

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

**STANDARD OCUPATIONAL**

**Ocupația: Tehnician merceolog**

**Domeniul: Comerț și servicii**

**București 1999**

Unitatea pilot:

SOREXIM International SRL, București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Irina Olaru

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Cătălin Zegrean, inginer, S.C. General Electro Proxim

Cristian Ionescu, inginer, S.C. SOREXIM International

Referenți de specialitate:

Iuliana Filoftea Oprescu, economist, S.C. SOREXIM International

Daniela Carmen Paraschiv, profesor, Școala Superioară Comercială N. Kretzulescu

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: O - 144

© copyright 1999, 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.

## *Tehnician merceolog*

### UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

#### *Domeniile de competență*

#### *Unitățile de competență*

Competențe fundamentale

Aplicarea NPM și PSI  
Comunicarea la locul de muncă  
Desfășurarea activității în echipă  
Dezvoltarea profesională

Competențe generale la locul de muncă

Asigurarea procedurilor de calitate  
Planificarea activității

Competențe specifice

Alegerea furnizorului  
Asigurarea transportului produselor  
Gestionarea băncii de date de aprovizionare  
Menținerea relațiilor cu potențialii furnizori  
Negocierea condițiilor contractuale  
Predarea produselor  
Recepția produselor  
Redactarea documentelor

## Aplicarea NPM și PSI

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Aplicarea normelor de protecția muncii	1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă  1.2. Echipamentul de protecție individual este folosit și pastrat în conformitate cu normele în vigoare și cu procedura specifică locului de muncă  1.3. Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecția muncii este asigurată prin participarea la instructajul periodic
2. Aplicarea normelor de pază și stingere a incendiilor	2.1. Activitatea este desfășurată în conformitate cu normele de pază și stingerea incendiilor  2.2. Echipamentele de stingere a incendiilor sunt menținute în stare de funcționare, prin verificări periodice  2.3. Procedurile de pază și stingerea incendiilor sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice
3. Aplicarea procedurilor de intervenție	3.1. Modul de acțiune și echipamentele necesare sunt stabilite pe baza situației reale constatate  3.2. Intervenția pentru limitarea efectelor evenimentului constat este rapidă și în conformitate cu procedurile specifice locului de muncă  3.3. Evacuarea în caz de incendiu este efectuată în conformitate cu planul de evacuare  3.4. Primul ajutor este acordat rapid și în funcție de tipul accidentului
4. Raportări privind protecția muncii și PSI	4.1. Pericolele potențiale și evenimentele deosebite sunt identificate și raportate prin procedura specifică locului de muncă  4.2. Starea echipamentelor de protecția muncii și PSI este raportată persoanelor abilitate prin procedura specifică locului de muncă

## Gama de variabile

- Echipamente de protecția muncii: halat, pufoaică, mănuși, truse de prim ajutor etc.
- Echipamente de PSI: hidranți, extincătoare, lopeți, nisip, găleți, etc.
- Incendii de natură electrică, mecanică
- Accidente: arsuri termice, chimice, de natură mecanică, etc.
- Persoane abilitate: șef direct, șef de compartiment, director, personal specializat în activitate de protecția muncii, personalul formației de pompieri

## Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Norme generale și specifice de protecția muncii și PSI;
- Modul de folosire al echipamentului de NPM și PSI;
- Instrucțiuni și norme interne;
- Tehnici de acordare a primului ajutor;
- Planul de intervenție și de evacuare în caz de incendiu;

La evaluare se va urmări:

- conștiințozitatea cu care tehnicianul merceolog respectă NPM și PSI;
- modul de folosire corect și adecvat al echipamentelor de protecția muncii și PSI;
- stăpânirea de sine;
- capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute.

—

## Comunicarea la locul de muncă

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Transmiterea și primirea	<p>1.1. Informațiile sunt transmise / primite periodic / în timp util, în diferite etape de lucru cu respectarea raporturilor ierarhice și functionale</p> <p>1.2. Informațiile sunt transmise / primite în timp optim în vederea îndeplinirii sarcinilor</p> <p>1.3. Informațiile sunt transmise / primite pe baza datelor reale, complete, verificabile</p> <p>1.4. Informațiile sunt transmise / primite prin utilizarea metodelor de comunicare adecvate</p>
2. Participarea la discuții în grup	<p>1.5. Informațiile suplimentare sunt obținute prin întrebări pertinente și</p> <p>2.1. Problemele profesionale sunt discutate și rezolvate printr-un proces acceptat de toți membrii grupului</p> <p>2.2. În cadrul discuțiilor în grup este respectat dreptul la opinie al celorlalți participanți</p> <p>2.3. Punctele de vedere proprii sunt argumentate clar și expuse fără reținere</p> <p>2.4. Interlocutorii sunt tratați cu înțelegere și atenție</p> <p>2.5. Divergențele apărute sunt rezolvate cu calm, eventual prin medierea</p>

## Gama de variabile

- Informațiile pot fi transmise / primite:
  - oral: prin telefon, direct (cu colegii, cu furnizorii, cu șefii)
  - scris: sub formă de raport, fax, corespondență comercială, note interne, contracte
- Etape de lucru: primirea sarcinii, stabilirea furnizorilor, contractare, derulare contract, etc.
- Informații suplimentare: caracteristici speciale ale produsului, grafic de aprovizionare, de livrare, particularități de ambalare, transport și depozitare, date statistice despre evoluția pieței produsului, etc.
- Interlocutori: furnizori, colegi, șefi, etc.
- Divergențe: impulsivitate, comportament neadecvat în discuțiile cu colegii, individualism

## Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale;
- Terminologie de specialitate;
- Reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a obține informații relevante și verificabile;
- capacitatea de analiză și sinteză;
- corectitudinea în transmiterea informațiilor;
- modul de respectare a raporturilor ierarhice și funcționale
- amabilitatea și promptitudinea cu care comunică la locul de muncă;
- capacitatea de a comunica într-un limbaj accesibil interlocutorului

—

## Desfășurarea activității în echipă

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identificarea sarcinilor echipei	1.1. Sarcinile sunt identificate în conformitate cu informațiile primite de la surse autorizate  1.2. Sarcinile sunt stabilite clar, putând fi identificate metodele de lucru și termenele de finalizare ale lor  1.3. Sarcinile sunt însușite corect și clar conform cerintelor muncii în
2. Participarea la îndeplinirea	2.1. Sarcinile sunt rezolvate cu responsabilitate conform cerințelor muncii în echipa printr-un mod de acționare acceptat și respectat de toți membrii echipei  2.2. Asistența este solicitată / acordată argumentat și prompt  2.3. Munca proprie este corelată cu a celorlalți membri ai echipei pentru încadrarea în termenele prestabilite  2.4. Îndeplinirea sarcinilor de către echipă este efectuată prin respectarea raporturilor ierarhice și functionale și drepturile membrilor acesteia

Gama de variabile

- Componenta echipei: - șef serviciu, tehnician merceolog, și / sau operator calculator, gestionar, primitor-distribuitoare, recepționar, magazioneri, sortatori, șoferi moto-stivuitoare și furnizori;
- Surse autorizate: - atribuții de serviciu, dispoziții de la șefii direcți  
- clauze contractuale, conținutul comenzii, fișa postului

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale;
- Terminologie de specialitate;
- Reguli și norme interne de conduită
- Atribuții de serviciu

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei;
- capacitatea de analiză și sinteză;
- capacitatea de asumare a răspunderii în cadrul echipei
- modul de respectare a raporturilor ierarhice și funcționale
- amabilitatea și promptitudinea în cadrul echipei;

—



## Dezvoltarea profesională

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identificarea necesarului de perfecționare	1.1. Necesarul de perfecționare este stabilit prin autoevaluare obiectivă  1.2. Necesarul de perfecționare este identificat pe baza observațiilor primite de la șefii directi  1.3. Necesarul de perfecționare este identificat în funcție de cerințele locului de muncă
2. Identificarea surselor de informare	2.1. Sursele de informare sunt selectate corect pentru îmbunătățirea activității  2.2. Sursele de informare sunt identificate corespunzător necesarului de perfecționare stabilit  2.3. Sursele de informare sunt consultate periodic sau ori de câte ori este necesar
3 Structurarea informațiilor	3.1. Informatiile sunt structurate concis și ordonat prin întocmirea unei baze de date  3.2. Baza de date este întocmită pe probleme specifice  3.3. Informatiile sunt structurate pentru o utilizare rapida și corecta într-un mod accesibil

## Gama de variabile

- Cerințele locului de muncă:
  - promovare de produse noi;
  - lărgirea gamei sortimentale a unității;
  - revizuirea unor standarde de produs, etc.
- Surse de informare:
  - cursuri de perfecționare
  - prospecte, cataloage, publicații de specialitate;
  - standarde generale, standarde de încercări, standarde de produs;
  - instrucțiuni și norme interne;
  - legea protecției consumatorului.
- Probleme specifice:
  - date complete despre furnizori / pe produse comercializate;
  - caracteristicile produselor și standardele de produs aferente;
  - grafice de livrare, etc.

## Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Merceologie;
- Terminologie de specialitate;
- Instrucțiuni și norme interne;
- Materiale documentare din domeniu.

La evaluare se va urmări:

- conștiințozitatea cu care tehnicianul merceolog își îmbunătățește activitatea profesională;
- capacitatea de analiză și sinteză;
- perseverența autoinstruirii;
- modul de respectare a raporturilor ierarhice și funcționale;
- obiectivitatea la autoevaluare.
- interesul privind participarea la cursuri de perfecționare

—

## Asigurarea procedurilor de calitate

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Asigurarea premiselor pentru realizarea activității în condiții de calitate	1.1. Premisele de calitate pentru realizarea activității proprii sunt asigurate prin identificarea prescripțiilor de calitate necesare desfășurării activității
2. Verificarea calitativă a rezultatelor activității	1.2. Premisele de calitate pentru realizarea activității sunt asigurate prin 2.1. Rezultatele activității proprii sunt comparate cu cerințele de calitate ale sarcinilor de munca trasate și dacă este necesar sunt luate măsuri de remediere 2.2. Deficiențele de calitate constatate sunt analizate cu promptitudine și rigurozitate pentru determinarea cauzelor găsind soluții adecvate pentru soluționarea lor 2.3. Deficiențele de calitate nesoluționate sunt raportate persoanelor abilitate conform normelor interne privind calitatea muncii

Gama de variabile

- Procedurile de calitate se aplică pe toată durata activității, individual sau în echipă
- Documentație:
  - certificatul de calitate al producătorului;
  - cataloage de produs, prospecte;
  - standarde de asigurarea calității, standarde de produs
- Deficiențe de calitate: termen de garanție, viciu ascuns, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- standarde de asigurarea calității;
- standard de produs specifice domeniului de activitate

La evaluare se va urmări:

- conștiințozitatea în aplicarea procedurilor de calitate specifice locului de muncă;
- rapiditatea în depistarea deficiențelor
- capacitatea de decizie în soluționarea deficiențelor de calitate

—

## Planificarea activității

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Eșalonarea activităților	1.1. Activitățile sunt eșalonate prin luarea în considerare a tuturor surselor autorizate  1.2. Ordinea de desfășurare a activitatilor este stabilita în funcție de importanta și de urgența lor  1.3. Activitățile sunt stabilite în colaborare cu persoanele implicate
2. Stabilirea și alocarea resurselor	2.1. Resursele sunt stabilite corect în conformitate cu volumul și tipul activității  2.2. Activitățile și resursele sunt planificate prin verificarea tuturor elementelor pentru încadrarea lucrării în termenele finale  2.3. Situațiile neprevăzute sunt rezolvate prin alocarea unui timp suplimentar
3. Evaluarea și modificarea planificării inițiale a activității	3.1. Planificarea inițială este evaluată prin verificarea în timp a concordanței între termenele propuse și momentele concrete de realizare a activităților  3.2. Programul este modificat în funcție de situațiile neprevăzute apărute

Gama de variabile

- Activități planificate: - stocuri și intrări de mărfuri la firmele cu desfacere cu amănuntul;
  - acoperirea cu mărfuri la firmele cu desfacere cu ridicata;
  - aprovizionare cu mărfuri la firmele de alimentație publică;
  - aprovizionare cu mărfuri la firmele de producție
- Surse autorizate: atribuțiuni de serviciu, dispoziții de la șefii ierarhici, etc.
- Resurse: de timp, materiale
- Situații neprevăzute:
  - primirea de sarcini noi;
  - dificultăți în îndeplinirea sarcinii primite;
  - imposibilitatea îndeplinirii sarcinii din motive obiective sau subiective

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Instrucțiuni și norme interne
- Terminologie de specialitate în funcție de specificul activității firmei
- date privind activitatea care trebuie desfășurată

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a-și organiza și programa munca;
- capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute
- corectitudinea alocării resurselor

## Alegerea furnizorului

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Analizarea ofertelor	1.1. Ofertele primite sunt analizate cu atenție pentru identificarea corectă a principalelor informații solicitate în oferta și transmise potențialilor furnizori  1.2. Caracteristicile produsului oferit de furnizor sunt comparate cu altele similare, oferite de ceilalți furnizori  1.3. Documentele însoțitoare ofertei sunt analizate în scopul încadrării produsului în atributele de calitate impuse de firmă
2. Selectarea ofertei optime	2.1. Oferta optimă este selectată operativ prin compararea tuturor elementelor analizate  2.2. Furnizorul este stabilit cu promptitudine, în vederea perfectării contractului  2.3. Alegerea ofertei optime și a furnizorului este argumentată prin întocmirea raportului final

Gama de variabile

- Unitatea se aplică pentru produse alimentare și nealimentare sub formă ambalată, neambalată, preambalată
- Caracteristicile produsului, specifice domeniului de activitate
- Documente însoțitoare: oferte, certificate de calitate de la producător, documente de garanție, standarde de produs, de încercări, etc.
- Elemente analizate: - caracteristici în funcție de preț
- termene de livrare, distanță, mod de transport, livrare (eșalonat, integral, etc.)

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- merceologie
- Date tehnice specifice domeniului de activitate (alimentar, electronic, mecanic, etc.)
- Legea protecției consumatorului
- Norme interne

La evaluare se va urmări:

- conștiințiozitatea cu care verifică toate ofertele primite;
- capacitate de decizie și sinteză;
- responsabilitatea asumată în alegerea furnizorului;
- rapiditatea în luarea deciziilor referitoare la oferta optimă

—

## Asigurarea transportului produselor

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Verificarea condițiilor de transport	1.1. Condițiile de transport sunt verificate conform condițiilor contractuale  1.2. Condițiile de preț impuse la transport sunt verificate pentru încadrare în limita de preț disponibilă  1.3. Verificarea condițiilor de transport este efectuată pentru obținerea
2. Asigurarea condițiilor de transport	2.1. Condițiile de transport sunt asigurate pentru încadrarea produselor în condițiile de calitate și preț, impuse  2.2. Asigurarea condițiilor de ambalare și transport optime este efectuată pentru evitarea deteriorării produselor  2.3. Produsele transportate sunt asigurate prin marcaje de identificare

Gama de variabile

- Condiții contractuale: ambalare, manipulare, marcaje identificare, termene de garanție, termene de livrare, condiții de franco
- Condiții de transport: terestru, naval, aerian
- Produse alimentare / nealimentare sub formă ambalată / neambalată / preambalată
- Deteriorare: depășire termen de garanție, spargere, umiditate, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- merceologie;
- specifice produselor contractate
- organizare transporturi

La evaluare se va urmări:

- Corectitudinea în verificarea condițiilor de transport
- Conștiinciozitatea în asigurarea condițiilor de transport

—

## Gestionarea băncii de date de aprovizionare

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Structurarea datelor	1.1. Datele sunt structurate prin consultarea tuturor surselor autorizate  1.2. Structurarea datelor este efectuată prin înscrierea tuturor caracteristicilor necesare definirii produsului  1.3. Datele structurate sunt relevante scopului, cu respectarea normelor interne  1.4. Datele sunt structurate pe categorii în funcție de specificul activității
2. Codificarea / decodificarea datelor	2.1. Datele structurate sunt codificate / decodificate conform normelor interne  2.2. Datele sunt codificate / decodificate pentru accesare eficientă și promptă ori de câte ori este necesar
3. Actualizarea bazei de date	3.1. Datele noi sunt înregistrate cu promptitudine pentru desfășurarea unei activități fluente  3.2. Bazele de date sunt actualizate periodic cu conștiinciozitate conform normelor interne

Gama de variabile

- Surse autorizate: atribuții de serviciu, fișa postului, șefi direcții, furnizori
  - Baze de date: proprii fiecărei unități (nomenclator de produse, fișe tehnice de produs, listă de prețuri, caracteristici produs, furnizori actuali și / sau potențiali, etc.)
- Categorii: - politici comerciale ale firmei;
- operații de producție, livrare, transport
  - servicii oferite odată cu produsele;
  - date tehnice, caracteristici ale produselor;
  - furnizori actuali, furnizori potențiali;
  - contracte economice în derulare
  - comenzi lansate către furnizori;
  - contracte în curs de negociere;
  - planuri și programe de aprovizionare

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- merceologie
- operare pe calculator
- norme interne

La evaluare se va urmări:

- Conștiinciozitatea în structurarea datelor
- Promptitudinea cu care tehnicianul merceolog actualizează baza de date

—

## **Menținerea relațiilor cu potențialii furnizori**

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Lansarea cererii de ofertă	1.1. Cererile de ofertă întocmite sunt transmise posibililor furnizori prin utilizarea unor forme de comunicare adecvate  1.2. Cererile de ofertă sunt lansate pentru obținerea de informații concludente pentru optimizarea activității de aprovizionare  1.3. Soluțiile alese sunt adaptate permanent la problemele apărute în procesul de transmitere pentru încadrarea în termenele stabilite
2. Asigurarea corespondenței comerciale cu furnizorii	2.1. Corespondența comercială este asigurată cu promptitudine și corectitudine pentru încadrarea lucrării în termenele stabilite  2.2. Forma de corespondență comercială este aleasă în funcție de obiectivele stabilite inițial la prospectarea pieței  2.3. Informațiile suplimentare sunt oferite / primite pentru soluționarea neclarităților contractuale  2.4. Asigurarea corespondenței comerciale este efectuată cu costuri
3. Identificarea potențialilor furnizori	3.1. Furnizorii sunt identificați prin consultarea surselor existente  3.2. Furnizorii sunt contactați în conformitate cu lista de priorități

Gama de variabile

- Informații referitoare la:
  - caracteristicile produsului alimentar / nealimentar;
  - ofertă de preț;
  - cantitate disponibilă;
  - încadrare în termenele solicitate pentru livrare și transport;
  - condiții de livrare, transport, ambalare
- Resurse existente: bază de date, cataloage, prospecte, fonduri financiare alocate.
- Corespondență comercială: cerere de ofertă, ofertă, contract pro-forma, ofertă de preț.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- merceologie
- corespondență comercială
- marketing
- norme interne

La evaluare se va urmări:

- Corectitudinea și rapiditatea identificării potențialilor furnizori
- Modul corect de lansare a cererii de ofertă;
- Rigurozitatea cu care asigură corespondența comercială

—



## Negocierea condițiilor contractuale

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identificarea condițiilor contractuale	<p>1.1. Condițiile contractuale sunt identificate prin comparare cu cerințele care rezultă din sarcinile primite</p> <p>1.2. Condițiile contractuale sunt identificate corect și în timp util, prin consultarea tuturor ofertelor primite</p> <p>1.3. Clauzele contractuale sunt identificate cu responsabilitate prin analizarea tuturor elementelor componente în vederea stabilirii strategiei de negociere</p>
2. Stabilirea strategiei de negociere	<p>2.1. Strategia de negociere este stabilită prin elaborarea unui plan de discuții</p> <p>2.2. Strategia de negociere este efectuată prin stabilirea unui preț de livrare maximum acceptat în condiții de calitate</p> <p>2.3. Clauzele contractuale sunt stabilite în conformitate cu interesele firmei pe care o reprezintă</p>
3. Finalizarea negocierii	<p>3.1. Negocierea este finalizată prin discuții cu furnizorul pentru încadrarea în termenele de livrare și prețurile solicitate</p> <p>3.2. Negocierea este efectuată pentru a obține un preț minim pe produs, acceptat de furnizor, în condiții de calitate</p> <p>3.3. Clauzele contractuale sunt negociate cu responsabilitate pentru a se obține condițiile contractuale optime</p>

## Gama de variabile

- Condiții contractuale:
  - termen de livrare;
  - preț;
  - clauze contractuale
- condiții de transport, expediție;
- condiții de recepție;
- condiții tehnice de calitate.
- Clauze contractuale: - livrare integrală / eșalonată cu / fără asigurarea transportului
- penalități datorate nerespectării termenelor / calității,
- Produs: alimentară / nealimentară, ambalat / preambalat / neambalat

## Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- merceologie;
- tehnica negocierii;
- tehnica de contractare
- contabilitate
- legea protecției consumatorului, a mediului;
- legea contractuală
- standarde de produs

La evaluare se va urmări:

- Corectitudinea și rapiditatea în identificarea condițiilor contractuale;
- Conștiinciozitate
- Capacitate de sinteză la stabilirea strategiei de negociere;
- Capacitate de decizie și de reacție în situații neprevăzute în timpul negocierii;

—

## Predarea produselor

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Predarea documentelor însoțitoare	1.1. Documentele însoțitoare sunt predate conform normelor interne  1.2. Predarea documentelor însoțitoare este efectuată cu promptitudine după întocmirea actelor specifice necesare înregistrării acestora
2. Predarea efectivă a produselor	2.1. Produsele sunt predate prin verificarea acestora conform normelor interne  2.2. Predarea produselor este efectuată pe bază de documente specifice de predare - primire  2.3. Deficiențele constatate la predarea produselor sunt semnalate în documentele specifice

Gama de variabile

- Verificare: prin sondaj, produs cu produs, lot cu lot
- Acte specifice: Proces verbal de recepție, borderou privind evidența documentelor
- Deficiențe: calitative, cantitative
- Documente însoțitoare: factură, aviz de expediție, etc.
- Produse alimentare / nealimentare sub formă ambalată / neambalată / preambalată

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- merceologie
- gestiune
- norme interne;
- întocmire documente de evidență primară, contabilă

La evaluare se va urmări:

- Corectitudinea și conștiinciozitatea cu care tehnicianul merceolog predă persoanelor abilitate produsele contractate și documentele însoțitoare

## Recepția produselor

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Stabilirea setului de verificări	1.1. Setul de verificări este stabilit cu operativitate în scopul întocmirii unui program de încercări  1.2. Verificările sunt selectate prin consultarea surselor de informare  1.3. Setul de verificări stabilit este aplicat ori de câte ori se achiziționează un produs similar
2. Verificarea cantitativă a produselor	2.1. Lotul de produse este verificat pentru conformitatea cu documentația însoțitoare  2.2. Verificarea documentelor este efectuată la fiecare livrare conform contractului stabilit  2.3. Orice neconformitate din punct de vedere cantitativ constatată este semnalată furnizorului, cu promptitudine
3. Verificarea calitativă a produselor	3.1. Verificarea produselor este efectuată, cu conștiinciozitate, conform condițiilor stipulate în contract și a programului de încercări, standarde și norme interne  3.2. Produsele sunt verificate pentru stabilirea conformității cu certificatul de calitate al producătorului  3.3 Verificarile sunt efectuate ritmic pentru desfășurarea activității în condiții de calitate  3.3. Orice deficiență de calitate este semnalată furnizorului pentru remediere

## Gama de variabile

- Program de încercări cu privire la:
- gama de produse din domeniul alimentar /nealimentar
  - includerea tuturor încercărilor determinante pentru caracterizarea produsului
  - standardele de încercări aferente produsului
- Surse de informare: standarde de produs, standarde de încercări, certificate de calitate al producătorului, fișa tehnică a produsului
- Documente însoțitoare: buletine de analiză, buletine de încercări, etc.
- Verificarea produsului din punct de vedere al integrității, număr de bucăți, culoare, etc.
- Verificare ritmică: produs cu produs / procent din lot, periodic, prin sondaj
- Deficiențe de calitate: produse deteriorate, vicii ascunse, caracteristici necorespunzătoare, termene de garanție expirate, etc.
- Condiții stipulate în contract: recepție la producător, la firma, la o terță parte

## Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- Merceologie:
- Cunoștințe tehnice referitoare la gama de produse din domeniul de activitate
- Norme interne
- Legea protecției consumatorului

La evaluare se va urmări:

- conștiinciozitatea cu care execută verificările;
- modul de stabilire a setului de verificări;
- capacitatea de decizie și corectitudine la efectuarea verificărilor

—

## **Redactarea documentelor**

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identificarea datelor necesare redactării documentelor	1.1. Datele sunt identificate rapid și corect în conformitate cu instrucțiunile și normele interne  1.2. Studiarea documentelor primite este efectuată în scopul identificării datelor esențiale activității la care se referă  1.3. Apelarea unor surse alternative pentru identificarea datelor este efectuată în scopul obținerii de date reale  1.4. Gradul de complexitate al redactării documentelor este apreciat pe baza datelor identificate
2. Întocmirea / completarea documentelor	2.1. Întocmirea / completarea documentelor este efectuată conform instrucțiunilor și normelor interne și a activității la care se referă  2.2. Datele consemnate în documente sunt relevante scopului, reale, necesare și oportune  2.3. Documentele sunt întocmite / completate lizibil, concis cu includerea tuturor elementelor necesare
3. Transmiterea documentelor	3.1. Documentele sunt transmise tuturor factorilor relevanți scopului  3.2. Circulația documentelor este asigurată prin utilizarea formelor de comunicare adecvate conform graficului de circulație a documentelor
4. Arhivarea documentelor	4.1. Documentele sunt arhivate permanent cu conștiinciozitate conform normelor interne  4.2. Documentele sunt arhivate cu asigurarea condițiilor optime de păstrare și siguranță  4.3. Arhivarea documentelor este făcută prin mijloace specifice locului de muncă astfel încât să se asigure o accesare rapidă și ușoară  4.4. Documentelor arhivate sunt consultate și actualizate ori de câte ori este necesar

## Gama de variabile

### Date:

- caracteristicile produselor alimentare / nealimentare livrate sub formă ambalată, neambalată sau preambalată
- număr bucăți, preț, grafic de livrare
- proprii fiecărei unități (de produse, posibili furnizori, etc.)
- referitoare la contractare, recepție, transport
  
- Factori relevanți: potențiali furnizori, șefi ierarhici, depozit, contabilitate, etc.
- Arhivare: în arhiva curentă, în arhiva generală
- Documente: comenzi, cereri de ofertă, comenzi, contracte, rapoarte
- Surse alternative: catalog de produs, standard de produs, prospecte, etc.

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințele necesare se referă la:

- Corespondență comercială;
- Cunoștințe la nivel mediu de marketing;
- Standarde de produs
- Instrucțiuni și norme interne
- Contabilitate;
- Gestiune.

### La evaluare se va urmări:

- conștiințiozitatea în asigurarea circulației documentelor;
- capacitatea de selectare a datelor relevante care se consemnează în documente;
- corectitudinea în arhivarea documentelor

—