



## FIȘĂ DE LUCRU

### I. Încercuți litera corespunzătoare răspunsului corect.

- Indicatorul care se referă la o singură caracteristică de calitate a produsului sau serviciului este denumit:
  - indicator complex;
  - indicator simplu;
  - indicator de bază;
  - indicator specific.
- Serviciile nu pot fi inventariate sau depozitate, acumulate, deoarece partea rămasă neutilizată se pierde. Această caracteristică se referă la:
  - perisabilitatea serviciilor;
  - intangibilitatea serviciilor;
  - inseparabilitatea serviciilor;
  - variabilitatea serviciilor.
- Prezența beneficiarului nu este obligatorie la prestarea următoarelor servicii:
  - sănătate publică;
  - învățământ;
  - transport de mărfuri;
  - transport de persoane.
- Calitatea reprezintă o entitate atemporală, conform:
  - orientării calității spre produs;
  - orientării transcendente a calității;
  - orientării calității spre costuri;
  - orientării calității spre proces.
- Valorile individuale ale proprietăților produsului asupra cărora s-a convenit între producător și beneficiar și care este convenită într-un contract reprezintă:
  - calitatea omologată;
  - calitatea prescrisă;
  - calitatea reală;
  - calitatea contractată.
- Expresiile noționale sau cifrice care definesc caracteristicile unui produs reprezintă:
  - indicii de calitate;
  - funcțiile mărfurilor;
  - parametrii de calitate;
  - caracteristicile de calitate.

7. Bunul economic care servește producției sau satisfacerii nevoilor oamenilor, destinat vânzării-cumpărării prin tranzacții pe piață, se referă la:

- a) servicii;
- b) articol;
- c) produs;
- d) marfă.

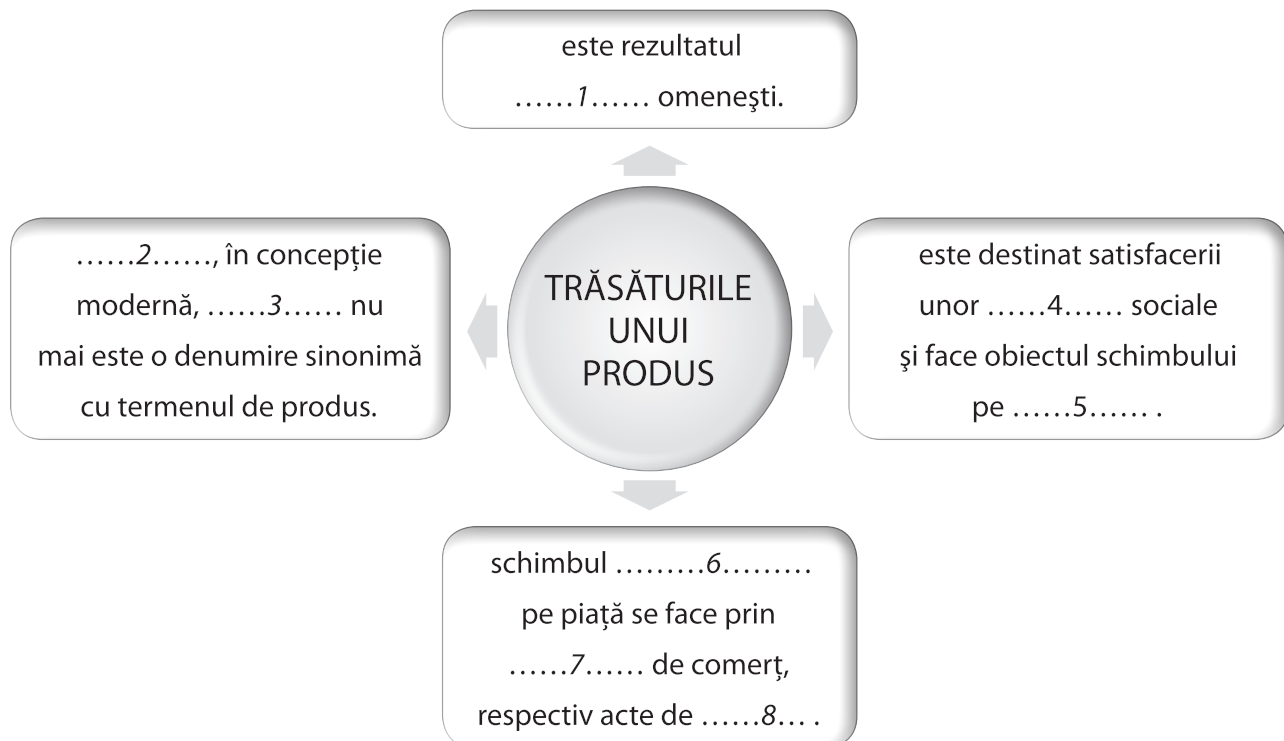
8. Globalizarea schimburilor comerciale a determinat:

- a) o creștere a tranzacțiilor comerciale internaționale;
- b) o scădere a tranzacțiilor comerciale internaționale;
- c) un ritm de descreștere al schimburilor de mărfuri;
- d) un circuit constant al circulației mărfurilor.

**II. Citiți, cu atenție, următoarele enunțuri și răspundeți prin adevărat (A) sau fals (F).**

- A/F** 1. Proprietățile semnifică, din punct de vedere merceologic, trăsături și însușiri ale unui bun care îl particularizează în raport cu alte bunuri și îi conferă capacitate de satisfacere a unor trebuințe umane.
- A/F** 2. În contextul comerțului actual, caracterizat de o puternică concurență între agenții economici, serviciile reduc atractivitatea produselor, diminuând șansele de cumpărare.
- A/F** 3. Cele mai multe definiții din literatura de specialitate pun în evidență faptul că serviciile sunt „activități al căror rezultat este material și stocabil”.
- A/F** 4. Sectorul terțiar este constituit din activități cu un conținut foarte diferit.

**III. Completați schema următoare cu termenii care lipsesc.**



**IV.** În coloana A sunt enumerate caracteristicile serviciilor, iar în coloana B, descrierea acestor caracteristici. Asociați cifrele din coloana A cu literele din coloana B.

A	B
1. Lipsa proprietății	a) Decurge din primele caracteristici, se referă la faptul că efectele serviciilor sunt „volatile”, adică se consumă chiar în momentul producției, serviciile neputând fi păstrate și acumulate.
2. Eterogenitatea	b) Determină ca un consumator al serviciilor să nu poată beneficia de el decât un timp limitat, fără a-l avea în posesie, la dispoziție, fără să-l poată închiria.
3. Perisabilitatea	c) Este caracteristica esențială a serviciilor care exprimă imposibilitatea de a le determina cu ajutorul celor cinci simțuri ale omului.
4. Intangibilitatea	d) Producția și consumul sunt simultane ceea ce conduce la apariția diferențelor de calitate.
5. Variabilitatea	e) Se datorează faptului că serviciile sunt fabricate și consumate în același timp.
6. Nondurabilitatea	f) Sectorul terțiar este constituit din activități cu un conținut foarte diferit.
	c) Serviciile nu pot fi inventariate sau depozitate, acumulate, deoarece partea rămasă neutilizată se pierde.

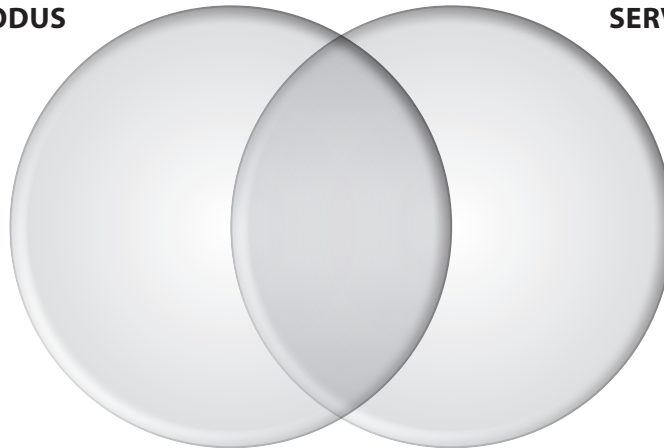
**V.** În coloana A sunt prezentate domenii unde găsim servicii, iar în coloana B, categorii de servicii. Asociați cifrele din coloana A cu literele din coloana B.

A	B
1. servicii sociale	a) armată, biserică
2. servicii lucrative	b) card, internet
3. servicii moderne	c) comerț, transport
4. servicii publice	d) educație, sănătate
5. servicii de distribuție	e) îngrijire corporală
	f) publicitate, poștă

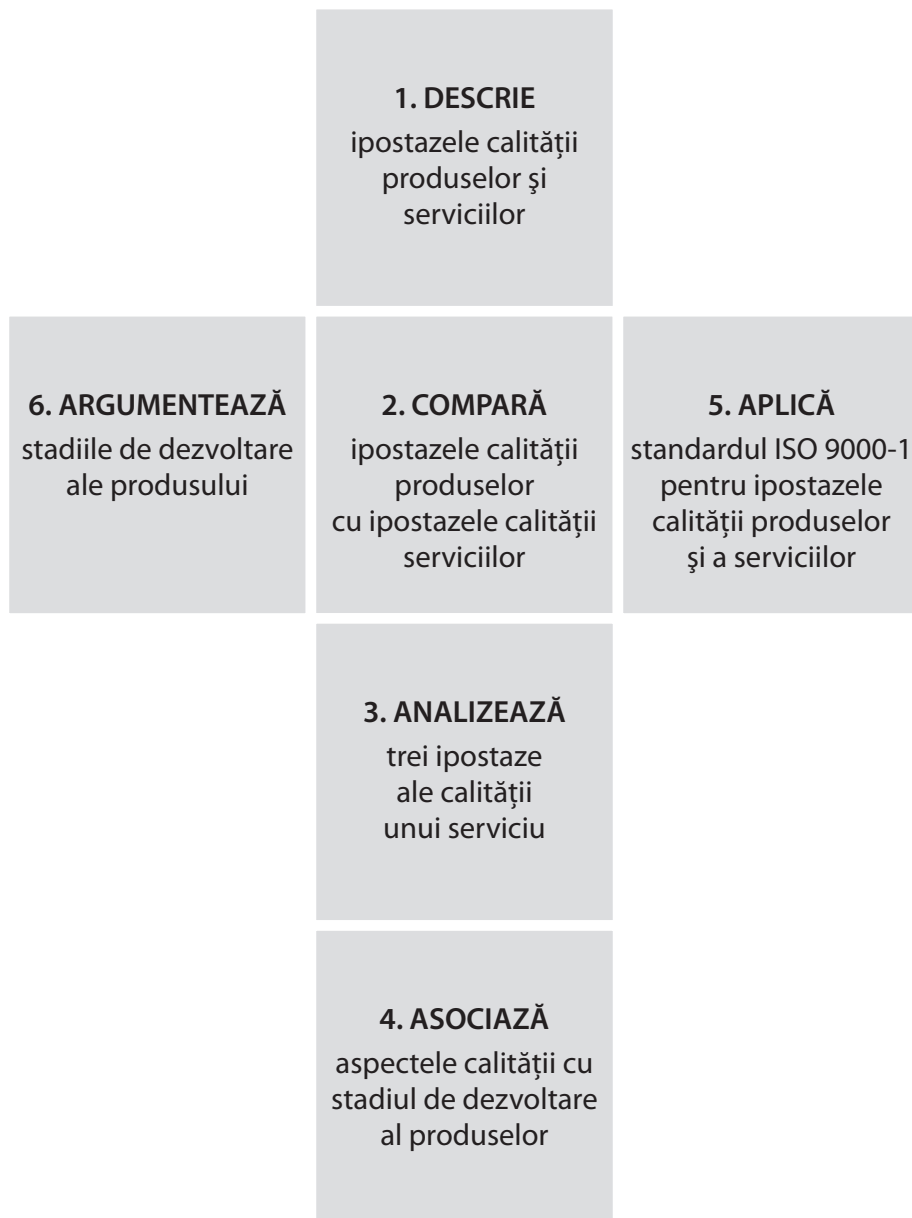
**VI.** Completați diagrama Venn cu elemente specifice noțiunilor de produs și serviciu. În spațiul comun al sferelor, se vor trece caracteristicile comune ale produselor și serviciilor. În spațiile separate ale sferelor, se vor trece caracteristicile specifice produselor și serviciilor.

**PRODUS**

**SERVICIU**



**VII** Rezolvați următoarea aplicație, prin metoda cubului (este necesară gruparea elevilor în șase echipe).



**VIII.** Pentru fiecare dintre situațiile de mai jos, identificați termenii cu semnificație similară noțiunii de „marfă”.

1) _____	a) este orice lucru util și necesar oamenilor pentru asigurarea existenței și bunăstării lor.
2) _____	b) este un obiect care se vinde în comerț, cu o semnificație importantă în sistematica mărfurilor.
3) _____	c) este un bun material rezultat dintr-un proces de muncă; totalitatea obiectelor sau a bunurilor obținute în procesul de producție.

**IX.** Argumentați rolul serviciilor în creșterea calității vieții, prin prisma conceptului de „loisir”.

**X.** Exemplificați funcțiile specifice bunurilor și serviciilor, cu mărfuri reprezentative pentru aceste funcții, completând tabelul de mai jos.

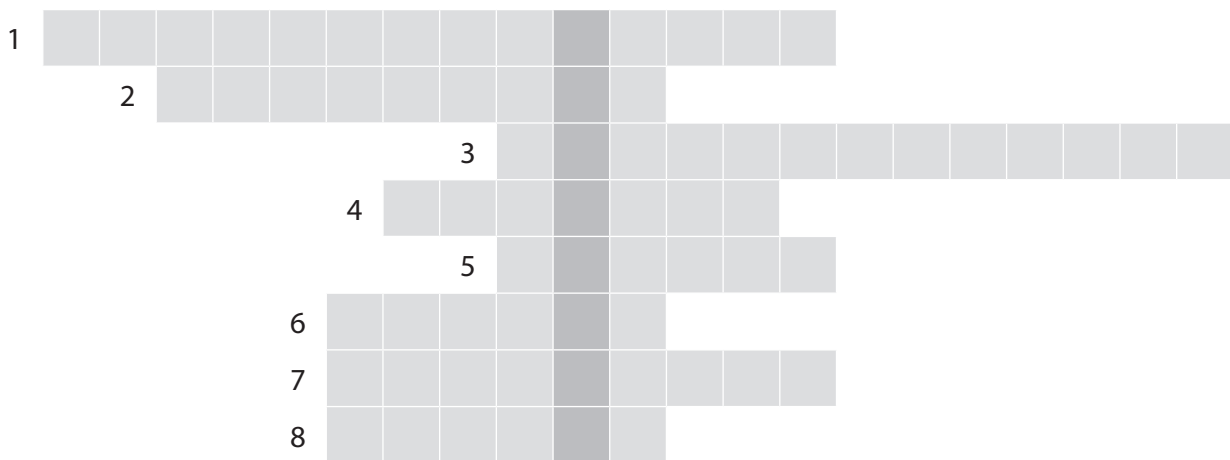
Funcțiile specifice bunurilor și a serviciilor	Exemple de mărfuri
Funcția utilitară	
Funcția estetică	
Funcția culturală	
Funcția de personalizare	
Funcția economică	
Funcția simbolică	

**XI.** Merceologia ca știință a mărfurilor a consacrat diferite ipostaze pentru termenul de produs. Descrieți și exemplificați următoarele ipostaze tipice și atipice.

Ipostazele produselor	Descriere	Exemple
Produs de uz individual		
Produs de uz industrial		
Produs unicat		
Produs de serie		
Produs de lux		

Prodot perisabil		
Prodot de folosință îndelungată		
Înlocuitor		
Surogat		
Kitsch		

**XII.** Prin completarea următorului joc de cuvinte (aritmogrif), veți obține pe verticala marcată numele avantajului sau al satisfacției furnizate de întreprinderi sau de stat publicului.



1. Proprietățile remarcabile ale unui bun, cele care definesc suficient, față de o cerință precizată, bunul respectiv
2. Poate fi comercială sau tehnică
3. Calitatea reprezintă o entitate atemporală este o orientare ...
4. Traducerile, multiplicările, închirierile fac parte din serviciile ...
5. Învățământul, sănătatea, cultura fac parte din serviciile ...
6. Expresia valorică a nivelului unei caracteristici
7. Calitatea prezentată de conformitatea serviciului cu proiectul său
8. Forma materială a mărfii