

Ministerul Educației al Republicii Moldova  
Universitatea Tehnică a Moldovei  
Facultatea Inginerie Economică și Business  
Departamentul Economie și Management

Admis la susținere  
Șef departament: conf.univ. Rina Țurcan  
*Rina Țurcan*  
"00" 10 noiembrie 2019

**ANALIZA DIAGNOSTICĂ DE MARKETING LA  
ÎNȚREPRINDERE SRL "MAICIV GROUP"**

**Teză de master**

Masteranda: *Barbulat Irina* (Barbulat Irina)  
Conducător: *Ciloci Rafael* (Ciloci Rafael)

Chișinău – 2019

# REZUMAT

În teza cu tema „ Analiza diagnostică de marketing la întreprinderea SRL „MAICIV GROUP”, am ca scop analiza activității de marketing a companiei Mico Catering, unde îmi propun elaborarea unui plan de măsuri pentru perfecționarea activității comerciale și oportunității de creștere și stimulare a vânzărilor companiei Mico Catering.

Teza este compusă din 3 capitole:

1. ANALIZA SERVICIILOR DE CATERING LA NIVEL INTERNATIONAL, NAȚIONAL ȘI LA NIVEL DE ÎNTREPRINDERE;
2. ANALIZA ACTIVITĂȚII ECONOMICO-FINANCIARE A SRL “MAICIV GROUP” ;
3. PLANUL DE MĂSURI PENTRU PERFECȚIONAREA ACTIVITĂȚII COMERCIALE LA SRL “MAICIV GROUP”

Fiecare capitol are analiza sa unde sunt arătate diverse figuri și tabele ce caracterizează tendințele de creștere a companiei și a activității economico-financiare.

Toată informația privind elaborarea tezei a fost culeasă din surse bibliografice ca: internet, articole, cărți ș.a.

## SUMMARY

In the thesis with the theme “Analysis of marketing diagnostics at the enterprise SRL “MAICIV GROUP” “,I aim to analyze the marketing activity of Mico Catering company where I propose to develop a plan of measures to improve commercial activity and the opportunity to increase and stimulate the sales of Mico catering company.

The thesis consists of 3 chapters:

1. ANALYSIS OF CATERING SERVICES AT INTERNATIONAL, NATIONAL AND ENTERPRISE LEVEL;
2. ANALYSIS OF ECONOMICAL AND FINANCIAL ACTIVITY OF SRL “MAICIV GROUP”
3. PLAN OF MEASURES FOR THE IMPROVEMENT OF COMMERCIAL ACTIVITY AT SRL "MAICIV GROUP"

Each chapter has its analysis where various figures and tables characterise the growth trends of the company and the economic and financial activity.

All information about thesis development was collected from sources as: Internet, articles, books, etc.

# CUPRINS

INTRODUCERE.....	2
1. ANALIZA SERVICIILOR DE CATERING LA NIVEL INTERNATIONAL, NAȚIONAL ȘI LA NIVEL DE ÎNTREPRINDERE .....	4
1.1 Noțiune de catering.....	4
1.2 Modele eficiente de business pe plan mondial și local .....	4
1.3 Caracteristica generală a întreprinderii “MAICIV GROUP” S.R.L.....	8
1.4 Analiza activității de marketing în cadrul întreprinderii “MAICIV GROUP” S.R.L.....	9
1.4.1 Analiza influenței mediului extern de marketing asupra activității companiei “MAICIV GROUP” S.R.L.....	9
1.4.2 Analiza influenței mediului intern de marketing asupra firmei .....	11
1.4.3 Promovarea în cadrul întreprinderii .....	12
2. ANALIZA ACTIVITĂȚII ECONOMICO-FINANCIARE A “MAICIV GROUP” S.R.L .....	17
2.1 Analiza principalilor indicatori ai “MAICIV GROUP” S.R.L.....	17
2.2 Analiza profitului .....	20
2.2.1 Analiza profitului din activitatea operațională .....	21
2.2.2 Analiza profitului (pierderilor) din activitățile neoperaționale.....	23
2.2.3 Analiza repartizării profitului.....	23
2.3 . Analiza rentabilității.....	24
2.3.1 Noțiune de rentabilitate și caracteristica generală a indicatorilor acesteia.....	24
2.3.2 Analiza rentabilității veniturilor din vânzări.....	25
2.3.3 Analiza rentabilității activelor.....	27
2.3.4 Analiza rentabilității capitalului propriu.....	29
2.4 Analiza riscului de faliment. Modelul Altman.....	32
2.5Analiza SWOT .....	35
3 PLANUL DE MĂSURI PENTRU PERFEȚIONAREA ACTIVITĂȚII COMERCIALE LA “MAICIV GROUP” S.R.L.....	36
3.1. Oportunități de creștere a “MAICIV GROUP” S.R.L și de stimulare a vânzărilor...36	
3.2. Calculul eficienței economice a măsurilor de stimulare a vânzărilor .....	38
4. CONCLUZII.....	42
5. BIBLIOGRAFIA.....	44
6. REZUMATUL.....	45
7.ANEXE.....	47

# Introducere

Astăzi, consumatorii din domeniul alimentației publice sunt din ce în ce mai pretențioși, sunt căutători de produse premium, atenți la calitatea ingredientelor din farfurie, îndreptați către produse eco, sănătoase, curioși în ceea ce privește valoarea nutrițională a ceea ce consumă. Pentru a veni cu răspuns la toate acestea, antreprenorii și managerii din piață se văd nevoiți să se adapteze continuu, să aducă inovații în meniu, servire, dar, în același timp, să facă față unor prețuri în creștere la ingrediente sau la chirii.

**Catering** - este o activitate de prestare a serviciilor alimentare la distanță: hotel, locuri publice, instituții ș.a., care are drept scop planificarea și organizarea cu succes a evenimentelor. Serviciul de catering include munca asiduă a unei echipe profesionale, care își folosește experiența nu numai în prezentarea produselor de catering dar și în stabilirea confortului evenimentului și a satisfacerii clientului în procesul servirii. În cadrul lucrării a fost efectuată analiza porter a întreprinderii.

**Mico Catering** este o companie nouă pe piața Republicii Moldova, care se caracterizează prin ceea ce:

- Oferă consultația și suportul necesar în alegerea meniului și coordonarea tuturor detaliilor organizatorice.
- Livrează în timp util, bucate gustoase, calde și în condiții de maximă acuratețe și igienă.
- Asigură aspectul impecabil al mesei și servirea la cel mai înalt nivel
- Pune la dispoziție mobilierul necesar evenimentelor open air, cum ar fi mese, scaune și corturi (la solicitare).

În lucrarea dată s-a examinat compania Mico catering. Ca urmare au fost propuse 3 capitole. În capitolul 1 a fost examinată întreprinderea propriu-zisă, ca fiind una nouă pe piața Republicii Moldova. Echipa Mico este una cu adevărat profesionistă. Livrează rapid și sigur adevărate delicii, care mai au și un design atrăgător. Tu alegi meniul, iar cei prezenți se bucură de un festin impecabil. Mico Catering se implică și în sărbătorile de familie. Nu mai pierzi timpul pentru gătit și savurezi evenimentul alături de cei dragi, iar Mico are grija să-ți surprindă musafirii cu un meniu apetisant. A fost analizat sectorul de catering la nivel național, internațional și la nivel de întreprindere. În acest capitol a fost examinat cel mai bun exemplu **Compania „LSG Sky Chefs”**. Printr-o activitate foarte complexă, ce include în sine o ramificare diversă în industria cateringului mondial, poate fi luată ca drept exemplu compania „LSG Sky Chefs”, care în prezent este cea mai profitabilă companie de catering din lume. În afară de aceasta ea reprezintă copania de catering „mamă”

ce a stat la baza apariției și a altor companii ce au derivat de la ea cu câțiva ani în urmă și care în prezent sunt companii cu capital propriu și cu venituri mari.

Au fost analizați cei mai importanți indicatori și piața de catering din RM.

În capitolul 2 al lucrării date a fost examinată analiza economico - financiară a companiei SRL “MAICIV GROUP”. O mare atenție a fost acordată analizei principalilor indicatori , astfel, observând că, venitul din vânzări se află în creștere, acest fapt remarcându-se a fi pozitiv dacă costul vânzărilor are o evoluție egală cu evoluția venitului din vânzări sau, în cel mai bun caz dacă are o dinamică mai lentă.În cazul întreprinderii analizate în lucrare, dat fiind faptul că este o întreprindere înființată la sfârșitul anul 2016, sunt datele doar din anul 2017 și nu poate fi observată creșterea costurilor sau a cheltuielilor.

În urma analizei rezultatelor rentabilității, se observă o creștere a rentabilității, dat fiind faptul că nivelul rentabilității activelor în anul 2017 față de anul precedent s-a mărit. Această mărire a fost determinată de influența pozitivă a ambilor factori. Mărirea rentabilității venitului din vânzări a determinat majorarea rentabilității activelor.

Astfel în capitolul 2 al lucrării date a fost efectuată și analiza SWOT care cuprinde :

- Punte tari
- Puncte slabe
- Oportunități
- Amenințări

În capitolul 3 în urma analizei companiei Mico catering , au fost înaintate propuneri pentru prestarea serviciilor de calitate și îmbunătățirea serviciilor de marketing din compania studiată.

## BIBLIOGRAFIE

1. [www.Mico.md](http://www.Mico.md)
2. [https://www.avocatnet.ro/articol\\_49638/Start-up-Nation-2018-Se-vor-putea-deconta-mai-multe-tipuri-de-cheltuieli-%C8%99i-vor-ap%C4%83rea-afaceri-interzise-Regulile-de-inscriere-in-dezbatere.html](https://www.avocatnet.ro/articol_49638/Start-up-Nation-2018-Se-vor-putea-deconta-mai-multe-tipuri-de-cheltuieli-%C8%99i-vor-ap%C4%83rea-afaceri-interzise-Regulile-de-inscriere-in-dezbatere.html)
3. <https://www.culturepartnership.eu/ro/publishing/marketing/marketing>
4. <https://lorand.biz/dezvoltare-personala-si-profesionala/16-carti-de-marketing-pentru-2015>
5. [https://utm.md/acte\\_normative/interne/sustinereTezeLicenta.pdf](https://utm.md/acte_normative/interne/sustinereTezeLicenta.pdf)
6. Regulamentul cu privire la organizare a studiilor superioare de mastera, ciclul II: aprobat prin hotărîrea nr.1455, din 24 decembrie 2007.
7. Ghid de elaborare a tezelor de licență, UTM, 2009
8. Ghid de implementare a Sistemului National de Credite de Studiu. Aprobat prin Hotărîrea Colegiului M.E.T.S.nr.3.1 din 23.02.2006
9. <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=285319>
10. <http://premiertelecom.md/ro/article/voip>