

**ANALIZA ACTIVITĂȚII DE MANAGEMENT ÎN CADRUL
REȚELEI DE ÎNTREPRINDERI „KFC” DIN OR.
CHIȘINĂU**

Student:

Grișca Cristina

Coordonator:

Paladi Daniela

Dr., conf. univ.

Chișinău, 2020

**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII
MOLDOVA
UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI
FACULTATEA TEHNOLOGIA ALIMENTELOR
DEPARTAMENTUL ALIMENTAȚIE ȘI NUTRIȚIE**

**Admis la susținere
Șef departament:
Chirsanova Aurica, Dr. conf. univ
”__” _____ 2020**

**Analiza activității de management în cadrul rețelei de întreprinderi
„KFC” din or. Chișinău**

Teză de masterat

Student: _____ GRIȘCA Cristina, MRSC-191 M

Coordonator: _____ PALADI Daniela , Dr., conf. Univ.

Chișinău, 2020

Adnotare

Grișca Cristina: Analiza activității de management în cadrul rețelei de întreprinderi „KFC” din or. Chișinău, teză de masterat, Chișinău, 2020.

Structura tezei: Teza conține introducere, 6 capitole, concluzii, bibliografie, anexe, textul de bază conține 70 foi, 24 figuri, 11 tabele.

Cuvinte-cheie: Întreprindere, fast-food, optimizare, consumatori.

Scopul tezei: analiza activității de producere în cadrul rețelelor de întreprinderi „KFC” din or. Chișinău și optimizarea serviciilor prestate de acestea.

Obiectivele tezei: analiza caracteristicilor generale a întreprinderii US Food Network SRL; determinarea metodelor de optimizare în cadrul întreprinderilor analizate; optimizarea structurii productiv-comerciale a întreprinderii; analiza secțiilor de producere;

Generalizarea tezei: A fost realizată o analiză amplă asupra întreprinderilor KFC din Republica Moldova, de asemenea s-a analizat indicii tehnico-economici cum ar fi: amplasarea, serviciile prestate, regimul de lucru, structura personalului, furnizorii. Tot odată s-a menționat despre actele normative de funcționare necesare pentru prestarea serviciilor de alimentație publică. S-au analizat serviciile prestate de întreprindere, pentru KFC fiind caracteristic deservirea rapidă la tezghea și livrarea la domiciliu prin intermediul companiilor STRAUS.MD și IFOOD.

În capitolul trei al tezei de masterat s-a menționat despre principalele reguli de primire a clienților în cadrul KFC-ului, primirea comenzilor și transmiterea către consumator. Prin urmare servirea consumatorilor se constituie în ansamblul de metode, mijloace și sisteme utilizate pentru aprovizionarea, transportul, prelucrarea tehnologică, prezentarea și oferirea spre consum a preparatelor culinare și a băuturilor, într-o unitate de alimentație publică.

În urma analizei cerințelor față de structura productiv-comercială care includ fluxul tehnologic, grupa funcțională de depozitare, de producere, de comerț și grupa funcțională pentru personal, s-au propus optimizări care au ca scop evitarea contaminării încucuite.

S-a caracterizat managementul calității rețelei KFC. Prin urmare KFC are la bază HACCP și ISO 22000, și se angajează să ofere produse și servicii de cea mai bună calitate care să satisfacă cerințele și așteptările consumatorilor, din toate punctele de vedere.

Rezultate obținute: În urma analizei KFC-ului, s-a propus un șir de optimizări pentru structura productiv-comercială, pentru a le putea întreprinde este necesar de a mări suprafața, acest lucru este

posibil prin închirierea unor spații anexe pentru depozite, lucru ce se discută la moment cu administrația clădirii.

Annotation

Grișca Cristina: Management activity analysis within the enterprise network "KFC" from Chisinau, master's thesis, Chisinau, 2020.

The structure of the thesis: The thesis contains introduction, 6 chapters, conclusions, bibliography, annexes, the basic text contains 70 sheets, 24 figures, 11 tables.

Keywords: Enterprise, fast-food, optimization, consumers.

The purpose of thesis: Analysis of the production activity within the enterprise networks "KFC" from Chisinau and the optimization of their services.

The objectives of the thesis: The analysis of the general characteristics of the US Food Network SRL enterprise; determining the optimization methods within the analyzed enterprises; optimizing the productive-commercial structure of the enterprise; analysis of production sections;

Generalization of the thesis: An extensive analysis was performed on KFC enterprises in the Republic of Moldova, as well as technical-economic indices were analyzed such as: location, services provided, work schedule, staff structure, suppliers. At the same time, it was mentioned about the normative operating acts necessary for the provision of public catering services. The services provided by the company were analyzed, for KFC being characteristic the fast service at the counter and the delivery at home through the companies STRAUS.MD and IFOOD.

Chapter three of the master's thesis mentioned the main rules for receiving customers within the KFC, receiving orders and forwarding to the consumer. Therefore, serving consumers is the set of methods, means and systems used for the supply, transport, technological processing, presentation and offering for consumption of food and beverages, in a public catering unit.

Following the analysis of the requirements towards the productive-commercial structure which include the technological flow, the functional group of storage, production, trade and the functional group for personnel, optimizations were proposed which aim to avoid confusing contamination.

The quality management of the KFC network was characterized. Therefore KFC is based on HACCP and ISO 22000, and is committed to providing the best quality products and services that meet the requirements and expectations of consumers, from all points.

Results obtained: Following the analysis of the KFC, a series of optimizations were proposed for the productive-commercial structure, in order to undertake them it is necessary to increase the area, this is possible by renting outbuildings for warehouses, which is currently being discussed with building administration.

CUPRINS

Introducere	3
1. CARACTERISTICA ÎNTRINDERII ANALIZATE	4
1.1. Caracteristica generală a Întreprinderii Alimentației Publice.....	5
1.2. Analiza indicilor tehnico-economici Întreprinderii Alimentației Publice	7
1.2.1. Amplasare.....	7
1.2.2. Servicii prestate	8
1.2.3. Regim de lucru.....	9
1.2.4. Structura personalului.....	12
1.2.5. Furnizorii	14
1.3. Analiza actelor normative de funcționare a Întreprinderii de Alimentație Publică.....	16
1.4. Analiza componenței și cerințelor de bază întrunite în unitățile de alimentație publică pentru clasificarea pe categorii	17
1.5. Analiza sistemului de marketing și plasării publicității.....	19
2. ANALIZA ȘI OPTIMIZAREA SERVICIILOR PRESTATE DE ÎNTRINDERE	21
2.1. Caracteristica tipurilor de servicii prestate de Întreprindere de alimentație publică	21
2.2. Analiza serviciilor de alimentație prestate de Întreprinderea de alimentație publică	22
2.3. Analiza serviciilor de alimentație prestate de Întreprindere – livrare la domiciliu	25
3. ANALIZA ORGANIZĂRII SERVIRII ÎN CADRUL ÎNTRINDERII	28
3.1. Tehnica servirii diferitelor tipuri de mese în cadrul întreprinderii de alimentație publică.....	29
3.2. Principalele reguli de servire și protocol în cadrul Întreprinderii de Alimentație publică	Ошибка!
Закладка не определена.	
3.3. Primirea clienților în cadrul Întreprinderii.....	Ошибка! Закладка не определена.
3.4. Prezentarea preparatelor și băuturilor în cadrul Întreprinderii	Ошибка! Закладка не определена.
определена.	
3.5. Primirea comenzii în cadrul Întreprinderii de alimentație publică	Ошибка! Закладка не определена.
определена.	
3.6. Transmiterea comenzii la secții în cadrul Întreprinderii de Alimentație Publică	35
3.7. Sisteme privind tehnica servirii preparatelor și a băuturilor în cadrul Întreprinderii de Alimentație Publică	37
3.8. Debarasarea meselor în cadrul Întreprinderii de Alimentație Publică.....	38
4. ANALIZA ȘI OPTIMIZAREA STRUCTURII PRODUCTIV- COMERCIALE A ÎNTRINDERII DE ALIMENTAȚIE PUBLICĂ	39
4.1. Cerințe față de structura productiv-comercială pentru Întreprinderea de Alimentație Publică	40

4.1.1. Fluxuri tehnologice.....	40
4.1.2. Caracteristica grupei funcționale de depozitare	42
4.1.3. Caracteristica grupei funcționale de producere, organizare a sectoarelor și locurilor de muncă în Întreprinderile de Alimentație Publică	Ошибка! Закладка не определена.
4.1.4. Caracteristica grupei funcționale de comerț	46
4.1.5. Caracteristica grupei funcționale pentru personal și administrație.....	48
4.2. Analiza structurii productiv-comerciale a Întreprinderii de Alimentație Publică	49
4.3. Propuneri privind optimizarea structurii productiv-comerciale a Unității de Alimentație Publică	50
5. ANALIZA ȘI OPTIMIZAREA MANAGEMENTULUI DE PRODUCERE A ÎNTRE- PRINDERII DE ALIEMNTAȚIE PUBLICĂ	53
5.1. Caracteristica grupei funcționale de depozitare a Întreprinderii de Alimentație Publică.....	53
5.2. Caracteristica grupei de producere a Întreprinderii de Alimentație Publică	Ошибка! Закладка не определена.
5.2.1. Caracteristica secției Legume. Semipreparate a Întreprinderii de Alimentație Publică	Ошибка! Закладка не определена.
5.2.2. Caracteristica secției Carne. Semipreparate a Întreprinderii de Alimentație Publică	Ошибка! Закладка не определена.
5.2.3. Caracteristica secției Bucate calde a Întreprinderii de alimentație publică	58
6. ANALIZA ȘI OPTIMIZAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII REȚELEI DE ÎA . 61	
Concluzii.....	68
Bibliografie.....	70
Anexe.....	72

BIBLIOGRAFIE

1. CONSTANTINESCU, C.,G., *Calitatea și Siguranța Alimentelor concepte și aplicații practice*. București: PERFORMANTICA, 2016. ISBN: 978-606-685-446-7.
2. DESEATNICOVA, O., MIJA, N., BERNIC M., *Organizarea și dotarea tehnică a Unităților de Alimentație Publică*. Chișinău: Editura U.T.M., 2005. 106 p. ISBN9975-9820-4-2.
3. DINCĂ, C., *Manual pentru calificarea bucătar în unitățile de alimentație publică*. București: : Editura Didactică și Pedagogică, R.A., 2010. ISBN: 978-976-30-2834-5.
4. DOBRESU, E., STAVROSITU, S., *Tehnica servicii consumatorilor*. București: Editura Didactică și Pedagogică, R.A., 1994. ISBN: 973-30-5288-4.
5. MIJA, N., DESEATNICOVA, O., *Proiectarea Întreprinderilor de Alimentație Publică*. Chișinău: Tipografia Centrală, 2016. 412p. ISBN: 978-7-5623-3879-6.
6. Chirsanova Aurica, Capcanari Tatiana. *Prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică*. I N S T R U C Ț I U N I Chișinău 2018. ISBN 978-9975-45-559-6. CZU 613.6:663/664(083.13) C 45.
7. OUATU, C., *Organizarea activității unităților de Alimentație Publică*. București: Editura Didactică și Pedagogică, R.A., 1996. 230p/ ISBN: 973-30-5372-4.
8. STAVROSITU, S., *Managementul calității serviciilor și ospitalitatea în restaurante, gastronomie, hoteluri*. București: POLIROM, 2014. ISBN: 978-973-46-4052-2.
9. STAVROSITU, S., *Practica serviciilor în restaurante și baruri*. București: Editura Tehnica, 1994. 308 p. ISBN: 973-31-0637-2.
10. ȘTEȚCA, G., MOCUȚA, N., POP, A., *Strategii de management privind calitatea alimentelor*. Cluj Napoca: Editura Risoprint, 2012. ISBN: 978-973-53-0718-9.
11. STĂNCIULESCU, G., MICU, C., *Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație*. București: Editura C.H.Beck, 2012. ISBN: 978-973-115-959-1.
12. УСОВ, В., *Организация обслуживания в ресторанах*. Москва: Высшая школа, 1990. ISBN: 5-06-000387-6.
13. Calcatiniuc Dumitru, Grițco Cătălina, Chirsanova Aurica, Boiștean Alina, *The impact of organic food on the Moldavan market*, International Scientific Conference on Microbial Biotechnologi 4th

- edition, Chisinau, Moldova, October 11-12, 2018, p.76 , ISBN 978-9975-3178-8-7
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/76-76_1.pdf
14. Chirsanova Aurica, Calcatiniuc. Dumitru. THE IMPACT OF FOOD WASTE AND WAYS TO MINIMIZE IT. Journal of Social Sciences. Vol. IV, no. 1, 2021, pp. 128 – 139 DOI: [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4\(1\).15](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4(1).15)
 15. Chirsanova Aurica, Reșitca Vladislav. Factori de bază ce influențează politicile alimentare și nutriționale la nivel internațional. Meridian ingineresc. Univesititatea Tehnică a Moldovei. Nr.3, 2013, ISSN 1683-853X. p.86-92. https://ibn.idsi.md/ro/vizualizare_articol/27531
 16. CHIRSANOVA, A., Analiza senzorială a produselor lactate : Ciclul de prelegeri, Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnol. și Manag. în Industria Alimentară, Cat. Tehnol. și Organiz. Alimentației Publice.- Ch.: U.T.M., 2009.
 17. Hotărâre de Guvern nr. 1209 din 08.11.2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică.
 18. Hotărâre de Guvern nr. 938 din 17.08.2006 cu privire la cu privire la condițiile și procedura de autorizare sanitar-veterinară a unităților supuse controlului sanitar-veterinar și supravegherii veterinare de stat.
 19. Lege nr. 231 din 23.09.2010 cu privire la comerțul interior.
 20. Ordin nr. 57 din 21.12.2001 cu privire la aprobarea actelor normative ce reglementează activitatea agenților economici din sfera alimentației publice.
 21. Legea nr. 221 din 19.10.2007 cu privire la activitatea sanitar veterinară
 22. Vlădeci Natalia, Chirsanova Aurica Biochimie structurale, Universitatea Tehnică a Moldovei. Chișinău: Bons Offices, 2020. 116 p. ISBN: 978-9975-87-744-2..
 23. Jorj Ciumac, Vladislav Reșitca, Aurica Chirsanova, Tatiana Capcanari, Eugenia Boaghi. Общая технология пищевых производств. Chișinău, Editura „Tehnică – UTM”, 2019. ISBN 978-9975-45-582-4. CZU 663/664(075.8), O-280. Coli de tipar 54,5.–435p.
 24. Jorj Ciumac, Aurica Chirsanova, Vladislav Reșitca. Technologie culinaire. ISBN 978-9975-87-563-9. 2020. CZU 641.5(075.8). Aporbat spre editare la Senatul UTM din 26.11.2019. 201 p.
 25. <https://kfc-md.md/>
 26. <https://www.straus.md/ro/restaurant/kfc/>
 27. <https://ifood.md/>
 28. <https://ro.ripleybelieves.com/world-s-largest-fast-food-restaurant-chains-138>
 29. <https://www.codexalimentarius.ro/item/563-proiectarea-spatiilor-de-productie-alimente-si-a-fluxurilor-tehnologice-elemente-de-buna-practica.html>
 30. <https://www.codexalimentarius.ro/item/498-cum-se-realizeaza-un-flux-tehnologic.html>

31. <https://www.codexalimentarius.ro/item/569-conditii-specifice-pentru-depozitele-de-produse-alimentare.html>
32. https://mei.gov.md/sites/default/files/document/attachments/ghid_alimentatie.pdf
33. <https://administrare.info/domenii/economie/16488-produc%C8%9Bia-activitate-de-baz%C4%83-%C3%AEEn-%C3%AEntreprinderea-de-turism>
34. <https://www.waiterio.com/blog/ro/succesul-restaurantului/idei-de-marketing-digital-pentru-restaurantul-dvs/>
35. <https://administrare.info/domenii/economie/16461-amenajarea-tehnologic%C4%83-a-unui-restaurant>
36. <https://issuu.com/horatiu30/docs/manual-bucatar>
37. <https://www.trendshrb.ro/actual/metode-de-optimizare-si-reducere-de-costuri-pentru-restaurante/>
38. https://gov.md/sites/default/files/hotarirea_cnesp_nr.11_15.05.2020.pdf
39. <https://mai.gov.md/ro/node/5816>
40. <https://www.alexrada.ro/post/ghid-haccp-pentru-restaurant>
41. https://kfc-md.md//Cartea_Colonelului.pdf
42. https://gov.md/sites/default/files/hotarirea_cnesp_nr.12_25.05.2020.pdf
43. <https://rti.md/automatizare-restaurant>
44. <https://www.emedez.ro/mixere-planetare/mixer-planetar-profesional-60litri-cu-pa>
45. https://www.bvb.ro/infocont/infocont20/SFG_20200826205747_RO-SFG-Raport-S1-2020-27082020.pdf
46. <http://docshare02.docshare.tips/files/30732/307324493.pdf>
47. <https://www.spheragroup.com/uploads/2017/11/345cc50b-eafd-477b-ea1c-788ff4123386.pdf>
48. <https://www.lightspeedhq.com/pos/restaurant/self-order-menu/>
49. <https://www.newmoney.ro/kfc-introduce-un-nou-sistem-touchless-de-comanda/>
50. <https://evotek.md/ro/category/echipamente-pentru-fast-food/>
51. <http://steconomiceuoradea.ro/anale/volume/2006/management-si-marketing/9.pdf>
52. <https://www.theverge.com/2020/7/18/21329453/kfc-russia-bioprinting-lab-chicken-nuggets-sustainable>
53. <https://www.yum.com/wps/portal/yumbrands/Yumbrands/company/our-brands/kfc>