



Universitatea Tehnică a Moldovei

**ANALIZA ACTIVITĂȚII DE MANAGEMENT
ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERILOR
SPECIALIZATE ÎN ORGANIZAREA
MESELOR FESTIVE,
studiul de caz restaurantul „Golden Lion”,
S.R.L. Celebration Group, mun. Chișinău**

Student:

PORFIREANU Olga

Conducător:

**RADU Oxana
dr. lector univ.**

Chișinău, 2021

**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, conf. univ., dr.**

_____ 2021
„_____” _____

**Analiza activității de management
în cadrul întreprinderilor specializate
în organizarea meselor festive,
studiul de caz restaurantul „Golden Lion”,
S.R.L. Celebration Group, mun. Chișinău**

Teză de master

Student: _____ PORFIREANU Olga, MRSC-201 M

Conducător: _____ RADU Oxana, dr. lector univ.

Chișinău, 2021

ADNOTARE

Teza de master cu tema „Analiza activitatii de management în cadrul întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive, studiul de caz restaurantul „Golden Lion”, S.R.L. Celebration Group, mun. Chişinău”, realizată de autorul Porfireanu Olga, vizează analiza și elaborarea propunerilor privind perfecționarea activitatii salilor de festivități din Republica Moldova.

Structura tezei: teza conține introducere, 3 capitole, concluzii și recomandări, bibliografie cu 37 titluri. Textul de bază al tezei conține un volum de 63 pagini, de asemenea lucrarea conține material grafic sub formă de 23 figuri și 11 tabele.

Cuvinte-cheie: mese festive, sali de festivități, unitati de alimentatie publica.

Actualitatea lucrării: elaborarea unor noi propuneri privind modernizarea întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive .

Scopul lucrării: analiza și elaborarea propunerilor privind perfecționarea activității întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive.

Obiectivele lucrării: studiul aspectelor manageriale ale întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive; analiza activității de management în cadrul întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive; elaborarea pe baza informației acumulate propunerilor de îmbunătățire a eficienței întreprinderilor respective; evaluarea posibilității aplicării în practică și avantajelor implementării propunerilor elaborate.

Rezultatele obținute: conform analizei efectuate au fost propuse idei privind perfecționarea și modernizarea întreprinderilor specializate pe organizarea meselor festive.

ANNOTATION

The master's thesis with the topic "Analysis of management activity in enterprises specializing in organizing festive meals, case study restaurant "Golden Lion", S.R.L. Celebration Group, Chisinau mun.", by author Porfireanu Olga, aims to analyze and develop proposals for improving the activity of event halls in the Republic of Moldova.

Thesis structure: the thesis consist of introduction, 3 chapters, general conclusions and recommendations, biography with 37 titles. The basic text includes 58 pages, 23 figures and 11 tables.

Keywords: festive dinner, party halls, catering units

The actuality of the subject: elaboration of new proposals regarding the modernization of the enterprises specialized in organizing festive meals.

The purpose of the work: analysis and elaboration of proposals regarding the improvement of the activity of the enterprises specialized in organizing festive meals.

Objectives: the study of the managerial aspects of the enterprises specialized in organizing festive meals; analysis of the management activity within the enterprises specialized in organizing festive meals; drawing up on the basis of information gathered proposals to improve the efficiency of the undertakings concerned; assessing the feasibility of applying and the benefits of implementing the proposals developed.

Results: according to the analysis, ideas were proposed regarding the improvement and modernization of the enterprises specialized in organizing festive meals.

CUPRINS

INTRODUCERE	8
1. STUDIUL PRINCIPILOR ACTIVITĂȚII MANAGERILE ALE ÎNTREPRINDERILOR SPECIALIZATE ÎN ORGANIZAREA MESELOR FESTIVE	10
1.1. Caracteristica generală a întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive	11
1.2. Cerințele față de activitatea întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive	14
1.3. Principiile de funcționare a restaurantelor specializate în organizarea meselor festive	17
1.4. Principiile de organizare a deservirii meselor festive	20
1.5. Particularitățile managementului întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive	22
1.5.1. Standarde de pregătire profesională	22
1.5.2. Procesul strategic de marketing al întreprinderii	25
1.5.3. Politica de formare a prețurilor	27
1.5.4. Managementul afacerilor de alimentație publică	29
1.5.5. Managementul calității	31
1.6. Concluzii la capitolul 1	32
2. ANALIZA ACTIVITĂȚII DE MANAGEMENT ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERILOR SPECIALIZATE ÎN ORGANIZAREA MESELOR FESTIVE DIN MUN. CHIȘINĂU	34
2.1. Studiul practicilor mondiale în organizarea meselor festive	34
2.2. Analiza activității manageriale ale sălilor de festivități din mun. Chișinău	38
2.2.1. Caracteristica indicilor tehnico-economi ai restaurantului Golden Lion	38
2.2.2. Analiza serviciilor prestate în cadrul restaurantului Golden Lion	40
2.2.3. Analiza modului de organizare a producerii și servirii	43
2.2.4. Analiza modului de administrare a întreprinderii	49
2.3. Analiza eficienței manageriale ale sălilor de festivități din mun. Chișinău	50
2.3. Concluzii la capitolul 2	51
3. PLAN-PROIECT DE DEZVOLTARE ȘI PERFECTIONARE A ACTIVITĂȚII ÎNTREPRINDERILOR SPECIALIZATE ÎN ORGANIZAREA MESELOR FESTIVE	52
3.1. Principalele direcții de îmbunătățire a eficienței întreprinderilor specializate în organizarea meselor festive	52

3.2. Propuneri privind optimizarea serviciilor prestate	53
3.3. Propuneri privind optimizarea modului de organizare a producerii și servirii	56
3.4. Propuneri privind optimizarea modului de administrare a întreprinderii.	59
3.5. Concluzii la capitolul 3	63
CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI	64
BIBLIOGRAFIE	66
ANEXE	69
Anexa 1. Planul general al restaurantului Golden Lion	71
Anexa 2. Sondaj despre satisfacția generală a personalului restaurantului „Golden Lion”	72
Anexa 3. Sondaj despre satisfacția generală a clienților restaurantului „Golden Lion”	75

BIBLIOGRAFIA

1. TABUNȘCIC Olga. Evoluția și tendințe de dezvoltare ale alimentației publice în Republica Moldova. Conferința "25 de ani de reformă economică în Republica Moldova: prin inovare și competitivitate spre progres economic", Chișinău, Moldova, 23-24 septembrie 2016, pp. 331-336
2. TABUNȘCIC Olga. Asigurarea competitivității întreprinderilor din alimentația publică (cazul Republica Moldova). Teza de doctor în științe economice, 2020.
3. Organizarea și tehnica servirii meselor festive. Disponibil:
<https://ru.scribd.com/doc/220048092/138259003-Organizarea-Si-Tehnica-Servirii-Meselor-Festive>
4. OPREA D. et al. Managementul evenimentelor. Poliron, 2016, p. 244.
5. HOTĂRÂREA GUVERNULUI Republicii Moldova cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică Nr.1209 din 08.11.2007. Monitorul Oficial Nr. 180-183 art. 1281
6. TABUNȘCIC Olga. Analiza pieței de alimentație publică din municipiul Chișinău și tendințe de dezvoltare. Journal „ECONOMICA” nr.1 (99) 2017, pp.52-64
7. LEGEA privind privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător Nr.160 din 22-07-2011. Publicat: 14-10-2011 în Monitorul Oficial Nr. 170-175 art. 494
8. HOTĂRÂREA GUVERNULUI Republicii Moldova nr. nr.931 din 8 decembrie 2011 cu privire la desfășurarea comerțului cu amănuntul. Publicat: 16-12-2011 în Monitorul Oficial Nr. 222-226 art. 1017
9. HOTĂRÂREA GUVERNULUI Republicii Moldova nr. 1068 din 20 octombrie 2000 „Despre Ordinul Ministerului Economiei Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea actelor normative ce reglementează activitatea agenților economici din sfera alimentației publice” Nr.251 din 23.01.02. Publicat: 05.02.02 în Monitorul Oficial Nr. 21-22.
10. DARABAN, M., SCUTARAȘU, C. Organizarea meselor speciale. Suport de curs pentru clasele a XI a profesională, 2021. Disponibil:
<http://colegiulstefanescu.ro/resurse/alimentatie/M2%20XI%20p%20-%20Suport%20de%20curs%20sem%20I%20Dar+%20%20Scu.pdf>
11. Managementul resurselor umane
https://www.academia.edu/6741784/Managementul_resurselor_umane
12. SUHODOL et al. Organizarea servirii consumatorilor în unitățile de alimentație publică. Indicații metodice pentru lucrări practice. Chisinau: Tehnica-UTM. 2015.
13. Ghid de bune practici în bucătărie
14. Ghid de bune practici pentru siguranța alimentelor
15. Organizarea Si Functionarea Serviciilor de Alimentatie Publica. Disponibil:
<https://ru.scribd.com/doc/47068700/ORGANIZAREA-SI-FUNCTIONAREA-SERVICIILOR-DE-ALIMENTATIE-PUBLICA>
16. STAVROSTIU S. Managementul calitatii serviciilor si ospitalitatea in restaurante, gastronomie, hoteluri. Polirom, 2014. ISBN 9789734640522
17. Sisteme de servire. Disponibil: <https://ru.scribd.com/doc/273410120/Sisteme-de-Servire>

18. PETROVICI, S., TĂZLĂVAN, D. Alegerea strategiei de marketing în domeniul comerțului și alimentației publice ca o condiție a perfecționării cadrului normativ. Journal „ECONOMICA” nr. 2 (84), 2013. pp. 46-54. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Alegerea%20strategiei%20de%20marketing%20in%20domeniul%20comertului%20si%20alimentatiei%20publice%20ca%20o%20conditie%20a%20perfectiunii%20cadrului%20normativ.pdf
19. Contabilitatea produselor și mărfurilor în unitățile alimentației publice. Disponibil: <https://pdfcoffee.com/proiect-contabilitatea-produselor-si-marfurilor-in-unitatie-de-alimentatie-publica-pdf-free.html>
20. Primaria municipiului Chisinau. Disponibil: <https://www.chisinau.md/pageview.php?l=ro&id=3729&idc=607&t=/Primaria/Preturi-de-sector/Pretura-Riscani/Istoria-sectorului-Riscani/Cu-privire-la-sectorul-Riscani/>
21. Top restaurante vestite din lume. Disponibil: <http://www.resto.md/>
22. Modalități de îmbunătățire a profitabilității întreprinderilor mici și mijlocii prin eficientizarea managementului resurselor umane. Disponibil: <http://store.ectap.ro/>
23. Definirea cateringului. Disponibil: <http://ru.scribd.com>
24. CHIRSANOVA A., RADU O., BOIȘTEAN A., CAPCANARI T. Managementul calității aplicat în alimentația publică. Note de curs. Chișinău, Editura „Tehnică – UTM”, 2021. – 136 p. ISBN 978-9975-45-736-1.
25. Instrucțiunea privind formarea prețurilor la întreprinderile de alimentație publică ale agenților economici din Republica Moldova, aprobată prin ordinul Departamentului Comerțului nr.12 din 26 aprilie 1996. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.34, art.45.
26. Regulamentul „Cu privire la modul de formare și aplicare a prețurilor și tarifelor libere (de piață) la mărfuri, producție și servicii”, aprobat prin hotărârea Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova nr.282 din 10 noiembrie 1993
27. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la măsurile de coordonare și de reglementare de către stat a prețurilor (tarifelor)” nr.547 din 4 august 1995
28. Hotărârea Guvernului nr. 774 din 20.06.2016 cu privire la prețurile de comercializare a produselor social importante
29. Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova. Disponibil: <https://statistica.gov.md/>
30. CHIRSANOVA A., CAPCANARI T. Instrucțiuni: Prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică. Chișinău: Tehnica-UTM, 2018. – 33 p. ISBN 978-9975-45-559-6.
31. ЗАЙКО Г. М., ДЖУМ Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятия общественного питания: учебное пособие. М.: Магистр, 2008. — 557 с. ISBN 978-5-9776-0060-6
32. БАРАНОВСКИЙ В. А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Феникс, 2004. — 352 с. ISBN: 5-222-03641-3
33. Vila Tusa by Sunny Hill © 2018 Vila Tusa. Disponibil: <https://vilatusa.ro/>

34. Managementul sectorului de servire. Disponibil: <https://www.qdidactic.com/bani-cariere/afaceri/turism/managementul-sectorului-de-servire295.php>
35. 4 strategii de fidelizare a clienților pe care firmele nu trebuie să le piardă din vedere. © Microsoft 2021. Disponibil: <https://www.microsoft.com/ro-ro/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/4-customer-retention-strategies-your-business-cant-miss>
36. Productia Cateringul Industrial © 2021 Scribd Inc. Disponibil: <https://ru.scribd.com/document/380149214/Cap-4-Productia-Cateringul-Industrial>
37. Creați un chestionar © Copyright 2012 -2021. Disponibil: <https://www.survio.com/ro/>