



UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

**DIRECȚII DE EFICIENTIZARE A ACTIVITĂȚII
ÎNTRERINDERILOR DIN SECTORUL HORECA, ÎN
VEDEREA SPORIRII COMPETITIVITĂȚII (ÎN BAZA
RESTAURANTULUI TIFLIS)**

Masteranda: _____ **Mîrzac Marinela**

Coordonator: _____ **Țurcan Iuliu,
conf. univ, dr.**

Chișinău, 2023

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

**Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Inginerie Economică și Business
Departamentul Economie și Management**

**Admis la susținere
Șef departament:
Țurcan Rina, Dr., conf.univ.**

”_____” _____ 2023

**Direcții de eficientizare a activității întreprinderilor din
sectorul HORECA, în vederea sporirii competitivității
(în baza restaurantului Tiflis)**

Teză de master

Masterand: _____ Mîrzac Marinela AA-211M

Coordonator: _____ Țurcan Iuliu, conf. univ, dr.

Chișinău, 2023

ADNOTARE

Titlul lucrării : Direcții de eficientizare a activității întreprinderilor din sectorul HORECA, în vederea sporirii competitivității (în baza restaurantului Tiflis)

Autor: Mîrzac Marinela

Grupa academică : AA- 211M

Structura tezei: Teza de master este formată din introducere, 3 capitole , concluzii și recomandări, bibliografie, anexe.

Cuvinte-Cheie : HORECA, eficiență, competitivitate, stabilitate, restaurant.

Scopul lucrării: Scopul tezei de master este determinarea direcțiilor de eficientizare a activității întreprinderilor din sectorul HORECA, cu scopul sporirii competitivității (în baza restaurantului Tiflis).

Obiectivele cercetării : Analiza sectorului HORECA, integrarea și specializare cunoștințelor teoretice, cercetarea indicatorilor economici, determinarea capacității concurențiale și identificarea direcțiilor de eficientizare a activității restaurantului „Tiflis” și formularea unor concluzii și recomandări corespunzătoare rezultatelor.

Metode aplicate pentru realizarea cercetării: Metodele aplicate au fost metoda determinării indicatorului de lichiditate, analiza datelor obținute din cadrul restaurantului, analiza conceptelor teoretice.

Rezultatele obținute: În primul rând, s-a efectuat un studiu teoretic în domeniul HORECA, unde a fost desfășurat acest termen și s-a analizat din punct de vedere economic. Ulterior, din cauza crizei pandemice, s-a evaluat nivelul de daune produs domeniului HORECA și nu doar. S-a efectuat o analiză economică, care a permis înțelegerea mai bine a situație actuale. S-a definit astfel de noțiuni ca eficiență, competitivitate și s-a atras atenție la elemente definitorii a fiecăruia.

În al doilea rând, s-a obținut o imagine mai clară asupra întreprinderii studiate, și anume restaurantul „Tiflis”. Au fost descrise toate proprietățile restaurantului, urmând o analiză financiară restrânsă din cauza lipsei datelor.

S-a analizat capacitatea de concurență a restaurantului și toate problemele existente, propunându-se soluții.

În final, s-au determinat direcțiile de eficientizare a activității restaurantului „Tiflis”.

ANNOTATION

Title of the paper: Direction for making the activity of enterprises more efficient in the sector HORECA, in order to increase competitiveness(based on restaurant TIFLIS).

Author: Mirzac Marinela

Academic group: AA- 211M

Thesis structure: The master's thesis consists of an introduction, 3 chapters, conclusions and recommendations, bibliography, appendices.

Keywords: HORECA, efficiency, competitiveness, stability, restaurant.

The purpose of the paper: The purpose of the master's thesis is to determine the directions for making the activity of enterprises more efficient in sector HORECA, in order to increase competitiveness(based on restaurant Tiflis.

The objectives of the research: Analysis of the HORECA sector, integration and specialization of theoretical knowledge, research of economic indicators, determination of competitive capacity and identification of directions for making the activity of the restaurant "Tiflis" more efficient and formulation of conclusions and recommendations corresponding to the results.

Methods applied to the research concepts: The methods applied were the method of determining the liquidity indicator, the analysis of data obtained from the restaurant, the analysis of theoretical concepts.

The results obtained: First of all, a theoretical study was carried out in the field of HORECA, where this term was developed and analyzed from an economic point of view. Later, due to the pandemic crisis, the level of damage caused to the HORECA field and not only was assessed. An economic analysis was carried out, which allowed a better understanding of the current situation. Such notions as efficiency, competitiveness were defined and attention was drawn to the defining elements of each.

Secondly, a clearer picture of the studied enterprise, namely the restaurant "Tiflis", was obtained. All restaurant properties were described, following a limited financial analysis due to lack of data.

The restaurant's competitiveness and all existing problems were analyzed, proposing solutions.

Finally, directions for making the activity of the "Tiflis" restaurant more efficient were determined.

CUPRINS

INTRODUCERE	8
1. NOȚIUNI TEORETICE PRIVIND SECTORULUI HORECA ȘI ELEMENTE FUNDAMENTALE ALE COMPETITIVITĂȚII.....	9
1.1 Concepte fundamentale privind sectorul HORECA	9
1.1.1. Restaurante – specificul acestora.....	10
1.1.2. Industria hotelieră – specificul acestora	15
1.1.3. Serviciul de Catering	16
1.1.4. Consecințele și evoluția sectorului HORECA după pandemie	16
1.2 Eficiența-definiții și elemente fundamentale	18
1.3 Definirea noțiunii de competitivitate și determinarea factorilor de influență a acesteia	24
1.4 Concluzii la capitolul 1	27
2. ANALIZA ECONOMICĂ A RESTAURANTULUI „TIFLIS”	28
2.1 Prezentarea generală a restaurantului „Tiflis”	28
2.2 Analiza situației economice a restaurantului „Tiflis”	31
2.3 Analiza capacității concurențiale a restaurantului „Tiflis”	40
2.4 Concluzii la capitolul 2	47
3. IDENTIFICAREA DIRECȚIILOR DE EFICIENTIZARE A RESTAURANTULUI „TIFLIS”	48
3.1 Analizarea problemelor existente și identificarea soluțiilor de asigurare a competitivității în domeniul HORECA (și anume restaurantul „Tiflis”).....	48
3.2 Influența competențelor profesionale a personalului asupra competitivității	50
3.3 Analiza SWOT a restaurantului „Tiflis”	52
3.4 Determinarea direcțiilor principale de mărire a eficienței restaurantului „Tiflis”	56
3.5 Concluzie capitolul 3	57
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	58
BIBLIOGRAFIE	59
ANEXE.....	60

INTRODUCERE

Inițial, sistemul HORECA a fost creat pentru a satisface toate necesitățile consumatorilor, pe parcurs devenind și un indicator principal, care reflectă gradul de dezvoltare economică a unei țări. De asemenea, gradul de dezvoltare al economiei indică și veniturile cetățenilor, ce permit reflectarea asupra dorinței populației de a folosi o parte din venituri pentru serviciile prestate de întreprinderile din sectorul HORECA[1]. Alimentația publică reprezintă o ramură importantă, care presupune circulația mărfurilor, ce vizează organizarea preparării produselor alimentare și celor culinare, cofetărie-patiserie, precum și vânzarea acestora persoanelor cu scopul consumului lor imediat sau la domiciliu.

Eficiența întreprinderilor din sectorul HORECA este caracterizată de multitudinea activităților de producție, adică de activitatea de transformare a materiilor prime agroalimentare în preparate culinare, produse de cofetărie și patiserie, aplicându-se diverse procese tehnologice, potrivit rețetelor stabilite și de vânzarea acestora. Sectorul alimentație publică este un domeniu complex, serviciile specializate fiind asigurate printr-o tipologie la fel de complexă de unități de alimentație publică, fiecare din acestea distingându-se printr-o serie de caracteristici funcțional-comerciale[2].

Pe lângă aceasta, un factor important ce stimulează eficiența întreprinderilor este concurența. Concurența este un adevărat generator al performanței economice, iar competitivitatea – un factor fundamental al succesului în lupta concurențială[3]. În acest context, noțiunea de competitivitatea o putem înțelege ca o trăsătură relativă și complete, care exprimă deosebirea dintre un produs și un serviciu al întreprinderii și produsele sau serviciile oponentilor și condiționează atractivitatea acestuia în ochii consumatorului. În general, atât sectorul HORECA, cât și competitivitatea sectorului alimentației publice este un câmp puțin explorat în cercetările oamenilor de știință, mai ales în Republica Moldova.

Scopul acestei lucrări determinarea direcțiilor de eficientizare a activității întreprinderilor din sectorul HORECA, cu scopul sporirii competitivității (în baza restaurantului Tiflis). Conform scopului propus au fost formulate următoarele **obiective operaționale**:

- Efectuarea studiului documentar privind structura întreprinderilor din sectorul Horeca;
- Integrarea și specializarea cunoștințelor teoretice, cu scopul analizării interne a restaurantului Tiflis;
- Cercetarea indicatorilor tehnico-economici și financiari a restaurantului Tiflis, pentru a determina situația actuală a restaurantului. Studiarea capacității concurențiale a restaurantului Tiflis, comparând indicatorii cu restaurante din același compartiment;
- Elaborarea direcțiilor de eficientizare a activității restaurantului Tiflis.

BIBLIOGRAFIE

1. [15.10.2022] Оптимизация работы предприятия общественного питания в туристической сфере Disponibil: (allbest.ru)
2. [16.10.2022] Raport privind efectuarea practicii în cadrul instituției de alimentație publică, Disponibil:<https://www.studocu.com/row/document/universitatea-de-stat-din-moldova/asigurari-si-reasigurari/1-raport-de-practica-restaurant-diana/13216169>
3. TABUNȘCIC O., Asigurarea competitivității întreprinderilor din alimentație publică(în cazul Republicii Moldova), Teză de doctor în științe economice, Chișinău, 248p.,2020
4. [20.10.2022] Disponibil:
<https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/cybernews/abbreviations.htm#H>
5. [20.10.2022], Ce înseamnă horeca? De la ce vine Horeca?, [publicat 18.09.2020], Disponibil:<https://www.bzi.ro/ce-inseamna-horeca-de-la-ce-vine-horeca-4029589>
6. ЕФИМОВА, О. П. Экономика общественного питания. Минск: Новое знание, 2008, 368 с.ISBN 978-985-475-2
7. [20.10.2022], Ce înseamnă horeca?, [publicat 21.05.2020], Disponibil:
<https://www.gastroprofis.ro/ce-inseamna-horeca/>
8. [25.10.2022], Disponibil:http://www.bseu.by:8080/bitstream/edoc/80967/1/Losik_148_150.pdf
9. [16.11.2022] Disponibil:<https://caruldinstele.ro/restaurant-clasic/>
10. [16.11.2022] Disponibil:<https://www.huntercastle.ro/restaurant/coliba-haiducilor>
11. [16.11.2022] Disponibil:<https://www.blueacqua.ro/galati>
12. [16.11.2022] Disponibil:<https://afisha.md/ro/places/restaurants/266/poiana-nucului>
13. [16.11.2022] Disponibil:https://www.familia.md/ro/info/children/growth/cafe_detskie_ploshadki/default.aspx
14. [16.11.2022] Disponibil:<http://www.resto.md/ru/motif-bar>
15. Albert, A. Calitatea serviciilor în unitățile de alimentație publică, București, 114 p, 2005.
16. Clasificatorul activităților din economia Moldovei. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 193-202
17. Артёмова Е.Н, Козлова В.А.Основы гостеприимства и туризма, учебное пособие, Орёл ГТУ, 2005, 104 с.
18. Ciornâi V. Tehnologia serviciilor hoteliere, suport de curs, ASEM, 2019, 72p.
19. [02.12.2022] Disponibil:<https://www.marry.md/blog/tot-ce-trebuie-sa-stii-despre-serviciul-de-catering-cand-de-ce-cum>
20. [02.12.2022] Disponibil:<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/453701608708692970->

21. [10.12.2022] Disponibil:<https://statistica.gov.md/ro>
22. Document de poziție, Impactul pandemiei cu Covid-19 asupra sectorului HORECA și măsuri pentru menținerea și crearea locurilor de muncă, 2021, 16p.
23. [15.12.2022]Disponibil:<https://www.calltouch.ru/blog/glossary/horeca/>
24. Гущин А.Ю., Определение эффективности и способы её оценки в системе государственного заказа, Фундаментальные исследования N 9, 2012, 204-208с.
25. Шеремет, А.Д. Методика финансового анализа: учебное пособие, ИНФРА-М, 2000Г,208 с
26. Грибов, В.Д. Экономика предприятия: учеб. Пос., Финансы и статистика, 2002,208 с
27. Греков, А.С. Оценка эффективности управления производством, 2003, 25 – 28с.
28. Миротин, Л.Б. Системный анализ в логистике, Издательство «Экзамен», 2004, 480 с
29. Суворова, А.П. Методологический подход к оценке эффективности деятельности экономической организации,2004, 43 – 48с.
30. Сенчагов В.К., Захаров А.Н., Зокин А.А. Конкурентоспособность и инвестиционный потенциал экономики России., "Бизнес и банки " N 43, 2003.
31. RUSSU, Corneliu. Management și competitivitate. În: Tribuna Economică.1998, nr.2, pp. 7 - 8. ISSN 1018-0451.
32. Карулина Н.В., Развитие персонала как фактор повышения конкурентоспособности организации, Н.Ж. Актуальные Исследования N10, 2022
33. Киндзерский Ю.В., Якубовский М.М., Галица И.А. Потенциал национальной промышленности: цели и механизмы эффективного развития, НАН России; Ин-тэкон. и прогнозов. - М., 2009. - 928 с.
34. Клименко С.М., Дуброва Е.С., Барабась Д.А. Управление конкурентоспособностью предприятия: Учебное пособие. - М.: МНЭУ, 2006. - 527 с.
35. [18.12.2022] Disponibil:<https://www.calltouch.ru/blog/glossary/swot-analiz/>
36. [18.12.2022]
Disponibil:https://en.wikipedia.org/wiki/SWOT_analysis#/media/File:SWOT_en.svg