizate..... | 69 |
| 6.1.6. Îmbunătățirea strategiei de dezvoltare a afacerii datorită rapoartelor personalizate..... | 70 |
| 6.1.7. Optimizarea digitală a planului de gestionare a meselor..... | 70 |
| 6.1.8. Achitarea notei de plată mai eficient..... | 70 |
| 6.1.9. Serviciu de livrare..... | 71 |
| 6.2. Înregistrarea nivelului de satisfacție a clienților..... | 71 |
| 6.2.1. Analizarea informației clienților..... | 71 |
| 6.3. Exemple practice de automatizare a proceselor de restaurație..... | 71 |
| 6.4. Avantajele serviciului digitalizării meniului din restaurant..... | 73 |
| 7. PRINCIPII DE FUNCȚIONARE ȘI DEZVOLTARE A ÎNTRINDERILOR DE TIP STREET-FOOD | 75 |
| 7.1. Istoricul dezvoltării serviciilor de tip street-food..... | 75 |
| 7.2. Clasificarea preparatelor de tip street-food..... | 77 |
| 7.3. Principii de funcționare a întreprinderilor de tip street-food din întreaga lume..... | 78 |
| 7.4. Principii de funcționare a întreprinderilor de tip street-food în Republica Moldova..... | 81 |
| 7.5. Tendințe de dezvoltare a sectorului de tip street-food..... | 83 |
| 8. PRINCIPII DE FUNCȚIONARE ȘI DEZVOLTARE A ÎNTRINDERILOR DE TIP FAST-FOOD | 88 |
| 8.1. Istoricul evoluției direcției fast-food..... | 88 |
| 8.2. Caracteristica generală și clasificarea întreprinderilor de tip fast-food..... | 90 |
| 8.3. Conceptul întreprinderilor de tip fast-food la nivel internațional..... | 92 |

| | |
|---|------------|
| 8.4. Bucate populare fast-food în diverse țări ale lumii..... | 98 |
| 9. PRINCIPII DE FUNCȚIONARE ȘI DEZVOLTARE A SERVICIILOR DE CATERING PENTRU INSTITUȚIILE MEDICALE..... | 101 |
| 9.1. Serviciile de catering spitalicești la nivel internațional și în Republica Moldova..... | 101 |
| 9.2. Tenderul privind serviciile de catering spitalicesc..... | 102 |
| 9.3. Tipuri de diete și criterii de elaborare a meniurilor în cadrul spitalelor..... | 103 |
| 9.3.1. Tipuri de diete terapeutice în Australia..... | 104 |
| 9.3.2. Clasificarea dietelor terapeutice în unele țări din UE și SUA..... | 106 |
| 9.3.3. Clasificarea dietelor în România..... | 110 |
| 9.3.4. Clasificarea dietelor în fostele țări CSI și Republica Moldova..... | 112 |
| 10. ACTIVITĂȚI MANAGERILE ALE ÎNTREPRINDERILOR SPECIALIZATE ÎN ORGANIZAREA MESELOR FESTIVE..... | 116 |
| 10.1. Caracteristica generală a întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive..... | 116 |
| 10.1.1. Companii de management de evenimente..... | 116 |
| 10.1.2. Companii de catering pentru evenimente..... | 117 |
| 10.1.3. Cerințele față de activitatea întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive..... | 121 |
| 10.2. Principiile de funcționare a întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive..... | 124 |
| 10.3. Principiile de organizare a deservirii meselor festive..... | 128 |
| 10.4. Particularitățile managementului întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive..... | 130 |
| 10.4.1. Standarde de pregătire profesională..... | 131 |
| 10.4.2. Procesul strategic de marketing al întreprinderii..... | 133 |
| 10.4.3. Politica de formare a prețurilor..... | 135 |
| 10.4.4. Managementul afacerilor de alimentație publică | 137 |
| 10.5. Practici mondiale în organizarea meselor festive..... | 139 |
| 10.6. Activitatea managerială a sălilor de festivități din mun. Chișinău..... | 144 |
| 10.6.1. Caracteristica indicilor tehnico-economici ai restaurantului Golden Lion..... | 144 |
| 10.6.2. Servicii prestate în cadrul restaurantului Golden Lion..... | 146 |
| 10.7. Eficiența managerială a sălilor de festivități din mun. Chișinău..... | 155 |
| 10.8. Plan-proiect de dezvoltare și perfecționare a activității întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive..... | 156 |
| 10.8.1. Direcții de îmbunătățire a eficienței întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive..... | 156 |
| 10.8.2. Creșterea numărului de angajați și instruirea lor..... | 156 |
| 10.8.3. Sporirea numărului de clienți..... | 156 |
| 10.8.4. Renovarea permanentă a interiorului..... | 157 |
| 10.8.5. Îmbunătățirea meniului..... | 157 |

| | |
|---|------------|
| 10.8.6. Servicii suplimentare..... | 159 |
| 10.8.7. Optimizarea modului de organizare a producerii și servirii..... | 159 |
| 10.8.8. Elementele succesului în afacerile de tip catering a meselor festive... | 161 |
| 10.8.9. Optimizarea modului de administrare a întreprinderii..... | 162 |
| 11. ACTIVITĂȚI MANAGERILE ALE RESTAURANTELOR CU SPECIFIC NAȚIONAL MOLDOVENESC..... | 166 |
| 11.1. Istoricul dezvoltării bucătăriei moldovenești..... | 166 |
| 11.2. Întreprinderi de alimentație publică cu specific național moldovenesc din Republica Moldova..... | 168 |
| 11.3. Întreprinderi de alimentație publică cu specific național moldovenesc la nivel internațional..... | 174 |
| 12. PRINCIPII DE FUNCȚIONARE ȘI DEZVOLTARE A FESTIVALURILOR GASTRONOMICE..... | 179 |
| 12.1. Istoricul dezvoltării festivalurilor gastronomice..... | 179 |
| 12.2. Turismul alimentar..... | 179 |
| 12.3. Festivalurile gastronomice în lume..... | 180 |
| 12.4. Festivaluri și evenimente din Republica Moldova..... | 187 |
| 13. MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚII DE TIP FESTIVAL GASTRONOMIC..... | 189 |
| 13.1. Principiile de gestionare a activităților de tip festival gastronomic..... | 189 |
| 13.2. Influența pandemiei Covid-19..... | 194 |
| 13.3. Cerințe privind serviciul alimentar la festivaluri..... | 195 |
| 14. DEZVOLTAREA CONCEPTELOR FESTIVALURILOR GASTRONOMICE..... | 198 |
| 14.1. Formarea sistemului de management al festivalului gastronomic Das Fest | 198 |
| 14.1.1. Dezvoltarea conceptului..... | 199 |
| 14.1.2. Recrutarea echipei | 199 |
| 14.1.3. Alegerea datei și locului desfășurării..... | 201 |
| 14.1.4. Dezvoltarea planului..... | 201 |
| 14.1.5. Elaborarea listei participanților..... | 202 |
| 14.1.6. Întocmirea meniului..... | 202 |
| 14.1.7. Echipamente..... | 204 |
| 14.2. Formarea sistemului de management al Festivalului gastronomic național moldovenesc..... | 208 |
| 14.2.1. Dezvoltarea conceptului..... | 208 |
| 14.2.2. Scopul..... | 208 |
| 14.2.3. Descrierea proiectului..... | 208 |
| 14.2.4. Vizitatorii..... | 209 |
| 14.2.5. Recrutarea personalului..... | 209 |
| 14.2.6. Alegerea locului pentru desfășurarea festivalului..... | 209 |

| | |
|---|------------|
| 14.2.7. Coordonarea cu organele administrative..... | 211 |
| 14.2.8. Dezvoltarea planului..... | 211 |
| 14.2.9. Delimitarea zonelor | 213 |
| 4.2.10. Logistica festivalului..... | 215 |
| Surse bibliografice..... | 217 |

INTRODUCERE

Una dintre necesitățile esențiale ale oamenilor este alimentația. De aceea, în orice națiune există cerința vitală de a avansa în sectorul alimentar prin introducerea tehnologiilor industriale moderne de procesare a alimentelor, metodelor care contribuie la economisirea semnificativă a efortului și timpului și la creșterea productivității. Gestionarea adecvată a timpului liber al unui cetățean prin divertismentul și servirea meselor în afara casei aduce beneficii prin crearea de locuri de muncă și prin îmbunătățirea nivelului cultural al populației.

Industria restaurantelor reprezintă un domeniu de activitate al antreprenorilor orientat spre obținerea de profit și satisfacerea nevoilor consumatorilor prin furnizarea de servicii. Activitatea unui restaurant implică un sistem complex de organizare a producției și distribuției de produse axat pe satisfacerea nevoilor consumatorilor specifici și obținerea de profit prin cercetarea și prognozarea pieței, studierea mediului intern și extern al întreprinderii, dezvoltarea unei strategii și a tacticii de piață prin programe de marketing. Aceste programe includ acțiuni privind îmbunătățirea calității produselor, extinderea gamei de servicii, inclusiv a celor de divertisment, studierea consumatorilor, a concurenților și a mediului concurențial, politici de preț, generarea cererii și stimularea vânzărilor, publicitatea, optimizarea canalelor de distribuție și organizarea vânzărilor, extinderea gamei de servicii oferite.

Existența concurenței în sectorul serviciilor de restaurante impune managerilor din industria alimentației publice o serie de sarcini pentru sporirea eficienței producerii. Consolidarea poziției competitive este legată de adoptarea practicilor moderne de afaceri și extinderea gamei de servicii oferite, în special prin catering.

Primul și cel mai important aspect care atrage atenția operatorilor de pe piața restaurantelor asupra serviciilor de catering este posibilitatea de a face comandă pentru un număr specific și destul de mare de invitați, oferind astfel posibilitatea de a câștiga o sumă mare de bani imediat.

Principalul beneficiu pe care îl obține un restaurant prin practicarea acestui tip de activitate constă în volumele mari de servire și vânzare spre deosebire de cele în format tradițional, deoarece localul preia comenzi și oferă servicii pentru zeci, sute, uneori chiar mii de invitați, ceea ce este posibil a fi gestionat doar în câteva zile sau luni pe teritoriul propriu. În cazul evenimentelor, organizația desfășoară o singură acțiune de vânzare și lucrează cu un singur client (corporativ sau privat), servind un număr mult mai mare de invitați ai evenimentului, în timp ce numărul de cumpărători și consumatori într-un restaurant tradițional variază mult mai puțin.

La prestarea serviciilor de catering apare posibilitatea de a realiza o gamă diversificată de produse și servicii suplimentare. Băuturile alcoolice și nealcoolice, închirierea spațiului pentru eveniment, serviciile de decorare (aranjarea meselor și a spațiului), organizarea programelor de divertisment, închirierea echipamentelor suplimentare (lumină, sunet, prezentare etc.), a mobilierului, transportului pentru invitați și altele devin, desigur, surse suplimentare de venit al companiei.

BIBLIOGRAFIE

1. Legea nr. 105 RM privind protecția consumatorilor din 13.03.2003.
2. Legea nr. 20 RM cu privire la standardizarea națională din 04.03.2016.
3. Legea nr. 306 din 30.11.2018 privind siguranța alimentelor (Publicat: 22-02-2019 în Monitorul Oficial nr.59-65 art.120).
4. Legea nr. 296/2017 privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare (Publicat: 12.01.2018 în Monitorul Oficial nr.7-17 art. 60).
5. Legea nr.279 din 15.12.2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare (Publicat: 12-01-2018 în Monitorul Oficial nr.7-17 art.54).
6. Legea nr.38 din 29.02.2008 privind protecția mărcilor (Publicat: 06.06.2008 în Monitorul Oficial nr.99-101 art.362).
7. Legea nr.590 din 22.09.1995 cu privire la standardizare (Publicat: 22.02.1996 în Monitorul Oficial nr.11-12 art.116).
8. Legea nr.10 din 03.02.2009 privind supravegherea de stat a sănătății publice (Publicat: 03.04.2009 în Monitorul Oficial nr.67 art.183).
9. Legea nr.235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității (Publicat: 07.03.2012 în Monitorul Oficial nr.46-47 art.136).
10. Legea nr.231 din 23.09.2010 cu privire la comerțul interior (Publicat: 22.10.2010 în Monitorul Oficial nr.206-209 art.681).
11. Legea nr.115 din 09.06.2005 cu privire la producția agroalimentară ecologică (Publicat: 15.07.2005 în Monitorul Oficial nr.95-97 art.446).
12. Legea nr.422 din 22.12.2006 privind securitatea generală a produselor (Publicat: 16.03.2007 în Monitorul Oficial nr.36-38 art.145).
13. Legea nr.131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător (Publicat: 31.08.2012 în Monitorul Oficial nr.181-184 art.595).
14. Legea nr.160 din 22.07.2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător (Publicat: 14.10.2011 în Monitorul Oficial nr.170-175 art.494).
15. Hotărâre de Guvern 1090 din 18.12.17. Regulament sanitar privind produsele alimentare noi (Monitorul Oficial nr.440 din 20.12.17).
16. Hotărâre de Guvern nr.1525 din 29.12.2007 cu privire la aprobarea Nomenclatorului mărfurilor al Republicii Moldova (Monitorul Oficial nr.112-114/726 din 27.06.2008).
17. SM SR EN ISO 9000:2016. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
18. SM SR EN ISO 9001:2015. Sisteme de management al calității. Cerințe.
19. SM SR EN ISO 9004:2000. Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea calității.
20. SM SR EN ISO 9004:2011 Conducerea unei organizații către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calității.
21. SM SR ISO 10001:2012 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații.
22. SM SR ISO 10004:2014 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru monitorizare și măsurare.
23. SM SR ISO 10005:2011 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru planurile calității.
24. SM SR ISO 10015:2003 Managementul calității. Linii directoare pentru instruire.

25. SM SR ISO 10018:2014 Managementul calității. Linii directoare pentru implicarea și competența personalului.
26. SM SR ISO /TR 10013:2011 Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității.
27. SM SR ISO/TR 10017:2006 Îndrumări referitoare la utilizarea tehnicilor statice pentru ISO 9001:2000.
28. Anita Tull. *Hospitality and Catering Level 1/2 - Student Book*. Illuminate Publishing, 2015.
29. Čavić, Slobodan, Marija Mandarić, and Dejan Sekulić. "Gastronomic events in the function of creating a brand of a tourist destination: the example of strudel festival in Dolovo". *Економика пољопривреде* 68.3, 2021. pp. 659-674.
30. Charles B. Dygert. *Managementul culturii organizaționale. Pași spre succes*. Editura Polirom. ISBN 9789734603695.
31. Cheong S.N., Chiew W.W. & Yap W.J. (2010, December). Design and development of Multi-touchable E-restaurant Management System. In *2010 International Conference on Science and Social Research (CSSR 2010)* (pp. 680-685). IEEE.
32. Chirsanova A., Reșitca V., Siminiuc R., Suhodol N., Popovici C., Deseatnicova O., Capcanari T., Gutium O., Covaliov E., Grosu C., Paladi D., Mija N., Coșciug L., Ciumac J. *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. DOI: 10.5281/zenodo.5563412.
33. Chirsanova Aurica, Capcanari Tatiana. *Instrucțiuni: Prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică*. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica-UTM, 2018. - 33 p. ISBN 978-9975-45-559-6.
34. Christine J. Lueders. *The Secrets to Restaurant Management and Staff Training: The Missing Pieces to a Highly Successful Restaurant Operation*. Atlantic Publishing Group, Inc.; 1st edition, 2018, p.260.
35. Ciumac J., Reșitca V., Chirsanova A., Capcanari T., Boaghi E. *Общая технология пищевых производств*. Chișinău: Editura „Tehnică-UTM”, 2019. CZU: 663(664):075-8.
36. Constantinescu C.G. *Calitatea și siguranța alimentelor. Concepte și aplicații practice*. Iași: Performantica, 2016.
37. Dixit Saurabh Kumar. "Gastronomic tourism: A theoretical construct". *The Routledge handbook of gastronomic tourism*. Routledge, 2019.
38. Donini L.M., et al. "Improvement in the quality of the catering service of a rehabilitation hospital". *Clinical nutrition* 27.1, 2008. pp.105-114.
39. *Ghid de bune practici pentru siguranța alimentelor. Sistemul de siguranță alimentelor HACCP: Produse culinare*, 2017, Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.
40. Gunawan, Steven, and Agoes Tinus Lis Indrianto. "Restaurant management adaptation during Covid-19: case of restaurants in Surabaya". *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBA)* 5.4, 2021.
41. Halim, Karina Kusuma, and Siana Halim. "Business intelligence for designing restaurant marketing strategy: A case study". *Procedia Computer Science* 161, 2019, pp. 615-622.
42. Iff, Samuel et al. "Meeting the nutritional requirements of hospitalized patients: An interdisciplinary approach to hospital catering". *Clinical nutrition* 27.6, 2008, pp. 800-805.

43. Jayasekara, D.N.R. *Restaurant Management System* (Doctoral dissertation), 2016.
44. Jodi Ettenberg. *The Food Traveler's Handbook*. Full Flight Press, 2012 ISBN: 9780987706171.
45. Johnson-Tate, Dawn R. *Effective Strategies Used by Restaurant Managers to Reduce Employee Absenteeism*. Diss. Walden University, 2018.
46. Jorj C., Vladislav R., Aurica C., Tatiana C. 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. 2019. - 147 p. ISBN 978-9975-45-586-2; CZU: 663/664.0(076.5), T 32.
47. Kumar B. Naveen and B. Sai Varun. "Table booking and restaurant management system using android application (OPSS)". *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology* 4.12, 2020, pp. 373-378.
48. Kuzmin Oleg, Oktyabrina Chemakina and Anton Kuzmin. "The quality management system of the reception service—as one of the elements of the innovative development of the hotel-restaurant industry", 2018.
49. Liyanage Vindya et al. "Foody-Smart restaurant management and ordering system. 2018 Region 10 Humanitarian Technology Conference, 2018.
50. Lu Xianghua et al. "Promotional marketing or word-of-mouth? Evidence from online restaurant reviews" *Information Systems Research* 24.3 2013, pp. 596-612.
51. Marzuki, Sharifah Zannierah Syed, Collin Michael Hall and Paul William Ballantine. "Restaurant managers' perspectives on halal certification". *Journal of Islamic Marketing*, 2012.
52. Maya Kitchen. *Food Service and Catering Management*. Bookpaper, 2004, p.216 ISBN: 9789712714578.
53. Mohini Sethi. *Catering Management - an Integrated Approach 2e*. New age international publisher, 2000.
54. Mohini Sethi. *Catering Management: An Integrated Approach*. New age international publisher, 2018.
55. Mohini Sethi. *Institutional Food Management*. New age international publisher, 2016. Tabunșic, Olga. Metodologia evaluării nivelului competențional al angajaților întreprinderilor din sfera alimentației publice. In: *Studia Universitatis Moldaviae (Seria Științe Exacte și Economice)*. 2019, nr. 2(122), pp. 108-115. ISSN 1857-2073.
56. Mr. Collin John, Mr. Nathan Jacques, Mr. Ajinkya Pandirkar. *Catering Management - Food and Restaurant Management*. English, Paperback, 2019. ISBN: 9789389534351.
57. Mykhalchuk I.V. "The value of gastronomic tourism in the development of the world touristic sector". *Polit. challenges of science today*, 2020.
58. Nancy Loman. *Catering Management*. Wiley, 2012.
59. Nicolescu O. *Managerii și managementul resurselor umane*. București: Editura Economică, 2004. - 464 p.
60. Petrovici S., Tăzlăvan D. Alegerea strategiei de marketing în domeniul comerțului și alimentației publice ca o condiție a perfecționării cadrului normativ. *Journal „Economica”* nr. 2 (84), 2013, pp. 46-54.
61. Rajesh Mardela, G. Prabha Satya and Vara Prasad Rao PV. "E-Restaurant: Online Restaurant Management System for Android". *International Journal & Magazine of Engineering, Technology, Management and Research* 2 (2015): 574-579.

62. Saeed H., Shouman A., Elfar M., Shabka M., Majumdar S., & Horng-Lung C. (2016, December). Near-field communication sensors and cloud-based smart restaurant management system. In *2016 3rd World Forum on Internet of Things (WF-IoT)*, pp. 686-691.
63. Stavrostiu S. Managementul calității serviciilor și ospitalitatea în restaurante, gastronomie, hoteluri. Polirom, 2014. ISBN 9789734640522.
64. Streed Odile J. and Gérard Cliquet. "Concept uniformity in limited-service restaurant chains: case studies". *The 3rd International Conference on Economics and Management of Network*, 2007.
65. Streed Odile. *Improving customer satisfaction through personalization: the case of fast-food franchises*. No. halshs-00359107. 2008.
66. Tabunșic O. Asigurarea competitivității întreprinderilor din alimentația publică (cazul Republicii Moldova). Teză de doctor în științe economice, Chișinău, 2020.
67. Tabunșic O. Analiza pieței de alimentație publică din municipiul Chișinău și tendințe de dezvoltare. In: *Economica*, 2017, nr.1(99), pp.52-64. ISSN 1810-9136.
68. Vincent Gabrie. *Success In the Food Catering Business*. eBookIt.com, 2015. ISBN: 9781456626006.
69. Williams Wesley and Devon Simmonds. "A Case Study in the Design of a Restaurant Management System". *FECS*, 2010.
70. Xiaomin Cheng. "City of Gastronomy" of UNESCO Creative Cities Network: From international criteria to local practice". *Social Systems Studies*, 2017. pp.55-67.
71. Aurica Chirsanova, Oxana Radu, Alina Boiștean, Tatiana Capcanari. Managementul calității aplicat în alimentația publică. Note de curs / Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Ch.: Tehnica-UTM. 2021. - 136 p. ISBN 978-9975-45-736-1.
72. Daniela Paladi, Tatiana Capcanari. Toxicologia și securitatea produselor alimentare. Note de curs. P. I. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019. - 84 p. ISBN 978-9975-45-584-8. CZU 615.9+614.31(075.8), P 14. Coli de tipar 5,25.
73. Tatiana Capcanari, Daniela Paladi. Токсикология и безопасность пищевых продуктов. Note de curs. P. I. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2018. - 88 p. ISBN 978-9975-45-558-9. CZU 615.9:663/664(075.8), K 202. Coli de tipar 5,5.
74. Aurica Chirsanova, Oxana Radu, Alina Boiștean, Tatiana Capcanari. 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. - 90 p. ISBN 978-9975-45-740-8.
75. Tatiana Capcanari, Natalia Suhodol, Alina Boiștean, Olga Deseatnicova. Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания. Îndrumar metodic pentru lucrările practice. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2018. - 56p. ISBN 978-9975-45-560-2. CZU642.6(076.5), K 202. Coli de tipar 3,5.
76. Daniela Paladi, Aurica Chirsanova, Nina Mița, Tatiana Capcanari. Toxicologie și securitate alimentară. Îndrumar metodic pentru îndeplinirea lucrărilor de laborator. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2017. - 45 p. Coli de tipar 2,8.
77. Aurica Chirsanova, Vladislav Reșitca, Tatiana Capcanari, Siminiuc Rodica, Boiștean Alina. Microbiologie alimentaire. Chișinău: MS LOGO, 2022. - 203 p. ISBN 978-9975-3464-7-4.