

Managementul protecției consumatorului (ANUL IV, SEMESTRUL VIII)

Nr. credite transferabile: 5

Statutul disciplinei

Disciplină de domeniu (obligatorie)

Titular disciplină

Sef lucr. dr. Radu-Adrian MORARU

Obiectivele disciplinei (curs și aplicații)

Disciplina are ca obiectiv familiarizarea cursantilor cu fundamentele teoretice și practice în ceea ce privește importanța, conținutul și utilizarea practicilor din domeniul managementului protecției consumatorului și a principiilor asigurării securității și a calității produselor și serviciilor; însușirea informațiilor referitoare la importanța și aplicarea principiilor protecției consumatorilor; cunoașterea instrumentelor și a metodelor de control operativ în protecția consumatorilor.

Conținutul disciplinei (programa analitică)

Curs (Capitole/subcapitole)
Managementul protecției consumatorilor: concepte, evoluție, obiective și principii
Problematica protecției consumatorilor pe plan internațional. Necesitatea protecției consumatorilor
Instituii, organisme și organizații implicate în asigurarea protecției consumatorilor
Cadrul legislativ și drepturile consumatorilor în UE. Responsabilitățile comercianților
Politica concurenței – instrument principal de protecție a consumatorilor în UE
Managementul siguranței în consum. Prezentarea generală a sistemului HACCP
Funcțiile managementului în protecția consumatorului
Organizarea activităților de protecție a consumatorului
Factorul uman în managementul protecției consumatorului
Informarea, educația și reprezentarea consumatorilor

Lucrări practice
Notiuni fundamentale referitoare la calitatea produselor și serviciilor. Certificarea conformității calității produselor și serviciilor
Instrumente folosite pentru protecția consumatorului
Obiectivele programelor de protecție a consumatorilor
Metode de control operativ în protecția consumatorilor
Rolul managerilor în protecția consumatorilor
Organizarea, funcțiile și activitățile desfășurate de ANPC și CRPC
Combaterea practicilor comerciale incorecte și înșelătoare

Bibliografie

1. Dinu V. -2011 - *Protecția consumatorilor*, Editura ASE, București;

2. Patriche, D.-1994- *Protectia consumatorilor in economia de piata*, Editura Academia Universitara, Athenaeum, Bucuresti,
3. Petrescu, I., Dobrescu, E – 2008 - *Factorul uman în managementul protecției consumatorului*. Pitești: Editura Paralela 45.
4. Stanciu, C. – 2011 - *Managementul calitatii si protectia consumatorilor*, Ed. Oscar Point, Bucuresti;
5. UNCTD – 2016 - *Manual on Consumer Protection*, United Nations Conference on Trade And Development, United Nations Publication Oancea Margareta, 1999 – *Tratat de management*. Editura Ceres, București.

Evaluare finală

Forme de evaluare	Modalități de evaluare	Procent din nota finală
Examen	Evaluare scrisă	60%
Aprecierea activității în timpul semestrului	Evaluare orală în timpul semestrului, test de verificare	40%

Persoana de contact

Sef lucr. Dr. Radu-Adrian MORARU

Facultatea de Agricultură - USAMV Iași

Aleea Mihail Sadoveanu nr. 3, Iași, 700490, România

telefon: 0040 232 407517

E-mail: ramoraru@yahoo.com, ramoraru@uaiasi.ro