

MODUL 3: CALITATEA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Conținuturile învățării

Concepte de bază în studiul mărfurilor și serviciilor:

Marfa :

- ! Semnificația conceptului de marfă
- ! Termeni cu semnificație similară- bun, produs, articol
- ! Concepte referitoare la marfă: proprietăți, caracteristici, indicatori, parametri, indici, funcții

Serviciu:

- ! Definiere
- ! Rol și importanță **Calitatea produselor și serviciilor**
- ! Definierea conceptului de “calitate”
- ! Orientări privind definirea calității produselor și serviciilor
- ! Ipostazele calității produselor și serviciilor

Clasificarea produselor și serviciilor

- ! Sortimentul de produse !
- Clasificarea mărfurilor !
- Clasificarea serviciilor

Proprietățile mărfurilor

Clasificarea proprietăților mărfurilor

Caracterizarea proprietăților mărfurilor !

- Proprietățile fizice
- ! Proprietățile chimice !
- Proprietățile biologice

- ! Proprietățile economice ! Proprietățile estetice
- ! Proprietățile organoleptice ! Proprietățile ergonomice
- ! Proprietățile ecologice

Caracteristicile calității produselor și serviciilor ! Caracteristicile de calitate ale produselor

- ! Caracteristicile calității serviciilor
- ! Determinarea calității produselor și serviciilor **Cadrul legislativ privind calitatea produselor și serviciilor**
- ! Reglementări legislative privind calitatea produselor și serviciilor
- ! Standardizarea produselor și serviciilor ! HACCP
- ! Certificarea și garantarea produselor și serviciilor

Marcarea mărfurilor Elemente de definire a mărcilor Funcțiile mărcilor
Clasificarea mărcilor. Tipuri de mărci Codificarea mărfurilor

Ambalarea mărfurilor Definirea ambalajului
Definirea operației de ambalare a mărfurilor Funcțiile ambalajului
Tipuri de materiale utilizate pentru ambalaje Metode de ambalare a mărfurilor

Bibliografie:

Calitatea produselor și a serviciilor, Manual pentru cls a IX –a, Ed. CD PRESS