



UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

**ANALIZA ACTIVITĂȚII DE
MANAGEMENT ÎN CADRUL CAFENELEI
ROZMARIN, MUN. CHIȘINĂU**

Masterand gr. MRSC

Pascari Octavian

Conducător Dr. conf. univ.

Mija Nina

Chișinău 2020

MINISTERUL EDUCAȚIEI, ȘTIINȚEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
Universitatea Tehnică a Moldovei
Programul de masterat "Managementul Restaurantelor și Serviciilor de
Catering"

Admis la susținere
Șef Departament AN conf. univ. dr. Chirsanova Aurica
" _____ " _____ 2020

ANALIZA ACTIVITĂȚII DE
MANAGEMENT ÎN CADRUL CAFENELEI
ROZMARIN, MUN. CHIȘINĂU

Teză de master

Masterand _____ Pascari Octavian
Conducător _____ Mija Nina

Chișinău 2020

Rezumat

Teza de master intitulată *Analiza activității de management în cadrul cafenelei Rozmarin, mun Chișinău* este o lucrare de sinteză ce conține 6 capitole expuse pe 69 pagini.

În primul capitol s-a cercetat piața serviciilor de alimentație publică din Republica Moldova și s-a constatat că acesta este în continuă creștere, având o pondere considerabilă în sfera serviciilor din RM. Din totalitatea tipologiilor de unități de alimentație publică cafenelele și bufetele ocupă cel mai mare segment al pieței cu 32 și respectiv 20%.

În capitolul doi este prezentată caracteristica cafenelei Rozmarin prin prisma datelor ce țin de amplasare, politici de prețuri, evoluția indicatorilor economici ș.a. Principalele activități de business ale cafenelei sunt organizarea consumului de preparate culinare în incinta cafenelei. Au fost analizați principalii indicatori economici ai cafenelei pentru anii 2017-2018, astfel cifra de afaceri în 2018 a crescut cu 50% față de 2017, iar profitul s-a dublat în această perioadă (+104%).

În prezent, dezvoltarea și implementarea sistemelor informaționale în domeniul alimentației publice este déjà o necesitate în fiecare întreprindere. Din acest considerent capitolul 3 a fost dedicat caracterizării softurilor utilizate în unitățile de alimentație publică, acestea permit automatizarea diferitelor operațiuni și accelerează întreaga activitate.

Meniul cafenelei este destul de variat incluzând în sine preparate caracteristice diferitor gastronomii. Analiza meniului din punct de vedere al creșterii profitului este prezentată în capitolul 4. Astfel au fost identificate bucatele care au un aport esențial în profitul cafenelei, dar și cele care ar trebui reduse din meniu.

Structura productiv comercială a cafenelei este prezentată în capitolul 5, iar capitolul 6 expune experiența străină a motivației personalului în alimentația publică.

Abstract

The master's thesis entitled *Analysis of the management activity within the Rozmarin cafe, Chisinau* is a synthesis work containing 6 chapters exposed on 69 pages.

In the first chapter, the market of public catering services in the Republic of Moldova was researched and it was found that it is constantly growing, having a considerable share in the field of services in the Republic of Moldova. Of all the typologies of public catering units, cafes and buffets occupy the largest segment of the market with 32 and 20%, respectively.

Chapter two presents the characteristics of the Rozmarin cafe in terms of location data, pricing policy, the evolution of economic indicators, etc. The main business activities of the cafe are the organization of the consumption of culinary preparations inside the cafe. The main economic indicators of the cafe for the years 2017-2018 were analyzed, so the turnover in 2018 increased by 50% compared to 2017, and the profit doubled during this period (+ 104%).

Currently, the development and implementation of information systems in the field of public catering is already a necessity in every enterprise. For this reason, Chapter 3 has been dedicated to the characterization of the software used in public catering units, they allow the automation of various operations and accelerate the entire activity.

The cafe's menu is quite varied, including dishes typical of different cuisines. The analysis of the menu in terms of profit growth is presented in Chapter 4. Thus were identified the dishes that have an essential contribution to the profit of the cafe, but also those that should be reduced from the menu.

The commercial productive structure of the cafe is presented in Chapter 5, and Chapter 6, there it is exposed the foreign experience of staff motivation in public catering.

CUPRINS	
INTRODUCERE	9
1. EFICIENȚA ÎNTREPRINDERILOR DE ALIMENTAȚIE PUBLICĂ ȘI MODALITĂȚI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE	11
1.1 Analiza pieței alimentației publice din mun. Chișinău și a perspectivelor de dezvoltare a acesteia	11
1.2 Caracteristicile întreprinderilor de alimentație publică	16
1.3 Metodologia de analiză a eficienței întreprinderilor de alimentație publică	18
1.4 Principalele direcții de îmbunătățire a eficienței întreprinderilor alimentație publică	19
2. ANALIZA ACTIVITĂȚII DE PRODUCERE ȘI COMERCIALIZARE A CAFENELEI «ROZMARIN» DIN OR. CHIȘINĂU	21
2.1 Caracteristica generală	21
2.2 Principalele bussines activități ale cafenelei	25
3. UTILIZAREA PRODUSELOR SOFTWARE APLICATE ÎN ACTIVITĂȚILE DE RESTAURARE	30
3.1 Sisteme informatice de birou automatizate și internet	30
3.2 Sisteme informatizate automatizate utilizate în gestionarea zilnică și executarea operațiunilor de contabilitate, impozite și alte forme de contabilitate în alimentația publică	31
4. ANALIZA MENIULUI ÎN VEDEREA MAJORĂRII PROFITULUI CAFENELEI	40
5. ANALIZA ORGANIZĂRII PRODUCERII ÎN CAFENEA	51
5.1. Cerințe privind amplasarea, proiectarea și amenajarea spațiilor unității	51
5.2 Situația reală a cafenelei Rozmarin	54
6. EXPERIENȚĂ INTERNAȚIONALĂ ÎN ORGANIZAREA UNEI AFACERI DE RESTAURANT, CAFENEA	59
6.1 Experiență internațională de cercetare de marketing și cultură organizațională în industria restaurantelor, cafenelelor	59
6.2 Analiza experienței internaționale a motivației personalului în activitatea de restaurant, cafenea	64
CONCLUZII	68
BIBLIOGRAFIE	69
ANEXE	72

BIBLIOGRAFIE

1. HOTĂRÎRE Nr. 1209 din 08-11-2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație. Publicat : 23-11-2007 în Monitorul Oficial Nr. 180-183 art. 1281
2. LEGE Nr. 296 din 21-12-2017 privind cerințele generale de igienă a produselor alimentare Publicat : 12-01-2018 în Monitorul Oficial Nr. 7-17 art. 60
3. Tabunșic, O., 2017. Analiza pieței de alimentație publică din municipiul Chișinău și tendințe de dezvoltare.
4. Ахмедов Н.А., Карпушенко П.Б. Маркетинг ресторанных услуг // Маркетинг в России и за рубежом №3 / 2011
5. http://comert.chisinau.md/public/files/rapoarte/2014/Raport_de_activitate_2014.2.
6. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб.пособие / О.П. Ефимова, Н.А. Ефимова; Под ред. Н.И. Кабушкина. - М.: Новое знание, 2011. - 392 с. - (Экономическое образование).
7. LUCA, Nicolae. Identificarea problemelor în activitatea întreprinderilor alimentației publice din Republica Moldova. În Studia Universitatis Moldavia, Revistă Științifică a Universității de Stat din Moldova, 2013, nr.2(62).
8. Кочерга А.И., Семенов В.И. Повышение эффективности общественного питания. К.: Техніка, 1980. - 247 с.
9. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2002. - 352 с. (Серия «Учебники XXI века»)
10. Савицкая Г.В. Экономический анализ: Учеб. / Г.В. Савицкая. - 9-е изд., испр. - М.: Новое знание, 2011. - 640 с. - (Экономическое образование).
11. Цыпкин Ю.А. Управление персоналом: Учеб. пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 446 с.
12. Ciurac Jorj, Reșitca Vladislav, Chirsanova Aurica, Capcanari Tatiana; 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. – 148 p.
13. 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.
14. Чернов В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристический бизнес: Учеб. пособие для вузов / Под ред. проф. М.И. Баканова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 686 с.
15. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учебное пособие. - М.: Издательство РДЛ, 2005. - 224 с.
16. Буссо А. Учет под контролем // Рестораны ведомости. - 2011. - №04 (72). - с. 70
17. Курдина В. Путь от одиночного ресторана к сетевой структуре // Рестораны ведомости. - 2011. - №12 (80). - с. 72
18. Севортьян А. Учиться на чужих ошибках // Витрина. Ресторанный бизнес. - 2011. - №10. - с. 26 - 28
19. Солнцева А. Незванный гость...с особыми привилегиями // Рестораны ведомости. - 2011. - №10 (78). - с. 82
20. Новости ресторанной индустрии // Гостиница и ресторан. - 2011. - №6 (37). - с. 70. (Утро.ru)

21. Vladei Natalia, Chirsanova Aurica Biochimie structurale, Universitatea Tehnică a Moldovei. Chișinău: Bons Offices, 2020. 116 p. ISBN: 978-9975-87-744-2
22. 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.
23. 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.
24. Chirsanova A., Capcanari Tatiana, Boistean Alina, Covaliov Eugenia, Resitca Vladislav, Sturza Rodica. Behavior of Consumers in the Republic of Moldova Related to the Consumption of Trans Fat. Int J Food Sci Nutr Diet. 2020; 9(8):493-498. doi: <http://dx.doi.org/10.19070/2326-3350-2000086>
25. 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 categoria B+ DOI: [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4\(1\).15](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4(1).15)
26. Chirsanova Aurica, Reșitca Vladislav. Factori de bază ce influențează politicile alimentare și nutriționale la nivel internațional. Meridian ingineresc. Univestitatea Tehnică a Moldovei. Nr.3, 2013, ISSN 1683-853X. p.86-92. https://ibn.idsi.md/ro/vizualizare_articol/27531
27. Statistica.md
28. www.fsgs.ru/wps/portal/
29. www.mosreg.ru/kompotreb/vizit/pb2.htm Сохраним динамику развития // Российская торговля. - 2005. - №06 (198)
30. www.mos.ru
31. www.statrus.info/catalog/readbook.jsp?issue=320886
32. <http://conf.susu.ru/doc/menedg/rogdestvenskay.shtml>
33. Рождественская Л.Н., Главчева С.И. Маркетинговый подход к управлению эффективностью деятельности предприятий общественного питания.
34. www.gsk.ru/BGD/free/B03_66/lswPrx.dll/Stg/d050/i050050r.htm