



TEST DE EVALUARE

1 punct din oficiu

I. Încercuți litera corespunzătoare răspunsului corect.

(2, 5 puncte)

1. Funcția mărfurilor care exprimă caracteristicile fizice, chimice, funcționale etc. și conferă bunului respectiv utilitate este:
 - a) funcția estetică;
 - b) funcția utilitară;
 - c) funcția culturală;
 - d) funcția economică.
2. O caracteristică a serviciilor care determină ca un consumator să nu poată beneficia de el decât un timp limitat, fără a-l avea în posesie, la dispoziție, fără să-l poată închiria este:
 - a) lipsa proprietății;
 - b) nondurabilitatea;
 - c) perisabilitatea;
 - d) variabilitatea.
3. Serviciile care implică sau afectează bunurile sunt reprezentate de:
 - a) sănătate publică;
 - b) învățământ;
 - c) transport de mărfuri;
 - d) transport de persoane.
4. Calitatea produselor reprezentând aptitudinea de a fi corespunzătoare pentru utilizare („fitness for use”) este specifică:
 - a) orientării spre produs;
 - b) orientării spre proces;
 - c) orientării spre utilizator;
 - d) orientării spre costuri.
5. Calitatea așteptată de client reprezintă:
 - a) nivelul calității rezultat din necesitățile și cerințele exprimate de clienți în legătură cu un anumit serviciu;
 - b) nivelul calității gândit de proiectantul serviciului;

- c) conformitatea serviciului realizat cu proiectul său;
- d) conformitatea produsului cu specificațiile de produs.

II. Răspundeți prin adevărat (A) sau fals (F) la următoarele enunțuri. (2,5 puncte)

- A/F** a) Proprietățile mărfurilor sunt determinate în sfera circulației de materii prime utilizate și de procesul tehnologic de obținere, iar în sfera producției de operațiile de ambalare, transport, manipulare și depozitare.
- A/F** b) Caracteristicile de calitate sunt proprietățile remarcabile ale unui bun, care definesc față de o cerință precizată bunul respectiv.
- A/F** c) Producția, vânzarea și consumul serviciilor sunt realizate în locuri diferite și în momente diferite.
- A/F** d) Performanța și calitatea mărfurilor sunt atribuite de producător.
- A/F** e) Serviciul nu poate fi analizat înainte de cumpărare, deoarece încă nu există.

III. În coloana A sunt prezentate domeniile serviciilor, iar în coloana B tipuri de servicii corespunzătoare acestor domenii. Asociați cifrele din coloana A cu literele din coloana B. (2 puncte)

A	B
1. Servicii publice	a) asigurări, contabilitate, publicitate, cercetare-dezvoltare
2. Servicii care implică persoane	b) asistență socială, apărare, protecția mediului, iluminatul public, învățământul public, sănătate publică etc.
3. Servicii care implică bunuri	c) aeroporturi și companii aeriene, transporturi rutiere, feroviare și maritime, telecomunicații, serviciul poștal, rețele informatice
4. Servicii de producție	d) serviciile de asistență medicală, de transport de persoane sau de frizerie-coafură, serviciile editoriale
	e) transport de mărfuri, curățătorie, reparații, întrețineri de bunuri și locuințe

IV. Circuitul tehnico-economic al mărfurilor determină analiza conceptelor referitoare la mărfuri, respectiv proprietăți, funcții, parametri de calitate etc., datorită anumitor aspecte. Prezentați două dintre aceste considerente. (2 puncte)

Total 10 puncte