



Universitatea Tehnică a Moldovei

Universitatea Tehnică a Moldovei

Programul de masterat „Managementul restaurantelor și serviciilor de catering”

Admis la susținere

Șef de catedră: dr.prof.univ. Deseatnicov Olga

2016

TEMA:

Analiza și optimizarea activității de management și marketing pe segmentul de clienți HoReCa în cadrul companiei METRO Cash&Carry.

Masterand: Costișanu Inesa Costișanu Inesa

Conducător: Costișanu Inesa Costișanu Inesa

Conducător:
dr.conf.univ, Coșciug Lidia

Chișinău – 2016

Chișinău – 2016

Ministerul Educației al Republicii Moldova

Universitatea Tehnică a Moldovei

Programul de masterat „Managementul restaurantelor și serviciilor de catering”

Admis la susținere

Șef de catedră: dr.prof.univ. Deseatnicov Olga

21" 01" 2016

TEMA

Analiza și optimizarea activității de management și marketing pe segmentul de clienți HoReCa în cadrul companiei METRO Cash&Carry.

Masterand: Costișanu Inesa Costișanu Inesa

Conducător: Coșciug Lidia Coșciug Lidia

Chișinău – 2016

Introducere

Capitolul I	2-6
SCURT ISTORIC	7-20
Capitolul II	21-22
SEGMENTUL DE CLIENȚI HoReCa	22-23
Capitolul III	23-34
ANALIZA ȘI OPTIMIZAREA ACTIVITĂȚII DE MARKETING	23-34
1.1. Generalități	
1.2. Analiza SWOT	
1.3. Studiul de piață	
Concluzii	
Capitolul IV	34-40
ANALIZA ȘI OPTIMIZAREA ACTIVITĂȚII DE MANAGEMENT	40-46
1.1. Organigramacompaniei	46-71
1.2. Procesul de asigurare cu materie prima	71-76
1.3. Depozitarea si prelucrarea materie prime	
1.4. Organizarea procesului de livrare și vânzare către clienți HoReCa	
Concluzii	
Concluzii finale	

Bibliografie

Rezumat

Scopul lucrării este acela de a scoate în evidență importanța ofririi serviciilor calitative pentru clienții HoReCa în vederea întreținerii relațiilor de lungă durată, se evidențiază importanța aplicării managementului calității în sectorul serviciilor, mai precis cel de alimentație publică, prin compararea nevoilor clienților și posibilitățile companiei METRO Cash&Carry de a răspunde acestor nevoi. Scopul sistemului de management al calității este de a atinge eficacitatea proceselor desfășurate în cadrul companiei, prin care să ofere clienților garanția că livrează în mod constant calitatea dorită.

În ceea ce privește structura lucrării de master, conținutul acesteia este expus în patru capitole și șase anexe, la care se adaugă concluziile privind domeniul abordat, cât și câteva recomandări în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.

Capitolul I prezintă istoria companiei METRO Cash&Carry și etapele de dezvoltare a acesteia.

Capitolul II este dedicat segmentului de clienți HoReCa, clienți METRO Cash&Carry, se efectuează o analiză asupra calitatății serviciilor - ca factor determinant al competitivității întreprinderii și oferirea unor soluții eficiente pentru dezvoltarea unui parteneriat pe termen lung

În capitolul III se face analiza competitivității între ÎCS METRO Cash&Carry Moldova SRL și supermarketul Green Hills, se identifică punctele tari, punctele slabe, oportunitățile și amenințările în urma efectuării analizei SWOT și se identifică punctele care trebuie îmbunătățite, ca punct de referință se ia supermarketul GreenHills.

În capitol IV este prezentată structura organizatorică, politica și obiectivele calității, evaluarea furnizorilor, controlul proceselor de aprovizionare și livrare, evaluarea satisfacției clientului și impactul managementului calității asupra rezultatelor economico-financiare, a societății.

Rezumat in limba straina

Aim of the study is to highlight the importance of providing quality services to customers HoReCa in order to support long-term relationships, it highlights the importance of quality management in the services sector, specifically the catering by comparing customer needs and possibilities the company METRO Cash & Carry to meet those needs. The purpose of quality management system is to achieve efficacy trials at the company by offering customers a guarantee that constantly delivers the desired quality.

The content of the master thesis is presented in four chapters and ... annexes, plus conclusions on the approach, as well as some recommendations to improve service quality.

The first chapter tells us about history of METRO Cash & Carry and stages of development.

The second chapter is dedicated to customers HoReCa, customers METRO Cash & Carry, is performed analysis on service quality - as a determinant of enterprise competitiveness. This chapter analyzes the importance of quality to the future growth of the company's business.

The Third chapter is the analysis of competitiveness between ICS METRO Cash & Carry Moldova SRL and supermarket Green Hills, identify strengths, weaknesses, opportunities and threats after analysis SWOT and identify points to be improved, as a reference point is taken supermarket Green Hills .

The fourth chapter presents the organizational structure, policy and quality objectives, suppliers evaluation, procurement and supply process control, customer satisfaction survey and quality management impact on economic and financial results the company.

