

**Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare**  
**Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice**

**STANDARD OCUPATIONAL**

**Ocupația: Derulator**

**Domeniul: Comerț și servicii**

**București 1997**

Unitatea pilot:

TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Gabriela Bălănescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

referent Laurenția Saita, TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

referent Mihaela Slăniceanu, TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

Referenți de specialitate:

jurist Vili Dumitrache, UZINEXPORTIMPORT SA, București

economist Dinu Constantin, UZINEXPORTIMPORT SA, București

Standard aprobat COSA la data de 30-09-1997

Cod COSA: O - 2

© copyright 1997, COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

## *Derulator*

### UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

#### *Domeniile de competență*

#### *Unitățile de competență*

Administrație

Correspondență cu partenerii

Competențe generale la locul de muncă

Comunicare interpersonală  
Culegere și analizare de informații  
Munca în echipă

Derulare contract

Întocmirea graficului de livrare  
Stabilirea setului de documente

Dezvoltare profesională

Dezvoltarea activității profesionale

Relații cu alte instituții

Procurarea documentelor specifice  
Remiterea documentelor de bancă

Relații cu partenerii de afaceri

Întocmirea comenzii  
Monitorizarea execuției livrării  
Prelucrarea comenzii

## Correspondență cu partenerii

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1 Întocmirea corespondenței comerciale interne și externe	1.1. Corespondența comercială este redactată utilizându-se termenii comerciali consacrați de uzanțele de specialitate.  1.2 Corespondența este întocmită pe baza contractului extern și intern.  1.3 Corespondența comercială este întocmită în funcție de specificul activității la care se referă.  1.4 Corespondența comercială internă și ex-ternă este redactată utilizând o exprimare clară,concisă,la obiect.  1.5.Corespondența comercială internă și externă este întocmită ținând cont de modalitatea adecvată de abordare a problemelor
2 Întocmirea corespondenței cu diverse instituții implicate în re-alizarea contractului extern	2.1.Corespondența cu diverse instituții este redactată pe baza regulamentului intern al companiei și a regulamentelor instituțiilor respective.  2.2.Corespondența cu aceste instituții este întocmită respectându-se legislația în vigoare.  2.3.Corespondența cu aceste instituții este întocmită operativ, utilizându-se formulare puse la dispoziție de acestea. 2.4.Corespondența cu aceste instituții este întocmită respectându-se intervalul de timp impus de acestea.
3.Transmiterea corespondenței	3.1.Corespondența este transmisă în mod operativ, prompt, pentru rezolvarea eficientă a problemelor contractuale.  3.2.Corespondența este expediată utilizându-se modalitatea de transmitere adecvată.  3.3.Corespondența este transmisă în conformitate cu cerințele

Gama de variabile

modalități de transmitere a corespondenței: poștă, poștă rapidă, fax, telex.  
activitățile la care se poate referi corespondența: tratative precontractuale, ofertare, moștrare, modificări contractuale, realizarea importurilor de completare, reclamații, cereri de comenzi.  
instituțiile cu care se corespundează pot fi: bănci, vamă, ministere, primării etc.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate (economice, comerciale, fiscale, vamale, financiare, de legislație internă și externă specifică, de uzanțe comerciale)  
cunoștințe de limbi străine  
cunoștințe de comerț exterior și de corespondență comercială  
cunoașterea specificului instituțiilor implicate  
cunoașterea regulamentului intern al companiei  
abilitate, amabilitate, aptitudini de comunicare  
capacitatea de a răspunde cu operativitate cererilor/solicitărilor partenerilor  
promptitudine în transmiterea corespondenței

## Comunicare interpersonală

### Descrierea unității

Unitatea descrie modul în care se realizează comunicarea eficientă cu toți factorii implicați în realizarea contractului extern utilizându-se tehnici optime de comunicare.

De asemenea, unitatea se referă și la modalitățile de prelucrare și de transmitere a informațiilor legate de realizarea contractului extern.

Unitatea se referă și la eficiența participării la discuțiile organizate la nivelul companiei

Unitatea este valabilă și pentru SO pentru 'Derulator', pentru SO pentru 'Asistent Manager', pentru SO pentru 'Referent' și pentru SO pentru 'Agent de vânzare'

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1 Stabilirea relației de comunicare cu factorii implicați în realizarea contractului extern	1.1 Comunicarea cu factorii implicați în reglarea contractului extern se face permanent în scopul clarificării problemelor apărute și al soluționării lor în timp util; 1.2. Contactarea factorilor implicați este realizată în scopul obținerii documentelor necesare derulării contractului; 1.3 Comunicarea se face respectând regulamentul intern al societăților implicate în contract; 1.4. Comunicarea se face cu amabilitate și diplomație; 1.5. Interlocutorul este ascultat cu atenție în scopul obținerii de informații relevante; 1.6. Conducerea companiei este informată corect și operativ.
2. Preluarea și transmiterea	2.1. Informațiile ce urmează a fi transmise sunt selectate și structurate corect în funcție de destinatar; 2.2. Informațiile transmise sunt formulate într-un limbaj specific domeniului de activitate; 2.3 Comunicarea informațiilor se face în mod clar, concis, eficient, în scopul realizării obiectivelor propuse; 2.4. Informațiile sunt transmise operativ prin metoda de comunicare corespunzătoare situației date; 2.5. Schimbul de informații cu membrii echipei este realizat în permanență pentru o bună desfășurare a activității
3. Utilizarea tehnicilor de comunicare	3.1. Tehnicile de comunicare sunt utilizate în funcție de situația creată; 3.2. Tehnicile de comunicare sunt alese în funcție de timpul afectat activității; 3.3. Tehnicile de comunicare sunt alese în funcție de partener
4. Participarea la discuțiile organizate la nivelul companiei	4.1. Participarea la discuții se face la solicitarea conducerii departamentului și/sau a companiei; 4.2. Prin participarea la discuții sunt comunicate deschis opiniile și propriul punct de vedere; 4.3. Orice soluții și opinii constructive sunt preluate selectiv pentru a fi aplicate în propria activitate; 4.4. Răspunde cu promptitudine la solicitările de participare la discuții organizate la nivelul companiei

## Gama de variabile

metodele de comunicare cu clienții: fax, telefon, telex, contact direct, corespondență comercială  
factorii implicați în realizarea contractului extern: conducerea companiei și a compartimentului/departamentului, diversele servicii specializate din cadrul companiei, partenerul extern, furnizorii, comerciaștii derulator, referent, contabil, curier, diverse instituții publice implicate în activitatea de comerț exterior.

## Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate (economice, comerciale, tehnice, fiscale, vamale, de legislație internă și internațională, financiare)

cunoștințe de limbi străine

cunoștințe ale uzanțelor comerciale

cunoștințe ale specificului funcționării instituțiilor implicate

abilitate și diplomație în comunicare

capacitatea de comunicare eficientă

claritate, siguranță concizie și corectitudine în exprimare

amabilitate și diplomație în comunicare

## Culegere și analizare de informații

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Culege informații	1.1. Informațiile sunt culese în funcție de specificul activității.  1.2. Informațiile culese trebuie să fie corecte, provenind din surse de încredere.  1.3. Informațiile culese trebuie să fie suficiente pentru a acoperi întreaga problematică.  1.4. Informațiile semnificative vor fi selectate cu promptitudine și discernământ.
2. Analizează informații	2.1. Informațiile sunt analizate în mod operativ.  2.2. Informațiile sunt analizate ținând cont de corelațiile dintre ele.  2.3. Analiza informațiilor se va face cu minuțiozitate, pentru cuprinderea tuturor elementelor de interes.  2.4. Analiza informațiilor va fi făcută în mod responsabil.  2.5. Informațiile vor fi evaluate cu obiectivitate și atenție.

Gama de variabile

Unitatea este valabilă pentru standardele: referent, derulator, comerciant, agent de vânzare

Informații cu privire la:

- bonitatea firmei cumpărătoare
- evoluția generală a pieței țării de destinație
- evoluția pe piață a produselor ce fac obiectul contractului

Surse de obținere a informațiilor:

- bancă
- Camera de Comerț
- publicații
- Secția Comercială de la Ambasada țării noastre din țara de destinație
- târguri internaționale specifice

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

interesul pentru culegerea de noi informații și capacitatea de a selecta cu responsabilitate informațiile semnificative

## Munca în echipă

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identifică sarcinile ce îi revin în cadrul echipei	1.1. Sarcinile repartizate în cadrul echipei sunt identificate în mod responsabil și eficient, în funcție de specific.  1.2. Sarcinile ce îi revin sunt identificate în concordanță cu activitatea celorlalți membri ai echipei.
2. Își desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei	2.1. Sugestiile și informațiile sunt furnizate celorlalți membri ai echipei în mod operativ.  2.2. Sarcinile repartizate sunt îndeplinite cu profesionalism, în concordanță cu sarcinile celorlalți membri ai echipei.  2.3. Este solicitată prompt asistență în desfășurarea activității, în funcție de situațiile apărute în timpul lucrului.  2.4. Situațiile dificile / neprevăzute se rezolvă prin strânsă colaborare cu ceilalți membri ai echipei.

Gama de variabile

Unitatea de competență este valabilă pentru standardele: derulator, referent, agent comercial, agent de vânzare.

Membrii echipei: derulator, referent, comerciant, contabil, curier

Contracte derulate;

- contract extern
- contract intern de comision
- contract de vânzare-cumpărare a unor produse destinate exportului

Ghid pentru evaluare

- cunoașterea regulamentului intern al companiei
- capacitate de muncă în echipă
- capacitate de comunicare interpersonală
- adaptabilitate la situații neprevăzute
- profesionalism

## Întocmirea graficului de livrare

Descrierea unității

### **ELEMENTE DE COMPETENȚĂ**

1. Identifică datele necesare întocmirii graficului

2. Elaborează graficul

### **CRITERII DE REALIZARE**

1.1. Datele necesare sunt identificate pe baza cunoașterii cu exactitate a conținutului contractului.

1.2. Datele necesare sunt identificate prin analizarea factorilor de competență implicați în realizarea obiectivului contractului.

2.1. Graficul de livrare este întocmit pe baza confirmării termenelor și cantităților de către furnizor.

2.2. Graficul de livrare este structurat în funcție de diversitatea produselor contractate și/sau de graficul de montaj, dacă este cazul.

2.3. Graficul de livrare este întocmit în conformitate cu conținutul contractului.

2.4. Graficul de livrare întocmit va fi clar, concis, la obiect.

2.5. Graficul de livrare este elaborat ținând cont de termenul de execuție al contractului.

## Gama de variabile

Grafic de livrare în funcție de diversitatea produselor:

- grafic pe produs
- grafic pe furnizor și produsele lui

Documente ce atestă efectuarea livrării:

- factură
- documente de încasare valutară (declarația de încasare valutară - DIV)
- documente de transport
- declarație vamală de export (DVE)
- aviz de expediție
- specificație

Factorii de competență implicați în realizarea obiectivului contractului sunt furnizorii de marfă și/sau prestatorii de servicii.

Analiza factorilor de competență poate fi:

- din punct de vedere al timpului de execuție al produsului
- din punct de vedere al calității produsului / serviciului executat

Datele necesare întocmirii graficului de livrare se referă la:

- termene de expediere
- cantități / gamă de produse
- perioadă de execuție a mărfii

## Ghid pentru evaluare

- cunoașterea amănunțită a prevederilor contractului
- cunoștințe de merceologia produsului care face obiectul contractului
- exigență
- capacitate de analiză și sinteză, necesară pentru elaborarea unui grafic clar, concis, la obiect
- promptitudine

## Stabilirea setului de documente

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identifică cerințele contractului	1.1. Contractul este studiat cu atenție, pentru a se stabili corect setul de documente necesare.  1.2. Cerințele contractului sunt identificate cu exactitate, pentru a se stabili termenele și modul de întocmire a documentelor.  1.3. Identificarea cerințelor contractului se va face în mod operativ, pentru a permite încadrarea în timp a întocmirii / completării
2. Stabilește setul de documente necesare	2.1. Decizia asupra documentelor necesare va fi adoptată cu promptitudine și discernământ.  2.2. Documentele ce trebuie întocmite / procurate pentru completare sunt stabilite în funcție de cerințele contractului.  2.3. Decizia asupra modului de prelucrare a documentelor va fi adoptată în funcție de destinația lor finală.

Gama de variabile

Corelații între datele contractului:

- de timp
- de conținut
- de destinație

Prelucrarea documentelor se face:

- imediat, pentru cele în regim de urgență
- la termenul cerut de specificul documentului

Ghid pentru evaluare

- cunoștințe de legislație internă și specifică (în funcție de produs, țara de destinație)
- cunoștințe de INCOTERMS
- cunoașterea semnificației și specificului documentelor ce se întocmesc în cadrul derulării contractului.

## Dezvoltarea activității profesionale

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identifică necesarul de autoinstruire	1.1. Necesarul de autoinstruire se stabilește pe baza autoevaluării. 1.2. Necesarul de autoinstruire este identificat în funcție de cerințele locului de muncă.
2. Identifică sursele de informare	2.1. Selectarea publicațiilor de specialitate care prezintă interes se va face cu discernământ. 2.2. Materialele de specialitate se vor consulta zilnic sau ori de câte ori este necesar. 2.3. Timpul alocat pentru studiu va fi stabilit cu atenție, pentru a fi suficient pentru însușirea noilor cunoștințe.
3. Structurează informațiile pe	3.1. Informațiile se vor structura concis și ordonat, într-un sistem de fișiere computerizat. 3.2. Fișierele vor fi elaborate pe probleme. 3.3. Fișierele vor fi elaborate într-un mod cât mai accesibil, pentru a permite folosirea lor cât mai rapidă și sigură.

Gama de variabile

Unitatea de competență este valabilă pentru standardele: asistent manager, derulator, referent, agent comercial, agent de vânzare.

Posibile surse de informare:

- publicații de specialitate
- INTERNET
- referate sau comunicări științifice ale unor personalități din domeniu

Ghid pentru evaluare

capacitate de autoevaluare obiectivă a punctelor slabe care necesită un plus de cunoștințe  
spirit critic și autocritic  
un minim de cunoștințe profesionale, care să îi permită identificarea rapidă și corectă a eventualelor lipsuri.

## Procurarea documentelor specifice

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identifică instituțiile abilitate să emită documentele specifice	1.1. Instituțiile abilitate sunt identificate în conformitate cu documentele solicitate.
2. Procură documentele	1.2. Instituțiile sunt identificate în termenii stabilite în graficul de 2.1. Documentele specifice sunt procurate în mod operativ, pentru respectarea termenilor contractului. 2.2. Documentele de transport sunt procurate în funcție de modalitatea de transport și condiția de livrare convenite. 2.3. Certificatele de origine sunt solicitate de la instituțiile abilitate, în funcție de țara de origine și specificul mărfii. 2.4. Documentele speciale pre/post-livrare sunt vizate de către forurile abilitate, în funcție de specificul mărfii, legislația internă și cea a țării de destinație.

Gama de variabile

Certificatele de origine pot fi:

- certificat EUR 1
- certificat preferențial
- alte tipuri, funcție de țara de destinație

Instituții abilitate să elibereze (și, după caz, să vizeze) certificate de origine:

- Camera de Comerț și Industrie
- Ministerul Comerțului
- Consulatul / Ambasada țării de destinație
- vama

Alte documente specifice:

- licențe export / import
- autorizații
- certificate fito-sanitare

Modalități de transport:

- via terra: feroviar, auto
- via mare

Documente de transport:

- fracht (scrisoare de trăsură internațională feroviară)
- CMR (scrisoare de trăsură internațională rutieră)
- conosament (pentru transport naval)

Ghid pentru evaluare

- cunoștințe de legislație internă în domeniu
- cunoștințe de legislație comercială specifică țării de destinație a mărfii

## Remiterea documentelor de bancă

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Remite documentele la bancă	1.1. Documentele sunt remise băncii conform regulamentului bancar.  1.2. Remiterea documentelor la bancă se face operativ, cu respectarea modalității de plată.  1.3. Înaintea remiterii, documentele sunt verificate cu atenție pentru a fi în concordanță cu cerințele modalității de plată.
2. Urmărește încasarea	2.1. Încasarea documentelor remise trebuie să respecte termenele prevăzute de modalitatea de plată din contractul extern.  2.2. Înainte de termenul convenit este făcută intervenție la partenerul extern, pentru avizarea efectuării plății.
3. Semnalează neregularitățile	3.1. Depășirea termenului de încasare este semnalată operativ comerciantului, în vederea intervenției pentru urgentarea efectuării plății.  3.2. Dacă la termenul convenit, partenerul nu avizează efectuarea plății,

Gama de variabile

Modalități de plată:

- acreditiv documentar
- garanție bancară
- încasso documentar
- trată
- ordin de plată

Ghid pentru evaluare

- cunoștințe privind uzanțele comerciale referitoare la decontări externe
- cunoștințe privitoare la legislația internă și internațională privind documentele bancare
- operativitate în semnalarea neregularităților

## Întocmirea comenzii

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Stabilește furnizorii	<p>1.1. Furnizorii sunt stabiliți în funcție de specificațiile contractului extern.</p> <p>1.2. Fiecare furnizor este selecționat în funcție de credibilitatea rezultată din referințe și de experiența unor colaborări anterioare.</p> <p>1.3. Stabilirea furnizorilor este realizată în mod obiectiv, fără preferențieri sau subiectivisme.</p> <p>1.4. Furnizorii sunt selectați în funcție de criteriile de eficiență ale</p>
2. Întocmește comanda	<p>2.1. Comanda întocmită conține toate elementele necesare din contractul extern (este completă).</p> <p>2.2. Comanda întocmită conține detalii tehnice suplimentare furnizate de specialiști.</p> <p>2.3. Comanda este întocmită corect, ținând cont de reglementările legale în vigoare.</p> <p>2.4. Comanda întocmită este prezentată în forma cerută de regulamentul intern al companiei.</p>

Gama de variabile

Criteriile de eficiență ale furnizorilor:

- timpul de execuție
- competitivitatea prețului mărfii față de prețul de contract
- calitatea produsului / serviciului executat
- potențialul financiar

Specificațiile din contractul extern se referă la:

- tipul de produs
- cantitate
- calitate
- materie primă folosită
- preț
- termene de livrare
- modalitate și condiții de plată
- condiții de garanție
- modalitate de ambalare și marcare
- condiții de livrare
- condiții de control al calității (CTC al producătorului sau al unui organism neutru)

Referințele pot fi solicitate de la firme specializate, bănci, Camera de Comerț, Registrul Comerțului.

Ghid pentru evaluare

- cunoștințe privind reglementările legale cu privire la întocmirea comenzii
- cunoștințe generale de merceologia produsului
- exigență, corectitudine și meticulozitate în întocmirea comenzii
- capacitate de a selecta în mod just, cu obiectivitate, cei mai potriviți furnizori.

## Monitorizarea execuției livrării

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Urmărește respectarea graficului de livrare	1.1. Cantitățile livrate sunt înregistrate cu atenție conform documentelor care atestă efectuarea livrării.  1.2. Documentele întocmite / completate de furnizor sunt solicitate operativ în vederea atestării livrării.  1.3. Respectarea graficului de livrare este urmărită permanent, pentru încadrarea în termenele contractuale.
2. Sesizează neregularitățile	2.1. Nerespectarea graficului (termene și cantități) este discutată în timp util cu furnizorii, în vederea soluționării.  2.2. Neregularitățile apărute în execuția livrării sunt discutate operativ cu comerciantul pentru a se adopta decizia optimă.  2.3. Neregularitățile apărute pe parcursul derulării sunt semnalate prompt partenerului extern, pentru găsirea soluției favorabile părților implicate.
3. Primește și transmite avizarea mărfii expediate	3.1. Avizarea expedierii mărfii este cerută / primită operativ de la furnizor.  3.2. Avizarea primită de la furnizor este verificată atent și prompt în raport cu specificația comandată.  3.3. Avizarea expedierii mărfii este transmisă operativ la partenerul

Gama de variabile

Transmiterea avizării la client se face:

- pentru factură - prin fax, poștă rapidă
- pentru specificația mărfii - prin fax, telex, telefon

Neregularitățile se referă la:

- cantități în plus / în minus
- termene în avans / depășite
- cauze obiective (ex: transport)
- specificație neconformă

Ghid pentru evaluare

- capacitatea de rezolvare a unei situații dificile
- capacitatea de a analiza cu profunzime detaliile privind derularea contractului
- operativitate și responsabilitate în derularea contractului

## Prelucrarea comenzii

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Transmite comanda	1.1. Comanda este transmisă în mod operativ. 1.2. Comanda este transmisă în totalitate, pentru a permite furnizorilor programarea aprovizionării și producției.
2. Primește și înregistrează comanda confirmată	2.1. Confirmarea comenzii se efectuează în mod operativ, pentru a permite încadrarea în timp a execuției contractului. 2.2. Confirmările comenzilor sunt înregistrate selectiv, ținând cont de eficiența lor de execuție
3. Sesizează modificările	3.1. Modificările solicitate de furnizori sunt transmise rapid partenerului de afaceri / sunt comunicate comerciantului cu promptitudine. 3.2. Modificările cerute de furnizori vor fi transmise clar și complet.

Gama de variabile

Selectarea confirmării comenzilor:

- din punct de vedere al execuției în timp
- din punct de vedere al execuției cantitative
- din punct de vedere al execuției calitative
- din punct de vedere al prețului

Modificările solicitate de furnizori se referă la:

- termene de livrare
- cantități
- prețuri
- modificări constructive

Ghid pentru evaluare

- cunoștințe de corespondență comercială referitoare la transmiterea unei comenzi
- cunoștințe de limbă străină (limbaj comercial)
- capacitatea de a sesiza neconcordanțele dintre comanda transmisă furnizorului și comanda confirmată