

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN MOLDOVA

Cu titlu de manuscris
C.Z.U.339.137.2:334.72:64(478)(043)

TABUNȘCIC OLGA

**ASIGURAREA COMPETITIVITĂȚII
ÎNȚREPRINDERILOR DIN
ALIMENTAȚIA PUBLICĂ
(cazul Republica Moldova)**

**SPECIALITATEA 521.03 - ECONOMIE ȘI MANAGEMENT
ÎN DOMENIUL DE ACTIVITATE**

Rezumatul tezei de doctor în științe economice

CHIȘINĂU, 2020

Teza a fost elaborată în cadrul Școlii Doctorale a Academiei de Studii Economice din Moldova

Conducător științific:

COTELNIC Ala, *doctor habilitat în științe economice, profesor universitar*

Comisia de susținere publică a tezei de doctorat:

1. Președinte – **BÎRCĂ Alic**, *prof.univ., dr.hab.în științe economice, ASEM*
2. Conducător științific – **COTELNIC Ala**, *prof.univ.,dr.hab.în științe economice, ASEM*
3. Referent oficial – **BUGAIAN Larisa**, *prof.univ., dr.hab.în științe economice, UTM*
4. Referent oficial – **LITVIN Aurelia**, *conf.univ., dr.hab. în științe economice, UASM*
5. Referent oficial - **LUCA Nicolae**, *conf.univ., dr.în științe economice, UTM*
6. Referent oficial - **IUȘAN Larisa**, *conf. cercetător, doctor în științe tehnice, Institutul științifico-practic de Horticultură și Tehnologii Alimentare.*

Susținerea va avea loc la data de 23.09 2020, ora 15.00, în ședința Comisiei de susținere publică a tezei de doctorat din cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova: MD-2005, mun. Chișinău, str. G. Bănulescu Bodoni 59, etajul 1, biroul 104 (bloc B). Teza de doctor și rezumatul pot fi consultate la Biblioteca Științifică a Academiei de Studii Economice din Moldova, pe pagina web a ASEM (www.irek.ase.md) și pe pagina web a ANACEC (www.cnaa.md).

Președinte al Comisiei de susținere publică a tezei de doctorat

doctor habilitat în științe economice,
profesor universitar

BÎRCĂ Alic

Conducător științific:

doctor habilitat în științe economice,
profesor universitar

COTELNIC Ala

Autor:

TABUNȘCIC Olga

CUPRINS

LISTA ABREVIERILOR	3
REPERE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII.....	4
CONȚINUTUL TEZEI.....	8
REFERINȚE BIBLIOGRAFICE	29
LISTA PUBLICAȚIILOR AUTORULUI	30
ADNOTARE	32

LISTA ABREVIERILOR

ÎMM - întreprinderi mici și mijlocii
AP – alimentație publică
UAP – unități de alimentație publică

REPERE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII

Actualitatea și importanța problemei abordate. În condițiile actuale concurența reprezintă un adevărat generator al performanței economice, iar competitivitatea – un factor cheie al succesului în lupta concurențială. Atât competitivitatea sectorului alimentației publice, cât și sectorul alimentației publice, în general, este un domeniu puțin explorat în cercetările savanților, în deosebi a celor autohtoni, dar care are o importanță economică și socială crescândă pentru economia națională. Relevanța sectorului de alimentație crește datorită faptului, că activitatea poate fi realizată atât de sinestătător cât și ca componentă a serviciului turistic. Alimentația deține rolul predominant pentru industria turismului. Pentru mulți turiști gastronomia reprezintă un element de bază în selecția destinațiilor turistice, iar produsul turistic care are drept principală motivație gastronomia a generat o formă de vacanță cunoscută sub denumirea „vacanță gastronomică”. Creșterea rolului serviciilor de alimentație s-a datorat și unor particularități ale vieții contemporane, precum creșterea gradului de urbanizare, modificările produse în obiceiurile de consum ale populației, intensificarea mobilității populației, creșterea numărului de călătorii turistice ș.a.

La baza succesului oricărei afaceri, inclusiv a celei din domeniul alimentației, se află avantajele competitive durabile ale bunurilor și serviciilor, pe care consumatorul le înțelege ca proprietăți specifice și le diferențiază de altele. În acest context, competitivitatea o putem percepe ca o caracteristică relativă și integrală care reflectă diferența dintre un serviciu sau produs al companiei și serviciile/produsele concurenților și determină atractivitatea acestuia în viziunea consumatorului.

Importanța și actualitatea subiectului pe care ne-am propus să-l cercetăm în teză este în creștere datorită accelerării schimbărilor de mediu; apariției de noi cerințe din partea consumatorilor, precum și schimbarea atitudinilor acestora; creșterii concurenței pentru resurse; internaționalizării afacerii; apariției de noi oportunități de afaceri, deseori absolut neașteptate; dezvoltării rețelelor informaționale, care fac posibilă difuzarea și recepționarea imediată a informațiilor; disponibilității largi a tehnologiilor moderne; schimbării rolului resurselor umane în cadrul organizației, precum și altor factori. Evident, toate aceste aspecte influențează și asupra sectorului alimentației, iar lupta concurențială între diferite unități ale acestui sector este tot mai aprigă.

Gradul de studiere al problemei. În teza de doctorat, cercetarea este axată pe competitivitatea întreprinderilor din alimentația publică. Analiza situației în domeniul de cercetare denotă că la nivel internațional, abordarea competitivității a făcut obiectul unor studii și lucrări de valoare ale savanților

Abramovitz M., Arron K., Chenery H., Denison E., Grossman G., Helpman E., Hume D., Kuznets S., Lucas R., Romer P., Solow R., Ricardo D., Haberler G., Samuelson P., Stolper W., Rybczynski T., Norman V., Krugman P., ș.a. Fundamentele teoriei avantajelor competitive au fost puse de Michael Porter, în 1990, odată cu publicarea lucrării *Avantajele competitive ale națiunii*.

Problema competitivității se află în centrul atenției și savanților din Republica Moldova. Astfel menționăm cercetările academicianului Belostecinic Gr., profesorului Feuraș E. Competitivitatea este abordată sub diferite aspecte în mai multe teze de doctor și doctor habilitat.

Aspectele economice de cercetare ale alimentației publice sunt mai modest prezente în cercetările savanților autohtoni. Menționăm cercetarea I. Maleca, care a promovat unele soluții și recomandări privind perfecționarea contabilității principalelor operații în activitatea unităților de alimentație publică. Perfecționarea sistemului de management în restaurante este domeniul de interes științific al cercetătoarei R. Negru, care în lucrările sale a analizat specificul sistemului de management în restaurante, a determinat potențialul serviciilor de restaurante în Republica Moldova. O altă cercetare abordează eficientizarea activității ÎMM din alimentația publică. Cercetătorul N. Luca a elaborat unele măsuri și activități de eficientizare a întreprinderilor din sectorul alimentației publice din Republica Moldova. Aspectul de marketing al domeniului alimentației publice a fost cercetat de savanții Petrovici S. și Tăzlăvan D. Totuși, în aceste preocupări științifice nu am găsit nici o cercetare privind competitivitatea întreprinderilor din alimentația publică.

Apreciind importanța elaborărilor în domeniul competitivității, precum și în cel al alimentației publice, este necesar de menționat că, până în prezent, nu a fost efectuată o cercetare complexă, dedicată analizei sistemice și complexe a competitivității sectorului alimentației. Pornind de la importanța domeniului de cercetare și insuficienta lui abordare în cercetările savanților, considerăm, că demersul științific înaintat de către noi, este unul important și necesar a fi cercetat.

Scopul lucrării constă în dezvoltarea abordărilor teoretice și metodologice în vederea asigurării competitivității întreprinderilor de alimentație publică.

Scopul înaintat a determinat necesitatea realizării următoarelor **obiective**:

- ✓ Conceptualizarea serviciului de alimentație publică ca segment distinct al economiei de piață;
- ✓ Evidențierea rolului și importanței economice a sectorului alimentației publice ca activitate economică separată, asociată cu

producerea și vânzarea de produse culinare și activități de agrement;

- ✓ Conturarea stadiului actual al cunoașterii în domeniul competitivității întreprinderilor de alimentație publică;
- ✓ Identificarea factorilor de influență ai competitivității întreprinderilor de alimentație publică;
- ✓ Analiza situației economice a sectorului alimentației publice din Republica Moldova și a pieței de alimentație publică în municipiul Chișinău;
- ✓ Efectuarea unui sondaj în rândul managerilor, consumatorilor și angajaților în scopul identificării modului în care întreprinderile din alimentația publică urmăresc dezvoltarea competitivității precum și importanța pe care aceasta o are la dezvoltarea întreprinderilor;
- ✓ Elaborarea soluțiilor de asigurare a competitivității unităților de alimentație publică din Republica Moldova;
- ✓ Fundamentarea abordărilor conceptuale de gestiune a competitivității personalului organizației de AP în contextul implementării abordării bazate pe competențe;
- ✓ Determinarea locației optime pentru o UAP în mun. Chișinău în baza dezvoltării unui model matematic.

În înaintarea ipotezei de cercetare, am pornit de la ceea ce există în câmpul teoriei științifice, cu privire la competitivitatea unității de alimentație publică. În această bază am elaborat chestionare adresate managerilor, angajaților din acest domeniu, dar și consumatorilor serviciilor respective cu scopul de a evidenția acei factori, care într-o măsură mai mare influențează competitivitatea acesteia. În acest sens au fost elaborate următoarele ipoteze:

O ipoteză constă în presupunerea că printre factorii care asigură competitivitatea UAP o importanță foarte mare o are calificarea și competențele angajaților;

O altă ipoteză prezumă, că printre factorii importanți cu influență pozitivă asupra competitivității UAP se regăsește și amplasarea geografică a localului, corelată cu tipul acesteia.

Noutatea științifică a rezultatelor obținute este transpusă în:

- sistematizarea abordărilor cu privire la definirea conceptului „serviciu” și evidențierea unei clasificări a acestora, în funcție de componentele serviciului;
- ordonarea serviciilor de alimentație publică după modelul piramidei lui Maslow, bazată pe nivele, ce includ elementele

distinctive ale serviciilor de alimentație publică, legate de consum, siguranță, apartenență socială, statut și autoafirmare;

- efectuarea studiului teoretic privind analiza comparativă a tipurilor de unități de alimentație publică în Moldova, România, Rusia, Franța;
- concretizarea conceptului de „competitivitate al întreprinderii de alimentație publică”, evidențierea componentelor de bază ale acesteia;
- identificarea factorilor de influență asupra competitivității întreprinderilor de alimentație publică și elaborarea soluțiilor de asigurare a competitivității acestora;
- adaptarea modelului de identificare a locației optime pentru o unitate nouă de alimentație publică și elaborarea algoritmului acestuia;
- dezvoltarea modelului competențelor profesionale a specialiștilor din alimentația publică, orientat spre sporirea flexibilității forței de muncă.

Problema științifică soluționată constă în fundamentarea teoretică și metodologică a factorilor de influență asupra activității unităților de alimentație publică, fapt care a confirmat necesitatea dezvoltării continue a competențelor profesionale ale angajaților din domeniu și oportunitatea dezvoltării unei metodologii de identificare a amplasării optime a unei unități de alimentație publică în funcție de tipul acesteia, în vederea asigurării competitivității unităților de alimentație publică.

Semnificația teoretică a tezei constă în contribuțiile aduse la concretizarea noțiunilor de serviciu, serviciu de alimentație publică, competitivitatea întreprinderilor de alimentație publică, identificarea factorilor de influență asupra competitivității acestora, evidențierea criteriilor de evaluare a competitivității UAP, examinarea comparativă a tipurilor de unități de alimentație publică în diferite țări, completarea modelului de identificare a amplasării optime a unității de alimentație publică, dezvoltarea modelului competențelor profesionale a specialiștilor din alimentația publică, orientat spre sporirea flexibilității forței de muncă. În așa mod, cercetarea contribuie la dezvoltarea teoriei competitivității unităților de alimentație publică.

Valoarea aplicativă a lucrării este determinată de posibilitatea de a utiliza rezultatele de bază ale tezei pentru eficientizarea activității unităților de alimentație publică. Deasemenea aceste rezultate ale cercetării pot servi drept bază pentru cercetările ulterioare, mai profunde a factorilor care influențează competitivitatea UAP.

Rezultatele cercetărilor științifice ale tezei au fost comunicate, discutate și publicate în cadrul a 11 conferințe științifice internaționale, atât în țară cât și peste hotare, au fost prezentate în 3 articole publicate în reviste științifice. Participarea la conferințe științifice cu comunicări în domeniul

analizat în teză, publicarea articolelor științifice au favorizat și au facilitat transferul de cunoștințe către alți cercetători în domeniu.

Implementarea rezultatelor științifice. Rezultatele științifice obținute au fost aplicate în procesul didactic la Departamentul ”Comerț, Turism și Alimentație Publică” a Academiei de Studii Economice din Moldova, în procesul instructiv al studenților. Unele recomandări privind implementarea sistemului flexibil de remunerare a muncii, bazat pe evaluarea parametrilor competitivității în bază de competențe a bucătarilor și chelnerilor au fost implementate în cadrul SRL „Harap Alb”.

Metodologia de cercetare: În vederea realizării scopului cercetării și validării ipotezelor am recurs la următoarele metode: metode teoretice: documentarea științifică, modelarea teoretică, comparația, interpretarea, analiza, sinteza, generalizarea, abstractizarea, logică, statistică; metode praxiologice: metoda logico-grafică de structurare a conținuturilor, testarea, chestionarul, metoda experților, prelucrarea statistic-matematică a datelor experimentale.

Cuvinte cheie: competitivitate, concurență, unitate de alimentație publică, serviciu, serviciu de alimentație publică, competență.

CONȚINUTUL TEZEI

În **Introducere** este argumentată actualitatea și importanța temei de cercetare, sunt evidențiate scopul și obiectivele tezei, este redată noutatea și originalitatea științifică a rezultatelor obținute, justificată valoarea aplicativă a tezei.

Primul capitol, prezintă cercetările științifice în domeniile vizate de teză privind competitivitatea întreprinderilor de alimentație publică. Întitulat **„Abordări teoretice privind serviciul alimentației publice și elemente de bază ale competitivității acestuia”**, acest capitol contribuie la realizarea obiectivelor tezei prin analiza diverselor teorii cu referire la conceptul „serviciu”, „serviciul alimentației publice”, evidențierea punctelor comune, precum și a unor divergențe, în acest sens. Confruntând mai multe criterii de clasificare a serviciilor de alimentație publică, autorul vine cu argumentarea propriei viziuni.

Cele mai multe definiții, studiate în lucrările autorilor autohtoni și străini enunță una sau mai multe caracteristici ale serviciilor, care le diferențiază de produsele tangibile, unele punând accentul pe utilități, avantaje sau satisfacții produse de activitățile de servicii, altele - pe schimbările determinate de acestea asupra bunurilor, persoanelor sau relațiilor sociale. În același timp, serviciile de alimentație publică se deosebesc de alte servicii, deoarece acestea pot fi atât tangibile (materiale: preparate și articole culinare, băuturi, semipreparate culinare), cât și intangibile (nemateriale, legate de calitatea servirii clienților: ambianță, confort) (Fig. 1).

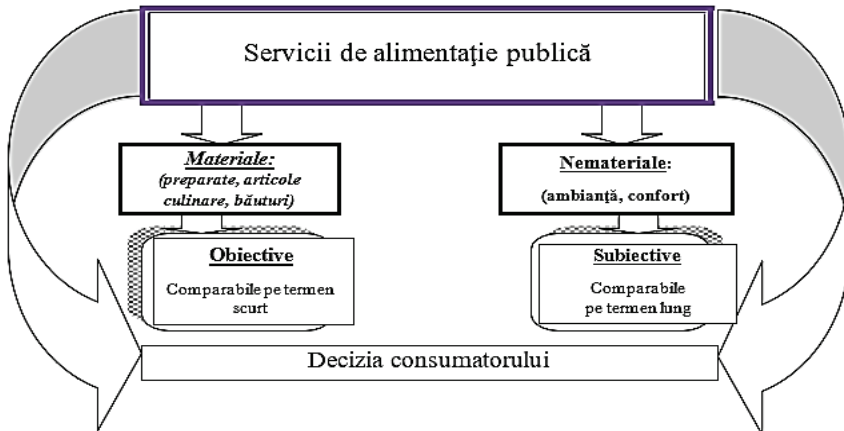


Fig. 1. Esența serviciilor de alimentație publică

Sursa: adaptată de autor

Cele menționate mai sus ne permit să divizăm serviciile de alimentație publică în:

- servicii de alimentație; servicii de producere a producției culinare;
- servicii de organizare a consumului de produse culinare și servicii de servire a consumatorilor;
- servicii de comercializare a produselor culinare și produselor alimentare achiziționate;
- servicii pentru activități de petrecere a timpului liber, inclusiv divertisment;
- servicii de informare și consiliere (consultanță);
- servicii complementare.

Definițiile serviciului AP oferite de literatura în domeniul economic pot servi bază pentru evaluarea impactului beneficiilor economice, care sunt considerate servicii în sine, asupra competitivității întreprinderilor din sector. Studiarea diferitor abordări ale serviciului de alimentație publică, dar și a diferitor tipuri de clasificări, ne-a permis să propunem ordonarea serviciilor de alimentație publică după modelul piramidei lui Maslow, bazată pe nivele, ce includ elementele distinctive ale serviciilor de alimentație publică, legate de consum, siguranță, apartenență socială, statut și autoafirmare (Fig. 2).

Serviciile de AP satisfac nevoile fiziologice ale populației și se atribuie la serviciile de consum, alături de alte sectoare de astfel de servicii (servicii publice, de sănătate etc.), ce se caracterizează printr-un grad redus de proprietăți distinctive: *intangibilitatea* - constă în faptul că serviciile nu pot fi văzute, gustate, simțite, mirosite, înainte de a beneficia de ele;

inseparabilitatea, se referă la aceea că serviciul se caracterizează printr-o interacțiune strânsă între prestator și client, care participă direct în procesul de servire; *impermanență* (variabilitatea), constă în faptul că calitatea aceluiași tip de serviciu variază destul de mult, în funcție de cine le oferă, când și unde; *perisabilitatea*, constă în imposibilitatea de a fi stocate; această trăsătură este depășită prin capacitatea de a putea fi stocat rezultatul serviciilor (preparatele culinare).

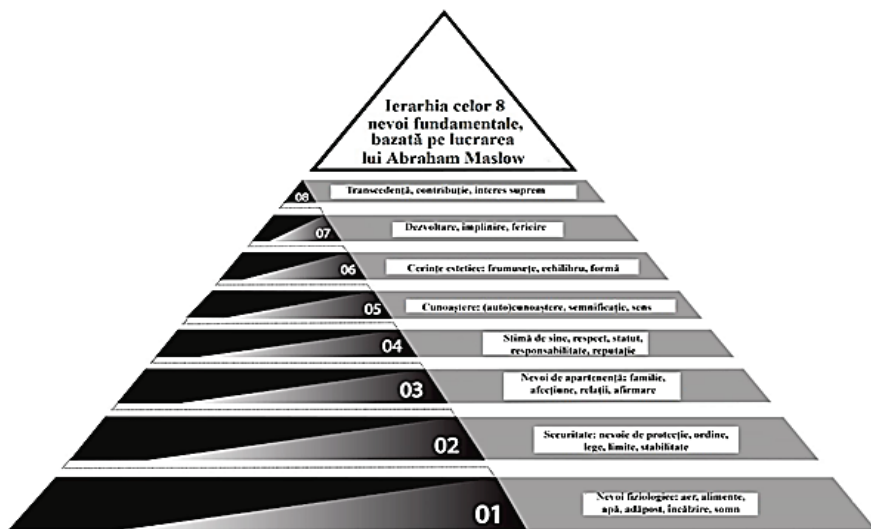


Fig. 2. Proprietățile distinctive ale serviciilor de alimentație publică abordate prin modelul piramidei lui Maslow

Sursă: elaborat după: [2]

Categoria serviciilor *de siguranța și securitate* ar putea include, în opinia noastră, serviciile de securitate a bunurilor și protecție personală (în special, cele de siguranță a alimentelor, de protecție a consumatorilor), alături de servicii de asigurare, cele juridice, de ordine publică, administrație publică, îmbunătățirea sau menținerea stării de sănătate, care se caracterizează printr-un grad mediu de caracteristici distinctive. Categoria serviciilor *sociale* menite să satisfacă nevoile de apartenență, dragoste și alte experiențe emoționale pozitive, ar include serviciile AP care oferă în sine experiențe și amintiri estetice și gustative, și, care pe lângă toate, au potențialul de a crea plusvaloare domeniilor adiacente, spre exemplu, food - sau drink-turism, fiind diferențiate într-o măsură mai mare și destinate, de regulă, grupelor restrânse de consumatori.

Categoria serviciilor de “*respect*” ar include o varietate de servicii menite să asigure statutul consumatorului (VIP-service), de exemplu, servicii de restaurant, acestea având caracteristici distinctive evidențiate, iar de regulă, sunt unice și foarte scumpe. Categoria de servicii de *autoafirmare*, în opinia noastră, ar include serviciile AP alături de cele educaționale și altele care asigură dezvoltarea personalității umane, ce sunt caracterizate de cel mai înalt grad de intangibilitate, inseparabilitate de la sursă, precum și perisabilitate și variabilitate.

Domeniul AP are definiții variate și în funcție de țară, fără a se folosi la moment vreo clasificare unică a afacerilor din sectorul AP. În acest context, în primul capitol al tezei de doctorat au fost studiate tipurile UAP în Republica Moldova, Rusia, România, Franța, efectuată o analiză comparativă și prezentate unele generalizări și concluzii. Astfel, analizând esența diferitor tipuri de unități de alimentație publică, am definit *serviciul de alimentație publică* ca o activitate economică separată, asociată cu producerea și vânzarea de produse culinare și activități de agrement, parte a circuitului de distribuție a produselor alimentare, organizată pentru a asigura accesul la produse alimentare de la producător la consumator și care are drept scop sporirea consumului alimentar în afara menajelor (casei) și comerțului retail.

Menționăm în acest capitol și cercetarea stadiului actual al cunoașterii în domeniul competitivității întreprinderilor de alimentație publică, precum și identificarea factorilor de influență ai competitivității acestor întreprinderi. Cercetările efectuate la acest capitol ne-au permis să concluzionăm, că, întreprinderile de alimentație publică, având unele particularități, tot odată, conceptual nu diferă de alte întreprinderi din economia națională. În acest context, suntem de părerea că *competitivitatea întreprinderii din alimentația publică* reprezintă capacitatea întreprinderii de a produce preparate culinare și băuturi care corespund preferințelor culinare ale consumatorilor, de a organiza consumul și de a presta servicii de divertisment, convivialitate de calitate înaltă și la prețuri accesibile, pentru satisfacerea nevoilor consumatorilor, mai bine decât concurenții, și pentru care consumatorii sunt dispuși să plătească mai mult, decât pentru produsele oferite de concurenți, prin aceasta asigurându-se scopul de bază al întreprinderii – maximizarea profitului, principalul indicator al succesului sau insuccesului fiind considerată productivitatea.

Cercetarea factorilor de influență asupra competitivității întreprinderilor de alimentație publică a determinat necesitatea studierii acestora în general, la nivel de unitate economică, iar apoi, prin particularitățile serviciului de alimentație publică, identificarea factorilor pentru acest tip de întreprinderi. În prezent condiția de bază a competitivității întreprinderii din AP este ca aceasta să fie capabilă să identifice schimbările din mediu și din cadrul companiei și să-și

ajusteze parametrii de competitivitate, să prognozeze preferințele culinare, pentru a se adapta cât mai rapid la acestea în vederea elaborării prompte a strategiei concurențiale a companiei. Pentru asigurarea competitivității UAP existente pot fi folosite toate instrumentele, cele mai eficiente fiind managementul, bazat pe abordarea de competență a personalului și orientarea către client.

În capitolul II „**Analiza situației existente pe piața întreprinderilor din alimentația publică**” este argumentat rolul și importanța economică a sectorului alimentației publice ca activitate economică separată, asociată cu producerea și vânzarea de produse și activități de agrement. Acest capitol, fiind unul analitic, efectuează o analiză a situației economice în sectorul alimentației publice și prezintă analiza sectorului alimentației publice în municipiul Chișinău.

Particularitatea distinctivă a pieței AP actuale este neomogenitatea și acoperirea multilaterală a diverselor categorii de consumatori: după nivelul veniturilor, vârstă, sex, statut social, interese. Piața serviciilor AP se adresează solicitanților cu preferințe individualizate pentru hrană și băuturi, prestarea serviciilor fiind asigurată de unitățile economice independente cu funcții specifice (restaurante, cofetarii, cafenele, baruri etc), cât și de unitățile cu profile similare aparținând întreprinderilor comerciale hoteliere sau altor structuri independente de alimentație comercială, satisfăcând cele mai diverse necesități - de la cea de bază – potolirea foamei și setei până la diverse pofte de imagine și demonstrare de statut social.

Având la bază informația oferită de Biroul Național de Statistică, am efectuat o analiză a situației în domeniul alimentației publice în Republica Moldova pentru anii 2013-2018. Unul din indicatorii generali este numărul unităților ce prestează servicii de AP. Astfel, menționăm o creștere a întreprinderilor din domeniul alimentației publice cu 17,2% în perioada 2013-2018. Interesul sporit în ultimii ani față de acest domeniu va suferi modificări esențiale imediat după finalizarea pandemiei COVID 19, unele unități vor falimenta, altele vor avea nevoie de o perioadă mai îndelungată de repornire a activității.

În perioada analizată creșterea numărului de întreprinderi din domeniul alimentației publice s-a datorat creșterii întreprinderilor micro, dar și a celor mici, deci a celor cu un efectiv de personal până la 49. Ca pondere, pe parcursul acestor ani, deasemenea observăm o creștere anume a acestor tipuri de întreprinderi. Numărul întreprinderilor mari din acest domeniu s-a stabilizat la 2 unități, iar cele mijlocii – la 28.

În 2018, în sectorul activităților de cazare și alimentație publică au activat 14,4 mii salariați ce constituie 2,1 % din totalul sectoarelor economice. Dacă să analizăm repartizarea angajaților pe tipuri de unități după mărimea

acestora, ponderea cea mai mare a angajaților se află în întreprinderile mici: de la 39,5% în anul 2014 la 37,3% în anul 2018, aceasta fiind urmată de întreprinderile micro. Acest lucru poate fi explicat prin faptul, că numărul întreprinderilor mari din domeniul alimentației publice, este foarte mic. În afară de aceasta, multe UAP sunt de dimensiuni mici, necesitând un volum mai mic de resurse financiare, fiind mai flexibile, adaptându-se mai ușor la schimbările din mediul exterior.

Pentru perioada analizată, evoluția angajaților în sectorul AP este una bine definită, în creștere. (Fig.3).

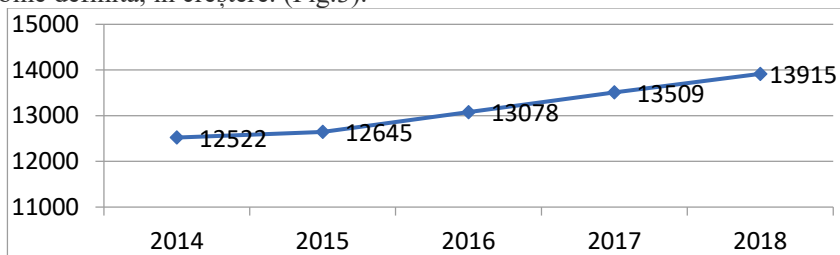


Fig. 3. Evoluția numărului de angajați în sectorul AP

Sursă: [7]

Tot odată, mobilitatea salariaților în sectorul AP este suficient de înaltă. În anul 2018 numărul de persoane angajate în activitățile de cazare și alimentație publică (8071 persoane) este aproape egal cu numărul de persoane eliberate pe parcursul anului (7711 persoane). Este aceeași situație ca și în alte sectoare ale economiei naționale. Ceea ce este mai grav, considerăm faptul, că aproape jumătate din personal (46%) au fost „în tranzit” în cadrul UAP. Evident, acest lucru nu permite de a avea un personal bine pregătit. Situația în alți ani nu diferă cu mult decât cea din anul 2018. Pentru ca salariații să activeze eficient în întreprindere este necesar de a fi create condiții favorabile pentru muncă și de asigurat un salariu competitiv. Analizând evoluția acestui indicator putem menționa un nivel foarte scăzut al câștigului salarial brut lunar în sectorul alimentației publice. Salariul este foarte mic atât ca mărime absolută, cât și în comparație cu media pe toate activitățile economice, dar și pe grupul „activități de cazare și alimentație publică”. Chiar dacă creșterea acestuia în perioada analizată (76,8%) depășește nivelul creșterii pe toate activitățile economice (70,6%), mărimea este prea mică pentru a stimula o activitate eficientă. Totuși numărul locurilor vacante în sector nu este atât de mare, chiar în comparație cu celelalte sectoare.

Cu toate că valoarea pieței de AP a crescut semnificativ în ultimii ani, Republica Moldova se află mult sub media europeană, în ceea ce privește cheltuielile populației destinate hranei în locațiile out-of-home. Factorul

principal în dezvoltarea pieței de AP este considerat venitul populației, nivelul căruia generează modificări calitative ale cererii. Datele statistice, analizate în teză demonstrează că cheltuielile populației din R. Moldova pentru serviciile de alimentație publică sunt destul de mici și în 2018 au constituit - 1,9%, fiind în creștere cu 0,1 pp față de anul 2017. Pentru comparație, gospodăriile din România au alocat în 2018 - 1,9% din cheltuielile lor totale de consum pentru serviciile furnizate de restaurante, cafenele, baruri și ceainării, cel mai mic procent din rândul statelor membre din Uniunea Europeană.

Perfecționarea sectorului de alimentație publică vizează, de asemenea, componenta sa comercială. În această direcție se înregistrează modernizarea rețelei comerciale din punct de vedere structural și al distribuirii către consumator, precum și diversificarea formelor de servire. Astfel, în ce privește structura rețelei, se remarcă tendința de deschidere a unor unități cu funcții complexe, care să răspundă unor cerințe mai variate ca, spre exemplu, satisfacerea nevoii de hrană, cât și cele de divertisment și convivialitate. Noile tipuri de unități - cofetării, covrigării, bistrouri- se orientează pe anumite segmente de clienți, precum și modificări în cadrul formelor de comercializare, utilizate în alimentația publică. Rapid se extinde rețeaua unităților de autoservire și „fast food”, caracterizate prin posibilitatea servirii rapide. Sistemul „fast food”, foarte răspândit astăzi în lume oferă, de regulă, un sortiment limitat dar la prețuri accesibile, realizate prin viteză mare de rotație a clientelei și confort mediu. Paralel cu modernizarea formelor de comercializare și servire are loc și diversificarea serviciilor complementare în funcție de beneficiari.

Aceste transformări asigură participarea sporită a alimentației publice la satisfacerea nevoilor consumatorilor și creșterea rolului său economic și social. În aceste condiții, principalii factori de extindere a pieței de AP ar putea fi: sporirea continuă a veniturilor populației; implicarea factorului educațional pentru schimbarea culturii alimentare și a stilului de viață a populației spre unul cu consum mai mare a serviciilor de alimentație publică; apariția inovațiilor sortimentale a preparatelor culinare și băuturilor, cât și celor tehnice și tehnologice, în special, automatizarea proceselor sau a unor operațiuni tehnologice, care ar permite economisirea resurselor umane, reducerea ciclului de producție, minimizarea nivelului de incertitudine și risc în afacere.

Cercetările asupra competitivității unităților din alimentația publică le-am concentrat asupra acelor UAP, care activează pe teritoriul municipiului Chișinău. În favoarea acestei alegeri vom aduce următoarele argumente: în municipiul Chișinău la 1 ianuarie 2018 locuiesc 23,3% [8] din întreaga populație a Republicii Moldova, activează 57,4% din toți agenții economici din țară, salariul mediu lunar al unui salariat constituie 112, 9% în comparație

cu salariul mediu pe țară, sunt amplasate 86,2% din instituțiile de învățământ superior. De asemenea menționăm, că în municipiul Chișinău sunt amplasate cele mai multe unități de cazare și alimentație publică cu un număr cel mai mare de angajați în acest domeniu. Din Figura 4 observăm, că numărul de unități de cazare și alimentație publică din municipiul Chișinău în anul 2018 a constituit 65,8% din total pe republică, cu tendințe constante, începând din anul 2013, de creștere a acestei ponderi.

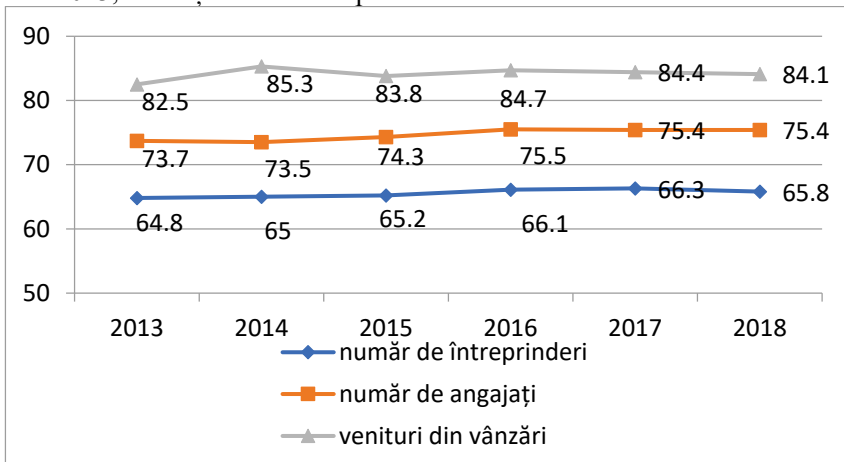


Fig. 4. Ponderea (în %) a unor indicatori ce caracterizează sectorul de cazare și alimentație publică din municipiul Chișinău vs de total pe țară

Sursa: calculat de autor în baza: [7]

Unitățile de alimentație publică din or. Chișinău sunt amplasate în toate sectoarele orașului. La data 01.01.2019 constatăm cele mai multe UAP amplasate în sectorul Centru – 478 unități, urmată de sectorul Râșcani cu 475 unități, Botanica cu 428 unități, Buiucani cu 362 unități și Ciocana cu 233 unități. În sectorul Ciocana sunt amplasate cele mai puține UAP. Acest lucru poate fi explicat prin faptul, că până nu demult acest sector era unul industrial, cu întreprinderi, care dispuneau de cantine. Dar, în ultimii ani acest sector s-a dezvoltat vertiginos, fiind date în exploatare multe case de locuit. Se dezvoltă și infrastructura, însă cu ritmuri mai joase.

În urma analizei situației actuale, se poate constata o situație nefavorabilă în ce privește mulți factori cu influență puternică asupra competitivității întreprinderilor din alimentația publică din Republica Moldova, precum: lipsa specialiștilor de înaltă calificare, mobilitatea sporită a angajaților, număr mic de salariați care beneficiază de formare profesională, utilizarea unor tehnologii și echipamente învechite care reduc productivitatea, absența unor instrumente de finanțare specifice, a unor scheme de garantare,

a sprijinirii accesului pe piață în perspectiva creșterii concurenței, prin accesul extrem de limitat la tehnologii noi etc.

Capitolul III **„Direcții de asigurare și sporire a competitivității întreprinderilor de alimentație publică”** are la bază prezentarea cercetării empirice, realizate în cadrul UAP din municipiului Chișinău. Studiul urmărește dezvoltarea unei cercetări științifice în scopul identificării modului în care întreprinderile din alimentația publică urmăresc dezvoltarea competitivității precum și importanța pe care aceasta o are la dezvoltarea întreprinderilor. În vederea realizării studiului menționat am aplicat sondajul. Pentru a determina eșantionul supus cercetării, în scopul evidențierii aspectelor legate de competitivitatea întreprinderilor din alimentația publică la nivelul municipiului Chișinău, au fost utilizate metode nealeatorii, bazate pe raționament.

Au fost elaborate 3 chestionare, fiecare fiind destinat anumitei categorii de respondenți. Astfel, un chestionar a fost elaborat cu scopul de a fi aplicat managerilor întreprinderilor de alimentație publică în vederea identificării viziunii conducătorilor asupra nivelului de competitivitate al întreprinderilor pe care le conduc, evidențierea principalelor probleme cu care acestea se confruntă. Al doilea chestionar a fost adresat angajaților întreprinderilor din alimentația publică. Necesitatea elaborării și aplicării acestui chestionar a fost determinată de răspunsurile pe care le-au oferit managerii, menționând, că lipsa personalului calificat este o problemă gravă pentru UAP. Tot odată, în capitolul I am menționat, că calificarea resursei umane este un factor cheie ce determină competitivitatea UAP. Scopul acestui chestionar a fost de a identifica acele probleme care apar în sectorul alimentației publice și care țin nemijlocit de factorul uman.

Al treilea chestionar este adresat consumatorilor serviciilor de alimentație publică. Scopul acestuia a fost de a evidenția viziunea consumatorilor asupra problemelor din sector, criteriilor de evaluare a UAP, identificarea aspectelor specifice, a factorilor, care au un impact real asupra competitivității unei întreprinderi de alimentație publică.

Toate chestionarele au fost completate on-line, fiind distribuite în funcție de adresant. Astfel solicitărilor noastre au răspuns 117 manageri de UAP, 202 angajați ai diferitor structuri de alimentație publică și 209 clienți ai diferitor tipuri de UAP.

Competitivitatea structurilor economice din domeniul alimentației publice este influențată de mai mulți factori interni și externi, dar rolul cheie aparține capitalului uman. În contextul acestei afirmații am realizat cercetarea, care pune în evidență impactul competențelor profesionale ale angajaților asupra competitivității structurilor economice din sectorul alimentației publice și a fost dezvoltată metodologia evaluării nivelului competențional al angajaților întreprinderii din sfera alimentației publice.

Analiza efectuată de către noi a permis să determinăm componența neomogenă a parametrilor ce formează nivelul de competitivitate al angajaților și consecințele implementării abordării pe competențe în întreprinderile din sfera alimentației publice.

După cum am constatat în capitolul II, majoritatea UAP din R. Moldova după mărime sunt micro (82,7%) și mici (15,5%). Evident în astfel de unități nu pot fi angajați specialiști pe mai multe domenii, precum resurse umane, economiști, tehnologi, juriști etc. De aceea, specialiștii din aceste unități trebuie să fie flexibili și să posede competențe specifice mai multor posturi. În acest context ne-am propus să elaborăm un model al competențelor profesionale a specialiștilor (Tabelul 1), orientat spre sporirea flexibilității forței de muncă bazat pe o matrice cumulatorie a competențelor profesionale de 3 tipuri, inclusiv, de bază, conexe și suplimentare, în 3 nivele de complexitate și cu delimitarea convențională a competențelor, conform principiului priorităților individuale în asimilarea competențelor funcționale aferente unei anumite categorii funcțional-competenționale a angajaților. Matricea permite proiectarea și urmărirea traseului individual de formare și dezvoltare a competențelor și, astfel, gestiunea rațională a forței de muncă a întreprinderii în bază de gradul de formare a competențelor lucrătorilor pentru fiecare domeniu de activitate funcțională.

Tabelul 1. Matricea modelului competențelor profesionale ale specialiștilor

Competențe	Nivelul de complexitate		
	inferior	mediu	superior
De bază	CBI ↓ →	CBM ↓ →	CBS ↓
Conexe	CCI ↓ ↓ →	CCM ↓ ↓ →	CCS ↓ ↓
Suplimentare	CSI ↓ →	CSM ↓ →	CSS ↓ ↓

Sursă: elaborat de autor

Dezvoltarea nivelului de formare competențională a angajatului poate fi asigurată pe două căi: pe verticală, când sunt asimilate succesiv competențele de bază, conexe și cele suplimentare, și pe orizontală, când competențele sunt asimilate pe nivelul de complexitate inferior, mediu, superior.

În baza modelului prezentat a fost elaborată metodologia evaluării nivelului competențional al angajaților întreprinderii de alimentație publică, care cuprinde modelul de diagnosticare din punct de vedere al identificării flexibilității funcționale și identificării dezvoltării profesionale a specialistului și a competitivității în bază de competențe.

În sensul acestei metodologii am identificat 3 niveluri de competitivitate: superior, mediu și inferior. Competențele angajatului se realizează printr-o combinație de aptitudini competitive specific fiecărei grupe de competențe (ex. competențe de învățare, strategice, de

autocunoaștere și realizare, etice, morale etc.). Atunci când competențele angajatului sunt în conformitate cu cele din fișa postului pentru fiecare profesie în parte (manager, tehnolog, bucătar șef, bucătar gustări, bucătar preparate la grătar, chelner, barman etc) și îndeplinesc aproape în totalitate cerințele producției, se constată că angajatul posedă un nivel superior de competitivitate. Nivelul mediu al competitivității bazat pe competențe este, de regulă, specific pentru specialiștii care respectă numai parțial cerințele de competitivitate bazate pe competențe și, conform rezultatelor autoevaluării au mai puțină încredere în stabilitatea locului de muncă atât în cadrul întreprinderii, cât și în afara ei. Nivelul competitivității inferioare (scăzute) a competențelor este tipic pentru specialiștii care au un nivel de dezvoltare inacceptabil de scăzut în comparație cu cel necesar pentru una sau mai multe caracteristici în același timp. Acești angajați sunt primii candidați la concediere, se caracterizează prin previziuni extrem de pesimiste cu privire la perspectivele lor de angajare. Metodologia elaborată presupune parcurgerea următoarelor etape [3]:

Etapa 1. Identificarea parametrilor de bază ai competitivității bazate pe competențe și ponderarea acestora prin metoda experților, care a fost aplicată managerilor din UAP.

Etapa 2. Calcularea nivelului general de formare al competențelor profesionale a specialistului ca suma nivelurilor competențelor profesionale de grup ponderate.

Etapa 3. Evaluarea vechimii de muncă și a formării profesionale a lucrătorului, calcularea nivelului competitivității în bază de competențe a specialistului ca suma ponderii parametrului și valorii parametrului.

Modelul procedurilor de diagnosticare și gestiune a competitivității în baza competențelor a specialiștilor din UAP este prezentat în Fig.5.

Conform măsurilor de ajustare sunt elaborate recomandări operative, strategice sau suplimentare privind sporirea competitivității în bază de competențe a personalului întreprinderii. Acestea țin de sistemul de instruire și stimulare materială, pe de o parte, și de sistemul de planificare a carierei specialiștilor, pe de altă parte. În acest sens, în cadrul cercetării am propus modificări în sistemul de formare a fondului de salarii, bazat pe parametrii nivelului de competențe formate al specialiștilor și metodologia de intensificare a funcției stimulatorii a salariului personalului întreprinderii, bazată pe conceptul sistemelor flexibile de remunerare a muncii.

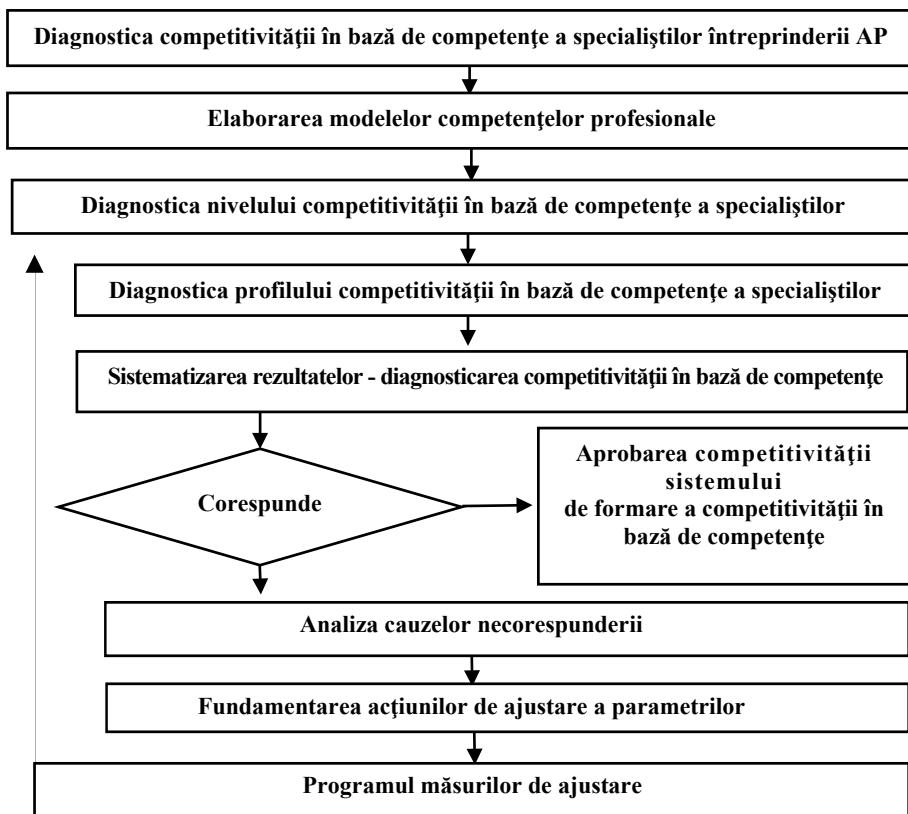


Fig. 5. Modelul de diagnosticare și gestiune a competitivității în bază de competențe a specialiștilor întreprinderii din sfera AP

Sursă: adaptat după [5]

În contextul cercetării am propus algoritmul de evaluare al nivelului de dezvoltare profesională a specialiștilor, bazat pe interdependența acestuia și a nivelului de competitivitate în baza competențelor angajaților. Acesta poate fi folosit de întreprindere în procesul de planificare strategică și determină eficiența gestiunii cunoștințelor, abilităților, deprinderilor personalului, având impact asupra evoluției economice a întreprinderii. În studiul nostru, am reieșit din 3 etape de dezvoltare a competitivității în bază de competențe a specialiștilor (Tabelul 2): formare, avansare, îmbunătățire și nivelele de competitivitate în baza competențelor și dezvoltare profesională aferente.

Tabelul 2. Identificarea etapei de dezvoltare profesională

Etape de dezvoltare	Diapazonul nivelului de dezvoltare profesională	Nivelul de competitivitate în bază de competențe
Formare (F)	0,20 - 0,49	Inițial (I)
Avansare (A)	0,50 - 0,79	Mediu (M)
Îmbunătățire (Î)	0,80 - 1,00	Ridicat (R)

Sursă: adaptat după [5]

Modelul competențelor profesionale a specialiștilor din domeniul alimentației publice, propus în cadrul prezentei cercetări, este orientat spre sporirea flexibilității forței de muncă și permite realizarea indicatorilor de performanță superiori, în special, creșterea ponderii lucrătorilor cu competențe conexe și suplimentare, creșterea nivelului de satisfacție din activitatea profesională și implementarea modificărilor în sistemul de remunerare.

Cercetările efectuate au confirmat și necesitatea elaborării unei metodologii de evaluare a competitivității UAP. În această ordine de idei considerăm important de a avea ca punct de pornire anumite activități (principii), care determină particularitățile UAP, luarea în considerare a cărora ne va permite să mărim gradul de exactitate al evaluării. Considerăm importantă *evaluarea UAP*. Evaluarea poate fi efectuată, având la bază diferiți indicatori (cantitativi și calitativi), cât și sub diferite aspecte (din punct de vedere financiar, tehnic etc.). Activitatea întreprinderilor de alimentație publică este lipsită de sens fără consumatorii acesteia. Din acest caz considerăm oportun efectuarea evaluării UAP anume din punct de vedere al consumatorului, adică în cadrul evaluării serviciului de consum. UAP dispune de următoarele metode de bază de asigurare a avantajelor competitive sustenabile: [6] Creșterea loialității consumatorilor; Amplasarea reușită a întreprinderii; Asigurarea unor relații de parteneriat cu furnizorii; Introducerea sistemelor informatice de gestiune; Reducerea costurilor.

Cele mai acceptabile pentru evaluare se consideră primele două.

Un alt moment important, în acest sens, este *elaborarea setului de criterii de evaluare a competitivității întreprinderii*. Aceste criterii trebuie să includă, în primul rând, caracteristicile calitative, care determină esența serviciului respectiv, dar și unele ce depășesc aceste cerințe, care fac parte din servicii suplimentare sau adiționale pe care le oferă întreprinderea, cum ar fi existența unei parcuri ș.a. Respondenții consideră: calitatea preparatelor constituie un indicator-cheie pentru evaluarea unei întreprinderi din AP - 58,0% din consumatorii care au participat la sondaj. Calitatea serviciilor

este importantă pentru o UAP în opinia a 19,0% din respondenți. Tot aici, atribuim și alte 1,9%, care au menționat calitatea servirii fiind una importantă pentru evaluarea UAP. Trebuie să menționăm, că percepția calității, indiferent dacă este vorba de calitatea preparatelor sau de calitatea serviciului, este relativă pentru consumator. Această reacționează pe baza proprietăților senzoriale cunoscute în mare măsură doar de el. Un produs este realizat pentru că există cerere pentru el, iar un produs alimentar va avea atâtea variante calitative câte gusturi are, fiecare va reprezenta o evaluare „potrivit pentru consum” și deci un anumit nivel calitativ. Calitatea produselor culinare deseori este raportată la cerințele preconizate pe baza unor experiențe trecute.

Un alt criteriu important în viziunea respondenților este prețul preparatelor culinare sau a serviciilor în întregime. Aceasta indică 13,4% din respondenți. În viziunea noastră, clienții conștientizează faptul, că un produs calitativ nu poate să coste ieftin, de aceea, solicitând calitate, prețul este mai puțin important. Clienții consideră important pentru a determina competitivitatea UAP și alte criterii, cum ar fi prezența locurilor de parcare (3,8%). În cazul în care consumatorul nu are unde parca mașina, evident că nu va putea intra în local și va căuta altul. Amplasarea unității de alimentație este și ea importantă (3,3%), în deosebi dacă vorbim de persoanele care învață sau lucrează și pauza pentru masă este limitată. Desigur, că amplasarea este importantă și în alte situații. Atitudinea modernă față de afaceri reprezintă pentru antreprenori sarcina de a alege nu conceptul unei UAP dintr-o anumită locație, ci amplasarea unității pentru dezvoltarea unui anumit concept.

Tot odată, am apelat și la opinia experților, pentru a vedea cum percep ei factorii importanți ai competitivității. Cum s-au ordonat acești factori în viziunea experților și clienților - respondenți este prezentat în Figura 6.

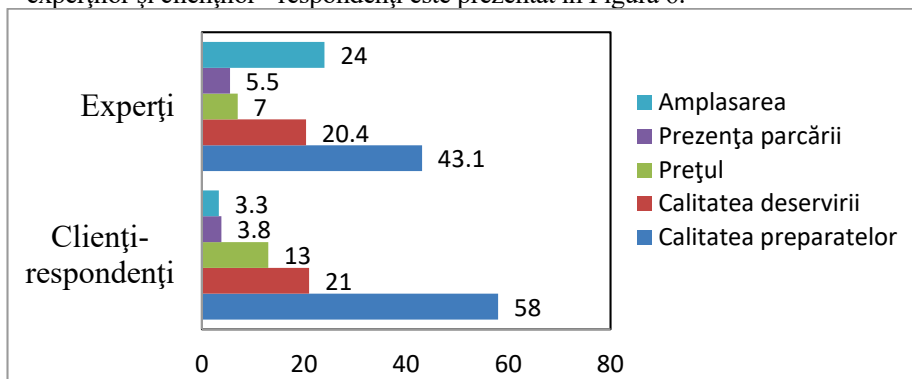


Fig. 6. Ordonarea factorilor competitivității UAP în viziunea experților și clienților

Astfel, opinia experților corespunde cu cea a clienților - respondenți, (cu unele abateri), în ce privește factorii: calitatea deservirii (abaterea - 0,6 %), factorii „prețul serviciului” experții sunt de părerea că importanța acestuia este mai mică cu 6%, iar „calitatea preparatelor” cu 14,9 % mai mică față de aprecierea factorilor respectiv de către clienții - respondenți. Iar viziunea experților asupra importanței factorului „amplasament” este total diferită de cea a clienților, aceștea atribuind 24 % față de 3,3 % atribuit de către clienții - respondenți. Noi suntem de părerea experților și considerăm că amplasarea geografică a întreprinderii este un factor important al competitivității.

Considerând amplasarea UAP drept factor important al competitivității acesteia, am înaintat drept scop să determinăm tipul de UAP și amplasarea acesteia în sectorul Ciocana al orașului Chișinău. Anume în acest sector, după cum am indicat anterior, se înregistrează cel mai mic număr de UAP. În acest scop, la bază am luat metodologia propusă de cercetătorul din Federația Rusă Kotelnikova A. [4] Tot odată, aplicând această metodologie am identificat un șir de inexactități. De aceea, pe parcursul efectuării calculelor respective, am adaptat unele elemente.

Pentru a modela locația optimă a unității de alimentație de un anumit tip, este necesar să se determine funcția cererii în dependență de locația unității și să se identifice cei mai importanți factori privind amplasarea UAP. Acești factori i-am divizat în următoarele grupe:

1. Distanțele (S) până la întreprinderile din apropiere ale căror angajați sunt potențiali clienți, precum și până la blocurile locative în care locuiesc persoane care de asemenea pot fi potențiali clienți. Distanțele S nu trebuie să depășească 20 de minute de mers sau 1500 de metri. Dependența funcției cererii de acest factor va fi considerată pătratică descendentă odată cu creșterea distanței, n este numărul de clădiri în care sunt amplasate diferite întreprinderi, precum și de blocuri locative, locatarii cărora pot fi potențiali clienți.

2. Numărul de angajați la fiecare din întreprinderile din apropiere $P_1 \dots P_n$. Dependența funcției cererii v-a fi considerată liniară, direct proporțională cu numărul de angajați din întreprinderi.

3. Numărul de locuitori din blocurile locative $L_1 \dots L_n$. Dependența funcției cererii v-a fi considerată liniară, direct proporțională cu numărul de locuitori din fiecare bloc locativ.

4. Capacitatea de deservire a întreprinderilor concurente. Pentru calcularea G se aplică formula

$$G=c*\sum PG_i, \quad (1)$$

unde G_i reprezintă capacitatea de deservire a întreprinderii concurente i , PG_i - capacitatea de deservire a unităților de alimentație publică concurente, iar c - coeficientul de semnificație (influență) a factorului dat. Dependența

funcției cererii v-a fi considerată liniară, invers proporțională cu capacitatea de deservire a întreprinderilor concurente.

5. Raportul distanțelor K_{ij}

$K_{ij} = S_{2i} / S_{1j}$, unde S_{1j} – distanța de la întreprinderea-concurent până la întreprinderea-client din preajmă, $i = 1..m, j = 1..n$.

În cazul când $K_{ij} > 1$ – întreprinderea – concurent este situată mai departe de întreprinderea-client decât întreprinderea analizată.

În cazul când $K_{ij} = 1$ – întreprinderea – concurent este situată la aceeași distanță de întreprinderea-client ca și întreprinderea analizată.

În cazul când $K_{ij} < 1$ – întreprinderea – concurent este situată mai aproape de întreprinderea-client decât întreprinderea analizată.

În continuare vom lua ca referință funcția cererii $y = f(S_i, P_i, G, K_{ij})$, identificată în metodologia propusă de autorul

menționat mai sus, unde $i = 1..m, j = 1..n$. Această funcție poate fi utilizată pentru calcularea cererii pentru serviciile de AP pe un sector în care sunt amplasate mai multe instituții și organizații și mai puține clădiri locative și care nu ia în calcul și numărul de locuitori din blocurile locative. Tot odată, analizând sectorul, care ni l-am propus spre cercetare, am ajuns la concluzia, că, deoarece sectorul delimitat pentru locația unei noi UAP este foarte aglomerat și în vecinătate se află multe oficii, școli, șantiere, dar și blocuri locative, noi optăm pentru amplasarea unei cafenele care pe parcursul zilei va lucra cu un meniu mai simplificat, mai ieftin și în care va fi aplicat sistemul de autoservire (self service), iar seara clienții v-or beneficia de un meniu mai variat și servirea clienților se va face prin intermediul ospătarilor. În acest sens, propunem utilizarea unei metodologii modificate, care va lua în considerare și elementul ce ține de numărul de locuitori din zona respectivă, conform următoarei formule a funcției cererii:

$$y = \sum_{i=1}^n (a * \sum 1 / ((\frac{S_i}{1000})^2 + b * P_i) - c * G + d * \sum K_{ij} + e * L_i), \quad (2)$$

unde: n - este numărul de „întreprinderi cliente”;

S_i - distanța față de „întreprinderea client”; P_i - numărul de angajați din „întreprinderea client”;

L_i - numărul de locuitori din blocurile locative; G- capacitatea de deservire a „întreprinderilor concurente”; K_{ij} - raportul distanțelor dintre clienți și concurenți;

$a_i, b_i, c_i, d_{ij}, c_i$ - coeficienți de semnificație (influență) a factorilor corespunzători.

Deoarece până în prezent nu sunt elaborați coeficienți de semnificație a factorilor cu influență asupra alegerii locului optim de amplasare a unei

unități de alimentație publică am recurs la oferirea punctajelor de către experți. Această metodă presupune utilizarea informației calitative și cantitative. În unele cazuri, caracteristicile calitative trebuie cantificate, adică trebuie să le atribuim o formă de exprimare cantitativă. În acest sens, de obicei se utilizează oferirea punctajelor de către experți. Pentru a-i conferi informației un caracter de validitate și încredere s-au respectat următoarele condiții: Implicarea unui număr suficient de experți; Asigurarea că experții sunt competenți în problema cercetată; Lipsa de ambiguitate și claritatea întrebărilor puse; Independența opiniei fiecărui expert.

Pentru a elabora modelul matematic, am selectat o anumită zonă a municipiului Chișinău. Principala condiție pentru elaborarea modelului este posibilitatea de a determina valoarea cererii în orice punct al sectorului delimitat. Cunoscând funcția cererii în orice loc al teritoriului analizat, se poate găsi cea mai eficientă locație pentru amplasarea unei noi întreprinderi de alimentație de un anumit tip. Calcularea manuală a tuturor opțiunilor posibile de localizare este o sarcină imposibilă. În acest scop, vom utiliza modelarea economico-matematică.

Pentru a implementa modelul, este necesară fie o bază de date cu parametrii necesari ai întreprinderilor de alimentație publică pentru regiunea studiată, fie o hartă electronică a străzii, sectorului sau orașului, care va determina automat o parte din parametri. Prezentăm acest model folosind harta electronică Yandex Maps, care, în prezent, este cel mai popular sistem de hărți electronice, reprezentând un ghid electronic al organizațiilor combinat cu harta orașului.

Pentru elaborarea modelului menționat vom parcurge următoarele etape:

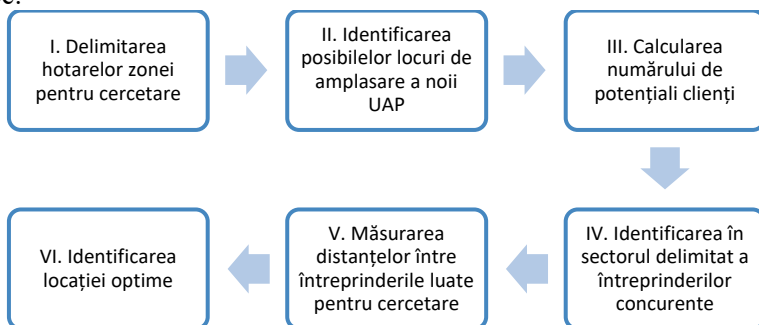


Figura 7. Algoritmul modelului de identificare a locației optime pentru o unitate nouă de alimentație publică

Sursa: elaborată de autor

Parcurgând toate etapele propuse, efectuând calculele de rigoare am identificat, locația optimă pentru noua cafenea din sectorul Ciocana al or. Chișinău: str. Petru Zadnipru, 9, iar cea mai nereușită locație este adresa aleea Mircea cel Bătrân, 1.

Calculule efectuate ne-au adus la concluzia despre oportunitatea creării unui model automatizat pentru determinarea automată a tuturor distanțelor necesare și calcularea cererii pentru orice zonă precum și pentru întregul oraș în ansamblu. E de menționat faptul că funcția cererii depinde de un număr mult mai mare de factori, iar cu cât mai mulți factori se iau în considerare, cu atât mai precis este modelul funcției cererii, dar și mai complex.

CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI

Valorificarea teoriilor referitoare la conceptul de competitivitate, a abordărilor serviciului de alimentație publică, rezultatele cercetării cu privire la identificarea și valorificarea factorilor de competitivitate a UAP, confirmă importanța și actualitatea problematicii investigate. Valoarea teoretică și practică a cercetării demonstrează soluționarea *problemei științifice*, care costă în fundamentarea teoretică și metodologică a factorilor de influență asupra activității unităților de alimentație publică, fapt care a confirmat necesitatea dezvoltării continue a competențelor profesionale ale angajaților din domeniu și oportunitatea dezvoltării unei metodologii de identificare a amplasării optime a unei unități de alimentație publică în funcție de tipul acesteia, în vederea asigurării competitivității unităților de alimentație publică, fapt care a permis formularea următoarelor concluzii:

1. Alimentația publică este considerată drept componentă a domeniului vast de servicii. Prin analiza surselor științifice, în vederea realizării primului și al doilea obiective ale tezei, am constatat, că există o serie de abordări privind însăși termenul „serviciu” precum și o varietate de criterii privind clasificarea acestui concept. Am argumentat, că acest lucru se întâmplă datorită extremei eterogenității a problemelor soluționate. Tot odată, pornind de la particularitățile serviciului, identificate de către noi și caracterizate în primul capitol al tezei, am definit *serviciul drept o activitate, organizată de antreprenori, care are ca scop satisfacerea nevoilor variate ale oamenilor, și, spre deosebire de bunurile materiale, are un ansamblu de proprietăți distincte ca: intangibilitate, inseparabilitate de prestator, variabilitate, imposibilitatea stocării, nesaturație și capacitate de a se materializa după o perioadă anumită.*

Tot odată, alimentația publică, deși recunoscută ca serviciu, are un caracter mult mai complex, fiind un domeniu, care nu este doar un serviciu pur, dar, de asemenea are și activități de fabricație a produselor, care urmează a fi comercializate. În acest context, în teză venim cu argumentarea, că noțiunea de alimentație publică trebuie să fie tratată ca *o activitate economică separată, asociată cu producerea și vânzarea de produse și activități de agrement, parte a circuitului de distribuție a produselor alimentare,*

organizată pentru a asigura accesul la produse alimentare de la producător la consumator, prin sporirea consumului alimentar în afara menajelor (casei) și comerțului retail.

2. În vederea realizării celui de al treilea obiectiv al tezei, studiind și generalizând nivelul cunoașterii actuale cu referire la competitivitatea întreprinderilor de alimentație publică, am ajuns la concluzia, că competitivitatea este un subiect de interes, care determină numeroase provocări atât în aspect teoretic, cât și în plan practic. Competitivitatea sectorului alimentației publice este un domeniu mai puțin explorat, în deosebi în cercetările autohtone. Explicăm acest lucru prin faptul, că alimentația publică este un domeniu foarte complex, complicat, dificil de abordat, deși, este domeniul cu un nivel al concurenței foarte pronunțat. Deși UAP au unele particularități, pe care le-am descris în teză, tot odată, conceptual nu diferă de alte întreprinderi din economia națională. În acest context, suntem de părerea, pe care o argumentăm în teză, că *competitivitatea întreprinderii de alimentația publică reprezintă capacitatea întreprinderii de a produce preparate culinare și băuturi care corespund preferințelor culinare ale consumatorilor, de a organiza consumul și de a presta servicii de divertisment, convivialitate de calitate înaltă și la prețuri accesibile, pentru satisfacerea nevoilor consumatorilor, mai bine decât concurenții, și pentru care consumatorii sunt dispuși să plătească mai mult, decât pentru produsele oferite de concurenți*, prin aceasta asigurându-se scopul de bază al întreprinderii – maximizarea profitului, principalul indicator al succesului sau insuccesului fiind considerată productivitatea.

3. În urma studiului efectuat, analizei opiniilor savanților din diferite țări, în vederea soluționării celui de al patrulea obiectiv al tezei, am identificat factorii de influență ai competitivității întreprinderilor de alimentație publică, divizându-i în factori interni și factori externi. Am argumentat că competitivitatea pe termen lung este determinată de competitivitatea resurselor financiare, materiale, tehnologice, manageriale, informaționale, de personal, loialitatea clienților. Ultima o considerăm drept resursă specială a întreprinderii, iar disponibilitatea tuturor resurselor permite companiei să mențină competitivitatea ofertei pe mult timp.

4. În teză venim cu argumente, ce confirmă realizarea celui de al cincilea obiectiv al cercetării, prin care demonstrăm, că sectorul modern de alimentație publică este o ramură specifică a economiei naționale, care la nivel de țară are menirea să rezolve un set de probleme și să asigure creșterea nivelului de trai al populației. Rolul și importanța sectorului rezidă din politica alimentară publică, care urmărește să ofere populației acces, în condiții economice durabile și acceptabile pentru toți, la produse alimentare, în cantități sigure, diversificate, suficiente, de bună calitate gustativă și nutrițională, în cadrul unei baze legislative moderne, ce include un set de acțiuni concrete care implică toți actorii publici (stat, autorități locale, instituții publice etc.), private (organizații agricole profesionale, industrii agroalimentare și alți actori din lanțul alimentar, institute de cercetare,

fundații etc.) sau asociații (organizații de consum sau de mediu, organizații de caritate etc.), la nivel național și regional sau local. Întreprinderile din această ramură participă la formarea venitului național al societății, în ele se desfășoară procesul de producție, în rezultatul căruia se obțin noi bunuri materiale, iar în plus, masa colectivă “consolidând” populația și sporind potențialul forței de muncă.

5. În vederea soluționării celorlalte obiective pe care le-am înaintat în fața cercetării și validării ipotezelor de cercetare am efectuat un *studiu cantitativ*, care a permis să obținem rezultate relevante referitoare la evidențierea factorilor determinanți ai competitivității UAP. În baza surselor bibliografice studiate am elaborat 3 tipuri de chestionare, fiecare fiind destinat anumitei categorii de respondenți: conducători de UAP, angajați și consumatori ai serviciilor de AP. Rezultatele sondajului ne-au permis să identificăm că problema de bază cu care se confruntă SAP este insuficiența forței de muncă calificată. Am constatat impactul competențelor profesionale ale angajaților asupra competitivității structurilor economice din sectorul alimentației publice și am dezvoltat metodologia evaluării nivelului competențional al angajaților întreprinderii din sfera alimentației publice. A fost elaborat un model al competențelor profesionale al specialiștilor, orientat spre sporirea flexibilității forței de muncă bazat pe o matrice cumulativă a competențelor profesionale ale angajaților. Matricea permite proiectarea și urmărirea traseului individual de formare și dezvoltare a competențelor și, astfel, gestiunea rațională a forței de muncă a întreprinderii în bază de gradul de formare a competențelor lucrătorilor pentru fiecare domeniu funcțional de activitate.

6. Cercetarea empirică a permis să evidențiem mai mulți factori de influență asupra competitivității UAP. În rând cu calificarea angajaților, un factor, mai puțin studiat, dar s-a confirmat a fi important și pe care ne-am propus să îl dezvoltăm este amplasarea geografică a întreprinderii. Am argumentat, că atitudinea modernă față de afaceri reprezintă pentru antreprenori sarcina de a alege nu conceptul unei UAP dintr-o anumită locație, ci *amplasarea unității pentru dezvoltarea unui anumit concept*. Această abordare se datorează priorității strategiilor orientate către clienți în industria SAP, ceea ce contribuie la apariția de noi idei unice, cât mai aproape de cerințele de astăzi, care pot surprinde și chiar încânta consumatorii de producție culinară. Considerând amplasarea UAP drept factor al competitivității, ce nu trebuie neglijat, în baza unui model dezvoltat de către noi, am determinat tipul de UAP și amplasarea acesteia în sectorul Ciocana al orașului Chișinău.

În baza cercetărilor efectuate și rezultatelor obținute vom înainta următoarele *recomandări*:

1. În teză am menționat că stabilizarea și dezvoltarea unităților de alimentație publică, creșterea competitivității și, ca rezultat, a eficienței activității întreprinderii, depinde în mare măsură de schimbările inovative implementate de acestea. În acest context, am recomanda *Ministerului*

Sănătății și Protecției sociale, Primăriei municipiului Chișinău, autorităților publice responsabile de alimentația colectivă să preia practica țărilor europene privind implementarea inovațiilor tehnologice care permit gătitul preparatelor în avans, regenerarea lor și porționarea descentralizată, departe de locul în care vor fi servite: grădinițe, școli, spitale și alte instituții sociale. O astfel de formă inovativă de organizare a producerii contribuie la sporirea nivelului de competitivitate a întreprinderilor din alimentația socială.

2. În cercetarea efectuată am identificat una din problemele acute ale sectorului alimentației publice: lipsa forței de muncă calificată. Deoarece în domeniul alimentației publice predomină întreprinderi mici și micro, angajatorul nu are suficiente posibilități, dar și, nu întotdeauna înțelege necesitatea formării angajaților. În această ordine de idei, recomandăm *Asociației Naționale a Restaurantelor și a Localurilor de Agreement (MĂR) în parteneriat cu Comitetul sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova (CSFPCHR):*

- să acorde suport UAP privind dezvoltarea abilităților și competențelor, în primul rând ale managerilor, în vederea formării unui nou profil profesional al managerului, care ar face față principalelor provocări din sector și ar fi capabili să implementeze și să mențină metode inovatoare. Aceasta se poate realiza prin organizarea de cursuri modulare de formare gratuite sau cu cost redus, cu implicarea experților naționali și internaționali din domeniu, bazate efectiv pe problemele cu care se confruntă sectorul în mod curent și care reduc competitivitatea unităților în care activează;
- să acorde suport în organizarea și menținerea cursurilor de formare și dezvoltare a competențelor pentru toate categoriile de angajați din cadrul UAP;
- să contribuie la formarea legislației în domeniul alimentației publice prin informarea autorităților centrale și locale despre problemele din domeniu care apar în aplicarea legislației și să formeze soluții pentru aceste probleme.

3. Adaptarea și dezvoltarea în prezenta cercetare a modelului de amplasare optimă a unităților de alimentație publică face posibilă determinarea locației unui anumit tip de UAP într-un anumit teritoriu în care este posibilă obținerea unei cereri maxime pentru servicii de alimentație publică. Acest lucru ne permite să adresăm recomandare *Direcției generale arhitectură, urbanism și relații funciare a Primăriei mun. Chișinău*, să utilizeze rezultatele studiului în planificarea teritorială a unităților de alimentație publică, astfel contribuind la reglementarea concurenței în domeniul dat.

Acest studiu poate fi utilizat și de întreprinzătorii, care intenționează să deschidă o nouă unitate de alimentație publică și care sunt interesați de asigurarea competitivității activității acesteia.

4. O altă recomandare o adresăm managerilor unităților de alimentație publică:

- să utilizeze metodologia propusă în studiu pentru evaluarea competitivității unităților din prisma clienților și angajaților și să identifice factorii care influențează competitivitatea întreprinderii pe care o gestionează;
- să implementeze sistemul flexibil de remunerare a muncii, bazat pe evaluarea parametrilor competitivității în bază de competențe a angajaților pe fiecare domeniu.

5. Rezultatele cercetărilor științifice efectuate, materialele de sinteză obținute în rezultatul elaborării tezei prezintă interes atât teoretic, cât și aplicativ și propunem să fie utilizate în procesul de instruire al studenților ASEM de la facultatea Business și Administrarea Afacerilor:

- Ciclul I, licență, specialitatea „Tehnologia și managementul alimentației publice” în cadrul disciplinelor „Managementul alimentației publice”, „Organizarea și gestiunea în unitățile de alimentație publică”; la specialitatea ”Servicii hoteliere, turism și agrement” în cadrul disciplinei „Management internațional al serviciilor de alimentație”;
- Ciclul II, masterat, programele de masterat „Comerț și expertiza mărfurilor în activitatea vamală”, „Tehnologia și Managementul alimentației publice și Agroturism” în cadrul cursului „Managementul siguranței alimentului”.

REFERINTE BIBLIOGRAFICE

1. JURAN, Joseph. M., Frank M. GRAYNA (1988) Juran's Quality Control Handbook. 3rd Edition. McGraw-Hill, New York, ISBN 0070331766
2. MASLOW, Abraham. *Motivație și personalitate*. București: Trei, 2007. ISBN 978-973-707-159-0
3. TABUNȘCIC Olga. *Metodologia evaluării nivelului competențional al angajaților întreprinderilor din sfera alimentației publice*. Studia Universitatis Moldaviae, Nr.2 (122), 2019, p.108-115. ISSN online 2345-1033.
4. КОТЕЛЬНИКОВА, Анжелика. Оптимальный выбор расположения предприятия общественного питания. [online]. [citat 05.10.2019]. Disponibil: <https://cyberleninka.ru/article/n/optimalnyu-vybor-raspolozheniya-predprivativa-obschestvennogo-pitaniva>
5. МИЛЯЕВА, Л., БАВЫКИНА, Е. Управление конкурентоспособностью персонала организации в условиях реализации компетентностного подхода. В: *Вестник*. 2014, № 4, с. 27-34. ISSN 2073-6495
6. ХВАСТУНОВ, А.Н. Методика оценки конкурентоспособности предприятий общественного питания. В: *Известия ИГЭА*. 2007, № 6 (56), с.86-89. ISSN 2500-2759.
7. <http://statbank.statistica.md>
8. http://statistica.gov.md/public/files/publicatii_electronice/Chisinau/Anuar_Chisinau_2018.pdf

LISTA PUBLICAȚIILOR AUTORULUI

1. Cărți de specialitate

1. TABUNȘCIC, Olga. *Fundamentele proceselor tehnologice în unitățile de alimentație publică*, Chișinău, ASEM, 2019, 252 p., 14, 8 c.a., ISBN 978-9975-75-948-9.
2. TABUNȘCIC, Olga, GÂNCU, Ecaterina. *Îndrumar metodic pentru lucrări practice și de laborator la disciplina „Fundamentele proceselor tehnologice în unitățile de alimentație publică”*. Chișinău, ASEM, 2017, 66 p., 4,08 c.a., ISBN 978-9975-75-871-0 (contribuția autorului 2,04 c.a.)

2. Articole în reviste științifice

2.3. în reviste din Registrul Național al revistelor de profil, cu indicarea categoriei

3. TABUNȘCIC, Olga. *Analiza situației economice a sectorului de alimentație publică*. În: *Economica*, 2019, nr 4 (110), pp. 19-33, 0, 12 c.a., ISSN 1810-9136, categoria B. Disponibil: https://ibn.idsi.md/ro/vizualizare_articol/91229
4. TABUNȘCIC, Olga. *Metodologia evaluării nivelului competențional al angajaților întreprinderilor din sfera alimentației publice*. În: *Studia Universitatis Moldaviae*, 2019, Nr.2 (122), pp.108-115, 0,41 c.a., ISSN 1857-2073, categoria B. Disponibil: https://ibn.idsi.md/ro/vizualizare_articol/83326
5. TABUNȘCIC, Olga. *Analiza pieței de alimentație publică din municipiul Chișinău și tendințe de dezvoltare*. În: *Economica*, 2017, nr.1(99), pp. 52-64, 0,53 c.a., ISSN 1810-9136, categoria B. Disponibil: https://ibn.idsi.md/ro/vizualizare_articol/51767

3. Articole în lucrările conferințelor și altor manifestări științifice

- 3.1. în lucrările manifestărilor științifice incluse în Registrul materialelor publicate în baza manifestărilor științifice organizate din Republica Moldova
6. TABUNȘCIC, Olga. *Identificarea problemelor din sectorul serviciilor de alimentație publică din municipiului Chișinău*. În: “Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii”, Conferința Științifică Internațională din 27-28 septembrie 2019, Chișinău, ASEM, 2019, pp.177-189, 0, 13 c.a., ISBN 978-9975-75-968-7.

Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/161-173_0.pdf.

7. TABUNȘCIC, Olga, GROSU, Carolina. *Inovația – mijloc de sporire a competitivității întreprinderilor din industria ospitalității*. În: “Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii”, Conferința Științifică Internațională din 28-29 septembrie 2018, Chișinău, ASEM, 2018, pp. 223-230, 0, 12 c.a., ISBN 978-9975-75-968-7.

Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/224-232.pdf.

8. TABUNȘCIC, Olga. *Comparative analysis of the foodservice market in Chisinau and other countries*. În: Simpozionul științific din 27-28 aprilie 2018, Chișinău, ASEM, 2018, pp. 8-16, 0, 07 c.a., ISBN 978-9975-75-926-7.

Disponibil:

https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Simpozion_2018_Stiin%C5%A3ific_Interna%C5%A3ional_al_Tinerilor_Cercet%C4%83tori.pdf9.

- TABUNȘCIC, Olga. *Abordări privind definirea serviciilor de alimentație publică*. În: „Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii”, Conferința

Științifică Internațională din 22-23 septembrie 2017, Chișinău, ASEM, 2017, pp.90-96, 0, 1 c.a., ISBN 978-9975-75-893-2. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/90-96.pdf

10. **TABUNȘCIC, Olga. *Tendențe actuale de dezvoltare a alimentației publice în Republica Moldova și în alte țări.*** În: “*Dezvoltarea relațiilor comerciale din perspectiva integrării economice a Republicii Moldova în circuitul economic internațional*”, Conferința Științifică Internațională din 21-22 septembrie 2017, Chișinău, UCCM, 2017, pp.186-190, 0, 1 c.a., ISBN 978-9975-81-038-8.

11. **TABUNȘCIC, Olga. *Factori de influență ai activității întreprinderilor din alimentația publică.*** În: „*Turismul și dezvoltarea societății*”, Conferința Științifică Internațională din 23 septembrie 2016, Chișinău, Universitatea de Studii Europene, 2016, pp.42-48, 0,11 c.a., ISBN 978-9975-3147-7-0.

12. **TABUNȘCIC, Olga. *Evoluția și tendințe de dezvoltare a alimentației publice în Republica Moldova.*** În: „*25 de ani de reformă economică în Republica Moldova: prin inovare și competitivitate spre progres economic*”, Conferința Științifică Internațională din 23-24 septembrie 2016, Chișinău, ASEM, 2016, vol. I, pp.331-337, 0, 54 c.a., ISBN 978-9975-75-834-5. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/331-336.pdf.

13. **TABUNȘCIC, Olga. *Factors that influence the competitiveness of public food enterprises.*** În: *Scientific Symposium Of Young Researchers XIV Edition Dedicated to the 25th anniversary of the Academy of Economic Studies of Moldova*, 22-23 aprilie 2016, Chișinău, ASEM, 2016, pp.119-123, 0,36 c.a., ISBN 978-9975-75-823-9.

14. **TABUNȘCIC, Olga. *Specializarea- tendință modernă în serviciile de alimentație publică.*** În: „*Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii*”, Conferința Științifică Internațională din 25-26 septembrie 2015, Chișinău, ASEM, 2015, volumul I, pp. 142-147, 0, 85 c.a., ISBN 978-9975-75-771-3.

5. Alte lucrări și realizări specifice diferitor domenii științifice

15. **TABUNȘCIC, Olga. *Analiza comparativă a pieței de servicii alimentare din Republica Moldova și din alte țări.*** În: „*Dezvoltarea economico-socială durabilă a euroregiunilor și a zonelor transfrontaliere*”, Conferința Științifică Internațională din 09 noiembrie 2018, Iași, Institutul de Cercetări Economice și Sociale „Gheorghe Zane”, pp.476-484, 0,12 c.a., ISBN 978-606-685-616-4.

16. **TABUNȘCIC, Olga. *Рентгенография рынка услуг питания в городе Кишинэу.*** În: «*Кооперативное движение в системе развития сельских территорий*», Сборник научных трудов научно-практической конференции 06 iulie, 2018, Казань, pp.133-138, 0,22 c.a., ISBN 978-5-91383-101-4.

17. **TABUNȘCIC, Olga. *Aspecte privind asigurarea competitivității structurilor de alimentație publică din or. Chișinău.*** În: „*Торговля товароведение и сервис: состояние проблемы и развития в условиях глобализации экономики*”, Conferința Internațională din 07 aprilie 2017, Кишинёв – Казань, pp.41-46, 0,32 c.a., ISBN 978-9975-3152-6-5.

ADNOTARE

Olga Tabunșic: *Asigurarea competitivității întreprinderilor din alimentația publică (cazul Republica Moldova)*, teză de doctor în științe economice, Chișinău, 2020.

Structura tezei: teza constă din introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografie, anexe. Textul de bază conține 148 de pagini, 52 de figuri, 31 de tabele, 26 anexe, 208 referințe. Rezultatele obținute sunt publicate în 15 lucrări științifice.

Cuvinte-cheie: competitivitate, concurență, strategii, unitate de alimentație publică, serviciu, serviciu de alimentație publică, competență.

Domeniul de studiu: 521.03 – Economie și management în domeniul de activitate.

Scopul lucrării constă în dezvoltarea abordărilor teoretice și metodologice în vederea asigurării competitivității întreprinderilor de alimentație publică.

Obiectivele lucrării: Conceptualizarea serviciului de alimentație publică ca segment distinct al economiei de piață; Evidențierea rolului și importanței economice a sectorului alimentației publice ca activitate economică separată; Conturarea stadiului actual al cunoașterii în domeniul competitivității întreprinderilor de alimentație publică; Identificarea factorilor de influență ai competitivității întreprinderilor de alimentație publică; Analiza situației economice a sectorului alimentației publice din Republica Moldova și a pieței de alimentație publică în municipiul Chișinău; Efectuarea unui sondaj în rândul managerilor, consumatorilor și angajaților; Elaborarea soluțiilor de asigurare a competitivității unităților de alimentație publică din Republica Moldova; Fundamentarea abordărilor conceptuale de gestiune a competitivității personalului organizației de AP în contextul implementării abordării bazate pe competențe; Determinarea locației optime pentru o UAP în mun. Chișinău în baza dezvoltării unui model matematic.

Noutatea științifică a rezultatelor cercetării constă în: Sistematizarea abordărilor cu privire la definirea conceptului „serviciu” și evidențierea unei clasificări a acestora, în funcție de componentele serviciului; ordonarea serviciilor de alimentație publică după modelul piramidei lui Maslow, bazată pe nivele, ce includ elementele distinctive ale serviciilor de alimentație publică, legate de consum, siguranță, apartenență socială, statut și autoafirmare; efectuarea studiului teoretic privind analiza comparativă a tipurilor de unități de alimentație publică în Moldova, România, Rusia, Franța; concretizarea conceptului de „competitivitate al întreprinderii de alimentație publică”, evidențierea componentelor de bază ale acesteia; identificarea factorilor de influență asupra competitivității întreprinderilor de alimentație publică și elaborarea soluțiilor de asigurare a competitivității unităților de alimentație publică; adaptarea modelului de identificare a locației optime pentru o unitate nouă de alimentație publică și elaborarea algoritmului acestuia; dezvoltarea modelului competențelor profesionale a specialiștilor din alimentația publică, orientat spre sporirea flexibilității forței de muncă.

Problema științifică soluționată constă în: fundamentarea teoretică și metodologică a factorilor de influență asupra activității unităților de alimentație publică, fapt care a confirmat necesitatea dezvoltării continue a competențelor profesionale ale angajaților din domeniu și oportunitatea dezvoltării unei metodologii de identificare a amplasării optime a unei unități de alimentație publică în funcție de tipul acesteia, în vederea asigurării competitivității unităților de alimentație publică.

Semnificația teoretică constă în: contribuțiile aduse la concretizarea noțiunilor de serviciu, serviciu de alimentație publică, competitivitatea întreprinderilor de alimentație publică, identificarea factorilor de influență asupra competitivității acestora, evidențierea criteriilor de evaluare a competitivității UAP, completarea modelului de identificare a amplasării optime a unității de alimentație publică, dezvoltarea modelului competențelor profesionale a specialiștilor din alimentația publică, orientat spre sporirea flexibilității forței de muncă.

Valoarea aplicativă a lucrării: este determinată de posibilitatea de a utiliza rezultatele de bază ale tezei pentru eficientizarea activității unităților de alimentație publică. De asemenea aceste rezultate ale cercetării pot servi drept bază pentru cercetările ulterioare, mai profunde a factorilor care influențează competitivitatea UAP.

Implementarea rezultatelor științifice: Rezultatele științifice au fost implementate în unitatea de alimentație publică SRL „La Harap Alb” și sunt utilizate în procesul de instruire al studenților ASEM de la facultatea Business și Administrarea Afacerilor.

АННОТАЦИЯ

к диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук **Обеспечение конкурентоспособности предприятий общественного питания (на примере Республики Молдова)**, автор **Ольга ТАБУНЩИК**, специальность 521.03 – Экономика и управление в сфере деятельности, Кишинев, 2020.

Структура работы: введение, три главы, общие выводы и рекомендации, библиография, приложения. Основной текст содержит 148 страницы, 52 фигур, 31 таблицы, 26 приложения, 208 ссылок. Результаты диссертации были изложены в 15 научных статьях.

Ключевые слова: конкурентоспособность, конкуренция, стратегии, предприятия общественного питания, услуга общественного питания, компетенция.

Цель и задачи работы: является разработка теоретико - методологических подходов к обеспечению конкурентоспособности предприятий общественного питания.

Задачи исследования – Концептуализация услуги общественного питания как отдельного сегмента рыночной экономики; Выявление современного состояния знаний в области конкурентоспособности предприятий общественного питания; Подчеркивание роли и экономического значения сектора общественного питания как отдельной экономической деятельности; Выявление факторов, влияющих на конкурентоспособность предприятий общественного питания; Экономический анализ ситуации в секторе общественного питания Кишинёва; Проведение опроса менеджеров, потребителей и сотрудников ПОП; Разработка решений для обеспечения конкурентоспособности ПОП в Республике Молдова; Обоснование концептуальных подходов к конкурентоспособности персонала ПОП; Определение оптимального месторасположения ПОП в Кишинёве на основе разработки математической модели.

Научная новизна и оригинальность исследования состоит в: Систематизации подходов определения понятия «услуга» и выделение их классификации по компонентам услуги, согласно модели пирамиды Маслоу, основанной на уровнях, которые включают отличительные элементы услуг общественного питания, связанные с потреблением, безопасностью, социальной принадлежностью и самоуверждением; Проведение теоретического исследования по сравнительному анализу типов ПОП в Республике Молдова, Румынии, России, Франции; конкретизация понятия «конкурентоспособность ПОП», выделение его основных компонентов; выявление факторов, влияющих на конкурентоспособность ПОП и разработка решений для обеспечения конкурентоспособности ПОП; адаптация модели определения оптимального местоположения для нового ПОП и разработка модели профессиональных компетенций специалистов общественного питания, направленной на повышение гибкости рабочей силы.

Важная решенная научная проблема исследования состоит в: теоретическом и методологическом обосновании факторов, влияющих на деятельность ПОП, что подтвердило необходимость постоянного развития профессиональных навыков работников отрасли и возможность разработки методики определения оптимального местоположения объекта общественного питания в зависимости от его типа в целях обеспечения конкурентоспособности предприятий общественного питания.

Теоретическое значение работы состоит из: вклада внесённого в определение понятий - услуга общественного питания, конкурентоспособность ПОП; выявление факторов, влияющих на конкурентоспособность ПОП, выделение критериев для оценки конкурентоспособности ПОП, завершение модели определения оптимального местоположения ПОП, разработка модели профессиональных навыков специалистов общественного питания, направленной на повышение гибкости труда.

Практическая значимость исследования определяется возможностью использования основных результатов диссертации для оптимизации деятельности ПОП. Кроме того, эти результаты исследований могут послужить основой для дальнейших, более глубоких исследований факторов, влияющих на конкурентоспособность ПОП.

Внедрение научных результатов. Научные результаты были внедрены на предприятии общественного питания ООО «La Harar Alb» и используются в учебном процессе обучения студентов факультета «Бизнес и Деловое администрирование» Молдавской Экономической Академии.

ANNOTATION

Olga Tabunșciuc: *Competitiveness insurance of public food enterprises (the case of the Republic of Moldova)*, doctoral thesis in economics science, Chisinau, 2020.

Thesis structure: the thesis consists in: introduction, three chapters, conclusions, recommendations, bibliography and annexes. The thesis base text contains: 148 pages, 52 figures, 31 tables, 26 annexes and 208 references. The final results are published in 15 scientific works.

Keywords: competitiveness, competition, strategies, catering unit, service, catering service, competence.

Field of Study: 521.03 - Economy and management in the catering service business.

Purpose of the thesis is to develop theoretical and methodological approaches to ensure the competitiveness of catering enterprises.

Thesis objectives: The concept of the public catering service as a distinct segment of the market economy; Highlighting the role and economic importance of the food sector; Outlining the current state of knowledge in the field of competitiveness of public catering enterprises; Identifying the influencing factors of the competitiveness of public catering enterprises; Economic analysis of the public catering sector in Republic of Moldova and market of the public food in Chisinau; Performing a survey among managers, consumers and employees in order to identify how public catering companies pursue the development of competitiveness and how much importance it has in the development of enterprises; Identifying the influencing factors on the competitiveness of food industry in the Republic of Moldova; Substantiation of conceptual approaches to managing the competitiveness of public food organization staff in the context of implementing the competency-based approach; Determining the optimal location for a public food business in Chisinau.

The scientific novelty of the research consists in: Systematized the approaches regarding the definition of the concept "service" and highlighting a classification of them, according to the components of the service; sorting public catering services according to the model of Maslow's pyramid; comparative analysis of the types of public catering units in Moldova, Romania, Russia, France; contouring the concept "public catering enterprise competitiveness"; identifying the factors which are influencing the competitiveness of public catering enterprises; implementing the model of identification of the optimal location for a new public catering business and elaborating its algorithm; development of the professional competency model for specialists from public alimentation business, oriented towards to increase the labor force flexibility.

The solved scientific problem consists in the theoretical and methodological base of the competitiveness of public catering business factor which established the need of developing an algorithm to increase the professional competency of the staff and a methodology for identifying the optimal location of a public catering company.

The theoretical significance consists in applying the conceptual approaches on public catering, in theories about the competitiveness of enterprises and also improving the methodology for estimating the competitiveness of public catering in the context of developing theoretical and methodological bases in this field.

The applicative value of the thesis consists in the implementation of the main scientific results for an efficiency activity of public catering companies. In the main time, the results can help for futures research of competitiveness factors of public catering companies.

Implementation of scientific results. The scientific results were implemented in SRL "La Harap Alb" and are proposed to be used in the training of students from ASEM Academy, faculty Business and Administration.

TABUNȘCIC OLGA

**ASIGURAREA COMPETITIVITĂȚII
ÎNTRERINDERILOR**

DIN ALIMENTAȚIA PUBLICĂ (cazul Republica Moldova)

521.03 - Economie și management în domeniu de activitate

Rezumatul tezei de doctor în științe economice

Aprobat spre tipar: 18.08.2020

Hârtie ofset. Tipar ofset.

Coli de tipar.: 1,0

Formatul hârtiei 60x84 1/16

Tiraj 50 ex.

Comanda nr. 9

Serviciul Editorial-Poligrafic al ASEM

MD-2005, mun. Chișinău, str. G. Bănulescu-Bodoni, 59

tel.: 022 402 910