



Universitatea Tehnică a Moldovei

**MANAGEMENTUL SERVICIILOR OFERITE ÎN SALA DE CEREMONII
”SRL PILATMAST”**

Studenta:

Postica Vasilița

Conducător:

Scripnic Elena
dr., conf. univ.

Chișinău, 2024

**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA**

Universitatea Tehnică a Moldovei

Facultatea de Științe Agricole, Silvice și ale Mediului

**Departamentul Resurse Animaliere
și Siguranța Alimentelor**

Admis la susținere
Șef Departament RASA:
Bivol Ludmila, dr., lect. univ.

„„, decembrie 2023

**MANAGEMENTUL SERVICIILOR OFERITE ÎN SALA DE CEREMONII
”SRL PILATMAST”
Teza de master**

Studenta:

Postica Vasilița

Conducător:

*Scripnic Elena
dr., conf. univ.*

Chișinău, 2024

Adnotare

„Managementul serviciilor oferite în sala de ceremonii ”SRL PILATMAST” este tema care îmbină plăcerea, lucrul, cât și studiile mele, în abordarea satisfacerii clienților și fidelizării pe principiul calității. Abordarea lucrării este transpusă prin prisma unui restaurant, îmbinată cu perspectivele care reflectă calitatea serviciilor și produselor, regulile și siguranța alimentară, cât și tendințele clienților corelate cu protecția și drepturile consumatorilor.

Lucrarea este structurată în trei capitole, cu scopul de a identifica orientările calității serviciilor și a produselor corelate cu necesitățile clienților, drepturile consumatorilor, și prezentarea metodelor de îmbunătățire a calității și strategiilor de management.

Primul capitol, conceptul de management, definirea competitivității, evoluția și calitatea produselor și protecția consumatorului pune accent pe calitatea serviciilor, evoluția ospitalității și orientările privind siguranța și securitatea alimentară și drepturile consumatorilor. Managementul fiind definit ca „știința prin care se asigură conducerea tuturor proceselor din unitățile economice și din celelalte sectoare de activitate, în toate funcțiile acestora, având în prim plan omul, participarea motivată a acestuia, presupune rezolvarea problemelor în planul previzional, organizatoric, al coordonării, luării deciziilor și controlului modului de desfășurare a diverselor procese și activități.

Capitolul al doilea, Prezentarea generală a unității de alimentație publică ”SRL PILATMAST” descrie unitatea de alimentație publică, obiectivele, calitatea produselor și metodele sistemelor de servire din cadrul restaurantului.

Ultimul capitol, prezintă analiza principiilor de organizare a meselor festive, soluții de asigurare a competitivității și analiza actelor normative care reglementează instituția alimentației publice.

Am ales să vorbesc despre această temă, pentru a prezenta importanța unui bun sistem de management și cât de mult influențează calitatea serviciilor și longevitatea acestuia.

Calitatea produselor, siguranța și securitatea alimentară, personalul, sistemele de servire, calificarea, oferta, meniul și locația, au reprezentat aspecte importante și puncte de bază în studierea calității.

Adnotation

"The management of the services offered in the "SRL PILATMAST" ceremony hall is the theme that combines pleasure, work, as well as my studies, in the approach of customer satisfaction and loyalty based on the principle of quality. The approach of the work is transposed through the prism of a restaurant, combined with the perspectives that reflect quality of services and products, rules and food safety, as well as customer trends related to consumer protection and rights.

The work is structured in three chapters, with the aim of identifying the orientations of the quality of services and products correlated with the needs of customers, consumer rights, and the presentation of quality improvement methods and management strategies.

The first chapter, the concept of management, definition of competitiveness, evolution and quality of products and consumer protection focuses on service quality, evolution of hospitality and guidelines on food safety and security and consumer rights. Management being defined as "the science that ensures the management of all processes in economic units and in other sectors of activity, in all their functions, with man in the foreground, his motivated participation, involves solving problems in the predictive, organizational, coordination plan , decision-making and control of the way various processes and activities are carried out.

The second chapter, General presentation of the public catering unit "SRL PILATMAST " describes the public catering unit, the objectives, the quality of the products and the methods of the serving systems within the restaurant.

The last chapter presents the analysis of the principles of organizing festive meals, solutions to ensure competitiveness and the analysis of the normative acts that regulate the institution of public food.

I chose to talk about this topic, to present the importance of a good management system and how much it influences the quality of services and its longevity.

Product quality, food safety and security, staff, serving systems, qualification, offer, menu and location, represented important aspects and basic points in the study of quality.

CUPRINS

INTRODUCERE	8
CAPITOLUL I. REVISTA LITERATURII ANALIZATE	11
1.1. Conceptul de management în industria alimentară.....	11
1.2. Definirea competitivității întreprinderii de alimentație publică și elementele de bază ale acesteia	18
1.3. Noțiuni generale privind serviciile de alimentație publică	23
1.4. Evoluția industriei ospitalității.....	24
1.5. Calitatea produselor și protecția consumatorului.....	29
CAPITOLUL II. MATERIAL ȘI METODE DE CERCETARE.....	34
2.1. Scopul și obiectivele lucrării.....	34
2.2. Caracteristica generală a Întreprinderii Alimentației Publice.....	35
2.3. Achiziționarea și păstrarea materiei prime și altor produse alimentare.....	38
2.4. Prepararea produselor alimentației publice.....	39
2.5. Managementul sectorului de servire	42
CAPITOLUL III. REZULTATELE OBTINUTE ȘI DISCUȚIA LOR.....	47
3.1. Analiza principiilor de organizare a meselor festive/tipuri de mese festive.....	47
3.2. Identificarea problemelor existente și soluții de asigurare a competitivității unității de alimentație publică ”SRL PILATMAST”	51
3.3. Acte normative care confirmă respectarea cerințelor de funcționare a întreprinderii alimentației publice”SRL PILATMAST”	54
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	55
BIBLIOGRAFIE	58
ANEXE.....	62

INTRODUCERE

Una dintre cele mai importante necesități vitale ale omului este alimentația. De aceea, pentru orice țară, există necesitatea dezvoltării sectorului de alimentație, de implementare a tehnologiilor industriale de producere a producției culinare, activități care contribuie la economisire enormă de muncă și timp și sporirea productivității. Cu toate acestea, odihna populației bine organizată, în paralel cu divertismentul și servirea meselor în afara gospodăriei, oferă locuri de muncă și sporește cultura populației.

Gradul de civilizație al unui popor este direct proporțional cu felul său de a se alimenta. În decursul secolelor, cu cât omul a ajuns la o treaptă mai avansată de civilizație, cu atât hrana lui a devenit mai variată și mai completă, iar felul de pregătire și de păstrare a alimentelor, mai complex.

S-a ajuns, astfel, treptat, la cunoașterea unor tehnici extrem de variate de pregătire a hranei pentru a o face mai atrăgătoare, gustoasă, digerabilă și rațională.

Alimentația este considerată acel capăt al firului ce leagă trecutul și prezentul, de aceea, e necesar de a pătrunde în profunzimile fiecăruia din ele. Astfel, vom putea remarca existența străvechiului sistem alimentare ce a rezistat trecerii timpului, ca parte componentă a structurii de bază a hranei. Analiza și evaluarea stării actuale a întreprinderii din alimentația publică, identificarea problemelor de dezvoltare și organizarea managementului ne permit să urmărim următoarele obiective:

- Studierea particularităților evoluției acestui domeniu.
- Analiza aspectelor de siguranță alimentară.
- Analiza managementului serviciilor oferite de întreprinderea alimentației publice”SRL PILATMAST”
- Elaborarea de recomandări pentru îmbunătățirea gestionării întreprinderii de alimentație publică, astfel încât să se îmbunătățească calitatea serviciilor oferite.

Subiectul abordat în lucrarea "Managementul serviciilor oferite în sala de ceremonii”SRL PILATMAST”este complex și se bazează pe analizarea principalelor etape de gestionare și desfășurare a evenimentelor și provocările cu care se confruntă industria alimentației publice, precum și metodelor de management a acesteia. Prin identificare și analizare, lucrarea își propune ca scop să ofere soluții și recomandări pentru îmbunătățirea managementului, precum și pentru valorificarea oportunităților de dezvoltare a acestuia.

Lucrarea s-a bazat pe materiale și recomandări din cadrul instituției de alimentație publică "SRL PILATMAST". În lucrare, au fost utilizate documentații normative și legale oficiale referitoare la managementul sectorului alimentației publice.

Noutatea lucrării "Managementul serviciilor oferite în sala de ceremonii "SRL PILATMAST" constă în abordarea sistematică și analiza complexă a managementului din cadrul instituției alimentației publice, descrierea proceselor de lucru, la fel și recomandările practice pentru îmbunătățirea managementului.

Conținutul prezentei lucrări este structurat din 3 module esențiale care îmbină armonios principalele aspecte ale activității comerciale și care formează, de fapt, logica demersului științific întreprins.

Primul capitol al lucrării "Managementul serviciilor oferite în sala de ceremonii" SRL PILATMAST" este un început esențial pentru a înțelege fundamentele și contextul managementului în industria alimentației publice. În acest capitol sunt prezentate cinci subiecte importante: Conceptul de management în industria alimentară, definirea competitivității, noțiuni generale privind serviciile de alimentație publică, evoluția industriei ospitalității și calitatea produselor și protecția consumatorului.

Aceste subiecte oferă o perspectivă generală asupra importanței sectorului alimentar, istoria și evoluția managementului alimentației publice și structura organizațională a întreprinderii. Împreună, aceste subiecte sunt fundamentale pentru înțelegerea contextului și a principiilor de bază ale managementului și competitivitatea unității alimentației publice" SRL PILATMAST"

În al doilea capitol al lucrării "Managementul serviciilor oferite în sala de ceremonii" SRL este analizată și descrisă caracteristica generală a întreprinderii alimentației publice, achiziționarea și păstrarea materiilor prime și a altor produse alimentare, prepararea produselor și managementul sectorului de servire.

Acest capitol relevă modul în care se desfășoară activitatea sala de ceremonii" SRL PILATMAST"

În al treilea capitol al lucrării sunt analizate principiile de organizare a meselor festive , sunt identificate probleme existente și oferit soluții de asigurare a competitivității unității alimentației publice" SRL PILATMAST" și nu în ultimul rând sunt prezentate documente și acte normative privind activitatea în domeniul alimentației publice.

Acest capitol abordează metodele de dezvoltare a competențelor profesionale de management pentru întreprinderile din domeniul alimentației publice, oferind informații și instrumente utile pentru îmbunătățirea performanțelor acestora.

În ansamblu lucrarea "Managementul serviciilor oferite în sala de ceremonii" SRL PILATMAST" își propune să ofere o perspectivă amplă asupra industriei alimentației publice, evidențind atât provocările și problemele actuale, cât și oportunitățile și perspectivele de dezvoltare viitoare.

BIBLIOGRAFIE

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 3.01.02. Publicat: 05.02.02 în Monitorul Oficial Nr. 21-22.
10. SUHODOL et al. Organizarea servirii consumatorilor în unitățile de alimentație publică. Indicații metodice pentru lucrări practice. Chisinau: Tehnica-UTM. 2015.
11. Ghid de bune practici în bucătărie
12. Ghid de bune practici pentru siguranța alimentelor
13. Organizarea Si Functionarea Serviciilor de Alimentatie Publica. Disponibil: <https://ru.scribd.com/doc/47068700/ORGANIZAREA-SI-FUNCTIONAREA-SERVICIILOR-DE-ALIMENTATIE-PUBLICA>
14. STAVROSTIU S. Managementul calitatii serviciilor si ospitalitatea in restaurante,

- gastronomie, hoteluri. Polirom, 2014. ISBN 9789734640522
14. Sisteme de servire. Disponibil: <https://ru.scribd.com/doc/273410120/Sisteme-de-Servire>
 15. 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%20i%20domeniul%20comertului%20si%20alimentatiei%20publice%20ca%20o%20conditie%20a%20perfectiunii%20cadrului%20normativ.pdf
 16. 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>
 17. 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/>
 18. Top restaurante vestite din lume. Disponibil: <http://www.resto.md/>
 19. Modalități de îmbunătățire a profitabilității întreprinderilor mici și mijlocii prin eficientizarea managementului resurselor umane. Disponibil: <http://store.ectap.ro/>
 20. Definierea cateringului. Disponibil: <http://ru.scribd.com>
 21. 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.
 22. 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.
 23. 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
 24. 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
 25. Hotărârea Guvernului nr. 774 din 20.06.2016 cu privire la prețurile de comercializare a produselor social importante
 26. Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova. Disponibil:

<https://statistica.gov.md/>

27. 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.
28. 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
29. БАРАНОВСКИЙ В. А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Феникс, 2004. — 352 с. ISBN: 5-222-03641-3 Vila Tusa by Sunny Hill © 2018 Vila Tusa. Disponibil: <https://vilatusa.ro/>
30. Managementul sectorului de servire. Disponibil: <https://www.qdidactic.com/bani-cariera/afaceri/turism/managementul-sectorului-de-servire295.php4> 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>
31. Productia Cateringul Industrial © 2021 Scribd Inc. Disponibil: <https://ru.scribd.com/document/380149214/Cap-4-Productia-Cateringul-Industrial>
32. Banu C. și col.,-Alimente, Alimentație, Sănătate, Ed.AGIR, București 2005.
33. Banu C. și col.,-Progrese tehnice, tehnologice și științifice în industria alimentară. Vol. I. Ed. Tehnică., București, 1992.
34. Cecilia Pop. și col.,-Managementul calității produselor de origine animal, Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2011
35. Culegeri de STAS-uri și N.I.
36. Diaconescu I.-Merceologie alimentară, Editura Eficient, București, 1998.
37. FAO, The State of Food Insecurity in the World, 2003, FAC, Rome 2003 și 2004.
38. Food safety, In:overview of the environment and health in Europe in the 1990s,
39. Copenhagen, WHO Regional Office for Europe, 1999, (accessed 6 October2002).heorghe Stetca, Lenuta Suteu – Norme de igiena în industria alimentară, Risoprint 2010 Cluj Napoca arashivescu A., - Managementul calității mărfurilor alimentare. Ed. Tehnopress, Iași, 2004.
40. Popescu N., Meica S. - Bazele controlului sanitar veterinar al produselor de origine animală. Ed. București, 1995.
41. Principii generale de igiena alimentară, Codex Alimentarius–2003.
42. Instrucțiune tehnologică Pate, IT SF 00458868-015:2011/A1:2014

43. http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2075
44. Legea privind protecția consumatorilor din Republica Moldova, nr.105-XV din 13.03.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126 - 131, art.507.
45. Legea privind securitatea generală a produselor, nr.422 din 22.12.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.036, art. 145.
46. Legea privind organizarea și funcționarea piețelor produselor agricole și agroalimentare, nr.257 din 27.07.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.142, art.700.
47. Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr.263 din 27.10.2005 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.176, art.867.
48. Legea privind produsele alimentare, nr.78-XV din 18.03.2004 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.83-87/431
49. TABUNȘCIC, Olga. *Identificarea problemelor din sectorul serviciilor de alimentație*