|  |  |
| --- | --- |
| **Domeniul de pregătire profesională** | **Economic - Comerț** |
| **Calificarea profesională** | **Tehnician în activități economice, Tehnician în administrație, Tehnician în activități de comerț, Tehnician în achiziții și contractări** |
| **Modul** | **Marketing** |
| **Clasa** | **a XI -a** |

1. Realizaţi un eseu cu tema ”**Analiza SWOT şi importanţa ei în strategia firmei”,** după următoarea structură de idei**:**
2. definirea conceptului de analiza SWOT;
3. prezentarea elementelor componente ale SWOT-ului;
4. identificarea a două atribute din fiecare element component al analizei SWOT;
5. precizarea a trei întrebări la care trebuie să răspundă agentul economic atunci când îşi fixează strategiile.

**Nivelul de dificultate: ridicat**

**Răspuns:**

*NOTA :Se punctează orice formulare şi caracterizare corecte.*

**a.**

Analiza SWOT este un instrument managerial, o tehnică prin care se pot identifica punctele tari, punctele slabe, şi se pot examina oportunităţile şi ameninţările unui proiect, acţiuni.

Se punctează orice altă formulare care exprimă ideea din barem.

**b.**

Acronimul SWOT provine din engleză şi înseamnă:

* Strenghts,
* Weaknesses,
* Oportunities,
* Threats.

În română cei patru termeni pot fi traduşi prin:

* Puncte tari,
* Puncte slabe,
* Oportunităţi,
* Ameninţări.
* Punctele tari sunt atribute interne specifice firmei care concură la realizarea obiectivelor;
* Punctele slabe sunt atribute interne specifice firmei care împiedică realizarea obiectivelor;
* Oportunităţile sunt atribute externe specifice mediului în care acţionează firma care concură la realizarea obiectivelor;
* Ameninţările sunt atribute externe specifice mediului în care acţionează firma împiedică realizarea obiectivelor;

**c.**

Se punctează oricare două :

* Puncte tari,
* dispune de resurse: financiare, umane, de amplasare.
* servicii oferite clienţilor;
* avantaje faţă de concurenţi;
* preţurile practicate.
* Puncte slabe
* direcţia strategică este neclară;
* dispune de facilităţi învechite;
* nivelul productivităţii este scăzut;
* lipsă de viziune şi talent managerial.
* Oportunităţi,
* deservirea unor categorii suplimentare de clienţi;
* cucerirea de noi segmente ale pieţei;
* extinderea liniei de produse;
* diversificarea liniei de produse.
* Ameninţări.
* posibilitatea apariţiei de noi concurenţi;
* creşterea vânzărilor de produse substituente;
* creşterea lentă a pieţei;
* politici guvernamentale nefavorabile.

**d.**

Se punctează oricare trei :

* Cum putem folosi punctele tari?
* Cum putem înlătura punctele slabe?
* Cum putem exploata fiecare oportunitate?
* Cum ne putem apăra în faţa ameninţărilor din mediul extern?

1. Realizați un eseu cu tema “ Creșterea gradului de satisfacere a clienților”, având în vedere următoarea structură de idei:

a. definirea nevoilor consumatorilor și ierarhizarea lor;

b. toți factorii care determină calitatea mărfurilor și serviciilor;

c. etapele de corelare a ofertei de mărfuri și servicii cu cererea consumatorilor.

**Nivelul de dificultate: ridicat**

**Răspuns:**

*NOTA :Se punctează orice formulare şi caracterizare corecte.*

a.

Nevoia reprezinta o trebuinta pe care omul trebuie sa o satisfaca pentru a putea trai.

Nevoi fiziologice, nevoi de siguranță, nevoi de afecțiune, nevoi de apartanență la grupuri, nevoi de stimă , nevoi de autorealizare.

b.

Factorii care determină calitatea mărfurilor și serviciilor sunt: materiile prime, procesul tehnologic, pregătirea profesională, motivarea personalului.

c.

Etapele de corelare a ofertei de mărfuri și servicii cu cererea consumatorilor sunt: cercetarea nevoilor, adaptarea ofertei la cerere, raportul calitate-preț.

**3**. Realizaţi un eseu structurat cu tema: *„Comunicarea - atribut fundamental al existenței umane”* ,după următoarea structură de idei:

1. Prezentarea a trei dintre rolurile comunicării;
2. Precizarea aspectelor cheie ale comunicării;
3. Prezentarea formelor comunicării;
4. Precizarea a minim 4 din limbajele specifice comunicării nonverbale;
5. Menționarea a trei gesturi şi semnificaţia acestora.

**Nivelul de dificultate: ridicat**

**Răspuns:**

*NOTA :Se punctează orice formulare şi caracterizare corecte.*

1. Pentru oricare trei dintre urmatoarele roluri.Roluri: pentru a transmite informaţii, pentru a împărţi informaţii, pentru a schimba mărfuri, pentru a convinge, pentru a demonstra că existăm.
2. Aspecte cheie: idee, emiţător - receptor, cuvânt-întelegere.
3. Forme ale comunicării: verbală, nonverbală, paraverbală.
4. Pentru oricare patru dintre urmatoarele roluri - tipuri de limbaj: al corpului, al timpului, al spaţiului, al vestimentaţiei, al culorilor.
5. Pentru oricare trei dintre urmatoarele gesturi - gesturi – semnificaţie:

* încrucişarea braţelor la piept – apărare;
* mâinile la ceafă corpul lăsat pe spate - superioritate;
* un pix, creion între buze – reflectare;
* capul sprijinit în palmă, cotul pe masă – oboseală, plictiseală;
* degetul mare pe obraz, celelalte sub bărbie mângâind-o – evaluare, tragere de timp.