

Standard ocupațional
Șef raion/adjunct șef raion de mărfuri alimentare/realimentare

În sectorul:
Comerț

Cod: COR 413112

Data aprobării: 15.04.2010

Denumire document electronic **Șef raion/adjunct șef raion de mărfuri alimentare / realimentare**

Versiunea: 0

Data de revizuire preconizată: 01.09.2014

Inițiatorul standardului: SC Romania Hypermarche SA

Coordonator echipă de redactare SO:

DECU ANCA GABRIELA - Șef Serviciu Personal și Salarizare

Echipa de redactare:

DIANA MIHALCEA

LOREDANA VRACIU

Verificator standard ocupațional:

SPĂTARU ILEANA DANIELA –RTC București

Redactor(ii) calificărilor:

DIANA MIHALCEA

LOREDANA VRACIU

Denumirea AO: Șef raion/adjunct șef raion de 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

Șeful de raion este responsabil de gestionarea și rezultatele raionului, de planificarea, coordonarea și supervizarea activității din cadrul raionului și a personalului din subordine.

În acest sens, Șeful de raion supraveghează și controlează procesul de muncă și echipa din subordine, colaboratorii, identifică imperfecțiunile / neajunsurile și își asumă inițiativa remedierii acestora, coordonează activitățile rectificative. Gestionează stabilirea prețurilor (respectând politica de preț a magazinului), cantitățile de marfă comandate, organizarea operațiunilor specifice raionului precum și raporturile comerciale. Este responsabil de centru de profit care îl constituie raionul sau.

El organizează și controlează recepția și expediția de mărfuri și ține evidența, la zi, a registrelor de stocuri; verifică prezența și modul de aranjare și etichetare a mărfurilor la raft sau în zonele suplimentare și evaluează necesarul pentru reînnoirea stocurilor; receptionează mărfurile de la furnizori; gestionează stocurile; realizează inventarierea mărfurilor din responsabilitate.

Principale activități desfășurate:

- Coordonarea operațiunilor specifice raionului
- Organizarea și participarea la realizarea inventarelor
- Gestionarea stocurilor
- Gestionarea financiară a raionului
- Asigurarea expunerii mărfurilor
- Etichetarea mărfurilor
- Realizarea de activități specifice de marketing
- Comunicarea cu clienții
- Negocierea
- Colaborarea cu furnizorii
- Coordonarea echipei de angajați

| | |
|--|---------------------------------|
| <p style="text-align: center;">Unitățile de competență cheie</p> <p>Unitatea 1: Comunicare în limba oficială Unitatea 2: Comunicare în limbi străine Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie Unitatea 4: Competențe informatice Unitatea 5: Competența de a învăța Unitatea 6: Competențe sociale și civice Unitatea 7: Competențe antreprenoriale Unitatea 8: Competența de exprimare culturală</p> | <p>Cod de referință:</p> |
| <p style="text-align: center;">Unitățile de competență generale</p> <p>Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență Unitatea 2: Aplicarea normelor de protecție a mediului Unitatea 3: Aplicarea procedurilor de calitate</p> | <p>Cod de referință:</p> |
| <p style="text-align: center;">Unitățile de competență specifice</p> <p>Unitatea 1: Coordonarea operațiunilor specifice raionului Unitatea 2: Organizarea și participarea la realizarea inventarelor Unitatea 3: Gestionarea stocurilor Unitatea 4: Gestionarea financiară a raionului Unitatea 5: Asigurarea expunerii mărfurilor Unitatea 6: Etichetarea mărfurilor Unitatea 7: Realizarea de activități specifice de marketing Unitatea 8: Comunicarea cu clienții Unitatea 9: Negocierea Unitatea 10: Colaborarea cu furnizorii Unitatea 11: Coordonarea echipei de angajați</p> | <p>Cod de referință:</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Unitatea 1 - Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate generală) | | | Cod de referință |
| Descrierea unității de competență: 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. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 2 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Transpune în practică prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă | <p>1.1. Însușirea normelor referitoare la sănătatea și securitatea în muncă este realizată prin participarea la instruiți 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"> - NSSM și pentru situații de urgență. - Legislație și proceduri de lucru specifice locului de muncă. - Specificul locului de muncă. | <p>Situațiile de pericol sunt identificate și analizate cu atenție; Situațiile de pericol, care nu pot fi eliminate imediat, sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate; Raportarea factorilor de risc este făcută pe cale orală sau scrisă; Înlăturarea factorilor de risc este făcută cu responsabilitate; În caz de accident este contactat imediat personalul specializat și serviciile de urgență; Măsurile de prim ajutor sunt aplicate cu promptitudine și responsabilitate, cu antrenarea întregii echipe.</p> |
| 2. Reduce factorii de risc | <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</p> | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>instrumentelor de lucru.</p> <p>2.6. Folosește corect instrumentele de lucru</p> <p>2.7. Respectă integritatea și modul de utilizare a 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> | | |
| 3. Respectă procedurile de urgență și de evacuare | <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 instruire 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 distribuția 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.

| Unitatea 2 - Aplicarea normelor de protecție a mediului (unitate generală) | | | Cod de referință |
|---|---|--|--|
| Descrierea unității de competență 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. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 2 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Transpune în practică norme de protecție a mediului | <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"> - Norme specifice de protecție a mediului. - Legislație și proceduri interne de urgență, specifice. - Particularitățile locului de muncă. | <p>Problemele de mediu, asociate activităților desfășurate sunt identificate cu atenție.</p> <p>Normele de protecție a mediului sunt însușite cu responsabilitate.</p> <p>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.</p> <p>Intervenția pentru aplicarea de măsuri reparatorii se desfășoară cu promptitudine.</p> <p>Identificarea situațiilor în care se</p> |
| 2. Acționează pentru diminuarea riscurilor de mediu | <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> | | |
| 3. Acționează pentru | 3.1. Utilizarea resurselor naturale se face judicios. | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| diminuarea consumului de resurse naturale | 3.2. Acțiunea pentru diminuarea pierderilor de resurse naturale se face permanent, conform procedurilor specifice. | | pot produce pierderi necontrolate de resurse naturale se face cu responsabilitate. |
| <p>Gama de variabile</p> <p>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.</p> <p>Factori de mediu: apă, aer, sol, specii și habitate naturale.</p> <p>Riscuri: poluarea apei, aerului, solului, degradarea biodiversității etc.</p> <p>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.</p> <p>Instructaje periodice: zilnice, săptămânale, lunare sau la intervale stabilite prin instrucțiuni proprii, în funcție de specificul condițiilor de lucru.</p> <p>Persoane abilitate: inginer, șef de echipă, responsabili de mediu, pompieri etc.</p> <p>Servicii abilitate: servicii de ambulanță, pompieri, protecție civilă etc.</p> <p>Resurse naturale: apă, gaze, sol, resurse energetice etc.</p> | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teoretice - Test oral, Test scris - Practice - Observarea directă în condiții de muncă reale, Rapoarte din partea altor persoane. | | | |

| Unitatea 3 - Aplicarea procedurilor de calitate (unitate generală) | | | Cod de referință |
|--|---|--|--|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare pentru îndeplinirea cu succes a activităților privind aplicarea procedurilor de calitate. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 2 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Identifică cerințele de calitate specifice | 1.1. Cerințele de calitate sunt identificate corect, prin studierea prevederilor referitoare la calitatea lucrărilor, din documentația tehnică. 1.2. Cerințele de calitate sunt identificate pe baza indicațiilor din fișele tehnologice, procedurile / planurile de control. 1.3. Cerințele de calitate sunt identificate conform Sistemului de Management al Calității implementat în unitate sau Normelor interne de calitate. | Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - Criterii și reglementări naționale privind asigurarea calității; - Prevederile din Procedurile Sistemului de Management al Calității (SMC) implementat în unitate sau ale Normelor interne calitate; | 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. |
| 2. Transpune în practică procedurile tehnice de asigurare a calității | 2.1. Procedurile tehnice de asigurare a calității sunt aplicate în funcție de tipul lucrării de executat. 2.2. Procedurile tehnice de asigurare a calității sunt aplicate permanent, pe întreaga derulare a lucrărilor, în vederea asigurării cerințelor de calitate specifice acestora. 2.3. Procedurile tehnice de asigurare a calității lucrărilor sunt aplicate respectând precizările din documentația tehnică specifică. | - Proceduri de lucru, proceduri de control, tehnologie de lucru etc.; - Proceduri tehnice de asigurare a calității; - Acțiunile preventive și corective specifice locului de muncă, prevăzute în SMC sau în Normele interne de calitate. | |
| 3. Controlează calitatea lucrărilor executate | 3.1. Verificarea calității lucrărilor executate se realizează pentru toate operațiile. 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. 3.3. Verificarea se realizează, prin aplicarea metodelor adecvate tipului de lucrare executată și | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | <p>caracteristicilor tehnice urmărite.</p> <p>3.4. Verificarea calității lucrărilor executate se realizează, utilizând corect tehnicile specifice domeniului.</p> | | |
| 4. Remediază neconformitățile constatate | <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>Gama de variabile</p> <p>Cerințe de calitate: caiete de sarcini, norme interne, criteriile și reglementări interne, criteriile și reglementări naționale, standarde tehnice, alte specificații.</p> <p>Tipul lucrării de executat: identificarea cerințelor de calitate, aplicarea procedurilor tehnice de asigurare a calității, verificarea calității lucrărilor executate, remedierea neconformităților constatate.</p> <p>Documentația tehnică specifică: proceduri de lucru, proceduri de control, tehnologie de lucru, specificații tehnice etc.</p> <p>Calitatea execuției se referă la: funcționarea echipamentelor la parametrii specificați în fișele tehnice ale acestora</p> <p>Cauze care generează defecte: componente și subansambluri electronice necorespunzătoare, nerespectarea procedurilor de lucru, documentație incompletă, scule necorespunzătoare, diverse erori umane etc.</p> | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teoretice - Test oral, Test scris - Practice - Observarea directă în condiții de muncă reale, Rapoarte din partea altor persoane. | | | |

| Unitatea 1 - Coordonarea operațiunilor specifice raionului (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|---|---|--|--|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare coordonării activităților desfășurate în cadrul raionului pe care îl conduce. Astfel, urmărește realizarea obiectivelor planificate și realizează corespondența cu departamentul de achiziții și vânzări. Totodată, urmărește asigurarea ordinii și curățeniei pe raion. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Urmărește realizarea obiectivelor planificate | <p>1.1. Aplică și urmărește aplicarea strategiei și politicilor de vânzare / marketing ale organizației</p> <p>1.2. Respectă politica de preț a magazinului, gestionează prețul de vânzare al produselor raionului</p> <p>1.3. Urmărește obținerea unor rezultate optime, conforme cu valorile planificate ale vânzărilor, stocurilor de marfă și rotației acestora</p> <p>1.4. Urmărește permanent realizarea obiectivelor planificate.</p> <p>1.5. Interpretează statisticile și realizează rapoarte prin care urmărește evoluția raionului</p> <p>1.6. Modifică modul de prezentare a raionului dacă este necesar</p> <p>1.7. Identifică imperfecțiunile / neajunsurile și își asumă inițiativa remedierii acestora</p> <p>1.8. Disfuncționalitățile a căror rezolvare depășesc competența sa, sunt raportate ierarhic</p> | <p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - noțiuni privind: vânzare; nevoie; nevoie implicită; nevoie explicită. - tehnici de investigare S.P.E.V. (Situție, Problemă, Efect, Valoare) - etapele procesului de vânzare - noțiuni de management - operare PC - programele informatice destinate gestiunii raionului (SAP, BW, SRP etc) - regulile de comercializare și umplere a rafturilor | <p>Urmărește realizarea obiectivelor permanent, cu atenție și seriozitate. Coordonează activitățile raionului 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 preluarea de responsabilități și este</p> |
| 2. Asigură corespondența cu alte departamente / servicii ale organizației | <p>2.1. Realizează corespondență privind probleme apărute, specifice raionului pe care îl conduce</p> <p>2.2. Utilizează corect documentele administrative</p> <p>2.3. Elaborează, transmite, primește și arhivează corespondența, conform procedurilor interne</p> <p>2.4. Transmite departamentelor/ serviciilor vizate documentele tipizate corespunzătoare</p> | | |
| 3. Asigură păstrarea ordinii și a | 3.1.Ordinea și curățenia sunt asigurate împreună cu | | |

| | | | |
|---|--|--|---|
| curățeniei pe raion | angajații raionului 3.2. Ordinea și curățenia sunt asigurate conform prevederilor Regulamentului de Ordine Interioară sau dispozițiilor interne | | orientat spre rezultat și cerințele pieței și ale clientului. |
| <p>Gama de variabile:</p> <p>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</p> <p>Departamente / servicii cu care realizează corespondență: Departamentul contabilitate, departamentul juridic, departamentul întreținere, departamentul personal și salarizare, departamentul recrutare și formare</p> <p>Documente tipizate: Formular comandă Formular cesiune Formular reclamație</p> <p>Problemele specifice pot fi în legătură cu furnizori, mărfuri, promoții, propuneri de la clienți etc.</p> | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teoretice: Test oral, Test scris - Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Rapoarte din partea altor persoane | | | |

| Unitatea 2 - Organizarea și participarea la realizarea inventarelor (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|---|--|---|---|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare organizării și realizării inventarelor, în cadrul raionului. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Organizează desfășurarea inventarelor | 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 depozit pentru inventar. | Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - regulile de efectuare a inventarului - metoda inventarului permanent - metoda inventarului intermitent - noțiuni de contabilitate - evaluarea stocurilor - operare PC - programele informatice destinate gestiunii raionului | 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. |
| 2. Efectuează inventare | 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. | | |
| Gama de variabile: | | | |
| Organizează și participă la inventarele de pe raionul 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 raionului: 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, mănuși etc) trebuie incluse în numărare.
- La raionul Băuturi se face inventarul ambalajelor returnabile restituite sau nu. Pentru acestea se 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 intrerupte. 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 diferențelor 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

| Unitatea 3 - Gestionarea stocurilor (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|--|--|--|--|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare verificării stocurilor de marfă / materii prime și stabilirii necesarului de marfă. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Verifică stocurile | <p>1.1. Stocurile sunt verificate zilnic / de mai multe ori pe zi, pentru întreg sortimentul de marfă de pe raion</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 informează permanent în legătură cu sortimentul aflat în responsabilitate.</p> <p>1.7. Se asigură că indicatorii de stoc sunt conformi</p> | <p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - evaluarea stocurilor - noțiuni de contabilitate - metode de organizare a stocurilor - controlul stocurilor - operare PC - utilizare aplicații de gestionare a stocurilor | <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> |
| 2. Analizează și tratează rupturile de stoc / suprastocurile | <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 de pe raion</p> | <ul style="list-style-type: none"> - reguli de aprovizionare și recepție a produselor | <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> |
| 3. Stabilește necesarul de marfă | <p>3.1. Necesarul de marfă este stabilit în cazul unor modificări previzibile sau a unora neașteptate din raionul 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 raioanelor în care există materii prime

Indicatorii de stoc: stoc minim, stoc critic, stoc maxim

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

| Unitatea 4 - Gestiunea financiară a raionului (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|---|--|---|---|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare efectuării operațiunilor contabile, completării și menținerii la zi a Tabloului de bord al șefului de raion, precum și de administrare a bugetului raionului. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Efectuează operațiuni contabile | 1.1. Calculează și gestionează indicatori financiari specifici activității. 1.2. Propune contul de exploatare previzional al raionului. 1.3. Gestionează cifra de afaceri a raionului. 1.4. Corelează stocurile cu cifra de afaceri lunară. 1.5. Se ocupă lunar de reducerea valorii decotei. 1.6. Gestionează deprecierea contabilă a produselor. 1.7. Pregatește planul de achiziții pentru colecții și sortimentul permanent. | Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - noțiuni de contabilitate - elaborarea Tabloului de bord - 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 raionului cu responsabilitate, capacitate de adaptare la orice situație. |
| 2. Realizează Tabloul de bord al șefului de raion | 2.1. Menține Tabloul de bord al șefului de raion la zi. 2.2. Interpretează rezultatele din Tabloul de bord și face propuneri pentru îmbunătățirea rezultatelor financiare ale raionului. | | Menține la zi Tabloul de bord al șefului de raion , completând cu atenție rubricațiile acestuia. |
| 3. Administrează bugetul raionului | 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. | | |
| Gama de variabile: Indicatori financiari specifici raionului: marja raionului, cooperările comerciale, bonusurile, pierderile, rebuturile, deprecierea contabilă Tabloul de bord conține: 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 | | | |
| 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 | | | |

| Unitatea 5 - Asigurarea expunerii mărfurilor (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|---|---|--|---|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare asigurării unei bune expunerii a mărfurilor pe raion. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Asigurare prezența la raft a mărfurilor | 1.1. Întregul sortiment de marfă, disponibil în stoc, este expus în suprafața de vânzare. 1.2. Coordonează alimentarea în permanență a rafturilor cu mărfuri, în funcție de natura lor. 1.3. Umplerea rafturilor se face în funcție de evoluția vânzărilor 1.4. Verifică termenele de valabilitate ale mărfurilor expuse. 1.5. Urmărește în permanență retragerea de pe raft a mărfurilor expirate sau deteriorate. | Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege: - noțiuni privind: vânzare; nevoie; nevoie implicită; nevoie explicită. - etapele procesului de vânzare - tehnici de promovare a produselor - sistemul de comunicație - publicitate și relații publice - merchandising - programele informatice destinate gestiunii raionului | - Aranjează mărfurile cu simț estetic. Prin așezarea mărfurilor pe raft dă dovadă de orientare către cerințele pieței și ale clientului. Verifică termenele de valabilitate ale mărfurilor expuse cu atenție și responsabilitate. |
| 2. Verifică modul de expunere a mărfii | 2.1. Stabilește și supervizează modul de aranjare a produselor la raft și decorarea raionului. 2.2. Urmărește aranjarea mărfurilor pe raft și în locurile suplimentare de plasare, astfel încât toate articolele expuse să beneficieze de un bun amplasament. 2.3. Verifică zilnic expunerea mărfurilor conform layout-ului. 2.4. Marfa necorespunzătoare sau deteriorată este retrasă de pe raft | | |
| 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 Mărfurile sunt expuse: la raft sau în zonele de reclamă Rafturile pot fi de prezentare sau vânzare Programele informatice destinate gestiunii raionului: SAP, BW, SRP etc. | | | |
| Tehnici de evaluare recomandate: - Teoretice: Test oral, Test scris - Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Rapoarte din partea altor persoane | | | |

| Unitatea 6 - Etichetarea mărfurilor (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|--|---|--|--|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare etichetării corespunzătoare a mărfurilor. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Asigură corectitudinea și concordanța informațiilor de pe etichetă | <p>1.1. Verifică zilnic etichetarea corectă a tuturor articolelor din sortimentul de marfă aflat pe raion.</p> <p>1.2. Actualizează informațiile legate de produse și de prețurile acestora.</p> <p>1.3. asigură concordanța dintre informațiile de pe etichetă și produsul etichetat.</p> <p>1.4. Coordonează amplasarea prețurilor de vânzare corespunzător mărfurilor expuse pe rafturi.</p> <p>1.5. Urmărește ca mărfurile pentru care nu s-au introdus prețuri de vânzare în sistemul informatic să nu fie expuse în magazin pentru vânzare</p> <p>1.6. Orice neregulă este remediată cu promptitudine sau raportează ierarhic în vederea remedierii acesteia.</p> <p>1.7. Aplică regulile de scanare a produselor, imprimă etichetele automate dimineața și se asigură că sunt puse în raion</p> <p>1.8. Se asigură că toate produsele au prețul afișat la raft iar codul de bare corespunde prețurilor produselor.</p> | <p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - etichetarea produselor - regulile de scanare a produselor - noțiuni privind: vânzare; nevoie; nevoie implicită; nevoie explicită. - etapele procesului de vânzare - tehnici de promovare a produselor - sistemul de comunicație - publicitate și relații publice - merchandising - programele informatice destinate gestiunii raionului | <p>Asigură etichetarea corectă a mărfurilor, dând dovadă de atenție, responsabilitate, corectitudine, seriozitate, disponibilitate pentru preluarea de responsabilități. Remediază neregulile cu promptitudine, dând dovadă de capacitate de comunicare și organizare.</p> |
| 2. Asigură prezența informațiilor suplimentare despre produse | <p>2.1. Controlează zilnic prezența la raft a descrierilor tehnice, în limba română, pentru produsele tehnice expuse în zona comercială.</p> <p>2.2. Asigură prezența materialelor cu informații suplimentare despre produse.</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

Informații conținute pe etichetă, după caz:

- denumire produs, preț, termen de valabilitate, cod produs, gramaj

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

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

| Unitatea 7 - Realizarea de activități specifice de marketing (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|--|--|--|---|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare realizării analizei concurenței și lansării și promovării produselor. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Analiza concurenței | <p>1.1. Identifică principalii concurenți de pe piață</p> <p>1.2. Face, periodic, comparații de prețuri pentru produsele din cadrul raionului.</p> <p>1.3. Tratează comparațiile de preț ale concurenței și se aliniază politica de pret a magazinului</p> <p>1.4. Raportează responsabililor de filă/subfilă toate anomaliiile de preț găsite în urma analizei comparațiilor de preț.</p> <p>1.5. Face analiza asortimentului concurenței și raportează responsabililor de filă/subfilă concluziile analizelor.</p> | <p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - segmentarea pieței - nevoile și consumul - factorii evoluției pieței - realizarea unui studiu de piață, previziuni - metode de studiere a pieței unui produs - conceptul de produs, componentele acestuia - gama de produse și dimensiunile ei - lansarea produselor noi - ambalare, marcare, activitati specifice politicii de produs - canale de distribuție - logistica comercială - optimizarea distribuției - Strategii de distribuție - alegerea variantei optime de distribuție a unui produs - tehnici de promovare a produselor - sistemul de comunicație - strategii de comunicare - publicitate și relații publice - merchandising | <p>Dă dovadă de creativitate și simț estetic la lansarea / promovarea produselor.</p> <p>Realizează activități de prospectare a pieței / concurenței, dând dovadă de capacitate de adaptare la orice situație, comunicare și organizare.</p> <p>Este orientat spre rezultat, cerințele pieței și ale clientului și dă dovadă de disponibilitate pentru preluarea de responsabilități.</p> |
| 2. Lansează produse pe piață | <p>2.1. Realizează analize și studii privind piața, potențialii clienți, concurența.</p> <p>2.2. Lansează produse pe piață pe baza informațiilor din banca de date a firmei și a documentărilor proprii.</p> <p>2.3. Lansează produse pe piață cu respectarea etapelor de lansare.</p> <p>2.4. Alege strategia de distribuție adecvată produsului respectiv, din punct de vedere al costurilor, având la bază calculul criteriului optim.</p> | | |
| 3. Promovează produse | <p>3.1. Organizează și coordonează acțiunile promoționale și plasările speciale aferente acestora, în funcție de specificul raionului</p> <p>3.2. Realizează reclame sugestive pentru produse.</p> <p>3.3. Elaborează programe promoționale pentru atragerea potențialilor consumatori utilizând diverse materiale promoționale.</p> <p>3.4. Transmite cererile de afișe promoționale serviciului Decorațiuni.</p> <p>3.5. Instalează materialele promoționale în raion.</p> | | |

3.6. Aplică regulile de dispunere a panourilor de semnalizare, de indicare a prețurilor
3.7. Organizează depozitele raionului.

- media planning-ul
- programul promoțional

Gama de variabile:

Programele promoționale pot fi pentru un produs sau pentru o firmă.

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

Etapele de lansare a unui produs sunt:

- realizarea unor studii documentare, cercetări de piață, analize economice precum și alte modalități de obținere a informațiilor referitoare la oportunitatea și posibilitatea realizării unui nou produs;
- selectarea ideilor privind noul produs, prin filtrul unor criterii tehnice, economico-financiare și de marketing și selectarea variantei optime pe baza lor;
- realizarea prototipului produsului respectiv;
- testarea tehnică și de acceptabilitate. Testarea tehnică se realizează în spații special amenajate (laboratoare, bancuri de probă etc.), urmărindu-se parametrii tehnici ai produsului. Testarea de acceptabilitate (uneori în cazul bunurilor productive ea se suprapune peste testarea tehnică) se realizează sub forma unor studii realizate în rândul cumpărătorilor potențiali, pentru a observa aprecierile și sugestiile acestora cu privire la diferitele elemente ale noului produs;
- definitivarea produsului în urma concluziilor desprinse din testarea tehnică și de acceptabilitate;
- stabilirea elementelor de identificare ale produsului (nume, marcă etc.), protecția legală a acestuia (înregistrarea brevetului de invenție, a mărcii produsului);
- pregătirea resurselor întreprinderii pentru introducerea produsului în fabricația de serie;
- stabilirea condițiilor lansării produsului pe piață (când, unde și cum va avea loc lansarea produsului);
- pregătirea pieței pentru primirea noului produs.

Strategii de distribuție:

- Strategia distribuției directe (fără intermediari)
- Strategia distribuției prin canale scurte (cu un singur intermediar)
- Strategia distribuției prin canale lungi (doi sau mai mulți intermediari)

Programul promoțional cuprinde referiri la:

- Publicitatea
- Promovarea vânzărilor
- Relațiile publice
- Forțele de vânzare

Materiale promoționale:

- flyere
- mostre gratuite
- tombole

Tehnici de evaluare recomandate:

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

| Unitatea 8 - Comunicarea cu clienții (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|--|--|--|--|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare unei comunicări eficiente cu clienții organizației. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Prezintă clienților sortimentele de marfă ale raionului | <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"> - comportamentul specific anumitor tipuri de clienți și modalitățile de abordare a acestora - tehnici de comunicare, barierele în comunicare și modalitățile de contracarare a acestora - nevoile și consumul - Codul etic și deontologic al profesiei, regulamentele interne ale organizației | <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 raionului și a magazinului în care își desfășoară</p> |
| 2. Oferă răspunsuri la întrebările clienților | <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, zâmbeste 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> | | activitatea. |
| <p>Gama de variabile:</p> <p>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</p> <p>Mesaje clare evită jargonul, clișeele, eufemismele, limbajul discriminatoriu.</p> | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teoretice: Test oral, Test scris - Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Observare în condiții simulate, Rapoarte din partea altor persoane | | | |

| Unitatea 9 - Negocierea (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|---|---|---|---|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare pregătirii, desfășurării și încheierii unei negocieri. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Pregătește negocierea | <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"> - strategii și tactici de negociere - pregătirea negocierii - factorii principali și condițiile particulare care preced negocierea - culegerea și circuitul informațiilor necesare negociatorului | <p>Pregătește negocierea cu multă atenție, responsabilitate, fiind orientat către rezultat, piață și clienți. În cadrul negocierii dă dovadă de gândire logică, prezență de spirit, anticipare a reacțiilor interlocutorilor săi. Dă dovadă de capacitate și abilități de conducere și negociere, persuasiune, capacitate de adaptare la orice situație, capacitate de comunicare și organizare</p> |
| 2. Participă la negociere | <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"> - situații de conflict și cooperare - metode de evaluare a intențiilor partenerului de negociere | |

| | | | |
|----------------------------------|--|--|--|
| 3. Finalizează negocierea | 3.1. Folosește metodele adecvate de combatere a obiecțiilor partenerului 3.2. Obține condiții contractuale cât mai avantajoase pentru organizația pe care o reprezintă. | | |
|----------------------------------|--|--|--|

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 rephereze 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

| Unitatea 10 - Colaborarea cu furnizorii (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|---|--|--|--|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare realizării și menținerii unei bune colaborări cu furnizorii, în cadrul procesului de lansare de comenzi și recepție mărfuri. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Crează și menține o bună colaborare cu furnizorii | <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"> - principiile care stau la baza construirii unei oferte scrise - tehnici de comunicare - documente utilizate în relația cu furnizorii | <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> |
| 2. Efectuează comenzi către furnizori | <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> | | |
| 3. Recepționează mărfuri | <p>3.1. Mărfurile sunt verificate din punct de vedere cantitativ și calitativ</p> <p>3.2. Marfa recepționată este preluată și depozitată în condiții</p> | | |

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

Gama de variabile:

Eventualele probleme pot viza:

- livrarea mărfurilor
- sesizare asupra aspectelor legate de stoc, vânzare

Mijloace de comunicare: discuții „față în față”, conversații telefonice, voice-mail, e-mail, documente scrise.

Mesaje clare evită jargonul, clișeele, eufemismele, limbajul discriminatoriu

Documente utilizate în relația cu furnizorii:

- Formular de comandă
- Formular de retur
- Aviz de însoțire a mărfii
- Factura

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

| Unitatea 11 - Coordonarea echipei de angajați (unitate specifică) | | | Cod de referință |
|---|--|--|---|
| Descrierea unității de competență Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi necesare coordonării activității desfășurate de echipa de subordonați, precum și de instruire a acesteia. | | | NIVELUL UNITĂȚII: 3 |
| Elemente de competență | Criterii de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criterii de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Conduce echipa de angajați din subordine | <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. Deleagă 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"> - abordări teoretice cu privire la planificarea timpului; - concepte și definiții pentru: misiune, obiective, prioritare, urgență și importanță - noțiuni privind managementul resurselor umane: tehnici de motivare, evaluare, recrutare etc. a personalului - tehnici de planificare și control a activităților - prevederi privind dreptul muncii - noțiuni privind formarea profesională | <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</p> |
| 2. Instruiește personalul din subordine | <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 subordinea sa 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> | | |
| 3. Planifică activitățile echipei | <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> | | sau nelămuririle personalului. |
| 4. Recrutează personalul din subordine | <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> | | |
| <p>Gama de variabile:</p> <p>Planifică orarul de muncă și concediile subordonaților</p> <p>Planul zilnic de acțiune cuprinde: activități, responsabili, termene etc.</p> <p>Planul de pregătire conține: periodizarea, etapizarea, graficul anual, obiective de pregătire</p> | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teoretice: Test oral, Test scris - Practice: Obsevare în condiții reale de muncă, Rapoarte din partea altor persoane | | | |

| Titlul calificării ŞEF RAION/ADJUNCT ŞEF RAION DE MĂRFURI ALIMENTARE / NEALIMENTARE | | Codul | |
|---|----------|-------|---------|
| Nivelul calificării | 3 | | |
| Unități obligatorii (specifice) | Codul | Nivel | Credite |
| Unitatea 1: Coordonarea operațiunilor specifice raionului | | 3 | |
| Unitatea 2: Organizarea și participarea la realizarea inventarelor | | 3 | |
| Unitatea 3: Gestionarea stocurilor | | 3 | |
| <i>Unitatea 4: Gestionarea financiară a raionului</i> | | 3 | |
| <i>Unitatea 5: Asigurarea expunerii mărfurilor</i> | | 3 | |
| Unitatea 6: Etichetarea mărfurilor | | 3 | |
| Unitatea 7: Realizarea de activități specifice de marketing | | 3 | |
| Unitatea 8: Comunicarea cu clienții | | 3 | |
| Unitatea 9: Negocierea | | 3 | |
| Unitatea 10: Colaborarea cu furnizorii | | 3 | |
| Unitatea 11: Coordonarea echipei de angajați | | 3 | |
| Unități obligatorii (generale) | | | |
| 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 | |
| Unități obligatorii (cheie) | | | |
| 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 raion dobândește cunoștințe și-și formează deprinderi și atitudini privind coordonarea activităților specifice raionului pe care-l conduce, prezentarea sortimentului de marfă clienților, umplerea regulată a rafturilor, construirea standurilor speciale, amenajarea plasărilor speciale de vânzare, actualizarea permanentă a informațiilor legate de produse și de prețurile acestora. Prin intermediul diferitelor metode și procedee tehnice moderne contribuie la succesul vânzărilor din cadrul raionului. Pentru clienți este principalul partener de discuții, oferind răspunsuri la toate întrebările privind sortimentul din responsabilitate. Prin intermediul verificărilor și analizelor regulate ia decizii rapid în cazul unor modificări previzibile sau a unor neașteptate. Comandă marfă la furnizorii agreeți, în funcție de necesități, astfel încât clienților să le fie oferită întreaga gamă de produse.

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)