

# CUPRINS

## CUPRINS

### Capitolul 1

<b>Întreprinderea. Legislația privind înființarea, modificarea și încetarea activității întreprinderii</b> .....	7
1.1. Conceptul de întreprindere .....	8
1.1.1. Resursele întreprinderii .....	8
1.1.2. Rolul întreprinderii .....	10
1.2. Etapele înființării unei întreprinderi.....	11
1.3. Factorii care determină înființarea întreprinderii .....	14
1.4. Legislația privind înființarea, modificarea și încetarea activității întreprinderii .....	16
1.4.1. <i>Înființarea întreprinderilor private și desfășurarea activităților particulare se fac în conformitate cu reglementările legislației în vigoare</i> .....	16
1.4.2. <i>Încetarea activității întreprinderilor</i> .....	20

### Capitolul 2

<b>Organizarea pentru calitate a întreprinderii</b> .....	26
2.1. Funcția calitate în sistemul funcțiilor întreprinderii.....	27
2.2. Funcția calitate în structura organizatorică a firmei .....	29
2.3. Factori ai mediului extern care influențează organizarea pentru calitate a întreprinderii/instituției publice.....	33

### Capitolul 3

<b>Activitatea comercială a întreprinderii</b> .....	40
3.1. Procesul de vânzare: etapele vânzării; tehnici de vânzare; activități post-vânzare .....	41
3.1.1. <i>Etapele vânzării</i> .....	41
3.1.2. <i>Tehnici de vânzare</i> .....	42
3.1.3. <i>Activități post-vânzare</i> .....	45
3.2. Forța de vânzare.....	46
3.3. Punctul de vânzare .....	47
3.3.1. <i>Atributele și amplasarea punctului de vânzare</i> .....	47
3.3.2. <i>Categorii de puncte de vânzare</i> .....	48
3.4. Fundamente juridice. Contracte .....	54
3.4.1. <i>Contractul de vânzare-cumpărare</i> .....	54
3.4.2. <i>Contractul de locațiune</i> .....	56

3.4.3. Contractul de mandat .....	58
3.4.4. Contractul de comision .....	59
3.4.5. Contractul de gaj .....	61

#### Capitolul 4

<b>Gestiunea resurselor umane</b> .....	66
4.1. Gestiunea efectivelor întreprinderii .....	67
4.2. Gestiunea carierei .....	69
4.3. Gestiunea recompenselor .....	73
4.4. Gestiunea timpului de muncă .....	75
4.4.1. Structura timpului de muncă .....	76
4.4.2. Organizarea timpului de muncă .....	78
4.5. Ergonomia locului de muncă .....	80
4.5.1. Capacitatea de muncă .....	81
4.5.2. Factorii de ambianță al mediului de lucru .....	83

#### Capitolul 5

<b>Tipologia serviciilor</b> .....	89
5.1. Criterii și modalități de clasificare a serviciilor .....	90
5.2. Servicii finanțate de la buget .....	92
5.3. Servicii comerciale .....	94
5.3.1. Locul serviciilor comerciale în comerțul contemporan .....	94
5.3.2. Conținutul serviciilor comerciale .....	95
5.3.3. Categoriile de servicii comerciale .....	97
5.3.4. Direcții de dezvoltare a serviciilor comerciale .....	99
5.3.5. Serviciile și legislația mediului înconjurător .....	105
Aplicații practice .....	111
Propuneri de referate .....	113
Test final de evaluare a cunoștințelor .....	114
Răspunsuri corecte la testele de verificare a cunoștințelor propuse la sfârșitul capitolelor .....	122
Răspunsuri corecte la testul final de verificare a cunoștințelor ...	124
Bibliografie .....	127