

## IDENTIFICAREA PROBLEMELOR ÎN ACTIVITATEA ÎNTREPRINDERILOR ALIMENTAȚIEI PUBLICE DIN REPUBLICA MOLDOVA

*Nicolae LUCA*

*Universitatea Tehnică a Moldovei*

În alimentația publică din Republica Moldova întreprinderile mici și mijlocii dețin o pondere de 99,4% din totalul de întreprinderi din acest sector și au un rol deosebit în viața economică și socială a țării, situându-se pe poziții importante în sectorul serviciilor. Însă, pe parcursul ultimilor ani ele generează pierderi.

Pornind de la aceste premise, cunoașterea domeniului alimentației publice, interpretarea fenomenelor care stau la baza activităților din acest sector și distingerea proceselor manageriale specifice conturează probleme deosebit de complexe, pentru a căror soluționare sunt necesare cunoștințe și analize științifice de amploare.

**Cuvinte-cheie:** *întreprinderi mici și mijlocii, alimentație publică, eficiență economică, hoteluri și restaurante, analiza Diamant, eficientizare, competitivitate, resurse financiare.*

### IDENTIFYING MAJOR ISSUES IN THE ACTIVITY OF FOOD SECTOR SMES IN REPUBLIC OF MOLDOVA

In Moldova's food sector, SMEs have a total share of 99,4%, and have an important role in the economic and social development of the country, while also having an important position in the services sector. However, during the last few years, these companies have a negative cash flow.

Given these premises, knowing the food sector, analyzing the phenomena that underlies the given sector, and distinguishing the specific management processes outline complex problems, and in order to solve these specific issues, ample knowledge and scientific analysis is necessary.

**Keywords:** *small and medium enterprises, public food sector, economic efficiency, hotels and restaurants, Diamond analysis, efficiency increase, competitiveness, financial resources.*

În scopul identificării problemelor și perspectivelor de dezvoltare a sectorului alimentației publice important este de a evalua situația economică a acestui sector cu un rol social foarte important, care satisface necesitățile primordiale ale populației – hrana.

Suștinerea continuă din partea statului a întreprinderilor mici și mijlocii constituie una din pârghiile eficiente necesare soluționării problemelor economice și sociale ce contribuie la transformarea structurală a economiei, la consolidarea bazei economice, la saturarea accelerată a pieței cu mărfuri și servicii, la atenuarea monopolismului și dezvoltarea concurenței, la implementarea realizărilor tehnico-științifice, la sporirea posibilităților de export ale țării, la asigurarea cu locuri de muncă a unui număr mare de persoane apte de muncă [2].

În ultimii ani o atenție tot mai mare se acordă dezvoltării întreprinderilor mici și mijlocii în Republica Moldova. Printre principalele realizări putem enumera:

- Înființarea Organizației pentru dezvoltarea sectorului întreprinderilor mici și mijlocii, a cărei sarcină de bază este implementarea strategiilor și a programelor de susținere a întreprinderilor mici și mijlocii.

Funcțiile de bază ale Organizației rezidă în:

- dezvoltarea capacităților întreprinderilor mici și mijlocii de producere și ridicarea competitivității acestora;
- facilitarea accesului la finanțe;
- dezvoltarea aptitudinilor antreprenoriale;
- dezvoltarea dialogului public-privat.

- Întru optimizarea în continuare a procedurilor de înregistrare a afacerii, a fost adoptată Legea nr.220-XVI din 19.10.2007 cu privire la înregistrarea de stat a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali, care prevede o procedură de înregistrare și radiere din Registrul de Stat cu mult mai simplă decât cea existentă până la adoptarea ei.

- Un element important al politicii de stat destinat creării condițiilor favorabile pentru dezvoltarea micului business este procesul de implementare a principiului „ghișeului unic” și perfecționarea sistemului de licențiere a activității antreprenoriale.

- Elaborarea și aprobarea:
  - ✓ Strategiei de susținere a dezvoltării întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2006-2008;
  - ✓ Programului de Stat de susținere a dezvoltării întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2009-2011 [1];
  - ✓ Strategiei de dezvoltare a sectorului întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2012-2020 [2].

Deși sunt atestate realizările expuse *supra*, întreprinderile mici și mijlocii, inclusiv cele din alimentația publică, continuă să se confrunte cu numeroase dificultăți.

Pentru identificarea problemelor și perspectivei de dezvoltare a sectorului alimentației publice, au fost realizate interviuri cu antreprenori și manageri din domeniul alimentației publice, a fost elaborat și aplicat un chestionar, completat mai apoi de peste o sută de clienți ai întreprinderilor de alimentație publică din mun. Chișinău.

Analiza chestionarelor a relevat următoarele:

- Majoritatea respondenților-consumatori au vârsta până la 30 de ani, sunt angajați în câmpul muncii și au un venit în medie de 2000 lei.
- Frecvența de utilizare a întreprinderilor de alimentație publică este de 1-2 ori pe lună.
- Majoritatea respondenților sunt dispuși să cheltuiască la o intrare în ÎAP suma de 50-70 lei, dar în realitate cheltuiască în medie 100-120 lei.
- Dintre unitățile de alimentație preferate, respondenții au numit cel mai frecvent: „*Andy's Pizza*”, „*La Plăcinte*”, „*McDonalds*”, „*Gălbenuș*”, „*Jar Pizza*”, iar dintre restaurante au fost menționate „*La Taifas*”, „*Pegas*”, „*Simposyum*” etc.
- Dintre bucatele preferate au fost remarcate: pizza, salatele, plăcintele, cartofii fri, lazanya, clătitele, frigăruiul, deserturile.
- Dintre băuturile preferate au fost menționate: berea, vinurile ordinare, vodka, sucurile, ceaiul, cafeaua, cocktailurile.
- Dintre mărci recunoscute de întreprinderi de alimentație publică au fost nominalizate cel mai frecvent: „*Andy's Pizza*”, „*La Plăcinte*”, „*Trattoria*”, „*Gălbenuș*”, „*McDonalds*”.

În activitatea întreprinderilor de alimentație publică din mun. Chișinău au fost identificate de către respondenți următoarele neajunsuri:

- servirea nu întotdeauna corespunzătoare a clienților (timpul de așteptare mare, comportamentul neadecvat al chelnerilor etc.);
- calitatea și sortimentul preparatelor nu întotdeauna este la nivelul pretins;
- prețurile la serviciile din restaurante sunt inaccesibile pentru majoritatea populației;
- nu în toate unitățile există săli separate pentru fumători și nefumători;
- igiena și ambianța (zgomotul mare, iluminatul prost) uneori lasă de dorit etc.

Reieșind din datele statistice consultate, consumurile pentru produsele alimentare și băuturi constituie cca 39,9% (803 lei), iar consumurile pentru alimentația publică constituie 4-5% (91 lei) din venitul mediu lunar pe economie (2012 lei) [4].

Dat fiind că majoritatea (59%) întreprinderilor de alimentație publică din țară sunt situate în mun. Chișinău, putem constata următoarele: la 01.01.2013 în Chișinău funcționau 1750 de întreprinderi care sunt aproape uniform repartizate pe teritoriul urbei [5]. Însă, cu toate că rețeaua întreprinderilor de alimentație publică a fost lărgită (106% față de 01.01.2012), eficiența lor rămâne joasă și în continuare se reduce (a se vedea Tabelul).

Din datele Tabelului constatăm o diminuare a eficienței economice a întreprinderilor din sectorul *Hoteluri și restaurante* și o creștere a pierderilor de 1,5 ori față de a. 2011. Această tendință, apărută în anul 2008, persistă pe parcursul ultimilor ani de criză economică care a afectat țara noastră. Dintre toate sectoarele economiei naționale, sectorul *Hoteluri și restaurante* este cel mai afectat de criză, deși numărul de întreprinderi este în continuare în creștere.

Întreprinderile mici și mijlocii din alimentația publică, pe parcursul creării și funcționării, se confruntă cu anumite dificultăți, printre care evidențiem următoarele:

1. Pregătirea deficientă și mentalitatea precară a managerilor pentru a face față multiplelor probleme cu care se confruntă.
2. Incapacitatea efectuării unor studii de marketing și de a introduce tehnici performante de marketing. Deficiențe în desfășurarea activităților de marketing, cauzate de competențele insuficiente ale managerilor întreprinderilor mici și mijlocii.

3. Lipsa resurselor financiare, fapt ce limitează posibilitățile acestor întreprinderi în achiziționarea unor echipamente noi, întreținerea corespunzătoare a acestora, angajarea unui personal calificat și motivarea lui. Drept cauză frecventă a falimentului întreprinderilor mici și mijlocii expertii identifică insuficiența resurselor financiare.
4. Cunoștințe vagi în domeniul siguranței alimentare.

Tabel

**Rezultatul economico-financiar obținut de către întreprinderile mici și mijlocii din Republica Moldova**

	Profit (+), pierdere (-) până la impozitare, mil. lei							
	anul 2011				anul 2012			
	ÎMM - total	inclusiv			ÎMM - total	inclusiv		
		mijlocii	mici	micro		mijlocii	mici	micro
<b>În total</b>	<b>5180,2</b>	<b>1972,1</b>	<b>2697,7</b>	<b>510,4</b>	<b>1084,6</b>	<b>393,6</b>	<b>715,9</b>	<b>-24,8</b>
inclusiv pe genuri principale de activitate a întreprinderilor:								
Agricultura, economia vânatului și silvicultura	951,8	382,7	498,7	70,4	-53,5	29,1	-41,6	-40,9
Industria prelucrătoare	503,7	277,2	233,3	-6,8	9,8	32,0	-2,9	-19,3
Energie electrică, gaze și apă	-23,8	-21,5	5,6	-7,9	-42,4	-22,9	-17,1	-2,3
Construcții	517,1	193,9	290,4	32,9	97,0	-4,2	84,9	16,3
Comerț cu ridicata și cu amănuntul	1751,6	646,2	1011,6	93,8	695,4	271,6	540,5	-116,6
<b>Hoteluri și restaurante</b>	<b>-47,6</b>	<b>21,4</b>	<b>-53,2</b>	<b>-15,9</b>	<b>-119,9</b>	<b>-14,4</b>	<b>-57,7</b>	<b>-47,7</b>
Transporturi și comunicații	299,2	78,0	189,8	31,4	-37,1	-6,8	-48,6	18,3
Tranzacții imobiliare, închirieri și activități de servicii prestate întreprinderilor	975,7	284,6	421,2	269,9	469,1	72,1	251,2	145,8
Alte activități	252,6	109,6	100,2	42,7	66,2	37,2	7,3	21,7

Sursa: Biroul Național de Statistică RM [4].

Pentru perfecționarea și eficientizarea activității unităților de alimentație publică autohtone este indispensabil **un ansamblu de măsuri, care ar contribui la sporirea eficienței sectorului în condițiile actuale ale economiei.**

În procesul sistematizării rezultatelor analizei sectorului alimentației publice din Republica Moldova aplicăm metode performante de analiză.

Pentru determinarea competitivității sectorului de alimentație publică din Republica Moldova utilizăm analiza Diamant. Acest model reprezintă mediul național de activitate pe care țara îl creează pentru sectoarele economiei sale [3, p.128]. Spre deosebire de teoria avantajului comparativ, cu o viziune statică și mai mult macroeconomică, conceptul de avantaj competitiv, cu o viziune dinamică și microeconomică, scoate în evidență faptul că evoluția succesului și specializarea economiilor depinde, în primul rând, de **gradul de competitivitate al firmelor pe piața națională și internațională**, de evoluția și profilul firmelor, **de asimilarea progresului tehnic** și, mai puțin, **de existența resurselor naturale**. În consecință, avantajele competitive au devenit decisive în privința condiționării dezvoltării economice. Competitivitatea înseamnă productivitate,

înțeleasă ca valoare adăugată realizată pe baza unei unități de factor de producție utilizat. Ea are un caracter dinamic, iar inovațiile joacă un rol de acceleratori ai activității întreprinderilor, obligate astfel să renunțe la inerție și să stimuleze inovația. Competitivitatea se instituie la nivel microeconomic. Prosperitatea sustenabilă-durabilă este creată de către firme. În consecință, *calitatea mediului de afaceri* este un factor fundamental. Factorii care determină nivelul productivității sunt multipli. Printre acești factori deosebiți sunt cei ce se referă la stimularea investițiilor, nivelul concurenței și la capacitatea de a inova.

Avantajele competitive în dezvoltarea economică rezultă dintr-un sistem de condiții din ale căror dimensiuni și intercondiționări cantitative și calitativ-structurale rezultă nivelul de competitivitate. Noul concept se sprijină explicit pe patru piloni: a) firma și nu ramura sau economia națională; b) competiția între firme; c) mediul economic favorabil; d) politicile adecvate, active și direcționate aplicate de către firme și guverne.

Pentru a avea o interpretare corectă a conceptului de *avantaj competitiv* trebuie luați în considerare toți cei patru piloni în strânsă interdependență. Numai astfel ei formează și se manifestă ca „*Diamant al lui Porter*”.

Modelul Porter prezintă certe avantaje:

a) este dinamic – conform acestui model, prosperitatea este creată, nu moștenită. Dotarea cu factori de producție naturali sau moștenirea unui nivel de prosperitate economică nu reprezintă o garanție și nici o condiție a competitivității.

b) este cuprinzător – modelele tradiționale includ, mai ales, condiții legate de factori de producție. Principalele modele concurente din domeniul avantajului competitiv opun viziuni bazate pe elemente ce țin de ofertă celor bazate pe elemente ale cererii. Modelul Porter include atât factori din sfera ofertei (tehnologie, dotare cu factori), cât și factori din sfera cererii (dimensiunea și caracteristicile cererii).

c) discerne dimensiunea geografică a factorilor competitivi, ceea ce dă posibilitatea să fie incluse în analiză elemente ale „diamantului”, care se manifestă la nivel regional, național sau transfrontalier [3].

Vârfului diamantului, precum și diamantul în întregime, influențează patru elemente de bază care duc la crearea avantajului competitiv național al sectorului (Fig.1). Aceste elemente sunt:

- Disponibilitatea capacităților și resurselor;
- Informațiile pe care companiile le utilizează pentru a decide ce oportunități să folosească apelând la resursele și capacitățile existente;
- Interesele individuale ale angajaților companiei;
- Presiunea asupra companiilor de a investi și a face inovații.

Analizând minuțios informația din sectorul alimentației publice și sectoarele adiacente, ținând cont de teoria competitivității a lui Porter, am stabilit următorul model (Fig.1). În urma analizei *Diamant* elaborate pentru sectorul alimentației publice din Republica Moldova putem conchide că, la moment, competitivitatea sectorului nu este prea înaltă, motivele fiind următoarele:

- ✓ Profesionalism insuficient al cadrelor manageriale;
- ✓ Factorii de producție insuficient dezvoltați din lipsă de finanțare;
- ✓ Nu există o strategie bine conturată de dezvoltare a sectorului. Practic, toate întreprinderile alimentației publice sunt concentrate în mun. Chișinău și oferă servicii-standard, fără a promova strategii de diferențiere eficiente.
- ✓ Nu se simte o conlucrare eficientă cu ramurile de suport, nu se promovează cercetările științifice și inovațiile corespunzătoare în sector, inclusiv cele *TIC*. Una dintre trăsăturile specifice ale industriei de restaurație autohtone este colaborarea slabă dintre reprezentanții ramurii cu instituțiile de învățământ.
- ✓ Inexistența unui document unic reglamentariu al activității ÎAP.
- ✓ Încă nu sunt bine definite relațiile cu consumatorii serviciilor de alimentație publică, nu pe deplin se satisfac așteptările și preferințele clienților, există o mare dependență de puterea de cumpărare a acestora.
- ✓ Stagnarea ratei de schimb.
- ✓ Economia tenebră.

De menționat că *Diamantul* trebuie privit ca un sistem: starea unui vârf depinde de starea celorlalte, de aceea îmbunătățirea situației la fiecare factor va conduce, cu siguranță, la sporirea competitivității sectorului autohton al alimentației publice.

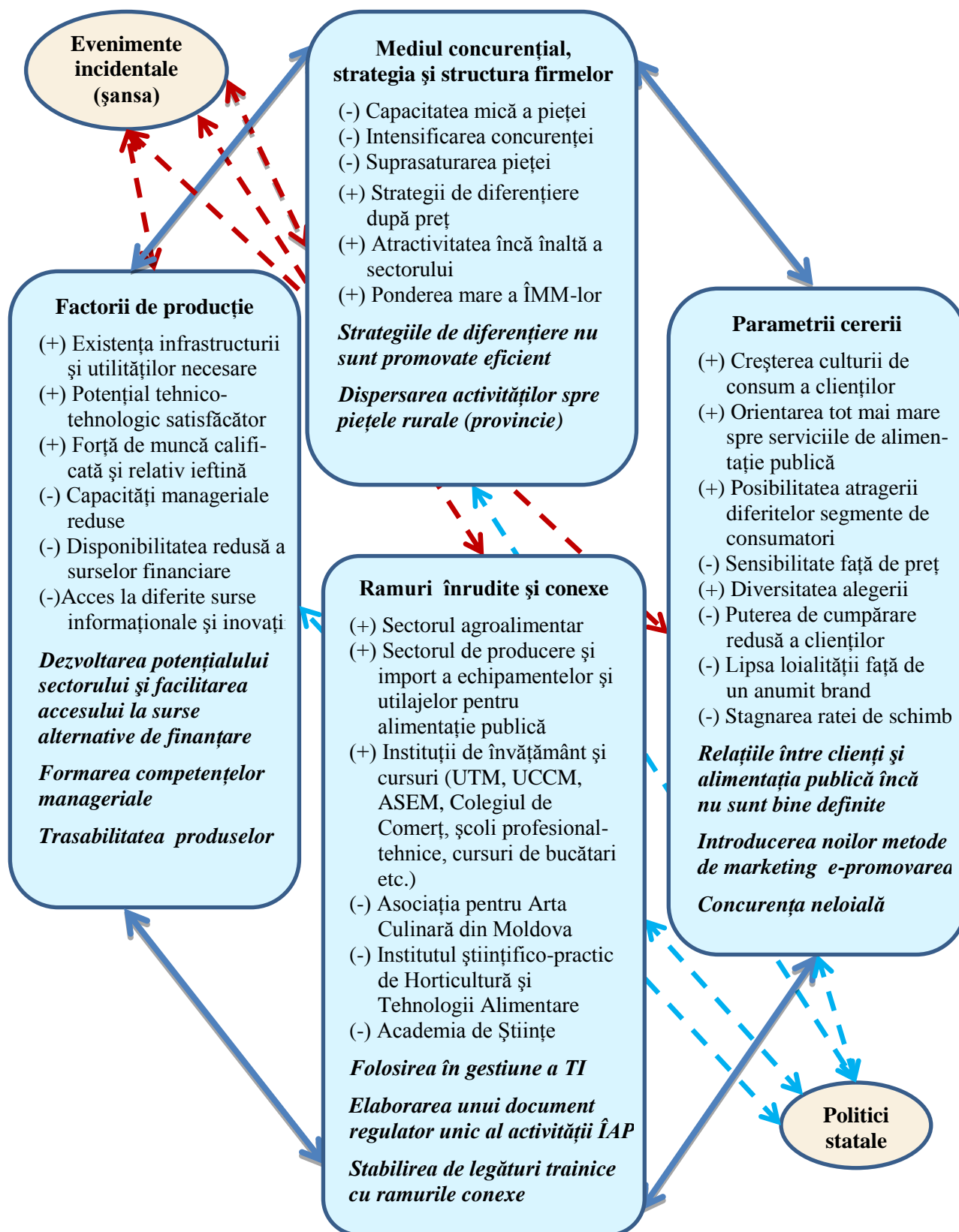


Fig.1. Analiza Diamant a sectorului alimentației publice din Republica Moldova.

Sursa: Elaborată în baza Diamantului lui Porter [3].

### Concluzii

Ca urmare a examinării chestionarelor și a analizei *Diamant*, efectuate de noi, drept bariere-cheie ce persistă în activitatea sectorului întreprinderilor mici și mijlocii de alimentație publică din Republicii Moldova au fost relevate următoarele:

- *nivelul scăzut al aptitudinilor antreprenoriale*. Un alt aspect care urmează a fi menționat este cultura antreprenorială slab dezvoltată în pofida creșterii considerabile a numărului de întreprinderi din sectorul alimentației publice. Deși comunitatea donatorilor continuă să acorde asistență pentru dezvoltarea serviciilor de consultanță în afaceri pentru microîntreprinderi și întreprinderile mici, iar Guvernul a modificat planurile de studii secundare ale școlilor profesionale și ale instituțiilor de învățământ superior, introducând discipline specializate în domeniul antreprenoriatului, totuși *aptitudinile antreprenoriale* rămân slab dezvoltate;
- *accesul limitat la resursele financiare și informaționale*. Accesul IMM la credite este scăzut, acestea confruntându-se cu probleme comune de slabă capitalizare, lipsa gajului, experiența limitată în utilizarea creditelor, rate înalte ale dobânzii și accesul limitat la informația financiară de consultanță;
- *competitivitatea redusă a întreprinderilor din alimentația publică*. În prezent rămâne scăzută competitivitatea IMM din Republica Moldova din cauza corelației neadecvate „calitate-preț”, iar serviciile oferite de întreprinderile din alimentația publică deseori nu corespund cerințelor sanitaro-igienice.

Astfel, activitatea întreprinderilor mici și mijlocii din sectorul autohton al alimentației publice se desfășoară într-un climat unde există mai multe probleme provocate de situația nestabilă în domeniile financiar, economic, administrativ, organizatoric etc. din țară.

### Bibliografie:

1. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la Strategia de atragere a investițiilor și promovare a exporturilor pentru anii 2006-2015, nr.1288 din 09.11.2006. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2006, nr.181-183/1391.
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a sectorului întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2012-2020, nr.685 din 13.09.2012. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2012, nr.198-204, art.740.
3. PORTER, M., de LAVERGNE, PH. *L'avantage concurrentiel: comment devancer ses concurrents et maintenir son avance* (traduction). Paris: Dunod, 2003. 647 p.
4. <http://www.statistica.md/newsview.php?l=ro&idc=168&id=4120&parent=0> [accesat la 02.05.2013]
5. <http://comert.chisinau.md/libview.php?l=ro&idc=61&id=63&t=/Activitatea-Directiei/Rapoarte-de-activitate/Raport-privind-activitatea-Directiei-generale-comert-alimentatie-publica-si-prestari-servicii-pentru-anul-2012> [accesat la 04.05.2013]

Prezentat la 17.05.2013