



**MOLDCOOP**

**Universitatea Cooperatist - Comercială din  
Moldova**

Catedra marketing,  
comerț, turism

Admis la susținere:

Șef catedră, conf. univ., dr.

F. Pitușcan

„04” 06 2017

## **TEZĂ DE MASTER**

### **ELABORAREA ȘI IMPLEMENTAREA STRATEGIILOR DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A CALITĂȚII SERVICIILOR TURISTICE ȘI HOTELIERE**

Elaborată de Rotari Augustina  
Facultatea Marketing și Merceologie  
Specialitatea Management și marketing în turism,  
industrie hotelieră și restaurație  
Grupa : 4 MMTUR-1521

Conducător științific:  
Larisa Șavga, prof., univ., dr. hab.

Chișinău - 2017

## Cuprins

Adnotare	4
Lista abrevierilor	5
Lista figurilor	6
Lista tabelelor	7
Introducere	9
<b>Capitolul I. Conceptul de calitate, managementul calității, strategii de îmbunătățire a calității în sfera serviciilor turistice și hoteliere</b>	10
1.1. Calitatea serviciilor turistice și hoteliere: elemente principale, caracteristici ale calității	10
1.2. Concepte moderne ale managementului calității și marketingului serviciilor turistice și hoteliere	17
1.3. Abordări privind strategiile de îmbunătățire a calității serviciilor turistice și hoteliere	23
<b>Capitolul II. Tendințe și perspective de dezvoltare a sferei serviciilor turistice și hoteliere în Republica Moldova</b>	31
2.1. Importanța serviciilor de ospitalitate în contextul dezvoltării economice	31
2.2. Tendințe în evoluția prestațiilor turistice și hoteliere în Republica Moldova	42
2.3. Direcții strategice de dezvoltare a turismului și serviciilor hoteliere în Republica Moldova	47
<b>Capitolul III. Evaluarea calității prestațiilor hotelului Week-end Boutique din mun. Chișinău și a strategiei de îmbunătățire a acesteia</b>	54
3.1. Analiza mediului de marketing al hotelului Week-end Boutique. Analiza SWOT a activității acestuia	54
3.2. Evaluarea calității serviciilor hoteliere și măsurarea gradului de satisfacție a clienților	63
3.3. Strategii de îmbunătățire a calității serviciilor prestate de hotelul Week-end Boutique din mun. Chișinău	66
Concluzii și recomandări	71
Bibliografie	75
Anexe	77
Declarația pe propria răspundere	81

## ADNOTARE

la teza de master cu tema:

**„Elaborarea și implementarea strategiilor de îmbunătățire a calității serviciilor turistice și hoteliere”, elaborată de Rotari Augustina, specialitatea Management și marketing în turism, industrie hotelieră și restaurație, grupa 4 MMTUR-1521.**

**Scopul lucrării:** constă în abordarea teoretică și aplicativă a strategiilor de îmbunătățire a calității serviciilor hoteliere.

Sarcinile cercetării: analiza elementelor principale ale calității și caracteristicilor acesteia, evaluarea conceptelor moderne ale managementului calității și marketingului serviciilor turistice și hoteliere, analiza abordărilor privind strategiile de îmbunătățire a calității serviciilor turistice și hoteliere, evidențierea importanței serviciilor de ospitalitate în contextul dezvoltării economice a țării, expunerea tendințelor în evoluția prestațiilor turistice și hoteliere în Republica Moldova, analiza mediului de marketing a hotelului Week-end Boutique și analiza SWOT a activității acestuia, evaluarea calității serviciilor hoteliere și măsurarea gradului de satisfacție a clienților, propuneri privind strategii de îmbunătățire a calității serviciilor prestate de hotelul Week-end Boutique din municipiul Chișinău.

**Suportul informațional** pentru realizarea lucrării s-a constituit din operele savanților din țară și de peste hotare, informațiile Biroului național de statistică a Republicii Moldova și materialele Agenției Turismului Republicii Moldova, hotelului Week-end Boutique din municipiul Chișinău.

**Metodologia cercetării** s-a constituit din metode de analiză, sinteză, inducție, deducție, observație benchmarking, anchetare.

Teza este structurată în introducere, trei capitole, concluzii și recomandări. Lucrarea este scrisă pe 81 pagini, conține 17 tabele, 7 figuri, 10 anexe.

**[Teza completă](#)**