

LBRIS

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII

books

Roxana Mihaela Moisoiu

Educație socială

clasa a VIII-a

8



EDITURA DIDACTICĂ ȘI PEDAGOGICĂ

Să ne amintim din clasa a VII - a!	6
Evaluare inițială!	7
CAPITOLUL 1 – Cetățenia, dimensiunea economică	
Lecția 1. Nevoi și dorințe vs. resurse	8
Lecția 2. Calitatea de consumator de bunuri și servicii; calitatea de consumator de servicii financiare	12
Lecția 3. Drepturi și responsabilități ale consumatorului. Protecția consumatorului.	16
Lecția 4. Producerea de bunuri și servicii	20
Lecția 5. Producătorul și spiritul antreprenorial; inițiativă și risc	24
Recapitulare.	28
Evaluare	29
CAPITOLUL 2 - Banii și bugetul	
Lecția 6. Alegerea unui scop. Resurse necesare pentru atingerea scopului propus	30
Lecția 7. Bugetul familiei/Bugetul personal	34
Lecția 8. Tipuri de bugete	38
Lecția 9. Rolul banilor în bugetul familiei/bugetul personal	41
Lecția 10. Istoricul apariției banilor	44
Lecția 11. Forme actuale ale banilor. Valoarea și funcțiile banilor	47
Lecția 12. Moneda națională a României	50
Lecția 13. Modalități de economisire a banilor și de reducere a risipei de resurse bănești	53
Lecția 14. Instrumente și mijloace de plată (prin numerar, prin card, prin internet și mobile banking)	56
Recapitulare.	60
Evaluare	61
CAPITOLUL 3 - Relația consumatorului cu instituțiile bancare și financiare	
Lecția 15. Relația consumatorului cu instituțiile bancare și financiare	62
Lecția 16. Alegerea ofertei bancare (termeni ai contractului; dobândă, comisioane)	65
Lecția 17. Deschiderea/Închiderea unui cont bancar	69
Lecția 18. Instrumente și mijloace moderne de economisire	73
Lecția 19. Relația consumatorului cu instituțiile financiare nebankare	76
Lecția 20. Produse și servicii de asigurare	79
Lecția 21. Avantaje și riscuri ale consumatorilor în raport cu instituțiile bancare și financiare nebankare	82
Recapitulare.	86
Evaluare	87
CAPITOLUL 4 - Proiectul educațional	
Lecția 22. Alegerea temei/Elaborarea fișei de proiect	88
Lecția 23. Derularea proiectului propus	91
Lecția 24. Evaluarea proiectului propus	94
Poveste de final	96
Recapitulare finală	97
Evaluare finală	98
Observarea sistematică a activității și a comportamentului elevilor	99
Dicționar de termeni	102
Rezolvare rebus	103

Să ne amintim din clasa a VII-a!

O dimineață de septembrie în care razele soarelui se strecoară tiptil printre zâmbetele școlarilor care flutură gingaș buchete de flori. Elevii clasei a VIII-a, Aura, Maria, Violeta, Flavia, Mihai, Dan, Marius și Vlad, au ajuns la timp în curtea școlii, pentru festivitatea de deschidere a anului școlar.

Flavia: – Suntem clasa a VIII-a, dar eu am aceleași emoții, de parcă aș fi prima oară în careu...

Aura: – Așa este, prima zi de școală este întotdeauna o experiență plină de așteptări. Anul trecut a fost extrem de interesant să învățăm despre instituțiile statului și despre relația cu cetățenii... Cu micii cetățeni, așa ca noi...

Dan: – Mi-a plăcut foarte mult să descifrez știrile de la tv... Am aflat lucruri despre Parlament, Guvern, președintele țării....

Vlad: – Vrei să spui că am studiat separarea puterilor în stat, un termen folosit pentru prima dată de gânditorul politic Montesquieu.

Marius: – Prin transmiterea funcțiilor către parlament, guvern și administrație, precum și către judecători independenți, puterea statală este ținută în echilibru,

cetățenii fiind astfel apărați de potențialele intervenții despotice ale statului.

Dan: – Da, atribuțiile fiecărei autorități mi-au trezit interesul de a studia istoria României și, de ce nu, chiar politica. Să-ți amintesc? Legislativul, reprezentat de Parlamentul bicameral, se ocupă de dezbateră și aprobarea legilor în sensul conținutului și formei acestora. Executivul este format din președintele țării și administrația publică centrală, reprezentată de guvern și administrația publică locală, cu primării, consilii locale, județene, prefecturi. Autoritatea juridică este entitatea care aplică și interpretează legile.

Maria: – Băieți, este prima zi de școală... avem timp un an întreg să dezbaterem aceste subiecte.

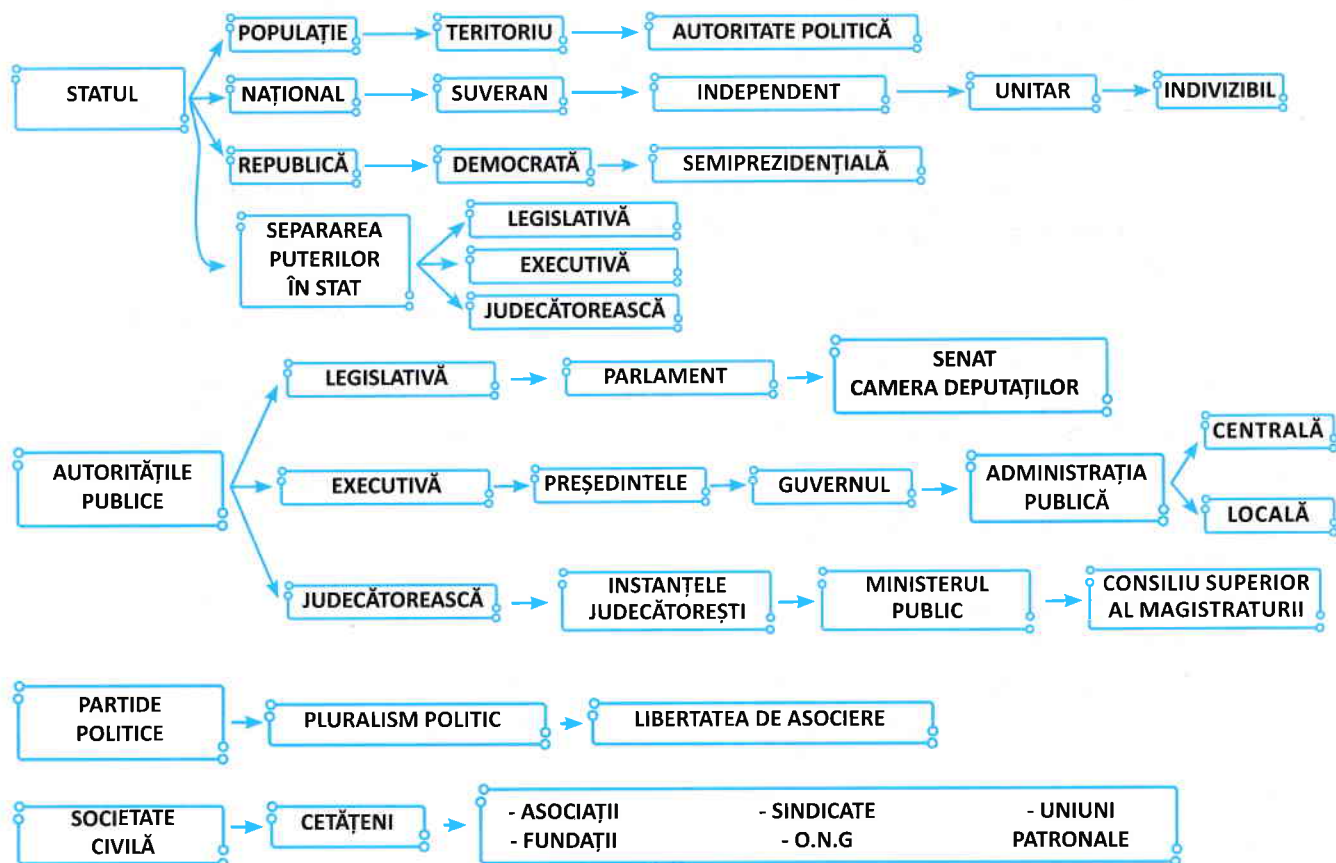
Dan: – Eu am vrut doar să vă amintesc câteva dintre subiectele care ne-au captat atenția anul trecut.

Aura: – Cum a fost vacanța voastră?

Mihai: – Minunată.

Maria: – Am vizitat multe locuri frumoase...

Dialogul lor ar fi continuat mult timp, dar festivitatea deschiderii anului școlar a început.



I. Identifică valoarea de adevăr a următoarelor enunțuri:

- a) Constituția este legea fundamentală a unui stat.
 b) Președintele țării reprezintă în stat autoritatea judecătorească.
 c) Parlamentul este alcătuit din senatori și deputați aleși prin vot de cetățeni.
 d) În România, mass-media este considerată a patra putere în stat.

A/F
 A/F
 A/F
 A/F

(0,25p × 4 = 1p)**II. Completează spațiile punctate cu termenii corespunzători din lista dată.**

„Prin activitatea lor, partidele politice promoveazăși interesele naționale,, contribuie la formarea opiniei publice participă cu candidați înși la constituirea unor autorități publice și stimulează participarea cetățenilor lapotrivit legii”.(extras din LEGEA nr. 14 din 9 ianuarie 2003, republicată și actualizată)

Lista de termeni: valorile, pluralismul politic, alegeri, scrutinuri.

(0,25p × 4 = 1p)**III. Asociază termenii de la litera A cu descrierile de la litera B.**

- | A | B |
|---------------------------------|--|
| 1. Președintele țării | a. principala autoritate legislativă a statului |
| 2. Parlamentul | b. veghează la respectarea Constituției și la buna funcționare a autorităților publice |
| 3. Guvernul | c. emite ordonanțe simple, de urgență sau hotărâri de guvern |
| 4. Administrația publică locală | d. este alcătuită din prefecturi, primării, consilii locale și județene |
| 5. Autoritatea judecătorească | e. veghează la respectarea legilor și sancționează nerespectarea lor |
| 6. Autoritatea executivă | f. este alcătuită din președintele țării, administrația publică centrală și locală |

(0,50p × 6 = 3 p)**IV. Argumentează succint, folosind patru argumente, necesitatea votului și a alegerilor libere, într-o societate democratică.****(0,25p × 4 =1p)****V. Construiește un exemplu concret de situație în care se încalcă drepturile omului.**

Oferă două soluții prin care consideri că se poate combate aceea situație.

(0,50 px 2=1p)**VI. Completează tabelul de mai jos, utilizând cunoștințele dobândite!****(0,25px8=2p)**

Autoritatea	Durata mandatului
Parlamentul	
Parlamentul European	
Prefectul	
Premierul	
Consilierii locali/județeni	
Președintele țării	
Miniștri	
Primarii	

Din oficiu: 1 punct
 Total: 10 puncte

Cetățenia, dimensiunea economică

Lecția 1: Nevoi și dorințe vs. resurse

Toamna cerne covor multicolor de frunze. Protagonistii noștri, elevi în clasa a VIII-a acum, s-au întors la școală. Prilej de bucurie, întâlnirea colegilor se transformă în poveste.

Aura: – Mihai, parcă ieri eram clasa a V-a... ce repede trece timpul!

Mihai: – Aura, acum suntem cetățeni cu „acte în regulă”, avem carte de identitate și mai multe responsabilități.

Aura: – Mihai, cred că important este că mai avem puțin și ne vom împlini visul. Eu vreau să urmez un profil de științe ale naturii. Vreau să-mi urmez mama! Voi fi medic!

Mihai: – Uite, vine Vlad...

Vlad: – Bună, dragilor.

Aura: – Bună, Vlad! Îmi doresc să depășesc emoția unui nou început. Mi se pare că avem în față un an școlar foarte greu, dacă mă gândesc la examenul de final.

Vlad: – Uneori rămânem ancorați în emoții, fără să ne gândim că în spatele fiecărei emoții se află o nevoie.

Mihai: – Ca de obicei, Vlad – filosoful nostru... Emoțiile determină calitatea vieții.

Aura: – În general, emoțiile sunt de folos pentru că ne ajută să ne mobilizăm, să rezolvăm sarcinile zilnice, oferindu-ne plăceri și bucurii.

Vlad: – Emoția are rolul de ne ajuta să ne adaptăm mai bine sau diferit la un context anume. Depinde, căci sunt emoții pozitive, dar și negative.

Aura: – Aș spune că emoția este pozitivă când nevoia este satisfăcută și negativă când nevoia este amenințată sau nesatisfăcută. Am dreptate?

Vlad: – Cu siguranță, Aura.

Aura: Am citit într-o carte a cercetătorilor M. M. Karnaze și L. J. Levine că nesatisfacerea nevoilor din copilărie poate avea consecințe asupra personalității.

Mihai: – Dar nu înțeleg... ce sunt nevoile?

Vlad: – Nevoile umane sunt ceea ce oamenii resimt direct sau ca fiindu-le necesar pentru existență, pentru formarea și dezvoltarea lor. Nevoile umane se manifestă ca un sistem de cerințe ierarhizate în funcție de locul și rolul lor în cadrul vieții.



Mihai: – Eu cred că emoțiile sunt mai aproape de dorințe, nu de nevoi. Dorința este o stare sufletească a celui care tinde sau aspiră la ceva.

Vlad: – Dorința poate fi considerată expresia unei nevoi, dar a cărei împlinire nu este esențială pentru supraviețuire. Dorința este, așadar, definită ca ceva de care credem că avem nevoie, dar care este, în cele din urmă, opțional.

Maria, venind în grabă spre ei: – Dorințele sunt motivate de nevoi psihologice, precum cea de plăcere, prestigiu, stimă, și, de cele mai multe ori, de nevoia de apartenență, adică de a fi, de a arăta ca ceilalți, de a avea ce au și ei. Așadar, dorințele sunt ansamblul de nevoi care, chiar dacă rămân nesatisfăcute, nu te împiedică să trăiești. Cum ar fi.... îmi doresc un nou ghiozdan, la modă....

Mihai: – De unde ai apărut?! Și ce idei subiective ai.... Eu zic că nevoia unei persoane poate fi dorința alteia.

Aura: – Băieți, eu zic să aveți răbdare să ne explice în clasă. Sunt sigură că fiecare dintre noi are dreptate, în felul său... dar, științific... mai bine așteptăm ora de „Educație Socială”. Știți doar că anul acesta studiem „Educație economico-financiară”.

Vlad: – De acord, Aura.

Mihai: – S-a făcut...

Astfel, discuția colegilor de clasă rămâne deschisă.

1. Stabilește valoarea de adevăr a următoarelor afirmații:

- a) Ne bazăm toate deciziile pe emoții. **A/F**
- b) Este inutil să facem diferența între nevoi și dorințe. **A/F**
- c) Resursele sunt inepuizabile. **A/F**
- d) Este bine să ne satisfacem toate dorințele, fără a ține cont de resurse. **A/F**

2. Asociază exemplele menționate în coloana B cu factorul/expresia corespunzătoare din coloana A.

A

- a. Am nevoie,
- b. Îmi trebuie
- c. Îmi este necesar
- d. Îmi doresc
- e. Îmi place

B

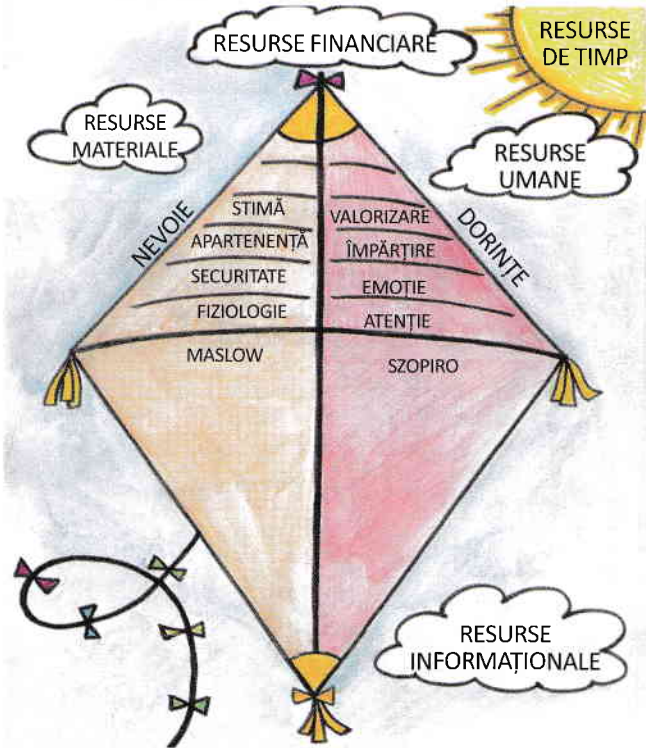
- 1. un Iphone nou
- 2. un parfum Dior de la Paris
- 3. un bloc de desen
- 4. o bicicletă nouă
- 5. un ghiozdan să merg la școală.

3. Completează tabelul, apoi schimbă caietul cu cel al colegului sau colegei de bancă! Completează ce lipsește!

	Nevoi	Dorințe	Resurse	Emoții
Definiție				
Clasificare				

4. Elaborează un text de 150 cuvinte, despre un produs prezentat în mass-media, folosind termenii: *nevoie, dorință, resurse, emoții*.

Să știm!



Să ne amintim

Descoperă noțiunile învățate și transcrie-le pe caiet!

S	A	T	I	S	F	A	C	T
A	T	R	N	A	S	M	T	I
T	R	E	E	M	O	T	I	I
E	N	S	V	D	C	E	U	N
P	A	U	O	R	I	Z	A	T
D	O	R	I	N	T	E	P	E
E	V	S	O	N	D	A	J	R
C	F	E	R	I	C	I	R	V
I	C	P	U	M	A	N	E	I
Z	I	E	S	G	F	I	N	U

V. merge foarte des la cumpărături atât pentru produse alimentare, cât și pentru îmbrăcăminte. Ieri a fost la supermarket și a achiziționat alimentele necesare pentru o săptămână.

A fost o nevoie sau o dorință? Argumentează!

Pe seară a mers la plimbare cu R. și D. R. și-a achiziționat patru perechi de pantofi. Cunoscând că pentru prima pereche de pantofi, nivelul de satisfacție a fost ridicat, alege răspunsul corect.

Pentru ultima pereche de pantofi nivelul de satisfacție a fost:

- scăzut;
- crescut;
- rămas neschimbat.

Argumentează! Definește ce înțelege prin nivel de satisfacție!

Investigație

Fenomenul migrației este cunoscut de mult timp. Plecarea la muncă a adulților pentru un trai mai bun sau pentru o nouă experiență profesională poate fi o decizie provocatoare și uneori riscantă. Copiii rămân acasă, în grija familiei extinse sau a prietenilor.

Folosind internetul, realizați o investigație care să vă permită să răspundeți următoarelor întrebări:

- Ce acțiuni trebuie să întreprindă specialiștii pentru copii, înainte de plecarea părinților la muncă peste hotare?
- Ce acțiuni trebuie să întreprindă specialiștii după plecarea părinților la muncă peste hotare?
- Care credeți că este nevoia de bază a copiilor rămași acasă? Dar dorința? Argumentați.



- Nu există viață în absența oxigenului? Pentru a salva pe cât posibil energia Terrei trebuie să reciclăm.
- Pungile din plastic și alte deșeuri din același material, aruncate în ocean, omoară 1.000.000 de exemplare din speciile de acvatice, în fiecare an?
- 50% din energia folosită de încărcătoarele de telefoane mobile este risipită prin lăsarea acestora în priză fără ca telefonul să fie conectat la ele?

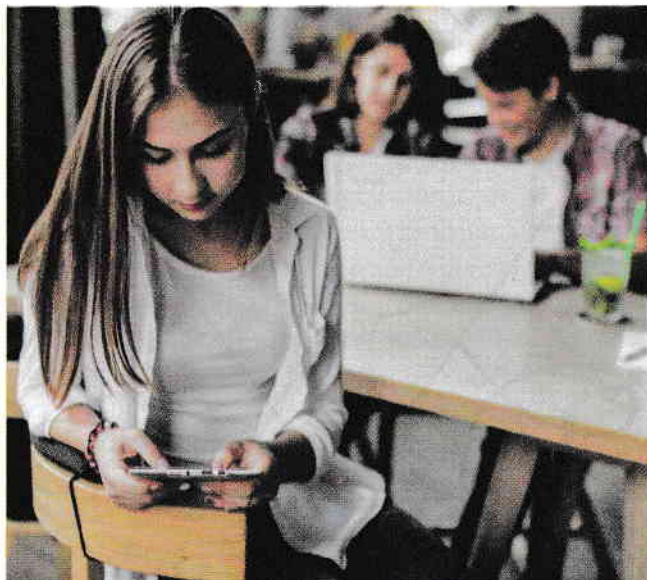
Studiu de caz

Satisfacerea nevoilor copiilor este responsabilitatea fiecărui adult.

Un copil ale căror nevoi sunt satisfăcute va deveni un adult echilibrat, responsabil, care-și poate realiza eficient funcțiile și rolurile asumate.

D. este elev în clasa a VIII-a. Părinții lui sunt interesați de notele de la școală. D. este preocupat de sportul de performanță pe care-l practică. Matematica este o disciplină obligatorie, dar nu-i place și din acest motiv nu merge la oră.

- Care pot fi consecințele situației date?
- Care sunt factorii implicați?
- Care sunt acțiunile recomandate pentru soluționarea problemei?



Sondajul de opinie este format dintr-o serie de instrumente și tehnici cu ajutorul cărora se cere părerea membrilor unei comunități în privința unor produse, articole etc. și poate influența uneori decizia de consum a unei mari mase de consumatori. Eșantionul reprezentativ este alcătuit din oameni extrași dintr-o comunitate mai mare, care reproduce caracteristicile și trăsăturile esențiale ale comunității.

Pot fi întâlnite mai multe tipuri de sondaje în funcție de criteriul aplicat.

- *Sondajele întâmplătoare* elimină orice influență sau intervenție de ordin subiectiv în alegerea membrilor eșantionului.

- *Sondajele dirijate* sunt aplicate în cazul stratificării colectivității generale.

- *Sondajele mixte* sunt o combinație a sondajelor întâmplătoare și a celor dirijate.

- *Sondaje cu un volum redus*, cu un eșantion sub 30 de persoane.

- *Sondaje cu un volum mare*, un număr minim de 120 persoane.

- *Sondaje simple*

- *Sondajele în trepte*

Alege o temă inspirată din viața comunității! Realizează un sondaj! Definește obiectivele sondajului, alege eșantionul!



Creează un chestionar scurt și concret! Întrebările trebuie să fie deschise, să ofere posibilitatea respondenților să-și împărtășească opiniile.

Întrucât atenția subiecților este mare la începutul chestionarului, întrebările la care ne dorim neapărat un răspuns trebuie așezate la început. Astfel, vom avea răspunsul la toate întrebările importante.

Lasă loc pentru cei care doresc să adauge informații suplimentare. Păstrează întrebările și răspunsurile scurte și ușor de citit!

Să ne imaginăm

Să ne imaginăm că o dorință devine realitate.

1. Scrie o dorință clar exprimată la timpul prezent, căreia îi asociezi cum vrei să te simți atunci când devine realitate.
2. Restructurează toate gândurile negative!
3. Crede în „puterea Universului”. Creează o listă de dorințe!
4. Efectuează următorul exercițiu de imaginație și răspunde la întrebări. Ce realizări vrei să ai în carieră, familie, bani, sănătate? Ce momente ai vrea să trăiești?
5. Cât este dorință din visul tău și cât este nevoie?

Repere economico-financiare

Emoțiile au rolul de a ne atrage atenția asupra nevoilor noastre.

Nevoi emoționale de bază, conform lui Jeffrey Young, sunt:

- atașamentul securizat față de ceilalți;
- autonomie, competență și sentimentul identității;
- limite, granițe și autocontrol;
- autoapreciere și exprimare spontană;
- relaxare și joacă.

Nevoile sunt:

- nelimitate;
- dinamice.

Resurse - rezerve sau surse de mijloace necesare pentru a fi valorificate într-o împrejurare dată. Raportat la nevoi sau dorințe, resursele sunt limitate, dar fluctuante în timp.

Din punct de vedere al naturii lor, resursele sunt:

- umane;
- materiale;
- financiare;
- informaționale.

Lectia 2: Calitatea de consumator de bunuri și servicii; calitatea de consumator de servicii financiare

O zi superbă de toamnă. Ploaia încă întârzie la întâlnire, în timp ce păsările își cântă melancolic cântecul, într-un sunet de pace și relaxare.

Protagonistii noștri se îndreaptă voioși către parcul din apropierea școlii.

Aura: – Mihai, am înțeles acum diferențele dintre nevoi și dorințe. M-am gândit să vă împărtășesc un mic secret. Vreau să-i determin pe părinții mei să-mi cumpere un alt telefon.

Mihai: – Ce te împiedică?

Maria: – Alege-ți unul și gata, mergi cu părinții tăi la magazin!

Aura: – Nu este așa simplu...

Vlad: – De ce? Este foarte simplu să fii consumator de bunuri și servicii de telefonie mobilă!

Violeta: – Vlad, cum definești consumatorul?

Vlad: – Persoana care utilizează bunuri și servicii în scopul satisfacerii personale, dar și orice agent economic care acționează pe piață pentru a-și procura bunurile și serviciile necesare satisfacerii nevoilor.

Aura: – Adică sunt mai multe feluri de consumatori?

Vlad: – Da. În funcție de consum, care poate fi: intermediar, prin folosirea bunurilor și serviciilor pentru producerea altor bunuri sau servicii, și final, acel consum destinat satisfacerii directe a nevoilor.

Maria: – Vlad, cât de multe informații știi tu!

Dan: – Cum putem influența comportamentul consumatorului?



Vlad: – Există o serie de factori care pot modela comportamentul consumatorului, ce pot varia de la influențele personale și psihologice, la factorii sociali și culturali. Dar dacă vorbim de Aura... situația se schimbă.

Aura: – De ce? Eu nu sunt un consumator obișnuit?

Vlad: – Nu! La tine povestea cu telefonul este doar un moft. Vrei să fii la modă!

Aura: – Și ce este rău în asta? Nu înțeleg...

Dan: – Astăzi, la Educație Socială, vom vorbi despre consumator și despre comportamentul rațional.

Vlad: – Atunci vom afla că primul pas pe care Aura trebuie să-l facă este să se documenteze pe piață, să facă cea mai bună alegere care să-i servească intereselor proprii.

Discuția continuă. Soarele își închide pleoapele, în timp ce seara plutește liniștit peste tumultul zilei.

Să știm!

BUNURI

Elemente materiale identificabile

- după gradul de prelucrare:
 - primare;
 - intermediare;
 - finale;
- după cum pot fi împărțite:
 - divizibile;
 - indivizibile;
- în funcție de natură și lege:
 - mobile;
 - imobile.

Satisfac
nevoile și dorințele.
Se pot
comercializa.

Activități utile

Nu pot fi stocate.

- după funcția economică:
 - de distribuție;
 - sociale;
 - personale;
 - de producție;
- după natura nevoilor satisfăcute:
 - private;
 - publice;
- în funcție de beneficiarul serviciului:
 - intermediare;
 - finale.

SERVICII

1. Stabilește valoarea de adevăr a următoarelor afirmații:

- Bunurile sunt activități utile pentru satisfacerea nevoilor și a dorințelor oamenilor. **A/F**
- Serviciile nu au formă concretă și nu pot fi stocate sau depozitate. **A/F**
- Bunurile și serviciile pot fi comercializate. **A/F**
- Consumul este actul final al activității economice. **A/F**

2. Asociază exemplele menționate în coloana B cu factorul/expresia corespunzător/corespunzătoare din coloana A.

A	B
Consumatorul	Activitate prestată în folosul sau interesul unei persoane
Bunul	Orice lucru necesar, util pentru asigurarea existenței și bunăstării umane
Serviciul	Persoana sau agentul economic care utilizează bunuri și servicii pentru satisfacerea unor nevoi sau dorințe
Consumul	Actul final al activității economice

3. Folosind internetul, realizează o listă a preferințelor tale în ceea ce privește bunurile și serviciile pe care le utilizezi. Compară apoi lista cu cea a colegului sau colegei de bancă. Ce ai descoperit? Argumentează alegerile tale pe baza criteriilor personale.

4. Realizează o fișă de autoevaluare!

Mi-am însușit cu ușurință următoarele noțiuni:	
Au fost dificile noțiunile:	
Folosesc diferite surse de informații pentru ore, cum ar fi: lucrări de specialitate, emisiuni radio, emisiuni tv, Internet, reviste de specialitate etc.	
Prefer să fiu evaluat prin probe orale și scrise/practice.	
Îmi place / nu-mi place să lucrez în echipă.	

Să descoperim!

Bonul fiscal este un document emis de aparatul de marcat electronic, ce cuprinde toate datele referitoare la tranzacția efectuată. Operatorii economici sunt obligați prin lege să elibereze bonul fiscal sau factura fiscală.

Describe ce elemente conține un bon fiscal! Descoperă care este utilitatea unui bon fiscal pentru cumpărător!

Factura fiscală este un document contabil emis de către furnizor/vânzător, ce conține lista cu produsele vândute, suma de plată a acestora.

Chitanța se eliberează în momentul plății în numerar ce corespunde livrării unui bun / prestării unui serviciu.

Acțiunea diferențiată a celor trei documente contabile:

- Factura: plata de încasat (dă naștere obligației de plată);
- Chitanța: plata efectuată (stinge obligația de plată);
- Bon fiscal: plata efectuată (stinge obligația de plată).

Ai primit vreodată o factură? Describe elementele acesteia!

Descoperă noțiunile învățate și transcrie-le pe caiet!

M	C	O	N	S	U	M	R	E	A	D
B	O	N	C	H	I	T	A	N	T	A
U	N	U	R	I	F	A	E	C	O	N
P	S	E	R	V	I	C	I	I	P	O
I	U	T	A	I	S	T	C	D	E	M
A	M	I	R	S	C	U	R	A	R	I
T	A	C	T	I	A	R	E	F	A	C
A	T	H	A	V	L	A	D	G	T	A
R	O	E	T	I	T	A	T	E	O	S
P	R	O	D	U	S	M	A	D	R	E

Investigație

Realizează o cercetare succintă cu ajutorul unui sondaj, cu privire la elementele ce pot influența decizia de cumpărare a unui produs. Arată care sunt factorii care influențează alegerile consumatorilor.

Sondajele de opinie sunt ușor de configurat. Creează un formular online, folosind Google Forms. Conectează-te la contul de gmail și deschide aplicația <https://docs.google.com/forms>. Clic pe butonul + colț stânga sus, creează formular nou.

Modifică numele formularului, prezintă scopul sondajului, informații despre colectarea răspunsurilor.

Selectează tipul de întrebări, apoi personalizează-l cu imagini, fonturi, pentru un aspect deosebit.

Întrebările trebuie să fie logice, clare, astfel încât răspunsurile să poată fi interpretate ușor. Pot fi mai multe formate de întrebări: răspuns scurt, paragraf, alegere multiplă (alegerea unei opțiuni), căsuțe (se pot alege mai multe opțiuni), dropdown, încărcarea fișierului, grila căsuței, data, ora. Toate răspunsurile sunt înregistrate în secțiunea răspunsuri.

Analizează răspunsurile, folosind rezumatele automate. Afișează graficele cu actualizarea în timp real a răspunsurilor înregistrate. Sau folosește *Date Brute*, folosind *Google Sheets* pentru automatizare sau o analiză mai detaliată. Distribuie formularele prin e-mail, link, rețele de socializare sau site.

Studiu de caz

1. Ajuns în supermarket, D. a observat o promoție de tipul 1+1 gratis la produsul pe care îl dorea. A căutat termenii și condițiile acesteia, apoi a mers către casa de marcat cu două produse identice, în scopul beneficiii de promoție. La scanarea produsului, a constatat că oferta nu era valabilă.

Anunțat, directorul magazinului a motivat faptul că nu toate produsele expuse sunt în oferta promoțională, chiar dacă imaginea acestora este pe toate panourile publicitare. Numărul produselor din ofertă fiind în limita stocului disponibil.

Cunoscând că orice acțiune a unui vânzător de a face publicitate, a promova ori a vinde bunuri sau servicii este o practică comercială, cum poți cataloga acțiunea supermarketului și intervenția directorului? Este o practică

comercială corectă sau înșelătoare? Argumentează-ți răspunsurile!

2. Ciocolata, un produs delicios, consumat mai ales ca desert, rămâne printre cele mai vândute produse din segmentul bunurilor de larg consum. Consumatorii au la dispoziție sortimente variate, cu arome și umpluturi diferite. La cumpărături, în fața rafurilor, se achiziționează acele produse pe care fiecare și le permite din punct de vedere financiar.

Realizează un studiu de piață pentru ciocolată! Consumatorul caută calitatea sau prețul produsului? Argumentează!



- România deține mai bine de o treime din izvoarele minerale și termale ale Europei?
- În sec. al XII-lea, în Anglia, a apărut taxa pe lașitate? Tinerii nu erau dornici să lupte pentru regele Henry I și atunci s-a instituit taxa pe lașitate pentru cei care refuzau să lupte.
- Cartofii prajiti reprezintă cel mai popular tip de mâncare fast food din America?

☉ Să ne imaginăm

Privește în jurul tău! Fără a stabili un criteriu anume, alege cinci obiecte. Închide ochii, vizualizează obiectele alese. Apoi, asociază fiecare obiect cu un altul, cu modul de achiziție (cumpărat, primit), cu experiențe în care ai utilizat acele obiecte.

Câte dintre aceste obiecte au fost achiziționate de tine? Care a fost starea ta emoțională la cumpărarea celui obiect? Ținând cont de utilitatea lui, acum, l-ai mai achiziționa?

JOC DE ROL

Imaginează-ți că ești reporter pentru o zi și trebuie să realizezi o știre despre comportamentul consumatorilor. Poți utiliza telefonul mobil pentru un scurt video sau poți alege să realizezi știrea pentru revista școlii sau un ziar.



☉ Repere economico-financiare

Comportamentul cumpărătorilor a fost studiat de specialiști în domeniu. Aceștia au împărțit varietatea de *comportamente* influențate de diferiți *factori*.

Factorii *emoționali* îndeamnă la decizii rapide, fără prea multă analiză, bazată pe un impuls de moment datorat unor promoții atrăgătoare – *cumpărarea impulsivă*.

Analiza procesului de cumpărare prin informare, citire recenzii, evaluare atentă a opțiunilor conduce la o achiziție studiată – *cumpărare deliberată*.

Anumiți consumatori preferă să cumpere dintr-un anumit magazin sau un anumit brand, aspect datorat sentimentului de mulțumire pe care l-au dobândit în experiențele anterioare – *cumpărare bazată pe loialitate*.

Familia, cercul de prieteni, colegii, *influencerii* de pe rețelele sociale pot influența opiniile cu privire la comportamentul consumatorului – *cumpărare influențată social*.

Analiza logică și rațională a achiziției prin stabilirea eficienței, a costului și a beneficiilor conduce la o decizie de cumpărare – *cumpărare rațională*.

Un alt tip de comportament al consumatorului ce variază în funcție de situație, de urgența cumpărării este - *cumpărarea dependentă de situație*.

Factorii care influențează consumatorii sunt: personali (vârstă, ocupație, stil de viață), psihologici (motivația, convingerile, atitudinea), sociali (familia, prietenii, tendințele), culturali și economici (veniturile consumatorilor, prețurile).

Serviciile financiare cuprind o multitudine de activități din sectorul serviciilor și finanțarea consumatorilor.

Un consumator al serviciilor financiare trebuie să fie rațional și să consulte toate informațiile necesare pentru a se proteja împotriva situațiilor neplăcute.



IOCU – este Organizația Internațională a Uniunilor Consumatorilor, fondată în anul 1960, cu sediul la Londra, și cuprinde peste 250 de organizații din 120 de țări.