

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Instituția Publică Școala Profesională din Bubuieci



Curriculumul modular

Domeniul de formare profesională: 0416 *Vânzări cu ridicata și cu amănuntul*

Denumirea programului de studii: 04161 *Servicii comerciale*

Denumirea calificării: 04161.3 *Vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă*

Nivelul calificării: 3 *CNC*

Durata studiilor 2 *ani*

Autori (grupul de lucru pentru elaborarea curriculumului):

1. **Ungureanu Veronica**, grad didactic doi, maistru-profesor discipline de specialitate, Școala Profesională din Bubuieci, mun. Chișinău;
2. **Ciobanu Nina**, grad didactic unu, maistru-profesor discipline de specialitate, Școala Profesională din Bubuieci, mun. Chișinău;
3. **Bezedica Valentina**, grad didactic doi, maistru-profesor discipline de specialitate, Școala Profesională din Bubuieci, mun. Chișinău;
4. **Ormangi Ludmila**, grad didactic doi, profesoară discipline de specialitate, Școala Profesională din Ceadâr Lunga, UTA Găgăuzia

Recenzenți:

1. Diana Romanciuc, președintele al [Comitetului Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova](#)

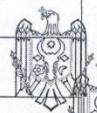
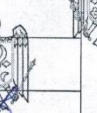
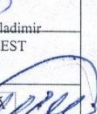
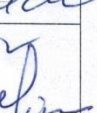
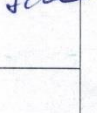
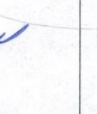
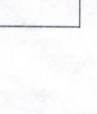
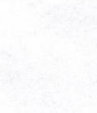
Adresa Curriculumului în Internet:

<https://edu.gov.md/ro/content/curriculum-invatamintul-profesional-tehnic-secundar>

Adresa Curriculumului în Internet:

<https://edu.gov.md/ro/content/curriculum-invatamintul-profesional-tehnic-secundar>

Fișa de coordonare a curriculumului

| <i>Nume, Prenume</i> | <i>Funcția</i> | <i>Instituția</i> | <i>Semnătura</i> |
|----------------------|--|--|---|
| Zinaida SAJIN | Directoare | Școala Profesională din Bubuieci, mun. Chișinău |  Digitally signed by Sajin Zinaida Date: 2025.07.04 08:43:47 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova |
| Vera BALOVA | Directoare | Școala Profesională din Ceadrînți, mun. Chișinău |  Digitally signed by Balova Vera Date: 2025.07.04 11:49:07 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova |
| Mihaela BAIRAC | Manager resurse umane | „Kaufman SRL” |  Digitally signed by Bairac Mihaela Date: 2025.07.04 10:58:13 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova |
| Sofia BALABAN | Specialist în formare continuă | „Moldova Group SRL” |  Digitally signed by Balaban Sofia Date: 2025.07.04 10:58:13 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova |
| Olga SILAEVA | Manager resurse umane | „Dacia-LV”SA |  Digitally signed by Jardan Vladimir Date: 2025.07.10 17:07:51 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova |
| Elena MOVILEANU | Șefa secției Învățământ Dual | Camera de Comerț și Industrie |  MOLDOVA EUROPEANĂ |
| Silviu GÎNCU | Șef Direcția politici în domeniul învățământului profesional tehnic și învățare pe tot parcursul vieții | Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova |  |
| Dorina DUMBRAVA | Consultant principal direcția politici în domeniul învățământului profesional tehnic și învățare pe tot parcursul vieții | Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova |  |

Cuprins

| | |
|---|------------|
| I. Preliminarii..... | 5 |
| II. Competențele și rezultatele învățării | 6 |
| III. Administrarea curriculumului | 9 |
| Modulul 1. Pregătirea vânzătorului - consultant/ vânzătoarei-consultante pentru activitatea profesională | 10 |
| Modulul 2. Organizarea activității comerciale | 15 |
| Modulul 3. Administrarea mărfurilor | 23 |
| Modulul 4. Comunicarea profesională | 31 |
| Modulul 5. Vânzarea mărfurilor alimentare | 39 |
| Modulul 6. Vânzarea mărfurilor nealimentare | 54 |
| Modulul 7. Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală | 76 |
| Modulul 8. Întocmirea documentelor de evidență operativă | 83 |
| IV. Practica în producție | 89 |
| V. Sugestii metodologice..... | 106 |
| VI. Sugestii de evaluare..... | 107 |
| VIII. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării | 109 |
| IX. Resurse didactice recomandate elevilor | 113 |

I. Preliminarii

Vânzătorul - consultant/Vânzătoarea - consultantă este persoana care deține cunoștințe și deprinderi specifice domeniului vânzărilor cu ridicata și cu amănuntul, fiind capabilă să asigure consilierea clienților și vânzarea produselor sau serviciilor unei companii. Aceasta trebuie să ofere informații detaliate despre produse, să înțeleagă nevoile clienților și să propună soluții potrivite. Activitatea zilnică implică interacțiunea cu clienții, gestionarea produselor și menținerea unui mediu de vânzare atractiv.

Atribuțiile de bază includ: interacțiunea cu clienții, vânzarea produselor sau serviciilor, gestionarea stocurilor, menținerea ordinii și curățeniei în magazin, administrarea documentelor și tranzacțiilor, actualizarea cunoștințelor despre produse și servicii, precum și colaborarea cu echipa.

În activitatea profesională, vânzătorul - consultant/vânzătoarea - consultantă utilizează diverse echipamente tehnologice specializate, care sprijină procesul de vânzare, îmbunătățesc experiența clientului și facilitează gestionarea eficientă a stocurilor și a tranzacțiilor. Aceste tehnologii sunt esențiale pentru eficientizarea activității zilnice și contribuie la atingerea obiectivelor de vânzări.

Vânzător-consultant/Vânzătoarea - Consultantă poate lucra autonom sau în echipă, sub coordonarea unui administrator. Este responsabil (ă) de realizarea propriilor atribuții sau a activităților echipei pe care o conduce. De asemenea, trebuie să posede deprinderi practice de organizare a procesului și a locului de muncă, să fie o persoană responsabilă și să dețină capacități de interacțiune cu clienții, precum și abilități de gestionare a produselor și a activităților administrative specifice.

Scopul programului de studii

Programul de studii pentru calificarea vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă are ca obiectiv principal pregătirea teoretică și practică a elevilor, în vederea formării unor profesioniști în domeniul vânzărilor cu ridicata și cu amănuntul. Acest program urmărește:

1. Respectarea normelor igienico-sanitare în procesul de depozitare, păstrare și comercializare a mărfurilor;
2. Respectarea cadrului legal și normativ de referință în activitatea desfășurată;
3. Asigurarea calității mărfurilor specifice domeniului de deservire în unitățile comerciale;
4. Aplicarea tehnologiilor relevante domeniului, în vederea protejării sănătății proprii și a consumatorilor;
5. Întocmirea documentelor specifice domeniului;
6. Gestionarea corectă a deșeurilor și prevenirea poluării mediului;
7. Comunicarea corectă și eficientă cu membrii echipei, superiorii și clienții.

Finalizarea programului de studii oferă elevilor oportunitatea de a se integra pe piața muncii în domeniul vânzărilor cu ridicata și cu amănuntul sau de a-și dezvolta propria afacere în acest sector. Prezentul curriculum este documentul normativ reglator care descrie condițiile și rezultatele învățării pentru formarea profesională inițială la calificarea de vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă. Curriculumul este destinat cadrelor didactice, autorilor de manuale și materiale didactice, factorilor de decizie și părinților. Cadrele didactice îl vor utiliza pentru proiectarea, realizarea și evaluarea demersului didactic în cadrul formării profesionale la această calificare. Formarea profesională a vânzătorului consultant/vânzătoarei-consultante, realizată în instituțiile de învățământ profesional tehnic, corespunde nivelului 3 de calificare, conform Cadrului Național al Calificărilor din Republica Moldova. Vânzătorul-consultant/vânzătoarea-consultantă poate desfășura activitățile profesionale în mod independent, în echipă sau sub coordonare. Complexitatea activității, precum și gradul de independență în luarea deciziilor și asumarea responsabilităților, vizează sarcini practice bine cunoscute sau similare acestora. Persoana calificată trebuie să își planifice activitățile proprii, în

funcție de sarcinile stabilite de conducător, și să își asume responsabilitatea individuală pentru realizarea acestora. Acțiunile întreprinse se corectează, dacă este necesar, în funcție de condițiile de realizare a sarcinilor.

Finalitățile de învățare ale calificării vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă sunt orientate spre atingerea nivelului de calificare prevăzut și se realizează în baza prezentului curriculum.

II. Competențele și rezultatele învățării

Prezentul curriculum este structurat pe module și constituie un reper conceptual care reflectă elementul-cheie al concepției de formare profesională, stabilind totodată conexiuni între componentele procesului didactic. Abordarea modulară aplicată în curriculum stabilește ca element central al procesului de formare profesională **competența**, demonstrată prin **rezultatele învățării**, obținute în urma evaluării. Atât nivelul de calificare, cât și specificul activității profesionale — a cărei esență constă în rezolvarea sarcinilor ce presupun pregătirea diverselor tipuri de bunuri sau servicii — evidențiază necesitatea dobândirii unui sistem de competențe, a cărui formare și demonstrare, în cadrul instruirii, garantează calitatea integrării pe piața muncii.

Sistemul de competențe poate fi format eficient doar printr-o abordare interdisciplinară a conținutului informațional, adică prin îmbinarea funcțională a anumitor elemente din diverse discipline, integrate într-un mesaj educațional (modul), în vederea formării competențelor. Pertinența și relevanța conținuturilor din modul sunt stabilite în funcție de contribuția acestora la dezvoltarea abilităților, care împreună asigură formarea unei competențe profesionale.

Se renunță la predarea tradițională pe discipline, care adesea creează discrepanțe în înțelegerea coerentă a demersului de formare profesională. Accentul se pune pe selectarea unor aspecte relevante ale materiei din diferite domenii și pe integrarea acestora în unități logice de învățare — module — care trebuie parcurse într-o perioadă determinată, în vederea formării competențelor cerute la locul de muncă. Conținuturile sunt predate într-o manieră integrată, ceea ce permite elevului să înțeleagă sensul și aplicabilitatea acestora.

Ordinea modulelor este stabilită în funcție de logica formării sistemului de competențe, valorificând principiul complementarității funcționale.

Curriculumul modular schimbă fundamental concepția procesului didactic, prin transformarea tuturor celor trei dimensiuni ale acestuia: **predarea, învățarea și evaluarea**.

Predarea se modifică semnificativ. În contextul curriculumului modular, predarea conținuturilor este axată pe rezolvarea unor sarcini concrete, care necesită corelarea elementelor din mai multe discipline. Astfel, conținutul este prezentat într-o succesiune dictată de logica internă și de specificul fiecărei situații de rezolvat.

În procesul de învățare apar schimbări esențiale. Elevul dobândește cunoștințe pornind de la necesitatea realizării unor sarcini practice, specifice locului de muncă. Aceste sarcini sunt formulate astfel încât să combine în mod echilibrat cunoștințele teoretice cu cele practice. Un rol important îl au lucrările practice desfășurate în laboratoarele de instruire practică, considerate esențiale pentru formarea competențelor profesionale.

Este imperios necesar ca metoda de predare-învățare modulară să fie corelată cu **evaluarea modulară**. Aceasta se concentrează pe constatarea și aprecierea rezultatelor învățării, care reflectă nivelul de performanță și, implicit, competența atinsă. Sunt importante toate tipurile de evaluare:

1. **Inițială/diagnostică**, pentru a constata prerechizitele și nivelul cunoștințelor și abilităților deținute;
2. **Curentă/formativă**, pentru a monitoriza procesul de formare a competențelor;

3. **Finală/sumativă**, pentru a constata și aprecia dobândirea competențelor.

Fără a neglija nici un tip de evaluare, subliniem importanța conceptuală deosebită a evaluării finale/sumative, realizate la sfârșitul fiecărui modul. Profesorul sau echipa de profesori trebuie să își coreleze eforturile pentru a concepe, organiza și implementa o nouă formă de evaluare. Aceasta, realizată colectiv de echipa didactică, pe baza unor criterii clar definite, reflectă eficiența procesului de instruire profesională.

Calificarea profesională se acordă în baza unui sistem de rezultate ale învățării, care demonstrează dobândirea competențelor profesionale cerute de piața muncii.

În contextul curriculumului modular, competența, ca finalitate a procesului de formare profesională, stabilește tipuri de comportamente profesionale care trebuie formate de cadrele didactice și însușite de elevi pe parcursul instruirii.

În formarea profesională, **competențele-cheie** stau la baza dezvoltării competențelor profesionale. În funcție de specificul domeniului, unele competențe-cheie au o pondere și o influență mai accentuată. Fără a diminua importanța tuturor competențelor-cheie, menționăm că, pentru calificarea de vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă, sunt esențiale următoarele:

Competențe transversale:

- CT1. Competența de învățare;
- CT2. Competența de comunicare în limba maternă/limba de stat;
- CT3. Competențe acțional-strategice;
- CT4. Competența de autocunoaștere și autorealizare;
- CT5. Competențe interpersonale, civice și morale;
- CT6. Competența de bază în matematică, științe și tehnologie;
- CT7. Competențe culturale și interculturale.

Competențe generale:

- CG1. Respectarea normelor igienico-sanitare în procesul de depozitare, păstrare și comercializare a mărfurilor;
- CG2. Respectarea cadrului legal și normativ de referință în activitatea desfășurată;
- CG3. Asigurarea calității proceselor și a mărfurilor specifice domeniului de deservire în unitățile comerciale;
- CG4. Aplicarea tehnologiilor relevante domeniului, în vederea protejării sănătății proprii și a consumatorilor;
- CG5. Întocmirea documentelor specifice domeniului;
- CG6. Gestionarea corectă a deșeurilor și prevenirea poluării mediului;
- CG7. Comunicarea corectă și eficientă cu membrii echipei, superiorii și clienții.

Competențe profesionale:

- CP1. Organizarea eficientă a locului de muncă;
- CP2. Aplicarea măsurilor igienico-sanitare;
- CP3. Asigurarea calității mărfurilor și serviciilor;
- CP4. Pregătirea spațiilor comerciale pentru vânzare;
- CP5. Pregătirea echipamentului, mobilierului, ustensilelor și utilajelor pentru activitate;
- CP6. Pregătirea mărfurilor pentru vânzare;
- CP7. Întâmpinarea amabilă a cumpărătorilor;
- CP8. Alegerea formelor de vânzare;
- CP9. Alegerea formelor de plată;
- CP10. Prezentarea ofertei de marfă și servicii;
- CP11. Încasarea contravalorii mărfurilor vândute;

CP12. Completarea documentelor post-vânzare;

CP13. Finalizarea procesului de vânzare.

În vederea acordării calificării de **vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă**, absolventul trebuie să demonstreze un set de rezultate ale învățării care derivă din competențele profesionale.

Astfel, la finalul programului, absolventul trebuie să demonstreze că este capabil să:

RÎ1. Mențină un mediu de lucru sigur și curat, respectând procedurile, regulile și reglementările specifice normelor de igienă personală, securitate și sănătate în muncă;

RÎ2. Organizeze activitatea individuală, respectând etapele procesului de lucru, regulamentul intern al unității de comerț, precum și drepturile și obligațiile salariatului;

RÎ3. Opereze cu echipamentele de deservire (bandă rulantă, aparat de marcat, echipament de scanare a mărfurilor, aparat de numărat și verificat banii, echipament pentru plata cu cardul, carduri de reducere etc.), respectând succesiunea operațiilor;

RÎ4. Desfășoare procesul de deservire a clienților cu amabilitate, aplicând tehnici de comunicare și ascultare activă, precum și să comunice eficient cu superiorii;

RÎ5. Efectueze procesul de returnare a mărfurilor și a mijloacelor bănești pe cardul clientului, conform procedurilor specifice acestor operațiuni;

RÎ6. Aplice prevederile actelor normative în domeniul comerțului, în relațiile cu clienții/cumpărătorii, precum și politicile interne ale unității de comerț;

RÎ7. Gestioneze mijloacele bănești din casă, verificând acumulările pe parcursul zilei de muncă;

RÎ8. Gestioneze sortimentul din zona casei de marcat, conform planogramei, aplicând corect indicatoarele de preț;

RÎ9. Aplice procedurile interne ale unității de comerț privind stabilirea și transmiterea numerarului, realizând decontarea finală în conformitate cu succesiunea operațiilor de casă.

În urma asocierii rezultatelor învățării pentru calificarea de **vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă**, au fost definite următoarele module de instruire:

1. Pregătirea vânzătorului-consultant/vânzătoarei-consultante pentru activitatea profesională;
2. Organizarea activității comerciale;
3. Administrarea mărfurilor;
4. Comunicarea profesional;
5. Vânzarea mărfurilor alimentare;
6. Vânzarea mărfurilor nealimentare;
7. Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscal;
8. Întocmirea documentelor de evidență operative.

Pornind de la accepțiunea dată rezultatului învățării, modulul reflectă cunoștințele, abilitățile și resursele de formare necesare realizării unor sarcini/activități/procese, care, prin complexitatea lor, demonstrează deținerea competenței profesionale. Modulul este o unitate de învățare deschisă și flexibilă, al cărei scop este formarea, la elev, a unui comportament specific meseriei, prin demonstrarea unor rezultate ale învățării și, respectiv, integrarea competenței. Modulul este o structură didactică unitară din punct de vedere tematic, atât pentru lecțiile teoretice, cât și pentru cele practice. Totodată, modulele nu sunt unități de învățare complet independente. Acestea sunt corelate logic în vederea formării competențelor, ceea ce determină succesiunea parcurgerii lor: de la module introductive la module complexe.

Realizarea modulelor se desfășoară sistematic și continuu, pe o perioadă determinată, și se finalizează cu evaluarea rezultatelor învățării. O condiție esențială pentru parcurgerea modulului este aplicarea imediată a cunoștințelor teoretice dobândite în cadrul activităților practice.

III. Administrarea curriculumului

| Nr. crt. | Denumirea modului | Total | IT | IP |
|------------------------|---|-------------|------------|------------|
| 1. | Pregătirea vânzătorului-consultant/ vânzătoarei-consultante pentru activitatea profesională | 64 | 40 | 24 |
| 2. | Organizarea activității comerciale | 60 | 42 | 18 |
| 3. | Administrarea mărfurilor | 118 | 52 | 66 |
| 4. | Comunicarea profesională | 96 | 48 | 48 |
| 5. | Vânzarea mărfurilor alimentare | 238 | 100 | 138 |
| | Practica în producție | 210 | | |
| Total anul I | | 576 | 282 | 294 |
| 1. | Vânzarea mărfurilor nealimentare | 238 | 100 | 138 |
| 2. | Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală | 206 | 80 | 126 |
| 3. | Întocmirea documentelor de evidență operativă | 132 | 42 | 90 |
| | Practica în producție | 420 | | |
| Total anul II | | 576 | 222 | 354 |
| Total anul I+II | | 1782 | 504 | 648 |

Administrarea curriculumului învățământ dual

| Nr. crt. | Denumirea modului | Total | IT | IA |
|------------------------|---|-------------|------------|-------------|
| 1. | Pregătirea vânzătorului-consultant/ vânzătoarei-consultante pentru activitatea profesională | 109 | 18 | 91 |
| 2. | Organizarea activității comerciale | 161 | 28 | 133 |
| 3. | Administrarea mărfurilor | 149 | 30 | 119 |
| 4. | Comunicarea profesională | 161 | 28 | 133 |
| 5. | Vânzarea mărfurilor alimentare | 504 | 56 | 448 |
| Total anul I | | 1084 | 160 | 924 |
| 6. | Vânzarea mărfurilor nealimentare | 427 | 56 | 371 |
| 7. | Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală | 385 | 28 | 357 |
| 8. | Întocmirea documentelor de evidență operativă | 180 | 26 | 154 |
| Total anul II | | 992 | 110 | 882 |
| Total anul I+II | | 2076 | 270 | 1806 |

Modulul 1 Pregătirea vânzătorului - consultant/ vânzătoarei-consultante pentru activitatea profesională

Scopul modului: Formarea competențelor profesionale generale și specifice de organizare a locului de muncă, aplicarea normelor de igienă personală, a locului de muncă, de sănătate și securitate în muncă, comunicarea în limbaj de specialitate, precum și de asigurare a calității și siguranței mărfurilor și prestării serviciilor în unitățile comerciale. Acest modul vizează dobândirea de competențe necesare pentru inițiere în profesie și constituie fundamentul pentru formarea competențelor profesionale specifice, preconizate pentru a fi formate în următoarele module.

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

| Rezultate ale învățării la final de modul | | IT | IP | Total |
|--|---|-----------|-----------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Describe reglementările specifice domeniului de activitate | 10 | 6 | 16 |
| RÎ 2. | Organizeze locul de muncă al vânzătorului-consultant/vânzătoarei-consultante | 12 | 6 | 18 |
| RÎ 3. | Caracterizeze cerințele de calitate și siguranță a produselor în unitățile comerciale | 16 | 6 | 22 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 40 | 24 | 64 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| Rezultate ale învățării la final de modul | | I/I | I/A | Total |
|--|---|------------|------------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Describe reglementările specifice domeniului de activitate | 4 | 21 | 25 |
| RÎ 2. | Organizeze locul de muncă al vânzătorului-consultant/vânzătoarei-consultante | 6 | 28 | 34 |
| RÎ 3. | Caracterizeze cerințele de calitate și siguranță a produselor în unitățile comerciale | 6 | 35 | 41 |
| Evaluare modul | | 2 | 7 | 9 |
| Total | | 18 | 91 | 109 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1. Descrierea reglementărilor specifice domeniului de activitate | | |
|--|---|---|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| <p>S₁. Identifică activitățile specifice profesiei vânzător-consultant;</p> <p>S₂. Diferențiază unitățile comerciale după tipuri și categorii;</p> <p>S₃. Descrie responsabilitățile vânzătorului-consultant și altor categorii de angajați;</p> <p>S₄. Explică cerințele de igienă personală în activitatea;</p> <p>S₅. Specifică normele securității și sănătății muncii.</p> | <p>K₁. Particularitățile profesiei de vânzător consultant.</p> <p>K₂. Tipuri și categorii de unități comerciale conform legislației în vigoare.</p> <p>K₃. Cerințe profesionale față de personalul angajat în unitățile comerciale.</p> <p>K₄. Cerințe față de sănătate și igienă personală a vânzătorului-consultant.</p> <p>K₅. Norme de securitate și sănătate în muncă.</p> | <p>Vizită în laboratorul de instruire practică:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pregătirea personală pentru lucrul în laborator; - familiarizarea cu secțiunile/sectoarele/ locurile de muncă; |
| Rezultatul învățării 2. Organizarea locul de muncă al vânzătorului-consultant/vânzătoarei-consultante | | |
| <p>S₁. Utilizează terminologia specifică procesului de deservire a consumatorului;</p> <p>S₂. Adaptează limbajul de specialitate în diverse contexte și situații;</p> <p>S₃. Pregătește vestimentația la locul de muncă;</p> <p>S₄. Verifică ținuta la locul de muncă;</p> <p>S₅. Enumeră normele de etică și conduită profesională a vânzătorului - consultant;</p> <p>S₆. Colaborează cu membrii echipei pentru realizarea sarcinilor;</p> <p>S₇. Identifică atribuțiile și responsabilitățile personalului comercial conform fișei postului;</p> | <p>K₁. Noțiuni generale de specialitate și caracteristica lor;</p> <p>K₂. Termeni tehnici de specialitate;</p> <p>K₃. Norme etice și conduită profesională ale Vânzătorului consultant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rolul și importanța eticii profesionale; - Caracteristici ale normelor morale; - Funcțiile eticii; - Etape parcurse în formarea imaginii de sine. <p>K₄. Drepturile și obligațiile vânzătorului-consultant;</p> <p>K₅. Reguli de comportament pentru personalul de deservire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calitățile morale; - Calitățile psiho-profesionale; - Calitățile psiho-intelectuale; <p>K₆. Principalele sarcini și atribuții ale personalului din unitățile comerciale.</p> | <p>Vizită în laboratorul de instruire practică/UE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Familiarizarea cu echipamentul tehnologic din secțiunile/ locurile de muncă; - familiarizarea cu documentația normativ-tehnică; |

| Rezultatul învățării 3. Caracterizarea cerințelor de calitate și siguranță a produselor din unitățile comerciale | | |
|--|--|--|
| <p>S1. Descrie metodele de apreciere a calității;</p> <p>S2. Caracterizează modalitatea de apreciere a calității produselor alimentare în baza indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Explică cerințele sanitare privind întreținerea încăperilor, utilajului tehnologic, inventarului și ustensilelor;</p> <p>S4. Explică cerințele sanitare privind întreținerea veselei și a ambalajului;</p> <p>S5. Numește cerințele sanitare privind colectarea, depozitarea și evacuarea deșeurilor;</p> <p>S6. Explică rolul standardului HACCP în activitatea unităților comerciale;</p> <p>S7. Numește măsurile de prevenire a contaminării încrucișate;</p> <p>S8. Enumeră tipurile de intoxicații și infecții alimentare;</p> <p>S9. Numește factorii de risc de intoxicații și infecții alimentare;</p> <p>S10. Specifică metodele de profilaxie a diverselor situații de risc de intoxicații și infecții alimentare;</p> <p>S11. Descrie importanța proteinelor, glucidelor, lipidelor, vitaminelor, sărurilor minerale pentru organismul uman;</p> <p>S12. Descrie rolul substanțelor colorante, aromatice și gustative.</p> | <p>K1. Metode (organoleptică și de laborator) de apreciere a calității mărfurilor.</p> <p>K2. Cerințe sanitare privind întreținerea încăperilor, utilajului tehnologic, inventarului și ustensilelor.</p> <p>K3. Cerințe sanitare privind întreținerea veselei și a ambalajului.</p> <p>K4. Cerințe sanitare privind colectarea, depozitarea și evacuarea deșeurilor.</p> <p>K5. Cerințe de securitate în procesul păstrare și manipulare a mărfurilor.</p> <p>K6. Cerințe sanitare privind prevenirea contaminării încrucișate.</p> <p>K7. Noțiuni despre riscuri de intoxicații și infecții alimentare și profilaxia lor.</p> <p>K8. Noțiune de valoare nutritivă și energetică.</p> <p>K9. Compoziția chimică a produselor alimentare. (proteinelor, glucidelor, lipidelor, vitaminelor, sărurilor minerale, substanțelor colorante, aromatice și gustative).</p> | <p>- Aprecierea calității mărfurilor</p> |

Modulul 1 – „Pregătirea vânzătorului-consultant/vânzătoarei-consultante pentru activitatea profesională” este un modul introductiv, destinat familiarizării elevilor cu meseria de vânzător-consultant. Parcursul didactic este preponderent axat pe achiziționarea cunoștințelor teoretice.

Pentru realizarea instruirii practice, se recomandă organizarea unei vizite la întreprinderi comerciale din apropiere. În cadrul instruirii practice, elevii vor desfășura activități de familiarizare cu unitățile comerciale din localitate, precum și instruirea introductivă generală la locul de muncă. Cadrele didactice vor utiliza activități de instruire centrate pe elev și vor aplica metode de învățare cu caracter activ și participativ.

Ordinea de parcurgere a secvențelor de conținut din cadrul modulului este sugerată de autori, însă aceasta poate fi modificată, cu condiția să nu fie afectată logica formării competențelor profesionale. Repartizarea orelor pe unități de competență este orientativă, iar decizia finală — inclusiv privind repartizarea orelor pe secvențele de conținut — revine cadrelor didactice care predau modulul.

Distribuirea orelor se va face în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale elevilor și de ritmul lor de asimilare.

Numărul total de ore prevăzut pentru modul, atât pentru instruirea teoretică, cât și pentru cea practică, rămâne neschimbat.

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor și evaluatorilor, având drept scop identificarea aspectelor critice în procesul de evaluare a competențelor profesionale formate în cadrul prezentului modul.

Pentru colectarea dovezilor privind deținerea competențelor profesionale specificate, se recomandă realizarea unei evaluări sumative prin teste teoretice și practice, prin intermediul cărora elevul va demonstra că este capabil să:

- Identifice întreprinderile de comerț din apropierea locului de trai și din Republica Moldova;
- Să caracterizeze întreprinderile de comerț din țară;
- Identifice cerințele necesare formării competențelor profesionale;
- Explice noțiuni de specialitate;
- Enumere factorii de risc din mediul în care locuiește și învață;
- Identifice pericolele de la locul de muncă;
- Enumere bolile profesionale;
- Manipuleze corect echipamentele de protecție a muncii;
- Să utilizeze prevederile legislative privind securitatea și sănătatea în muncă;
- Prevină apariția incendiilor;
- Respecte normele de igienă personală, ale echipamentului sanitar și ale locului de muncă;
- Să aplice corect măsurile de spălare și dezinfectare a mâinilor;
- Să aplice măsurile de dezinfecție la locul de muncă;
- Prevină apariția insectelor și rozătoarelor, ca măsură de protecție a alimentelor;
- Prevină contaminarea produselor alimentare cu microorganisme patogene;
- Colaboreze eficient cu membrii echipei pentru îndeplinirea sarcinilor de la locul de muncă;
- Verifice elementele de marcare și codificare a mărfurilor, în conformitate cu legislația în vigoare;

- Descrie importanța proteinelor, glucidelor, lipidelor, vitaminelor, sărurilor minerale pentru organismul uman.
- Descrie rolul substanțelor colorante, aromatice și gustative;
- Explice corect mesajele de pe etichete.

În procesul de evaluare, elevul va avea acces la regulamente și documente tehnologice relevante, necesare pentru demonstrarea competențelor.

După administrarea testului, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv privind rezultatele evaluării.

Proba teoretică va include: Test scris (2 ore)

Proba practică (6 ore) de evaluare a rezultatelor învățării va include: Sarcini practice axate, în principal, pe simularea activităților de manipulare și verificare a produselor.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Identificarea activităților și reglementărilor din domeniul comercial;
- Organizarea locului de muncă;
- Aplicarea normelor de igienă personală și a locului de muncă;
- Comunicarea profesională;
- Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă;
- Aplicarea cerințelor de calitate și siguranță a produselor;
- Respectarea normelor de conduită profesională

Cadrul didactic (evaluatorul) va urmări și va evalua atât procesul de realizare a activităților, cât și produsul final obținut de elev, în conformitate cu cerințele modulului. Evaluarea proceselor de învățare se va realiza pe parcursul desfășurării activităților și la finalul modulului, având la bază criteriile bine definite și relevante pentru dezvoltarea competențelor profesionale.

Pe parcursul evaluării, cadrul didactic va analiza modul în care elevul identifică activitățile și reglementările din domeniul comercial, demonstrează capacitatea de a organiza corespunzător locul de muncă, respectă normele de igienă personală și cele aplicabile spațiului de lucru, comunică eficient și profesionist cu colegii și profesorii, respectă normele de sănătate și securitate în muncă, aplică cerințele de calitate și siguranță a produselor și se comportă în conformitate cu normele de conduită profesională. Procesul de evaluare va include observarea directă a comportamentului și a activităților elevului, aplicarea de sarcini practice, discuții individuale și reflecții asupra activității desfășurate. Elevul va avea acces la documente tehnologice, fișe de lucru și materiale-suport care îl vor ajuta să demonstreze în mod clar rezultatele învățării.

Modulul 2. Organizarea activității comerciale

Scopul modului: Formarea competențelor profesionale de organizare a activității comerciale. În contextul economic actual, caracterizat de concurența acerbă dintre agenții economici de pe piață, în condițiile globalizării și extinderii marilor rețele comerciale, realizarea unui comerț modern și adaptat exigențelor consumatorilor necesită cunoașterea și utilizarea celor mai performante tehnologii comerciale.

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

| Rezultate ale învățării la final de modul | | IT | IP | Total |
|--|---|-----------|-----------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Prezintă modul de organizare a unității comerciale | 8 | 6 | 14 |
| RÎ 2. | Urmărească fluxurile de circulație în spațiile unităților de comerț | 8 | - | 8 |
| RÎ 3. | Prezintă atribuțiile și responsabilitățile personalului în cadrul unității comerciale | 6 | - | 6 |
| RÎ 4. | Utilizeze mobilierul și echipamentul comercial în unitățile de comerț | 10 | 6 | 16 |
| RÎ 5. | Stabilească relațiile economice cu furnizorii de mărfuri | 6 | - | 6 |
| Recapitulare modul | | 2 | - | 2 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 42 | 18 | 60 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| Rezultate ale învățării la final de modul | | I/I | I/A | Total |
|--|---|------------|------------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Prezintă modul de organizare a unității comerciale | 6 | 28 | 34 |
| RÎ 2. | Urmărească fluxurile de circulație în spațiile unităților de comerț | 4 | 28 | 32 |
| RÎ 3. | Prezintă atribuțiile și responsabilitățile personalului în cadrul unității comerciale | 4 | 21 | 25 |
| RÎ 4. | Utilizeze mobilierul și echipamentul comercial în unitățile de comerț | 8 | 35 | 43 |
| RÎ 5. | Stabilească relațiile economice cu furnizorii de mărfuri | 4 | 14 | 18 |
| Evaluare modul | | 2 | 7 | 9 |
| Total | | 28 | 133 | 161 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1. Prezentarea modului de organizare a unității comerciale | | |
|--|--|--|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| <p>S₁. Identifică unitățile comerciale după forma de proprietate, forma organizatorico-juridică și specializare;</p> <p>S₂. Diferențiază tipurile de unități economice, după criteriile date;</p> <p>S₃. Stabilirea poziției proprii într-o structură organizatorică dată;</p> <p>S₄. Identifică elementele de bază a structurii organizatorice: post, funcție, pondere ierarhică, compartiment, nivel ierarhic, relații organizatorice;</p> <p>S₅. Respectă fișa de post;</p> <p>S₆. Identifică unitățile comerciale conform nomenclatorului tip;</p> | <p>K1. Tipuri de unități economice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delimitări terminologice: întreprindere, societate, firmă, unitate economică; - Caracteristicile și definirea întreprinderii în economia de piață; - Mediul întreprinderii. <p>K2. Tipologiile unității economice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - forma de proprietate; - forma juridică; - modul de asociere; - obiectul de activitate; - structură operativă. <p>K3. Organizarea structurală:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptul de structură a întreprinderii; - Tipuri de structuri organizatorice; - Structura organizatorică ierarhică; - Structura organizatorică funcțională; - Structura organizatorică; - ierarhic funcțională. <p>K4. Elemente de bază ale structurii organizatorice</p> <ul style="list-style-type: none"> - postul; - fișa de post; - funcția; - ponderea ierarhică; - compartimentul; - nivelurile ierarhice; | <p>Familiarizarea cu fișa postului a vânzătorului-consultant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - drepturile și obligațiile la locul de muncă. |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - relațiile organizatorice. <p>K5. Formele principale ale comerțului</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comerțul cu ridicata: - Conținutul, rolul și funcțiile comerțului cu ridicata; - Clasificarea comercianților cu ridicata; - Avantajele comerțului cu ridicata; - Comerțul cu amănuntul: - Conținutul, rolul și funcțiile comerțului cu amănuntul. <p>K6. NOMENCLATORUL-TIP al unităților de comerț cu amănuntul:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avantajele comerțului cu amănuntul. <p>K7. Comerțul cash and carry:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conținutul, rolul și funcțiile comerțului cash and carry; - Avantajele comerțului cash and carry cu ridicata. | |
| Rezultatul învățării 2. Urmărirea fluxurilor de circulație în spațiile unităților de comerț | | |
| <p>S₁. Identifică importanța factorilor de influență a poziției magazinului;</p> <p>S₂. Determină principiile de amplasare rațională a unităților comerciale;</p> <p>S₃. Analizează efectele psihologice ale magazinului asupra consumatorului ;</p> <p>S₄. Repartizează suprafețele comerciale;</p> <p>S₅. Organizează spațiul de vânzare;</p> <p>S₆. Identifică elementele designului exterior;</p> <p>S₇. Identifică spațiile la nivel de unitate economică;</p> <p>S₈. Diferențiază fluxurile de circulație într-o unitate economică;</p> <p>S₉. Aplică principiile și procesele matematice de bază în determinarea spațiilor aflate la nivelul unei unități economice.</p> | <p>K1. Amplasarea unităților de comerț cu amănuntul</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importanța și factorii de influență a poziției magazinului; - Aria de piață și de atracție comercială; - Principii de amplasare rațională a unităților de comerț cu amănuntul; - Organizarea spațiului de vânzare. <p>K2. Definirea, importanța și efectele psihologice ale magazinului.</p> <p>K3. Componentele principale ale suprafețelor comerciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma și mărimea sălii de vânzare; - Spațiul de contact cu clienții: raioane, culoare de circulație, spații de prezentare, spații de așteptare. <p>K4. Fluxurile de circulație într-o unitate economică:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informațiilor, mărfurilor, personalului, clienților. <p>K5. Designul punctelor de vânzare:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Imaginea magazinului; - Designul exterior al magazinelor; - Designul interior al magazinului. <p>K6. Spațiile la nivelul unității economice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spațiile la nivel de depozit: - Spațiul privind recepția mărfurilor, a materiilor prime; - Spațiul privind depozitarea, păstrarea, condiționarea ambalajelor și a stocului de marfă. | |
| Rezultatul învățării 3. Prezentarea atribuțiilor și responsabilităților personalului în cadrul unității comerciale | | |
| <p>S₁. Identifică tipurile de resurse la nivelul unității economice;</p> <p>S₂. Identifică efectele organizării procesuale în cadrul întreprinderii;</p> <p>S₃. Identifică funcțiunile la nivelul întreprinderii;</p> <p>S₄. Diferențiază fișele de post pe domenii de activitate;</p> <p>S₅. Utilizează managementul timpului în aplicarea procedurilor operaționale la nivelul unui loc de muncă.</p> | <p>K1. Tipuri de resurse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - resursele umane; - resurse materiale; - resurse financiare; - resurse informaționale; - resurse de timp. <p>K2. Organizarea procesuală:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elemente componente; - efecte (funcțiunea, activitatea, sarcini, atribuții); - procese economice (aprovizionare, depozitare, producție, comercializare), rentabilitatea și eficiența proceselor economice. <p>K3. Resurse umane la nivelul unității economice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - productivitatea muncii; - motivația muncii; - managementul timpului; - managementul proiectului. | |

Rezultatul învățării 4. Utilizarea mobilierului și a echipamentelor comerciale în unitățile de comerț

S₁. Utilizează mobilierul și inventarul comercial în procesul de lucru;

S₂. Selectează mobilierul pentru depozit și sala comercială;

S₃. Determină necesarul de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale;

S₄. Exploatează utilajele de cântărire și măsurare în comerț;

S₅. Respectă cerințele față de cântarele comerciale;

S₆. Verifică funcționalitatea cântarelor de masă cu cadran pentru lucru;

S₇. Efectuează etapele de lucru la cântarul de masă cu cadran;

S₈. Diferențiază fluxurile de circulație într-o unitate economică;

S₉. Monitorizează procesele de programare a prețurilor, cântărirea produselor, calcularea prețului de vânzare, anularea prețurilor programate la cântarul electronic;

S₁₀. Respectă regulile de exploatare a cântarelor comerciale;

S₁₁. Exploatează utilajul frigorific;

S₁₂. Selectează mașinile frigorifice necesare păstrării, etalării și comercializării mărfurilor ușor alterabile în comerț;

S₁₃. Verifică funcționalitatea corespunzătoare a echipamentului frigorific;

S₁₄. Menține regimul stabilit de păstrare privind termometrul;

K1. Mobila și inventarul comercial:

- Rolul, funcțiile și clasificarea mobilei comerciale;
- Cerințele față de mobila comercială și utilajul nemecanic;
- Rolul, funcțiile și clasificarea inventarului comercial utilizat în unitățile comerciale.

K2. Utilajul pentru măsurarea și cântărirea mărfurilor în unitățile de comerț:

- Clasificarea, cerințele față de cântarele comerciale;
- Dispozitivele de măsură a greutateii, lungimii și volumului.

K3. Cântarele de masă cu cadran:

- construcția;
- pregătirea pentru lucru;
- regulile de exploatare.

K4. Cântarele electronice:

- particularitățile constructive;
- pregătirea pentru lucru;
- reguli de exploatare.

K5. Cântarele mobile și staționare:

- destinația;
- construcția;
- regulile de exploatare.

K6. Utilajul frigorific comercial:

- Noțiunea despre frig, răcire și congelare;
- Esența frigului în comerț;
- Lanțul frigorific unic;
- Agregate și mașini frigorifice, tipurile și clasificarea lor, reguli de exploatare a utilajului frigorific.

- Pregătirea și cântărirea mărfurilor cu ajutorul utilajului de cântărire.

| | | |
|--|---|--|
| <p>S₁₅. Respectă regulile de exploatare a utilajului frigorific;</p> <p>S₁₆. Utilizează utilajul de tăiat, măcinat și ambalare a mărfurilor în comerț, în procesul de vânzare al mărfurilor;</p> <p>S₁₇. Efectuează operațiile de tăiere, măcinare și ambalare a produselor;</p> <p>S₁₈. Execută operațiile la mașina de feliat salam, afumături, cașcaval;</p> <p>S₁₉. Respectă regulile de exploatare a utilajelor și agregatelor de tăiat, măcinat și ambalat mărfuri și a măsurilor de securitate a muncii.</p> | <p>K7. Utilajele și agregatele de tăiat, măcinat și ambalare a mărfurilor în comerț:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esența și clasificarea utilajului de tăiat, măcinat și ambalare a mărfurilor în comerț; - Mașini și agregate pentru tăiat și măcinat produsele în unitățile comerciale; - Utilajul pentru ambalare și dozarea produselor în unitățile de comerț. | |
| <p>Rezultatul învățării 5. Stabilirea relațiilor economice cu furnizorii de mărfuri</p> | | |
| <p>S₁. Stabilește formele de aprovizionare a unităților de comerț cu mărfuri;</p> <p>S₂. Organizează procesul de aprovizionare;</p> <p>S₃. Stabilește modul de aprovizionare a unităților de comerț cu amănuntul cu necesarul de mărfuri;</p> | <p>K1 Activitatea de aprovizionare a comerțului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizarea activității de aprovizionare cu mărfuri; - Sursele principale pentru aprovizionare; - Formele principale de aprovizionare; - Principii și cerințe privind achiziționarea mărfurilor și aprovizionarea rețelei comerciale. <p>K2. Principalele documente pe baza cărora are loc primirea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comenzile de mărfuri; - Contractile în activitatea de comerț; - Părțile contractante; - Obiectul contractului; - Termene de livrare; - Expediere și transport; - Răspunderea contractuală. <p>K3. Tipuri de politici de aprovizionare utilizate în comerț:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Politici independente de aprovizionare; - Politici asociate de aprovizionare; - Politici integrate de aprovizionare. | |
|--|--|--|

Specificații metodologice

Modulul 2 "Organizarea activității comerciale" este un modul de inițiere în profesia de vânzător-consultant/ vânzătoare /consultantei, axat pe achiziționarea de cunoștințe profesionale, precum și dezvoltarea dexterității în realizarea operațiilor de aprovizionare cu mărfuri.

Ținând cont de specificul modulului, se recomandă:

- predarea conținuturilor, precum și organizarea racordarea procesului de instruire la organizarea activității comerciale.
- realizarea instruirii practice în laboratorul de instruire practică.

În timpul instruirii practice vor fi realizate activități de organizare a lucrului în sala comercială, pregătire a utilajului de cântărire pentru lucru, cântărire a mărfurilor alimentare precum și de învățare a documentației specific aprovizionării cu mărfuri.

Cadrele didactice vor utiliza activități de instruire centrate pe elev și vor aplica metode de învățare cu caracter activ-participativ.

Ordinea de parcurgere a secvențelor de conținut în cadrul modulului este recomandată de autori, dar aceasta poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale.

Repartizarea orelor pe unități de competențe este recomandată, însă decizia finală, inclusiv și pentru repartizarea orelor pe secvențe de conținut în cadrul modulului, rămâne la discreția cadrelor didactice care predau conținutul modulului. Orelle vor fi repartizate în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale elevilor, de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către elevi. Numărul total de ore pe modul, precum și pentru instruirea teoretică și practică, va rămâne neschimbat.

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor, precum și evaluatorilor, în vederea identificării aspectelor critice în procesul de evaluare a competențelor profesionale formate în cadrul modulului. Pentru colectarea de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin teste (practic și teoretic), prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Enumere tipurile de unități comerciale în funcție de mai multe criterii
- Enumere încăperile magazinului și al depozitului
- Să caracterizeze comerțul cu amănuntul și comerțul cu ridicata.
- Explice noțiuni de distribuție, aprovizionare
- Să stabilească formele de aprovizionare a unităților comerciale.
- Enumere componentele principale ale suprafețelor comerciale.
- Identifice factorii de influență a poziției magazinului.
- Descrie elementele de design interior al magazinului.

- Să caracterizeze elementele de design exterior al magazinului.
- Să utilizeze mobila și inventarul comercial în desfășurarea activităților comerciale.
- Manipuleze corect utilajele de tăiat, măcinat și ambalat mărfuri.
- Pregătească cântarul electronic pentru lucru.
- Respecte regulile de exploatare a utilajului de cântărire.
- Verifice corectitudinea lucrului utilajului de cântărire

Proba teoretică va include: Test scris (2 ore)

Proba practică (6 ore) de evaluare a rezultatelor învățării va include: Sarcini practice axate, în principal, pe realizarea modului de pregătire și cântărire a mărfurilor la utilajul de cântărire.

Pe parcursul evaluării, elevul va avea acces la documente tehnologice relevante, necesare pentru demonstrarea competențelor dobândite. După desfășurarea probelor de evaluare (atât teoretică, cât și practică), profesorul va oferi fiecărui elev un feedback constructiv privind performanța și nivelul atins al rezultatelor învățării.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Identificarea și utilizarea corectă a terminologiei de specialitate;
- Aplicarea cunoștințelor despre organizarea unităților comerciale;
- Analiza și explicarea noțiunilor teoretice;
- Aplicarea normelor de organizare a spațiului de vânzare;
- Manipularea corectă a mobilierului și inventarului comercial;
- Utilizarea corectă a utilajului comercial;
- Respectarea normelor de igienă și securitate în muncă;
- Demonstrarea unei conduite profesionale adecvate

Se recomandă ca fiecare elev să execute procesele tehnologice specifice. În vederea asigurării unei evaluări obiective și relevante a competențelor formate pe parcursul modulului, cadrul didactic va aplica următoarele recomandări: pe parcursul evaluării, se va urmări atât modul în care elevul realizează sarcinile de lucru, cât și produsul final obținut. Este important ca procesul de evaluare să reflecte nivelul real al achizițiilor elevului, în raport cu competențele vizate de modul. Evaluatorul va utiliza fișe de evaluare standardizate, ce includ criterii clare și măsurabile, precum și indicatori specifici de performanță. Elevii vor avea acces la documente tehnologice și resurse informative relevante, care să le permită aplicarea corectă a cunoștințelor în contexte practice. Se recomandă încurajarea responsabilității individuale, a respectării normelor profesionale și a comunicării eficiente în timpul activităților de evaluare.

Modulul 3. Administrarea mărfurilor

Scopul modului: Formarea competențelor generale și specifice de recepționare, depozitare, stocare, păstrare și pregătire către vânzare a mărfurilor.

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

| Rezultate ale învățării la final de modul | | IT | IP | Total |
|--|---|-----------|-----------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Recepționeze mărfurile | 16 | 24 | 40 |
| RÎ 2. | Depoziteze mărfurile | 16 | 12 | 28 |
| RÎ 3. | Pregătească mărfurile pentru vânzare și etalare | 16 | 24 | 40 |
| Recapitulare modul | | 2 | - | 2 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 52 | 66 | 118 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| Rezultate ale învățării la final de modul | | I/I | I/A | Total |
|--|---|------------|------------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Recepționeze mărfurile | 10 | 35 | 45 |
| RÎ 2. | Depoziteze mărfurile | 8 | 35 | 43 |
| RÎ 3. | Pregătească mărfurile pentru vânzare și etalare | 10 | 42 | 52 |
| Evaluare modul | | 2 | 7 | 9 |
| Total | | 30 | 119 | 149 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1. Recepționarea mărfurilor | | |
|---|---|---|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| <p>S₁. Efectuează recepția mărfurilor după cantitate și calitate;</p> <p>S₂. Examinează documentele necesare recepției mărfurilor;</p> <p>S₃. Verifică documentele ce însoțesc lotul de marfă;</p> <p>S₄. Compară rezultatele faptice cu documentele ce însoțesc mărfurile;</p> <p>S₅. Utilizează utilajele necesare recepționării mărfurilor;</p> <p>S₆. Pregătește mărfurile pentru verificarea cantitativă, calitativă;</p> <p>S₇. Verifică cantitativ mărfurile;</p> <p>S₈. Respectă obligațiile părților implicate în procesul de recepție;</p> <p>S₉. Efectuează operațiunile de pregătire a mărfurilor pentru verificarea calitativă, cantitativă;</p> <p>S₁₀. Verifică cantitativ și calitativ mărfurile;</p> <p>S₁₁. Anunță eventualele neconformități apărute în urma recepției.</p> | <p>K₁. Recepția mărfurilor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptul de recepție a mărfurilor; - Scopul și importanța recepției mărfurilor. <p>K₂. Documente de însoțire a lotului de marfă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documente de contractare (contractul de livrare, anexe la contract, grafice de livrări, specificațiile, clauzele); - Documente de livrare (factură fiscală, aviz de expediție); - Documente de transport (foaia de parcurs); - Documente de certificare a calității mărfurilor (certificat de calitate, certificat de conformitate, veterinar, fitosanitar, buletin de analiză, certificat de garanție). <p>K₃. Utilajele necesare recepționării mărfurilor.</p> <p>K₄. Obligațiile și răspunderile părților implicate în procesul de recepție.</p> <ul style="list-style-type: none"> - obligațiile furnizorului; - răspunderile furnizorului; - obligațiile transportatorului; - răspunderile transportatorului; - obligațiile beneficiarului; - răspunderile beneficiarului; <p>K₅. Condițiile generale de recepționare a mărfii conform cantității și calității.</p> <p>K₆. Neconformități apărute în urma recepției mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrierea neconformităților ce pot să apară în urma recepției. | <p>Recepționarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificarea documentelor de însoțire a lotului de marfă; - Pregătirea mărfurilor pentru verificarea cantitativă; - Verificarea cantitativă a mărfurilor. - Verificarea calitativă a mărfurilor. |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>K7. Pregătirea mărfurilor pentru verificarea cantitativă, calitativă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dezambalarea de ambalajul de transport, aranjarea pe sortimente, articole; - Verificarea cantitativă a mărfurilor: numărare, cântărire, măsurare; - Verificarea calitativă a mărfurilor: integritatea ambalajelor, a marcării, caracteristici calitative pe grupe de mărfuri. | |
| Rezultatul învățării 2. Depozitarea mărfurilor | | |
| <p>S1. Identifică depozitele de marfă; S2. Efectuează manipularea mărfurilor; S3. Formează loturile de marfă; S4. Încărcă-descărcă mărfurile din mijloacele de transport.;</p> | <p>K1. Depozitele de marfă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcțiile depozitului; - Clasificarea depozitelor. <p>K2. Operații specifice depozitării mărfurilor:</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Efectuarea operațiilor specifice depozitării mărfurilor; - Amplasarea mărfurilor în spațiul de depozitare conform regulilor de vecinătate. |

| | | |
|--|--|---|
| <p>S₅. Respectă regulile de exploatare a utilajelor și agregatelor de încărcare, descărcare și manipulare cu marfa în unitățile comerciale și a tehnicii securității;</p> <p>S₆. Verifică condițiile de depozitare;</p> <p>S₇. Efectuează operațiile de pregătire și de depozitare a mărfurilor cu ajutorul utilajelor specifice;</p> <p>S₈. Identifică pierderile de marfă normate și nenormate;</p> <p>S₉. Verifică stocurile de produse cu atenție și responsabilitate, conform normelor interne și prevederilor legale;</p> <p>S₁₀. Asigură stocul de rezervă prompt și cu profesionalism, ținând cont de vânzările efectuate și de cerințele specifice ale clienților, în conformitate cu normele interne;</p> <p>S₁₁. Verifică starea produselor din stoc periodic, cu responsabilitate și profesionalism, conform normelor interne și normelor specifice ale producătorului, urmărind menținerea în permanență, a condițiilor de depozitare și păstrare specifice și respectând normele de sănătate și securitate în muncă, în scopul evitării accidentelor ;</p> <p>S₁₂. Controlează periodic stocul de marfă în conformitate cu legislația specifică și indicațiile producătorului și punându-le în vânzare în funcție de data acestuia și de cerințele clienților;</p> <p>S₁₃. Elimină produsele cu termenul de garanție/valabilitate expirat din stoc prin modalități specifice.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Manipularea și transportul mărfurilor în spațiul de depozitare în funcție de caracteristici: greutate, volum, grad de perisabilitate, înscrisuri pe ambalaj, manual, mecanic, automat. <p>K3. Utilaje specifice depozitării mărfurilor în funcție de natura mărfurilor.</p> <p>K4. Norme de transport și manipulare a mărfurilor: poziția corpului, cantitate maximă, echilibrarea greutății.</p> <p>K5. Reguli specifice păstrării mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiții de păstrare și depozitare în funcție de caracteristicile mărfurilor: temperatură, umiditate, circulația aerului, vecinătate admisă, înălțimea stivei, distanța dintre purtătorii de marfă, distanța față de sursele de căldură și lumină. <p>K6. Operații de întreținere a mărfurilor: ștergere, dezinfectare, curățare.</p> <p>K7. Înlocuirea mărfurilor necorespunzătoare: sparte, rupte, expirate, ambalaje deteriorate, neetichetate, fisurate, decolorate.</p> <p>K8. Pierderile de marfă.</p> <p>K9. Stocurile de marfă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rolul stocurilor și importanța optimizării lor - Stocurile și gestiunea lor; - Politici de gestiune, metode de control a stocurilor ; - Modalități de întocmire a necesarului de produse; - Norme interne privind verificarea produselor din stoc; - Factori de influență a nivelului stocurilor, dinamicii și a structurii acestora; - Norme de sănătate și securitate în muncă aplicabile la depozitarea și păstrarea stocurilor. | <ul style="list-style-type: none"> - Verificarea periodică a stocului de mărfuri în spațiul depozitar, privind calitatea acestora. - Inventarierea stocurilor de marfă. |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>K10. Termene de garanție / valabilitate a produselor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalități de a efectua rulajul produselor din stoc și de eliminare a produselor expirate - Tipuri de efecte negative în ce privește termenul de garanție / valabilitate a produselor - Modalități specifice de eliminare din stoc <p>K11. Inventarierea stocurilor de marfă. Analiza stocurilor de mărfuri.</p> | |
|--|---|--|

| Rezultatul învățării 3. Pregătirea mărfurilor pentru vânzare și etalarea lor. | | |
|--|--|--|
| <p>S₁. Efectuează operațiunile comune în vederea pregătirii mărfurilor pentru vânzare;</p> <p>S₂. Efectuează operațiunile specifice în vederea pregătirii mărfurilor pentru vânzare;</p> <p>S₃. Respectă regulile de exploatare a utilajelor și agregatelor necesare pregătirii mărfurilor pentru vânzare și a măsurilor de securitate a muncii;</p> <p>S₄. Transportă și manipulează mărfurile în sala de vânzare;</p> <p>S₅. Organizează spațiul de etalare;</p> <p>S₆. Etalează mărfurile, cu respectarea cerințelor specifice pentru fiecare grupă de mărfuri;</p> | <p>K1. Rolul și importanța pregătirii mărfurilor pentru vânzare.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pregătirea mărfurilor în vederea vânzării mărfurilor: - Operații comune în vederea pregătirii mărfurilor pentru vânzare: dezambalare, etichetare, codificare; - Operații specifice în vederea pregătirii mărfurilor pentru vânzare cu echipamente specifice: cântărire, preambalare, porționare, călcare, recondiționare, asamblare, remedierea micilor defecte. | <ul style="list-style-type: none"> - Executarea operațiunilor comune de pregătire a mărfurilor alimentare. - Executarea operațiunilor comune de pregătire a mărfurilor nealimentare. - Executarea operațiilor specifice unor grupe de mărfuri alimentare. - Executarea operațiilor specifice unor grupe de mărfuri nealimentare. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>S7. Aranjează și organizează produsele pe grupuri, tipuri luând în considerație vecinătatea mărfurilor;</p> <p>S8. Verifică termenul de valabilitate a produselor de pe rafturi;</p> <p>S9. Informează administratorul sălii despre mărfurile la care termenul de valabilitate expiră;</p> <p>S10. Elimină produsele expirate și cele cu ambalajul deteriorat;</p> <p>S11. Efectuează rotația mărfurilor de pe rafturi cu scopul asigurării prospețimii lor;</p> <p>S12. Aplică elementele de etichetare în sala de vânzare;</p> <p>S13. Identifică factorii ce influențează formarea prețurilor;</p> <p>S14. Determină prețul de vânzare.</p> | <p>K2. Transportarea și manipularea mărfurilor în sala de comerț.</p> <p>K3. Etalarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conținutul și rolul etalării; - Etalarea mărfurilor în vitrine; - Etalarea mărfurilor în interiorul magazinului; - Reguli generale de etalare a mărfurilor în spațiul de vânzare. <p>K4. Tehnologia etalării mărfurilor în vitrine</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalități de realizare tehnică a etalării mărfurilor în magazine. <p>K5. Prețul:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noțiune de preț; - Importanța și rolul prețului; - Factorii ce influențează formarea prețului. <p>K6. Tipuri de prețuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prețuri de aprovizionare; - Prețuri de vânzare; - Prețuri de vânzare cu ridicata (en- gros); - Prețuri de vânzare cu amănuntul (en-detail); <p>K7. Metode de formare a prețurilor în întreprinderile comerciale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Calcularea prețului de vânzare. - Etalarea mărfurilor. |
|---|--|---|

Specificații metodologice

Modulul 3 "Administrarea mărfurilor" reprezintă o structură didactică unitară din punct de vedere tematic atât pentru lecțiile teoretice, cât și pentru cele practice. O condiție prioritară de parcurgere a modului este aplicarea imediată a cunoștințelor teoretice achiziționate, în realizarea activităților practice. Totodată, parcursul didactic al modului va avea un caracter flexibil, care permite aplicarea atât a strategiilor didactice deductive (de la teorie spre practică), cât și a strategiilor didactice inductive (de la practică spre teorie).

Lecțiile de instruire teoretică și practică pot să alterneze în dependență de strategiile și metodele didactice aplicate, dar și de condițiile disponibile de realizare a procesului de instruire. Pentru atingerea rezultatelor învățării, cadrele didactice vor utiliza activități de instruire activ-participative și metode de învățare prin cooperare. Ordinea de parcurgere a secvențelor de conținut în cadrul modului este recomandată, dar aceasta poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale.

Repartizarea orelor pe unități de competențe este recomandată, însă decizia finală, inclusiv și pentru repartizarea orelor pe secvențe de conținut în cadrul modului, rămâne la discreția cadrelor didactice care predau conținutul modului. Orelor vor fi repartizate în funcție de dificultatea temelor, de

nivelul de cunoștințe anterioare ale elevilor, de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către elevi. Numărul total de ore pe modul, precum și pentru instruirea teoretică și practică, va rămâne neschimbat.

Ținând cont de specificul modulului, se recomandă realizarea lucrărilor practice în grupuri mici (4-5 persoane). Abilitățile practice de recepționare, depozitare, pregătire către vânzare și etalare a mărfurilor vor fi formate în laboratorul de instruire practică.

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor, precum și evaluatorilor, în vederea identificării aspectelor critice în procesul de evaluare a competențelor profesionale formate în cadrul modulului. Pentru colectarea de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin teste (practic și teoretic), prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Enumere tipurile de recepție;
- Descrie etapele procesului de recepție;
- Verifice documentele ce însoțesc lotul de marfă.;
- Verifice cantitativ marfa.;
- Descrie metodele de apreciere a calității mărfurilor;
- Explice regulile specifice păstrării mărfurilor;
- Respecte cerințele de depozitare;
- Ordoneze mărfurile conform cerințelor de depozitare;
- Să stabilească stocul de marfă existent;
- Mențină produsele în stoc în dependență de termenul de valabilitate/garanție;
- Recunoască utilajul necesar pentru depozitarea mărfurilor;
- Etaleze mărfurile cu respectarea cerințelor de etalare pentru fiecare grupă de mărfuri;
- Completeze etichetul de preț;
- Să efectueze calcule de determinare a prețului de vânzare.

În procesul de evaluare, elevul va avea acces la regulamente și documente tehnologice relevante pentru demonstrarea competențelor. După administrarea testului de evaluare, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv referitor la rezultatele evaluării.

Proba teoretică va include: Test scris (2 ore)

Proba practică de evaluare (6 ore) a rezultatelor învățării va include: Sarcini practice axate, preponderent, pe realizarea modului de recepționare, depozitare, pregătire, etalare a mărfurilor, dar și afișarea indicatoarelor de preț.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Respectarea procedurilor specifice;

- Corectitudinea și rigurozitatea în verificări;
- Utilizarea adecvată a utilajelor și echipamentelor;
- Organizarea eficientă a spațiului de depozitare și etalare;
- Respectarea normelor de igienă, sănătate și securitate în muncă;
- Responsabilitatea și atitudinea profesională;
- Aplicarea corectă a metodelor de calcul și determinare a prețurilor.

Se recomandă ca fiecare elev să execute procesele tehnologice specifice. În vederea asigurării unei evaluări obiective și relevante a competențelor formate pe parcursul modulului, cadrul didactic va aplica următoarele recomandări: pe parcursul evaluării, se va urmări atât modul în care elevul realizează sarcinile de lucru, cât și produsul final obținut. Este important ca procesul de evaluare să reflecte nivelul real al achizițiilor elevului, în raport cu competențele vizate de modul. Evaluatorul va utiliza fișe de evaluare standardizate, ce includ criterii clare și măsurabile, precum și indicatori specifici de performanță. Elevii vor avea acces la documente tehnologice și resurse informative relevante, care să le permită aplicarea corectă a cunoștințelor în contexte practice. Se recomandă încurajarea responsabilității individuale, a respectării normelor profesionale și a comunicării eficiente în timpul activităților de evaluare.

Modulul 4. Comunicarea profesională

Scopul modului: Formarea competențelor specifice de comunicare optimă cu clienții la locul de muncă, aplicarea tehnicilor de comunicare corespunzătoare unității de comerț, identificarea necesităților clientului și recomandarea parțială a ofertei de mărfuri.

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

| | Rezultate ale învățării la final de modul <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | IT | IP | Total |
|--------------------|--|-----------|-----------|--------------|
| RÎ 1. | Utilizeze tehnici de comunicare | 8 | 6 | 14 |
| RÎ 2. | Aplice forme de vânzare | 6 | 6 | 12 |
| RÎ 3. | Evalueze nevoile clientului | 6 | 6 | 12 |
| RÎ 4. | Informeze clientul cu privire la oferta de mărfuri și servicii | 6 | 6 | 12 |
| RÎ 5. | Promoveze mărfurile și serviciile | 6 | 6 | 12 |
| RÎ 6. | Argumenteze vânzarea | 6 | 6 | 12 |
| RÎ 7. | Finalizeze vânzarea | 6 | 6 | 12 |
| Recapitulare modul | | 2 | | 2 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 48 | 48 | 96 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| | Rezultate ale învățării la final de modul <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | I/I | I/A | Total |
|----------------|--|------------|------------|--------------|
| RÎ 1. | Utilizeze tehnici de comunicare | 4 | 21 | 25 |
| RÎ 2. | Aplice forme de vânzare | 4 | 14 | 18 |
| RÎ 3. | Evalueze nevoile clientului | 2 | 14 | 16 |
| RÎ 4. | Informeze clientul cu privire la oferta de mărfuri și servicii | 4 | 21 | 25 |
| RÎ 5. | Promoveze mărfurile și serviciile | 4 | 21 | 25 |
| RÎ 6. | Argumenteze vânzarea | 4 | 14 | 18 |
| RÎ 7. | Finalizeze vânzarea | 4 | 21 | 25 |
| Evaluare modul | | 2 | 7 | 9 |
| Total | | 28 | 133 | 161 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1: Utilizarea tehnicilor de comunicare | | |
|--|--|---|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| S ₁ . Poziționează interlocutorul într-o schemă de comunicare; S ₂ . Aplică diferite forme de comunicare în diferite contexte; S ₃ . Utilizează mijloacele de comunicare; S ₄ . Ameliorează calitatea comunicării și îndepărtează barierele comunicării; S ₅ . Utilizează tehnici de ascultare necesare obținerii informațiilor; S ₆ . Susține oral anumite idei în fața interlocutorului; S ₇ . Soluționează situațiile conflictuale; S ₈ . Identifică elementele mesajului scris; S ₉ . Redactează un mesaj scris cu respectarea regulilor; S ₁₀ . Elaborează un raport formal. | K₁. Tehnici de comunicare: <ul style="list-style-type: none">- Componentele procesului de comunicare;- Obiectivele comunicării;- Nivelurile comunicării;- Forme de comunicare; K₂. Comunicarea verbală: <ul style="list-style-type: none">- Tehnici de ascultare (ascultare activă, formularea mesajelor, ordonarea informațiilor);- Barierele comunicării (bariere interne, bariere externe);- Situații conflictuale – metode de rezolvare (acceptarea opiniilor diferite, participarea la discuții, asigurarea posibilităților de exprimare, realizarea feedback-ului, echilibrarea intereselor, concilierea). K₃. Comunicarea nonverbală: <ul style="list-style-type: none">- Definiție;- Componentele comunicării nonverbale; K₄. Comunicarea scrisă: <ul style="list-style-type: none">- Elementele mesajului scris (conținutul mesajului, informațiile principale, emitentul, receptorul);- Redactarea unui mesaj scris (cu respectarea regulilor de sintaxă, ortografie și punctuație, folosirea formulelor agreate de firmă, folosirea logo-ului firmei);- Raportul formal (note informative, note de constatare, sesizări, centralizatoare, documente coerente, bine structurate, adecvate situațiilor prezentate). | <ul style="list-style-type: none">- Soluționarea situațiilor de conflict. |

| Rezultatul învățării 2. Aplicarea formelor de vânzare | | |
|---|--|--|
| <p>S₁. Respectă regulile de bază în activitatea de vânzare;</p> <p>S₂. Aplică formele de vânzare personale la nivelul unității comerciale;</p> <p>S₃. Aplică formele impersonale la nivelul unității comerciale.</p> | <p>K1. Reguli generale cu privire la comercializarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea formelor de vânzare; - Caracterizarea formelor de vânzare. <p>K2. Vânzarea personală:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea prin reprezentant; - Vânzarea directă la domiciliu; - Vânzarea prin comerțul mobil; - Vânzarea la stand. <p>K3. Vânzările impersonale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea vizuală; - Vânzarea prin automate; - Vânzarea la distanță. | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea mărfurilor prin metoda tradițională. - Vânzarea mărfurilor prin metoda autoservire. - - Vânzarea mărfurilor prin alte forme de vânzare. |
| Rezultatul învățării 3. Evaluarea nevoilor clientului | | |
| <p>S₁. Întâmpină clientul adoptând un comportament profesional;</p> <p>S₂. Utilizează tehnicile de comunicare în relația cu clienții;</p> <p>S₃. Identifică motivele de cumpărare ale clienților.</p> | <p>K1. Evaluarea nevoilor clientului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reguli de întâmpinare a clientului; - Utilizarea adecvată a formulilor de politețe în relațiile comerciale; - Ținuta; - Nivelul limbajului; - Atitudini nonverbale; - Forme de salut. <p>K2. Tipologia clienților în funcție de caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demografice; - Vârsta; - Ocupație; - Psihologice; - Temperament; - Caracter. | <ul style="list-style-type: none"> - Întâmpinarea și comunicarea cu cumpărătorul. |

| | | |
|---|--|--|
| | K3. Identificarea motivelor de cumpărare ale clienților: <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacerea unei nevoi de bază, dorința de a economisi; - Siguranța, costuri reduse, încredere; comoditate, curiozitate; - Protecția mediului; - -Starea de bine și sănătate. | |
| Rezultatul învățării 4. Informarea clientului cu privire la oferta de mărfuri și servicii | | |
| <p>S1. Prezintă oferta de produse și servicii;</p> <p>S2. Utilizează informațiile curente cu privire la produse și servicii pentru argumentarea vânzării;</p> <p>S3. Descrie produsele și serviciile, în funcție de cererea clientului.</p> | K1. Prezentarea ofertei de produse și servicii (din depozit, din magazin și din cataloage). <ul style="list-style-type: none"> - Descrierea produselor și serviciilor, în funcție de cererea clientului: - Aspect, culoare, marca producător; - Raport preț/ calitate; - Condiții de întreținere, condiții de utilizare; - Caracteristici tehnico-funcționale. K2. Regulile de întâmpinare a clientului: <ul style="list-style-type: none"> - Utilizarea adecvată a formulelor de politețe în relațiile comerciale; - Ținuta, atenția; - Nivelul limbajului; - Atitudini nonverbale; - Forme de salut. | <ul style="list-style-type: none"> - Informarea cumpărătorului cu privire la oferta de mărfuri. - Calcularea ofertei de mărfuri. - Respectarea regulilor de întâmpinare a clienților. |
| Rezultatul învățării 5. Promovarea mărfurilor și serviciilor | | |
| <p>S1. Identifică modalitățile de promovare a produselor și serviciilor;</p> <p>S2. Utilizează tehnicile promoționale;</p> <p>S3. Organizează acțiunile promoționale;</p> | K1. Rolul promovării mărfurilor și serviciilor. Modalități de promovare a mărfurilor și serviciilor: <ul style="list-style-type: none"> - Marcă; - Ambalaj; | <ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea materialelor promoționale. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>S4. Pregătesc materialele promoționale; S5. Îndrumăză clientul spre promoțiile în curs.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Etichetă. <p>K2. Tehnici promoționale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reduceri de preț; - Vânzării grupate; - Concursuri; - Tombole; - Mostre; - Cataloage; - Pliante; - Cadouri promoționale. <p>K3. Mijloace de promovarea a mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicitate; - Promovarea vânzărilor; - Vânzarea personală; - Târguri și expoziții; - Demonstrații practice. <p>K4. Etapele organizării acțiunilor promoționale.</p> <p>Materiale promoționale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scrisă; - Audio; - Video. | |
| Rezultatul învățării 6. Argumentarea vânzării | | |
| <p>S1. Concepe un scenariu de vânzare în funcție de tipurile de clienți; S2. Pregătește un argument pe baza criteriilor prestabilite; S3. Anticipează obiecțiile și răspunsurile la obiecții; S4. Formulează oferta de preț și justificarea ei;</p> | <p>K1. Dialogul comercial (în funcție de nevoile clientului, caracteristici și calități specifice ale proprietății produselor propuse, servicii disponibile, termene de livrare, prețul, modalități de plată, valoarea psihologică – estetica, lux, plăcere, modernitate – a produselor).</p> <p>K2. Obiecțiile și răspunsuri la obiecții (legate de preț, culoare, mărime, mod de plată, condiții de livrare, condiții de întreținere, durabilitate, consum, fiabilitate);</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Formarea unui dialog comercial. |

| | | |
|---|---|--|
| | K3. Oferta de preț și justificarea ei (în funcție de materia primă, durata de folosință, comoditatea în utilizare, caracterul de noutate, politica firmei). | |
| Rezultatul învățării 7. Finalizarea vânzării | | |
| S1. Aplică tehnicile de încheiere a vânzării; S2. Calculează contravaloarea mărfurilor și fidelizarea clientului; S3. Eliberează mărfurile; S4. Oferă serviciile post vânzare și completarea documentelor; | K1. Încheierea vânzării. K2. Tehnici de încheiere a vânzării (întrebări de control, întrebări alternative, rezumarea avantajelor, recomandarea din partea vânzătorului cu privire la produse complementare sau suplimentare); K3. Calcularea contravalorii mărfurilor; K4. Tehnici de fidelizare a clienților (reduceri comerciale – remize, re-turnuri, rabaturi –, reduceri financiare – sconturi –, cărți de fidelitate – pe bază de puncte valorice –, cărți de credit pentru magazin); K5. Eliberarea mărfurilor: - Servicii post vânzare (transport la domiciliu, instalare, retușuri, service); - Documente aferente vânzării mărfurilor (certificat de garanție oferit de producător și/sau comerciant, documente de returnare și schimb). | - Emiterea documentelor de finalizare a vânzării. - Completarea garanțiilor și suportului tehnic. - Întocmirea actelor de returnare și schimbare de mărfuri. |

Specificații metodologice:

Modulul 4 Comunicarea profesională reprezintă o structură didactică unitară din punct de vedere tematic atât pentru lecțiile teoretice, cât și pentru cele practice. O condiție prioritară de parcurgere a modulului este aplicarea imediată a cunoștințelor teoretice achiziționate în realizarea activităților practice. Totodată, parcursul didactic al modulului va avea un caracter flexibil, care permite aplicarea atât a strategiilor didactice deductive (de la teorie spre practică), cât și strategiilor didactice inductive (de la practică spre teorie).

Lecțiile de instruire teoretică și practică pot să alterneze în dependență de strategiile și metodele didactice aplicate, dar și de condițiile disponibile de realizare a procesului de instruire. Pentru atingerea rezultatelor învățării, cadrele didactice vor utiliza activități de instruire activ-participative și metode de învățare prin cooperare. Ordinea de parcurgere a secvențelor de conținut în cadrul modulului este recomandată, dar aceasta poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale.

Repartizarea orelor pe unități de competențe este recomandată, însă decizia finală, inclusiv și pentru repartizarea orelor pe secvențe de conținut în cadrul modulului, rămâne la discreția cadrelor didactice care predau conținutul modulului. Orelor vor fi repartizate în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale elevilor, de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către elevi. Numărul total de ore la modul, precum și pentru instruirea teoretică și practică, va rămâne neschimbat.

Ținând cont de specificul modulului, se recomandă realizarea lucrărilor practice în grupuri mici (4-5 persoane). Abilitățile practice de comunicare vor fi formate în procesul de vânzare al mărfurilor.

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării:

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor, precum și evaluatorilor, în vederea identificării aspectelor critice în procesul de evaluare a competențelor profesionale formate în cadrul modulului. Pentru colectarea dovezilor referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin teste (practic și teoretic), prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Identifice scopul comunicării la locul de muncă;
- Descrie metode de comunicare utilizate;
- Selecteze tehnici de comunicare specifice pentru fiecare client;
- Descrie procesul de soluționare al conflictelor;
- Enumere factorii ce influențează cererea de mărfuri;
- Să caracterizeze oferta de mărfuri;
- Deosebească tipurile de clienți;
- Să caracterizeze tehnicile promoționale utilizate în procesul de vânzare al mărfurilor.

În procesul de evaluare, elevul va avea acces la regulamente și documente tehnologice relevante pentru demonstrarea competențelor. După administrarea testului de evaluare, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv referitor la rezultatele evaluării.

- **Proba teoretică va include:** Test scris (2 ore)- Pentru evaluarea cunoștințelor teoretice se recomandă realizarea evaluării sumative prin test scris cu diferite tipuri de itemi.
- **Proba practică de evaluare** (6 ore) a rezultatelor învățării, în baza situațiilor problemă de la viitoarele locuri de muncă, va include: sarcini practice axate preponderent pe comunicare profesională, soluționarea situațiilor de conflict, emiterea documentelor de finalizare a vânzării și promovarea mărfurilor și serviciilor.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Respectarea procedurilor specifice;
- Corectitudinea și rigurozitatea în verificări;
- Utilizarea adecvată a utilajelor și echipamentelor;
- Organizarea eficientă a spațiului de depozitare și etalare;

- Respectarea normelor de igienă, sănătate și securitate în muncă;
- Responsabilitatea și atitudinea profesională;
- Aplicarea corectă a metodelor de calcul și determinare a prețurilor.

Cadrul didactic trebuie să asigure o evaluare obiectivă și corectă, bazată pe criterii clare, monitorizând aplicarea corectă a tehnicilor și normelor specifice recepționării, depozitării și pregătirii mărfurilor. Este important să ofere feedback constructiv, să urmărească respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă, să adapteze metodele de evaluare la nivelul cursanților și să documenteze atent rezultatele evaluării. De asemenea, trebuie să încurajeze o atitudine responsabilă și profesională pe parcursul întregului modul.

Criterii de evaluare a proceselor pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Utilizarea tehnicilor de comunicare;
- Aplicarea formelor de vânzare;
- Evaluarea nevoilor clientului;
- Informarea clientului cu privire la oferta de mărfuri și servicii;
- Promovarea mărfurilor și serviciilor;
- Argumentarea vânzării;
- Finalizarea vânzării;

Se recomandă ca fiecare elev să execute procesele tehnologice specifice. În vederea asigurării unei evaluări obiective și relevante a competențelor formate pe parcursul modulului, cadrul didactic va aplica următoarele recomandări: pe parcursul evaluării, se va urmări atât modul în care elevul realizează sarcinile de lucru, cât și produsul final obținut. Este important ca procesul de evaluare să reflecte nivelul real al achizițiilor elevului, în raport cu competențele vizate de modul. Evaluatorul va utiliza fișe de evaluare standardizate, ce includ criterii clare și măsurabile, precum și indicatori specifici de performanță.

Modulul 5. Vânzarea mărfurilor alimentare

Scopul modulului: Formarea competențelor generale și profesionale de gestionare completă a procesului de vânzare a mărfurilor alimentare, oferind funcționalități specifice pentru evidența și urmărirea produselor, optimizarea fluxului de vânzare și asigurarea conformității cu reglementările din domeniul alimentar. Acest modul vizează dobândirea de rezultatelor învățării necesare pentru inițiere în profesie și constituie fundamentul pentru formarea competențelor profesionale proiectate în următoarele module.

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

| Rezultate ale învățării la final de modul | | IT | IP | Total |
|--|--|-----------|-----------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Explice noțiuni generale privind sortimentul de mărfuri alimentare | 6 | 6 | 12 |
| RÎ 2. | Realizeze vânzarea produselor de origine vegetală | 24 | 36 | 60 |
| RÎ 3. | Realizeze vânzarea produselor de origine animală | 24 | 42 | 66 |
| RÎ 4. | Realizeze vânzarea produselor zaharoase și făinoase | 18 | 12 | 30 |
| RÎ 5. | Realizeze vânzarea produse gustative | 16 | 18 | 34 |
| RÎ 6. | Realizeze vânzarea grăsimilor alimentare | 6 | 12 | 18 |
| RÎ 7. | Realizeze vânzarea concentratelor alimentare | 4 | 6 | 10 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 100 | 138 | 238 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| Rezultate ale învățării la final de modul | | I/I | I/A | Total |
|--|--|------------|------------|--------------|
| <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | | | | |
| RÎ 1. | Explice noțiuni generale privind sortimentul de mărfuri alimentare | 4 | 21 | 25 |
| RÎ 2. | Realizeze vânzarea produselor de origine vegetală | 12 | 91 | 103 |
| RÎ 3. | Realizeze vânzarea produselor de origine animală | 12 | 112 | 124 |
| RÎ 4. | Realizeze vânzarea produselor zaharoase și făinoase | 10 | 70 | 80 |
| RÎ 5. | Realizeze vânzarea produselor gustative | 10 | 77 | 87 |
| RÎ 6. | Realizeze vânzarea grăsimilor alimentare | 4 | 35 | 39 |
| RÎ 7. | Realizeze vânzarea concentratelor alimentare | 2 | 35 | 37 |
| Evaluare modul | | 2 | 7 | 9 |
| Total | | 56 | 448 | 504 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1. Noțiuni generale privind sortimentul de mărfuri alimentare | | |
|--|--|---|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| <p>S1. Definește noțiunile generale de sortiment</p> <p>S2. Clasifică merceologică a produselor alimentare.</p> | <p>K1.Noțiuni generale de sortiment</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sortiment de produse; - Sortiment industrial; - Sortiment comercial. <p>K2. Criterii de clasificare a produselor alimentare</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Prezentarea sortimentului produselor alimentare; |
| Rezultatul învățării 2. Vânzarea produselor de origine vegetală | | |
| <p>S1. Argumentează importanța produselor de origine vegetală în alimentație;</p> <p>S2. Caracterizează grupele de produse de origine vegetală, conform clasificării;</p> <p>S3. Caracterizează sortimentul de produse de origine vegetală;</p> <p>S4. Recepționează produsele de origine vegetală;</p> <p>S5. Depozitează produselor de origine vegetală;</p> <p>S6. Pregătește către vânzare a produselor de origine vegetală;</p> <p>S7. Etalează produsele de origine vegetală;</p> <p>S8. Prezintă produsele de origine vegetală;</p> <p>S9. Realizează procesul de vânzare a produselor de origine vegetală;</p> <p>S10. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S11. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea produselor de origine vegetală, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare.</p> | <p>K1. Legumele și fructele proaspete</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea legumelor și fructelor proaspete; - Recepționarea legumelor și fructelor proaspete; - Depozitarea legumelor și fructelor proaspete; - Pregătirea către vânzare a legumelor și fructelor proaspete; - Etalarea legumelor și fructelor proaspete; - Prezentarea legumelor și fructelor proaspete; - Procesul de vânzare a legumelor și fructelor proaspete; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a legumelor și fructelor proaspete; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a legumelor și fructelor proaspete; <p>K2. Conservele din fructe și legume</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea legumelor proaspete; - Vânzarea fructelor proaspete; - Vânzarea conservelor din fructe și legume; - Vânzarea cerealelor, leguminoaselor, crupelor și făinii; - Vânzarea pastelor făinoase; - Vânzarea produselor de panificație |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea conservelor din fructe și legume; Recepționarea conservelor din fructe și legume; - Depozitarea conservelor din fructe și legume; - Pregătirea către vânzare a conservelor din fructe și legume; - Etalarea conservelor din fructe și legume; - Prezentarea conservelor din fructe și legume; - Procesul de vânzare a conservelor din fructe și legume; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a conservelor de fructe și legume; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a legumelor și fructelor proaspete; <p>K3. Cereale și leguminoase</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea cerealelor și leguminoaselor ; - Recepționarea cerealelor și leguminoaselor; - Depozitarea cerealelor și leguminoaselor; - Pregătirea către vânzare a cerealelor și leguminoaselor; - Etalarea cerealelor, leguminoaselor; - Prezentarea pastelor făinoase; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a cerealelor și leguminoaselor; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a cerealelor și leguminoaselor; <p>K4. Crupe și făina</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea crupelor și a făinii - Recepționarea crupelor și a făinii; - Depozitarea crupelor și a făinii; - Pregătirea către vânzare a crupelor și a făinii; - Etalarea crupelor și a făinii; - Prezentarea crupelor și a făinii; - Procesul de vânzare a crupelor și făinii; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a crupelor și a făinii; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a crupelor și a făinii; <p>K5. Paste făinoase</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea pastelor făinoase; - Recepționarea pastelor făinoase; - Depozitarea pastelor făinoase; - Pregătirea către vânzare a pastelor făinoase; - Etalarea pastelor făinoase; - Prezentarea pastelor făinoase; - Procesul de vânzare a pastelor făinoase; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a pastelor făinoase; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a pastelor făinoase; <p>K6. Produse de panificație</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea produselor de panificație; - Recepționarea produselor de panificație; - Depozitarea produselor de panificație; - Pregătirea către vânzare a produselor de panificație; - Etalarea produselor de panificație; - Prezentarea produselor de panificație; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor de panificație; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor de panificație; | |
| Rezultatul învățării 3. Vânzarea produselor de origine animală | | |
| <p>S₁. Argumentează importanța produselor de origine animală în alimentație;</p> <p>S₂. Caracterizează grupele de produse de origine animală, conform clasificării;</p> <p>S₃. Caracterizează sortimentul de produse de origine animală;</p> <p>S₄. Recepționează produsele de origine animală;</p> <p>S₅. Depozitează produselor de origine animală;</p> | <p>K1. Produsele din carne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sortimentul produselor din carne; - Importanța cărnii și produselor din carne în alimentația omului; - Recepționarea cărnii și produselor din carne; - Depozitarea produselor din carne; - Pregătirea către vânzare a produselor din carne; - Etalarea produselor din carne; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea cărnii în stare proaspătă, refrigerată, congelată - Vânzarea produselor din carne; - Vânzarea conservelor din carne; - Vânzarea peștelui în stare vie, refrigerată, congelată; - Vânzarea peștelui sărat, marinat, afumat și semifabricat; |

| | | |
|--|---|---|
| <p>S₆. Pregătește către vânzare a produselor de origine animală;</p> <p>S₇. Etalează produsele de origine animală;</p> <p>S₈. Prezintă produsele de origine animală;</p> <p>S₉. Realizează procesul de vânzare a produselor de origine animală;</p> <p>S₁₀. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₁. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea produselor de origine animală, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Prezentarea produselor din carne; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor din carne; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor din carne; <p>K₂. Peștele și produsele din pește</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importanța peștelui și produselor din pește în alimentația omului; - Clasificarea și caracteristica sortimentului de pește și produse din pește ; - Recepționarea peștelui și produselor din pește; - Depozitarea peștelui și produselor din pește; - Pregătirea către vânzare a peștelui și produselor din pește; - Etalarea peștelui și produselor din pește; - Prezentarea peștelui și produselor din pește; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a peștelui și produselor din pește; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a peștelui și produselor din pește; <p>K₃. Laptele și produsele lactate</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importanța produselor lactate în alimentația omului; - Clasificarea și caracteristica sortimentului; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea conservelor, semiconservelor , icrelor din pește și a produselor acvatice nepiscicole - Vânzarea ouălor și a produselor derivate din ouă. |
|--|---|---|

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Recepționarea laptelui și produselor din lapte; - Depozitarea laptelui și produselor din lapte; - Pregătirea către vânzare a laptelui și produselor din lapte; - Etalarea laptelui și produselor din lapte; - Prezentarea laptelui și produselor din lapte; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a laptelui și produselor din lapte; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a laptelui și produselor din lapte; <p>K4. Vânzarea ouălor și a produselor derivate din ouă</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importanța ouălor în alimentația omului; - Clasificarea și caracteristica sortimentului de ouă și a produselor din ouă; - Recepționarea ouălor și a produselor derivate din ouă; - Depozitarea ouălor și a produselor derivate din ouă; - Pregătirea către vânzare a ouălor și a produselor derivate din ouă; - Etalarea ouălor și a produselor derivate din ouă; - Prezentarea ouălor și a produselor derivate din ouă; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a ouălor și a produselor derivate din ouă; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzarea ouălor și a produselor derivate din ouă; | |
| Rezultatul învățării 4. Vânzarea produselor zaharoase și făinoase | | |
| <p>S₁. Caracterizează materia primă necesară pentru obținerea produselor zaharoase și făinoase;</p> <p>S₂. Caracterizează grupele de produse zaharoase și făinoase, conform clasificării;</p> <p>S₃. Caracterizează sortimentul de produse de produse zaharoase și făinoase;</p> <p>S₄. Recepționează produsele zaharoase și făinoase;</p> <p>S₅. Depozitează produsele zaharoase și făinoase;</p> <p>S₆. Pregătește către vânzare a produselor de origine animală;</p> <p>S₇. Etalează produsele de origine animală;</p> <p>S₈. Prezintă produsele de origine animală;</p> <p>S₉. Realizează procesul de vânzare a produselor de origine animală;</p> <p>S₁₀. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₁. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea produselor de origine animală, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare.</p> | <p>K₁. Produsele zaharoase</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materia primă necesară pentru obținerea produselor zaharoase; - Clasificarea și caracteristica merceologică a produselor zaharoase; - Recepționarea produselor zaharoase; - Depozitarea produselor zaharoase; - Pregătirea către vânzare a produselor zaharoase; - Etalarea produselor zaharoase; - Prezentarea produselor zaharoase; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor zaharoase; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor zaharoase; <p>K₂. Produsele făinoase</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materia primă necesară pentru obținerea produselor făinoase; - Clasificarea și caracteristica merceologică a produselor făinoase; - Recepționarea produselor făinoase; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea produselor zaharoase; - Vânzarea produselor făinoase; |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Depozitarea produselor făinoase; - Pregătirea către vânzare a produselor făinoase; - Etalarea produselor făinoase; - Prezentarea produselor făinoase; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor făinoase; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor făinoase; | |
| Rezultatul învățării 5. Vânzarea produselor gustative | | |
| <p>S₁. Caracterizează materia primă necesară pentru obținerea produselor gustative;</p> <p>S₂. Caracterizează grupele de produse gustative, conform clasificării;</p> <p>S₃. Caracterizează sortimentul de produse de produse zaharoase și făinoase;</p> <p>S₄. Recepționează produsele zaharoase și făinoase;</p> <p>S₅. Depozitează produsele zaharoase și făinoase;</p> <p>S₆. Pregătește către vânzare a produselor de origine animală;</p> <p>S₇. Etalează produsele de origine animală;</p> <p>S₈. Prezintă produsele de origine animală;</p> <p>S₉. Realizează procesul de vânzare a produselor de origine animală;</p> <p>S₁₀. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₁. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea produselor de origine animală, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și</p> | <p>K₁. Produsele stimulente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materia primă necesară pentru obținerea produselor stimulente; - Clasificarea și caracteristica merceologică a produselor stimulente; - Recepționarea produselor stimulente; - Depozitarea produselor stimulente; - Pregătirea către vânzare a produselor stimulente; - Etalarea produselor stimulente; - Prezentarea produselor stimulente; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor stimulente; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor stimulente; <p>K₂. Băuturile nealcoolice și apele minerale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracteristica merceologică a băuturilor nealcoolice și apelor minerale; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea produselor stimulente; - Vânzarea băuturilor nealcoolice și apelor minerale; - Vânzarea băuturilor slab, moderat și tari alcoolice. |

| | | |
|--|---|--|
| <p>sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Recepționarea băuturilor nealcoolice și apelor minerale; - Depozitarea băuturilor nealcoolice și apelor minerale; - Pregătirea către vânzare a băuturilor nealcoolice și apelor minerale; - Prezentarea băuturilor nealcoolice și apelor minerale; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a băuturilor nealcoolice și apelor minerale; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a băuturilor nealcoolice și apelor minerale; <p>K3. Băuturile slab alcoolice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea, sortimentul, caracteristici de calitate; - Ambalarea, marcarea, transportarea; - Recepționarea băuturilor slab alcoolice; - Depozitarea băuturilor slab alcoolice; - Pregătirea către vânzare a băuturilor slab alcoolice; - Prezentarea băuturilor slab alcoolice; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a băuturilor slab alcoolice; - Cerințe de organizare a locului de muncă; | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a băuturilor slab alcoolice; <p>K4. Băuturile moderat alcoolice</p> <ul style="list-style-type: none"> - influența băuturilor alcoolice asupra sănătății omului, clasificarea vinurilor, caracteristici de calitate a vinurilor, bolile și defectele. Ambalarea, marcarea, transportarea; - Recepționarea băuturilor moderat alcoolice - Depozitarea băuturilor moderat alcoolice; - Pregătirea către vânzare a băuturilor moderat alcoolice; - Prezentarea băuturilor moderat alcoolice; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a băuturilor moderat alcoolice; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a băuturilor moderat alcoolice; <p>K5. Băuturile alcoolice tari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea, particularitățile de obținere, caracteristicile de calitate a băuturilor alcoolice tari, ambalare, marcarea, păstrare, transportarea; - Recepționarea băuturilor alcoolice tari; - Depozitarea băuturilor alcoolice tari; - Pregătirea către vânzare a băuturilor alcoolice tari; - Prezentarea băuturilor alcoolice tari; | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a băuturilor alcoolice tari; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a băuturilor alcoolice tari; | |
| Rezultatul învățării 6. Vânzarea grăsimilor alimentare | | |
| <p>S₁. Caracterizarea materiei prime necesare pentru obținerea grăsimilor alimentare;</p> <p>S₂. Caracterizarea grupelor de grăsimi alimentare, conform clasificării;</p> <p>S₃. Caracterizarea sortimentului de grăsimi alimentare;</p> <p>S₄. Recepționarea grăsimilor alimentare;</p> <p>S₅. Depozitarea grăsimilor alimentare;</p> <p>S₆. Pregătirea grăsimilor alimentare pentru vânzare;</p> <p>S₇. Etalarea grăsimilor alimentare;</p> <p>S₈. Prezentarea grăsimilor alimentare;</p> <p>S₉. Realizarea procesului de vânzare a grăsimilor alimentare;</p> <p>S₁₀. Gestionarea stocurilor și întocmirea rapoartelor de vânzare;</p> <p>S₁₁. Organizarea locului de muncă pentru manipularea și procesarea grăsimilor alimentare, cu respectarea principiilor ergonomiei, normelor de securitate și sănătate în muncă, precum și a cerințelor igienico-sanitare.</p> | <p>K1. Grăsimile de origine vegetală: Clasificarea grăsimilor de origine vegetală;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Particularitățile de obținere a grăsimilor de origine vegetală; - Caracteristicile de calitate ale grăsimilor de origine vegetală; - Ambalarea, marcarea, păstrarea și transportul grăsimilor de origine vegetală; - Recepționarea grăsimilor de origine vegetală; - Depozitarea grăsimilor de origine vegetală; - Pregătirea grăsimilor de origine vegetală pentru vânzare; - Prezentarea grăsimilor de origine vegetală; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a grăsimilor de origine vegetală; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a grăsimilor de origine vegetală. <p>K 2. Grăsimile de origine animalieră</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea grăsimilor de origine animalieră; | <p>- Vânzarea grăsimilor alimentare</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Particularitățile de obținere a grăsimilor de origine animalieră; - Caracteristicile de calitate ale grăsimilor de origine animalieră; - Ambalarea, marcarea, păstrarea și transportul grăsimilor de origine animalieră; - Recepționarea grăsimilor de origine animalieră; - Depozitarea grăsimilor de origine animalieră; - Pregătirea grăsimilor de origine animalieră pentru vânzare; - Prezentarea grăsimilor de origine animalieră; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a grăsimilor de origine animalieră; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a grăsimilor de origine animalieră. | |
| Rezultatul învățării 7. Vânzarea concentratelor alimentare | | |
| <p>S₁. Caracterizarea materiei prime necesare pentru obținerea concentratelor alimentare;</p> <p>S₂. Caracterizarea grupelor de concentrate alimentare, conform clasificării;</p> <p>S₃. Caracterizarea sortimentului de concentrate alimentare;</p> <p>S₄. Recepționarea concentratelor alimentare;</p> <p>S₅. Depozitarea concentratelor alimentare;</p> <p>S₆. Pregătirea concentratelor alimentare pentru</p> | <p>K₁. Concentratele alimentare</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea concentratelor alimentare; - Particularitățile de obținere a concentratelor alimentare; - Caracteristicile de calitate ale concentratelor alimentare; - Ambalarea, marcarea, păstrarea și transportul concentratelor alimentare; - Recepționarea concentratelor alimentare; | <p>-Vânzarea concentratelor alimentare</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>vânzare; S7. Etalarea concentratelor alimentare; S8. Prezentarea concentratelor alimentare; S9. Realizarea procesului de vânzare a concentratelor alimentare; S10. Gestionarea stocurilor și întocmirea rapoartelor de vânzare; S11. Organizarea locului de muncă pentru manipularea și procesarea concentratelor alimentare, cu respectarea principiilor ergonomiei, normelor de securitate și sănătate în muncă, precum și a cerințelor igienico-sanitare..</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Depozitarea concentratelor alimentare; - Pregătirea concentratelor alimentare pentru vânzare; - Prezentarea concentratelor; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a concentratelor alimentare; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a concentratelor. | |
|---|---|--|

Specificații metodologice

Modulul 5 – Vânzarea mărfurilor alimentare este centrat pe dobândirea de cunoștințe profesionale și dezvoltarea abilităților necesare pentru realizarea operațiunilor de vânzare a produselor alimentare.

Ținând cont de specificul modulului, se recomandă:

- predarea conținuturilor teoretice și organizarea lucrărilor practice pe grupe de mărfuri;
- corelarea procesului de instruire cu etapele procesului tehnologic de vânzare a produselor alimentare, cum ar fi: recepționarea, depozitarea, etalarea, gestionarea stocurilor de marfă și întocmirea rapoartelor.

Activitățile de instruire desfășurate de cadrul didactic vor avea un caracter activ-participativ și vor fi centrate pe elev, pentru a încuraja implicarea și formarea competențelor specifice.

Ordinea de parcurgere a secvențelor de conținut în cadrul modulului poate fi adaptată, atât timp cât nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale.

Repartizarea orelor pe secvențe de conținut rămâne la latitudinea profesorului responsabil cu predarea modulului, în funcție de: dificultatea temelor, nivelul de cunoștințe anterioare ale elevilor și ritmul de asimilare a acestora. Numărul total de ore alocat modulului, precum și cel destinat instruirii teoretice și practice, va rămâne neschimbat.

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor, precum și evaluatorilor, având ca scop identificarea aspectelor esențiale în evaluarea rezultatelor învățării formate în cadrul modulului.

Pentru colectarea dovezilor privind atingerea rezultatelor învățării prevăzute în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative, prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra capacitatea de a:

- argumenta importanța produselor de origine vegetală în alimentație;
- caracteriza produsele de origine vegetală, conform clasificării acestora;
- aprecia calitatea produselor de origine vegetală pe baza indicilor organoleptici;
- descrie particularitățile procesului tehnologic de vânzare a produselor de origine vegetală;
- utiliza corect utilajele și inventarul specific, cu respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă;
- păstra produsele alimentare în condiții care respectă cerințele igienico-sanitare.

Proba teoretică va include: Test scris

Proba practică de evaluare a rezultatelor învățării va include: Sarcini practice axate, preponderent, pe realizarea formelor de tăiere.

În procesul de evaluare, elevul va avea acces la documente tehnologice relevante pentru demonstrarea rezultatelor învățării. După administrarea probelor (teoretică și practică) de evaluare, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv referitor la rezultatele evaluării.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Organizarea locului de muncă;
- Prezentarea produsului alimentar;
- Manipularea și păstrarea produselor;
- Interacțiunea cu clientul;
- Utilizarea documentației tehnologice și comerciale;
- Aspectul și calitatea produsului oferit spre vânzare;

Se recomandă ca fiecare elev să execute fiecare etapă de vânzare a mărfurilor. Cadrul didactic (evaluatorul) va urmări și va evalua atât procesul tehnologic, conform fișelor de evaluare. În procesul de evaluare, elevul va avea acces la documente tehnologice relevante pentru demonstrarea rezultatelor învățării. După administrarea testelor (teoretic și practic), cadrul didactic va oferi elevilor un feedback constructiv referitor la rezultatele evaluării.

Produse recomandată:

- Produse de origine vegetală;
- Produse de origine animală;
- Produse zaharoase și făinoase;
- Produse gustative;
- Grăsimi alimentare;
- Concentrate alimentare.

Modulul 6 –Vânzarea mărfurilor nealimentare

Scopul modulului: Formarea competențelor generale și profesionale de gestionare completă a procesului de vânzare a mărfurilor nealimentare oferind funcționalități specifice pentru evidența și urmărirea mărfurilor, optimizarea fluxului de vânzare și asigurarea conformității cu reglementările din domeniul nealimentar. Acest modul vizează dobândirea rezultatelor învățării necesare pentru inițiere în profesie și constituie fundamentul pentru

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

| | Rezultate ale învățării la final de modul <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | IT | IP | Total |
|-----------------------|--|------------|------------|--------------|
| RÎ 1. | Explice noțiuni generale privind sortimentul de mărfuri nealimentare. | 2 | 6 | 8 |
| RÎ 2. | Realizeze vânzarea mărfurilor textile, încălțăminte din piele și înlocuitori de piele | 16 | 24 | 40 |
| RÎ 3. | Realizeze vânzarea mărfurilor de uz casnic și menaj | 16 | 24 | 40 |
| RÎ 4. | Realizeze vânzarea produselor de igienă și îngrijire personală | 14 | 18 | 32 |
| RÎ 5. | Realizeze vânzarea mărfurilor electrice și electronice | 10 | 12 | 22 |
| RÎ 6. | Realizeze vânzarea mobilierului și decorațiunilor din lemn | 10 | 12 | 22 |
| RÎ 7. | Realizeze vânzarea mărfurilor de papetărie și birotică | 10 | 12 | 22 |
| RÎ 8. | Realizeze vânzarea materialelor pentru construcții și bricolaj | 10 | 12 | 22 |
| RÎ 9. | Realizeze vânzarea jucăriilor și articolelor pentru copii | 10 | 12 | 22 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 100 | 138 | 238 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| | Rezultate ale învățării la final de modul <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | IT | IA | Total |
|-------|--|-----------|-----------|--------------|
| RÎ 1. | Explice noțiuni generale de mărfuri nealimentare. | 2 | 14 | 16 |
| RÎ 2. | Realizeze vânzarea mărfurilor textile, încălțăminte din piele și înlocuitori de piele | 10 | 49 | 59 |
| RÎ 3. | Realizeze vânzarea mărfurilor de uz casnic și menaj | 10 | 49 | 59 |
| RÎ 4. | Realizeze vânzarea produselor de igienă și îngrijire personală | 8 | 49 | 57 |
| RÎ 5. | Realizeze vânzarea mărfurilor electrice și electronice | 6 | 42 | 48 |
| RÎ 6. | Realizeze vânzarea mobilierului și decorațiunilor din lemn | 6 | 42 | 48 |
| RÎ 7. | Realizeze vânzarea mărfurilor de papetărie și birotică | 4 | 42 | 46 |

| | | | | |
|-----------------------|--|-----------|------------|------------|
| RÎ 8. | Realizeze vânzarea materialelor pentru construcții și bricolaj | 4 | 35 | 39 |
| RÎ 9. | Realizeze vânzarea jucăriilor și articolelor pentru copii | 4 | 35 | 39 |
| Evaluare modul | | 2 | 14 | 16 |
| Total | | 56 | 371 | 427 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1. Noțiuni generale de mărfuri nealimentare | | |
|---|---|---|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| S1. Definirea termenilor de specialitate. S2. Clasificarea merceologică a mărfurilor nealimentare. | K1. Noțiuni generale de mărfuri nealimentare - Sortiment de mărfuri; - Sortiment de mărfuri industriale; - Sortiment de mărfuri comerciale. K2. Criterii de clasificare a mărfurilor nealimentare. | - Identificarea sortimentului și caracterizarea merceologică a mărfurilor nealimentare; |
| Rezultatul învățării 2. Vânzarea mărfurilor textile, a încălțămintei din piele și înlocuitori de piele | | |
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| S1. Identifică sortimentul mărfurilor textile; S2. Apreciază calitatea mărfurilor textile conform indicilor organoleptici; S3. Argumentează importanța mărfurilor textile; S4. Asigură condițiile de păstrare a mărfurilor textile respectând normele de păstrare; S5. Caracterizează sortimentul de mărfuri textile; S6. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor textile; S7. Recepționează conform cantității și calității mărfurile textile; | K1. Țesăturile și materiale textile - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de țesături și materiale textile; - Recepționarea sortimentului de țesături și materiale textile; - Depozitarea sortimentului de țesături și materiale textile; - Pregătirea către vânzare a sortimentului de țesături și materiale textile; - Etalarea sortimentului de țesături și materiale textile; - Prezentarea sortimentului de țesături și materiale textile; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de țesături și materiale textile; | - Vânzarea articolelor din țesătură; - Vânzarea articolelor din tricotaj; |

| | | |
|---|--|--|
| <p>S₈. Depozitează mărfurile textile respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S₉. Pregătește către vânzare mărfurile textile conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S₁₀. Etalează mărfurile textile;</p> <p>S₁₁. Prezintă mărfurile textile;</p> <p>S₁₂. Realizează procesul de vânzare a mărfurilor textile;</p> <p>S₁₃. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₄. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea mărfurilor textile, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de țesături și materiale textile; - Cerințe de organizare a locului de muncă; <p>Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de țesături și materiale textile;</p> <p>K₂. Articole din confecții textile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de articole din confecții textile; - Recepționarea sortimentului de articole din confecții textile; - Depozitarea sortimentului de articole din confecții textile; - Pregătirea sortimentului de articole din confecții textile pentru vânzare; - Etalarea sortimentului de articole din confecții textile în spațiul comercial; - Prezentarea sortimentului de articole din confecții textile către client; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de articole din confecții textile; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a articolelor din confecții textile; - Cerințe privind organizarea locului de muncă în domeniul vânzării articolelor textile; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a articolelor din confecții textile. <p>K₃. Articole din tricotaj</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de articole din tricotaj; | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Recepționarea sortimentului de articole din tricotaj; - Depozitarea sortimentului de articole din tricotaj; - Pregătirea sortimentului de articole din tricotaj pentru vânzare; - Etalarea sortimentului de articole din tricotaj în spațiul comercial; - Prezentarea sortimentului de articole din tricotaj către client; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de articole din tricotaj; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor în cazul articolelor din tricotaj; - Respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a articolelor din tricotaj; - Cerințe privind organizarea locului de muncă pentru vânzarea articolelor din tricotaj; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a articolelor din tricotaj. | |
| <p>S₁. Identifică sortimentul de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele;</p> <p>S₂. Apreciază calitatea sortimentului de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; conform indicilor organoleptici;</p> <p>S₃. Argumentează importanța sortimentului de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele;</p> <p>S₄. Asigură condițiile de păstrare a sortimentului de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele. respectând normele de păstrare;</p> | <p>K₄. Sortimentul de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; - Recepționarea încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; - Depozitarea încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; - Pregătirea către vânzare a încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; - Etalarea încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; - Prezentarea încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea încălțăminte pentru femei, bărbați și copii; - Vânzarea încălțăminte de sport, sezon (vară/iarnă); |

| | | |
|---|---|--|
| <p>S₅. Caracterizează grupele sortimentului de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele, conform criteriilor de clasificare ;</p> <p>S₆ Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele ;</p> <p>S₇. Recepționează conform cantității și calității sortimentul de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele;</p> <p>S₈. Depozitează sortimentul de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S₉. Pregătește către vânzare conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S₁₀. Etalează sortimentul de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele;</p> <p>S₁₁. Prezintă sortimentul de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele;</p> <p>S₁₂. Realizează procesul de vânzare a sortimentului de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele;</p> <p>S₁₃. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₄. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea sortimentului de încălțăminte din piele și înlocuitori de piele, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Realizarea procesului de vânzare a încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a încălțăminte din piele și înlocuitori de piele; | |
|---|---|--|

Rezultatul învățării 3. Vânzarea mărfurilor de uz casnic și menaj.

| | | |
|--|--|---|
| <p>S1. Identifică sortimentul mărfurilor de uz casnic și menaj;</p> <p>S2. Apreciază calitatea mărfurilor de uz casnic și menaj conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Argumentează importanța mărfurilor de uz casnic și menaj;</p> <p>S4. Asigură condițiile de păstrare a mărfurilor de uz casnic și menaj respectând normele de păstrare;</p> <p>S5. Caracterizează grupele mărfurilor de uz casnic și menaj, conform criteriilor de clasificare;</p> <p>S6. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor de uz casnic și menaj ;</p> <p>S7. Recepționează conform cantității și calității sortimentul mărfurilor de uz casnic și menaj;</p> <p>S8. Depozitează mărfurile de uz casnic și menaj respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S9. Pregătește către vânzare mărfurile de uz casnic și menaj conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S10. Etalează mărfurile de uz casnic și menaj;</p> <p>S11. Prezintă sortimentul mărfurilor de uz casnic și menaj;</p> <p>S12. Realizează procesul de vânzare a mărfurilor de uz casnic și menaj;</p> <p>S13. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> | <p>K1. Sortimentul de detergenți și produse de curățenie</p> <ul style="list-style-type: none">- Clasificarea și caracterizarea sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Recepționarea sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Depozitarea sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Pregătirea către vânzare a sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Etalarea sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Prezentarea sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Realizarea procesului de vânzare sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor;- Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de detergenți și produse de curățenie;- Cerințe de organizare a locului de muncă;- Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de detergenți și produse de curățenie; <p>K2. Sortimentul ustensilelor de bucătărie</p> <ul style="list-style-type: none">- Clasificarea și caracterizarea sortimentului de ustensile de bucătărie;- Recepționarea sortimentului de ustensile de bucătărie;- Depozitarea sortimentului de ustensile de bucătărie ; | <ul style="list-style-type: none">- Vânzarea detergenților și produselor de curățenie;- Vânzarea ustensilelor de bucătărie;- Vânzarea sortimentul de veselă, oale și tigăi;- Vânzarea produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.). |
|--|--|---|

| | | |
|---|--|--|
| <p>S₁₄.Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea mărfurilor de uz casnic și menaj, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Pregătirea către vânzare a sortimentului de ustensile de bucătărie; - Etalarea sortimentului de ustensile de bucătărie; - Prezentarea sortimentului de ustensile de bucătărie; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de ustensile de bucătărie; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de ustensile de bucătărie; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de ustensile de bucătărie; <p>K₃.Sortimentul de veselă, oale și tigăi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Recepționarea sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Depozitarea sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Pregătirea către vânzare a sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Etalarea sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Prezentarea sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de veselă, oale și tigăi; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de veselă, oale și tigăi; | |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | <p>K4. Sortimentul produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Recepționarea produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Depozitarea produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Pregătirea către vânzare a produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Etalarea produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Prezentarea produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Realizarea procesului de vânzare a produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.); - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor de unică folosință (folie, saci menajeri etc.) ; | |
| <p>Rezultatul învățării 4. Vânzarea produselor de igienă și îngrijire personală</p> | | |
| <p>S1. Identifică sortimentul produselor de igienă și îngrijire personală;</p> <p>S2. Apreciază calitatea produselor de igienă și îngrijire personală conform indicilor organoleptici;</p> | <p>K1. Produse cosmetice (creme, loțiuni, machiaj)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); - Recepționarea produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea produse cosmetice (creme, loțiuni, machiaj) și produselor de igienă personală; |

| | | |
|--|--|--|
| <p>S3. Argumentează importanța produselor de igienă și îngrijire personală;</p> <p>S4. Asigură condițiile de păstrare a produselor de igienă și îngrijire personală respectând normele de păstrare;</p> <p>S5. Caracterizează grupele produselor de igienă și îngrijire personală conform criteriilor de clasificare ;</p> <p>S6. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea produselor de igienă și îngrijire personală;</p> <p>S7. Recepționează conform cantității și calității sortimentul produselor de igienă și îngrijire personală;</p> <p>S8. Depozitează produsele de igienă și îngrijire personală respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S9. Pregătește către vânzare produsele de igienă și îngrijire personală conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S10. Etalează produsele de igienă și îngrijire personală;</p> <p>S11. Prezintă sortimentul produselor de igienă și îngrijire personală;</p> <p>S12. Realizează procesul de vânzare a produselor de igienă și îngrijire personală;</p> <p>S13. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S14. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea produselor de igienă și îngrijire personală, respectând principiile</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Depozitarea produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); - Pregătirea către vânzare a produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); - Etalarea produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); - Prezentarea produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); - Realizarea procesului de vânzare a produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor cosmetice (creme, loțiuni, machiaj); <p>K2. Sortimentul săpunurilor, șampoanelor , pastelor de dinți</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de săpunuri, șampoane, pastelor de dinți; - Recepționarea sortimentului de săpunuri, șampoane, pastelor de dinți; - Depozitarea sortimentului de săpunuri, șampoane, pastelor de dinți; - Pregătirea către vânzare a sortimentului de săpunuri, șampoane ,pastelor de dinți; - Etalarea sortimentului de săpunuri, șampoane ,pastelor de dinți; - Prezentarea sortimentului de săpunuri, șampoane ,pastelor de dinți; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea sortimentului de săpunuri, șampoane ,pastelor de dinți; - Vânzarea sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de săpunuri, șampoane ,pastelor de dinți; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de săpunuri, șampoane ,pastelor de dinți; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de săpunuri, șampoane ,pastelor de dinți; <p>K3. Sortimentul produselor de igienă personală</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea produselor de igienă personală; - Recepționarea produselor de igienă personală; - Depozitarea produselor de igienă personală; - Pregătirea către vânzare a produselor de igienă personală; - Etalarea produselor de igienă personală; - Prezentarea produselor de igienă personală; - Realizarea procesului de vânzare a produselor de igienă personală; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a produselor de igienă personală; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a produselor de igienă personală; <p>K4. Sortimentul aparatelor de ras și periilor de păr</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; | |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Recepționarea sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; - Depozitarea sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; - Pregătirea către vânzare a sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; - Etalarea sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; - Prezentarea sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului aparatelor de ras și periilor de păr; | |
| Rezultatul învățării 5. Vânzarea mărfurilor electrice și electronice. | | |
| <p>S₁. Identifică sortimentul mărfurilor electrice și electronice.</p> <p>S₂. Apreciază calitatea mărfurilor electrice și electronice. conform indicilor organoleptici;</p> <p>S₃. Argumentează importanța mărfurilor electrice și electronice.</p> <p>S₄. Asigură condițiile de păstrare a mărfurilor electrice și electronice respectând normele de păstrare;</p> | <p>K₁. Sortimentul mărfurilor electrocasnice mici (fier de călcat , mixer)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea mărfurilor electrocasnice mici; - Recepționarea mărfurilor electrocasnice mici; - Depozitarea mărfurilor electrocasnice mici; - Pregătirea către vânzare a mărfurilor electrocasnice mici; - Etalarea mărfurilor electrocasnice mici; - Prezentarea mărfurilor electrocasnice mici; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea mărfurilor electrocasnice mici (fier de călcat, mixer) și electrocasnice mari (frigider, aragaz); - Vânzarea mărfurilor electronice (televizoare, telefoane, tablete etc.), bateriilor, becurilor, accesorii electrice; |

| | | |
|---|--|--|
| <p>S₅. Caracterizează sortimentul mărfurilor electrice și electronice conform criteriilor de clasificare ;</p> <p>S₆. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor electrice și electronice;</p> <p>S₇. Recepționează conform cantității și calității sortimentul mărfurilor electrice și electronice.</p> <p>S₈. Depozitează mărfurile electrice și electronice. respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S₉. Pregătește către vânzare mărfurile electrice și electronice conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S₁₀. Etalează mărfurile electrice și electronice;</p> <p>S₁₁. Prezintă sortimentul mărfurilor electrice și electronice;</p> <p>S₁₂. Realizează procesul de vânzare a mărfurilor electrice și electronice;</p> <p>S₁₃.Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₄. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea mărfurilor electrice și electronice, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Realizarea procesului de vânzare a mărfurilor electrocasnice mici; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a mărfurilor electrocasnice mici; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a mărfurilor electrocasnice mici; <p>K₂. Sortimentul mărfurilor electrocasnice mari (frigider, aragaz)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea mărfurilor electrocasnice mari; - Recepționarea mărfurilor electrocasnice mari; - Depozitarea mărfurilor electrocasnice mari; - Pregătirea către vânzare a mărfurilor electrocasnice mari; - Etalarea mărfurilor electrocasnice mari; - Prezentarea mărfurilor electrocasnice mari; - Realizarea procesului de vânzare a mărfurilor electrocasnice mari; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a mărfurilor electrocasnice mari; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a mărfurilor electrocasnice mari; <p>K₃. Sortimentul mărfurilor electronice (televizoare, telefoane, tablete etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea mărfurilor electronice; - Recepționarea mărfurilor electronice; - Depozitarea mărfurilor electronice;; | |
|---|--|--|

- Pregătirea către vânzare a mărfurilor electronice;
 - Etalarea mărfurilor electronice;
 - Prezentarea mărfurilor electronice;
 - Realizarea procesului de vânzare a mărfurilor electronice;
 - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor;
 - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a mărfurilor electronice;
 - Cerințe de organizare a locului de muncă;
 - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a mărfurilor electronice;
- K4. Baterii, becuri, accesorii electrice**
- Clasificarea și caracterizarea bateriilor, becurilor, accesoriilor electrice;
 - Recepționarea bateriilor, becurilor, accesoriilor electrice;
 - Depozitarea bateriilor, becurilor, accesoriilor electrice;
 - Pregătirea către vânzare a bateriilor, becurilor, accesorii electrice;
 - Etalarea bateriilor, becurilor, accesoriilor electrice;
 - Prezentarea bateriilor, becurilor, accesoriilor electrice;
 - Realizarea procesului de vânzare a bateriilor, becurilor, accesoriilor electrice;
 - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor;
 - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a bateriilor, becurilor, accesorii electrice;
 - Cerințe de organizare a locului de muncă;
 - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a bateriilor, becurilor, accesorii electrice;

Rezultatul învățării 6. Vânzarea mobilierului și decorațiunilor

| | | |
|---|---|--|
| <p>S₁. Identifică sortimentul mobilierului și decorațiunilor din lemn;</p> <p>S₂. Apreciază calitatea mobilierului și decorațiunilor din lemn conform indicilor organoleptici;</p> <p>S₃. Argumentează importanța mobilierului și decorațiunilor din lemn;</p> <p>S₄. Asigură condițiile de păstrare a mobilierului decorațiunilor din lemn respectând normele de păstrare;</p> <p>S₅. Caracterizează sortimentul mobilierului și decorațiunilor din lemn conform criteriilor de clasificare ;</p> <p>S₆. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mobilierului și decorațiunilor din lemn;</p> <p>S₇. Recepționează conform cantității și calității sortimentul mobilierului și decorațiunilor din lemn;</p> <p>S₈. Depozitează mobilierul și decorațiunile din lemn respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S₉. Pregătește către vânzare mobilierul și decorațiunile din lemn conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S₁₀. Etalează mobilierul și decorațiunile din lemn;</p> <p>S₁₁. Prezintă sortimentul mobilierului și decorațiunilor din lemn;</p> | <p>K₁. Mobilier pentru locuință (scaune, mese, dulapuri)</p> <ul style="list-style-type: none">- Clasificarea și caracterizarea mobilierului pentru locuință;- Recepționarea mobilierului pentru locuință;- Depozitarea mobilierului pentru locuință;- Pregătirea către vânzare a mobilierului pentru locuință;- Etalarea mobilierului pentru locuință;- Prezentarea mobilierului pentru locuință;- Realizarea procesului de vânzare a mobilierului pentru locuință;- Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor;- Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a mobilierului pentru locuință;- Cerințe de organizare a locului de muncă;- Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a mobilierului pentru locuință; <p>K₂. Decorațiuni din lemn (tablouri, rame foto, vase etc.)</p> <ul style="list-style-type: none">- Clasificarea și caracterizarea decorațiunilor din lemn;- Recepționarea decorațiunilor din lemn;- Depozitarea decorațiunilor din lemn;- Pregătirea către vânzare a decorațiunilor din lemn;- Etalarea decorațiunilor din lemn;- Prezentarea decorațiunilor din lemn;- Realizarea procesului de vânzare a decorațiunilor din lemn;- Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor;- Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a decorațiunilor din lemn;- Cerințe de organizare a locului de muncă; | <ul style="list-style-type: none">- Vânzarea mobilierului pentru locuință;- Vânzarea decorațiunilor din lemn, covorașelor, perdelelor și draperiilor; |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|---|
| <p>S₁₂. Realizează procesul de vânzare a mobilierului și decorațiunilor din lemn; S₁₃. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării; S₁₄. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea mobilierului și decorațiunilor din lemn, respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a decorațiunilor din lemn; <p>K₃. Covorașele, perdele, draperii</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea covorașelor, perdelelor, draperiilor; - Recepționarea covorașelor, perdelelor, draperiilor; - Depozitarea covorașelor, perdelelor, draperiilor; - Pregătirea către vânzare a covorașelor, perdelelor, draperiilor; - Etalarea covorașelor, perdelelor, draperiilor ; - Prezentarea covorașelor, perdelelor, draperiilor ; - Realizarea procesului de vânzare a covorașelor, perdelelor, draperiilor; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a covorașelor, perdelelor, draperiilor. - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a covorașelor, perdelelor, draperiilor. | |
| Rezultatul învățării 7. Vânzarea mărfurilor de papetărie și birotică | | |
| <p>S₁. Identifică sortimentul mărfurilor de papetărie și birotică ; S₂. Apreciază calitatea mărfurilor de papetărie și birotică conform indicilor organoleptici; S₃. Argumentează importanța mărfurilor de papetărie și birotică; S₄. Asigură condițiile de păstrare a mărfurilor de papetărie și birotică respectând normele de păstrare;</p> | <p>K₁. Sortimentul mărfurilor de papetărie (caiete, hârtie, agende)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea mărfurilor de papetărie; - Recepționarea mărfurilor de papetărie; - Depozitarea mărfurilor de papetărie; - Pregătirea către vânzare a mărfurilor de papetărie; - Etalarea mărfurilor de papetărie; - Prezentarea mărfurilor de papetărie; - Realizarea procesului de vânzare a mărfurilor de papetărie; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea mărfurilor de papetărie (caiete, hârtie, agende); - Vânzarea rechizitelor de birou (pixuri, dosare, bibliorafturi și accesorii de birou). |

| | | |
|--|--|--|
| <p>S₅. Caracterizează sortimentul mărfurilor de papetărie și birotică conform criteriilor de clasificare ;</p> <p>S₆. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor de papetărie și birotică;</p> <p>S₇. Recepționează conform cantității și calității sortimentul mărfurilor de papetărie și birotică;</p> <p>S₈. Depozitează mărfurile de papetărie și birotică respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S₉. Pregătește către vânzare mărfurile de papetărie și birotică conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S₁₀. Etalează mărfurile de papetărie și birotică;</p> <p>S₁₁. Prezintă sortimentul mărfurilor de papetărie și birotică;</p> <p>S₁₂. Realizează procesul de vânzare a mărfurilor de papetărie și birotică;</p> <p>S₁₃. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₄. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea mărfurilor de papetărie și birotică respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a mărfurilor de papetărie; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a mărfurilor de papetărie; <p>K₂. Sortimente rechizitelor de birou (pixuri, dosare, bibliorafturi și accesorii de birou)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea rechizitelor de birou; - Recepționarea rechizitelor de birou; - Depozitarea rechizitelor de birou ; - Pregătirea către vânzare a rechizitelor de birou; - Etalarea rechizitelor de birou; - Prezentarea rechizitelor de birou; - Realizarea procesului de vânzare a rechizitelor de birou; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a rechizitelor de birou; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a rechizitelor de birou; | |
| Rezultatul învățării 8. Vânzarea materialelor pentru construcții și bricolaj | | |
| <p>S₁. Identifică sortimentul materialelor pentru construcții și bricolaj;</p> <p>S₂. Apreciază calitatea materialelor pentru construcții și bricolaj conform indicilor organoleptici;</p> | <p>K₁. Sortimentul de ciment, var, gips-carton</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de ciment, var, gips-carton; - Recepționarea sortimentului de ciment, var, gips-carton; - Depozitarea sortimentului de ciment, var, gips-carton; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea sortimentului de ciment, var, gips-carton și adezivilor. - Vânzarea sortimentului de scule, unelte și vopselelor, pensulelor, lacurilor; |

| | | |
|--|--|--|
| <p>S₃. Argumentează importanța materialelor pentru construcții și bricolaj;</p> <p>S₄. Asigură condițiile de păstrare a materialelor pentru construcții și bricolaj, respectând normele de păstrare;</p> <p>S₅. Caracterizează sortimentul materialelor pentru construcții și bricolaj, conform criteriilor de clasificare ;</p> <p>S₆. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea materialelor pentru construcții și bricolaj;</p> <p>S₇. Recepționează conform cantității și calității sortimentul materialelor pentru construcții și bricolaj;</p> <p>S₈. Depozitează materialele pentru construcții și bricolaj, respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S₉. Pregătește către vânzare materialele pentru construcții și bricolaj, conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S₁₀. Etalează materialele pentru construcții și bricolaj;</p> <p>S₁₁. Prezintă sortimentul materialelor pentru construcții și bricolaj;</p> <p>S₁₂. Realizează procesul de vânzare a materialelor pentru construcții și bricolaj;</p> <p>S₁₃. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₄. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea materialelor pentru construcții și bricolaj, respectând principiile</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Pregătirea către vânzare a sortimentului de ciment, var, gips-carton; - Etalarea sortimentului de ciment, var, gips-carton; - Prezentarea sortimentului de ciment, var, gips-carton; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de ciment, var, gips-carton; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de ciment, var, gips-carton; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de ciment, var, gips-carton; <p>K₂. Sortimentul de adezivi, silicon, spumă poliuretanică</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Recepționarea sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Depozitarea sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Pregătirea către vânzare a sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Etalarea sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Prezentarea sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; | |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de adezivi, silicon, spumă poliuretanică; <p>K3. Sortimentul de scule și unelte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de scule și unelte; - Recepționarea sortimentului de scule și unelte; - Depozitarea sortimentului de scule și unelte; - Pregătirea către vânzare a sortimentului de scule și unelte; - Etalarea sortimentului de scule și unelte; - Prezentarea sortimentului de scule și unelte; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de scule și unelte sortimentul de scule și unelte; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de scule și unelte; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de scule și unelte; <p>K4. Sortimentul de vopsele, pensule, lacuri</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; - Recepționarea sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; - Depozitarea sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; | |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Pregătirea către vânzare a sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; - Etalarea sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; - Prezentarea sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; - Realizarea procesului de vânzare a sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a sortimentului de vopsele, pensule, lacuri; | |
| Rezultatul învățării 9. Vânzarea jucăriilor și articolelor pentru copii. | | |
| <p>S1. Identifică sortimentul jucăriilor și articolelor pentru copii;</p> <p>S2. Apreciază calitatea jucăriilor și articolelor pentru copii conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Argumentează importanța jucăriilor și articolelor pentru copii;</p> <p>S4. Asigură condițiile de păstrare a jucăriilor și articolelor pentru copii, respectând normele de păstrare;</p> <p>S5. Caracterizează sortimentul jucăriilor și articolelor pentru copii, conform criteriilor de clasificare ;</p> <p>S6. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea jucăriilor și articolelor pentru copii;</p> <p>S7. Recepționează conform cantității și calității sortimentul jucăriilor și articolelor pentru copii</p> | <p>K1. Jucării de plastic, pluș, jocuri educative.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Recepționarea jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Depozitarea jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Pregătirea către vânzare a jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Etalarea jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Prezentarea jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Realizarea procesului de vânzare a jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; | <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; - Vânzarea cărucioarelor, scaune auto pentru copii și accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; |

| | | |
|---|--|--|
| <p>S₈. Depozitează respectând condițiile de păstrare;</p> <p>S₉. Pregătește către vânzare conform operațiilor de pregătire;</p> <p>S₁₀. Etalează</p> <p>S₁₁. Prezintă sortimentul</p> <p>S₁₂. Realizează procesul de vânzare a</p> <p>S₁₃. Gestionează stocurile și rapoartele vânzării;</p> <p>S₁₄. Organizează locul de muncă pentru manipularea și procesarea respectând principiile ergonomiei, normele de securitate și sănătate în muncă, precum și cerințele igienico-sanitare;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cerințe de organizare a locului de muncă ; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a jucăriilor de plastic, pluș, jocurilor educative; <p>K₂. Cărucioare, scaune auto pentru copii.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Recepționarea cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Depozitarea cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Pregătirea către vânzare a cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Etalarea cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Prezentarea cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Realizarea procesului de vânzare a cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Cerințe de organizare a locului de muncă cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a cărucioarelor, scaunelor auto pentru copii; <p>K₃. Accesorii pentru îngrijirea bebelușilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificarea și caracterizarea accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; - Recepționarea accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; - Depozitarea accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; - Pregătirea către vânzare a accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; - Etalarea accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; - Prezentarea accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Realizarea procesului de vânzare a accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; - Gestionarea stocurilor și raportarea vânzărilor; - Norme de securitate și sănătate în muncă în procesul de vânzare a accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; - Cerințe de organizare a locului de muncă; - Cerințe igienico-sanitare pentru procesele tehnologice de vânzare a accesoriilor pentru îngrijirea bebelușilor; | |
|--|---|--|

Specificații metodologice:

Modulul 6 – Vânzarea mărfurilor nealimentare este centrat pe dobândirea de cunoștințe profesionale și dezvoltarea abilităților necesare pentru realizarea operațiunilor de vânzare a mărfurilor nealimentare.

Ținând cont de specificul modulului, se recomandă:

- predarea conținuturilor teoretice și organizarea lucrărilor practice pe grupe de mărfuri;
- corelarea procesului de instruire cu etapele procesului tehnologic de vânzare a mărfurilor nealimentare, cum ar fi: recepționarea, depozitarea, etalarea, gestionarea stocurilor de marfă și întocmirea rapoartelor.

Activitățile de instruire desfășurate de cadrul didactic vor avea un caracter activ-participativ și vor fi centrate pe elev, pentru a încuraja implicarea și formarea competențelor specifice.

Ordinea de parcurgere a secvențelor de conținut în cadrul modulului poate fi adaptată, atât timp cât nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale.

Repartizarea orelor pe secvențe de conținut rămâne la atitudinea profesorului responsabil cu predarea modulului, în funcție de: dificultatea temelor, nivelul de cunoștințe anterioare ale elevilor și ritmul de asimilare a acestora. Numărul total de ore alocat modulului, precum și cel destinat instruirii teoretice și practice, va rămâne neschimbat.

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor, precum și evaluatorilor, având ca scop identificarea aspectelor esențiale în evaluarea rezultatelor învățării formate în cadrul modulului.

Pentru colectarea dovezilor privind atingerea rezultatelor învățării prevăzute în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative, prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra capacitatea de a:

- argumenta importanța mărfurilor nealimentare în economie și societate;
- caracteriza mărfurile nealimentare, conform clasificării acestora;
- aprecia calitatea mărfurilor nealimentare pe baza indicilor organoleptici;

- descrie particularitățile procesului tehnologic de vânzare a mărfurilor nealimentare ;
- utiliza corect utilajele și inventarul specific, cu respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă;
- păstra mărfurile nealimentare în condiții care respectă cerințele igienico-sanitare.

Proba teoretică va include: Test scris(2 ore)

Proba practică de evaluare a rezultatelor învățării va include: Sarcini practice axate, preponderent, pe aplicarea tehnicilor de vânzarea a mărfurilor nealimentare.

În procesul de evaluare, elevul va avea acces la documente tehnologice relevante pentru demonstrarea rezultatelor învățării. După administrarea probelor (teoretică și practică) de evaluare, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv referitor la rezultatele evaluării.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Organizarea locului de muncă;
- Prezentarea produsului nealimentar;
- Manipularea și păstrarea produselor;
- Interacțiunea cu clientul;
- Utilizarea documentației tehnologice și comerciale;
- Aspectul și calitatea produsului oferit spre vânzare;

Se recomandă ca fiecare elev să execute fiecare etapă de vânzare a mărfurilor. Cadrul didactic (evaluatorul) va urmări și va evalua atât procesul tehnologic, conform fișelor de evaluare. În procesul de evaluare, elevul va avea acces la documente tehnologice relevante pentru demonstrarea rezultatelor învățării

Produse recomandate:

- Produse textile și de îmbrăcăminte;
- Încălțăminte și marochinărie;
- Articole cosmetice și de îngrijire personală;
- Produse de menaj și uz casnic;
- Produse electrocasnice mici;
- Articole de papetărie și birotică;

Modulul 7. Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală

Scopul modulului: Scopul acestui modul este formarea și dezvoltarea competențelor profesionale generale și specifice necesare pentru pregătirea, utilizarea și exploatarea eficientă a mașinilor de casă și control cu memorie fiscală în vederea efectuării corecte a decontărilor în numerar. Modulul urmărește familiarizarea elevilor cu structura, funcționarea și reglementările legale aplicabile acestor echipamente fiscale, dezvoltând totodată deprinderile necesare pentru operarea în condiții reale de muncă.

Administrarea modulului:

| | Rezultate ale învățării la final de modul <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | IT | IP | Total |
|----------------|---|-----------|------------|--------------|
| RÎ 1. | Utilizeze mașinile de casă și control cu memorie fiscală, și încasarea contravalori în procesul deservirii cumpărătorilor | 54 | 96 | 150 |
| RÎ 2. | Perfecteze documentația casierului operator | 24 | 24 | 48 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 80 | 126 | 206 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| | Rezultate ale învățării la final de modul | IT | IA | Total |
|----------------|---|-----------|------------|--------------|
| RÎ 1. | Utilizeze mașinile de casă și control cu memorie fiscală, și încasarea contravalori în procesul deservirii cumpărătorilor | 14 | 245 | 259 |
| RÎ 2. | Perfecteze documentația casierului operator | 12 | 105 | 117 |
| Evaluare modul | | 2 | 7 | 9 |
| Total | | 28 | 357 | 385 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1. Utilizarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală, și încasarea contravalori în procesul deservirii cumpărătorilor | | |
|--|--|--|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| <p>S1. Utilizează mașinile de casă și control cu memorie fiscală în procesul deservirii cumpărătorilor</p> <p>S2. Înregistrează mașinile de casă și control la organele abilitate</p> <p>S3. Respectă cerințele tehnice față de mașinile de casă și control</p> <p>S4. Respectă regulile de exploatare a mașinilor de casă și control în procesul de lucru și deservire a cumpărătorilor</p> <p>S5. Utilizează tastele mașinii de casă și control</p> | <p>K1. Mașinile de casă și control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rolul mașinilor de casă și control în evidența încasărilor bănești de la populație; - Reglementările utilizării mașinilor de casă și control în procesul decontărilor bănești cu populația; - Clasificarea, funcțiile și cerințele față de mașinile de casă și control cu memorie fiscală; - Ordinea înregistrării mașinilor de casă și control la organele fiscale teritoriale de stat; - Construcția mașinii de casă și control cu memorie fiscală; | <ul style="list-style-type: none"> - Familiarizarea cu regulile de exploatare a mașina de casă și control cu memorie fiscală. |
| <p>S1. Pregătește mașina de casă și control cu memorie fiscală pentru utilizare.</p> <p>S2. Încasează contravaloarea mărfurilor și emite documentul fiscal conform prevederilor legale.</p> <p>S3. Aplică reglementările fiscale în vigoare pe durata utilizării mașinii de casă și control.</p> <p>S4. Identifică bancnotele și monedele necorespunzătoare sau cu defecte;</p> <p>S5. Interacționează cu clienții;</p> <p>S6. Gestionează problemele tehnice și comerciale;</p> <p>S7. Respectă normele de securitate tehnică în timpul operării mașinii de casă și control cu memorie fiscală.</p> | <p>K2. Organizarea lucrului la mașinile de casă și control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pregătirea mașinii de casă și control pentru deservirea clienților; - Procesul de încasare a contravalorii mărfurilor și emitere a bonului fiscal; - Respectarea reglementărilor fiscale în timpul lucrului; - Interacțiunea cu clienții; - Gestionarea problemelor; <p>K3. Procesul de încasare a contravalorii mărfurilor și emiterea bonului fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepționarea corectă a mărfurilor selectate de client, verificarea prețurilor și codurilor; - Introducerea corectă în sistem a codurilor și cantităților; - Calcularea automată a valorii totale și a eventualelor taxe aplicabile (TVA, alte impozite); | <ul style="list-style-type: none"> - Pregătirea mașinii de casă și control cu memorie fiscală pentru lucru; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii mărfurilor de origine vegetală și animală; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii produselor zaharoase și făinoase; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii produselor gustative; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii grăsimilor alimentare - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii concentratelor alimentare; |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Emiterea bonului fiscal conform legislației; - Explicarea clară a bonului fiscal clientului (sumă totală, taxe, rest); - Încasarea sumei de bani în numerar sau prin alte metode (card bancar, alte sisteme de plată); - Predarea restului dacă este cazul și verificarea exactității sumei înapoiate; - Înregistrarea corectă în sistem a tuturor operațiunilor financiare. <p>K4. Interacțiunea cu clienții</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salutarea politicoasă și abordarea prietenoasă a clienților; - Informarea corectă și completă privind prețurile și ofertele promoționale; - Explicarea clară a modului de plată și a bonului fiscal emis; - Gestionarea situațiilor de neînțelegere sau solicitări speciale ale clienților; - Menținerea calmului și profesionalismului în orice situație; - Consilierea clienților privind politica de retur, garanții și alte aspecte comerciale; - Promovarea serviciilor suplimentare (carduri de fidelitate, promoții, alte produse). <p>K5. Gestionarea problemelor tehnice și comerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificarea și soluționarea blocajelor tehnice minore (imprimare bon, afișaj); - Proceduri pentru raportarea defecțiunilor tehnice către departamentul tehnic; | <ul style="list-style-type: none"> - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii mărfurilor textile; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii încălțămintei din piele și înlocuitori de piele; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii mărfurilor de uz casnic și menaj; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii mărfurilor electrice, electronice, mobilierului și decorațiunilor din lemn; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii mărfurilor de papetărie, birotică, materiale pentru construcții și bricolaj; - Executarea operațiunilor de încasare a contravalorii jucăriilor și articolelor pentru copii; - Încasarea cu numerar și calcularea restului; - Încasarea cu card bancar (POS) și emiterea chitanței; - Corectarea erorilor de introducere a produsului sau prețului; - Anularea unui bon fiscal deja emis și întocmirea documentului de retur. |
|--|---|---|

| | | |
|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Gestionarea situațiilor de discrepanță între preț afișat și cel din sistem; - Moduri de rezolvare a erorilor de încasare (bonuri neemise, resturi greșite); - Proceduri în caz de contestare a prețului de către client; - Managementul situațiilor de furt sau tentative de fraudă la casa de marcat; - Raportarea oricăror incidente și respectarea procedurilor interne. | |
| Rezultatul învățării 2. Perfectarea documentației casierului operator | | |
| <p>S1. Execută rapoartele fiscale de tip X și Z.</p> <p>S2. Compară suma de bani existentă în mașina de casă și control cu cea înscrisă în raportul Z.</p> <p>S3. Completează corect registrul mașinii de casă și control.</p> <p>S4. Completează toate rubricile corespunzătoare din registrul mașinii de casă și control.</p> <p>S5. Respectă regulile privind completarea și evidența registrului mașinii de casă și control.</p> <p>S6. Pregătește suma de bani pentru a fi predată persoanei responsabile.</p> <p>S7. Completează corect ordinele de încasare.</p> | <p>K1. Darea de seamă a casierului operator;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrul mașinii de casă și control cu memorie fiscală - Structura registrului mașinii de casă și control; - Reguli de perfectare a registrului mașinii de casă și control; - Actul privind sumele de bani restituite pe parcursul zilei de lucru; - Reguli de perfectare a actului; - Transmiterea numerarului; - Pregătirea numerarului și a documentelor însoțitoare pentru a fi transmise persoanei responsabile pe activitatea financiară; - Pregătirea numerarului și a documentelor însoțitoare pentru a fi transmise încasatorului; - Transmiterea numerarului persoanei responsabile pe activitatea financiară; - Transmiterea numerarului încasatorului; | <ul style="list-style-type: none"> - Executarea raportului X; - Executarea raportului Z; - Perfectarea registrului Mașinii de casă și control; - Întocmirea actului de predare a banilor încasatorului. |

Specificații metodologice

Modulul „Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală pentru efectuarea decontărilor în numerar” trebuie elaborat într-o manieră flexibilă și diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului de elevi și de nivelul lor inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului

tematic în ordinea stabilită în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile. Totuși, ordinea de parcurgere a secvențelor tematice poate fi adaptată, cu condiția să nu fie afectată logica de formare a competențelor profesionale.

Întregul conținut al modulului va fi abordat atât de profesor, în cadrul orelor de teorie, cât și de maestrul instructor, în cadrul orelor de instruire practică. Pregătirea practică, desfășurată în laboratoare tehnologice sau la agentul economic, are o importanță deosebită pentru dobândirea competențelor profesionale, contribuind semnificativ la integrarea elevilor pe piața muncii după finalizarea studiilor.

Numărul de ore alocate fiecărei teme va fi stabilit de cadrele didactice implicate, în funcție de dificultatea temei, de nivelul de cunoștințe al elevilor, de complexitatea materialului didactic utilizat și de ritmul de învățare al grupului. În procesul instructiv-educativ, profesorul are rolul de facilitator, comunicator și colaborator, implicând activ elevii în activitățile de învățare. Se recomandă proiectarea unor activități variate, care să țină cont de stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, abordarea tuturor tipurilor de învățare pentru transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgerea la modele concrete, potrivite competențelor din modul;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Pentru atingerea obiectivelor și dezvoltarea competențelor vizate pe parcursul modulului, pot fi aplicate următoarele metode de învățare: Studiul de caz, Diagrama Venn, Cubul, Brainstorming, Harta de idei, Turul galeriei, Știu/ Vreau să știu/ Am învățat.

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor și evaluatorilor din cadrul comisiilor pentru examen, în vederea specificării aspectelor esențiale ale cunoștințelor achiziționate și deprinderilor formate de către elev, care îi permit realizarea sarcinilor de evaluare și demonstrarea rezultatelor învățării așteptate. Evaluarea rezultatelor învățării este procesul prin care sunt colectate și analizate dovezile necesare pentru măsurarea competenței profesionale.

Pentru colectarea dovezilor privind dobândirea competențelor profesionale specificate în cadrul prezentului modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică.

Acestea vor permite verificarea capacității elevului de a aplica în mod corect și responsabil cunoștințele și abilitățile dobândite, în contexte relevante pentru viitorul loc de muncă. Elevul va trebui să demonstreze că este capabil să:

- Să opereze corect casa de marcat, utilizând echipamentele pentru înregistrarea vânzărilor și emiterea bonurilor fiscale;
- Să utilizeze terminalele POS pentru procesarea plăților cu carduri bancare, vouchere sau alte metode electronice;
- Scaneze și identifice corect produsele prin utilizarea codurilor de bare și verificarea prețurilor afișate;
- Să gestioneze numerarul prin încasarea corectă a sumelor și acordarea restului, evitând erorile de calcul;
- Să efectueze operațiunile de deschidere și închidere de tură, care includ verificarea soldului, predarea numerarului și întocmirea documentelor aferente;
- Emită și gestioneze documente fiscale, precum bonuri fiscale, facturi, rapoarte Z și X, note de retur;
- Identifice și corecteze eventualele erori apărute în timpul utilizării casei de marcat;
- Respecte procedurile de securitate financiară și operațională;
- Manipuleze corect numerarul, contribuind la prevenirea fraudelor și a erorilor de casierie;
- Întrețină echipamentele POS, asigurându-le funcționarea corespunzătoare;
- Să aplice corect prevederile legislației fiscale și comerciale în vigoare.

Proba teoretică va include: Test scris. Pentru evaluarea cunoștințelor teoretice se recomandă realizarea evaluării sumative prin test scris cu diferite tipuri de itemi.

Proba practică de evaluare a rezultatelor învățării, în baza situațiilor problemă de la viitoarele locuri de muncă, va include: Sarcini practice axate pentru utilizarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală, și încasarea contravalori în procesul deservirii cumpărătorilor.

După administrarea instrumentelor de evaluare, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv referitor la rezultatele evaluării.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Corectitudinea utilizării casei de marcat și echipamentelor asociate;
- Procesarea plăților prin terminale POS;
- Gestionarea numerarului;
- Deschiderea și închiderea turei de lucru;
- Emiterea și gestionarea documentelor fiscale;
- Identificarea și corectarea erorilor;
- Respectarea procedurilor de securitate;
- Întreținerea echipamentelor POS;
- Respectarea legislației fiscale și comerciale;

Cadrul didactic trebuie să asigure o evaluare obiectivă și corectă, bazată pe criterii clare, monitorizând aplicarea corectă a procedurilor și tehnicilor specifice operării casei de marcat și gestionării activităților de casierie. Este esențial să urmărească acuratețea în utilizarea echipamentelor electronice, corectitudinea procesării plăților, gestionarea responsabilă a numerarului și întocmirea documentelor fiscale. De asemenea, este important ca evaluarea să reflecte respectarea prevederilor legislației fiscale și comerciale, precum și a normelor de securitate operațională și financiară. Cadrul didactic trebuie să ofere feedback constructiv, să adapteze metodele de evaluare la nivelul de pregătire al cursanților, să încurajeze gândirea critică și autonomia profesională și să documenteze riguros progresul și rezultatele învățării. În paralel, este necesar să promoveze o atitudine etică, responsabilă și orientată spre client pe parcursul întregului modul.

Modulul 8. Întocmirea documentelor de evidență operativă

Scopul modului: Formarea și dezvoltarea competențelor profesionale generale și specifice necesare pentru întocmirea corectă și eficientă a documentelor de evidență operativă, utilizate în activitățile comerciale. Modulul urmărește familiarizarea elevilor cu tipologia documentelor specifice, cu regulile de completare și circulație a acestora, precum și cu utilizarea echipamentelor și mijloacelor tehnice moderne destinate evidenței operative. Prin activități teoretice și practice, elevii vor învăța să aplice corect procedurile de întocmire, înregistrare și gestionare a documentelor, în conformitate cu cerințele legislative și normele interne ale unităților comerciale, pregătindu-se astfel pentru integrarea eficientă în activitățile de profil la locul de muncă.

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

| | Rezultate ale învățării la final de modul <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | IT | IP | Total |
|-----------------------|--|-----------|-----------|--------------|
| RÎ 1. | Întocmească documentele de evidență operativă | 22 | 60 | 82 |
| RÎ 2. | Utilizeze documentele de evidență operativă | 18 | 24 | 42 |
| Evaluare modul | | 2 | 6 | 8 |
| Total | | 42 | 90 | 132 |

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării (pentru învățământul dual):

| | Rezultate ale învățării la final de modul <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i> | IT | IA | Total |
|-----------------------|--|-----------|-----------|--------------|
| RÎ 1. | Întocmească documentele de evidență operativă | 12 | 91 | 103 |
| RÎ 2. | Utilizeze documentele de evidență operativă | 12 | 56 | 68 |
| Evaluare modul | | 2 | 7 | 9 |
| Total | | 26 | 154 | 180 |

Rezultatele învățării:

| Rezultatul învățării 1. Întocmirea documentelor de evidență operativă | | |
|---|--|--|
| Aptitudini (S) | Unități de conținut (K) | Lucrări practice recomandate |
| <p>S₁. Recunoaște și clasifică documentele de evidență operativă utilizate în activitatea comercială.</p> <p>S₂. Verifică exactitatea și conformitatea documentelor de evidență operativă cu reglementările în vigoare.</p> <p>S₃. Completează corect documentele de evidență operativă, respectând normele și cerințele specifice fiecărui tip de document.</p> | <p>K₁. Noțiuni generale despre documentele de evidență operativă:</p> <ul style="list-style-type: none">- Definierea și clasificarea documentelor utilizate în evidența operativă; rolul și importanța acestora în activitatea economică. <p>K₂. Documente primare:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documente care reflectă tranzacții economice la momentul desfășurării lor: Dispoziția de plată/încasare (Dispoziție de casă);- Factură fiscală;- Bonul de primire-predare;- Actul de achiziție. <p>K₃. Documente secundare:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documente care atestă calitatea, conformitatea și caracteristicile produselor sau serviciilor: certificatul de calitate, certificatul de conformitate, certificatul tehnic, certificatul igienico-sanitar. <p>K₄. Documente centralizatoare:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documente care sintetizează și raportează date din documentele primare: darea de seamă a casierului, raportul gestionar al șefului de unitate sau de producție. <p>K₅. Documente privind evidența activelor circulante materiale:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documente utilizate în gestionarea stocurilor și a circulației mărfurilor: nota de recepție, | <ul style="list-style-type: none">- Întocmirea documentelor de evidență operativă a mărfurilor;- Redactarea corectă a facturii fiscale;- Completarea actului de achiziție conform reglementărilor;- Familiarizarea cu certificatul de calitate al produselor;- Familiarizarea cu certificatul de conformitate;- Pregătirea și completarea fișei de magazie;- Efectuarea dării de seamă a casierului;- Completarea și verificarea registrului de casă la finalul zilei de lucru. |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>factură fiscală (în calitate de document justificativ pentru intrare);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avizul de însoțire a mărfii; - Fișa de magazie. <p>K6. Documente privind disponibilitățile bănești:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documente utilizate în gestionarea încasărilor și plăților în numerar: Chitanța, Monetarul, Registrul de casă, Ordinul de plată. | |
| Rezultatul învățării 2. Utilizarea documentelor de evidență operativă | | |
| <p>S1. Explică funcțiile documentelor de evidență operativă, detaliind rolul acestora în gestionarea activităților economice și administrative.</p> <p>S2. Identifică elementele de structură ale documentelor de evidență operativă, înțelegând fiecare componentă a documentului și importanța sa în procesul de evidență.</p> <p>S3. Întocmește corect documentele de evidență operativă, aplicând prevederile și reglementările stabilite în cadrul activităților economice.</p> <p>S4. Argumentează utilizarea informațiilor oferite de evidența operativă, subliniind importanța acestora în procesul decizional și în gestionarea resurselor.</p> <p>S5. Elaborează raportul zilnic de gestiune, sintetizând informațiile din documentele de evidență operativă și reflectând activitatea din ziua respectivă.</p> | <p>K1. Structura documentelor de evidență operativă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norme și reguli de întocmire a documentelor de evidență operativă, conforme cu reglementările legale și interne; - Tipuri de documente de evidență operativă utilizate în activitățile economice, inclusiv documentele primare și secundare. <p>K2. Raportul de gestiune:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilitatea materială: Definirea responsabilității persoanelor care administrează și gestionează bunurile materiale; - Noțiune de act: Conceptul de act în cadrul gestiunii materiale și înregistrarea acestora în documentele de evidență; - Cerințe față de întocmirea raportului de gestiune: Reguli și condiții de întocmire corectă a raportului de gestiune, conform reglementărilor și standardelor aplicabile; | <ul style="list-style-type: none"> - Întocmirea documentelor de evidență operativă a mărfurilor, conform reglementărilor în vigoare; - Întocmirea raportului zilnic de gestiune, sintetizând informațiile relevante despre stocuri și mișcările de marfă; - Întocmirea raportului de dare de seamă, reflectând activitățile de gestiune și realizările zilnice. |

| | | |
|--|---|--|
| | - Raportul persoanelor responsabile de materiale: Tipuri de rapoarte necesare pentru evidența materialelor și responsabilitățile asumate de persoanele desemnate. | |
|--|---|--|

Specificații metodologice

Conținutul modulului „Întocmirea documentelor de evidență operativă” trebuie să fie elaborat într-o manieră flexibilă și diferențiată, ținând cont de particularitățile grupului țintă și de nivelul inițial de pregătire al acestora. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic conform ordinii stabilite în tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Totuși, ordinea de parcurgere a secvențelor poate fi modificată, cu condiția să nu fie afectată logica de formare a competențelor profesionale.

Conținutul modulului va fi abordat atât de către profesor la orele de teorie, cât și de către maestrul instructor la orele de instruire practică.

Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau în cadrul agentului economic este esențială pentru dobândirea competențelor profesionale, contribuind astfel la integrarea elevilor pe piața muncii la finalizarea studiilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme este la decizia cadrelor didactice, în funcție de dificultatea tematicii, nivelul de cunoștințe anterioare al grupului, complexitatea materialului didactic și ritmul de asimilare a cunoștințelor de către elevi. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator și colaborator, implicând activ elevul în procesul educativ.

Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, care să țină cont de stilurile individuale de învățare ale elevilor, incluzând următoarele aspecte:

- Aplicarea metodelor centrate pe elev, care vizează abordarea tuturor tipurilor de învățare, pentru a transforma elevul într-un coparticipant activ la propria instruire și educație;
- Îmbinarea sistematică a activităților individuale (documentarea după diverse surse, observația proprie, instruirea programată, experimentul și lucrul individual) cu activitățile ce solicită efort colectiv (de echipă, discuții de grup, brainstorming etc.);
- Folosirea metodelor care favorizează o relație directă a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgerea la exemple concrete și aplicate, relevante pentru competențele vizate în modul;
- Dezvoltarea abilității de informare și documentare independentă, ce deschide drumul spre autoinstruire și învățare continuă.
- Pentru atingerea obiectivelor și dezvoltarea competențelor vizate pe parcursul modulului, se pot aplica următoarele metode de învățare:
- Studiul de caz
- Diagrama Venn
- Cubul
- Brainstorming
- Harta de idei
- Turul galeriei

- „Știu/Vreau să știu/Am învățat”

Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării

Sugestiile de evaluare sunt adresate cadrelor didactice, elevilor, precum și evaluatorilor din cadrul comisiilor de examen, în scopul evidențierii aspectelor esențiale ale cunoștințelor dobândite și abilităților formate de către elevi. Acestea permit verificarea capacității elevilor de a îndeplini sarcinile specifice modulului și de a demonstra rezultatele învățării așteptate.

Evaluarea rezultatelor învățării reprezintă procesul prin care se colectează și se analizează dovezile necesare pentru a măsura nivelul de formare a competențelor profesionale. În vederea obținerii acestor dovezi, se recomandă aplicarea evaluării sumative, prin intermediul unei probe teoretice și unei probe practice, adaptate contextelor reale de muncă.

Elevul va trebui să demonstreze că este capabil să:

- Recunoască documentele de evidență operativă;
- Verifice documentele de evidență operativă;
- Completeze documentele de evidență operativă;
- Întocmească documentele de evidență operativă;
- Elaboreze raportul zilnic de gestiune;
- Întocmească raportul de dare de seamă.

Proba teoretică va consta în: Test scris, alcătuit din itemi obiectivi (grilă, alegere multiplă), semi obiectivi (completare, corectare) și subiectivi (întrebări deschise), care să reflecte nivelul de înțelegere și aplicabilitate a cunoștințelor teoretice.

Proba practică va consta în: Sarcini aplicative relevante pentru viitorul loc de muncă, bazate pe situații problemă care solicită întocmirea și utilizarea corectă a documentelor de evidență operativă, în condiții simulate sau reale de muncă.

După desfășurarea activităților de evaluare, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv, individual sau colectiv, în vederea conștientizării nivelului de performanță atins, a punctelor forte și a aspectelor ce necesită îmbunătățire, contribuind astfel la dezvoltarea continuă a competențelor profesionale.

Criterii de evaluare a proceselor, pentru măsurarea rezultatelor învățării pe parcursul modulului și la final de modul:

- Recunoașterea documentelor de evidență operativă;
- Verificarea documentelor de evidență operativă;
- Completarea documentelor de evidență operativă;
- Întocmirea documentelor de evidență operativă;
- Elaborarea raportului zilnic de gestiune;
- Întocmirea raportului de dare de seamă.

Cadrul didactic trebuie să asigure o evaluare obiectivă și corectă, bazată pe criterii clare, monitorizând aplicarea corectă a procedurilor și tehnicilor de recunoaștere, verificare, completare și întocmire a documentelor de evidență operativă. Este esențial să urmărească exactitatea și coerența în redactarea rapoartelor zilnice de gestiune și a rapoartelor de dare de seamă, precum și respectarea formatelor standard și a cerințelor instituționale. Evaluarea trebuie să reflecte atât competențele tehnice, cât și capacitatea elevului de a lucra organizat, responsabil și în conformitate cu reglementările în vigoare. Cadrul didactic are responsabilitatea de a oferi feedback constructiv, de a adapta metodele de evaluare la nivelul cursanților și de a documenta atent rezultatele învățării. Totodată, trebuie promovată o atitudine profesională, etică și orientată spre acuratețea și rigurozitatea activităților de gestiune.

IV. Practica în producție

Administrare practicii în producție

| Anul | Numărul de săptămâni | Numărul de ore | Perioada | Modalitatea de evaluare |
|-------|----------------------|----------------|----------------|------------------------------|
| I | 6 | 210 | Mai - Iunie | Agenda formării profesionale |
| II | 12 | 420 | Martie - Iunie | Agenda formării profesionale |
| Total | 18 | 630 | | |

Descrierea procesului de desfășurare a practicii în producție

| Locul de muncă/ postul | Activități/ sarcini de lucru | Produse de realizat | Durata de realizare (nr ore recomandat) |
|--|--|--|--|
| Secția fructe și legume proaspete | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de fructe și legume proaspete; 2. Procesul de organizare și etichetare a fructelor și legumelor proaspete; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru fructe și legume proaspete; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a fructelor și legumelor proaspete | 21 |

| | | | |
|--|---|---|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politică de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ul style="list-style-type: none"> 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | |
| Secția panificație și patiserie | <ul style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politică de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; | <ul style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de panificație și patiserie; 2. Procesul de organizare și etichetare a panificație și patiserie; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru panificație și patiserie; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a panificațiilor și patiseriilor; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 21 |

| | | | |
|--|---|--|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | | |
| Secția carne și produse din carne | <ul style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; | <ul style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de carne și produse din carne; 2. Procesul de organizare și etichetare a cărnii și produse din carne 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru carne și produse din carne 4. Procesul de deservire a clienților 5. Procesul de vânzare a cărnii și produselor din carne 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 35 |

| | | | |
|--|--|--|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | | |
| Secția pește și produse din pește | <ul style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; | <ul style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de pește și produse din pește; 2. Procesul de organizare și etichetare a peștelui și produselor din pește; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru pește și produse din pește; 4. Procesul de deservire a clienților ; 5. Procesul de vânzare a peștelui și produselor din pește; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 28 |

| | | | |
|------------------------------|---|---|----|
| | <p>18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial);</p> <p>19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței.</p> | | |
| Secția lactate și ouă | <p>1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor;</p> <p>2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising;</p> <p>3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții);</p> <p>4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare;</p> <p>5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage);</p> <p>6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă;</p> <p>7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților;</p> <p>8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii;</p> <p>9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului;</p> <p>10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate;</p> <p>11. Ambalarea corespunzătoare a produselor;</p> <p>12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție;</p> <p>13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar;</p> <p>14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații;</p> <p>15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare;</p> <p>16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare;</p> <p>17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile;</p> <p>18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial);</p> <p>19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței.</p> | <p>1. Procesul de gestionare a stocurilor de lactate și ouă</p> <p>2. Procesul de organizare și etichetare a lactatelor și ouălor;</p> <p>3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru lactate și ouă;</p> <p>4. Procesul de deservire a clienților ;</p> <p>5. Procesul de vânzare a lactatelor și ouă;</p> <p>6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare</p> | 21 |

| | | | |
|---------------------------------|--|--|---------------------------------------|
| Secția produse congelate | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de produse congelate 2. Procesul de organizare și etichetare a produselor congelate; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru produse congelate; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a produselor congelate; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | <p style="text-align: center;">21</p> |
|---------------------------------|--|--|---------------------------------------|

| | | | |
|--|--|--|---------------------------------------|
| Secția alimente de bază și conserve | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de produse congelate 2. Procesul de organizare și etichetare a produselor congelate; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru produse congelate; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a produselor congelate; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | <p style="text-align: center;">21</p> |
|--|--|--|---------------------------------------|

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|----|
| Secția dulciuri și gustări | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de dulciuri și gustări 2. Procesul de organizare și etichetare a dulciurilor și gustări; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru dulciuri și gustări; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a dulciurilor și gustărilor; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 21 |
|-----------------------------------|--|---|----|

| | | | |
|--|--|---|----|
| Secția băuturi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de băuturi; 2. Procesul de organizare și etichetare a băuturilor; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru băuturi; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a băuturilor; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 21 |
| Total anul I: 210 | | | |
| Secția îngrijire personală și cosmetice | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de produse pentru îngrijire personală și cosmetice; | 56 |

| | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ol style="list-style-type: none"> 2. Procesul de organizare și etichetare a produselor pentru îngrijire personală și cosmetică; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru produse îngrijirii personale și cosmetice; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a produselor de îngrijire personală și cosmetică; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | |
| Secția detergenți și produse de curățenie | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de detergenți și produse de curățenie; 2. Procesul de organizare și etichetare a detergenților și produselor de curățenie; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru detergenți și produse de curățenie; | <p style="text-align: center;">49</p> |

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ul style="list-style-type: none"> 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a detergenților și produselor de curățenie; 20. 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | |
| Secția produse pentru casă | <ul style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; | <ul style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de produse pentru casă; 2. Procesul de organizare și etichetare a produselor pentru casă; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru produsele pentru casă; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a produselor pentru casă; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 49 |

| | | | |
|--|--|---|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analiza acestora pentru îmbunătățirea performanței. | | |
| Secția textile și articole vestimentare | <ul style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; | <ul style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de textile și articole vestimentare; 2. Procesul de organizare și etichetare a textilelor și articolelor vestimentare; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru textile și articole vestimentare; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a textilelor și articolelor vestimentare; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 42 |

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | | |
| Secția papetărie și birotică | <ul style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; | <ul style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de papetărie și birotică; 2. Procesul de organizare și etichetare a articolelor de papetărie și birotică; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare articolelor papetărie și birotică; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a articolelor de papetărie și birotică; 6. 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 42 |

| | | | |
|--|---|--|----|
| | <p>18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial);</p> <p>19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței;</p> | | |
| Secția jucării și articole pentru copii | <p>1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor;</p> <p>2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising;</p> <p>3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții);</p> <p>4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare;</p> <p>5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage);</p> <p>6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă;</p> <p>7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților;</p> <p>8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii;</p> <p>9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului;</p> <p>10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate;</p> <p>11. Ambalarea corespunzătoare a produselor;</p> <p>12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție;</p> <p>13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar;</p> <p>14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații;</p> <p>15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare;</p> <p>16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare;</p> <p>17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile;</p> <p>18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial);</p> <p>19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței.</p> | <p>1. Procesul de gestionare a stocurilor de jucării și articole pentru copii;</p> <p>2. Procesul de organizare și etichetare a jucăriilor și articolelor pentru copii;</p> <p>3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru jucării și articole pentru copii;</p> <p>4. Procesul de deservire a clienților;</p> <p>5. Procesul de vânzare a jucăriilor și articolelor pentru copii;</p> <p>6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare</p> | 42 |

| | | | |
|--|--|--|-----------|
| Secția electronice, electrice mici și mari, accesorii | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificarea stocurilor și a disponibilității mărfurilor; 2. Aranjarea produselor pe rafturi conform regulilor de merchandising; 3. Etichetarea corectă a produselor (preț, denumire, promoții); 4. Asigurarea curățeniei și a ordinii în spațiul de vânzare; 5. Pregătirea materialelor promoționale (afișe, broșuri, cataloage); 6. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă și profesionistă; 7. Ascultarea activă a nevoilor și întrebărilor clienților; 8. Oferirea de informații clare și corecte despre produse și servicii; 9. Recomandarea produselor potrivite în funcție de nevoile clientului; 10. Gestionarea obiecțiilor și oferirea unor alternative adecvate; 11. Ambalarea corespunzătoare a produselor; 12. Informarea clientului privind politica de returnare și garanție; 13. Oferirea de suport post-vânzare în utilizarea produselor, dacă este necesar; 14. Urmărirea satisfacției clienților și gestionarea eventualelor reclamații; 15. Crearea și menținerea relației cu clienții prin programe de fidelizare; 16. Monitorizarea constantă a stocurilor și plasarea comenzilor de reprovizionare; 17. Verificarea termenelor de valabilitate pentru produsele perisabile; 18. Organizarea inventarului periodic (săptămânal, lunar, trimestrial); 19. Întocmirea rapoartelor de vânzări și analizarea acestora pentru îmbunătățirea performanței. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de gestionare a stocurilor de articole electronice, electrice mici și mari, accesorii ; 2. Procesul de organizare și etichetare a articolelor electronice, electrice mici și mari, accesorii; 3. Procesul de organizare a spațiului de vânzare pentru articolele electronice, electrice mici și mari, accesorii; 4. Procesul de deservire a clienților; 5. Procesul de vânzare a articolelor electronice, electrice mici și mari, accesorii; 6. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | <p>42</p> |
|--|--|--|-----------|

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|----|
| Secția caselor de marcat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Scanarea produselor achiziționate de clienți; 2. Calcularea totalului de plată 3. Încasarea contravalorii cumpărăturilor 4. Eliberarea bonului fiscal și/sau a facturii 5. Ambalarea produselor (opțional) 6. Verificarea și validarea produselor cu probleme (ex. coduri lipsă, preț neafișat) 7. Menținerea ordinii în zona casei de marcat 8. Respectarea normelor de securitate și confidențialitate 9. Asigurarea unei interacțiuni pozitive cu clientul | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesul de scanare a mărfurilor; 2. Procesul de încasare a contravalorii cumpărăturilor; 3. Procesul de eliberare a bonului fiscal și/sau a facturii; 4. Procesul verificare și validare a produselor cu problemă; 5. Procesul de fidelizare a clienților și oferirea suportului post-vânzare | 56 |
| Compartiment administrativ | <ol style="list-style-type: none"> 10. Întocmirea documentelor de evidență operativă a mărfurilor; 11. Redactarea corectă a facturilor fiscale, conform legislației în vigoare. 12. Familiarizarea și verificarea certificatului de calitate al produselor; 13. Familiarizarea și verificarea certificatului de conformitate al produselor; 14. Pregătirea și completarea fișelor de magazie pentru fiecare produs; 15. Efectuarea dării de seamă a casierului, la finalul fiecărei zile de lucru. 16. Completarea și verificarea registrului de casă, zilnic; 17. Întocmirea raportului zilnic de gestiune, sintetizând informațiile despre stocuri și mișcările de marfă. 18. Întocmirea raportului de dare de seamă, reflectând activitățile de gestiune și realizările zilnice. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Documente de evidență operativă a mărfurilor (note de recepție, avize de însoțire, etc.); 2. Facturi fiscale întocmite corect, conform legislației în vigoare; 3. Certificate de calitate și conformitate verificate și atașate produselor corespunzătoare 4. Fișe de magazie completate pentru fiecare produs intrat sau ieșit din gestiune; 5. Registrul de casă completat și verificat zilnic; 6. Darea de seamă a casierului, întocmită la sfârșitul fiecărei zile de lucru; 7. Raport zilnic de gestiune și dare de seamă, reflectând mișcările de stoc și realizările din gestiune. | 42 |
| Total anul II: 420 | | | |
| În total: 630 | | | |

I. Sugestii de evaluare a practicii în producție

La finalul stagiului de practică desfășurat după anul al II-lea de studii, elevii vor susține examenul de calificare în cadrul întreprinderii comerciale sau atelierului unde s-a realizat practica. Proba practică a examenului va consta în aplicarea proceselor tehnologice specifice activității de vânzare a mărfurilor. Evaluarea va avea la bază următoarele criterii:

1. Organizarea locului de muncă – amenajarea eficientă și igienică a spațiului de lucru, respectând cerințele profesionale;
2. Respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă – aplicarea corectă a măsurilor de protecție, utilizarea echipamentului adecvat și prevenirea riscurilor;
2. Executarea corectă a etapelor procesului tehnologic – derularea în mod precis și logic a operațiunilor de recepție, expunere, vânzare și încasare;
3. Verificarea calității activităților desfășurate – asigurarea conformității cu standardele profesionale și comerciale în vigoare.

II. Cerințe față de locul de practică

Stagiul de practică se va realiza în unități comerciale care dispun de profil și activitate compatibile cu domeniul de formare al elevilor. Unitățile economice trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

1. Să includă elevii în activități practice specifice meseriei, în concordanță cu programul de formare, și să asigure evidența lucrărilor executate;
2. Să efectueze instruirea elevilor cu privire la conduita profesională, normele de securitate și sănătate în muncă, prevenirea incendiilor și igiena generală și personală;
3. Să asigure posibilitatea evacuării rapide în situații de urgență, conform planurilor de siguranță;
4. Să pună la dispoziția elevilor mobilier și echipamente tehnologice corespunzătoare activităților comerciale;
5. Să garanteze condiții igienice corespunzătoare, astfel încât să fie protejată sănătatea și capacitatea de muncă a elevilor;
6. Să desemneze un instructor calificat din rândul angajaților, responsabil pentru îndrumarea și supravegherea fiecărui elev pe durata stagiului;
7. Să asigure echipamente de protecție specială, în cazul desfășurării activității în condiții de muncă cu risc;
8. Să ofere unelte, instrumente și materiale de lucru, precum și mijloace de protecție, în conformitate cu cerințele activității comerciale;
9. Să remunereze elevii practicanți, în baza normelor legale și a categoriei lucrărilor executate;
10. Să încheie un contract individual de muncă cu durata determinată pentru fiecare elev, cu acordul instituției de învățământ, în vederea reglementării raporturilor de muncă și a responsabilităților părților implicate.

V. Sugestii metodologice

Curriculumul pentru calificarea vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă orientează proiectarea activității instructiv-educative, organizarea și desfășurarea procesului de predare a cunoștințelor și formarea abilităților practice și atitudinilor în vederea formării competențelor profesionale generale și specifice.

În acest context, strategiile didactice se caracterizează prin centrare pe elev și flexibilitate, adaptându-se la situațiile și condițiile de învățare. Eficiența procesului de învățământ poate fi asigurată de selectarea reușită a strategiilor și metodelor didactice, mijloacelor de învățare și formelor de organizare, precum și de îmbinarea armonioasă a acestora cu situațiile de învățare.

Un criteriu important de selectare și ordonare a strategiilor didactice este gradul de dirijare sau de autonomie conferit elevilor în procesul învățării. Prin urmare se recomandă aplicarea strategiilor didactice care deplasează accentul de la învățarea cu strictețe prescrisă și controlată de profesor spre învățarea prin descoperire și cooperare.

Pentru realizarea cu succes al procesului de instruire, se recomandă aplicarea atât a strategiilor didactice deductive (al căror demers este de la general spre particular, de la legi spre concretizarea lor în exemple, de la teorie spre practică), cât și strategiilor inductive (de la concret spre abstract, de la practică spre teorie).

Metodele interactive asigură o instruire dinamică, formativă, motivantă, reflexivă, continuă. Metodele cele mai recomandate în formarea profesională, care presupun îmbinarea cunoștințelor teoretice și abilităților practice sunt: demonstrația, observația, exercițiul, algoritmizarea, lucrarea practică, problematizarea, studiul de caz, experimentul, proiectul etc.

- **Demonstrația:** metodă de explorare indirectă a realității, utilizată pentru a prezenta obiecte și fenomene reale, pe baza unui material suport (natural, figurativ sau simbolic). Demonstrarea poate fi realizată cu ajutorul obiectelor naturale sau cu substitute (bi-tridimensionale, simbolice) sau cu mijloace tehnice audio-video.
- **Observația:** metodă de explorare directă a realității, care reprezintă urmărirea și înregistrarea sistematică a datelor despre obiecte și fenomene, în scopul cunoașterii lor. Observația poate fi dirijată, independentă, spontană, de scurtă/lungă durată.
- **Exercițiul:** metodă de acțiune reală asupra realității, care presupune efectuarea repetată, conștientă și sistematică a unor acțiuni, operații sau procedee în scopul formării abilităților practice și intelectuale sau a formării unei competențe. Exercițiile pot fi introductive, curente, de consolidare, de verificare, individuale sau în grup, dirijate/semidirijate sau creative.
- **Algoritmizarea:** metoda didactică care presupune găsirea/identificarea de către profesor a înlănțuirii (algoritmului) necesare a operațiilor activității de învățare. Prin calea algoritmizării, elevul însușește cunoștințele și tehnicile de lucru, prin simpla parcurgere a unei căi deja stabilite.
- **Lucrarea practică:** metodă didactică care constă în executarea de către elevi a unor sarcini cu caracter aplicativ: de execuție, de fabricație, de reparație. Prin această metodă se realizează formarea abilităților, achiziționarea unor strategii de rezolvare a unor probleme practice, consolidarea cunoștințelor și formarea competențelor. În comparație cu exercițiul practic, lucrarea practică presupune un grad mai sporit de complexitate și de independență. Pentru realizarea lucrării practice, cadrul didactic va explica și demonstra corect acțiunea

de executat; elevii vor efectua acțiunea în mod repetat și în diferite situații; exercițiile propuse trebuie să contribuie la creșterea progresivă a gradului de independență a elevilor; profesorul asigură un control permanent, care treptat se transformă în autocontrol.

- Problematizarea: metodă didactică care pune accent pe cercetare descoperirea unor cauze ori soluții la o problemă. Cadrul didactic propune o situație problemă cu mai multe alternative de rezolvare, care generează elevilor îndoială, incertitudine, curiozitate și dorința de a descoperi soluția, iar elevii vor putea să o rezolve dacă vor însuși noile cunoștințe care urmează să fie prezentate de către profesor.
- Studiul de caz: metodă de explorare directă a realității care presupune confruntarea elevului cu o situație din viața reală "caz", cu scopul de a observa, înțelege, interpreta sau chiar soluționa. "Cazul" ales reflectă o situație tipică, reprezentativă, și semnificativă pentru un anumit sector industrial, este autentic și implică o situație problemă, care cere un diagnostic sau o decizie.
- Experimentul cu caracter aplicativ: metodă didactică prin care profesorul provoacă intenționat un fenomen în scopul studierii acestuia. Experimentul poate fi demonstrativ, aplicativ, de laborator, natural, individual/în echipă.
- Proiectul: metodă didactică care presupune cercetare orientată spre un scop bine precizat, care este realizată prin îmbinarea cunoștințelor teoretice cu activități practice, finalizate cu un produs.

VI. Sugestii de evaluare

Evaluarea reprezintă totalitatea activităților prin care se colectează, organizează și interpretează datele obținute în urma folosirii unor metode, tehnici și instrumente de măsurare și apreciere a rezultatelor învățării.

În contextul structurării procesului de instruire pe module axate pe formare de competențe, evaluarea modulului presupune demonstrarea de către elev a deținerii competențelor specifice modulului.

Evaluarea competențelor la final de modul va fi realizată în baza următoarelor principii:

- Competențele formate sunt evaluate în baza de criterii;
- Criteriile de evaluare sunt formulate în termeni de rezultate ale activităților/sarcinilor modulului;
- În procesul de evaluare se ține cont de dovezile referitor la deținerea competențelor de către elev;
- Acumularea de dovezi se realizează continuu pe perioada parcurgerii modulului.
- Evaluarea rezultatelor modulului se realizează în baza tuturor dovezilor, acumulate atât în procesul de evaluare formativă, cât și sumativă.

Dacă pentru cadrul didactic evaluarea reprezintă ultima etapă în procesul de predare-învățare, atunci pentru elev, evaluarea este punctul de plecare pentru învățare: elevii vor învăța ceea ce ei știu că va fi evaluat.

O condiție de importanță majoră pentru Asigurarea unei învățări eficiente este ca elevul să știe clar care sunt așteptările la final de modul. Lipsa de claritate, în mare parte, va duce la evaluări negative, dificultăți de învățare și performanțe joase ale elevilor.

Prin urmare, pentru a asigura parcurgerea cu succes a modulului și formarea competențelor profesionale, specifice modulului, se recomandă ca la început de modul cadrul didactic să

informeze elevii despre ceea ce ei trebuie să fie capabili să facă/demonstreze la final de modul (rezultatele învățării), dar și despre modalitatea și criteriile de evaluare.

Conexiunea dintre învățare și evaluare va fi asigurată la începutul procesului de învățare în așa fel ca elevii să știe cum rezultatele lor vor fi măsurate. Deci, provocarea pentru cadrele didactice este să asigure conexiunea dintre metodele didactice, tehnicile și criteriile de evaluare, precum și rezultatele învățării. Această conexiune dintre predare, evaluare și finalitățile de învățare ajută ca întreaga experiență de învățare să fie mai transparentă.

În procesul de formare profesională se utilizează o gamă amplă de modalități de evaluare:

- evaluarea inițială,
- evaluarea formativă,
- evaluarea sumativă,
- evaluarea pentru certificare.

Evaluarea inițială stabilește nivelul cunoștințelor, priceperilor, deprinderilor și a competențelor formate la elevi. În cadrul curriculumului acest tip de evaluare se realizează la începutul procesului de instruire profesională cu scopul de a identifica nivelul de alfabetizare funcțională la elevi, precum și aspecte ce necesită corectare sau îmbunătățire, realizate prin programe de recuperare.

În contextul unui învățământ axat pe competențe vectorul evaluării este orientat spre evaluarea formativă – proces continuu de observare a formării elevului în procesul de instruire. Acest tip de evaluare se realizează pe tot parcursul activității de instruire și oferă un feedback relevant în legătură cu procesul de formare a competențelor.

Metaforic vorbind, evaluarea formativă/continuă seamănă cu un proces de preparare a bucatelor. La diverse etape, produsul este degustat, iar calitatea lui poate fi ameliorată prin adăugarea de ingrediente, extinderea timpului de prelucrare termică etc. În acest context, evaluarea formativă permite o remediere a procesului de învățare la etapele timpurii, dar atunci când produsul este expus pe masă, remedierea nu mai e posibilă, fiind vorba numai de un bilanț – evaluarea sumativă.

Astfel, valoarea evaluării formative constă în formarea permanentă și continuă a competențelor la elevi reflectate în standardul ocupațional/calificarea profesională.

În acest context, în activitatea didactică va reuși acel profesor care va oferi la lecții un set de sarcini didactice pe nivele, elaborate în contextul taxonomiilor corespunzătoare, fapt care va permite valorificarea la maximum a potențialului fiecărui elev și va permite profesorului să ghideze și să monitorizeze activitatea de formare a competențelor profesionale la elevi.

În procesul de evaluare formativă sunt utilizate diverse modalități de evaluare: observația, răspunsuri orale ale elevilor, lucrări scrise, lucrările practice etc.

Un interes deosebit prezintă lucrările practice, în cadrul cărora elevii sunt puși în situația de a executa ei înșiși, sub conducerea și îndrumarea profesorului, diferite sarcini cu caracter aplicativ în vederea acumulării, fixării și consolidării cunoștințelor și a formării priceperilor și deprinderilor. Astfel, lucrările practice presupun un volum mai mare de muncă independentă din partea elevilor.

La probele practice se evaluează procesul de executare a operației profesionale / sarcinii practice, calitatea produsului finit și prezentarea preparatului după anumite criterii de evaluare. Concomitent se apreciază abilitatea executării unor operații separate în cadrul procesului de executare a sarcinilor practice.

Procesul de preparare a produselor/articolelor culinare va fi evaluat în baza fișelor tehnologice, iar calitatea produsului finit va fi apreciată conform criteriilor organoleptici.

În cadrul activităților practice, vor fi aplicate teste/probe practice autentice prin care se evaluează cunoștințele, abilitățile și competențele elevului, plasat într-o situație similară condițiilor reale de viață din activitatea profesională.

Evaluarea sumativă este o evaluare finală care evidențiază nivelul de pregătire profesională a elevului implicat într-o activitate de formare după o anumită perioadă de timp fiind realizată prin: teste sumative, examene, teste/probe practice etc. Acest tip de evaluare are drept scop atestarea progreselor elevilor în formarea competențelor. Prezentul curriculum recomandă realizarea evaluărilor sumative la finele fiecărui modul. În scopul aprecierii competențelor formate, se recomandă evaluarea atât a cunoștințelor teoretice, cât și a abilităților practice.

În contextul instruirii modulare, evaluarea la final de modul urmărește mai multe obiective, precum:

- Oferă elevilor informații individuale referitor la rezultatele obținute, gradul/nivelul de deținere a competențelor specifice modulului, precum și dificultățile de învățare.
- Oferă profesorului informații referitor la nivelul de deținere de către elevi a cunoștințelor, abilităților și competențelor specifice modulului.
- Oferă profesorului informații referitor la modul și gradul de realizare de către elevi a activităților planificate.
- Oferă profesorului informații de diagnosticare referitor la dificultățile cu care se confruntă elevii în procesul de învățare și sugerează activități didactice suplimentare pentru îmbunătățirea procesului de instruire.
- Armonizează instruirea cu obiectivele și rezultatele instruirii în mod continuu.

Evaluarea de certificare este un proces de evaluare a nivelului de cunoștințe, abilități, competențe ale elevilor la sfârșitul unei perioade îndelungate de instruire (ciclu de învățământ). Conform curriculumului o astfel de evaluare este realizată la încheierea procesului de instruire/formare, prin care elevul va demonstra deținerea rezultatelor învățării formate, după care acesta primește un certificat de calificare.

Obiectivul major al evaluării este îmbunătățirea procesului de învățare. Deci, după evaluare, cadrele didactice nu se vor opri doar la constatări, ci vor dezvolta demersurile didactice întreprinse și pe cele viitoare, încercând să îmbunătățească activitatea, și vor informa elevii despre rezultatele obținute și despre ceea ce este de făcut în viitor.

VIII. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării

Laboratorul de instruire practică pentru calificarea vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă trebuie să ofere un mediu organizat, funcțional și sigur, care să reproducă condițiile reale de muncă dintr-o unitate comercială modernă. Acesta trebuie să faciliteze dezvoltarea competențelor profesionale prin accesul elevilor la echipamente și instrumente specifice activității de vânzare.

Pentru atingerea rezultatelor învățării, laboratoarele de instruire practică trebuie să fie dotate corespunzător cu echipamente moderne și mijloace necesare desfășurării activităților de vânzare, în conformitate cu normele de protecție a muncii, sănătate și siguranță în mediul comercial.

Dotări și cerințe recomandate:

- Spațiu amenajat corespunzător, care să simuleze un punct de vânzare (magazin didactic), inclusiv zona de casierie și rafturi de expunere;
- Casă de marcat fiscală funcțională, terminal POS, scanere de coduri de bare și alte echipamente electronice utilizate în comerț;
- Echipamente și accesorii pentru etichetarea și ambalarea produselor;
- Mobilier ergonomic și sigur pentru vânzători (masă de lucru, scaune, dulapuri de depozitare etc.);
- Rafturi și vitrine pentru expunerea mărfurilor, prevăzute cu sistem de iluminare și siguranță;
- Softuri de gestiune comercială pentru simularea activităților de evidență a stocurilor, emitere facturi, gestionare vânzări;
- Produse didactice (reale sau simbolice) care să acopere o varietate de categorii: alimentare, nealimentare, textile, electronice etc.;
- Echipamente individuale de protecție și igienă personală (uniformă, ecuson, mănuși – unde este cazul);
- Condiții igienico-sanitare conforme: podele ușor de curățat, iluminat adecvat, ventilație corespunzătoare.

Aceste resurse trebuie să fie diversificate, actualizate și conforme cu reglementările în vigoare, pentru a asigura o pregătire practică eficientă și relevantă pentru integrarea profesională a elevilor în domeniul comercial.

Standardul de dotare a laboratoarelor pentru calificarea vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă

Amenajarea și dotarea laboratoarelor de instruire practică pentru calificarea de vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă trebuie să respecte standardele de calitate, siguranță și igienă, conform legislației în vigoare. Acestea trebuie să ofere un mediu sigur, eficient și funcțional, care să permită formarea competențelor necesare pentru a gestiona activitățile comerciale specifice unui magazin modern. Dotările trebuie să sprijine procesul de învățare al elevilor, asigurându-le accesul la resurse și echipamente pentru a învăța toate etapele activității de vânzare și consultanță în domeniul comerțului.

Caracteristici tehnice ale spațiului:

- Ventilație: Sistem eficient de ventilație, care să asigure aerisirea corespunzătoare a spațiului de lucru, menținând un mediu curat și confortabil.
- Podele antiderapante și rezistente: Podele din materiale care să prevină alunecările și care să permită igienizarea ușoară, asigurând un mediu sigur.
- Iluminat adecvat: Iluminat puternic, uniform distribuit, care să permită elevilor să aibă o bună vizibilitate în timpul desfășurării activităților de vânzare.
- Sisteme de siguranță: Dotarea cu detectoare de gaz și fum, truse de prim-ajutor, stingătoare de incendiu, și instrucțiuni clare de evacuare în caz de urgență.

Igienă și siguranță:

- Sistem de alimentare cu apă potabilă și apă caldă: Acces la apă potabilă și apă caldă pentru igienizarea corectă a mâinilor și a echipamentelor.
- Proceduri pentru colectarea deșeurilor: Echipamente și materiale pentru gestionarea corespunzătoare a deșeurilor, inclusiv coșuri de gunoi și recipiente de reciclare.
- Documentație de instruire: Instruirea elevilor privind normele de igienă și siguranță în comerț și manipularea corectă a produselor.

- Soluții de igienizare: Produse și echipamente de curățenie și dezinfectare pentru menținerea unui mediu curat și sigur.

Structura necesară:

- Suprafața totală a laboratorului: Cel puțin 30 m² pentru a oferi un spațiu generos și funcțional.
- Suprafața alocată unui elev: Cel puțin 2 m² per elev pentru a asigura suficient loc de lucru.
- Numărul locurilor de muncă: Laboratorul trebuie să aibă locuri de muncă pentru 12-15 elevi, permițându-le să învețe și să practice diverse tehnici de vânzare și consiliere a clienților într-un mediu comercial realist.

Aceste dotări și caracteristici sunt esențiale pentru formarea corectă a elevilor, permițându-le să dobândească abilitățile necesare pentru a lucra eficient în orice unitate comercială.

| Nr. crt. | Denumirea | Cantitatea per elev | Cantitatea per atelier |
|--|--|--------------------------|----------------------------------|
| a) Echipamente | | | |
| 1. | Cămașă; Vestă; Hanorac; | 1 | În funcție de numărul de elevi |
| 2. | Bonetă | 1 | În funcție de numărul de elevi |
| 3. | Încălțăminte cu talpa de cauciuc | 1 | În funcție de numărul de elevi |
| 4. | Ecuson | 1 | În funcție de numărul de elevi |
| b) Mobilier și tehnică sanitară | | | |
| 5. | Vitrina; | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 6. | Rafturi | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 7. | Standuri promoționale | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 8. | Cărucioare și coșuri de cumpărături | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 9. | Mese și teșghele pentru ambalare | 1 unitate pentru 2 elevi | minim 6 unități pentru laborator |
| 10. | Casa de marcat | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 11. | Scaun ergonomic pentru casier | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 12. | Rafturi și sertare pentru depozitare | | minim 1 unitate pentru laborator |
| b) Utilaj tehnologic | | | |
| 13. | Aparat de feliat | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 14. | Mașini de casă și control cu memorie fiscală | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 15. | Camere frigorifice | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 16. | Congelatoare | | minim 1 unitate pentru laborator |

| | | | |
|--------------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| 17. | Vitrine frigorifice | | minim 1 unitate pentru laborator |
| c) Instrumente și dispozitive | | | |
| 18. | Flipchart, Calculator, Proiector; Televizor Imprimantă | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 19. | Dispozitiv cu scanare cu amprentă | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 20. | Scanere de coduri de bare | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 21. | Etichetatoare și imprimante de etichete | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 22. | Cititoare RFID | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 23. | Imprimanta de bonuri | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 24. | Sertar de bani cu închidere securizată | | minim 1 unitate pentru laborator |
| d) Inventar și ustensile | | | |
| 25. | Stingător | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 26. | Evacuarea în caz de incendiu | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 27. | Covoraș de cauciuc | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 28. | Filme didactice | | minim 3 unitate pentru laborator |
| 29. | Articole de papetărie (Foi A4, Markere) | | minim 12 unitate pentru laborator |
| 30. | Cântare comerciale: de masă și mobil | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 31. | Utilaj frigorific (vitrină) | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 32. | Mașini și mecanisme de tăiere, filiere, ambalare Conform specificațiilor propuse | | minim 1 unitate pentru laborator |
| 33. | Dispozitive de măsură a greutateii, volumului și a lungimii | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 34. | Registru de sugestii și reclamații; | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 35. | Dispoziție de plată | | minim 12 unitate pentru laborator |
| 36. | Dispoziție de încălzire | | minim 12 unitate pentru laborator |
| 37. | Borderouri de transmitere a numerarului | | minim 12 unitate pentru laborator |
| 38. | Role de hârtie termică pentru casa de marcat și POS | | minim 5 unitate pentru laborator |

| | | | |
|-----|---|--|-----------------------------------|
| 39. | Pixuri și markere | | minim 12 unitate pentru laborator |
| 40. | Documente și formulare contabile | | minim 12 unitate pentru laborator |
| 41. | Microcalculator (opțional, pentru verificarea sumelor) | | minim 12 unitate pentru laborator |
| 42. | Etichete de preț și suporturi pentru etichete | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 43. | Registrul de evidență a MCC, raportul de gestiune, raportul de dare de seamă, | | minim 2 unitate pentru laborator |
| 44. | Mărfuri alimentare | | în sortiment |
| 45. | Mărfuri nealimentare | | în sortiment |

IX. Resurse didactice recomandate elevilor

| | Denumirea resursei | Locul unde poate fi consultată/ accesată resursa |
|----|--|---|
| 1. | LEGEA Republicii Moldova Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. | Internet https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110237&lang=ro |
| 2. | LEGEA cu privire la desfășurarea comerțului cu amănuntul, aprobat prin HG Nr. 569 din 16.07.2014. articolul Nr. 633 publicat la 25.07.2014. Monitor oficial Nr. 209-216 | Internet https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110410&lang=ro |
| 3. | LEGEA Nr. 20 din 04-03-2016 cu privire la standardizarea națională | Internet https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=91809&lang=ro |
| 4. | Legea „Cu privire la comerțul interior”, nr. 231 din 23.09.2010, Monitorul Oficial nr.206-209/681 din 22.10.2010 | Internet https://www.constcourt.md/ccdocview.php?l=ro&tip=sesizari&docid=406 |
| 5. | Hotărârea Guvernului Nr.931 din 08.12.2011 „Cu privire la desfășurarea comerțului cu amănuntul” Monitorul Oficial din 16.12.2011, Nr. 222-226, art. Nr : 1017 | Internet https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110409&lang=ro |
| 6. | Hotărîrea Guvernului Nr.1068 din 20.10.2000 despre aprobarea Regulamentului cu privire la recepționarea mărfurilor conform cantității și calității în Republica Moldova, publicat: 27.10.2000 în Monitorul Oficial Nr. 137 | Internet https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=10401&lang=ro |
| 7. | Ghidul consumatorului Chișinău, 2010 | Internet https://www.anre.md/storage/upload/administration/reports/465/Ghidul%20Consumatorului%20ANRE.PDF |

| | | |
|-----|--|------------------------|
| 8. | Etică Profesională – suport de curs, Viorelia Lungu, Universitatea Tehnică din Moldova, Chișinău, 2011 | Biblioteca instituției |
| 9. | Comerț. Clasa a IX -a. București , str. Logofătul Tăutu nr. 67, CD PRESS, 2010 | Biblioteca instituției |
| 10. | Comerț. Clasa a X -a. București , str. Logofătul Tăutu nr. 67, CD PRESS, 2010 | Biblioteca instituției |
| 11. | Tehnologia Comercializării Mărfurilor, Constantin Tudose, București, | Biblioteca instituției |
| 12. | Feodosie Pitușcan, Alexandru Scutaru „Organizarea și tehnica comerțului”, - Chișinău: ed. UCCM, 2015 | Biblioteca instituției |
| 13. | Patriche Dumitru, Ion Stănescu, ”„Bazele comerțului”: - București: ed. Economica, 1999 | Biblioteca instituției |
| 14. | Octavia Mirela „Tehnologii comerciale” - București, ed. Expert, 2002 | Biblioteca instituției |
| 15. | Feodosie Pitușcan, Alexandru Scutaru „Baza material-tehnică a întreprinderilor comerciale”, - Chișinău: ed. UCCM, 2008 | Biblioteca instituției |
| 16. | Feodosie Pitușcan, Alexandru Scutaru „Organizarea și tehnica comerțului” – Chișinău: ed. UCCM, 2015 | Biblioteca instituției |
| 17. | Mirela Octavia „Tehnologii comerciale” – București: ed. Expert , 2002 | Biblioteca instituției |
| 18. | Comerț.Clasa a IX -a. București , str.Logofătul Tăutu nr.67, CD PRESS, 2010 | Biblioteca instituției |
| 19. | Calitatea produselor și a serviciilor. Clasa a IX-a. București: CD PRESS, 2018, 207p. | Biblioteca instituției |
| 20. | Olaru, Marieta ect. Fundamentele științei mărfurilor. București: Editura Economică, 2001, 360p. | Biblioteca instituției |
| 21. | Petre, Tănțica, etc. Comerț. protecția consumatorului și a mediului. Caiet de lucru pentru clasa a IX-a. București: CD PRESS, 2013, 63p. | Biblioteca instituției |
| 22. | Ermacova Olga. Introducere în merceologia mărfurilor nealimentare. Chișinău: Lumina, 1991, 43p. | Biblioteca instituției |
| 23. | Organizarea și tehnologia comerțului, Larisa Șavga , UCCM , Chișinău 2016 | Biblioteca instituției |