III 214087

UNIUNEA EUROPEANA

PROIECT FINANȚAT PRIN PHARE 2002

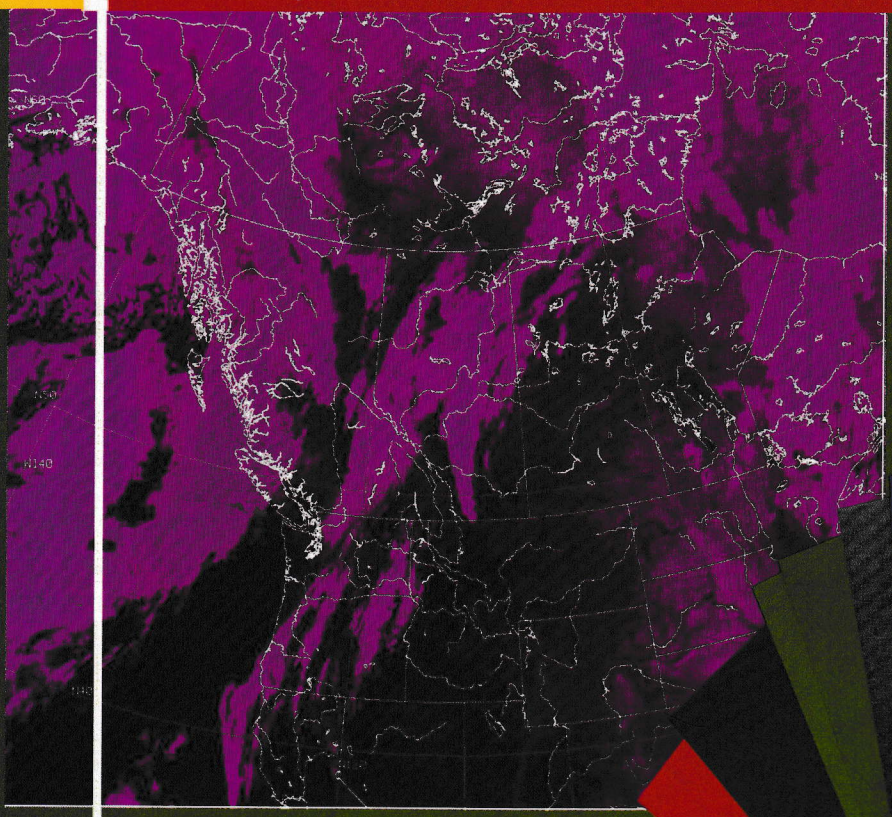
Coeziune Economică şi Socială
Dezvoltarea Resurselor Umane
RO- 2002/ 000- 586.05.02.02.071

ROMANIA

MERCEOLOGIE

NOȚIUNI FUNDAMENTALE

GABRIELA ROTARU
SILVIUS STANCIU



AGENT VAMAL

2

III 24087

UNIUNEA EUROPEANĂ

Proiect finanțat prin PHARE 2002

Coeziune Economică şi Socială
Dezvoltarea Resurselor Umane

RO-2002/000-586.05.02.02.071

ROMANIA

GABRIELA ROTARU SILVIUS STANCIU

MERCEOLOGIE

Noțiuni fundamentale

C - 279152

279152

Editura Didactică şi Pedagogică, R.A.
Bucureşti, 2005

EDITURA DIDACTICĂ ŞI PEDAGOGICĂ BUCUREŞTI – ROMÂNIA
Str. Spiru Haret, nr. 12, Sectorul 1
Telefon: 315.38.20, 315.00.43
Tel./fax: 314.70.73; 312.28.85; 315.73.98
E-mail: edp@totalnet.ro

Copyright © 2005
Toate drepturile asupra acestei ediții sunt rezervate
Editurii Didactice și Pedagogice

Coperta: Xenia STAN pentru EUROPLUS GALAȚI

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

ROTARU, GABRIELA
Merceologie: noțiuni fundamentale/ Gabriela Rotaru, Silvius Stanciu - București: Editura Didactică și Pedagogică, 2005
Bibliogr.
ISBN 973-30-1114-2

I. Stanciu, Silvius

620.2

CUPRINS:

INTRODUCERE 1

1. CONCEPTE REFERITOARE LA MARFĂ 2

2.CALITATEA PRODUSELOR SI SERVICIILOR 4

2.1. Definiția calității 4

2.2. Clasificarea proprietăților mărfurilor 7

2.3. Caracteristicile de calitate 9

2.4. Calitatea produselor alimentare 11

2.5. Ipostazele calității produselor și serviciilor 15

2.6. Factori care determină calitatea produselor 16

2.6.1.Factorii calității în producție 16

2.6.2. Factorii care influențează calitatea serviciilor 20

2.6.3.Factorii calității produselor în comerț 21

2.7. Defecte de calitate 21

2.8. Clase de calitate 23

2.9. Prescrierea calității 24

3. STANDARDIZARE - STANDARDE 26

3.1. Obiectivele standardizării 26

3.2. Categorii de standarde 27

4.ATESTAREA ȘI CERTIFICAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR 32

4.1. Atestarea calității produselor 32

4.2.Certificarea conformității produselor și serviciilor 32

4.3. Infrastructura națională, europeană și internațională pentru evaluarea și certificarea conformității 35

4.4.Sisteme naționale de certificare a conformității 39

5. GARANTAREA CALITĂȚII 40

6. MARCAREA PRODUSELOR 44

6.1. Funcţiile mărcilor 45
6.2. Structura mărcilor 46
6.3. Clasificarea mărcilor. Tipuri de mărci 47
6.4. Procedura de înregistrare a unei mărci 48
6.5. Marcarea ecologică a produselor 48
6.6. Marcarea/etichetarea ecologică în România 51
7. ETICHETAREA MĂRFURILOR 53
7.1. Etichetarea produselor alimentare 53
7.2. Etichetarea produselor cosmetice 56
7.3. Etichetarea produselor textile 57
7.4. Etichetarea încălţămintei 59
7.5.Etichetarea detergenţilor şi produselor de curăţat 60
7.6.Etichetarea energetică a aparatelor electrocasnice 61
8. AMBALAREA MĂRFURILOR 63
8.1. Funcţiile ambalajului 64
8.2. Factorii care determină alegerea ambalajului 66
8. 3. Clasificarea ambalajelor 67
8. 4. Materiale de ambalare 68
8. 5. Metode de ambalare 72
9. ÎNNOIREA, MODERNIZAREA SI DIVERSIFICAREA SORTIMENTULUI DE PRODUSE 75
9.1.Concepte actuale privind înnoirea, modernizarea şi diversificarea mărfurilor 75
9.2. Definirea sortimentului de produse 76
9.3. Definirea produselor noi 77
9.4.Definirea termenilor de înnoire şi diversificare 78
9. 4. 1. Înnoirea mărfurilor 78
9. 4.2. Diversificarea mărfurilor 79
9.5. Modalităţi de diversificare a produselor 80
10. CLASIFICAREA ŞI CODIFICAREA PRODUSELOR ŞI SERVICIILOR 82
10.1.Clasificarea şi codificarea produselor şi serviciilor 82
10.1.1.Tipuri de clasificări ale produselor 82
10. 1.2. Codificarea produselor 83

10.2. Sisteme de clasificare şi codificare a mărfurilor pe plan internaţional 88

10.3. Sisteme internaţionale de codificare a publicaţiilor 95

10.4. Sistemul naţional de clasificare a mărfurilor elaborate de Comisia Naţională pentru Statistică 96

11. ANALIZA ŞI EVALUAREA CALITĂŢII PRODUSELOR **103**

11.1.Metodologia determinării calităţii produselor **103**

11.2. Evaluarea calităţii serviciilor **105**

11.3. Inspecţia de recepţie a loturilor **106**

12. CALIMETRIA **115**

12. 1. Principiile calimetrie **115**

12.2. Metoda comparativă **116**

12.3. Metoda demeritelor **119**

13. ASPECTELE ECONOMICE ALE CALITĂŢII **122**

13.1. Gestiunea calităţii **122**

13.2. Bilanţul costurilor calităţii **126**

13.3. Calitatea optimă **129**

13.4. Optimizarea costurilor calităţii **131**

BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ **135**

ANEXA **141**