



Universitatea Tehnică a Moldovei

**Analiza calității serviciilor prestate de
unele unități de alimentație publică din
mun. Chișinău**

Masterand:

Prodan Victoria

Conducător:

dr.prof.univ. Deseatnicov Olga

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

” _ ” _____ 2016

**Analiza calității serviciilor prestate de
unele unități de alimentație publică din
mun. Chișinău**

Teză de master

Masterand: _____ (Prodan Victoria)

Conducător: _____ (Deseatnicov Olga)

Chișinău – 2016

Rezumat

Funcția de inginer tehnologic implică nu doar cunoașterea și supravegherea proceselor tehnologice, dar și multă responsabilitate privind calitatea și securitatea produselor alimentare din sfera alimentației publice. Iată de ce, pentru a deveni un inginer tehnologic responsabil, este necesar de a cunoaște toate detaliile cu privire la siguranța preparatelor.

Astfel, în lucrarea ce urmează, a fost propusă să definirea noțiunilor de bază în siguranță preparatelor alimentației publice, calitatea produselor alimentare, metode de analiză și determinare a calității. Deasemenea, unul din obiectivele lucrării date, este analiza nivelului de satisfacție a consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate în unitățile de alimentație publică din mun.Chișinău.

La fel, a fost efectuat un sondaj de opinie pe un eșantion de 75 persoane din or.Chișinău, prin care a fost evidențiat scopul de a aprecia calitatea serviciilor de alimentație publică. Această informație a fost redată în cadrul tebelelor și graficelor din compartimentul analitic.

În această lucrare, a fost structurată informația privind activitatea unităților de alimentație publică din punct de vedere al respectării tuturor cerințelor de calitate. În Capitolul I, a fost desfășurat subiectul privind noțiunile de bază din domeniul alimentației publice. Următorul capitol cuprinde aspectele generale despre calitatea produselor și serviciilor alimentației publice. Capitolul III descrie piața serviciilor de alimentație publică din orașul Chișinău, precum și metode de control al calității în această sferă. Compartimentul analitic are la bază monitorizarea calității serviciilor în unitățile de alimentație publică din două perspective : a organului de control al calității (analiza activității Laboratorului Alimentar Tehnologic) și a consumatorilor (analiza rezultatelor sondajului efectuat).

Per ansamblu, pe parcursul lucrării, a fost examinată legislația din domeniul alimentației publice, au fost revizuite aspectele de bază din această sferă, documente normative și acte interne pentru a elabora o analiza constructivă a calității preparatelor servite în unitățile de alimentație publică din or.Chișinău.

Résumé

La spécialité d'ingénieur technologue comprend non seulement la connaissance et la supervision des processus technologiques, mais aussi beaucoup de responsabilités concernant la qualité et la sécurité des produits alimentaires. C'est pourquoi, pour devenir un responsable dans ce domaine il faut connaître tous les détails relatifs à l'assurance alimentaire.

Ainsi, dans l'ouvrage qui suit je me suis proposée de définir les notions de base dans la sécurité de l'alimentation publique, les méthodes d'analyse et d'identification de la qualité. De même, un autre objectif vise l'analyse du niveau de satisfaction des consommateurs quant à la qualité des services prestés dans les restaurations publiques de Chişinău.

Un sondage d'opinion a été effectué auprès de 75 personnes de Chişinău le but étant de déterminer et d'apprécier la qualité des services dans l'alimentation publique. Cette information a été reflétée dans les tableaux et les graphiques du compartiment analytique.

L'ouvrage concentre l'information qui concerne l'activité et la qualité de l'alimentation publique. Le chapitre 1 décrit les notions de base du domaine de l'alimentation publique. Le second chapitre concerne les aspects généraux sur la qualité des produits et des services proposés. Le chapitre III décrit le marché des services et les méthodes de contrôle de la qualité dans la sphère de l'alimentation publique de Chişinău. Le compartiment analytique s'axe sur la surveillance de la qualité des services proposés dans l'alimentation publique et a deux perspectives : contrôle de la qualité (Laboratoire Alimentaire Technologique) et consommateurs (analyse du sondage effectué),

Somme toute, dans la réalisation de l'ouvrage j'ai analysé la législation en vigueur et les documents normatifs internes, j'ai révisé les aspects de base du domaine, afin d'élaborer une analyse constructive de la qualité des produits et des services fournis par les restaurateurs de Chişinău.

Cuprins

Introducere	2
<hr/>	
Capitolul I. Esența conceptului de alimentație publică	
<hr/>	
1.1. Alimentația publică – concept, caracteristici	4
<hr/>	
1.2. Unitate de alimentație publică – noțiuni, trăsături, clasificare	5
<hr/>	
1.3. Elemente de bază în formarea restaurantelor. Trăsături generale ale restaurantelor	8
<hr/>	
1.4. Suportul legal pentru deschiderea unei unități de alimentație publică	12
<hr/>	
Capitolul II: Asigurarea calității serviciilor în unitățile de alimentație publică	
<hr/>	
2.1. Principii generale în domeniul calității	14
<hr/>	
2.2. Verificarea calității preparatelor în sfera alimentației publice	16
<hr/>	
2.3. Aprecierea serviciilor de alimentație publică și a gradului de satisfacție a consumatorilor	19
<hr/>	
Capitolul III: Caracteristica sferei de alimentație publică din mun. Chișinău în ultima perioadă	
<hr/>	
3.1. Dinamica serviciilor de alimentație publică din mun. Chișinău în ultima perioadă	26
<hr/>	
3.2. Date privind restaurantele din mun. Chișinău	28
<hr/>	
3.3. Modalități și instrumente de control al calității în domeniul alimentației publice	31
<hr/>	
Capitolul IV: Monitorizarea calității serviciilor în unitățile de alimentație publică din mun. Chișinău	
<hr/>	
4.1. Monitorizarea calității preparatelor în urma analizei activității Laboratorului Alimentar Tehnologic	42
<hr/>	
4.2. Analiza rezultatelor sondajului realizat	51
<hr/>	
Concluzii	60
<hr/>	
Bibliografie	61
<hr/>	
Anexe	62
<hr/>	