

**Standard ocupațional**  
**Șef departament mărfuri alimentare/realimentare**

În sectorul:  
**Comerț**

Cod: COR 122407

Data aprobării: 15.04.2010

Denumire document electronic **Șef departament mărfuri alimentare / realimentare**

Versiunea: 0

Data de revizuire preconizată: 01.09.2014

**Inițiatorul standardului: SC Romania Hypermarche SA**

**Coordonator echipă de redactare SO:**

ANCA DECU - Șef Serviciu Personal și Salarizare

**Echipa de redactare:**

LOREDANA VRACIU - Șef de Departament

DIANA MIHALCEA - Responsabil Recrutare și Formare

**Verificator standard ocupațional:**

SPĂTARU ILEANA DANIELA –RTC București

**Redactorii calificărilor:**

LOREDANA VRACIU

DIANA MIHALCEA

**Denumirea AO: Șef departament mărfuri alimentare/realimentare**

**Data elaborării AO: august 2009**

*Responsabilitatea pentru informațiile cuprinse în conținutul acestui standard ocupațional și în calificarea corespunzătoare revine expertului responsabil asupra conținutului, iar responsabilitatea asupra validității în raport cu piața muncii revine expertului care a validat.*

**Data validării: 08.03.2010**

**Comisia de validare: VIOLETA BĂLAN – SARANTIS România**

## Descrierea ocupației

Respectând strategia și politica societății, șeful de departament mărfuri alimentare / nealimentare este responsabil de gestionarea și rezultatele departamentului, de planificarea, coordonarea și supervizarea activității din cadrul acestuia și a personalului din subordine.

Șeful de departament, în subordinea directorilor responsabili și în colaborare cu alți conducători de direcții și servicii, supraveghează respectarea normelor practicate în regimul schimbului de mărfuri și cheltuielile specifice; supraveghează recrutarea și formarea profesională a personalului din subordine și randamentul acestuia; reprezintă organizația proprie în relațiile cu alte sectoare interne sau cu terții.

Totodată, Șeful de departament:

- Supraveghează și controlează procesul de muncă și echipa din subordine, colaboratorii, identifică imperfecțiunile / neajunsurile și își asumă inițiativa remedierii acestora, coordonează activitățile rectificative
- Se interesează și supervizează închiderea factorilor către furnizori și achizițiile de mărfuri și pe cele operaționale
- Respectă și se asigură că sunt respectate de către echipă previziunile anuale
- Supervizează inventarul trimestrial și rezultatele închiderii
- Gestionează resursele umane ale departamentului
- Supervizează modificările manuale de preț
- Supervizează derularea acordurilor comerciale
- Este responsabil de centrul de profit care îl constituie departamentul

Competențele specifice ale acestuia sunt:

- Elaborarea și urmărirea implementării Strategiei comerciale
- Managementul activităților specifice ale departamentului
- Organizarea și participarea la realizarea inventarelor
- Gestionarea stocurilor
- Gestionarea financiară a departamentului
- Supervizarea aranjării și animării departamentului
- Coordonarea procesului de achiziții, la nivelul departamentului
- Comunicarea cu clienții
- Negocierea
- Colaborarea cu furnizorii
- Coordonarea echipei de angajați

<p style="text-align: center;"><b>Unitățile de competență cheie</b></p> <p><b>Unitatea 1: Comunicare în limba oficială</b>  <b>Unitatea 2: Comunicare în limbi străine</b>  <b>Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie</b>  <b>Unitatea 4: Competențe informatice</b>  <b>Unitatea 5: Competența de a învăța</b>  <b>Unitatea 6: Competențe sociale și civice</b>  <b>Unitatea 7: Competențe antreprenoriale</b>  <b>Unitatea 8: Competența de exprimare culturală</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</p> </div>
<p style="text-align: center;"><b>Unitățile de competență generale</b></p> <p><b>Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</b>  <b>Unitatea 2: Aplicarea normelor de protecție a mediului</b>  <b>Unitatea 3: Aplicarea procedurilor de calitate</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</p> </div>
<p style="text-align: center;"><b>Unitățile de competență specifice</b></p> <p><b>Unitatea 1: Elaborarea și urmărirea implementării Strategiei comerciale</b>  <b>Unitatea 2: Managementul activităților specifice ale departamentului</b>  <b>Unitatea 3: Organizarea și participarea la realizarea inventarelor</b>  <b>Unitatea 4: Gestionarea stocurilor</b>  <b>Unitatea 5: Gestionarea financiară a departamentului</b>  <b>Unitatea 6: Supervizarea aranjării și animării departamentului</b>  <b>Unitatea 7: Coordonarea procesului de achiziții, la nivelul departamentului</b>  <b>Unitatea 8: Comunicarea cu clienții</b>  <b>Unitatea 9: Negocierea</b>  <b>Unitatea 10: Colaborarea cu furnizorii</b>  <b>Unitatea 11: Coordonarea echipei de angajați</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</p> </div>

<b>Unitatea 1 - Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</b> <b>(unitate generală)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență:</b> Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare practicantului în vederea aplicării corecte a prevederilor legale referitoare la sănătatea, securitatea în muncă și situațiile de urgență în scopul evitării producerii accidentelor, acordării de prim ajutor și intervenției în cazul situațiilor de urgență.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 2</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Transpune în practică prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă</b>	<p>1.1. Însușirea normelor referitoare la sănătatea și securitatea în muncă este realizată prin participarea la instruire periodice, pe teme specifice locului de muncă.</p> <p>1.2. Echipamentul de lucru și protecție specific activităților de la locul de muncă este asigurat conform prevederilor legale.</p> <p>1.3. Mijloacele de protecție și de intervenție sunt verificate, în ceea ce privește starea lor tehnică și modul de păstrare, conform cu recomandările producătorului și adecvat procedurilor de lucru specifice.</p> <p>1.4. Situațiile de pericol sunt identificate și analizate în scopul eliminării imediate.</p> <p>1.5. Situațiile de pericol care nu pot fi eliminate imediat sunt raportate persoanelor abilitate în luarea deciziilor.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NSSM și pentru situații de urgență.</li> <li>- Legislație și proceduri de lucru specifice locului de muncă.</li> <li>- Specificul locului de muncă.</li> </ul>	<p>Situațiile de pericol sunt identificate și analizate cu atenție;</p> <p>Situațiile de pericol, care nu pot fi eliminate imediat, sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate;</p> <p>Raportarea factorilor de risc este făcută pe cale orală sau scrisă;</p> <p>Înlăturarea factorilor de risc este făcută cu responsabilitate;</p> <p>În caz de accident este contactat imediat personalul specializat și serviciile de urgență;</p> <p>Măsurile de prim ajutor sunt aplicate cu promptitudine și responsabilitate, cu antrenarea întregii echipe.</p>
<b>2. Reduce factorii de risc</b>	<p>2.1. Identificarea factorilor de risc este realizată în funcție de particularitățile locului de muncă.</p> <p>2.2. Raportarea factorilor de risc este făcută conform procedurilor interne.</p> <p>2.3. Înlăturarea factorilor de risc este făcută conform reglementărilor în vigoare.</p> <p>2.4. Poartă echipamentul de lucru și/sau de protecție, îngrijindu-se de curățenia acestuia</p> <p>2.5. Aplică regulile de securitate privind utilizarea instrumentelor de lucru.</p> <p>2.6. Folosește corect instrumentele de lucru</p> <p>2.7. Respectă integritatea și modul de utilizare a</p>		

	<p>instrumentelor de lucru</p> <p>2.8. Aplică corect modul de întreținere și curățare a utilajelor de producție</p> <p>2.9. sesizează tehnicienii de întreținere imediat ce apar defecțiuni la utilaje</p> <p>2.10. verifică faptul că subordonații săi folosesc corespunzător instrumentele de lucru.</p> <p>2.11. Asigură menținerea în stare de circulație a drumurilor de acces.</p>		
<b>3. Respectă procedurile de urgență și de evacuare</b>	<p>3.1. Accidentul este semnalat cu promptitudine personalului specializat și serviciilor de urgență.</p> <p>3.2. Măsurile de evacuare în situații de urgență sunt aplicate corect, respectând procedurile specifice.</p> <p>3.3. Măsurile de prim ajutor sunt aplicate, în funcție de tipul accidentului.</p>		

#### **Gama de variabile**

**Probleme comunicate, de urgență, șefului ierarhic:** dereglarea regimului instalației, început de incendiu, accident de muncă

**Sisteme de protecție contra incendiilor:** avertizoare de incendiu, instalații de răcire, instalații de spumă aeromecanică

**Documentație de referință:** legislație specifică securității și sănătății în muncă, NSSM și în domeniul situațiilor de urgență, regulament de ordine interioară (ROI), fișa postului, plan prevenire și protecție, proceduri interne specifice locului de muncă, tematică pentru instruirii etc.

**Riscuri:** pericol de lovire pe căi de circulație, cădere de obiecte și materiale de la înălțime, în timpul manevrării, proiectare de particule în special în ochi, risc de alunecare, pericol de tăiere cu scule și unelte conținând părți metalice/ ascuțite, arsuri etc.

**Factori de risc:** referitori la sarcina de muncă, executant, mediul de muncă, procesul tehnologic.

**Particularitățile locului de muncă:** în interiorul unor clădiri, manevrări de echipamente cu risc de producere incendii etc.

**Situații de urgență:** accidente, cutremure, incendii, explozii etc.

**Aspecte relevante:** fronturi de lucru existente și tipurile activităților desfășurate, modalitatea de organizare a activităților, existența și repartizarea căilor de acces, numărul de participanți în procesul de muncă și distribuirea pe posturi de lucru etc.

**Mijloace de semnalizare: utilizate permanent** - panouri (indicatoare, plăci), culori de securitate; etichete (pictograme, simbol de culoare pe fond); **utilizate ocazional** - semnale luminoase, acustice, comunicare verbală (pentru atenționare asupra unor evenimente periculoase, chemare sau apel al persoanelor pentru o acțiune specifică sau evacuare de urgență) etc.

**Echipamentul individual de protecție a muncii:** halat, mănuși diverse etc.

**Persoane abilitate:** inginer, șef de echipă, responsabili NSSM și situații de urgență, medici, pompieri etc.

**Servicii abilitate:** servicii de ambulanță, pompieri etc.

**Modalități de intervenție:** îndepărtarea accidentaților din zona periculoasă, degajarea locului pentru eliberarea accidentaților, anunțarea operativă a persoanelor abilitate etc.

**Tipuri de accidente:**

- intoxicație cu vapori organici volatili
- arsuri termice
- arsuri chimice
- traumatisme cauzate de căderi de la înălțime
- traumatise cauzate de loviri cu obiecte contondente

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice - Test oral, Test scris
- Practice - Observarea directă în condiții de muncă reale, Rapoarte din partea altor persoane.

<b>Unitatea 2 - Aplicarea normelor de protecție a mediului (unitate generală)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare practicantului în vederea aplicării corecte a normelor de protecție a mediului, în scopul diminuării riscurilor de mediu precum și a consumului de resurse naturale.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 2</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Transpune în practică norme de protecție a mediului</b>	<p>1.1. Problemele de mediu asociate activităților desfășurate sunt identificate corect în vederea aplicării normelor de protecție.</p> <p>1.2. Normele de protecție a mediului sunt însușite prin instructaje periodice pe tot parcursul executării lucrărilor.</p> <p>1.3. Normele de protecție a mediului sunt aplicate corect evitându-se impactul nociv asupra mediului înconjurător zonei de lucru.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norme specifice de protecție a mediului.</li> <li>- Legislație și proceduri interne de urgență, specifice.</li> <li>- Particularitățile locului de muncă.</li> </ul>	<p>Problemele de mediu, asociate activităților desfășurate sunt identificate cu atenție. Normele de protecție a mediului sunt însușite cu responsabilitate. Eventualele riscuri ce pot afecta factorii de mediu de la locul de muncă și vecinătăți sunt anunțate cu promptitudine personalului abilitat și serviciilor de urgență. Intervenția pentru aplicarea de măsuri reparatorii se desfășoară cu promptitudine. Identificarea situațiilor în care se pot produce pierderi necontrolate de resurse naturale se face cu responsabilitate.</p>
<b>2. Acționează pentru diminuarea riscurilor de mediu</b>	<p>2.1. Aplicarea procedurilor de recuperare a materialelor re folosibile se face adecvat specificului activităților derulate.</p> <p>2.2. Reziduurile rezultate din activitățile de pe locul de muncă sunt manipulate și depozitate conform procedurilor interne, fără afectarea mediului înconjurător.</p> <p>2.3. Intervenția pentru aplicarea de măsuri reparatorii asupra mediului înconjurător se face în conformitate cu procedurile de urgență și legislația în vigoare.</p> <p>2.4. Intervenția pentru aplicarea de măsuri reparatorii se desfășoară evitând agravarea situației deja create.</p> <p>2.5. Ia măsuri pentru întreținerea spațiilor verzi și îndepărtarea vegetației din zona rezervoarelor.</p>		
<b>3. Acționează pentru diminuarea consumului de resurse naturale</b>	<p>3.1. Utilizarea resurselor naturale se face judicios.</p> <p>3.2. Acțiunea pentru diminuarea pierderilor de resurse naturale se face permanent, conform procedurilor specifice.</p>		



**Gama de variabile**

**Documentație de referință:** legislație privind protecția mediului, norme de protecția mediului, regulament de ordine interioară (ROI), fișa postului, plan prevenire și protecție, proceduri interne specifice locului de muncă, tematică instruirii etc.

**Factori de mediu:** apă, aer, sol, specii și habitate naturale.

**Riscuri:** poluarea apei, aerului, solului, degradarea biodiversității etc.

**Factori de risc ce acționează asupra mediului:** - chimici: substanțe toxice, corozive, inflamabile; - mecanici: mișcări funcționale ale echipamentelor etc; - termici; - electrici; - biologici; - radiații; - gaze (inflamabile, explozive); - alți factori de risc ai mediului.

**Instructaje periodice:** zilnice, săptămânale, lunare sau la intervale stabilite prin instrucțiuni proprii, în funcție de specificul condițiilor de lucru.

**Persoane abilitate:** inginer, șef de echipă, responsabili de mediu, pompieri etc.

**Servicii abilitate:** servicii de ambulanță, pompieri, protecție civilă etc.

**Resurse naturale:** apă, gaze, sol, resurse energetice etc.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice - Test oral, Test scris
- Practice - Observarea directă în condiții de muncă reale, Rapoarte din partea altor persoane.

<b>Unitatea 3 - Aplicarea procedurilor de calitate (unitate generală)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare pentru îndeplinirea cu succes a activităților privind aplicarea procedurilor de calitate.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 2</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Identifică cerințele de calitate specifice</b>	<p>1.1. Cerințele de calitate sunt identificate corect, prin studierea prevederilor referitoare la calitatea lucrărilor, din documentația tehnică.</p> <p>1.2. Cerințele de calitate sunt identificate pe baza indicațiilor din fișele tehnologice, procedurile / planurile de control.</p> <p>1.3. Cerințele de calitate sunt identificate conform Sistemului de Management al Calității implementat în unitate sau Normelor interne de calitate.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterii și reglementări naționale privind asigurarea calității;</li> <li>- Prevederile din Procedurile Sistemului de Management al Calității (SMC) implementat în unitate sau ale Normelor interne calitate;</li> <li>- Proceduri de lucru, proceduri de control, tehnologie de lucru etc.;</li> <li>- Proceduri tehnice de asigurare a calității;</li> <li>- Acțiunile preventive și corective specifice locului de muncă, prevăzute în SMC sau în Normele interne de calitate.</li> </ul>	<p>Cerințele de calitate sunt identificate cu atenție și responsabilitate. Procedurile tehnice de calitate sunt aplicate cu responsabilitate. Verificarea calității lucrărilor executate se realizează cu responsabilitate. Verificarea calității lucrărilor se realizează cu exigență și atenție. Eventualele neconformități constatate sunt remediate cu promptitudine și responsabilitate.</p>
<b>2. Transpune în practică procedurile tehnice de asigurare a calității</b>	<p>2.1. Procedurile tehnice de asigurare a calității sunt aplicate în funcție de tipul lucrării de executat.</p> <p>2.2. Procedurile tehnice de asigurare a calității sunt aplicate permanent, pe întreaga derulare a lucrărilor, în vederea asigurării cerințelor de calitate specifice acestora.</p> <p>2.3. Procedurile tehnice de asigurare a calității lucrărilor sunt aplicate respectând precizările din documentația tehnică specifică.</p>		
<b>3. Controlează calitatea lucrărilor executate</b>	<p>3.1. Verificarea calității lucrărilor executate se realizează pentru toate operațiile.</p> <p>3.2. Caracteristicile tehnice ale lucrărilor realizate sunt verificate prin compararea calității execuției cu cerințele de calitate impuse de tehnologia de execuție și normele de calitate specifice.</p> <p>3.3. Verificarea se realizează, prin aplicarea metodelor adecvate tipului de lucrare executată și caracteristicilor tehnice urmărite.</p> <p>3.4. Verificarea calității lucrărilor executate se</p>		

	realizează, utilizând corect tehnicile specifice domeniului.		
<b>4. Remediază neconformitățile constatate</b>	<p>4.1. Neconformitățile constatate sunt remediate permanent, pe parcursul derulării lucrărilor.</p> <p>4.2. Neconformitățile sunt eliminate prin înlăturarea cauzelor care le generează.</p> <p>4.3. Lucrările executate îndeplinesc condițiile de calitate impuse de normele de calitate specifice.</p>		
<p><b>Gama de variabile</b></p> <p><b>Cerințe de calitate:</b> caiete de sarcini, norme interne, criteriile și reglementări interne, criteriile și reglementări naționale, standarde tehnice, alte specificații.</p> <p><b>Tipul lucrării de executat:</b> identificarea cerințelor de calitate, aplicarea procedurilor tehnice de asigurare a calității, verificarea calității lucrărilor executate, remedierea neconformităților constatate.</p> <p><b>Documentația tehnică specifică:</b> proceduri de lucru, proceduri de control, tehnologie de lucru, specificații tehnice etc.</p> <p><b>Calitatea execuției se referă la:</b> funcționarea echipamentelor la parametrii specificați în fișele tehnice ale acestora</p> <p><b>Cauze care generează defecte:</b> componente și subansambluri electronice necorespunzătoare, nerespectarea procedurilor de lucru, documentație incompletă, scule necorespunzătoare, diverse erori umane etc.</p>			
<p><b>Tehnici de evaluare recomandate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoretice - Test oral, Test scris</li> <li>- Practice - Observarea directă în condiții de muncă reale, Rapoarte din partea altor persoane.</li> </ul>			

<b>Unitatea 1 - Elaborarea și urmărirea implementării Strategiei comerciale (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare elaborării și implementării unei strategii comerciale pentru departamentul pe care îl conduce, precum și aplicării de tehnici de animare comercială, publicitară în cadrul departamentului.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 5</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Elaborează Strategia comercială</b>	<p>1.1. Se documentează cu privire la principalele aspecte de ordin comercial din departamentul pe care îl conduce.</p> <p>1.2. Întocmește diverse analize ale mediului intern și extern al organizației, în general și a departamentului, în special.</p> <p>1.3. Elaborează Strategia comercială și Planul de implementare a acesteia conform tehnicilor specifice din doctrina de specialitate.</p> <p>1.4. Strategia comercială elaborată este eficientă.</p> <p>1.5. Strategia comercială este expresia voinței managementului organizației, fiind agreată de conducerea instituției.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tehnici de elaborare de Strategii comerciale</li> <li>- noțiuni de gestiune comercială</li> <li>- noțiuni de management</li> <li>- tehnici de animare comercială, publicitară</li> <li>- operare PC</li> <li>- programele informatice destinate gestiunii departamentului</li> <li>- tehnici de merchandising</li> </ul>	<p>Elaborează Strategia comercială a departamentului pe care îl conduce cu atenție și responsabilitate, după o temeinică documentare.</p> <p>Urmărește realizarea obiectivelor strategice permanente, cu atenție și seriozitate.</p> <p>Dă dovadă de calm și capacitate de adaptare la orice situație.</p> <p>Realizează analize de stadiu și rapoarte de implementare cu atenție și responsabilitate.</p> <p>Își respectă angajamentele, dă dovadă de implicare și atitudine pozitivă, este accesibil, discret și demn de încredere.</p>
<b>2. Asigură implementarea Strategiei comerciale</b>	<p>2.1. Elaborează, respectă și se asigură că sunt respectate previziunile.</p> <p>2.2. Se asigură că întreg personalul din subordine aplică prevederile strategice ale organizației, în părțile ce îi privesc.</p> <p>2.3. Aplică și supervizează punerea în aplicare a prevederilor Strategiei comerciale.</p> <p>2.4. Periodic, efectuează analize și elaborează rapoarte privind stadiul implementării strategiei comerciale.</p> <p>2.5. Formulează propuneri și măsuri pentru eficientizarea activităților comerciale.</p>		
<b>3. Aplică tehnici de animare comercială, publicitară</b>	<p>3.1. Aplică eficient tehnicile de animare comercială.</p> <p>3.2. Aplică tehnicile de animare publicitară și</p>		

	colaborează în acest sens cu serviciile decorațiuni și marketing		Dă dovadă de disponibilitate pentru preluarea de responsabilități și este orientat spre rezultat și cerințele pieței și ale clientului.
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Sortiment de marfă:</b> conserve/alimente de bază, legume/fructe, dulciuri, lactate, mezeluri, carne, băuturi, detergenți, articole de sezon/camping, confecții/încălțăminte, textile, menaj/birotică/ papetărie, scule/accesorii auto, electrice/ electrocasnice /multimedia</p> <p>Programe informatice destinate gestiunii departamentului: SAP, BW, SRP etc.</p> <p><b>Principale aspecte ale Strategieic comerciale vizează:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stabilirea unei politici de prețuri competitivă în funcție de zonă și de concurență</li> <li>- alcatuirea planului de implantare a spațiului de vânzare urmând principiile de merchandising</li> <li>- stabilirea previziunilor de cifră, marjă, cheltuieli și urmărirea acestora pe tot parcursul anului</li> </ul>			
<p><b>Tehnici de evaluare recomandate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoretice: Test oral, Test scris</li> <li>- Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Proiect, Portofoliu, Rapoarte din partea altor persoane</li> </ul>			

<b>Unitatea 2 - Managementul activităților specifice ale departamentului (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare aplicării unui management eficient, orientat spre client, în scopul realizării activităților specifice în cadrul departamentului, conform strategiilor și politicii organizației.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 5</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Supervizează activitățile din cadrul departamentului</b>	<p>1.1. Asigură respectarea ținutei personalului și a curățeniei în cadrul departamentului</p> <p>1.2. Verifică și asigură acuratețea implantării și a prețurilor din departament.</p> <p>1.3. Se asigură că sunt aplicate corect regulile de merchandising și umplerea rafturilor.</p> <p>1.4. Respectă politica de preț a magazinului și coordonează politica de preț a departamentului.</p> <p>1.5. Verifică respectarea regulilor scanării produselor.</p> <p>1.6. Se asigură că toate produsele au preț la raft și verifică concordanța preț – etichete.</p> <p>1.7. Gestionează planificarea activităților specifice.</p> <p>1.8. Se asigură de respectarea regulilor juridice privind mărfurile.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- noțiuni de gestiune comercială</li> <li>- noțiuni de management</li> <li>- managementul timpului</li> <li>- noțiuni privind organizarea și desfășurarea ședințelor</li> <li>- operare PC</li> <li>- programele informatice de gestiune</li> <li>- tehnici de merchandising</li> <li>- tipuri de documente administrative</li> </ul>	<p>Urmărește realizarea obiectivelor permanent, cu atenție și seriozitate. Coordonează activitățile departamentului cu responsabilitate, seriozitate și corectitudine. Dă dovadă de calm și capacitate de adaptare la orice situație. Realizează corespondența cu atenție și responsabilitate. Își respectă angajamentele, dă dovadă de implicare și atitudine pozitivă, este accesibil, discret și demn de încredere. Dă dovadă de disponibilitate pentru</p>
<b>2. Desfășoară ședințe cu personalul</b>	<p>2.1. Pregătește agenda ședinței cu aspectele ce urmează a fi discutate în cadrul întâlnirii.</p> <p>2.2. Supune atenției participanților la ședință și analizează împreună cu aceștia, principalele realizări și neajunsuri constatate în cadrul departamentului.</p> <p>2.3. Trasează sarcini și stabilește termene și responsabili pentru realizarea acestora.</p> <p>2.4. Aplică tehnici de comunicare suportivă în cadrul reuniunilor.</p>		
<b>3. Propune măsuri de eficientizare a centrului de profit aflat în</b>	<p>3.1. Realizează rapoarte prin care urmărește evoluția departamentului, pe baza interpretării statisticilor.</p>		

<b>responsabilitate</b>	3.2. Identifică imperfecțiunile / neajunsurile și își asumă inițiativa remedierii acestora. 3.3. Disfuncționalitățile a căror rezolvare depășesc competența sa, sunt raportate ierarhic.		preluarea de responsabilități și este orientat spre rezultat și cerințele pieței și ale clientului.
<b>4. Elaborează și gestionează corespondența</b>	4.1. Realizează corespondență privind probleme apărute, specifice departamentului pe care îl conduce 4.2. Utilizează corect documentele administrative 4.3. Elaborează, transmite, primește și arhivează corespondența, conform procedurilor interne 4.4. Transmite departamentelor/ serviciilor vizate documentele tipizate corespunzătoare		

**Gama de variabile:**

**Sortiment de marfă:** conserve/alimente de bază, legume/fructe, dulciuri, lactate, mezeluri, carne, băuturi, detergenți, articole de sezon/camping, confecții/încălțăminte, textile, menaj/birotică/ papetărie, scule/accesorii auto, electrice/ electrocasnice /multimedia

**Activități specifice planificate:**

implantări și reimplantări, planningul sezoanelor și al acțiunilor promotionale etc.

Programe informatice de gestiune: SAP, BW, SRP etc.

**Regulile juridice** privind mărfurile vizează: data expirării, punerea în circulație la nivel comercial etc.

**Departamente / servicii cu care realizează corespondență:**

Departamentul contabilitate, departamentul juridic, departamentul intretinere, departamentul personal si salarizare, departamentul recrutare si formare

**Documente tipizate:**

Formular comanda

Formular cesiune

Formular reclamație

**Problemele specifice** pot fi în legatură cu furnizori, mărfuri, promoții, propuneri de la clienți etc.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice: Test oral, Test scris

- Practice: Obsevară în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Proiect, Rapoarte din partea altor persoane

<b>Unitatea 3 - Organizarea și participarea la realizarea inventarelor (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare organizării și realizării inventarelor, în cadrul departamentului.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Organizează desfășurarea inventarelor</b>	1.1. Se asigură că sunt luate toate măsurile necesare astfel încât inventarul să poată fi realizat în bune condiții. 1.2. Pregătește produsele din rezervă pentru inventar.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - regulile de efectuare a inventarului - metoda inventarului permanent - metoda inventarului intermitent	Realizează inventarele cu atenție și responsabilitate. Organizează desfășurarea inventarelor cu seriozitate, meticulozitate, dând dovadă de o bună capacitate de comunicare și organizare. Oferă disponibilitate pentru preluarea de responsabilități în cadrul acțiunii de inventariere a mărfurilor.
<b>2. Efectuează inventare</b>	2.1. Efectuează inventare conform procedurilor specifice domeniului 2.2. Numără produsele în vederea realizării inventarului 2.3. Prelucreează și interpretează rezultatele obținute în urma inventarului 2.4. Efectuează inventare pentru tot sortimentul de marfă din responsabilitate. 2.5. Utilizează programele informatice specifice domeniului.	- noțiuni de contabilitate - evaluarea stocurilor - operare PC - programele informatice de gestiune	
<b>Gama de variabile:</b>			
Organizează și participă la inventarele din cadrul departamentului din responsabilitate.			
Inventare: anuale, parțiale			



**Sortiment de marfă:** conserve/alimente de bază, legume/fructe, dulciuri, lactate, mezeluri, carne, băuturi, detergenți, articole de sezon/camping, confecții/încălțăminte, textile, menaj/birotică/ papetărie, scule/accesorii auto, electrice/ electrocasnice/multimedia

**Programele informatice** destinate gestiunii: SAP, BW, SRP etc.

Condiții necesare efectuării inventarelor:

- După deschiderea documentelor de inventar în SAP nu este permisă nici o mișcare de stoc (recepție, retur, cesiune, rebutare etc.)
  - Toate bonurile de recepție și cererile de stornare emise înainte de inventar trebuie înregistrate (închise)
  - Ambalajele produselor proaspete și micile accesorii (pungi, manși etc) trebuie incluse în numărare
  - La raionul Băuturi se face inventarul ambalajelor returnabile restituite sau nu. Pentru acestea MR imprimă codurile de bare corespunzătoare.
  - Fiecare articol este citit cu propriul cod de bare. Nu se regrupează sub același cod de bare mai multe articole cu același preț de achiziție sau de vânzare.
- Pe durata inventarului, livrările sunt întrerupte. Dacă acest lucru nu este posibil, marfa livrată este izolată și nu se numără.

**Rezultatele obținute în urma procesului de inventariere vizează:**

1. Obiectiv/indicator 1: Pierderi de inventar (acestea sunt definite pe fiecare departament / raion)  
Soldul valoric al diferentelor de inventar / Cifra de afaceri fără TVA a perioadei dintre 2 inventare succesive
2. Obiectiv/indicator2: (numai pentru departamentele non-alimentare) Deprecierea stocului  
Deprecierea stocului / Cifra de afaceri fără TVA a perioadei dintre 2 inventare succesive

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice: Test oral, Test scris
- Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Proiect, Rapoarte din partea altor persoane

<b>Unitatea 4 - Gestionarea stocurilor (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare verificării stocurilor de marfă / materii prime și stabilirii necesarului de marfă.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Verifică stocurile</b>	<p>1.1. Stocurile sunt verificate zilnic / de mai multe ori pe zi, pentru întreg sortimentul de marfă.</p> <p>1.2. Stocurile sunt verificate din punct de vedere cantitativ și calitativ.</p> <p>1.3. Consultă soldul scriptic de mărfuri.</p> <p>1.4. Urmărește existența fizică a stocurilor.</p> <p>1.5. Stocurile sunt verificate cu ajutorul unor tehnici moderne de prelucrare a datelor.</p> <p>1.6. Se asigură că indicatorii de stoc sunt conformi.</p> <p>1.7. Se informează permanent în legătură cu sortimentul de marfă din responsabilitate.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- evaluarea stocurilor</li> <li>- noțiuni de contabilitate</li> <li>- metode de organizare a stocurilor</li> <li>- controlul stocurilor</li> <li>- operare PC</li> <li>- utilizare aplicații de gestionare a stocurilor</li> </ul>	<p>Verifică stocurile cu atenție și responsabilitate. Analizează și tratează rupturile de stoc cu seriozitate, meticulozitate, dând dovadă de o bună capacitate de comunicare și organizare.</p>
<b>2. Analizează și tratează rupturile de stoc / suprastocurile</b>	<p>2.1. Identifică suprastocurile / rupturile de stoc apărute sau posibil să apară</p> <p>2.2. Informează în timp util șeful despre suprastocurile / rupturile de stoc apărute sau posibil să apară la sortimentul de marfă din departament</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reguli de aprovizionare și recepție a produselor</li> <li>- sortimentul de mărfuri din responsabilitate</li> </ul>	<p>Stabilește necesarul de marfă cu deplină responsabilitate și atenție.</p> <p>Dă dovadă de disponibilitate pentru preluarea de responsabilități și orientare către cerințele pieței și ale clientului.</p>
<b>3. Stabilește necesarul de marfă</b>	<p>3.1. Necesarul de marfă este stabilit în cazul unor modificări previzibile sau a unora neașteptate din departamentul aflat în responsabilitate</p> <p>3.2. Stabilește necesarul de aprovizionat, astfel încât să nu lipsească mărfuri de la vânzare și totodată să nu existe, în mod nejustificat, stocuri mari</p> <p>3.3. Utilizează statisticile de vânzare și elaborează planul de aprovizionare / de comandă</p>		

**Gama de variabile:**

**Sortiment de marfă:** conserve/alimente de bază, legume/fructe, dulciuri, lactate, mezeluri, carne, băuturi, detergenți, articole de sezon/camping, confecții/încălțăminte, textile, menaj/birotică/ papetărie, scule/accesorii auto, electrice/ electrocasnice/multimedia

**Stocuri:**

- de marfă
- materii prime, în cazul departamentelor în care există materii prime

**Indicatori de stoc:**

stocuri, rebuturi, acoperire de stoc, pierderi, depreciere contabilă

**Aspecte ce vizează calitatea stocurilor:** pentru verificarea calității stocurilor se folosește fie verificarea fizică periodică fie o tranzacție BW care arată calitatea stocurilor/zile de stoc

**Tehnici moderne de prelucrarea datelor** constau în folosirea programelor informatice care pot scoate rapoarte personalizate pentru o gamă largă de variabile

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice: Test oral, Test scris
- Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Proiect, Rapoarte din partea altor persoane

<b>Unitatea 5 - Gestiunea financiară a departamentului (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare efectuării operațiunilor contabile, verificării tablourilor de sinteză ale departamentului, precum și de administrare a bugetului repartizat.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteria de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteria de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteria de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Efectuează operațiuni contabile</b>	1.1. Calculează și gestionează indicatori financiari specifici activității departamentului. 1.2. Propune contul de exploatare previzional al departamentului. 1.3. Gestionează cifra de afaceri a departamentului. 1.4. Gestionează deprecierea contabilă a produselor. 1.5. Pregatește planul de achiziții pentru colecții și sortimentul permanent.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - noțiuni de contabilitate - Tablourilor de sinteză ale departamentului - operare PC	Efectuează operațiuni contabile cu atenție, seriozitate și corectitudine, dând dovadă de capacitate de analiză și sinteză, gândire logică, atenție concentrată și distributivă. Administrează bugetul repartizat cu responsabilitate, dând dovadă de capacitate de adaptare la orice situație. Verifică tablourile de sinteză ale departamentului, cu atenție și responsabilitate.
<b>2. Verifică Tablourile de sinteză ale departamentului</b>	2.1. Analizează și verifică permanent tablourile de sinteză ale departamentului. 2.2. Interpretează rezultatele și face propuneri pentru îmbunătățirea rezultatelor financiare ale departamentului		
<b>3. Administrează bugetul departamentului</b>	3.1. Împarte bugetul anual în funcție de necesități. 3.2. Urmărește periodic încadrarea cheltuielilor în bugetul alocat. 3.3. Realizează previziuni pentru bugetul anului următor.		
<b>Gama de variabile:</b> <b>Indicatori financiari specifici departamentului:</b> marja departamentului, cooperările comerciale, risturna, stocurile, pierderile, rebuturile, deprecierea contabilă <b>Tabloul de bord conține:</b> Rapoartele de control preț etichete, Plan de implantare promoții, alei centrale, operațiuni punctuale sau alei sezoniere, Rezultate catalog, Urmărirea stocului, acoperirea în zile, calitatea stocului, Marja comercială/marja contabilă , Contul de exploatare, Decota, articolele cu cea mai bună vânzare, articolele cu cea mai slabă vânzare , Rentabilitate furnizori/Marjă contabilă fără depreciere, Previziunile – de CA și marjă, Analiza evoluție CATT, marja, volum (permanent și promo) pe familii și sub-familii - raport BW, Raportul de rebuturi sau casse-uri, Studiul concurenței ,Orarul angajatilor, Planificarea concediilor plătite și situația zilelor de concedii efectuate și rămase, Rezumatele ședințelor săptămânale, Evaluările semestriale ale fiecărui angajat			
<b>Tehnici de evaluare recomandate:</b> - Teoretice: Test oral, Test scris - Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Proiect, Portofoliu, Rapoarte din partea altor persoane			

<b>Unitatea 6 - Supervizarea aranjării și animării departamentului (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare supervizării modului de aranjare și animare a departamentului pe care îl conduce precum și a organizării de acțiuni promoționale.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Pregătește acțiunile promoționale</b>	<p>1.1. Organizează departamentul în funcție de specificul promoțiilor.</p> <p>1.2. Asigură dispunerea panourilor de semnalizare, de indicare a prețurilor, conform regulilor specifice, pentru a sigura vizibilitate maximă.</p> <p>1.3. Transmite cererile de afișe promoționale departamentului Decorațiuni și le instalează în departament</p> <p>1.4. Stabilește și supervizează implantarea și decorarea departamentului</p> <p>1.5. Organizează rezervele în cadrul departamentului.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- noțiuni privind: vânzare; nevoie; nevoie implicită; nevoie explicită.</li> <li>- etapele procesului de vânzare</li> <li>- tehnici de promovare a produselor</li> <li>- sistemul de comunicație</li> <li>- publicitate și relații publice</li> <li>- merchandising</li> <li>- programele informatice destinate gestiunii</li> </ul>	<p>Se asigură că mărfurile sunt aranjate cu simț estetic.</p> <p>Prin așezarea mărfurilor pe raft dă dovadă de orientare către cerințele pieței și ale clientului.</p> <p>Organizează acțiunile promoționale și decorarea departamentului cu simț de răspundere, creativitate, bun gust.</p>
<b>2. Verifică modul de prezentare a mărfurilor în cadrul departamentului</b>	<p>2.1. Stabilește și supervizează modul de aranjare a produselor și decorarea departamentului.</p> <p>2.2. Urmărește aranjarea mărfurilor pe raft și în locurile suplimentare de plasare, astfel încât toate articolele expuse să beneficieze de un bun amplasament.</p> <p>2.3. verifică zilnic expunerea mărfurilor conform layout-ului</p> <p>2.4. Marfa necorespunzătoare sau deteriorată este retrasă de pe raft</p>		
<p><b>Gama de variabile:</b>  <b>Sortiment de marfă:</b> conserve/alimente de bază, legume/fructe, dulciuri, lactate, mezeluri, carne, băuturi, detergenți, articole de sezon/camping, confecții/încălțăminte, textile, menaj/birotică/ papetărie, scule/accesorii auto, electrice/ electrocasnice/multimedia  <b>Mărfurile sunt expuse:</b> la raft sau în zonele de reclamă  <b>Rafturile pot fi</b> de prezentare sau vânzare  <b>Programele informatice</b> destinate gestiunii: SAP, BW, SRP etc.</p>			
<p><b>Tehnici de evaluare recomandate:</b>  - Teoretice: Test oral, Test scris  - Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Rapoarte din partea altor persoane</p>			

<b>Unitatea 7 - Coordonarea procesului de achiziții, la nivelul departamentului (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare alegerii furnizorilor, pe baza informațiilor și studiilor realizate, precum și de urmărire a îmbunătățirii activităților și rezultatelor obținute în cadrul achizițiilor desfășurate la nivelul departamentului.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Supervizează alegerea furnizorilor</b>	1.1. Coordonează evaluarea furnizorilor. 1.2. Supervizează alegerea furnizorilor în conformitate cu recomandările Filei. 1.3. Supervizează relațiile cu furnizorii și efectuarea comenzilor către furnizorii listați.	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - legislația privind achizițiile - procedurile interne privind achizițiile	Realizează activități de prospectare a pieței / concurenței, dând dovadă de capacitate de adaptare la orice situație, comunicare și organizare.
<b>2. Coordonează realizarea și respectarea angajamentelor furnizorilor</b>	2.1. Coordonează negocierile, în conformitate cu recomandările Filei 2.2. Analizează și se asigură că angajamentele luate de furnizori sunt respectate și semnalează neconformitățile. 2.3. Stabilește și urmărește cererile de facturare a cooperărilor comerciale conform recomandărilor Filei. 2.4. Analizează și verifică livrările și returnările de marfă nefinalizate.	- cunoașterea pieței și a furnizorilor / concurenței - tehnici de comunicare - segmentarea pieței - nevoile și consumul - factorii evoluției pieței - realizarea unui studiu de piață, previziuni	Este orientat spre rezultat, cerințele pieței și ale clientului și dă dovadă de disponibilitate pentru preluarea de responsabilități.
<b>3. Propune măsuri de îmbunătățire a condițiilor de achiziție</b>	3.1. Coordonează evaluarea condițiilor de achiziție la furnizori și propune îmbunătățirea acestora. 3.2. Analizează sortimentăția în conformitate cu recomandările Filei și face propuneri de îmbunătățire.	- metode de studiere a pieței unui produs - conceptul de produs, componentele acestuia - gama de produse și dimensiunile ei	Supervizează alegerea furnizorilor cu responsabilitate, corectitudine și implicare.
<b>4. Analiza concurenței</b>	4.1. Identifică principalii concurenți de pe piață. 4.2. Face, periodic, comparații de prețuri pentru produsele din cadrul departamentului. 4.3. Tratează comparațiile de preț ale concurenței și se aliniază politici de preț a magazinului. 4.4. Raportează responsabililor de filă/subfilă toate anomaliile de preț găsite în urma analizei comparațiilor de preț. 4.5. Face analiza asortimentului concurenței și raportează responsabililor de filă/subfilă concluziile analizelor		În realizarea activităților specifice de achiziție dă dovadă de cinste și corectitudine.

**Gama de variabile:**

Coordonează achizițiile, în calitate de responsabil de piață.

**Sortiment de marfă:** conserve/alimente de bază, legume/fructe, dulciuri, lactate, mezeluri, carne, băuturi, detergenți, articole de sezon/camping, confecții/încălțăminte, textile, menaj/birotică/ papetărie, scule/accesorii auto, electrice/ electrocasnice/multimedia

**Propuneri de îmbunătățire** a sortimentației pot viza: noi referințe, noi piețe etc.

**Condiții privind achizițiile:** produsele să fie de calitate, să fie necesară listarea în magazine, prețul să fie competitiv etc.

**Angajamentele furnizorilor** pot viza: respectarea termenului de livrare, respectarea calității produselor etc.

Face comparații de prețuri săptămânale pentru produsele cu vânzările cele mai mari și lunare pentru întreg asortimentul departamentului.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice: Test oral, Test scris

- Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Proiect, Portofoliu, Rapoarte din partea altor persoane

<b>Unitatea 8 - Comunicarea cu clienții (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare unei comunicări eficiente cu clienții organizației.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Prezintă clienților sortimentele de marfă ale departamentului</b>	<p>1.1. Prezintă clienților întregul sortiment de marfă din responsabilitate, fără a favoriza un produs sau un producător.</p> <p>1.2. Mesajele transmise sunt clare și adaptate capacității de înțelegere a clientului.</p> <p>1.3. Prin modul de adresare și conținutul mesajului, asigură fidelizarea clienților.</p> <p>1.4. Prin mesajele transmise promovează imaginea organizației.</p> <p>1.5. Se informează permanent în legătură cu magazinul în care își desfășoară activitatea.</p> <p>1.6. Comunicarea cu clienții se face respectând Codul etic și deontologic al profesiei, regulamentele interne ale organizației.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comportamentul specific anumitor tipuri de clienți și modalitățile de abordare a acestora</li> <li>- tehnici de comunicare, barierele în comunicare și modalitățile de contracarare a acestora</li> <li>- nevoile și consumul</li> <li>- Codul etic și deontologic al profesiei, regulamentele interne ale organizației</li> </ul>	<p>Comunică cu clienții dând dovadă de amabilitate, seriozitate, corectitudine și orientare către nevoile acestora.</p> <p>Adoptă o atitudine pozitivă, fiind o persoană ordonată, plăcută, dinamică, sociabilă.</p> <p>În relația cu clienții este discret și dă dovadă de capacitate de adaptare la orice situație, capacitate de comunicare și organizare.</p> <p>Soluționează cu promptitudine orice solicitare a clienților privind activitatea departamentului și a magazinului în care își desfășoară activitatea.</p>
<b>2. Oferă răspunsuri la întrebările clienților</b>	<p>2.1. Oferă răspunsuri la întrebările clienților cu promptitudine, pentru a crește nivelul de satisfacție al acestora.</p> <p>2.2. Oferă răspunsuri la toate întrebările privind sortimentul din responsabilitate.</p> <p>2.3. Se deplasează întotdeauna când este solicitat la Serviciul Clienți sau în magazin pentru a soluționa reclamațiile clienților.</p> <p>2.4. Salută, zâmbește și mulțumește clienților</p> <p>2.5. Transmite remarcile și reclamațiile clienților către personalul competent în soluționarea acestora.</p> <p>2.6. Răspunsurile oferite sunt adecvate cu întrebările clienților.</p> <p>2.7. Răspunde clienților sau îi îndrumă în scopul satisfacerii exigențelor acestora.</p> <p>2.8. Nu întreține conversații personale cu clienții.</p>		



**Gama de variabile:**

**Sortiment de marfă:** conserve/alimente de bază, legume/fructe, dulciuri, lactate, mezeluri, carne, băuturi, detergenți, articole de sezon/camping, confecții/încălțăminte, textile, menaj/birotică/ papetărie, scule/accesorii auto, electrice/ electrocasnice/multimedia

**Mesaje clare** evită jargonul, clișeele, eufemismele, limbajul discriminatoriu.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice: Test oral, Test scris
- Practice: Obsevară în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Rapoarte din partea altor persoane

<b>Unitatea 9 - Negocierea (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare pregătirii, desfășurării și încheierii unei negocieri.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Pregătește negocierea</b>	<p>1.1. Se informează în legătură cu partenerii de negociere, utilizând diverse surse de informare</p> <p>1.2. Stabilește strategia de negociere în funcție de obiectivele propuse și informațiile deținute</p> <p>1.3. Crează planul de negociere pe baza schemei tip a acestuia</p> <p>1.4. Formează un dosar cu fișe de argumentații pentru fiecare produs</p> <p>1.5. Stabilește obiective clare și realiste pe care le urmărește în cadrul procesului de negociere</p> <p>1.6. Identifică mijloacele necesare în vederea atingerii obiectivelor propuse.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strategii și tactici de negociere</li> <li>- pregătirea negocierii</li> <li>- factorii principali și condițiile particulare care preced negocierea</li> <li>- culegerea și circuitul informațiilor necesare negociatorului</li> </ul>	<p>Pregătește negocierea cu multă atenție, responsabilitate, fiind orientat către rezultat, piață și clienți.</p> <p>În cadrul negocierii dă dovadă de gândire logică, prezență de spirit, anticipare a reacțiilor interlocutorilor săi.</p> <p>Dă dovadă de capacitate și abilități de conducere și negociere, persuasiune, capacitate de adaptare la orice situație, capacitate de comunicare și organizare</p>
<b>2. Participă la negociere</b>	<p>2.1. Aplică strategiile și tacticile adecvate de negociere, adaptate situației.</p> <p>2.2. Desfășoară negocierea pe baza planului de negociere elaborat</p> <p>2.3. Selectează stiluri de negociere pe baza stării de spirit manifestate de partenerii de negociere în derularea tranzacției</p> <p>2.4. Crează diferite tipuri de argumentații pentru negocierea tranzacțiilor pe baza fișelor de produs</p> <p>2.5. Formulează răspunsurile la obiecțiile partenerului de negociere pe baza răspunsurilor tip utilizate în negociere</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- situații de conflict și cooperare</li> <li>- metode de evaluare a intențiilor partenerului de negociere</li> </ul>	
<b>3. Finalizează negocierea</b>	<p>3.1. Folosește metodele adecvate de combatere a obiecțiilor partenerului</p> <p>3.2. Obține condiții contractuale cât mai avantajoase pentru organizația pe care o reprezintă.</p>		

**Gama de variabile:**

Negocierea se face cu clienți sau furnizori

**Surse de informare:** documentele de înființare a firmei, fișele produselor, fișierul clienților, fișierul concurenței

**Clauzele contractuale** pot viza:

- condițiile de expediere, transport și asigurare
- probleme juridice
- condiții tehnice și de calitate
- condiții comerciale
- condiții de plată etc.

**Posibile obiective ale negocierii:**

- volumul cumpărărilor)
- calitatea mărfurilor și a serviciilor solicitate,
- prețul,
- condițiile de livrare,
- condițiile de finanțare și de plată,
- riscurile posibile,
- metode și căi de asigurare,
- modalități de rezolvare a eventualelor litigii,
- rata maximă și minimă a rentabilității urmărite

**Planul de negociere**, ca rezumat al tuturor informațiilor necesare unei abordări productive a negocierii, trebuie:

- să enunțe precis obiectivele negocierii;
- să enunțe concret limitele între care se negociază fiecare obiectiv;
- să precizeze poziția de negociere – pozițiile de deschidere, de ruptură, obiectiv;
- să stabilească echipa de negociere și să distribuie rolurilor conform personalității acestora;
- să stabilească reperele temporale: durata și succesiunea rundelor, pauze, final;
- să facă propuneri concrete pentru protocolul de negociere și pentru ordinea de zi;
- să reperateze de variante de argumentație;
- să stabilească alternativa optimă la negociere;
- să propună strategii.

**Strategia de negociere** conține referiri la: strategia partenerilor, cadrul negocierii, tacticile alese, previziuni și proiectii ale acțiunilor viitoare

**Posibile tactici de negociere:**

- "DA..., DAR..."
- "Piciorul-în-prag"
- "Baiat bun - baiat rău"
- "erorilor deliberate"
- "ostaticului"
- "Trântitul-ușii-în-nas"
- „falsa ofertă”
- "Intoxicarea" statistică
- tactica de bazar
- Vânzarea în trei pași
- Tactica stresării și tracasării
- Tactica mituirii
- Tactica surprizei
- Tactica reprezentantului
- Tactica "feliei de salam"
- Tehnica "time out"
- Negocierea sterilă
- Tactica "dacă..., atunci..."
- Tactica "scurt-circuitării"
- Tehnica parafrizei
- Tactici de asociere / disociere
- Tehnica întrebărilor

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice: Test oral, Test scris
- Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Rapoarte din partea altor persoane

<b>Unitatea 10 - Colaborarea cu furnizorii (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare realizării și menținerii unei bune colaborări cu furnizorii, în cadrul procesului de lansare de comenzi și recepție mărfuri.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Crează și menține o bună colaborare cu furnizorii</b>	<p>1.1. Menține și dezvoltă relații de bună colaborare cu furnizorii</p> <p>1.2. Disfuncțiile sunt identificate în timp util, pentru evitarea problemelor ulterioare</p> <p>1.3. În rezolvarea problemelor folosește mijloace de comunicare adecvate situației</p> <p>1.4. Mesajele transmise contribuie la clarificarea neînțelegerilor și rezolvarea problemelor</p> <p>1.5. Se informează permanent în legătură cu furnizorii și oferta existentă.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- principiile care stau la baza construirii unei oferte scrise</li> <li>- tehnici de comunicare</li> <li>- documente utilizate în relația cu furnizorii</li> </ul>	<p>În stabilirea și dezvoltarea relației cu furnizorii este o persoană ordonată, plăcută, dinamică, sociabilă, dă dovadă de atenție concentrată și distributivă, seriozitate, punctualitate, corectitudine, spirit de echipă, capacitate și abilități de conducere, capacitate de adaptare la orice situație, capacitate de comunicare și organizare, amabilitate, orientare spre rezultat cerințele pieței și ale clientului. Efectuează comenzile către furnizori cu responsabilitate și mare atenție.</p>
<b>2. Efectuează comenzi către furnizori</b>	<p>2.1. Comanda mărfii la furnizori se face în funcție de necesități, astfel încât clienților să le fie oferită întreaga gamă de produse</p> <p>2.2. Efectuează comanda după consultarea nomenclatoarelor de mărfuri și după consultarea stocului scriptic</p> <p>2.3. Întocmește comenzi pe furnizori și le emite către furnizorii respectivi</p> <p>2.4. Comandă produsele la furnizorii agreeți de organizație</p> <p>2.5. Comenzile lansate sunt urmărite pentru a asigura livrarea la termen a mărfii</p> <p>2.6. În cazul întârzierilor ia legătura cu furnizorul pentru urgentarea aprovizionării</p>		

<b>3. Recepționează mărfuri</b>	3.1. Mărfurile sunt verificate din punct de vedere cantitativ și calitativ 3.2. Marfa recepționată este preluată și depozitată în condiții corespunzătoare 3.3. Recepționează mărfurile conform procedurilor de lucru în vigoare 3.4. Mărfurile necorespunzătoare sunt returnate furnizorului 3.5. Corectează anomaliile de recepție în 24 de ore		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Eventualele probleme</b> pot viza:  - livrarea mărfurilor  - sesizare asupra aspectelor legate de stoc, vânzare</p> <p><b>Mijloace de comunicare:</b> discuții „față în față”, conversații telefonice, voice-mail, e-mail, documente scrise.</p> <p><b>Mesaje clare</b> evită jargonul, clișeele, eufemismele, limbajul discriminatoriu</p> <p><b>Documente utilizate în relația cu furnizorii:</b>  Formular de comanda  Formular de retur  Aviz de însoțire a marfii  Factura</p>			
<p><b>Tehnici de evaluare recomandate:</b>  - Teoretice: Test oral, Test scris  - Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Proiect, Rapoarte din partea altor persoane</p>			

<b>Unitatea 11 - Coordonarea echipei de angajați (unitate specifică)</b>			<b>Cod de referință</b>
<b>Descrierea unității de competență</b> Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare coordonării activității desfășurate de echipa de subordonați, precum și de instruire a acestora.			<b>NIVELUL UNITĂȚII: 3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteria de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteria de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteria de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Conduce echipa de angajați din subordine</b>	<p>1.1. Stabilește sarcini și responsabilități pentru fiecare membru al echipei</p> <p>1.2. Analizează zilnic aspectele pozitive și negative din activitatea echipei din subordine</p> <p>1.3. Stabilește măsuri pentru îmbunătățirea activității echipei</p> <p>1.4. Delegă sarcini, sancționează și motivează personalul din subordine</p> <p>1.5. Realizează rapoarte de activitate pe o perioadă determinată</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- abordări teoretice cu privire la planificarea timpului;</li> <li>- concepte și definiții pentru: misiune, obiective, prioritate, urgență și importanță</li> <li>- noțiuni privind managementul resurselor umane: tehnici de motivare, evaluare, recrutare etc. a personalului</li> <li>- tehnici de planificare și control a activităților</li> <li>- prevederi privind dreptul muncii</li> <li>- noțiuni privind formarea profesională</li> </ul>	<p>În cadrul activităților desfășurate cu echipa din subordine dovedește că este o persoană ordonată, plăcută, dinamică, sociabilă.</p> <p>Constituie un exemplu de seriozitate, punctualitate, corectitudine, spirit de echipă.</p> <p>Coordonează echipa dând dovadă de capacitate și abilități de conducere, capacitate de adaptare la orice situație, capacitate de comunicare și organizare, amabilitate și disponibilitate de a asculta problemele membrilor echipei.</p> <p>Dovedește abilități de coordonare, motivare și control a unei echipe.</p> <p>Instruiește echipa cu responsabilitate, oferind răspunsuri la întrebările sau nelămuririle personalului.</p>
<b>2. Instruiește personalul din subordine</b>	<p>2.1. Determină nevoile de formare profesională ale personalului din subordine și le comunică șefului ierarhic</p> <p>2.2. Realizează un plan previzional de formare profesională a personalului din subordine</p> <p>2.3. Programează și verifică participarea angajaților din subordine la cursurile de formare profesională</p> <p>2.4. Susține sesiuni de pregătire pentru personalul din subordine</p> <p>2.5. Instruiește personalul periodic, pe baza planului de pregătire</p> <p>2.6. Instruiește personalul ori de câte ori este necesar.</p> <p>2.7. Transmite în procesul muncii cunoștințele și deprinderile sale</p>		
<b>3. Planifică activitățile echipei</b>	<p>3.1. Întocmește planuri de activitate conform politicii și procedurilor organizației</p> <p>3.2. Urmărește realizarea aspectelor prevăzute în planul zilnic de acțiune</p> <p>3.3. Realizează planificări prin prioritizarea activităților</p> <p>3.4. Elaborează planuri de activitate pentru întreg personalul din subordine</p>		
<b>4. Recrutează personalul din subordine</b>	<p>4.1. Realizează un plan previzional de recrutare</p> <p>4.2. Realizează recrutări conform procedurii de recrutare a angajatorului</p> <p>4.3. Colaborează cu personalul desemnat cu recrutarea</p>		

**Gama de variabile:**

Planifică orarul de muncă și concediile subordonaților

**Planul zilnic de acțiune** cuprinde: activități, responsabili, termene etc.

**Planul de pregătire** conține: periodizarea, etapizarea, graficul anual, obiective de pregătire etc.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Teoretice: Test oral, Test scris
- Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Rapoarte din partea altor persoane



<b>Titlul calificării</b> <b>ȘEF DEPARTAMENT MĂRFURI ALIMENTARE /</b> <b>NEALIMENTARE</b>		Codul	
<b>Nivelul calificării</b>	<b>4</b>		
<b>Unități obligatorii (specifice)</b>	Codul	Nivel	Credite
Unitatea 1: Elaborarea și urmărirea implementării Strategiei comerciale		5	
Unitatea 2: Managementul activităților specifice ale departamentului		5	
Unitatea 3: Organizarea și participarea la realizarea inventarelor		3	
Unitatea 4: Gestionarea stocurilor		3	
Unitatea 5: Gestionarea financiară a departamentului		3	
Unitatea 6: Supervizarea aranjării și animării departamentului		3	
Unitatea 7: Coordonarea procesului de achiziții, la nivelul departamentului		3	
Unitatea 8: Comunicarea cu clienții		3	
Unitatea 9: Negocierea		3	
Unitatea 10: Colaborarea cu furnizorii		3	
Unitatea 11: Coordonarea echipei de angajați		3	
<b>Unități obligatorii (generale)</b>			
Unitatea 12: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență		2	
Unitatea 13: Aplicarea normelor de protecție a mediului		2	
Unitatea 14: Aplicarea procedurilor de calitate		2	
<b>Unități obligatorii (cheie)</b>			
Unitatea 15: Comunicare în limba oficială		2	
Unitatea 16: Comunicare în limbi străine		2	
Unitatea 17: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie		2	
Unitatea 18: Competențe informatice		2	
Unitatea 19: Competența de a învăța		2	
Unitatea 20: Competențe sociale și civice		2	
Unitatea 7: Competențe antreprenoriale		2	
Unitatea 8: Competența de exprimare culturală		2	

## 1. Descrierea calificării

Scopul și motivația calificării:

Având în vedere importanța tot mai mare a sectorului comercial în cadrul activităților economice din țara noastră, precum și a grijii crescânde față de satisfacția clientului, se impune acordarea unei atenții sporite pregătirii profesionale, orientate pe formarea de competențe, a lucrătorilor din acest domeniu. Astfel, șeful de departament mărfuri alimentare / nealimentare dobândește cunoștințe și-și formează deprinderi și atitudini privind elaborarea și implementarea unei strategii comerciale, asigurarea managementului activităților și resurselor aflate la dispoziție, ca specialist în administrarea mărfii, sprijină șefii de raion în rezolvarea problemelor legate de aprovizionarea cu marfă și de asigurarea continuității vânzării. Participă activ la pregătirea acțiunilor de reclamă și a altor măsuri de promovare a vânzărilor. Având o poziție de conducere, se asigură că subordonații își cunosc îndatoririle și le îndeplinesc conform prevederilor. Este un partener de discuție pentru clienți. Este pregătit și capabil să ia decizii cu un grad ridicat de responsabilitate, chiar și în situații extreme. Motivează și ajută angajații și poate să identifice și să rezolve eventualele probleme de colaborare. O atitudine politicoasă și de colaborare față de clienți – chiar și în situații dificile – este necesară și implicită activității acestuia.

Cunoștințele precerute / Condiții de acces / Ruta de progres

- competențele dobândite la absolvirea liceului
- competențele dobândite prin calificarea într-una din meseriile: tehnician în comerț
- experiența în muncă în domeniul comercial, dovedită cu carnet de muncă

Explicarea regulilor calificării

Comparabilitatea internațională (dacă este cazul)

- certificatele de perfecționare sunt recunoscute în țările Comunității Europene în conformitate cu prevederile legislației în vigoare

Cerințele legislative specifice (dacă este cazul)

Documente eliberate de Organisme de reglementare (dacă este cazul)