

**Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova**  
**Instituția Publică Școala Profesională nr. 2 din Chișinău**

„Aprobat”

Ordinul Ministrului Educației și Cercetării  
nr. 2023 din 01 decembrie 2025

Ministru



## **Curriculumul modular**

Domeniul de formare profesională:	<i>0416 Vânzări cu ridicata și cu amănuntul</i>
Programul de studii:	<i>04161 Servicii comerciale</i>
Calificarea:	<i>04161.1 Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)</i>
Nivelul calificării:	<i>3 CNC</i>
Durata studiilor	<i>2 ani</i>

**Autori (grupul de lucru pentru elaborarea curriculumului):**

1. **Secrieru Veronica**, grad didactic doi, profesoară de discipline de specialitate, maistru instructor, Școala Profesională nr. 2 din Chișinău,
2. **Bezedica Valentina** grad didactic doi, profesoară de discipline de specialitate, maistru instructor, Școala Profesională din Bubuieci, Chișinău,
3. **Ușurelu Alina**, grad didactic doi, profesoară de discipline de specialitate, CESPA din Bălți,





**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>

## Fișa de coordonare a curriculumului

Nume, Prenume	Funcția	Instituția	Semnătura
Vitalie BELÎI	Director	IP Școala Profesională nr. 2 din Chișinău	Digitally signed by Belii Vitalie Date: 2025.10.07 16:28:39 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ
Zinaida SAJIN	Directoare	IP Școala Profesională din Bubuieci	Digitally signed by Sajin Zinaida Date: 2025.10.08 08:07:17 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ
Silvia PROȚIUC	Directoare	Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor	Digitally signed by Proțiu Silvia Date: 2025.10.07 13:49:49 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ
Natalia NAZARI	Manager în formare	„Moldretail Group” S.R.L.	
Mihaela BAIKAC	Manager, Resurse umane	„Kaufland” S.R.L.	Digitally signed by Bairac Mihaela Date: 2025.10.17 17:37:55 EEST Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ
Olga SILAEVA	Manager, Resurse umane	„Dacia AV”SA	Digitally signed by Jardan Vladimir Date: 2025.10.27 11:36:54 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova MOLDOVA EUROPEANĂ
Elena MOVILEANU	Șefa secției Învățământ Dual	Camera de Comerț și Industrie	
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	



**COMITETUL SECTORIAL PENTRU FORMARE PROFESIONALĂ ÎN COMERȚ,  
HOTELURI ȘI RESTAURANTE DIN MOLDOVA  
(CSFPCHR)**

Casa Sindicatelor  
str. 31 August 1989, 129, bir.414  
MD 2012, Chișinău  
tel. /fax. (+373) 22 23-71-31  
(+373)078077000/079537301  
e-mail: csfpchr@gmail.com  
c/f 1018620002145

**Instituția Publică Școala Profesională nr. 2,  
mun. Chișinău**

nr. 30 din 05 august 2025

**AVIZ**

**la Curriculumul modular**

**Program de studii: 04161 Servicii comerciale**

**Calificare: Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)**

**Codul meseriei: 04161.1**

**Durata studiilor: 2 ani**

Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Republica Moldova, în conformitate cu atribuțiile ce îi revin potrivit Legii Nr. 244 din 23 noiembrie 2017 privind sistemul de formare profesională, a examinat Curriculumul modular elaborat de către grupul de lucru constituit din reprezentanți ai instituțiilor de învățământ profesional tehnic secundar, sub coordonarea Școala Profesională nr. 2 mun. Chișinău, Instituție Publică, pentru calificarea Controlor-casier/controloare-casieră (casierită) și comunică următoarele:

**1. Relevanța programului de studii pe piața muncii**

Calificarea Controlor-casier/controloare-casieră (casierită), cod 04161.1 este tot mai solicitată pe piața muncii din Republica Moldova, în contextul dezvoltării sectorului alimentației publice și al creșterii cererii în domeniul vânzării cu ridicata și cu amănuntul. Această ocupație este recunoscută oficial prin includerea în Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 523003), în grupa de bază 04161 – Servicii comerciale, în baza Ordinului nr. 115 din 24 mai 2024 emis de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

Formarea profesională a controlorului-casier, realizată în cadrul instituțiilor de învățământ profesional tehnic secundar corespunde nivelului 3 de calificare, conform Cadrului Național al Calificărilor din Republica Moldova, asigurând dobândirea competențelor profesionale relevante, aliniată cerințelor actuale ale angajatorilor. Astfel, programul contribuie la facilitarea integrării rapide a absolvenților pe piața muncii și la adaptarea acestora la un mediu profesional competitiv.

**2. Conformitatea curriculumului**

- Curriculumul modular este elaborat în baza Ordinului MEC nr. 1818 din 17 decembrie 2024, cu privire la aprobarea listei programelor de formare profesională tehnică secundară pentru care urmează să fie actualizat curriculumul.

- Curriculumul este proiectat pentru a fi aplicat în instituțiile de învățământ profesional tehnic secundar și este adaptat corespunzător cerințelor sistemului dual de formare, care combină instruirea teoretică cu pregătirea practică realizată în colaborare cu agenții economici.

### 3. Sistemul de competențe vizat de calificare

#### Competențe transversale(CT)

CT1. Competența de comunicare în limba maternă/limba de stat;

CT2. Competențe de comunicare în limbi străine;

CT3. Competențe în matematică, științe și tehnologie;

CT4. Competențe digitale;

CT5. Competența de învățare;

CT6. Competențe sociale și civice;

CT7. Competențe antreprenoriale și spirit de inițiativă;

CT8. Competențe de exprimare culturală și de conștientizare a valorilor culturale.

#### Competențe generale (CG)

CG1. Respectarea normelor igienico-sanitare în procesul de depozitare, păstrare, realizare a mărfurilor;

CG2. Respectarea cadrului legal și normativ regulator de referință în activitatea desfășurată;

CG3. Asigurarea calității 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 cumpărătorii.

#### Competențe profesionale (CP)

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.

#### Concluzie

Curriculumul modular pentru calificarea 04161.1 Controlor-casier/controloare-casieră (casierită) se remarcă printr-o structură clară, riguroasă și bine fundamentată, conform Cadrului Național al Calificărilor din Republica Moldova. Conținuturile sunt actuale, aliniate tendințelor din domeniul vânzărilor cu ridicata și cu amănuntul, și orientate spre dezvoltarea competențelor esențiale necesare unei integrări rapide și eficiente pe piața muncii. Programul sprijină abilitățile tinerilor și creează oportunități de construire a unei cariere stabile și durabile.

#### Se recomandă:

- Aprobarea și implementarea curriculumului în instituțiile de învățământ profesional tehnic secundar, inclusiv în sistemul dual, pentru a asigura formarea echilibrată teoretică și practică.
- Consolidarea parteneriatului dintre instituțiile educaționale și agenții economici, în vederea adaptării permanente a competențelor formate la necesitățile pieței muncii.
- Monitorizarea și evaluarea periodică a aplicării curriculumului, cu implicarea mediului economic, pentru a garanta actualitatea și calitatea modulelor de instruire.

Diana Romanciuc

Președinte



**Evaluarea curriculumului modular**  
**Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)**  
**Codul CORM: 523003**

Nr. crt.	Criterii de evaluare	Punctajul acordat (1...10)
<b>I. Corespunderea finalităților de studiu cu prevederile documentelor normative-reglatorii (cadrul de Referință al învățământului profesional tehnic, standardul ocupațional, standardul de calitate, calificarea profesională)</b>		
1.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competenților profesionale	9
2.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competenților generale	10
3.	Gradul de asigurare a dezvoltării continue a competenților cheie	10
4.	Măsură în care curriculumul include prevederi ce sunt utile dezvoltarea valorilor și atitudinilor caracteristice calificării profesionale	9
<b>II. Coerența cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor</b>		
5.	Corespunderea nivelelor de complexitate ale conținuturilor instruirii cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor și Standardul de calificare	10
6.	Măsura în care rezultatele învățării și unitățile de competență din curriculumul unității de curs / modulul corelează și respectă cerințelor de formulare și structurare ale acestora.	9
7.	Măsura în care criteriile de evaluare a rezultatelor învățării la finalul unității de curs / modulul sunt prezentate coerent, consecvent și axate pe evaluarea produselor și / sau proceselor concrete.	9
<b>III. Fundamentarea curriculumului pe inovații și realizări tehnologice moderne</b>		
8.	Orientarea curriculumului spre formarea unei viziuni științifice asupra domeniului.	10
9.	Reflectarea în curriculum a realizărilor tehnice de ultimă oră în domeniu.	9
10.	Orientarea curriculumului spre folosire metodelor și proceselor tehnologice eficiente	9
11.	Orientarea curriculumului spre utilizarea la maximum a mijloacelor de producție în scopul muncii și a reducerii prețului de cost	9
<b>IV. Respectarea logicii demersului științific și didactic</b>		
12.	Relevanța materiilor de studiu incluse în curriculum.	9
13.	Verificarea științifică a materiilor incluse în curriculum.	9
14.	Eșalonarea conținuturilor instruirii conform logicii științifice.	9
15.	Corespunderea proceselor de învățare descrise în curriculum didacticii învățământului profesional tehnic.	10
16.	Relevanța instrumentarului de evaluare a nivelului competențelor profesionale.	9

IV. Coerența Planului de învățământ		
17.	Corelația dintre numărul de ore alocate fiecărei unități de curs și complexitatea rezultatelor învățării ce trebuie atinse și a competențelor ce trebuie formate și / sau dezvoltate.	10
18.	Corelația dintre materiile de studii incluse în fiecare din unitățile de curs.	10
19.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea dezvoltării competențelor elevilor prin extinderi / aprofundări / discipline opționale.	10
20.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea adaptării la specificul pieței de muncă.	9
21.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea diversificării ofertei educaționale în funcție de nevoile și interesele elevilor.	9
22.	Măsura în care timpul școlar prevăzut în Planul de învățământ corespunde particularităților de vârstă ale elevilor.	10
23.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea consilierii în carieră a elevilor.	9

**Notă.** Curriculumul meseriei va fi recomandat pentru aprobare dacă în cadrul evaluării externe, pentru fiecare din criteriile de evaluare, vor fi acordate nu mai puțin de 8 puncte.

**Observațiile recenzentului:**

\_\_\_\_\_

**Propuneri de îmbunătățire a programului de evaluare:**

\_\_\_\_\_

**Concluzii:**

Din analiza realizată, curriculumul răspunde într-o mare măsură cerințelor mediului economic actual, asigurând dezvoltarea competențelor profesionale și generale necesare pentru integrarea rapidă pe piața muncii. Conținuturile sunt adaptate standardelor de calificare și reflectă tehnologii și procese moderne, ceea ce facilitează formarea unei forțe de muncă calificate și competitive. Planul de învățământ este echilibrat și oferă posibilități de adaptare la nevoile concrete ale angajatorilor, inclusiv prin dezvoltarea competențelor-cheie, diversificarea ofertei educaționale și orientarea elevilor în carieră.

Curriculumul este recomandat pentru aprobare.

Recenzent



Natalia Natalia

Data

03.10.2025

**Evaluarea curriculumului modular**  
**Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)**  
**Codul CORM: 523003**

Nr. crt.	Criterii de evaluare	Punctajul acordat (1...10)
<b>I. Corespunderea finalităților de studiu cu prevederile documentelor normative-reglatorii (cadrul de Referință al învățământului profesional tehnic, standardul ocupațional, standardul de calitate, calificarea profesională)</b>		
1.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competenților profesionale	9
2.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competenților generale	10
3.	Gradul de asigurare a dezvoltării continue a competenților cheie	10
4.	Măsură în care curriculumul include prevederi ce sunt utile dezvoltarea valorilor și atitudinilor caracteristice calificării profesionale	9
<b>II. Coerența cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor</b>		
5.	Corespunderea nivelelor de complexitate ale conținuturilor instruirii cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor și Standardul de calificare	10
6.	Măsura în care rezultatele învățării și unitățile de competență din curriculumul unității de curs / modulul corelează și respectă cerințelor de formulare și structurare ale acestora.	10
7.	Măsura în care criteriile de evaluare a rezultatelor învățării la finalul unității de curs / modulul sunt prezentate coerent, consecvent și axate pe evaluarea produselor și / sau proceselor concrete.	10
<b>III. Fundamentarea curriculumului pe inovații și realizări tehnologice moderne</b>		
8.	Orientarea curriculumului spre formarea unei viziuni științifice asupra domeniului.	10
9.	Reflectarea în curriculum a realizărilor tehnice de ultimă oră în domeniu.	9
10.	Orientarea curriculumului spre folosire metodelor și proceselor tehnologice eficiente	9
11.	Orientarea curriculumului spre utilizarea la maximum a mijloacelor de producție în scopul muncii și a reducerii prețului de cost	9
<b>IV. Respectarea logicii demersului științific și didactic</b>		
12.	Relevanța materiilor de studiu incluse în curriculum.	10
13.	Verificarea științifică a materiilor incluse în curriculum.	10
14.	Eșalonarea conținuturilor instruirii conform logicii științifice.	10
15.	Corespunderea proceselor de învățare descrise în curriculum didacticii învățământului profesional tehnic.	10
16.	Relevanța instrumentarului de evaluare a nivelului competențelor profesionale.	10

## Cuprins

I. Preliminarii .....	5
II. Competențele & rezultatele învățării .....	6
III. Administrarea curriculumului .....	10
IV. Module de instruire .....	11
1. Pregătirea Controlorului-casier pentru activitatea profesională.....	11
2. Comunicarea profesională.....	17
3. Organizarea unității economice .....	22
4. Dotarea tehnico-materială a unităților comerciale. ....	31
5. Sortimentul produselor alimentare.....	39
6. Sortimentul mărfurilor nealimentare.....	49
7. Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală .....	59
8. Întocmirea documentelor de evidență operativă .....	64
9. Depozitarea și păstrarea mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul .....	69
10. Pregătirea și organizarea vânzării mărfurilor .....	76
11. Deservirea cumpărătorului.....	82
12. Realizarea vânzării .....	90
V. Practica în producție.....	96
VI. Specificații metodologice .....	108
VII. Sugestii de evaluare .....	109
VIII. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării .....	112
IX. Resurse didactice recomandate elevilor .....	115

## I. PRELIMINARII

Realizarea unui învățământ profesional de calitate în contextul realităților socio-economice actuale impune o nouă abordare a procesului de învățământ, care vizează formarea la elevi a unui sistem de competențe necesare pentru integrarea pe piața muncii și pentru învățarea pe parcursul întregii vieți.

Curriculumul modular este documentul normativ - reglator și constituie reperul conceptual de formare profesională, care descrie condițiile și rezultatele învățării pentru formarea profesională inițială la meseria Controlor-casier.

Curriculumul este destinat cadrelor didactice din învățământul profesional tehnic secundar, autorilor de manuale și materiale didactice, factorilor de decizie și părinților. Cadrele didactice vor utiliza curriculumul pentru proiectarea, realizarea și evaluarea demersului didactic pentru formarea profesională la meseria *Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)*.

Formarea profesională a controlorului-casier, realizată în cadrul instituțiilor de învățământ profesional tehnic secundar corespunde nivelului 3 de calificare, conform Cadrului Național al Calificărilor din Republica Moldova. Acest nivel de calificare se atribuie muncitorului care, în raport cu diversitatea de împuterniciri și responsabilități, trebuie să realizeze activități sub conducere, având independență la soluționarea sarcinilor binecunoscute sau similare acestora. *Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)* trebuie să-și planifice activitățile personale, reieșind din sarcinile puse de conducător, să-și asume responsabilitate individuală pentru sarcinile de realizat.

Complexitatea activității se referă la soluționarea sarcinilor practice tipice. Controlorul-casier calificat alege modalitatea de realizare a sarcinii, reieșind din procedeele bine cunoscute în baza instruirii teoretice și practice. Acțiunile întreprinse se corectează în funcție de condițiile de realizare.

Finalitățile de învățare ale profesiei *Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)* sunt orientate spre atingerea nivelului de calificare pretins și se realizează în baza curriculumului la meseria respectivă.

Calificarea de *Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)* reprezintă o profesie de bază în domeniul Vânzări cu ridicata și cu amănuntul, ce presupune competențe teoretice și practice esențiale pentru asigurarea calității produselor și mărfurilor specifice domeniului de deservire în unitățile comerciale. Această calificare implică atât cunoștințe legate de calitatea produselor și a mărfurilor, cât și abilități interpersonale necesare pentru a colabora eficient în cadrul unei echipe sau pentru a interacționa cu clienții.

### **Scopul programului de studii:**

Scopul programului de studii pentru calificarea *Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)* este de a pregăti specialiști capabili să satisfacă cerințele pieței muncii în domeniul Vânzări cu ridicata și cu amănuntul, prin dobândirea următoarelor competențe:

1. Respectarea normelor igienico-sanitare în procesul de depozitare, păstrare, realizare a mărfurilor;
2. Respectarea cadrului legal și normativ reglator 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 cumpărătorii.

Astfel, programul de studii urmărește formarea unor profesioniști flexibili, responsabili și bine pregătiți pentru a excela în domeniul Vânzări cu ridicata și cu amănuntul, promovând în același timp asigurarea calității produselor și a mărfurilor specifice domeniului de deservire în unitățile comerciale.

## II. COMPETENȚELE & REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

### **Sistemul de competențe ce asigură calificarea profesională**

Calificarea profesională se atribuie în baza unui sistem de rezultate ale învățării care demonstrează deținerea de către absolvent a competențelor profesionale solicitate de piața muncii.

În contextul curriculumului modular, competența ca finalitate a procesului de formare profesională, stabilește tipurile de comportament profesional ce urmează a fi format de către cadrele didactice și însușit de către elevi pe parcursul programului de instruire.

Deoarece succesul integrării socio-profesionale rezidă în deținerea culturii generale și de specialitate, demonstrată prin competențele - cheie și profesionale, orice program de formare va fi axat pe formarea și dezvoltarea acestora. Conform Codului Educației, sistemul educațional urmărește formarea competențelor - cheie.

În contextul formării profesionale, competențele-cheie constituie baza formării competențelor profesionale, influențând calitatea acestora sistemic. În același timp, anumite competențe au o pondere și o influență mai accentuată, în dependență de specificul domeniului de formare și activitate profesională. Fără a diminua importanța tuturor competențelor-cheie, menționăm că, pentru calificarea de **Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)**, sunt esențiale următoarele:

#### **Competențe transversale:**

CT1. Competența de comunicare în limba maternă/limba de stat;

CT2. Competențe de comunicare în limbi străine;

CT3. Competențe în matematică, științe și tehnologie;

CT4. Competențe digitale;

CT5. Competența de învățare;

CT6. Competențe sociale și civice;

CT7. Competențe antreprenoriale și spirit de inițiativă;

CT8. Competențe de exprimare culturală și de conștientizare a valorilor culturale.

În dependență de finalitățile activității profesionale determinăm competențe *profesionale generale* și *competențe profesionale specifice*.

Competențele profesionale generale constituie comportamente profesionale ce trebuie demonstrate în mai multe activități profesionale. Sistemul de competențe profesionale generale asigură succesul/reușita activității profesionale în toate situațiile de manifestare:

#### **Competențe generale:**

CG1. Respectarea normelor igienico-sanitare în procesul de depozitare, păstrare, realizare a mărfurilor;

CG2. Respectarea cadrului legal și normativ regulator de referință în activitatea desfășurată;

CG3. Asigurarea calității 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 cumpărătorii.

Sistemul de competențe profesionale generale asigură demonstrarea competențelor profesionale specifice, influențând calitatea acestora printr-o corelație sistemică.

Competențele profesionale specifice reprezintă un sistem de cunoștințe, abilități și atitudini, care prin valorificarea unor resurse, contribuie la realizarea unor sarcini individuale sau în grup stabilite de contextul activității profesionale.

**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 *Controlor-casier/controloare-casieră (casieriiță)*, 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 inclusiv și 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 calificare de *Controlor-casier/controloare-casieră (casieriiță)* au fost definite următoarele module de instruire:

1. Pregătirea Controlorului-casier pentru activitatea profesională;
2. Comunicarea profesională;
3. Organizarea unității economice;

4. Dotarea tehnico-materială a unităților comerciale;
5. Sortimentul produselor alimentare;
6. Sortimentul mărfurilor nealimentare;
7. Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală;
8. Întocmirea documentelor de evidență operativă;
9. Depozitarea și păstrarea mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul;
10. Pregătirea și organizarea vânzării mărfurilor;
11. Deservirea cumpărătorului;
12. Realizarea vânzării;

### **Structura modulelor de instruire**

Pornind de la accepția dată rezultatului învățării, modulul reflectă cunoștințele, abilitățile și resursele de formare ale acestora în scopul realizării unor sarcini/activități/procese, care în complexitatea lor demonstrează deținerea competenței profesionale.

Competențele, fiind elementul de bază, dar și finalitatea curriculumului, determină modulele de formare profesională. Modulul este o unitate de învățare deschisă și flexibilă, cu finalități de învățare rezultatele învățării (unități de competență) foarte clare, scopul căruia este formarea la elev a unui comportament specific meseriei.

Finalitățile de învățare (unitățile de competență) integrează atât competențele generale, care constituie fundamentul pentru formarea competențelor profesionale specifice, cât și competențele specifice, care demonstrează realizarea atribuțiilor/ sarcinilor ocupaționale cu diferite grade de complexitate.

Modulul este 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 activități practice. Realizarea modulelor se desfășoară în mod sistematic și continuu pe o perioadă de timp și se finalizează prin evaluare.

Modulul de instruire este constituit din următoarele componente:

- **Titlul modulului** – reflectă esența unei sarcini specifice locului de muncă;
  - **Scopul modulului** – descrie intenția procesului de învățare și indică performanța pe care trebuie să o demonstreze elevul la sfârșitul modulului;
  - **Unitățile de competență (rezultatele învățării)** – indică cunoștințele, abilitățile și competențele pe care elevul va fi capabil să le demonstreze la sfârșit de modul, în rezultatul învățării;
  - **Administrarea modulului** – indică numărul de ore total, recomandat pentru lecțiile teoretice și cele practice în vederea formării unităților de competență, pentru lecții de totalizare (dacă este cazul), precum și evaluare. Repartizarea orelor pe secvențe de conținut este flexibilă și rămâne la discreția cadrelor didactice.
- **Rezultatele învățării:**
    1. **Aptitudini (S)**, care reprezintă un sistem integrat și combinatoriu de conținuturi din diverse discipline ale domeniului profesional – alimentația publică. Ordinea secvențelor de conținut, în cadrul aceluiași modul, poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale;
    2. **Unități de conținut (K)** sunt deprinderi cognitive și praxiologice, dobândite prin învățare, care contribuie la efectuarea unui proces în vederea realizării și finalizării unui anumit produs;
    3. **Lucrări practice recomandate**– recomandă tipul de lucrări prin care se pun în aplicare cunoștințele teoretice și se exersează abilitățile practice, contribuind, astfel, la formarea competenței.

- **Precondiții necesare pentru studierea modului** – reprezintă conținuturi din anumite discipline școlare, achiziționate la nivelul învățământului general, care constituie o condiție pentru formarea cunoștințelor profesionale;
- **Specificații metodologice** – reprezintă unele recomandări specifice pentru realizarea modului;
- **Sugestii de evaluare a rezultatelor învățării** – reprezintă recomandări cu privire la evaluarea cunoștințelor, abilităților, competențelor la final de modul;
- **Resursele materiale** necesare pentru realizarea activităților practice, care reprezintă echipamentul de protecție și mărfurile alimentare și nealimentare.

### III. ADMINISTRAREA CURRICULUMULUI

Nr. ord	Denumirea modului	Total	IT	IP
1	Pregătirea Controlorului-casier pentru activitatea profesională	56	26	30
2	Comunicarea profesională	90	48	42
3	Organizarea unității economice	120	60	60
4	Dotarea tehnico-materială a unităților comerciale	90	42	48
5	Sortimentul produselor alimentare	120	60	60
6	Sortimentul mărfurilor nealimentare	100	52	48
	Practica în producție	210	0	0
	<b>Total anul I</b>	<b>786</b>	<b>288</b>	<b>288</b>
7	Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală	62	20	42
8	Întocmirea documentelor de evidență operativă	96	30	66
9	Depozitarea și păstrarea mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul	120	60	60
10	Pregătirea și organizarea vânzării mărfurilor	100	52	48
11	Deservirea cumpărătorului	100	64	36
12	Realizarea vânzării	98	62	36
	Practica în producție	420	0	0
	<b>Total anul II</b>	<b>996</b>	<b>288</b>	<b>288</b>
	<b>Total anul I + II</b>	<b>1782</b>	<b>576</b>	<b>576</b>

### ADMINISTRARE A CURRICULUMULUI PENTRU ÎNVĂȚĂMÂNTUL DUAL

Nr. ord	Denumirea modului	Total	I/I	I/A
1	Pregătirea Controlorului-casier pentru activitatea profesională	143	24	119
2	Comunicarea profesională	136	24	112
3	Organizarea unității economice	200	32	168
4	Dotarea tehnico-materială a unităților comerciale	184	16	168
5	Sortimentul produselor alimentare	229	26	203
6	Sortimentul mărfurilor nealimentare	152	12	140
	<b>Total anul I</b>	<b>1044</b>	<b>134</b>	<b>910</b>
7	Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală	174	20	154
8	Întocmirea documentelor de evidență operativă	174	20	154
9	Depozitarea și păstrarea mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul	118	20	98
10	Pregătirea și organizarea vânzării mărfurilor	185	24	161
11	Deservirea cumpărătorului	185	24	161
12	Realizarea vânzării	196	28	168
	<b>Total anul II</b>	<b>1032</b>	<b>136</b>	<b>896</b>
	<b>Total anul I + II</b>	<b>2076</b>	<b>270</b>	<b>1806</b>

## IV. MODULELE DE INSTRUIRE

### Modulul 1 – PREGĂTIREA CONTROLORULUI-CASIER PENTRU ACTIVITATEA PROFESIONALĂ

**Scopul modulului:** 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:

	IT	IP	Total
<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>			
RÎ 1. Respecte legislația specific domeniului de activitate	12	12	24
RÎ 2. Organizeze locul de muncă al controlorului - casier pentru deservire	12	12	24
Evaluare modul	2	6	8
Total	26	30	56

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

	I/I	I/A	Total
<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>			
RÎ 1. Respecte legislația specific domeniului de activitate	14	56	70
RÎ 2. Organizeze locul de muncă al controlorului - casier pentru deservire	8	56	64
Evaluare modul	2	7	9
Total	24	119	143

## Rezultatele învățării:

Rezultate ale învățării 1. Respectarea legislației specifice domeniului de activitate		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S1. Identifică activitățile specifice meseriei <i>Controlor-casier</i>.</p> <p>S2. Aplică prevederile legale cu privire la protecția consumatorului.</p> <p>S3. Identifică formele conceptului de consumator.</p> <p>S4. Aplică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă.</p> <p>S5. Aplică regulile igienei personale.</p> <p>S6. Respectă regulile securității și sănătății muncii.</p> <p>S7. Raportează în timp util a pericolelor la locul de muncă.</p> <p>Intervine în caz de urgență.</p> <p>S8. Aplică procesele tehnologice la locul de muncă.</p> <p>S9. Utilizează echipamentele de protecție a muncii.</p>	<p>K1. Particularitățile meseriei Controlor-casier/controloare-casieră (casieră):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cerințele profesionale față de personalul angajat în unitățile comerciale.</li> </ul> <p>K2. Acte normative cu privire la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LEGEA Republicii Moldova Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.</li> <li>- LEGEA cu privire la desfășurarea comerțului cu amănuntul, aprobată prin HG Nr. 569 din 16.07.2014.</li> </ul> <p>articolul Nr. 633 publicat la 25.07.2014. Monitor oficial Nr. 209-216.</p> <p>K3. Norme de protecție a muncii;</p> <p>K4. Cerințe față de igiena personalului și sănătate;</p> <p>K5. Riscuri de accidente la executarea diferitor operațiuni;</p> <p>K6. Noțiuni de acordare a primului ajutor în caz de accident;</p> <p>K7. Instruirea în domeniul securității și sănătății în muncă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruirea la angajare;</li> <li>- Instruirea introductivă generală;</li> <li>- Instruirea la locul de muncă;</li> <li>- Instruirea periodică.</li> </ul> <p>K8. Activitatea de prevenire și stingere a incendiilor la depozite și magazine comerciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planul de evacuare;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizită în laboratorul de instruire practică (sală de comerț);</li> <li>- Familiarizarea cu fișa postului a <i>Controlor-casier/controloare-casieră (casieră)</i>;</li> <li>- Familiarizarea cu drepturile și obligațiile la locul de muncă;</li> <li>- Familiarizarea cu organizarea instruirii privind normele securității și sănătății în muncă;</li> <li>- Aplicarea normelor de protecție a muncii;</li> <li>- Reguli de bază pentru siguranța personală;</li> <li>- Identificarea riscurilor la locul de muncă;</li> <li>- Utilizarea corectă a echipamentelor în condiții de siguranță;</li> <li>- Asigurarea informării cu documentele obligatorii;</li> <li>- Fișa de instruire individuală.</li> <li>- Registrul de instruire SSM.</li> <li>- Planul de prevenire și protecție.</li> <li>- Fișa de evaluare a riscurilor.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evacuarea și salvarea persoanelor;</li> <li>- Evacuarea bunurilor materiale.</li> </ul> <p>K9. Factorii de risc la locul de muncă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De natură fizică, chimică și biologică;</li> <li>- Bolile profesionale;</li> <li>- Efectele propuse de factorii de risc asupra sănătății angajaților și măsuri de reducere a acestora.</li> </ul> <p>K10. Echipamente de protecție a muncii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea și definirea accidentelor de muncă;</li> <li>- Comunicarea despre producerea accidentelor de muncă;</li> <li>- Măsuri de prim ajutor în caz de accident.</li> </ul>	
<b>Rezultatul învățării 2. Organizarea locului de muncă al controlorului - casier pentru deservire</b>		
<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 controlorului-casier.</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 caracteristicile lor;</p> <p>K2. Termeni tehnici de specialitate;</p> <p>K3. Tipuri de echipament de protecție;</p> <p>K4. Reguli igienico-sanitare;</p> <p>K5. Norme etice și conduită profesională ale Controlorului – casier;</p> <p>K6. Rolul și importanța eticii profesionale;</p> <p>K7. Caracteristici ale normelor morale;</p> <p>K8. Funcțiile eticii;</p> <p>K9. Etape parcurse în formarea imaginii de sine.</p> <p>K10. Drepturile și obligațiile Controlorului – casier.</p> <p>K11. Reguli de comportament a personalului de deservire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calitățile morale;</li> <li>- Calitățile psiho – profesionale;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizită în laboratorul de instruire practică/UE;</li> <li>- Familiarizarea cu echipamentul tehnologic din secțiile/ locurile de muncă;</li> <li>- Instruirea cu privire la documentația normativ-tehnică;</li> <li>- Formarea competențelor necesare pentru activitatea de laborator;</li> <li>- Adaptarea la specificul secțiilor și sectoarelor de activitate;</li> <li>- Studierea layout-ului salii de comerț și a încăperilor auxiliare.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calitățile psiho – intelectuale;</li> <li>- Principalele sarcini și atribuții ale personalului de deservire.</li> </ul>
--	--

### **Precondiții necesare pentru studierea modului**

Pentru parcurgerea conținutului modului, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Identificarea activităților specifice meseriei *Controlor - casier*;
- Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă;
- Respectarea regulilor securității și sănătății muncii;
- Utilizarea terminologiei specifice procesului de deservire a consumatorului;
- Adaptarea limbajului de specialitate în diverse contexte și situații;
- Enumerarea normelor de etică și conduită profesională a controlorului-casier;
- Identificarea atribuțiilor și responsabilităților personalului comercial conform fișei postului.

### **Specificații metodologice**

Conținutul modului *Pregătirea Controlorului - casier pentru activitate în ramură* trebuie să fie elaborat într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic în ordinea din tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Ordinea de parcurgere a secvențelor în cadrul modului poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale. Conținutul modului *Pregătirea Controlorului - casier pentru activitate în ramură* va fi abordat atât de către profesor la orele de teorie, cât și de maestrul instructor la orele de instruire practică. Pregătirea practică în laboratoarele tehnologice sau la agentul economic are o importanță deosebită în dobândirea competențelor de specialitate, care să faciliteze în final și integrarea elevilor pe piața forței de muncă.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la discreția cadrelor didactice care abordează conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic aplicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către grupul instruit. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață în procesul instructiv-educativ. Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, abordarea tuturor tipurilor de învățare (auditiv, vizual, practic) pentru transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;

- Îmbinarea 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 modului, 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 în raport cu cerințele pieței muncii.

La începutul modului, cadrul didactic va informa elevii despre strategia de evaluare a rezultatelor învățării, inclusiv data, timpul, locul, modalitatea și criteriile de evaluare.

Pentru colectarea de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Identifice particularitățile meseriei *Controlor - casier*;
- Asigure condiții igienico-sanitare în timpul lucrului;
- Respecte reguli de securitate și sănătate la locul de muncă;
- Explice noțiuni de specialitate;
- Identifice spațiile la nivel de unitate comercială;
- Pregătească ținuta corporală și vestimentară pentru activitate;
- Colaboreze cu membrii echipei.

**Proba teoretică** va include:

- Test scris

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

## Modulul 2 – COMUNICAREA PROFESIONALĂ

**Scopul modulului:** 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:

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>	<b>IT</b>	<b>IP</b>	<b>Total</b>
<b>RÎ 1.</b>	Utilizeze tehnicile de comunicare	18	12	30
<b>RÎ 2.</b>	Evalueze nevoile clientului	12	12	24
<b>RÎ 3.</b>	Informeze clientul cu privire la oferta de mărfuri și servicii	16	12	28
Evaluare modul		2	6	8
<b>Total</b>		<b>48</b>	<b>42</b>	<b>90</b>

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

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>	<b>I/I</b>	<b>I/A</b>	<b>Total</b>
<b>RÎ 1.</b>	Utilizeze tehnicile de comunicare	8	35	43
<b>RÎ 2.</b>	Evalueze nevoile clientului	8	35	43
<b>RÎ 3.</b>	Informeze clientul cu privire la oferta de mărfuri și servicii	6	35	41
Evaluare modul		2	7	9
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>112</b>	<b>136</b>

## Rezultatele învățării:

Rezultate ale învățării 1: Utilizarea tehnicilor de comunicare		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S1. Poziționează interlocutorul într-o schemă de comunicare;</p> <p>S2. Aplică diferite forme de comunicare în diferite contexte;</p> <p>S3. Utilizează mijloacele de comunicare;</p> <p>S4. Ameliorează calitatea comunicării și îndepărtează barierele comunicării;</p> <p>S5. Utilizează tehnici de ascultare necesare obținerii informațiilor;</p> <p>S6. Susține oral anumite idei în fața interlocutorului;</p> <p>S7. Soluționează situațiile conflictuale;</p> <p>S8. Identifică elementele mesajului scris;</p> <p>S9. Redactează un mesaj scris cu respectarea regulilor;</p> <p>S10. Elaborează un raport formal.</p>	<p>K1. Tehnici de comunicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Componentele procesului de comunicare;</li> <li>- Obiectivele comunicării;</li> <li>- Nivelurile comunicării;</li> <li>- Forme de comunicare;</li> </ul> <p>K2. Comunicarea verbală:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnici de ascultare (ascultare activă, formularea mesajelor, ordonarea informațiilor);</li> <li>- Barierele comunicării (bariere interne, bariere externe);</li> <li>- Situații conflictuale – metode de rezolvare (acceptarea opiniilor diferite, participarea la discuții, asigurarea posibilităților de exprimare, realizarea feedback-ului, echilibrarea intereselor, concilierea).</li> </ul> <p>K3. Comunicarea nonverbală:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiție;</li> <li>- Componentele comunicării nonverbale;</li> </ul> <p>K 4. Comunicarea scrisă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementele mesajului scris (conținutul mesajului, informațiile principale, emitențul, receptorul);</li> <li>- Redactarea unui mesaj scris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selectarea tehnicilor de comunicare specifice pentru fiecare client;</li> <li>- Identificarea nevoilor clientului prin întrebări deschise și răspunsuri clare;</li> <li>- Respectarea limbajului nonverbal (zâmbet, contact vizual, postură deschisă) în interacțiunea cu clientul;</li> <li>- Simularea vânzării unui produs cu prezentarea caracteristicilor și avantajelor lui;</li> <li>- Soluționarea conflictelor cu clienții și superiorii apărute la locul de muncă;</li> <li>- Întocmirea și prezentarea rapoartelor și notelor oficiale (informative, de constatare, sesizări) privind returnarea mărfii, cu structură clară și conținut corespunzător;</li> <li>- Comunicarea eficientă cu clientul în funcție de forma de vânzare aplicată de Unitatea de Comerț.</li> </ul>

	<p>(cu respectarea regulilor de sintaxă, ortografie și punctuație, folosirea formulelor agreate de firmă, folosirea logo-ului firmei);</p> <p>-Raportul formal (note informative, note de constatare, sesizări, centralizatoare, documente coerente, bine structurate, adecvate situațiilor prezentate).</p>	
<b>Rezultatul învățării 2. Evaluarea nevoilor clientului</b>		
<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"> <li>- Reguli de întâmpinare a clientului;</li> <li>- Utilizarea adecvată a formulelor de politețe în relațiile comerciale;</li> <li>- Ținuta;</li> <li>- Nivelul limbajului;</li> <li>- Atitudini nonverbale;</li> <li>- Forme de salut.</li> </ul> <p>K2. Tipologia clienților în funcție de caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demografice;</li> <li>- Vârsta;</li> <li>- Ocupație;</li> <li>- Psihologice;</li> <li>- Temperament;</li> <li>- Caracter.</li> </ul> <p>K3. Identificarea motivelor de cumpărare ale clienților:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacerea unei nevoi de bază, dorința de a economisi;</li> <li>- Siguranța, costuri reduse, încredere; comoditate, curiozitate;</li> <li>- Protecția mediului;</li> <li>- Starea de bine și sănătate.</li> </ul>	<p>Întâmpinarea și comunicarea cu cumpărătorul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizarea tehnicilor de comunicare în relația cu clienții;</li> <li>- Identificarea motivelor de cumpărare ale clienților;</li> <li>- Identificarea principalelor probleme și așteptări ale clientului;</li> <li>- Compararea așteptărilor clientului cu serviciile/produsul oferit de la producător;</li> <li>- Identificarea eventualelor diferențe și puncte de îmbunătățire;</li> <li>- Propunerea unor soluții personalizate pentru satisfacerea nevoilor clientului (feedback pentru producători, administrator).</li> </ul>

<b>Rezultatul învățării 3. Informarea clientului cu privire la oferta de mărfuri și servicii</b>		
<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>	<p>K1. Prezentarea ofertei de produse și servicii (din depozit, din magazin și din cataloage).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrierea produselor și serviciilor, în funcție de cererea clientului:</li> <li>- Aspect, culoare, marca producător;</li> <li>- Raport preț/ calitate;</li> <li>- Condiții de întreținere, condiții de utilizare;</li> <li>- Caracteristici tehnico-funcționale.</li> </ul> <p>K2. Reguli de întâmpinare a clientului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizarea adecvată a formulelor de politețe în relațiile comerciale;</li> <li>- Ținuta, atenția;</li> <li>- Nivelul limbajului;</li> <li>- Atitudini nonverbale;</li> <li>- Forme de salut.</li> </ul>	<p>Prezentarea ofertei de produse și servicii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informarea cumpărătorului cu alegerea a 5 produse diferite din magazin privitor la oferta de mărfuri;</li> <li>- Calcularea ofertei de mărfuri;</li> <li>- Analizarea unui catalog de produse cu selectarea a 3 produse/servicii pentru diferite tipuri de clienți;</li> <li>- Alege 5 produse diferite din magazin și descrie-le clientului;</li> <li>- Simulare vânzare;</li> <li>- Realizarea unei prezentări pentru un client imaginar, combinând depozit, magazin și catalog;</li> <li>- Adaptarea prezentării produsului în funcție de preferințele clientului.</li> </ul>

#### **Precondiții necesare pentru studierea modului:**

Pentru parcurgerea conținutului modului, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Aplicarea diferitelor forme de comunicare în diferite contexte;
- Utilizarea tehnicilor de ascultare necesare obținerii informațiilor;
- Soluționarea situațiilor conflictuale;
- Redactarea unui mesaj scris cu respectarea regulilor;
- Întâmpinarea clientului, adoptând un comportament profesional;
- Descrierea produselor și serviciilor, în funcție de cererea clientului;

## **Specificații metodologice**

Modulul 2 *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;
- Caracterizeze oferta de mărfuri;
- Deosebească tipurile de clienți;
- Caracterizeze tehnicile promoționale utilizate în procesul de vânzare al mărfurilor;

- Soluționeze situații conflictuale.

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

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, preponderent pe comunicare profesională, și promovarea mărfurilor și serviciilor.

### Modulul 3. ORGANIZAREA UNITĂȚII ECONOMICE

**Scopul modului:** Formarea competențelor specifice de organizare optimă a unității economice și aplicarea tehnologia distribuției și aprovizionării unităților comerciale. Acest modul vizează dobândirea de competențe necesare pentru organizarea comerțului cu amănuntul pentru a fi formate în următoarele module.

#### Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

	IT	IP	Total
<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>			
RÎ 1. Explice importanța comerțului interior în ansamblul economiei naționale	12	6	18
RÎ 2. Identifice tipologia unității economice	12	6	18
RÎ 3. Analizeze organizarea și tehnologia distribuției și aprovizionării unităților comerciale	14	18	32
RÎ 4. Analizeze organizarea comerțului cu amănuntul	20	24	44
Evaluare modul	2	6	8
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>120</b>

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

	I/I	I/A	Total
<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>			
RÎ 1. Explice importanța comerțului interior în ansamblul economiei naționale	4	14	18
RÎ 2. Identifice tipologia unităților economice	6	70	76
RÎ 3. Analizeze organizarea și tehnologia distribuției și aprovizionării unităților comerciale	10	35	45
RÎ 4. Analizeze organizarea comerțului cu amănuntul	10	42	52
Evaluare modul	2	7	9
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>168</b>	<b>200</b>

## Rezultatele învățării:

Rezultatul învățării 1. Explicarea importanței comerțului interior în ansamblul economiei naționale		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S1. Identifică importanța comerțului interior în ansamblul economiei naționale;</p> <p>S2. Explică funcțiile comerțului cu amănuntul;</p> <p>S3. Determină tipurile de unități de comerț cu amănuntul;</p> <p>S4. Caracterizează sectoarele activității comerciale cu amănuntul;</p> <p>S5. Identifică funcțiile comerțului cu ridicata;</p> <p>S6. Descrie tipologia comerțului cu ridicata;</p> <p>S7. Definiște locul și rolul comerțului cu ridicata în distribuția mărfurilor;</p> <p>S8. Determină rolul serviciilor comerciale, inclusiv alimentație publice în asigurarea calității deservirii cumpărătorilor;</p> <p>S9. Descrie conținutul și particularitățile alimentației publice;</p> <p>S10. Determină rolul e-comerțului în dezvoltarea prestațiilor comerciale;</p> <p>S11. Definiște conceptul de comerț electronic;</p> <p>S12. Determină categorii de comerț electronic.</p>	<p>K1. Comerțul - activitate de bază în cadrul economiei;</p> <p>K2. Rolul și importanța comerțului pentru economia națională;</p> <p>K3. Funcțiile comerțului;</p> <p>K4. Reglementarea statală a activității comerciale;</p> <p>K5. Formele comerțului.</p> <p>K6. Comerțul cu amănuntul;</p> <p>K7. Conținutul activității, rolul economic și funcțiile comerțului cu amănuntul;</p> <p>K8. Tipologia activității comerciale cu amănuntul;</p> <p>K9. Sectorizarea activității comerciale cu amănuntul;</p> <p>K10. Comerțul cu ridicata;</p> <p>K11. Conținutul activității și rolul economic al comerțului cu ridicata;</p> <p>K12. Funcțiile comerțului cu ridicata;</p> <p>K13. Tipologia activității comerciale cu ridicata;</p> <p>K14. Serviciile comerciale, inclusiv alimentația publică;</p> <p>K15. Conținutul și particularitățile alimentației publice;</p> <p>K16. Conținutul serviciilor comerciale;</p>	<p>Familiarizarea cu fișa postului a Controlor-casier/controloare-casieră (casierită):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Drepturile și obligațiile la locul de muncă;</li> <li>- Identificarea funcțiilor comerțului cu amănuntul și cu ridicata;</li> <li>- Observarea comerțului cu amănuntul în magazin: notarea serviciilor și activităților desfășurate (ex.: prezentarea produselor, vânzarea către consumatori, consiliere, promoții);</li> <li>- Identificarea funcțiilor principale: distribuția produselor, satisfacerea nevoilor consumatorilor, promovarea produselor, colectarea plăților;</li> <li>- Observarea comerțului cu ridicata: notarea activităților principale (ex.: achiziția în cantități mari, stocarea produselor, livrarea către magazine sau clienți mari);</li> <li>- Analizarea comparativă;</li> <li>- Realizarea unui tabel comparativ cu funcțiile comerțului cu amănuntul și cu ridicata;</li> </ul>

	<p>K17. Locul serviciilor comerciale în cadrul comerțului actual;</p> <p>K18. Tipologia serviciilor comerciale;</p> <p>K19. Comerțul electronic;</p> <p>K20. Definirea conceptului de comerț electronic;</p> <p>K21. Categoriile de comerț electronic;</p> <p>K22. Avantaje și dezavantaje în comerțul electronic;</p> <p>K23. Modele de comerț electronic.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notarea asemănărilor și diferențelor;</li> <li>- Exercițiu practic: alegerea unui produs și descrierea cum ajunge de la producător la clientul final, indicând funcțiile implicate la comerțul cu ridicata și cu amănuntul.</li> </ul>
<b>Rezultatul învățării 2. Identificarea tipologiei unității economice</b>		
<p>S1. Identifică tipurile de unități economice după anumite criterii;</p> <p>S2. Determină rolul unității economice în economia de piață;</p> <p>S3. Stabilește etapele necesare constituirii unei unități economice;</p> <p>S4. Identifică elementele de bază ale structurii organizatorice a unității economice;</p> <p>S5. Descrie fluxurile tehnologice din cadrul unei unități economice;</p> <p>S6. Identifică atribuțiile și responsabilitățile personalului din cadrul unității economice.</p>	<p>K1. Particularitățile activității economice;</p> <p>K2. Delimitări terminologice;</p> <p>K3. Caracteristica și rolul unităților economice în economia de piață;</p> <p>K4. Identificarea tipologiei unității economice;</p> <p>K5. Particularitățile constituirii unei unități economice din domeniul distribuției cu amănuntul;</p> <p>K6. Organizarea structurală a unității economice;</p> <p>K7. Fluxurile tehnologice în unitățile economice;</p> <p>K8. Depozitul;</p> <p>K9. Spațiul de contact cu clientul;</p> <p>K10. Fluxurile de circulație într-o unitate economică;</p> <p>K11. Atribuțiile și responsabilitățile personalului în cadrul unității economice;</p>	<p>Identificarea particularităților activității economice în cadrul magazinului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinarea structurii organizatorice a magazinului;</li> <li>- Reprezentarea fluxurilor tehnologice și de circulație în magazin;</li> <li>- Caracterizarea spațiilor magazinului (depozit și spațiu de contact cu clientul);</li> <li>- Stabilirea atribuțiilor și responsabilităților personalului comercial din magazin.</li> </ul>

	<p>K12. Tipologia personalului la nivelul unei unități economice;</p> <p>K13. Descrierea capacităților de muncă pentru descrierea profesiei;</p> <p>K14. Atribuțiile și responsabilitățile personalului comercial.</p>	
<b>Rezultatul învățării 3. Analizarea organizării și tehnologiei distribuției și aprovizionării unităților comerciale</b>		
<p>S1. Determină rolul distribuției mărfurilor;</p> <p>S2. Analizează funcțiile, structura și conținutul distribuției, factorii ce o influențează;</p> <p>S3. Stabilește tipologia și structura canalelor de distribuție;</p> <p>S4. Argumentează importanța aprovizionării cu marfă a unităților comerciale;</p> <p>S5. Reflectă principiile și cerințele de organizare a procesului de aprovizionare;</p> <p>S6. Descrie formele și metodele de aprovizionare;</p> <p>S7. Precizează sursele de aprovizionare și graficele de aprovizionare;</p> <p>S8. Realizează recepția mărfurilor calității și cantității;</p> <p>S9. Perfectează documentele în caz de deficit la recepția mărfurilor.</p>	<p>K1. Distribuția mărfurilor;</p> <p>K2. Definierea și esența distribuției mărfurilor în condițiile economiei de piață;</p> <p>K3. Factorii ce condiționează și influențează asupra distribuției mărfurilor în comerț;</p> <p>K4. Principiile organizării raționale a procesului de distribuție;</p> <p>K5. Tipologia canalelor de distribuție;</p> <p>K6. Aprovizionarea unităților comerciale cu marfă;</p> <p>K7. Noțiune, rol și esența aprovizionării cu mărfuri a unităților comerciale;</p> <p>K8. Principiile și cerințele organizării procesului de aprovizionare;</p> <p>K9. Formele și metodele de aprovizionare cu mărfuri;</p> <p>K10. Sursele de aprovizionare și elaborarea rutelor, graficelor de aprovizionare;</p> <p>K11. Organizarea și tehnologia realizării procesului de recepționare a mărfurilor în magazine :</p>	<p>Stabilirea tipologiei canalelor de distribuție în funcție de caracteristicile mărfurilor;</p> <p>-Stabilirea formelor și metodelor de aprovizionare în funcție de caracteristicile mărfurilor;</p> <p>-Recepția cantitativă și calitativă a mărfurilor;</p> <p>-Perfectarea documentelor în caz de atestare a deficitului la recepția mărfurilor.</p>

	<p>K<sub>12</sub>.Recepția mărfurilor în magazin conform cantității;  K<sub>13</sub>.Recepția mărfurilor în magazin conform calității;  K<sub>14</sub>.Perfectarea documentelor în caz de atestare a deficitului la recepția mărfurilor.</p>	
<b>Rezultatul învățării 4. Analizarea organizării comerțului cu amănuntul</b>		
<p>S1. Identifică importanța și factorii de influență a poziției magazinului;  S2. Determină principiile de amplasare rațională a unităților comerciale;  S3. Descrie elementele designului exterior;  S4.Caracterizează elementele designului interior;  S5. Analizează efectele psihologice ale magazinului asupra consumatorului;  S6. Repartizează suprafața comercială a unui magazin;  S7. Descrie sistemele de amenajare a sălii comerciale;  S8. Caracterizează fluxurile de circulație;  S9.Determină formele de vânzare;  S10. Descrie formele de vânzare de contact;  S11. Descrie formelor de vânzare impersonale;  S12. Precizează tehnicile moderne de vânzare destinate să atragă consumatorul.</p>	<p>K<sub>1</sub>. Reguli specifice de desfășurare a comerțului cu amănuntul;  K<sub>2</sub>.Magazinele – edificii comerciale pentru deservirea clienților;  K<sub>3</sub>.Structura magazinelor;  K<sub>4</sub>.Sectorizarea și amplasarea tehnologică a sălii comerciale.  K<sub>5</sub>. Amplasarea unităților de comerț cu amănuntul;  K<sub>6</sub>.Importanța și factorii de influență a poziției magazinului;  K<sub>7</sub>.Aria de piață și de atracție comercială;  K<sub>8</sub>.Principii de amplasare rațională a unităților de comerț cu amănuntul;  K<sub>9</sub>. Designul punctelor de vânzare;  K<sub>10</sub>.Designul exterior al magazinelor – imaginea magazinului;  K<sub>11</sub>.Designul interior al magazinului;  K<sub>12</sub>.Organizarea spațiului de vânzare;  K<sub>13</sub>.Definirea, importanța și efectele psihologice ale magazinului;</p>	<p>Identificarea tipologiei unităților de comerț cu amănuntul în conformitate cu Nomenclatorul tip al unităților comerciale:  - Analiza proiectării sălii comerciale a unei unități comerciale;  - Analiza proiectării designului unui magazin prezentând fluxul de circulație;  - Identificarea tehnicilor moderne de vânzare destinate să atragă consumatorul;  - Descrierea formelor și metodelor de vânzare.</p>

	<p>K14. Componentele principale ale suprafețelor comerciale;</p> <p>K15. Forma și mărirea sălii de vânzare;</p> <p>K16. Sisteme de amenajare a raioanelor;</p> <p>K17. Organizarea și tehnologia vânării mărfurilor cu amănuntul;</p> <p>K18. Clasificarea formelor de vânzare;</p> <p>K19. Metode de vânzare a mărfurilor în magazin;</p> <p>K20. Caracteristica formelor și metodelor de vânzare a mărfurilor;</p> <p>K21. Forme speciale de vânzare a mărfurilor;</p> <p>K22. Metode active de promovare a vânzărilor cu amănuntul.</p>	
--	--	--

#### **Precondiții necesare pentru studierea modului:**

Pentru parcurgerea conținutului modului, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Utilizarea corectă a vocabularului comun și a celui de specialitate;
- Comunicarea/ Raportarea rezultatelor activității profesionale desfășurate;
- Comunicarea, în cadrul echipei de lucru, în scopul realizării sarcinilor de lucru primite;
- Noțiuni de unitate comercială;
- Noțiuni de contract, spații comerciale;
- Elemente de igienă a muncii/ personală;
- Utilizarea calculatorului (editare de text, calcul tabelar, navigarea în internet).

#### **Specificații metodologice**

Comerțul este o ramură importantă a economiei naționale, un complex de activități cu importanță socială, care trebuie să corespundă nivelului general de dezvoltare a comunității pe care o deservește. Pentru desfășurarea activității de comerț în condițiile moderne, firmele comerciale trebuie să asigure un

grad sporit de competitivitate, care presupune, cunoașterea procesului comercial, a operațiunilor comerciale și a procedurilor comerciale legate de recepționarea, păstrarea, organizarea și deservirea consumatorilor în unitățile de comerț angro și cu amănuntul.

Modulul *Organizarea și tehnologia comerțului* oferă posibilitatea parcurgerii treptate a conținuturilor ocupaționale, de la simplu la complex, în vederea obținerii unei calificări comerciale la finele fiecărei etape de instruire pentru a asigura șanse de avansare profesională pe piața muncii a viitorilor specialiști. Caracterul modului *Organizarea și tehnologia comerțului* asigură receptivitate la schimbările de pe piața muncii și flexibilitate în structurarea ofertelor de instruire pentru diverse categorii de beneficiari.

Orientarea strategiilor didactice spre formarea de competențe necesare elevului. În procesul de instruire orientat spre formarea competențelor profesionale la modulul *Organizarea și tehnologia comerțului*, vor fi aplicate metode de predare - învățare ce asigură dezvoltarea și consolidarea celor trei componente ale competențelor: cunoștințe, abilități și atitudini.

Componenta *cunoștințe* reprezintă înțelegerea teoretică sau practică a unor cunoștințe din domeniul comerțului pentru a face față cerințelor unui loc de muncă, care să-l ajute pe viitorul specialist la angajarea în câmpul muncii.

Componenta *abilități* va dezvolta capacități de exersare pentru a îndeplini sarcini specifice locului de muncă în cadrul unei unități comerciale. Capacitatea de a comunica și comercializa poate fi o abilitate atât timp cât reușește un controlor-casier să convingă clienții să cumpere un produs. În acest caz, cele mai recomandate strategii au un caracter aplicativ și formează la elevi abilități acționale – practice.

Componenta *atitudini* orientează elevii spre succes, deschidere spre a învăța, cooperare, responsabilitate, leadership, orientare spre munca în echipă. În acest scop, se vor aplica strategii care formează la elevi valori și atitudini personale: studiul de caz, interviul, jocul de rol, dezbateră, asaltul de idei, simularea, problematizarea, etc.

*Strategiile, metodele și tehnicile* utilizate în procesul de formare a competențelor se vor realiza în cadrul unor forme de organizare a activității didactice, cum ar fi: activități frontale, activități în grup și activități individuale.

Aceste forme de activitate prezintă anumite valențe formative: activitatea în grup contribuie la formarea competenței de comunicare, dezvoltând și abilități de parteneriat, de cooperare, colaborare, luare de decizii etc., iar activitatea individuală dezvoltă abilități de acțiune independentă, autoinstruire, responsabilitate etc.

La alegerea strategiilor didactice se va ține cont de următorii factori: scopurile și obiectivele propuse; conținuturile stabilite; resursele didactice, nivelul de pregătire inițială și capacitățile elevilor, competențele ce trebuie dezvoltate.

Se recomandă învățarea centrată pe elev. În acest caz profesorul are doar rolul de facilitator, comunicator, colaborator, implicând activ pe cel ce învață.

Se vor promova metode activ – participative, centrate pe elev, care dezvoltă gândirea, încurajează participarea elevilor, dezvoltă creativitatea și realizează o comunicare multidirecțională.

Avantajele învățării centrate pe elev:

- creșterea motivației elevilor, deoarece aceștia sunt conștienți că pot influența procesul de învățare;
- eficacitatea mai mare a învățării și a aplicării celor învățate, deoarece acestea folosesc învățarea activă;
- înțelegerea mai bună;
- posibilitatea mai mare de includere – poate fi adoptată în funcție de potențialul fiecărui elev, ținând cont de faptul că fiecare elev are o capacitate de a învăța diferită și un stil de învățare diferit;

În corespundere cu cerințele didactice, profesorul va planifica ore de sinteză și evaluare, precum și activități practice. Cadrul didactic va stabili coerența între competențele specifice disciplinei, conținuturi, activități de învățare, resurse, mijloace și tehnici de evaluare. De asemenea, în cadrul lecțiilor, profesorul va utiliza mijloace instructiv-educative de tipul: evocare, realizarea sensului, reflecție, extindere. Varietatea metodelor de predare – învățare - evaluare va asigura asimilarea mai bună a materiei și servește ca instrument de stimulare a interesului elevilor față de disciplină și specialitate.

### **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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- organizeze procesul de aprovizionare a unităților comerciale prin elaborarea rutelor și graficelor de aprovizionare;
- determine factorii endogeni și exogeni în amplasarea unui magazin;
- implanteze raioanele pe grupe de mărfuri;
- stabilească corect și eficient sortimentul în magazin;
- direcționează fluxul de circulație a consumatorilor, mărfurilor și a personalului în sala comercială;
- creeze identități memorabile prin design exterior și interior, care să-i determine pe clienți să intre în magazin, să-i atragă în a vizita toate raioanele existente, să le dea senzația de confort în timpul efectuării cumpărăturilor, să-i stimuleze într-un mod subtil în demersul de achiziționare de produse, mărindu-le totodată și gradul de satisfacție;
- extindă formele moderne de vânzare pentru atragerea și convingerea cumpărătorilor;
- organizează locul de muncă,
- respectă cerințele igienice și a normelor cu privire la tehnica securității;
- întocmește documentația normativ - tehnică conform specificațiilor propuse.

**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, preponderent pe organizarea comerțului cu amănuntul și tehnologia distribuției și aprovizionării unităților comerciale.

#### Modulul 4. DOTAREA TEHNICO-MATERIALĂ A UNITĂȚILOR COMERCIALE

**Scopul modului:** Formarea competențelor generale și specifice asigurării întreprinderilor comerciale cu utilaj modern care va permite înlocuirea muncii fizice cu diverse mașini și mecanisme, automatizarea și computerizarea procesului comercial, utilizându-se în conformitate cu cerințele de exploatare.

##### 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.	Specifice mobila comercială și necesarul de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale	10	18	28
RÎ 2.	Utilizeze utilajul pentru măsurarea și cântărirea mărfurilor în unitățile comerciale	10	12	22
RÎ 3.	Utilizeze utilajul frigorific corespunzător unităților comerciale	10	6	16
RÎ 4.	Utilizeze dispozitivele și agregatele de tăiere, măcinare și ambalarea mărfurilor în procesul de pregătire și vânzare	10	6	16
Evaluare modul		2	6	8
Total		42	48	90

##### 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.	Specifice mobila comercială și necesarul de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale.	8	42	50
RÎ 2.	Utilizeze utilajul pentru măsurarea și cântărirea mărfurilor în unitățile comerciale	2	42	44
RÎ 3.	Selecteze utilajul frigorific corespunzător unităților comerciale	2	42	44
RÎ 4.	Utilizeze dispozitivele și agregatele de tăiere, măcinare și ambalarea mărfurilor în procesul de pregătire și vânzare	2	35	37
Evaluare modul		2	7	9
Total		16	168	184

## Rezultatele învățării:

Rezultatul învățării 1. Specificarea mobilei comerciale și necesarului de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale.		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S1. Argumentează necesitatea mobilierului și a inventarului comercial;</p> <p>S2. Selectează mobilierul pentru depozit și sala comercială;</p> <p>S3. Determină necesarul de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale.</p>	<p>K1. Mobila comercială;</p> <p>K2. Rolul și funcțiile mobilei comerciale;</p> <p>K3. Clasificarea mobilei comerciale;</p> <p>K4. Cerințele față de mobila comercială;</p> <p>K5. Tipizarea, modularea și standardizarea mobilei comerciale;</p> <p>K6. Mobila pentru sala comercială;</p> <p>K7. Mobila pentru păstrarea, recepționarea și pregătirea mărfurilor pentru vânzare;</p> <p>K8. Mobila pentru ambalare;</p> <p>K9. Inventarul comercial;</p> <p>K10. Rolul, funcțiile și clasificarea inventarului comercial;</p> <p>K11. Inventarul pentru pregătirea și despachetarea mărfurilor pentru vânzare;</p> <p>K12. Inventarul pentru sala comercială.</p>	<p>Familiarizarea cu mobilierul, echipamentul, utilajul comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea tipurilor de mobila comercială utilizate în magazin;</li> <li>- Analizarea rolului și funcțiilor mobilei comerciale în sala de vânzare și depozit;</li> </ul> <p>Clasificarea și tipizarea mobilei comerciale existente în magazin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinarea cerințelor privind mobila comercială în funcție de destinație;</li> </ul> <p>Analizarea inventarului comercial și a funcțiilor acestuia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea inventarului utilizat pentru recepționarea, pregătirea și expunerea mărfurilor;</li> <li>- Determinarea inventarului necesar pentru sala comercială și ambalare;</li> </ul>
Rezultatul învățării 2. Utilizarea utilajului pentru măsurarea și cântărirea mărfurilor în unitățile comerciale		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate

<p>S1. Determină necesarul de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale;</p> <p>S2. Respectă cerințele față de cântarele comerciale;</p> <p>S3. Verifică funcționalitatea cântarelor de masă cu cadran pentru lucru;</p> <p>S4. Monitorizează procesele de programare a prețurilor, cântărirea produselor, calcularea prețului de vânzare, anularea prețurilor programate la balanța electronică;</p> <p>S5. Respectă regulile de exploatare a cântarelor comerciale;</p>	<p>K1. Măsurarea și cântărirea mărfurilor în comerț;</p> <p>K2. Dispozitivele de măsurare a greutateii, lungimii și volumului;</p> <p>K3. Clasificarea cântarelor comerciale;</p> <p>K4. Cerințele față de cântarele comerciale;</p> <p>K5. Cântarele de masă cu cadran;</p> <p>K6. Construcția cântarelor de masă cu cadran;</p> <p>K7. Pregătirea pentru lucru a cântarelor de masă cu cadran;</p> <p>K8. Regulile de exploatare a cântarelor de masă cu cadran;</p> <p>K9. Cântarele electronice;</p> <p>K10. Particularitățile constructive ale cântarelor electronice;</p> <p>K11. Pregătirea pentru lucru și reguli de exploatare a cântarelor electronice;</p> <p>K12. Cântarele mobile;</p> <p>K13. Clasificarea cântarelor mobile;</p> <p>K14. Reguli de exploatare a cântarelor mobile;</p> <p>K15. Controlul respectării regulilor de exploatare a cântarelor și a unităților de măsură în comerț.</p>	<p>Pregătirea pentru lucru a cântarelor comerciale. Aplicarea regulilor de exploatare a cântarelor în lucru.</p> <p>- Realizarea proceselor tehnologice secundare și principale în unitățile de comerț prin intermediul operațiilor de măsurare și cântărire a mărfurilor;</p> <p>- Monitorizarea proceselor de programare a prețurilor, cântărirea produselor, calcularea prețului de vânzare, anularea prețurilor programate la balanța electronică;</p>
<b>Rezultatul învățării 3. Utilizarea utilajului frigorific corespunzător unităților comerciale</b>		
<p><b>Aptitudini (S)</b></p> <p>S1. Exploatează utilajul frigorific;</p> <p>S2. Selectează mașinile frigorifice necesare păstrării, etalării și comercializării mărfurilor ușor alterabile în comerț;</p> <p>S3. Verifică funcționalitatea corespunzătoare a echipamentului frigorific;</p>	<p><b>Unități de conținut (K)</b></p> <p>K1. Importanța utilajelor frigorifice în unitățile comerciale;</p> <p>K2. Esența frigului în comerț;</p> <p>K3. Metode de producere a frigului;</p> <p>K4. Lanțul frigorific unic;</p>	<p><b>Lucrări practice recomandate</b></p> <p>Utilizarea utilajului frigorific în conformitate cu sortimentul mărfurilor, cu cantitatea produselor comercializate și regimul de păstrare;</p> <p>- Respectarea regulilor de exploatare a utilajului frigorific.</p>

<p>S4. Menține regimul stabilit de păstrare privind termometrul;</p> <p>S5. Respectă regulile de exploatare a utilajului frigorific.</p>	<p>K5. Agregate și mașini frigorifice, tipurile și clasificarea lor, reguli de exploatare a utilajului;</p> <p>K6. Tipurile și caracteristica utilajului frigorific comercial;</p> <p>K7. Reguli de exploatare a utilajului frigorific.</p>	
--	---	--

<b>Rezultatul învățării 4. Utilizarea dispozitivelor și agregatelor de tăiere, măcinare și ambalarea mărfurilor în procesul de pregătire și vânzare</b>		
<b>Aptitudini (S)</b>	<b>Unități de conținut (K)</b>	<b>Lucrări practice recomandate</b>
<p>S1. Utilizează utilajul de tăiat, măcinat și ambalare a mărfurilor în comerț, în procesul de vânzare al mărfurilor;</p> <p>S2. Efectuează operațiile de tăiere, măcinare și ambalare a produselor;</p> <p>S3. Respectă regulile de exploatare a utilajelor și agregatelor de tăiat, măcinat și ambalat mărfuri și a măsurilor de securitate a muncii</p>	<p>K1. Utilaje de tăiere și măcinare utilizate în comerț;</p> <p>K2. Clasificarea utilajului de tăiere și măcinare;</p> <p>K3. Mașini și agregate pentru tăiatul și măcinatul produselor în unitățile de comerț;</p> <p>K4. Utilaje pentru ambalarea și dozarea produselor în unitățile comerciale.</p>	<p>Utilizarea dispozitivelor și agregatelor de tăiere și măcinare în procesul de pregătire și vânzare a mărfurilor;</p>

#### **Precondiții necesare pentru studierea modului**

Pentru formarea competențelor profesionale generale și specifice proiectate în prezentul modul, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Noțiuni generale despre particularitățile de exploatarea utilajului comercial ;
- Clasificarea și identificarea utilajului comercial în conformitate cu sortimentul mărfurilor, cu cantitatea produselor comercializate și regimul de păstrare.
- Evaluarea calității mărfurilor: identificarea caracteristicilor mărfurilor, verificarea conformității acestora și recunoașterea eventualelor defecte;
- Selectarea utilajului frigorific necesar păstrării calității produselor ușor alterabile, demonstrării și vânzării lor;
- Respectarea cerințelor și regulilor de pregătire și de exploatare a cântarelor comerciale
- Utilizarea diverselor dispozitive și agregate de tăiere, măcinare, ambalare și efectuarea operațiilor de măsurare și cântărire a mărfurilor;
- Reglementările legale – respectarea legislației privind etichetarea, garanția și păstrării produselor (Lege nr. 105 privind protecția consumatorilor) ;
- Comunicarea eficientă - utilizarea unui limbaj tehnic adecvat și relaționarea eficientă cu colegii, clienții și furnizorii;
- Lucru în echipă – colaborarea cu colegii pentru a asigura buna desfășurare a activităților comerciale și identificarea situațiilor de risc pentru prevenirea accidentelor de muncă;
- Gândire critică și luarea deciziilor – analiza informațiilor despre produse și luarea deciziilor informate;

- Respectarea instrucțiunilor de securitate și sănătate în muncă, ținând seama de particularitățile activităților și ale locurilor de muncă din unitate.

### Specificații metodologice

Pentru desfășurarea activității de comerț în condițiile moderne, firmele comerciale trebuie să asigure un grad sporit de competitivitate, care presupune și dotarea acestora cu utilaj comercial corespunzător profilului, care ar asigura realizarea proceselor și procedeele comerciale în conformitate cu cerințele actuale referitor la organizarea deservirii clienților în mod operativ și calitativ. Organizarea rațională a procesului de servire a consumatorilor în unitățile de comerț cu ridicata și cu amănuntul depinde în mare măsură și de utilajul cu care sunt dotate aceste unități comerciale.

Modulul *Dotarea unităților comerciale cu mobilă și inventarul necesar* oferă posibilitatea parcurgerii treptate a conținuturilor ocupaționale, de la simplu la complex, în vederea obținerii unei calificări comerciale la finele fiecărei etape de instruire, asigurând mobilitate și sporind șansele de avansare profesională pe piața muncii. Caracterul modului *Dotarea unităților comerciale cu mobilă și inventarul necesar* asigură receptivitate la schimbările de pe piața muncii și flexibilitate în structurarea ofertelor de instruire pentru diverse categorii de beneficiari.

În comerț progresul tehnico-științific include factorii care asigură: sporirea productivității muncii, sporirea capacității de deservire a consumatorilor, sporirea circulației mărfurilor, sporirea veniturilor și îmbunătățirea condițiilor de muncă.

Conținutul modului permite predarea eșalonată a acestuia, prin urmărirea predării anumitor teme. Predarea elementelor de conținut va fi axată pe rezolvarea unor sarcini concrete legate de următoarele activități comerciale:

- mecanizarea și automatizarea operațiunilor comerciale care necesită un volum mare de muncă: transportarea, încărcarea, descărcarea, cântărirea, pregătirea prealabilă a mărfurilor către vânzare;
- implementarea tehnologiilor moderne de deservire a cumpărătorilor;
- automatizarea evidenței contabile în cadrul întreprinderii comerciale;
- automatizarea operațiunilor de casă și control, trecerea la sistemul de achitare prin carduri bancare, prin virament;
- industrializarea transportării mărfurilor utilizând sistemul de paletizare;
- automatizarea procesului de vânzare a mărfurilor.

Elevul va dobândi cunoștințe, pornind de la necesitatea realizării unei sarcini concrete. Se vor îmbina judicios cunoștințele teoretice cu cele practice.

Deoarece nivelul de calificare îi solicită absolutului competențe concrete, un rol aparte au abilitățile practice, iar exersarea în atelierele de lucru rămâne modalitatea cea mai eficientă de învățare. Integrarea teoriei cu practica orientează profesorii să-i pună pe elevi în situația de a utiliza cunoștințele teoretice dobândite în realizarea unor sarcini de învățare cu caracter aplicativ în timpul lecțiilor, în efectuarea unor teme pentru acasă sau în realizarea unor activități practice de cântărire, achitare, deservire a consumatorilor, asigurând dobândirea competențelor profesionale specifice specialității.

*Orientarea strategiilor didactice spre formarea de competențe necesare elevului.* În procesul de instruire orientat spre formarea competențelor profesionale la modulul *Dotarea unităților comerciale cu mobilă și inventarul necesar*, vor fi aplicate metode de predare - învățare ce asigură dezvoltarea și consolidarea celor trei componente ale competențelor: cunoștințe, abilități și atitudini.

Strategiile, metodele și tehnicile utilizate în procesul de formare a competențelor se vor realiza în cadrul unor forme de organizare a procesului didactic, cum ar fi: activități frontale, activități în grup și activități individuale. Aceste forme de activitate prezintă anumite valențe formative: activitatea în grup contribuie la formarea competenței de comunicare, dezvoltând și abilități de parteneriat, de cooperare, colaborare, luare de decizii etc., iar activitatea individuală dezvoltă abilități de acțiune independentă, autoinstruire, responsabilitate etc.

Profesorul va utiliza următoarele metode, procedee și tehnici de predare - învățare:

- prelegerea, explicația, conversația euristică, dialogul;
- observația (vizite la agenții economici de profil);
- munca independentă;
- simularea (diverse situații întâlnite în activitatea și viața reală);
- jocul de rol (situații concrete legate de organizarea unităților comerciale);
- exercițiul, discuțiile în grup care stimulează critica;
- învățarea prin proiecte (elaborarea unor mini proiecte cu teme date și o anumită structură sugerată de către cadrul didactic);
- studiul de caz;
- navigarea pe internet pentru a descoperi aspecte specifice activităților în unitățile de comerț;
- studierea materialelor de specialitate (materiale pe suport electronic, materiale promoționale, documente specifice, etc.).

În proiectarea didactică de lungă și scurtă durată profesorul se va ghida de prezentul curriculum, atât la compartimentul competențe, cât și la conținuturile recomandate. În corespundere cu cerințele didactice, profesorul va planifica ore de sinteză și evaluare, precum și activități practice. Cadrul didactic va stabili coerența între competențele specifice disciplinei, conținuturi, activități de învățare, resurse, mijloace și tehnici de evaluare. De asemenea, în cadrul lecțiilor, profesorul va utiliza mijloace instructiv-didactice, activități de învățare, resurse, realizarea sensului, reflecție, extindere. Varietatea metodelor de predare/ învățare/ evaluare va asigura asimilarea mai lesne a materiei și servește ca instrument de stimulare a interesului elevilor față de disciplină și specialitate. Studiul individual ghidat de profesor va fi realizat pentru fiecare unitate de conținut, propunându-le elevilor în acest scop sarcini individualizate. Se recomandă aplicarea metodelor interactive de lucru cu elevii, cum ar fi discuția, comunicarea reciprocă, prezentarea.

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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Utilizeze mobilierul, echipamentul, utilajul comercial în funcție de locul de muncă;
- Identifice tipurile de mobilă comercială;
- Aplice regulile de exploatare a utilajului comercial;
- Alege mobila și utilajul comercial necesar pentru dotarea unei unități comerciale.

**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, pe utilizarea dispozitivelor și agregatelor de tăiere, măcinare și ambalarea mărfurilor în procesul de pregătire și vânzare.

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

## Modulul 5 – SORTIMENTUL PRODUSELOR ALIMENTARE

**Scopul modului:** Formarea competențelor profesionale generale și specifice de pregătire și prezentare a sortimentului de mărfuri alimentare conform caracteristicilor merceologice, asigurând calitatea și siguranța.

**Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:**

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>	<b>IT</b>	<b>IP</b>	<b>Total</b>
<b>RÎ 1.</b>	Explică noțiuni generale privind sortimentul de mărfuri alimentare	4	6	10
<b>RÎ 2.</b>	Gestioneze sortimentul produselor din cereale	10	6	16
<b>RÎ 3.</b>	Gestioneze sortimentul produselor de origine vegetală	12	12	24
<b>RÎ 4.</b>	Gestioneze sortimentul produselor de origine animală	12	12	24
<b>RÎ 5.</b>	Gestioneze sortimentul produselor gustative	8	6	14
<b>RÎ 6.</b>	Gestioneze sortimentul grăsimilor alimentare	6	6	12
<b>RÎ 7.</b>	Gestioneze sortimentul de produse alimentare inclusiv și din zona casei de marcat conform planogramei, aplicând corect indicatoarele de preț	6	6	12
Evaluare modul		2	6	8
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	<b>120</b>

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

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>	<b>I/I</b>	<b>I/A</b>	<b>Total</b>
<b>RÎ 1.</b>	Explică noțiuni generale privind sortimentul de mărfuri alimentare	4	28	32
<b>RÎ 2.</b>	Gestioneze sortimentul produselor din cereale	4	28	32

<b>RÎ 3.</b>	Gestioneze sortimentul produselor de origine vegetală	4	35	39
<b>RÎ 4.</b>	Gestioneze sortimentul produselor de origine animală	4	35	39
<b>RÎ 5.</b>	Gestioneze sortimentul produselor gustative	2	35	37
<b>RÎ 6.</b>	Gestioneze sortimentul grăsimilor alimentare	2	7	9
<b>RÎ 7.</b>	Gestioneze sortimentul de produse alimentare inclusiv și din zona casei de marcat	4	28	32
Evaluare modul		2	7	9
Total		<b>26</b>	<b>203</b>	<b>229</b>

### Rezultatele învățării:

<b>Rezultatul învățării 1. Noțiuni generale privind sortimentul de mărfuri alimentare</b>			
<b>Aptitudini (S)</b>	<b>Unități de conținut (K)</b>	<b>Lucrări practice recomandate</b>	
S1. Definește noțiunile generale de sortiment; S2. Clasifică merceologic produsele alimentare.	K1. Noțiuni generale de sortiment; K2. Sortiment de produse; K3. Sortiment industrial; K4. Sortiment comercial; K5. Criterii de clasificare a produselor alimentare.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea noțiunilor generale privind sortimentul de mărfuri;</li> <li>- Analizarea sortimentului de mărfuri din magazin;</li> <li>- Determinarea sortimentului industrial și comercial disponibil din magazin;</li> <li>- Aplicarea criteriilor de clasificare a produselor alimentare.</li> </ul>	
<b>Rezultatul învățării 2. Gestionarea sortimentului de produse din cereale</b>			
S1. Gestioneze produsele de băcănie; S2. Selectează produsele de băcănie conform sortimentului; S3. Apreciază calitatea produselor conform termenului de valabilitate;	K1. Produsele din cereale; K2. Sortimentul de cerealele (făina, crupe, paste făinoase, drojzii); K3. Importanța produselor cerealiere în alimentație;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionarea sortimentului de produse din cereale;</li> <li>- Identificarea și analizarea produselor cerealiere disponibile pentru vânzare în magazin;</li> </ul>	

<p>S4. Gestioneze produsele de panificație;  S5. Selectează produsele de panificație conform sortimentului;  S6. Apreciază calitatea produselor conform termenului de valabilitate;  S7. Asigură condițiile de păstrare a produselor de panificație;  S8. Gestioneze produsele zaharoase;  S9. Selectează produsele de panificație conform sortimentului;  S10. Apreciază calitatea produselor conform termenului de valabilitate;  S11. Asigură condițiile de păstrare a produselor zaharoase.</p>	<p>K4. Clasificarea și caracteristica produselor cerealiere;  K5. Indicii de calitate a produselor cerealiere;  K6. Ambalarea, marcarea, etichetarea produselor cerealiere;  K7. Condițiile și termenii de păstrare a produselor cerealiere;  K8. Producătorii produselor cerealiere;  K9. Produsele de panificație;  K10. Importanța produselor de panificație în alimentația omului;  K11. Clasificarea și caracteristica produselor de panificație;  K12. Indicii de calitate a produselor de panificație;  K13. Ambalarea, marcarea, etichetarea produselor de panificație;  K14. Condițiile și termenii de păstrare a produselor de panificație;  K15. Producătorii produselor de panificație.  K16. Zahărul și produsele zaharoase;  K17. Importanța produselor zaharoase în alimentația omului;  K18. Clasificarea și caracteristica produselor zaharoase;  K19. Indicii de calitate a produselor zaharoase;  K20. Ambalarea, marcarea, etichetarea produselor zaharoase;</p>	<p>- Verificarea termenilor de valabilitate a produselor cerealiere expuse în magazin;  - Verificarea indicilor de calitate, ambalării și etichetării produselor cerealiere pentru vânzare;  - Determinarea producătorilor și sortimentelor de panificație disponibile pentru ofertarea către clienți.</p>
---	--	--

	K21. Condițiile și termenii de păstrare a produselor zaharoase; K22. Producătorii produselor zaharoase.	
<b>Rezultatul învățării 3. Gestionarea sortimentului produselor de origine vegetală</b>		
<p>S1. Gestioneze fructele, legumele și ciupercile proaspete;</p> <p>S2. Selectează fructele, legumele și ciupercile conform sortimentului;</p> <p>S3. Apreciază calitatea produselor conform indicilor organoleptici;</p> <p>S4. Asigură condițiile de păstrare a fructelor, legumelor și ciupercilor proaspete;</p> <p>S5. Gestioneze sortimentul de conserve din fructe, legume;</p> <p>S6. Apreciază calitatea produselor conform indicilor organoleptici și termenilor de valabilitate.</p>	<p>K1. Legumele și fructele;</p> <p>K2. Sortimentul de legume și fructe;</p> <p>K3. Importanța legumelor, fructelor și ciupercilor în alimentația omului;</p> <p>K4. Clasificarea și caracteristica legumelor și fructelor;</p> <p>K5. Compoziția chimică a legumelor și fructelor;</p> <p>K6. Ambalarea, marcarea, etichetarea legumelor și fructelor;</p> <p>K7. Condițiile și termenii de păstrare a legumelor și fructelor;</p> <p>K8. Transportarea legumelor și fructelor;</p> <p>K9. Producătorii legumelor și fructelor;</p> <p>K10. Conservele din fructe și legume;</p> <p>K11. Sortimentul conservelor din fructe și legume;</p> <p>K12. Importanța conservelor în alimentația omului;</p> <p>K13. Clasificarea și caracteristica conservelor din fructe și legume;</p> <p>K14. Compoziția chimică a conservelor din fructe și legume;</p>	<p>Gestionarea sortimentului de produse de origine vegetală;</p> <p>- Identificarea și analizarea produselor de origine vegetală disponibile pentru vânzare în magazin;</p> <p>- Verificarea termenilor de valabilitate la produselor de origine vegetală expuse în magazin;</p> <p>- Verificarea indicilor de calitate, ambalării și etichetării produselor de origine vegetală pentru vânzare;</p> <p>- Determinarea producătorilor la etapa actuală a sortimentul produselor de origine vegetală disponibile pentru ofertarea către clienți.</p>

	<p>K<sub>15</sub>. Defectele posibile ale conservelor din fructe și legume;</p> <p>K<sub>16</sub>. Ambalarea, marcarea, etichetarea conservelor din fructe și legume;</p> <p>K<sub>17</sub>. Condițiile și termenii de păstrarea conservelor din fructe și legume;</p> <p>K<sub>18</sub>. Producătorii conservelor din fructe și legume.</p>	
<b>Rezultatul învățării 4. Gestionarea sortimentului produselor de origine animală</b>		
<p>S<sub>1</sub>. Gestioneze carnea și produsele din carne;</p> <p>S<sub>2</sub>. Selectează carnea și produsele din carne;</p> <p>S<sub>3</sub>. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S<sub>4</sub>. Apreciază calitatea produselor conform indicilor organoleptici și conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S<sub>5</sub>. Asigură condițiile de păstrare a cărnii și produselor din carne;</p> <p>S<sub>6</sub>. Gestioneze peștele și produsele din pește;</p> <p>S<sub>7</sub>. Selectează peștele și produsele din pește;</p> <p>S<sub>8</sub>. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S<sub>9</sub>. Apreciază calitatea produselor conform indicilor organoleptici conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S<sub>10</sub>. Gestioneze produsele lactate;</p> <p>S<sub>11</sub>. Selectează produsele lactate conform sortimentului;</p> <p>S<sub>12</sub>. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S<sub>13</sub>. Apreciază calitatea produselor conform termenilor de valabilitate;</p>	<p>K<sub>1</sub>. Produsele din carne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortimentul produselor din carne;</li> <li>- Importanța cărnii și produselor din carne în alimentația omului;</li> <li>- Compoziția chimică;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Sortimentul și caracteristica;</li> <li>- Ambalarea, marcarea, etichetarea;</li> <li>- Condițiile și termenii de păstrare.</li> <li>- Producătorii.</li> </ul> <p>K<sub>2</sub>. Peștele și produsele din pește:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importanța peștelui și produselor din pește în alimentația omului;</li> <li>- Clasificarea și caracteristica;</li> <li>- Conservele din pește;</li> <li>- Compoziția chimică;</li> <li>- Sortimentul;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Ambalarea, marcarea, etichetarea;</li> <li>- Condițiile și termenii de păstrare.</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de produse de origine animală;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea și analizarea produselor de origine animală disponibile pentru vânzare în magazin;</li> <li>- Verificarea termenilor de valabilitate la produselor de origine animală expuse în magazin;</li> <li>- Verificarea indicilor de calitate, ambalării și etichetării produselor de origine animală pentru vânzare;</li> <li>- Determinarea producătorilor la etapa actuală a sortimentul produselor de origine animală disponibile pentru ofertarea către clienți.</li> </ul>

<p>S14. Asigură condițiile de păstrare a laptelui și produselor lactate;</p> <p>S15. Gestioneze conservele din lactate;</p> <p>S16. Apreciază calitate integrității ambalajului;</p> <p>S17. Apreciază calitatea produselor conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S18. Asigură condițiile de păstrare a conservelor lactate;</p> <p>S19. Gestioneze ouăle și produsele din ouă;</p> <p>S20. Selectează ouăle și produsele din ouă conform sortimentului;</p> <p>S21. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S22. Apreciază calitatea produselor conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S23. Asigură condițiile de păstrare și transportare a ouălor și produselor din ouă.</p>	<p>- Producătorii.</p> <p>K3. Laptele și produsele lactate:</p> <p>-Importanța produselor lactate în alimentația omului;</p> <p>-Compoziția chimică;</p> <p>-Clasificarea și caracteristica ;</p> <p>-Sortimentul;</p> <p>-Indicii de calitate;</p> <p>-Ambalarea, marcarea, etichetarea;</p> <p>-Condițiile și termenii de păstrare.</p> <p>- Producătorii.</p> <p>K4. Conservele din lapte</p> <p>-Importanța conservelor din lapte în alimentația omului;</p> <p>-Clasificarea și caracteristica ;</p> <p>-Sortimentul;</p> <p>-Compoziția chimică;</p> <p>-Defectele posibile ale conservelor;</p> <p>-Ambalarea, marcarea, etichetarea.</p> <p>- Producătorii.</p> <p>K5. Ouăle și produsele din ouă</p> <p>-Importanța ouălor în alimentația omului;</p> <p>-Clasificarea și caracteristica;</p> <p>-Sortimentul;</p> <p>-Compoziția chimică;</p> <p>-Defectele posibile ale ouălor;</p> <p>-Ambalarea, marcarea, etichetarea;</p> <p>-Condițiile și termenii de păstrare și transportare.</p>	
---	--	--

	- Producătorii.	
<b>Rezultatul învățării 5. Gestionarea sortimentului produselor gustative</b>		
<p>S1. Gestioneze stimulentele, condimentele și mirodeniile;</p> <p>S2. Selectează stimulentele, condimentele și mirodeniile conform sortimentului;</p> <p>S3. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S4. Apreciază calitatea produselor conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S5. Asigură condițiile de păstrare;</p> <p>S6. Gestioneze băuturile;</p> <p>S7. Selectează băuturile conform sortimentului;</p> <p>S8. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S9. Apreciază calitatea produselor conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S10. Asigură condițiile de păstrare și transportare a băuturilor.</p>	<p>K1. Produse gustative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortimentul stimulenteilor;</li> <li>- Importanța stimulenteilor în alimentație;</li> <li>- Clasificarea stimulenteilor;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Ambalarea, marcare, etichetarea;</li> <li>- Condițiile și termenii de păstrare a stimulenteilor.</li> <li>- Producătorii.</li> </ul> <p>K2. Condimentele și mirodeniile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importanța condimentelor și mirodeniilor în alimentația omului;</li> <li>- Clasificarea sortimentului de condimente și mirodenii;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Ambalarea, marcare, etichetarea;</li> <li>- Condițiile și termenii de păstrare.</li> <li>- Producătorii;</li> </ul> <p>K3. Băuturile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea băuturilor;</li> <li>- Sortimentul de băuturi;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Ambalarea, marcare, etichetarea;</li> <li>- Condițiile și termenii de păstrare;</li> <li>- Transportarea;</li> <li>- Producătorii;</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de produse gustative;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea și analizarea produselor gustative disponibile pentru vânzare în magazin;</li> <li>- Verificarea termenilor de valabilitate la produselor gustative expuse în magazin;</li> <li>- Verificarea indicilor de calitate, ambalării și etichetării produselor gustative pentru vânzare;</li> <li>- Determinarea producătorilor la etapa actuală a sortimentul produselor gustative disponibile pentru ofertarea către clienți.</li> </ul>

<b>Rezultatul învățării 6. Gestionarea sortimentului grăsimilor alimentare</b>		
<p>S1. Gestioneze grăsimile vegetale;</p> <p>S2. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S3. Apreciază calitatea produselor conform indicilor organoleptici și conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S4. Gestioneze grăsimile de animale;</p> <p>S5. Apreciază calitatea integrității ambalajului;</p> <p>S6. Apreciază calitatea produselor conform indicilor organoleptici și conform termenilor de valabilitate.</p>	<p>K1. Grăsimile vegetale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sortimentul grăsimilor vegetale;</li> <li>-Clasificarea grăsimilor vegetale;</li> <li>-Indicii de calitate;</li> <li>-Ambalarea, marcarea, etichetarea;</li> <li>-Condițiile și termenii de păstrare;</li> <li>-Transportarea.</li> </ul> <p>K2. Grăsimile de animale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortimentul grăsimilor de animale;</li> <li>-Clasificarea grăsimilor de animale;</li> <li>-Ambalarea, marcarea, etichetarea;</li> <li>-Condițiile și termenii de păstrare;</li> <li>-Transportarea.</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de grăsimi alimentare;</p> <p>Identificarea și analizarea sortimentului de grăsimi alimentare disponibile pentru vânzare în magazin;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificarea termenilor de valabilitate a grăsimilor alimentare expuse în magazin;</li> <li>- Verificarea indicilor de calitate, ambalării și etichetării grăsimilor alimentare pentru vânzare;</li> <li>- Determinarea producătorilor la etapa actuală a sortimentul grăsimilor alimentare disponibile pentru ofertarea către clienți.</li> </ul>
<b>Rezultatul învățării 7. Gestionarea sortimentului de produse alimentare inclusiv și din zona casei de marcat</b>		
<p>S1. Clasifică sortimentul de produse alimentare.</p> <p>S2. Manipulează produse alimentare în conformitate cu caracteristicile de bază ale acestora.</p> <p>S3. Etalează produsele alimentare la raft în conformitate cu principiile de etalare ale produselor alimentare conform planogramei.</p> <p>S4. Etalează produsele alimentare în sala de comerț inclusiv în zona casei de marcat respectând planograma.</p> <p>S5. Aplică indicatoare de preț în conformitate cu politica de preț a fiecărei unități de comerț.</p> <p>S6. Efectuează reduceri de preț la produsele alimentare, în conformitate cu politica de preț a unității de comerț.</p>	<p>K1. Sortimentul de produse alimentare.</p> <p>K2. Principalele grupe de produse alimentare.</p> <p>K3. Criterii de înlăturare din vânzare a sortimentului de produse alimentare.</p> <p>K4. Sortimentul de produse alimentare permanent completat.</p> <p>K5. Principii de etalare a produselor alimentare.</p> <p>K6. Planograma a produselor alimentare.</p> <p>K7. Indicatorul de preț a produselor alimentare.</p>	<p>Gestionarea sortimentului de produse alimentare în sala de comerț inclusiv în zona casei de marcat în conformitate cu principiile de etalare a produselor;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Înlăturarea din vânzare a sortimentului cu termen de valabilitate expirat și în baza expirării promoției al produselor alimentare;</li> <li>- Verificarea cantității, calității și integrității produselor;</li> <li>- Compararea documentelor de livrare cu comanda primită (factură, aviz de însoțire);</li> </ul>

<p>S7. Efectuează decontarea produselor alimentare în conformitate cu Regulamentul Intern al unității de comerț.</p>	<p>K8. Tehnici de reducere de preț a produselor alimentare. K9. Tehnici de decontare a produselor alimentare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etichetarea produselor cu preț și termen de valabilitate;</li> <li>- Verificarea constantă a termenelor de valabilitate și retragerea produselor expirate;</li> <li>- Verificarea stării produselor înainte de vânzare (ex: integritatea ambalajului, temperatura produselor refrigerate);</li> <li>- Gestionarea reclamațiilor și retururilor conform procedurilor magazinului.</li> </ul>
--	---	--

### Specificații metodologice

Conținutul modului *Clasificarea produselor alimentare* trebuie să fie elaborat într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic în ordinea din tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Ordinea de parcurgere a secvențelor în cadrul modului poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale. Tot conținutul modului *Clasificarea produselor alimentare* va fi abordat atât de către profesor la orele teoretice, cât și de maestrul instructor la orele de instruire practică. Pregătirea practică în laboratoarele tehnologice sau la agentul economic are importanță deosebită în dobândirea competențelor de specialitate, facilitând în final și integrarea elevilor pe piața forței de muncă la finisarea studiilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la discreția cadrelor didactice care abordează conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către grupul instruit. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator, implicând activ pe cel ce învață în procesul instructiv-educativ. Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerație 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 modului, 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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Caracterizeze produsele alimentare conform clasificării;
- Respecte condițiile și termenii de păstrare a produselor alimentare;
- Aprecieze calitatea mărfurilor conform indicilor de calitate;
- Efectueze operații comune de pregătire a produselor pentru vânzare;
- Efectueze operații specifice de pregătire a produselor pentru vânzare;
- Amenajeze mărfurile în sala de vânzare conform sortimentului;
- Identifice sortimentul incomplet de mărfuri;
- Completeze sortimentul de mărfuri în sala de vânzare.

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

**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, pe întreg sortimentul și caracteristica produselor alimentare din unitățile comerciale.

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

## Modulul 6 – SORTIMENTUL MĂRFURILOR NEALIMENTARE

**Scopul modulului:** Formarea competențelor profesionale generale și specifice de pregătire și prezentare a sortimentului de mărfuri nealimentare conform caracteristicilor merceologice, asigurând calitatea și siguranța.

**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
<b>RÎ 1.</b>	Gestioneze sortimentul mărfurilor textile, chimice de uz casnic, cosmetice și bijuteriilor și articolelor de gablonț	16	12	28
<b>RÎ 2.</b>	Gestioneze sortimentul mărfurilor din sticlă, ceramică, lemn, metal și mărfurilor pentru construcții	16	12	28
<b>RÎ 3.</b>	Gestioneze sortimentul mărfurilor electrotehnice și electrocasnice, auto - moto – velo, birotice și pentru sport, voiaj și turism	12	12	24
<b>RÎ 4.</b>	Gestioneze sortimentul de mărfuri nealimentare inclusiv și din zona casei de marcat	6	6	12
Evaluare modul		2	6	8

Total	52	48	100
-------	----	----	-----

**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
<b>RÎ 1.</b> Gestioneze sortimentul mărfurilor textile, chimice de uz casnic, cosmetice și bijuteriilor și articolelor de gablonț	2	35	37
<b>RÎ 2.</b> Gestioneze sortimentul mărfurilor din sticlă, ceramică, lemn, metal și mărfurilor pentru construcții	2	35	37
<b>RÎ 3.</b> Gestioneze sortimentul mărfurilor electrotehnice și electrocasnice, auto - moto - velo, birotice și pentru sport, voiaj și turism	2	35	37
<b>RÎ 4.</b> Gestioneze sortimentul de mărfuri nealimentare inclusiv și din zona casei de marcat	4	28	32
Evaluare modul	2	7	9
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>140</b>	<b>152</b>

**Rezultatele învățării:**

<b>Rezultatul învățării 1. Gestionarea sortimentul mărfurilor textile, chimice de uz casnic, cosmetice și bijuteriilor și articolelor de gablonț</b>	
<b>Aptitudini (S)</b>	<b>Unități de conținut (K)</b>
<p>S1. Gestionează sortimentul mărfurilor textile</p> <p>S2. Apreciază calitățile mărfurilor textile conform indicilor organoleptici</p> <p>S3. Asigură condițiile de păstrare a mărfurilor textile respectând normele de păstrare</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor textile</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității mărfurile textile</p>	<p><b>Lucrări practice recomandate</b></p> <p>Gestionarea sortimentului de mărfuri textile;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprecierea calității mărfurilor textile conform indicilor organoleptici.</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității mărfurile textile;</li> <li>- Compararea documentelor de livrare (factură, aviz) cu comanda primită;</li> </ul>

<p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Sortimentului comercial de articole din țesături;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Modul de marcare, ambalare, păstrare și depozitare.</li> </ul> <p>K3. Articole din tricoturi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă utilizată la fabricare articolelor;</li> <li>- Sortimentul comercial;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, etichetarea, ambalarea, păstrarea, transportarea și depozitarea.</li> </ul> <p>K4. Articole de confecții:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă utilizată la fabricare articolelor;</li> <li>- Sortimentul comercial;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, etichetarea, ambalarea, condițiile de transportare și depozitare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etichetarea corectă cu preț, cod de bare și, dacă este cazul, dimensiunea sau culoarea;</li> <li>- Respectarea principiilor merchandisingului pentru atragerea clienților;</li> <li>- Retragerea produselor deteriorate sau cu defecte vizibile;</li> <li>- Oferirea de informații despre promoții și oferte speciale;</li> <li>- Gestionarea reclamațiilor și retururilor conform procedurilor magazinului;</li> <li>- Participarea la inventarul periodic al produselor textile.</li> </ul>
--	---	--

<p>S1. Gestionează sortimentul mărfurilor chimice de uz casnic și cosmetice;</p> <p>S2. Apreciază calitatea mărfurilor chimice de uz casnic și cosmetice conform indicilor organoleptici și conform termenilor de valabilitate;</p> <p>S3. Asigură condițiile de păstrare a mărfurilor chimice de uz casnic și cosmetice respectând normele de păstrare;</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor chimice de uz casnic și cosmetice;</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității mărfurilor chimice de uz casnic și cosmetice;</p> <p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă;</p>	<p>K5. Mărfurile chimice de uz casnic</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă utilizată la fabricarea articolelor;</li> <li>- Clasificarea sortimentului;</li> <li>- Defectele și cauzele apariției defectelor.</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Ambalarea, marcarea, depozitarea și transportarea.</li> </ul> <p>K6. Sortimentul mărfurilor cosmetice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă utilizată la fabricare produselor cosmetice;</li> <li>- Clasificarea sortimentului;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, condițiile de transportare și depozitare;</li> <li>- Producător.</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de mărfuri chimice de uz casnic și cosmetice;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprecierea calității mărfurilor chimice de uz casnic și cosmetice conform indicilor organoleptici și conform termenilor de valabilitate;</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității mărfurilor chimice de uz casnic și cosmetice;</li> <li>- Verificarea etichetelor cu ingrediente, data expirării și instrucțiuni de utilizare;</li> <li>- Aranjarea produselor în funcție de tip, brand, mărime sau destinație;</li> <li>- Notarea produselor lipsă pentru re aprovizionare;</li> </ul>
--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consilierea clienților privind utilizarea corectă a produselor chimice și cosmetice;</li> <li>- Avertizarea asupra produselor cu restricții de vârstă sau utilizare.</li> </ul>
<p>S1. Gestionează sortimentul bijuteriilor și articolelor de gablonț;</p> <p>S2. Apreciază calitatea bijuteriilor și articolelor de gablonț conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Asigură condiții de păstrare a bijuteriilor și articolelor de gablonț respectând normele de păstrare</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea bijuteriilor și articolelor de gablonț;</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității bijuteriilor și articolelor de gablonț;</p> <p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă.</p>	<p>K7. Sortimentul bijuteriilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă obținută;</li> <li>- Clasificarea sortimentului;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea.</li> </ul> <p>K8. Sortimentul articolelor de gablonț :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă obținută;</li> <li>- Clasificare;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionarea sortimentului de mărfuri bijuteriile și articolele de gablonț;</li> <li>- Aprecierea calității bijuteriilor și articolelor de gablonț conform indicilor organoleptici;</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității bijuteriilor și articolelor de gablonț;</li> <li>- Verificarea integrității ambalajului și a calității produselor (aur, argint, pietre, mărgel, cristale);</li> <li>- Organizarea produselor pe rafturi, vitrine sau suporturi speciale, pe categorii;</li> <li>- Monitorizarea stocurilor disponibile în magazin și în vitrine;</li> <li>- Aplicarea reducerilor și promoțiilor, dacă este cazul.</li> </ul>
<b>Rezultatul învățării 2. Gestionarea sortimentului mărfurilor din sticlă, ceramică, lemn, metal și mărfurilor pentru construcții.</b>		
<p>S1. Gestionează sortimentul mărfurilor din sticlă și ceramică;</p>	<p>K1. Produse din sticlă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă la fabricarea</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de mărfuri din sticlă și ceramică.</p>

<p>S2. Apreciază calitatea mărfurilor din sticlă și ceramică conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Asigură condiții de păstrare a mărfurilor din sticlă și ceramică respectând normele de păstrare;</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor din sticlă și ceramică;</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității mărfurilor din sticlă și ceramică;</p> <p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă.</p>	<p>mărfurilor din sticlă;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea sortimentului;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, transportarea;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul> <p>K2. Produse ceramice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă la fabricarea articolelor de ceramică;</li> <li>- Clasificarea sortimentului;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, transportarea;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprecierea calității mărfurilor din sticlă și ceramică conform indicilor organoleptici;</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității mărfurilor din sticlă și ceramică;</li> <li>- Aranjarea produselor pe dimensiuni, culori și tip de material pentru o prezentare atractivă;</li> <li>- Respectarea regulilor de siguranță pentru manipularea obiectelor fragile;</li> <li>- Monitorizarea stocurilor disponibile și actualizarea periodică a inventarului;</li> <li>- Gestionarea reclamațiilor și returnurilor conform procedurilor magazinului.</li> </ul>
<p>S1. Gestionează sortimentul mărfurilor din lemn și metal;</p> <p>S2. Apreciază calitatea mărfurilor din lemn și metal conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Asigură condiții de păstrare a mărfurilor din lemn și metal respectând normele de păstrare;</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea mărfurilor din lemn și metal;</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității mărfurilor din lemn și metal;</p>	<p>K3. Produse din lemn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Sortimentul;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, transportarea;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul> <p>K4. Mărfurilor din metal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă utilizată la fabricarea articolelor;</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de mărfuri din lemn și metal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprecierea calității mărfurilor din lemn și metal conform indicilor organoleptici;</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității mărfurilor din lemn și metal;</li> <li>- Etichetarea produselor cu preț, cod de bare și descrierea obiectului;</li> </ul>

<p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Sortimentul;</li> <li>- Defectele și cauzele apariției defectelor;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Ambalarea, marcarea, depozitarea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respectarea regulilor de securitate și manipulare, mai ales pentru obiectele metalice ascuțite sau grele;</li> <li>- Retragera produselor deteriorate sau nefuncționale;</li> <li>- Consilierea clienților privind întreținerea și utilizarea obiectelor din lemn și metal;</li> <li>- Participarea la inventarul periodic al mărfurilor din lemn și metal.</li> </ul>
<p>S1. Gestionează sortimentul materialelor pentru construcții și instalațiile tehnico-sanitare;</p> <p>S2. Apreciază calitatea materialelor pentru construcție și instalațiile tehnico-sanitare conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Asigură condiții de păstrare a materialelor pentru construcție și instalațiile tehnico-sanitare respectând normele de păstrare;</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea materialelor pentru construcție și instalațiile tehnico-sanitare;</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității materialor pentru construcție și instalațiile tehnico-sanitare;</p> <p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă.</p>	<p>K5. Materiale pentru construcții și instalații tehnico - sanitare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă utilizată la fabricarea articolelor;</li> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Sortimentul;</li> <li>- Defectele și cauzele apariției defectelor;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Ambalarea, marcarea, depozitarea.</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de materiale pentru construcții și instalații tehnico-sanitare.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprecierea calității materialelor pentru construcție și instalațiile tehnico-sanitare conform indicilor organoleptici;</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității materialor pentru construcție și instalațiile tehnico-sanitare;</li> <li>- Compararea cantităților și modelelor cu documentele de livrare (factură, aviz de însoțire);</li> <li>- Respectarea regulilor de manipulare pentru materiale grele sau fragile;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consilierea clienților privind caracteristicile, întreținerea și utilizarea materialelor de construcții și a instalațiilor sanitare.</li> </ul>
<p align="center"><b>Rezultatul învățării 3. Gestionarea sortimentului mărfurilor electrotehnice și electrocasnice, auto - moto – velo, birotice și pentru sport, voiaj și turism</b></p>		
<p>S1. Gestionează sortimentul mărfurilor electrocasnice, electronice și auto-moto-velo;</p> <p>S2. Apreciază calitatea mărfurilor electrocasnice, electronice și auto-moto-velo conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Asigură condiții de păstrare a mărfurilor electrocasnice, electronice și auto-moto-velo respectând normele de păstrare;</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor electrocasnice, electronice și auto-moto-velo;</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității materialor pentru mărfurilor electrocasnice, electronice și auto-moto-velo;</p> <p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă.</p>	<p>K1. Sortimentul mărfurilor electrocasnice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, transportarea;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul> <p>K2. Sortimentul mărfurilor electronice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, transportarea;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul> <p>K3. Sortimentul mărfurilor auto – moto – velo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Sortimentului;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, condițiile de transportare, depozitare;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de mărfuri electrocasnice, electronice și auto-moto-velo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprecierea calității mărfurilor electrocasnice, electronice și auto-moto-velo conform indicilor organoleptici;</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității materialor pentru mărfurilor electrocasnice, electronice și auto-moto-velo;</li> <li>- Verificarea integrității ambalajelor și funcționalității produselor (electrocasnice mici și mari, aparatură electronică, piese și accesorii auto, moto și biciclete);</li> <li>- Testarea funcționalității produselor electrocasnice și electronice, dacă este cazul.</li> </ul>

<p>S1. Identifică sortimentul mărfurilor birotice, sport, voiaj și turism;</p> <p>S2. Apreciază calitatea mărfurilor birotice, sport, voiaj și turism conform indicilor organoleptici;</p> <p>S3. Asigură condiții de păstrare a mărfurilor birotice, sport, voiaj și turism respectând termenele de păstrare;</p> <p>S4. Utilizează utilajele și inventarul necesar;</p> <p>S5. Identifică tipul de ambalaje utilizate la ambalarea și transportarea mărfurilor birotice, sport, voiaj și turism;</p> <p>S6. Recepționează conform cantității și calității materialor pentru mărfurilor birotice, sport, voiaj și turism;</p> <p>S7. Respectă cerințele sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă.</p>	<p>K4. Sortimentul mărfurilor birotice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia primă utilizată la fabricarea mărfurilor birotice;</li> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Sortimentului;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, condițiile de transportare, depozitare;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul> <p>K5. Produse pentru sport, voiaj și turism;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea;</li> <li>- Sortimentului;</li> <li>- Indicii de calitate;</li> <li>- Marcarea, ambalarea, condițiile de transportare, depozitare;</li> <li>- Producătorul.</li> </ul>	<p>Gestionarea sortimentului de mărfuri birotice, sport, voiaj și turism.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprecierea calității mărfurilor birotice, sport, voiaj și turism conform indicilor organoleptici;</li> <li>- Recepționarea conform cantității și calității materialor pentru mărfurilor birotice, sport, voiaj și turism;</li> <li>- Organizarea produselor pe rafturi, standuri sau vitrine, pe categorii;</li> <li>- Menținerea ordinii și curățeniei în spațiul de vânzare și depozitare;</li> <li>- Retragerea produselor deteriorate sau expirate;</li> <li>- Recomandarea produselor potrivite pentru nevoi specifice (birou, sport, călătorii).</li> </ul>
<p><b>Rezultatul învățării 4. Gestionarea sortimentului de mărfuri nealimentare inclusiv și din zona casei de marcat</b></p>		
<p>S1. Clasifică sortimentul de mărfuri nealimentare.</p> <p>S2. Manipulează mărfurile nealimentare în conformitate cu caracteristicile de bază ale acestora.</p> <p>S3. Etalează mărfurile nealimentare la raft în conformitate cu principiile de etalare conform planogramei.</p> <p>S4. Etalează mărfurile nealimentare în sala de comerț inclusiv și în zona casei de marcat respectând planograma.</p>	<p>K1. Sortimentul de mărfuri nealimentare.</p> <p>K2. Principalele grupe de mărfuri nealimentare.</p> <p>K3. Criterii de înlăturare din vânzare a sortimentului de mărfuri nealimentare.</p> <p>K4. Sortimentul de mărfuri nealimentare permanent completat.</p> <p>K5. Principii de etalare a mărfurilor nealimentare.</p> <p>K6. Planograma a mărfurilor nealimentare.</p> <p>K7. Indicatorul de preț a mărfurilor nealimentare.</p>	<p>Gestionarea sortimentului de mărfuri nealimentare în sala de comerț inclusiv și în zona casei de marcat în conformitate cu principiile de etalare a produselor;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Înlăturarea din vânzare a sortimentului cu termen de valabilitate expirat a mărfurilor nealimentare;</li> </ul>

<p>S5. Aplică indicatoare de preț a mărfurilor nealimentare în conformitate cu politica de preț a fiecărei unități de comerț.</p> <p>S6. Efectuează reduceri de preț la mărfurile nealimentare, în conformitate cu politica de preț a unității de comerț.</p> <p>S7. Efectuează decontarea mărfurilor nealimentare în conformitate cu Regulamentul Intern al unității de comerț.</p>	<p>K8. Tehnici de reducere de preț a mărfurilor nealimentare.</p> <p>K9. Tehnici de decontare a mărfurilor nealimentare.</p>	<p>- Completarea permanentă a sortimentului de mărfuri nealimentare inclusiv și în zona casei de marcat;</p> <p>- Menținerea ordinii și curățeniei în spațiul de vânzare;</p> <p>- Retragerea produselor deteriorate, defecte sau expirate;</p> <p>- Gestionarea reclamațiilor și retururilor conform procedurilor magazinului.</p>
--	--	---

### Precondiții necesare pentru studierea modului

Pentru formarea competențelor profesionale generale și specifice proiectate în prezentul modul, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Noțiuni generale despre particularitățile mărfurilor nealimentare;
- Clasificarea și identificarea mărfurilor nealimentare- cunoașterea categoriilor (textile, electrocasnice, birotici etc.)
- Evaluarea calității mărfurilor: identificarea caracteristicilor mărfurilor, verificarea conformității acestora și recunoașterea eventualelor defecte;
- Reglementările legale – respectarea legislației privind etichetarea, garanția și returul mărfurilor nealimentare;
- Comunicarea eficientă- utilizarea unui limbaj tehnic adecvat și relaționarea eficientă cu colegii, clienții și furnizorii;
- Lucru în echipă – colaborarea cu colegii pentru a asigura buna desfășurare a activităților comerciale;
- Gândire critică și luarea deciziilor – analiza informațiilor despre produse și luarea deciziilor informate;
- Adaptabilitate și învățare continuă – actualizarea cunoștințelor despre produse nealimentare și tendințele pieței;
- Respectarea normelor de siguranță și protecția consumatorului – aplicarea reglementărilor privind comercializarea mărfurilor nealimentare.

### **Specificații metodologice:**

Conținutul modului *Sortimentul mărfurilor nealimentare* trebuie să fie elaborat într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic în ordinea din tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Ordinea de parcurgere a secvențelor în cadrul modului, poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale. Tot conținutul modului *Sortimentul mărfurilor nealimentare* va fi abordat atât de către profesor la orele teoretice, cât și de maistrul instructor la orele de instruire practică. Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau la agentul economic are importanță deosebită în dobândirea competențelor profesionale, facilitând și integrarea elevilor pe piața forței de muncă la finisarea studiilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la decizia cadrelor didactice, care abordează conținutul modului în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către grupul instruit. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață în procesul instructiv-educativ. Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerație 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 modului, 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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Caracterizeze mărfurile alimentare conform clasificării;
- Respecte condițiile și termenii de păstrare;
- Caracterizeze mărfurile nealimentare;
- Aprecieze calitatea mărfurilor conform indicilor de calitate;
- Efectueze operații comune de pregătire a mărfurilor pentru vânzare;
- Efectueze operații specifice de pregătire a mărfurilor pentru vânzare;
- Amenajeze mărfurile în sala de vânzare conform sortimentului;
- Identifice sortimentul descompletat de mărfuri;
- Completeze sortimentul de mărfuri în sala de vânzare.

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

**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, pe întreg sortimentul mărfurilor nealimentare din unitățile comerciale.

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

## Modulul 7. EXPLOATAREA MAȘINILOR DE CASĂ ȘI CONTROL CU MEMORIE FISCALĂ

**Scopul modului:** Formarea competențelor profesionale generale și specifice de pregătire și exploatare a mașinilor de casă și control cu memorie fiscală pentru efectuarea decontărilor în numerar.

### 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
<b>RÎ 1</b>	Utilizeze mașina de casă și control cu memorie fiscală, și încasează contravaloarea mărfurilor în procesul servirii cumpărătorilor	10	18	28
<b>RÎ 2</b>	Perfecțeze documentația controlorului casier	8	18	26
Evaluare modul		2	6	8
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>42</b>	<b>62</b>

### 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
<b>RÎ 1.</b>	Utilizeze mașina de casă și control cu memorie fiscală, și încasează contravaloarea mărfurilor în procesul servirii cumpărătorilor	10	98	108
<b>RÎ 2.</b>	Perfecțeze documentația controlorului casier	8	49	57
Evaluare modul		2	7	9
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>154</b>	<b>174</b>

## Rezultatele învățării:

<b>Rezultatul învățării 1. Utilizarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală și încasarea contravalorii mărfurilor în procesul deservirii cumpărătorilor</b>		
<b>Aptitudini (S)</b>	<b>Unități de conținut (K)</b>	<b>Lucrări practice recomandate</b>
<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>K<sub>1</sub>. Mașinile de casă și control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolul mașinilor de casă și control în evidența încasărilor bănești de la populație;</li> <li>- Reglementările utilizării mașinilor de casă și control în procesul decontărilor bănești cu populația;</li> <li>- Clasificarea, funcțiile și cerințele față de mașinile de casă și control cu memorie fiscală;</li> <li>- Ordinea înregistrării mașinilor de casă și control la organele fiscale teritoriale de stat;</li> <li>- Construcția mașinii de casă și control cu memorie fiscală;</li> </ul>	<p>Utilizarea mașinei de casă și control pentru înregistrarea încasărilor bănești de la clienți;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionează funcțiile și operațiunile mașinii de casă și control cu memorie fiscală</li> </ul> <p>Verifică corectitudinea și conformitatea înregistrării mașinii la organele fiscale teritoriale.</p>
<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>K<sub>2</sub>. Organizarea lucrului la mașinile de casă și control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregătirea mașinii de casă și control pentru deservirea clienților;</li> <li>- Procesul de încasare a contravalorii mărfurilor și emiterii a bonului fiscal;</li> <li>- Respectarea reglementărilor fiscale în timpul lucrului;</li> <li>- Interacțiunea cu clienții;</li> <li>- Gestionarea problemelor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregătirea mașinii de casă și control cu memorie fiscală pentru lucru;</li> <li>- Executarea operațiilor de încasare a contravalorii mărfurilor;</li> </ul>

<b>Rezultatul învățării 2. Perfectarea documentației controlorului casier</b>		
<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> <p>K2. Registrul mașinii de casă și control cu memorie fiscală;</p> <p>K3. Structura registrului mașinii de casă și control;</p> <p>K4. Reguli de perfectare a registrului mașinii de casă și control;</p> <p>K5. Actul privind sumele de bani restituite pe parcursul zilei de lucru;</p> <p>K6. Reguli de perfectare a actului;</p> <p>K7. Transmiterea numerarului;</p> <p>K8. Pregătirea numerarului și a documentelor însoțitoare pentru a fi transmise persoanei responsabile pe activitatea financiară;</p> <p>K9. Pregătirea numerarului și a documentelor însoțitoare pentru a fi transmise încasatorului;</p> <p>K10. Transmiterea numerarului persoanei responsabile pe activitatea financiară;</p> <p>K11. Transmiterea numerarului încasatorului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completează și verifică registrul mașinii de casă și control cu memorie fiscală;</li> <li>- Gestionează darea de seamă zilnică a casierului;</li> <li>- Pregătește numerarul și documentele însoțitoare pentru transmitere;</li> </ul>

#### **Precondiții necesare pentru studierea modului**

Pentru formarea competențelor profesionale generale și specifice proiectate în prezentul modul, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Operarea corectă a casei de marcat prin utilizarea echipamentelor pentru înregistrarea vânzărilor și emiterea bonurilor fiscale;
- Utilizarea terminalelor POS prin procesarea plăților prin card bancar, vouchere sau alte metode electronice;
- Scanarea și identificarea corectă a produselor prin aplicarea codurilor de bare și verificarea prețurilor afișate;
- Gestionarea numerarului prin încasarea și oferirea restului corect, evitând erorile de calcul;
- Efectuarea operațiunilor de închidere și deschidere de tură ce presupune verificarea soldului, predarea banilor și întocmirea documentelor specifice.
- Emiterea și gestionarea documentelor fiscale prin bonuri fiscale, facturi, rapoarte Z și X, note de retur;

- Identificarea și corectarea erorilor de casă;
- Respectarea procedurilor de securitate
- Manipularea corectă a banilor și prevenirea fraudelor sau erorilor;
- Întreținerea echipamentelor POS
- Respectarea legislației fiscale și comerciale

### **Specificații metodologice**

Conținutul modului *Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală pentru efectuarea decontărilor în numerar* trebuie să fie elaborat într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic în ordinea din tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Ordinea de parcurgere a secvențelor în cadrul modului poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale. Tot conținutul modului *Exploatarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală pentru efectuarea decontărilor în numerar* vor fi abordate atât de către profesor la orele de teorie, cât și de maistrul instructor la orele de instruire practică. Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau la agentul economic are importanță deosebită în dobândirea competențelor profesionale, facilitând finalizarea și integrarea elevilor pe piața forței de muncă la finisarea studiilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la decizia cadrelor didactice care abordează conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către grupul instruit. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață în procesul instructiv-educativ. Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare 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 modului, 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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Pregătească mașina de casă și control pentru lucru;
- Pornească mașina de casă;
- Oprească mașina de casă;
- Introducă parola;
- Monteze rola de hârtie;
- Efectueze diferite operații la mașina de casă și control cu memorie fiscală;
- Completeze registrul mașinii de casă și control și registrul cererii și ofertei.

**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.

## 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	14	42	56
RÎ 2.	Utilizeze documentele de evidență operativă	14	18	32
Evaluare modul		2	6	8
Total		30	66	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.	Întocmească documentele de evidență operativă	8	56	64
RÎ 2.	Utilizeze documentele de evidență operativă	10	91	101
Evaluare modul		2	7	9
Total		20	154	174

## 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"> <li>- Definirea și clasificarea documentelor utilizate în evidență operativă; rolul și importanța acestora în activitatea economică.</li> </ul> <p>K2. Documente primare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documente care reflectă tranzacții economice la momentul desfășurării lor: Dispoziția de plată/încasare (Dispoziție de casă);</li> <li>- Factură fiscală;</li> <li>- Bonul de primire-predare;</li> <li>- Actul de achiziție.</li> </ul> <p>K3. Documente secundare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documente care atestă calitatea, conformitatea și caracteristicile produselor sau serviciilor: certificat de calitate, certificat de conformitate, certificatul tehnic, certificatul igienico-sanitar.</li> </ul> <p>K4. Documente centralizatoare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documente care sintetizează și raportează date din documentele primare: darea de seamă a casierului, raportul gestionar al șefului de unitate sau de producție.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Întocmirea documentelor de evidență operativă a mărfurilor;</li> <li>- Redactarea corectă a facturii fiscale;</li> <li>- Completarea actului de achiziție conform reglementărilor;</li> <li>- Familiarizarea cu certificatul de calitate al produselor;</li> <li>- Familiarizarea cu certificatul de conformitate;</li> <li>- Pregătirea și completarea fișei de magazie;</li> <li>- Efectuarea dării de seamă a casierului;</li> <li>- Completarea și verificarea registrului de casă la finalul zilei de lucru.</li> </ul>

	<p>K5. Documente privind evidența activelor circulante materiale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documente utilizate în gestionarea stocurilor și a circulației mărfurilor: nota de recepție, factură fiscală (în calitate de document justificativ pentru intrare);</li> <li>- Avizul de însoțire a mărfii;</li> <li>- Fișa de magazie.</li> </ul> <p>K6. Documente privind disponibilitățile bănești:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documente utilizate în gestionarea încasărilor și plăților în numerar: Chitanța, Monetarul, Registrul de casă, Ordinul de plată.</li> </ul>	
<b>Rezultatul învățării 2. Utilizarea documentelor de evidență operativă</b>		
<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</p>	<p>K1. Structura documentelor de evidență operativă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norme și reguli de întocmire a documentelor de evidență operativă, conforme cu reglementările legale și interne;</li> <li>- Tipuri de documente de evidență operativă utilizate în activitățile economice, inclusiv documentele primare și secundare.</li> </ul> <p>K2. Raportul de gestiune:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilitatea materială: Definierea responsabilității persoanelor care administrează și gestionează bunurile materiale;</li> </ul>	<p>- Întocmirea documentelor de evidență operativă a mărfurilor, conform reglementărilor în vigoare;</p> <p>- Întocmirea raportului zilnic de gestiune, sintetizând informațiile relevante despre stocuri și mișcările de marfă;</p> <p>- Întocmirea raportului de dare de seamă, reflectând activitățile de gestiune și realizările zilnice.</p>

<p>importanța acestora în procesul decizional și în gestionarea resurselor;</p> <p>S<sub>5</sub>. Elaborează raportul zilnic de gestiune, sintetizând informațiile din documentele de evidență operativă și reflectând activitatea din ziua respectivă.</p>	<p>- Noțiune de act: Conceptul de act în cadrul gestiunii materiale și înregistrarea acestora în documentele de evidență;</p> <p>- Cerințe față de întocmirea raportului de gestiune: Reguli și condiții de întocmire corectă a raportului de gestiune, conform reglementărilor și standardelor aplicabile;</p> <p>- Raportul persoanelor responsabile de materiale: Tipuri de rapoarte necesare pentru evidența materialelor și responsabilitățile asumate de persoanele desemnate.</p>	
---	--	--

### Specificații metodologice

Conținutul modulului *Întocmirea documentelor de evidență operativă* trebuie să fie elaborat într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic în ordinea din tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Ordinea de parcurgere a secvențelor în cadrul modulului, poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale. Conținutul modulului *Întocmirea documentelor de evidență operativă* va fi abordat atât de către profesor la orele de teorie cât și de maistrul instructor la orele de instruire practică. Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau la agentul economic are importanță deosebită în dobândirea competențelor profesionale, facilitând în final și integrarea elevilor pe piața forței de muncă la finisarea studiilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la decizia cadrelor didactice care abordează conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către grupul instruit. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață în procesul instructiv-educativ. Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare 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 modului, 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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Recunoască documentele de evidență operativă;
- Întocmească documentele de evidență operativă;
- Verifice documentele de evidență operativă;
- Completeze documentele de evidență operativă;
- Elaboreze raportul zilnic;
- Întocmească raportul de dare de seamă.
- **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 pe întocmirea și utilizarea documentelor de evidență operativă.

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

## Modulul 9 –DEPOZITAREA ȘI PĂSTRAREA MĂRFURILOR ÎN UNITĂȚILE DE COMERȚ CU AMĂNUNTUL.

**Scopul modului:** Formarea competențelor generale și specifice cu privire la depozitarea și păstrarea mărfurilor în cadrul unităților de comerț cu amănuntul. Modulul este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii. Competențele formate în cadrul acestui modul de bază/ tehnic vor fi valorificate/ consolidate în procesul de formare a competențelor profesionale, proiectate în următoarele module.

### 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.	Asigure depozitarea corectă și stocarea mărfurilor în unitățile comerciale.	24	24	48
RÎ 2.	Aplique procedurile și condițiile necesare pentru depozitarea mărfurilor.	18	12	30
RÎ 3.	Realizeze ambalarea, etichetarea și marcare mărfurilor, respectând tehnologiile specifice livrării și vânzării din depozit.	16	18	34
Evaluare modul		2	6	8
Total		60	60	120

### 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.	Asigure depozitarea corectă și stocarea mărfurilor în unitățile comerciale.	6	28	34
RÎ 2.	Aplique procedurile și condițiile necesare pentru depozitarea mărfurilor.	6	21	27
RÎ 3.	Realizeze ambalarea, etichetarea și marcare mărfurilor, respectând tehnologiile specifice livrării și vânzării din depozit.	6	42	48
Evaluare modul		2	7	9
Total		20	98	118

## Rezultatele învățării:

Rezultate ale învățării 1: Asigurarea depozitării corecte și stocarea mărfurilor în unitățile comerciale		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S1. Argumentează importanța depozitelor pentru activitatea magazinului;</p> <p>S2. Selectează mobilierul pentru depozit;</p> <p>S3. Determină necesarul de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale.</p> <p>S4. Argumentează necesitatea formării stocurilor de marfă;</p> <p>S5. Determină cerințele față de stocurile de mărfuri;</p> <p>S6. Monitorizează stocurile de marfă;</p> <p>S7. Respectă regulile de stocare a mărfurilor;</p> <p>S8. Identifică etapele procesului de inventariere a stocurilor de marfă.</p>	<p>K1. Depozitarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcțiile, tipurile și clasificarea depozitelor;</li> <li>- Structura și sectorizarea depozitului.</li> </ul> <p>K2. Dotarea depozitului de mărfuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilierul și utilajele comerciale din depozit;</li> <li>- Amenajarea interioară a depozitului de mărfuri;</li> </ul> <p>Organizarea formării loturilor de mărfuri și livrarea lor la magazin.</p> <p>K3. Stocarea mărfurilor în unitățile de comerț:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolul și importanța stocurilor;</li> <li>- Funcțiile stocurilor: de regularizare; de protecție;</li> <li>- Categoriile de stocuri în comerț.</li> </ul> <p>K4. Elementele unui proces de stocare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipurile de stocuri;</li> <li>- Factorii ce influențează stocul de mărfuri;</li> <li>- Modalități de întocmire a necesarului de produse.</li> </ul> <p>K5. Metode de gestionare a stocurilor de mărfuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rulajul mărfurilor din stoc;</li> <li>- Importanța rulajului mărfurilor din stoc;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Familiarizarea cu funcțiile, tipurile și clasificarea depozitelor;</li> <li>-Aranjarea în depozite a mărfurilor respectând condițiile de păstrare a acestora;</li> <li>-Gestionarea stocurilor de marfă în unitățile de comerț cu amănuntul;</li> <li>-Executarea procesului de inventariere a stocurilor de marfă și întocmirea documentelor.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalități specifice de eliminare din stoc.</li> <li>K<sub>6</sub>. Modalități de acțiune pentru siguranța mărfurilor în magazin.</li> <li>K<sub>7</sub>. Inventarierea stocurilor de marfă: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esența și rolul inventarierii;</li> <li>- Tipurile de inventariere;</li> </ul> </li> <li>-Modul de realizare a inventarierii.</li> </ul>	
<b>Rezultatul învățării 2. Aplicarea procedurilor și condițiilor necesare pentru depozitarea mărfurilor</b>		
<p>S<sub>1</sub>. Identifică condițiile de păstrare a mărfurilor;</p> <p>S<sub>2</sub>. Asigură condițiile de păstrare a mărfurilor;</p> <p>S<sub>3</sub>. Aplică regulile și termenii de păstrare a mărfurilor;</p> <p>S<sub>4</sub>. Efectuează operații de întreținere a mărfurilor în procesul depozitării;</p> <p>S<sub>5</sub>. Igienizează mobilierul din dotare: echipamentul, ustensilele, utilajul la păstrarea mărfurilor;</p> <p>S<sub>6</sub>. Determină abaterile și modificările calitative în condiții reale/ sau similar;</p>	<p>K<sub>1</sub>. Păstrarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolul și importanța păstrării mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul;</li> <li>- Organizarea procesului de depozitare și păstrare a mărfurilor în depozit;</li> <li>- Criteriile și cerințele față de organizarea procesului de păstrare;</li> <li>- Metode de aranjare a mărfurilor la păstrare;</li> <li>- Pierderile de marfă în depozit și căile de reducere a lor;</li> </ul> <p>K<sub>2</sub>. Factorii ce influențează păstrarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factorii interni;</li> <li>- Factorii externi;</li> </ul> <p>K<sub>3</sub>. Modificări calitative ale mărfurilor în timpul depozitării:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificări fizice;</li> <li>- Modificări biochimice;</li> <li>- Modificări chimice;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificarea termenelor de valabilitate a mărfurilor;</li> <li>- Gestionarea și organizarea, păstrarea mărfurilor în depozit și magazin; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificarea factorilor ce influențează calitatea mărfurilor;</li> <li>- Aranjarea mărfurilor pe tip, dimensiune, brand și destinație, aplicând procedurile și condițiile necesare;</li> <li>- Menținerea ordinii și curățeniei în spațiul de depozitare.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificări sub acțiunea fenomenelor proprii componentelor vii ale produsului;</li> <li>K4. Condițiile specifice de păstrare ale produselor alimentare.</li> </ul>	
<b>Rezultatul învățării 3. Realizarea ambalării, etichetării și marcarea mărfurilor, respectând tehnologiile specifice livrării și vânzării din depozit</b>		
<p>S1. Identifică tipurile de ambalaj în funcție de grupurile de mărfuri;</p> <p>S2. Recunoaște tipurile de materiale utilizate pentru ambalaje;</p> <p>S3. Alege metodele de ambalare a mărfurilor în funcție de caracteristicile de calitate;</p> <p>S4. Verifică integritatea ambalajului;</p> <p>S5. Verifică respectarea condițiilor de ambalare a mărfurilor;</p> <p>S6. Identifică funcțiile mărcilor;</p> <p>S7. Diferențiază mărcile în funcție de mărfuri;</p> <p>S8. Identifică tipurile de grafică utilizate pentru etichetarea mărfurilor;</p> <p>S9. Explică mesajul de pe etichetă;</p> <p>S10. Identifică importanța livrării și vânzării mărfurilor de la depozit;</p> <p>S11. Argumentează importanța activității comerciale cu privire la desfacerea mărfurilor de la depozit;</p> <p>S12. Explică tehnologia primirii și prelucrării comenzilor de la cumpărători.</p>	<p>K1. Ambalarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definierea ambalajului;</li> <li>- Rolul și funcțiile ambalajului;</li> <li>- Clasificare ambalajului.</li> </ul> <p>K2. Marcarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esența mărcilor;</li> <li>- Elementele unei mărci;</li> <li>- Funcțiile mărcilor;</li> <li>- Clasificarea mărcilor;</li> <li>- Tipurile de mărci.</li> </ul> <p>K3. Etichetarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importanța etichetei;</li> <li>- Conținutul etichetei;</li> <li>- Funcțiile etichetei;</li> </ul> <p>-Criteriile de clasificare a etichetei.</p> <p>K4. Tehnologia operațiilor de livrare și vânzare a mărfurilor de la depozit.</p> <p>K5. Livrarea și vânzarea mărfurilor de la depozit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionarea ambalării mărfurilor conform tipului și destinației;</li> <li>- Aplicarea marcării mărfurilor, identificând elementele și tipurile de marcă;</li> <li>- Verificarea și aplicarea etichetării produselor conform criteriilor și cerințelor;</li> <li>- Gestionarea primirii și prelucrarea comenzilor de la cumpărători /producători;</li> <li>- Selectarea și formarea loturilor de marfă pentru livrare și expediere;</li> <li>- Controlarea și gestionarea managementului procesului comercial-technologic în depozitul angro/cu ridicata.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activitatea comercială cu privire la desfacerea mărfurilor de la depozit;</li> <li>- Tehnologia primirii și prelucrării comenzilor de la cumpărători;</li> <li>- Tehnologia selectării și formării loturilor de marfă pentru livrare;</li> </ul> <p>K<sub>6</sub>. Tehnologia expedierii mărfurilor de la depozitul de expediere centralizată.</p> <p>K<sub>7</sub>. Gestionarea și managementul procesului comercial - tehnologic în depozitul angro.</p>	
--	---	--

#### **Precondiții necesare pentru studierea modului:**

Pentru parcurgerea conținutului modului, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Utilizarea corectă a vocabularului comun și a celui de specialitate;
- Comunicarea/ Raportarea rezultatelor activității profesionale desfășurate;
- Comunicarea, în cadrul echipei de lucru, în scopul realizării sarcinilor de lucru primite;
- Noțiuni de unitate comercială;
- Noțiuni de proces tehnologic;
- Noțiuni de utilaje și inventar comercial.

#### **Specificații metodologice**

Conținuturile modului *Depozitarea și păstrarea mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul* trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la atitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul *Depozitarea și păstrarea mărfurilor în unitățile de comerț cu amănuntul* are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/ și în cabinete de specialitate, laboratoare de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la agentul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, bazate pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
  - îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, 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 nemișlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
  - însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.
- Profesorul trebuie să promoveze experiența de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate, care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

### **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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Argumenteze importanța depozitării și păstrării mărfurilor;
- Depozitarea mărfurilor în unitățile comerciale;
- Formează loturi de marfă;
- Determină necesarul de inventar comercial;
- Analizeze organoleptic sortimentul de mărfuri;
- Identifice defectele sortimentului de mărfuri;
- Utilizeze mobilierul necesar etalării mărfurilor;

–Execute operațiile ambalare mărfurilor;

–Pregătească mărfurile către vânzare.

**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 pe ambalarea, marcară și etichetarea mărfurilor și Tehnologia operațiilor de livrare și vânzare a mărfurilor de la depozit.

## Modulul 10 – PREGĂTIREA ȘI ORGANIZAREA VÂNZĂRII MĂRFURILOR

**Scopul modului:** Formarea competențelor generale și specifice asigurării procesului de pregătire a mărfurilor pentru vânzare.

**Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:**

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>	<b>IT</b>	<b>IP</b>	<b>Total</b>
Rî 1.	Formeze sortimentul de marfă în unitățile de comerț cu amănuntul	14	12	26
Rî 2.	Pregătească mărfurile pentru vânzare	16	12	28
Rî 3.	Etaleze mărfurile în sala comercială, organizeze reclame în magazin	20	18	38
Evaluare modul		2	6	8
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

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

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/vor fi capabili să:</i>	<b>I/I</b>	<b>I/A</b>	<b>Total</b>
Rî 1.	Formeze sortimentul de marfă în unitățile de comerț cu amănuntul	6	42	48
Rî 2.	Pregătească mărfurile pentru vânzare	8	49	57
Rî 3.	Etaleze mărfurile în sala comercială și organizeze reclame în magazin	8	63	71
Evaluare modul		2	7	9
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>161</b>	<b>185</b>

## Rezultatele învățării:

Rezultatul învățării 1. Formarea sortimentului de marfă în unitățile de comerț cu amănuntul		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S<sub>1</sub>. Argumentează necesitatea depozitelor pentru activitatea magazinului;</p> <p>S<sub>2</sub>. Selectează mobilierul pentru depozit;</p> <p>S<sub>3</sub>. Determină necesarul de inventar comercial pentru desfășurarea activității comerciale.</p>	<p>K<sub>1</sub>. Sortimentul de mărfuri și factorii care determină politica de sortiment în unitățile de comerț:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiția noțiunilor de nevoi, dorințe și cereri de consum;</li> <li>- Clasificarea și metodele de studiere a cererii de consum în unitățile de comerț cu amănuntul;</li> <li>- Factorii care determină formarea sortimentului de marfă în magazine.</li> </ul> <p>K<sub>2</sub>. Politica de sortiment:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esența și conținutul politicii de sortiment în unitățile de comerț ale cooperativei de consum;</li> <li>- Particularitățile formării sortimentului și controlul respectării sortimentului în unitățile de comerț.</li> </ul>	<p>Analizarea nevoilor, dorințelor și cererilor de consum a clienților;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea factorilor care influențează formarea sortimentului de mărfuri în magazin;</li> <li>- Aplicarea controlului asupra conformității sortimentului cu planograma stabilită;</li> <li>- Identificarea factorilor care influențează asupra formării sortimentului de mărfuri.</li> </ul>
Rezultatul învățării 2. Pregătirea mărfurilor pentru vânzare		
<p>S<sub>1</sub>. Efectuează operațiile comune în vederea pregătirii mărfurilor pentru vânzare;</p> <p>S<sub>2</sub>. Efectuează operațiile specifice în vederea pregătirii mărfurilor pentru vânzare;</p> <p>S<sub>3</sub>. Respectă regulile de exploatare a utilajelor și agregatelor necesare pregătirii mărfurilor pentru vânzare și a măsurilor de securitate a muncii;</p>	<p>K<sub>1</sub>. Pregătirea mărfurilor pentru vânzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolul și esența pregătirii mărfurilor pentru vânzare;</li> <li>- Operații comune de pregătire a mărfurilor pentru vânzare.</li> </ul> <p>K<sub>2</sub>. Operații specifice de pregătire a mărfurilor pentru vânzare a produselor alimentare:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregătirea mărfurilor pentru vânzare, respectând operațiile comune de manipulare;</li> <li>- Gestionarea pregătirii produselor alimentare pentru vânzare conform planogrammei;</li> </ul>

<p>S4. Transportă și manipulează mărfurile în sala de vânzare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregătirea pentru vânzare a cerealelor și produselor din cereale;</li> <li>- Pregătirea pentru vânzare a zahărului și a produselor zaharose;</li> <li>- Pregătirea pentru vânzare a legumelor, fructelor și produselor obținute din acestea;</li> <li>- Pregătirea pentru vânzare a laptelui și a produselor din lapte;</li> <li>- Pregătirea pentru vânzare a cărnii și a produselor din carne;</li> <li>- Pregătirea pentru vânzare a ouălor;</li> <li>- Pregătirea pentru vânzare a grăsimilor alimentare;</li> <li>- Pregătirea pentru vânzare a produselor gustative.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respectarea regulilor de exploatare a utilajelor și agregatelor necesare pregătirii mărfurilor pentru vânzare;</li> <li>- Respectarea cerințelor sanitaro-igienice și normele securității și sănătății în muncă;</li> </ul>
<b>Rezultatul învățării 3. Etalarea mărfurilor în sala comercială și organizarea reclamelor în magazin</b>		
<p>S1. Organizează spațiul de etalare;</p> <p>S2. Etalează mărfurile, cu respectarea cerințelor specifice pentru fiecare grupă de mărfuri;</p> <p>S3. Aranjează și organizează produsele pe grupuri, tipuri luând în considerare vecinătatea mărfurilor;</p> <p>S4. Verifică termenul de valabilitate a produselor de pe rafturi;</p> <p>S5. Informează administratorul sălii despre mărfurile la care termenul de valabilitate expiră;</p>	<p>K1. Etalarea mărfurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolul etalării mărfurilor;</li> <li>- Funcțiile etalării mărfurilor.K2. Etalarea mărfurilor în vitrina:</li> <li>- Criterii - cadru privind tehnica etalării mărfurilor în vitrine;</li> <li>- Modalități de realizare tehnica a etalării mărfurilor în vitrine;</li> <li>- Particularitățile de etalare a unor grupe de mărfuri.</li> </ul> <p>K3. Etalarea mărfurilor în interiorul magazinului:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicarea criteriilor și tehnicilor de etalare a mărfurilor nealimentare în sala comercială a magazinului;</li> <li>- Aranjarea și distribuirea mărfurilor în sala comercială a magazinului conform planogramelor;</li> <li>- Aplicarea criteriilor și tehnicilor de etalare a produselor alimentare în sala comercială a magazinului;</li> <li>- ;</li> </ul>

<p>S<sub>6</sub>. Elimină produsele expirate și cele cu ambalajul deteriorat;</p> <p>S<sub>7</sub>. Efectuează rotația mărfurilor de pe rafturi cu scopul asigurării prospețimii lor;</p> <p>S<sub>8</sub>. Aplică elementele de etichetare în sala de vânzare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnologia de distribuție și etalare a mărfurilor în sala comercială a magazinului;</li> <li>- Regulile generale de etalare a mărfurilor în sala comercială a magazinului.</li> <li>K<sub>4</sub>. Criterii cadru privind tehnica etalării mărfurilor în interiorul magazinului.</li> <li>K<sub>5</sub>. Modalități de realizare a tehnicilor etalării mărfurilor în interiorul magazinului.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificarea termenului de valabilitate a produselor de pe rafturi;</li> <li>- Eliminarea produselor expirate și cele cu ambalajul deteriorat;</li> <li>- Efectuarea rotației mărfurilor de pe rafturi cu scopul asigurării prospețimii lor.</li> </ul>
<p>S<sub>1</sub>. Identifică modalitățile utilizării tehnicilor de publicitate;</p> <p>S<sub>2</sub>. Utilizează tehnicile promoționale;</p> <p>S<sub>3</sub>. Redactează mesaje publicitare pentru organizarea procesului de vânzare;</p> <p>S<sub>4</sub>. Organizează acțiunile promoționale;</p> <p>S<sub>5</sub>. Pregătește materialele publicitare;</p> <p>S<sub>6</sub>. Îndrumază clientul spre promoțiile în curs.</p>	<p>K<sub>6</sub>. Organizarea promovării mărfurilor la locul de vânzare.</p> <p>K<sub>7</sub>. Tehnici de publicitate la locul de vânzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promovarea prin marcă;</li> <li>- Promovarea prin ambalaj;</li> <li>- Promovarea prin eticheta;</li> <li>- Promovarea prin expoziții de mărfuri în interiorul magazinului.</li> </ul> <p>K<sub>8</sub>. Publicitatea: mijloace și tehnici de realizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obiectivele publicității;</li> <li>- Mijloacele publicitare folosite de comerciant;</li> <li>- Publicitatea generală;</li> <li>- Publicitatea directă;</li> </ul> <p>K<sub>9</sub>. Redactarea mesajului publicitar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizarea promovării mărfurilor la locul de vânzare;</li> <li>- Distribuția și aranjarea materialelor promoționale în unitatea economică;</li> <li>- Prezentarea materialelor promoționale și a produselor supuse promoțiilor comerciale.</li> </ul>

#### Precondiții necesare pentru studierea modului

Pentru parcurgerea conținutului modului, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Noțiuni de documente;
- Noțiuni de comunicare;
- Noțiuni de client;
- Noțiuni de vânzare;

- Utilizarea corectă a vocabularului comun și a celui de specialitate;
- Comunicarea/ Raportarea rezultatelor activității profesionale desfășurate;
- Comunicarea, în cadrul echipei de lucru, în scopul realizării sarcinilor de lucru primite.

### Specificații metodologice

O condiție prioritară de parcurgere a modului este aplicarea imediată a cunoștințelor teoretice achiziționate, în realizarea activităților practice. Conținutul modului *Pregătirea și organizarea vânzării mărfurilor* trebuie să fie elaborat într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic în ordinea din tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Ordinea de parcurgere a secvențelor în cadrul modului, poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale. Tot conținutul modului *Pregătirea și organizarea vânzării mărfurilor* vor fi abordate atât de către profesor la orele de teorie cât și de maestrul instructor la orele de instruire practică. Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau la agentul economic are importanță deosebită în dobândirea competențelor de specialitate, facilitând la final și integrarea elevilor pe piața forței de muncă la finisarea studiilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la discreția cadrelor didactice care abordează conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către grupul instruit. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață în procesul instructiv-educativ. Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare 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 modului, 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 dovezi necesare pentru măsurarea competenței profesionale.

Pentru colectarea de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Efectueze operații comune de pregătire a mărfurilor pentru vânzare;
- Efectueze operații specifice de pregătire a mărfurilor pentru vânzare;
- Amenajeze mărfurile în sala de vânzare conform sortimentului;
- Identifice sortimentul descompletat de mărfuri;
- Completeze sortimentul de mărfuri în sala de vânzare.
- Organizează la locul de vânzare promovarea mărfurilor.

**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 pe formarea sortimentului de marfă în unitățile de comerț cu amănuntul.

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

## Modulul 11 – DESERVIREA CUMPĂRĂTORULUI

**Scopul modului:** Formarea competențelor profesionale specifice de deservire a cumpărătorilor și comunicare în limbaj de specialitate, precum și negocierea vânzării în unițile comerciale cu amănuntul.

### Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/ vor fi capabili să:</i>	<b>IT</b>	<b>IP</b>	<b>Total</b>
RÎ 1.	Pregătească locul de muncă necesar vânzării	6	6	12
RÎ 2.	Întâmpine cumpărătorii	6	6	12
RÎ 3.	Comunice prețul mărfurilor și serviciilor	10	6	16
RÎ 4.	Încaseze contravaloarea mărfurilor vândute	30	6	36
RÎ 5.	Utilizeze tehnici eficiente de negociere în diverse situații comerciale	10	6	16
Evaluare modul		2	6	8
<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

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

	<b>Rezultate ale învățării la final de modul</b> <i>La final de modul, elevii pot/ vor fi capabili să:</i>	<b>I/I</b>	<b>I/A</b>	<b>Total</b>
RÎ 1.	Pregătească locul de muncă necesar vânzării	4	35	39
RÎ 2.	Întâmpine cumpărătorii	4	28	32
RÎ 3.	Comunice prețul mărfurilor și serviciilor	4	28	32
RÎ 4.	Încaseze contravaloarea mărfurilor vândute	6	35	41
RÎ 5.	Utilizeze tehnici eficiente de negociere în diverse situații comerciale	4	28	32
Evaluare modul		2	7	9
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>161</b>	<b>185</b>

## Rezultatele învățării:

Rezultatul învățării 1. Pregătirea locului de muncă necesar vânzării		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S1. Realizează operațiile de pregătire pentru începutul și sfârșitul zilei de muncă;</p> <p>S2. Execută etapele de pregătire și organizare a locului de muncă;</p> <p>S3. Menține aspectului estetic al punctului de vânzare;</p> <p>S4. Verifică echipamentul de casă.</p>	<p>K1. Pregătirea locului de muncă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la începutul activității;</li> <li>- în timpul activității;</li> <li>- la sfârșitul activității.</li> </ul> <p>K2. Pregătirea activității de vânzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norme de protecție a mediului la locul de muncă;</li> <li>- Cerințe privind igiena la locul de muncă;</li> <li>- Aspectul estetic al punctului de vânzare;</li> <li>- Metode de promovare a imaginii punctului de vânzare.</li> </ul> <p>K3. Funcționalitatea echipamentului de casă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- curățarea geamului scannerului;</li> <li>- curățarea bandei rulante;</li> <li>- fixarea/înlocuirea rozelor de hârtie pentru casa de marcat;</li> <li>- testarea funcționării echipamentelor și instrumentelor utilizate în procesul de lucru;</li> <li>- verificarea funcționării casei de marcat și POS - ul.</li> </ul> <p>K4. Pregătirea mașinii de casă și control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primirea și verificarea numerarului pentru alimentarea casei;</li> </ul>	<p>Realizarea organizării locului de muncă la începutul activității.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menținerea ordinii și curățeniei în timpul activității.</li> <li>- Finalizarea activității prin igienizarea și securizarea locului de muncă.</li> <li>- Respectarea normelor de protecție a mediului la locul de muncă.</li> <li>- Aplicarea cerințelor de igienă.</li> <li>- Fixarea sau înlocuirea rozelor de hârtie la casa de marcat și testarea funcționării echipamentelor și instrumentelor utilizate în lucru.</li> <li>- Verificarea funcționării casei de marcat și a terminalului POS.</li> <li>- Primirea și verificarea numerarului necesar alimentării casei.</li> <li>- Deschiderea și alimentarea casei cu precizie și acuratețe, conform normelor legale și interne.</li> <li>- Asigurarea comercializării pungilor în zona caselor de marcat conform legislației.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deschiderea /alimentarea casei cu precizie și acuratețe, conform actelor normative în vigoare și interne;</li> <li>-Asigurarea conform legislației a comercializării pungilor în zona caselor de marcat.</li> </ul>	
<b>Rezultatul învățării 2. Întâmpinarea cumpărătorilor</b>		
<p>S1. Întâmpină consumatorul adoptând un comportament profesional;</p> <p>S2. Utilizează tehnicile de comunicare în relația cu consumatorii;</p> <p>S3. Utilizează formele de politețe în relațiile cu consumatorii;</p> <p>S4. Respectă principiile de comportament și etică profesională la locul de muncă;</p> <p>S5. Aplică diferite forme de comunicare în diferite contexte;</p> <p>S6. Soluționează situațiile de conflict.</p>	<p>K1. Reguli de întâmpinare a consumatorului :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizarea adecvată a formulelor de politețe în relațiile comerciale, ținuta, atenția;</li> <li>- Nivelul limbajului, atitudini nonverbale, forme de salut.</li> </ul> <p>K2. Reguli de comportament și etică profesională:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salutul;</li> <li>- Gestica profesională;</li> <li>- Punctualitate;</li> <li>- Amabilitate.</li> </ul> <p>K3. Deprinderi de comunicare cu consumatorul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Scenariul de comunicare;</li> <li>-Prezentarea clară și concisă a mărfurilor.</li> </ul> <p>K4. Deprinderi de ascultare a consumatorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calamitate;</li> <li>- Răbdare;</li> <li>- Înțelegerea informațiilor;</li> <li>- Metode de soluționare a unei situații de conflict;</li> <li>- Metoda fair play în rezolvarea oricărei probleme.</li> </ul>	<p>Întâmpinarea și comunicarea cu cumpărătorii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicarea corectă a formulelor de politețe în relațiile comerciale.</li> <li>- Respectarea unei ținute adecvate și a unei atitudini atente.</li> <li>- Utilizarea unui limbaj adecvat, a unei comunicări nonverbale pozitive și a formelor corecte de salut.</li> <li>- Adoptarea unei gestici adecvate mediului comercial.</li> <li>- Menținerea punctualității și amabilității în relația cu clienții.</li> <li>- Prezentarea clară, concisă și convingătoare a produselor sau serviciilor.</li> <li>- Aplicarea metodelor eficiente de soluționare a conflictelor.</li> </ul>

<b>Rezultatul învățării 3. Comunicarea prețurilor mărfurilor și serviciilor</b>		
<p>S1. Explică importanța și rolul prețului;</p> <p>S2. Identifică factorii ce influențează formarea prețurilor;</p> <p>S3. Identifică tipurile de preț;</p> <p>S3. Determină prețul de vânzare;</p> <p>S4. Comunică prețul mărfurilor și serviciilor corect și prompt.</p>	<p>K1. Importanța și rolul prețului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noțiune de preț;</li> <li>- Funcțiile prețului;</li> <li>- Factorii ce influențează formarea prețului;</li> <li>- Factorii care determină creșterea prețurilor;</li> <li>- Factorii care determină reducerea prețurilor.</li> </ul> <p>K2. Tipuri de prețuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prețuri de aprovizionare;</li> <li>- Preț de producție;</li> <li>- Preț al producătorului;</li> <li>- Prețuri de vânzare: cu ridicata (en - gros); cu amănuntul (en - detail).</li> <li>- Preț de livrare;</li> <li>- Preț unitar.</li> </ul> <p>K3. Informarea privind vânzările cu preț redus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vânzarea produselor/ serviciilor cu preț redus</li> <li>- Vânzări de lichidare;</li> <li>- Vânzări de soldare;</li> <li>- Vânzări efectuate în unități comerciale de tip magazin de fabrică;</li> <li>- Vânzări promoționale.</li> </ul>	<p>Calcularea prețurilor cu majorarea și reducerea mărfurilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizarea factorilor care influențează formarea prețului.</li> <li>- Identificarea elementelor care determină creșterea prețurilor în piață.</li> <li>- Identificarea elementelor care duc la reducerea prețurilor.</li> <li>- Compararea prețurilor de vânzare en-gros și en-detail pentru produse similare.</li> <li>- Analizarea tipurilor de vânzări cu preț redus și a condițiilor de aplicare a acestora.</li> <li>- Identificarea diferențelor dintre vânzările de lichidare, soldare și cele promoționale.</li> </ul>
<b>Rezultatul învățării 4. Încasarea contravalorii mărfurilor vândute</b>		
<p>S1. Respectă regulile de încasare a contravalorii mărfurilor alimentare și nealimentare;</p> <p>S2. Identifică și verifică tipurile de bancnote și monede;</p>	<p>K1. Reguli de încasare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reguli de încasare a contravalorii mărfurilor alimentare;</li> <li>- Reguli de încasare a contravalorii mărfurilor nealimentare.</li> </ul> <p>K2. Tipuri de bancnote și monezi în circulație:</p>	<p>Încasarea contravalorii mărfurilor alimentare și nealimentare vândute.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicarea regulilor de încasare a contravalorii mărfurilor alimentare.</li> <li>- Aplicarea regulilor de încasare a contravalorii mărfurilor nealimentare.</li> </ul>

<p>S3. Utilizează metodele de numărare a banilor în prezența clientului;</p> <p>S4. Calculează contravaloarea mărfurilor;</p> <p>S5. Înregistrează contravaloarea mărfurilor vândute în mașina de casă și control;</p> <p>S6. Extrage și eliberează bonul de casă;</p> <p>S7. Întocmește documentele de plată.</p>	<p>- Starea banilor;</p> <p>- Ordinea pregătirii banilor pentru încasare.</p> <p>K3. Modalități de numărare a banilor:</p> <p>- Manual;</p> <p>- Cu aparate electronice de numărare.</p> <p>K4. Ordinea achitării cumpărătorului:</p> <p>- Moduri de achitare.</p> <p>K5. Ordinea calculării contravalorii mărfurilor:</p> <p>- Transportul mărfurilor spre casă;</p> <p>- Scanarea cu rapiditate și atenție codul de bare al produselor/ mărfurilor, cardul de reducere, în funcție de tipul lor, prin utilizarea echipamentelor specifice din dotare;</p> <p>- Cântărirea/ verificarea gramajului produselor;</p> <p>- Calcularea sumei de plată;</p> <p>- Primirea contravalorii mărfurilor;</p> <p>- Eliberarea bonului de casă;</p> <p>- Confirmarea comenzii;</p> <p>- Înmânarea bonului de casă și oferirea restului.</p> <p>K6. Tipuri de documente de plată:</p> <p>- Dispoziție de plată;</p> <p>- Dispoziție de încasare.</p>	<p>- Identificarea stării banilor și a gradului lor de uzură.</p> <p>- Realizarea pregătirii banilor pentru încasare, respectând ordinea corectă.</p> <p>- Aplicarea modurilor de achitare (numerar, card, vouchere valaorice, alte metode).</p> <p>- Ordinea calculării contravalorii mărfurilor;</p> <p>- Scanarea rapidă și atentă a codului de bare al produselor sau cardurilor de reducere, conform tipului lor.</p> <p>- Cântărirea sau verificarea gramajului produselor.</p> <p>- Anunțarea sumei de plată pentru fiecare client.</p> <p>- Primirea contravalorii mărfurilor.</p> <p>- Eliberarea bonului de casă și confirmarea comenzii.</p> <p>- Înmânarea bonului și oferirea restului.</p> <p>- Identificarea și utilizarea dispozițiilor de plată.</p>
<p><b>Rezultatul învățării 5. Utilizarea tehnicilor eficiente de negociere în diverse situații comerciale</b></p>		
<p>S1. Identifică funcțiile de negociere;</p> <p>S2. Stabilizează tehnicile de negociere;</p> <p>S3. Stabilizează tehnicile de fidelitate;</p> <p>S4. Identifică greseliile non-verbale, de atitudine și de comportament;</p>	<p>K1. Importanța negocierii vânzării:</p> <p>- Noțiuni;</p> <p>- Funcțiile negocierii;</p> <p>- Vânzare/ negociere;</p> <p>- Cadrul general al negocierii comerciale;</p> <p>- Etapele negocierii.</p>	<p>Completarea certificatelor de garanție;</p> <p>- Identificarea diferențelor dintre vânzare simplă și vânzare prin negociere.</p> <p>- Aplicarea tehnicii renunțării în situații simulate de negociere.</p>

<p>S5. Determină modul de depunere a reclamației;</p> <p>S6. Stabilizează drepturile consumatorilor.</p>	<p>K2. Tehnici de negociere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnica renunțării;</li> <li>- Tehnica tăcerii;</li> <li>- Tehnica timpului limitat;</li> <li>- Tehnica întâi dumneavoastră.</li> </ul> <p>K3. Greșeli non-verbale, de atitudine și de comportament.</p> <p>K4. Fidelizarea clienților:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Treptele de fidelizare ale consumatorilor;</li> <li>- Suspecții;</li> <li>- Prospeccii;</li> <li>- Consumatorii.</li> </ul> <p>K5. Importanța serviciilor comerciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- După natura serviciilor;</li> <li>- După locul serviciilor în procesul vânzării;</li> <li>- După momentul manifestării serviciilor.</li> </ul> <p>K6. Sisteme de primire a reclamațiilor și sugestiiilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiția de sugestii și reclamații;</li> <li>- Funcțiile</li> <li>- Agenției pentru Protecția Consumatorilor;</li> <li>- Drepturile consumatorilor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exersarea tehnicii tăcerii pentru obținerea unui avantaj în negociere.</li> <li>- Utilizarea tehnicii „întâi dumneavoastră” în scenariul de vânzare.</li> <li>- Identificarea greșelilor non-verbale și a comportamentului inadecvat în interacțiunea cu clienții.</li> <li>- Elaborarea strategiilor pentru creșterea loialității clienților.</li> <li>- Evaluarea impactului serviciilor asupra satisfacției clienților și a vânzătorilor.</li> <li>- Elaborarea unui ghid simplu pentru primirea și soluționarea reclamațiilor clienților.</li> </ul>
--	---	---

### Precondiții necesare pentru studierea modului

Pentru parcurgerea conținutului modului, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Realizarea operațiilor de pregătire pentru începutul și sfârșitul zilei de muncă;
- Verificarea echipamentului de casă;
- Întâmpinarea clientului adoptând un comportament profesional;
- Aplicarea diferitor forme de comunicare în diferite contexte;
- Comunicarea prețului mărfurilor și serviciilor corect și prompt;

- Respectarea regulilor de încasare a contravalorii mărfurilor alimentare și nealimentare;
- Stabilirea tehnicilor de negociere;
- Stabilirea tehnicilor de fidelitate;
- Determinarea modului de depunere a reclamației;
- Stabilirea drepturilor consumatorilor.

### **Specificații metodologice**

Modulul *Deservirea cumpărătorului* 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 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 decizia 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 modului, se recomandă realizarea lucrărilor practice în grupuri mici (4-5 persoane). Abilitățile practice de a pregăti mașina de casă și control pentru lucru, a instala bobina de hârtie dublă, încasare a contravalorii mărfurilor, eliberare a bonului de casă vor fi formate în procesul de lucru la mașina de casă și control cu memorie fiscală.

### **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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Enumere etapele de pregătire a locului de muncă;
- Realizeze operații de pregătire a mașinii de casă și control pentru lucru;
- Descrie procesul de încălzare a contravalorii mărfurilor;
- Deosebească metodele de încălzare a banilor de la cumpărători;
- Explice principiul de lucru a mașinii de casă și control;
- Pregătească mașina de casă și control pentru lucru;
- Descrie procesul de pregătire a banilor pentru a fi înmănat persoanei responsabile/încasatorului;
- Enumere elementele unui bon de casă;
- Identifice bancnote necorespunzătoare.

În procesul de evaluare, elevul va avea acces la regulamente și documente normative 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

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 pe încălzarea contravalorii mărfurilor vândute pe parcursul zilei de lucru.

După administrarea instrumentelor de evaluare, profesorul va oferi elevilor un feedback constructiv referitor

## Modulul 12 – REALIZAREA VÂNZĂRII

**Scopul modului:** Formarea competențelor profesionale generale și specifice de realizare a procesului de vânzare a mărfurilor, privind asigurarea calității și siguranței mărfurilor în comerț, aplicarea formelor de vânzare, argumentarea vânzării și finalizarea vânzării.

**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>				
RI 1	Aplice forme de vânzare	20	12	32
RI 2	Execute etapele de vânzare	20	12	32
RI 3	Promoveze mărfurile și serviciile	20	6	26
Evaluare modul		2	6	8
Total		62	36	98

**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>				
RI 1.	Aplice forme de vânzare	8	49	57
RI 2.	Execute etapele de vânzare	10	56	66
RI 3.	Promoveze mărfurile și serviciile	8	56	64
Evaluare modul		2	7	9
Total		28	168	196

## Rezultatele învățării:

Rezultatul învățării 1. Aplicarea formelor de vânzare		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
<p>S1. Respectă regulile de bază în activitatea de vânzare;</p> <p>S2. Identifică formele de vânzare;</p> <p>S3. Identifică metodele de vânzare;</p> <p>S4. Aplică formele de vânzare personale la nivelul unității comerciale;</p> <p>S5. Aplică formele impersonale la nivelul unității comerciale.</p>	<p>K1. Reguli generale cu privire la vânzarea mărfurilor;</p> <p>K2. Definierea noțiunii de formă de vânzare;</p> <p>K3. Factorii ce influențează selectarea formelor de vânzare;</p> <p>K4. Tipologia formelor de vânzare cu amănuntul;</p> <p>K5. Clasificarea formelor de vânzare;</p> <p>K6. Caracterizarea formelor de vânzare;</p> <p>K7. Metodele de vânzare personală și interpersonală;</p> <p>K8. Clasificarea metodelor de vânzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vânzarea prin reprezentant;</li> <li>- Vânzarea directă la domiciliu;</li> <li>- Vânzarea prin comerțul mobil;</li> <li>- Vânzarea la stand;</li> <li>- Vânzarea vizuală;</li> <li>- Vânzarea prin automate;</li> <li>- Vânzarea online.</li> </ul>	<p>Vânzarea mărfurilor prin metoda tradițională;</p> <p>Vânzarea mărfurilor prin metoda autoservire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicarea regulilor generale privind vânzarea mărfurilor;</li> <li>- Identificarea a cel puțin 3 forme de vânzare utilizate în magazin.</li> <li>- Realizarea unei liste cu factorii ce influențează selectarea formei de vânzare (ex.: tipul de marfă, preferințele clienților, amplasarea unității).</li> <li>- Identificarea a 2 forme de vânzare și analiza avantajele și dezavantajele fiecăreia.</li> </ul>
Rezultatul învățării 2. Executarea etapelor de vânzare		
<p>S1. Gestionează stocurile de marfă;</p> <p>S2. Determină prețul și politicile comerciale;</p> <p>S3. Identifică nevoile și preferințele clienților;</p> <p>S4. Prezintă informațiile despre produs și serviciu;</p>	<p>K1. Pregătirea vânzării</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Achiziționarea și gestionarea stocurilor.</li> <li>- Determinarea prețului și a politicilor comerciale.</li> </ul> <p>K2. Interacțiunea cu clientul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea nevoilor și preferințelor acestuia.</li> <li>- Oferirea de informații despre produse și servicii.</li> </ul> <p>K3. Finalizarea vânzării:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dialogul comercial în timpul procesului de vânzare.</li> <li>- Emiterea documentelor de finalizare a vânzării</li> </ul>

<p>S5. Negociază condițiile de vânzare;  S6. Aplică tehnicile de încheiere a vânzării;  S7. Completează documentele aferente vânzării mărfurilor;  S8. Aplică tehnici de fidelizare a clienților;  S9. Utilizează tehnici promoționale la locul de muncă;  S10. Completează certificatul de garanție și suport tehnic;  S11. Întocmească actele de returnare și schimb de mărfuri.</p>	<p>-Emiterea documentelor (factură, bon fiscal, contract);  -Încasarea plății (numerar, card, rate, transfer bancar);  -Predarea produsului și livrarea acestuia, dacă este cazul.  K4. Servicii post-vânzare:  - Asigurarea garanției și suportului tehnic;  - Gestionarea retururilor și reclamațiilor;  - Colectarea feedback-ului pentru îmbunătățirea serviciilor.</p>	<p>-Completerea garanțiilor și suportului tehnic;  -Întocmirea actelor de returnare și schimbare de mărfuri;</p>
<b>Rezultatul învățării 3. Promovarea mărfurilor și serviciilor</b>		
<p>S1. Identifică modalitățile de promovare a produselor și serviciilor;  S2. Utilizează tehnicile promoționale;  S3. Organizează acțiunile promoționale;  S4. Pregătește materialele promoționale;  S5. Îndrumează clientul spre promoțiile în curs, oferind informații clare și atractive.</p>	<p>K1. Rolul promovării mărfurilor și serviciilor.  -Modalități de promovare a mărfurilor și serviciilor:  -Marcă;  -Ambalaj;  -Etichetă.  K2. Tehnici promoționale:  -Reduceri de preț;  -Vânzării grupate;  -Concursuri;  -Tombole;  -Mostre;  -Cataloage;  -Pliante;</p>	<p>Identificarea unor exemple de mărci cunoscute și explicarea influenței acestora asupra clienților.  - Evaluarea modului în care ambalajul și eticheta contribuie la atragerea clienților și consolidarea imaginii produsului.  - Crearea unui afiș sau pliant pentru promovarea unei tombole.  - Analizarea avantajelor și dezavantajelor publicității online și offline pentru același produs.</p>

<p>-Cadouri promoționale.</p> <p>K3. Mijloace de promovarea a mărfurilor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicitate;</li> <li>-Promovarea vânzărilor;</li> <li>-Vânzarea personală;</li> <li>-Târguri și expoziții;</li> <li>-Demonstrații practice.</li> </ul> <p>K4. Etapele organizării acțiunilor promoționale.</p> <p>Materiale promoționale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Scrisă;</li> <li>-Audio;</li> <li>-Video.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizarea unei demonstrații practice pentru prezentarea unui produs nou..</li> <li>- Concepera de materiale promoționale la alegere: text scris pentru un afiș, mesaj audio scurt pentru radio, scenariu video pentru social media.</li> </ul>
--	---

### Precondiții necesare pentru studierea modului

Pentru formarea competențelor profesionale generale și specifice proiectate în prezentul modul, elevul trebuie să dețină cunoștințe de bază la următoarele subiecte:

- Identificarea caracteristicilor, beneficiilor și prețurilor produselor vândute;
- Comunicare eficientă cu clienții
- Tehnici de vânzare și negociere;
- Scanarea și facturarea corectă a produselor;
- Înregistrarea tranzacțiilor prin casa de marcat sau POS.
- Gestionarea corectă a numerarului și a altor metode de plată;
- Aplicarea reducerilor și promoțiilor;
- Gestionarea stocurilor și reînnoirea rafturilor;
- Verificarea disponibilității produselor și aranjarea acestora conform regulilor de merchandising;
- Respectarea normelor de igienă și siguranță;
- Gestionarea retururilor și reclamațiilor;
- Oferirea de soluții rapide și eficiente pentru problemele clienților.

- Utilizarea sistemelor de gestiune a mărfurilor
- Operarea în programe de evidență a stocurilor și vânzărilor.

### **Specificații metodologice**

Conținutul modului *Realizarea Vânzării* este elaborat într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire. Se recomandă parcurgerea conținutului tematic în ordinea din tabelul de corelare a competențelor și conținuturilor. Ordinea de parcurgere a secvențelor în cadrul modului, poate fi schimbată, dacă nu este afectată logica de formare a competențelor profesionale. Conținutul modului *Realizarea Vânzării* va fi abordat atât de către profesor la orele de teorie, cât și de maestrul instructor la orele de instruire practică. Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau la agentul economic are o importanță deosebită în dobândirea competențelor de specialitate, facilitând integrarea elevilor pe piața forței de muncă la finalizarea studiilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la decizia cadrelor didactice care abordează conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către grupul instruit. Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață în procesul instructiv-educativ. Se recomandă proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare 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 modului, 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 de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin probă practică și probă teoretică, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Respecte regulile în activitatea de vânzare;
- Întocmească documentele de vânzare;
- Perfecțeze documente de returnare a mărfurilor și banilor;
- Întocmească situația vânzării;
- Raporteze situația vânzării.

**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 pe asigurarea calității și siguranței mărfurilor în unițile comerciale.

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

**V. PRACTICA ÎN PRODUCȚIE**  
**Administrare stagiului de practică**

Anul	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare
I	6	210	Mai – iunie în concordanță cu agentul economic	Agenda formării profesionale Probă practică
II	12	420	Martie - iunie în concordanță cu agentul economic	Agenda formării profesionale Probă practică
<b>Total</b>	18	630		

**Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică**

Locul de muncă/ postul	Activități/ sarcini de lucru	Produce de realizat	Durata de realizare (nr ore recomandat)
<b>Comunicarea profesională și pregătirea Controlorului-Casier pentru activitatea profesională în sala de comerț</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Instructajul privind SSM la locul de muncă</li> <li>Descrierea particularităților profesiei de Controlor-casier/Controloare-casieră;</li> <li>Însușirea cerințelor de competențe și aptitudini profesionale față de clienți și colegi;</li> <li>Utilizarea tehnologiei specifice procesului de deservire a consumatorului;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Procesul de instruire introductivă și respectare a regulilor interne;</li> <li>Procesul de familiarizare cu fișa postului și atribuțiile zilnice;</li> <li>Procesul de aplicare a normelor PSI și SSM;</li> <li>Procesul de prezentare în echipament corespunzător;</li> </ol>	45

	<p>5. Adaptarea limbajului de specialitate în diverse contexte și situații;</p> <p>6. Respectarea regulilor de comportament a personalului de deservire;</p> <p>7. Pregătirea locului de muncă pentru activitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumerarea compartimentelor existente în unitățile comerciale;</li> </ul> <p>8. Familiarizarea cu laboratorul de instruire practică (sala de comerț):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregătirea personală pentru lucrul în laborator/unitate comercială;</li> <li>- Repartizarea locurilor de muncă în secții sau sectoarele;</li> </ul> <p>9. Pregătirea individuală a controlorului-casier pentru activitatea de deservire;</p> <p>10. Verificarea ținutei la locul de muncă;</p> <p>11. Enumerarea normelor de etică și conduită profesională a controlorului casier;</p> <p>12. Respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă;</p> <p>13. Respectarea cerințelor sanitaro-igienice a personalului în unitatea economică;</p> <p>14. Aplicarea măsurilor de protecție pentru diminuarea riscurilor de accidentare în timpul activității;</p> <p>15. Acordarea primului ajutor în caz de accident;</p> <p>16. Aplicarea diferitor forme de comunicare în diferite contexte;</p> <p>17. Evaluarea nevoilor cumpărătorilor.</p>	<p>5. Procesul de exersare a punctualității și disciplinei;</p> <p>6. Procesul de respectare a procedurilor de lucru cu casa de marcat;</p> <p>7. Procesul de aplicare a normelor de igienă personală;</p> <p>8. Procesul de asistare a mentorului în activități introductive;</p> <p>9. Procesul de exersare a formulelor de salut și mulțumire;</p> <p>10. Procesul de comunicare și asistență oferită clienților;</p> <p>11. Procesul de aplicare a tehnicilor de ascultare activă;</p> <p>12. Procesul de gestionare a conflictelor verbale;</p> <p>13. Procesul de comunicare eficientă cu colegii;</p> <p>14. Procesul de utilizare a mijloacelor de comunicare internă;</p> <p>15. Procesul de completare a documentelor simple;</p> <p>16. Procesul de menținere a conduitei profesionale și protecției datelor;</p> <p>17. Procesul de colaborare cu personalul pentru rezolvarea situațiilor apărute.</p>	
--	--	---	--

<b>Organizarea și dotarea tehnico-materială a unităților comerciale</b>			65
<p>1. Prezentarea ofertei de mărfuri și servicii;</p> <p>2. Cunoașterea structurii și organizării spațiilor comerciale, a mobilierului și a echipamentelor din magazin;</p> <p>3. Realizarea responsabilităților aferente postului de controlor-casier, conform regulamentului intern al unității economice;</p> <p>4. Identificarea funcționalității mobilierului și inventarului comercial și valorificarea acestora în organizarea spațiului de vânzare;</p> <p>5. Identificarea și întrebuintarea inventarului necesar organizării și funcționării sălii comerciale;</p> <p>6. Selectarea și caracterizarea mobilierului pentru sala comercială;</p> <p>- Determinarea necesităților de utilaje de cântărire și măsurare în unitățile comerciale;</p> <p>7. Determinarea cerințelor față de cântarele comerciale;</p> <p>- Pregătirea cântarelor de masă cu cadran pentru lucru;</p> <p>8. Pregătirea cântarelor electronice și mobile pentru deservire;</p> <p>9. Monitorizarea proceselor de programare a prețurilor, cântărirea produselor, calcularea prețului de vânzare, anularea prețurilor programate la balanța electronică;</p> <p>10. Respectarea regulilor de exploatare a cântarelor comerciale;</p> <p>11. Selectarea utilajului frigorific necesar etalării și comercializării mărfurilor ușor alterabile din sala comercială;</p>	<p>1. Procesul de observare a circuitului economic recepție-depozit-vânzare;</p> <p>2. Procesul de participare la aprovizionare și redistribuire marfă;</p> <p>3. Procesul de menținere a ordinii și curățeniei;</p> <p>4. Procesul de asistare la planificarea tururilor;</p> <p>5. Procesul de învățare a documentelor de gestiune (NIR, registru de casă);</p> <p>6. Procesul de organizare a rafturilor după tipul produselor;</p> <p>7. Procesul de observare a fluxului de clienți;</p> <p>8. Procesul de participare la inventariere;</p> <p>9. Procesul de utilizare a echipamentelor comerciale;</p> <p>10. Procesul de asistare la pornirea și oprirea echipamentelor;</p> <p>11. Procesul de întreținere a echipamentelor;</p> <p>12. Procesul de gestiune a consumabilelor;</p> <p>13. Procesul de supraveghere a utilizării dotărilor tehnice;</p> <p>14. Procesul de calibrare a cântarului cu cadran;</p> <p>15. Procesul de reglare/verificare a cântarului electronic;</p> <p>16. Procesul de etichetare și afișare a prețurilor;</p> <p>17. Procesul de operare corectă a cântarului;</p> <p>18. Procesul de verificare a funcționării echipamentelor frigorifice;</p> <p>19. Procesul de menținere a regimului de păstrare;</p>		

	<p>12. Respectarea regulilor de exploatare a utilajului frigorific din sala comercială;</p> <p>13. Utilizarea mașinii și agregatelor pentru tăiatul și măcinatul produselor în unitatea de comerț;</p> <p>14. Argumentarea necesității utilizării utilajului de ambalat mărfurile în sala comercială;</p> <p>15. Determinarea modului de lucru a mașinii de feliat salam, afumături, cașcaval;</p> <p>16. Utilizarea utilajului pentru ambalarea și dozarea produselor în sala comercială;</p> <p>17. Utilizarea tehnicilor de comunicare;</p> <p>18. Evaluarea nevoilor clientului;</p> <p>19. Informarea clientului cu privire la oferta de produse, mărfuri și servicii;</p> <p>20. Ambalarea și eliberarea produselor;</p> <p>21. Utilizarea modalităților de actualizare a sortimentului de mărfuri din sala de vânzare: după formă; articol; marcă; preț; mărime; model;</p> <p>22. Identificarea și excluderea din comercializare a sortimentului de mărfuri neconforme sau expirate, conform criteriilor stabilite;</p> <p>23. Promovarea mărfurilor și serviciilor;</p> <p>24. Ambalarea și eliberarea mărfurilor.</p>	<p>20. Procesul de filiere a produselor asistat;</p> <p>21. Procesul etapelor de respectare a regulilor de exploatare a utilajelor;</p> <p>22. Procesul de utilizare a mobilierului și inventarului;</p> <p>23. Procesul de identificare a nevoilor clientului;</p> <p>24. Procesul de participare la vânzare asistată;</p> <p>25. Procesul de promovare a mărfurilor;</p> <p>26. Procesul etapelor de ambalare și eliberarea mărfurilor.</p>	
<p><b>Sortimentul produselor alimentare și a mărfurilor nealimentare:</b> <b>spațiul de recepție depozitare</b></p>	<p>1. Familiarizarea cu mobilierul, echipamentul, inventarul și utilajul comercial din depozit;</p> <p>2. Selectarea și caracterizarea mobilierul pentru depozit;</p> <p>3. Identificarea inventarului pentru pregătirea și despachetarea mărfurilor pentru vânzare;</p>	<p>1. Procesul de clasificare a sortimentul de mărfuri recepție, depozit și sala de comerț;</p> <p>2. Procesul de recepționare a produselor alimentare conform facturilor și verificarea documentelor însoțitoare;</p>	<p>60</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Selectarea utilajelor frigorifice necesare păstrării stocurilor de produse ușor alterabile din depozit;</li> <li>5. Respectarea regulilor de exploatare a utilajului frigorific din depozit;</li> <li>6. Igienizarea și respectarea regulilor de exploatare a dulapului frigorific;</li> <li>7. Aranjarea produselor conform cerințelor de depozitare;</li> <li>8. Verificarea condițiilor de depozitare;</li> <li>9. Verificarea stocului în funcție de ritmul vânzării;</li> <li>10. Pregătirea și preambalarea produselor pentru vânzare;</li> <li>11. Utilizarea echipamentului și utilajului comercial;</li> <li>12. Aranjarea mărfurilor conform cerințelor de depozitare;</li> <li>13. Pregătirea mărfurilor pentru vânzare;</li> <li>14. Eliberarea mărfurilor din depozit în sala de comerț;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Procesul de verificare a stării ambalajelor și a termenului de valabilitate;</li> <li>4. Procesul de depozitare corectă a produselor alimentare (frigider, congelator, raft);</li> <li>5. Procesul de etichetare corectă a produselor: denumire, gramaj, preț, cod de bare;</li> <li>6. Procesul de aranjare a mărfurilor alimentare și nealimentare pe rafturi conform principiilor FIFO (primul intrat – primul ieșit);</li> <li>7. Procesul de participare la rotirea produselor și actualizarea prețurilor la schimbarea ofertelor;</li> <li>8. Procesul de aplicare a normelor de igienă: utilizarea mănușilor, bonetei, evitarea contaminării încrucișate;</li> <li>9. Procesul de afișare corectă a promoțiilor și produselor aflate la reducere;</li> <li>10. Procesul de implicare în completarea stocurilor pe zonele de produse alimentare și nealimentare;</li> <li>11. Procesul de etalare a mărfurilor la raft în conformitate cu principiile de etalare ale mărfurilor în depozit;</li> <li>12. Procesul de etalare a mărfurilor în sala de comerț respectând planograma mărfurilor;</li> <li>13. Procesul de aplicare a indicatoarelor de preț în conformitate cu politica de preț a fiecărei unități de comerț;</li> </ol>	
--	--	---	--

		<p>14. Procesul privind reducerea prețurilor la mărfuri în conformitate cu politica de preț a unității de comerț;</p> <p>15. Procesul de efectuare a decontărilor mărfurilor în conformitate cu Regulamentul Intern al unității de comerț.</p>	
<p><b>Spațiul de recepție</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizarea formelor și metodelor specifice de aprovizionare cu mărfuri a unității comerciale;</li> <li>2. Realizarea recepției calitativă și cantitativă a mărfurilor;</li> <li>3. Verificarea documentelor de însoțire a lotului de produse/marfă;</li> <li>4. Recepționarea produselor/mărfurilor cantitativ și calitativ conform comenzii;</li> <li>5. Depistarea defectelor conform grupelor de produse;</li> <li>6. Determinarea cantității de mărfuri recepționate;</li> <li>7. Dezambalarea și preambalarea produselor;</li> <li>8. Verificarea documentelor de însoțire a lotului de marfă;</li> <li>9. Asamblarea mărfurilor;</li> <li>10. Aranjarea mărfurilor pe sortiment și articole;</li> <li>11. Utilizarea echipamentului și utilajului comercial;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesul de organizare și coordonare a activităților de recepție a mărfurilor;</li> <li>2. Procesul de utilizare corectă a formelor și metodelor specifice de aprovizionare;</li> <li>3. Procesul de recepționarea cantitativă și calitativă a mărfurilor, conform documentelor și comenzilor;</li> <li>4. Procesul de verificare a documentelor de însoțire (facturi, avize, certificate de calitate/conformitate);</li> <li>5. Procesul de depistare a defectelor, deteriorărilor și neconformităților produselor;</li> <li>6. Procesul de determinare și înregistrare a cantităților efectiv recepționate;</li> <li>7. Procesul de dezambalarea și preambalarea mărfurilor și pregătirea pentru expunere sau depozitare;</li> <li>8. Procesul de montare, grupare sau pregătire a produselor care necesită operațiuni suplimentare înainte de expunere;</li> <li>9. Procesul de aranjare a mărfurilor pe sortimente și articole, respectând standardele</li> </ol>	<p>40</p>

		<p>unității comerciale după criterii de tip, categorie, cod sau destinație;</p> <p>10. Procesul de manipulare corectă și în siguranță a echipamentelor și utilajelor din spațiul de recepție (cărucioare, lăzi, cântare, scanare etc.).</p>	
<b>Total anul I: 210</b>			
<b>Sala comercială</b>			147
<b>Casa de marcat</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scanarea produselor achiziționate de clienți.</li> <li>2. Calcularea totalului de plată;</li> <li>3. Încasarea contravalorii cumpărăturilor;</li> <li>4. Eliberarea bonului fiscal și/sau a facturii;</li> <li>5. Ambalarea produselor (opțional);</li> <li>6. Verificarea și validarea produselor cu probleme (ex. coduri lipsă, preț neafișat);</li> <li>7. Menținerea ordinii în zona casei de marcat;</li> <li>8. Respectarea normelor de securitate și confidențialitate;</li> <li>9. Asigurarea unei interacțiuni pozitive cu clientul;</li> <li>10. Utilizarea terminalelor POS pentru plăți electronice;</li> <li>11. Efectuarea operațiunilor de deschidere și închidere de tură;</li> <li>12. Emiterea și gestionarea documentelor fiscale (bonuri, facturi, rapoarte Z și X).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesul de scanare a produselor la casa de marcat;</li> <li>2. Procesul de calculare a sumei de plată;</li> <li>3. Procesul de încasare a contravalorii cumpărăturilor;</li> <li>4. Procesul de eliberare a bonului fiscal și facturii;</li> <li>5. Procesul de ambalare a produselor;</li> <li>6. Procesul de verificare și validare a produselor cu probleme;</li> <li>7. Procesul de menținere a ordinii la casa de marcat;</li> <li>8. Procesul de aplicare a normelor de securitate și confidențialitate;</li> <li>9. Procesul de interacțiune pozitivă cu clientul;</li> <li>10. Procesul de utilizare a POS-ului pentru plăți;</li> <li>11. Procesul de efectuare a operațiunilor de tură (deschidere/inchidere);</li> <li>12. Procesul de emiterie și gestionare a documentelor fiscale.</li> </ol>	

<p><b>Întocmirea documentelor de evidență operativă</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recunoașterea documentelor primare (factură fiscală, bon de predare, dispoziții de casă);</li> <li>2. Recunoașterea documentelor secundare (certificat de calitate, conformitate, igienic);</li> <li>3. Întocmirea documentelor de evidență operativă a mărfurilor;</li> <li>4. Redactarea facturilor fiscale conform legislației;</li> <li>5. Verificarea certificatelor de calitate și conformitate;</li> <li>6. Completarea fișelor de magazie pentru fiecare produs;</li> <li>7. Întocmirea dării de seamă a casierului la finalul zilei;</li> <li>8. Completarea registrului de casă zilnic;</li> <li>9. Întocmirea raportului zilnic de gestiune.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesul de recunoaștere a documentelor primare;</li> <li>2. Procesul de recunoaștere a documentelor secundare;</li> <li>3. Procesul de întocmire a documentelor de evidență operativă;</li> <li>4. Procesul de redactare a facturilor fiscale;</li> <li>5. Procesul de verificare a certificatelor de calitate și conformitate;</li> <li>6. Procesul de completare a fișe/act/bon de magazie;</li> <li>7. Procesul de întocmire a dării de seamă a casierului;</li> <li>8. Procesul de completare a registrului de casă;</li> <li>9. Procesul de întocmire a raportului zilnic de gestiune.</li> </ol>	147
<p><b>Spațiul de depozitare</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stocarea și monitorizarea mărfurilor în depozit;</li> <li>2. Realizarea operațiilor de manipulare a mărfurilor;</li> <li>3. Pregătirea mărfurilor pentru vânzare;</li> <li>4. Respectarea regulilor de igienă și securitate;</li> <li>5. Verificarea condițiilor de depozitare (temperatură, umiditate);</li> <li>6. Verificarea termenelor de valabilitate;</li> <li>7. Efectuarea inventarului periodic.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesul de stocare și monitorizare a mărfurilor;</li> <li>2. Procesul de manipulare a mărfurilor în depozit;</li> <li>3. Procesul de pregătire a mărfurilor pentru vânzare;</li> <li>4. Procesul de respectare a normelor de igienă și securitate;</li> <li>5. Procesul de verificare a condițiilor de depozitare;</li> <li>6. Procesul de verificare a termenelor de</li> </ol>	70

<p><b>Sala de vânzare</b> – <b>Organizarea mărfurilor</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificarea stocurilor și disponibilității mărfurilor;</li> <li>2. Aranjarea produselor conform regulilor de merchandising;</li> <li>3. Etichetarea corectă a produselor;</li> <li>4. Asigurarea curățeniei și ordinii;</li> <li>5. Pregătirea materialelor promoționale;</li> <li>6. Organizarea promoțiilor și reducerilor;</li> <li>7. Eliminarea produselor neconforme sau expirate.</li> </ol>	<p>valabilitate;</p> <p>7. Procesul de efectuare a inventarului periodic.</p> <p>1. Procesul de verificare a stocurilor și disponibilității;</p> <p>2. Procesul de aranjare a produselor pe rafturi;</p> <p>3. Procesul de etichetare corectă a produselor;</p> <p>4. Procesul de menținere a curățeniei și ordinii;</p> <p>5. Procesul de pregătire a materialelor promoționale;</p> <p>6. Procesul de organizare a promoțiilor;</p> <p>7. Procesul de eliminare a produselor expirate.</p>	<p>42</p>
<p><b>Deservirea cumpărătorului</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Întâmpinarea clienților cu o atitudine prietenoasă;</li> <li>2. Ascultarea activă a nevoilor clienților;</li> <li>3. Oferirea de informații clare și corecte;</li> <li>4. Recomandarea produselor potrivite;</li> <li>5. Gestionarea obiecțiilor clienților;</li> <li>6. Ambalarea produselor cumpărate;</li> <li>7. Informarea clientului despre politica de returnare;</li> <li>8. Oferirea de suport post-vânzare;</li> <li>9. Gestionarea reclamațiilor clienților;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesul de întâmpinare a clienților;</li> <li>2. Procesul de ascultare activă a clienților;</li> <li>3. Procesul de informare a clienților;</li> <li>4. Procesul de recomandare a produselor;</li> <li>5. Procesul de gestionare a obiecțiilor;</li> <li>6. Procesul de ambalare a produselor;</li> <li>7. Procesul de informare privind returul;</li> <li>8. Procesul de suport post-vânzare;</li> <li>9. Procesul de gestionare a reclamațiilor.</li> </ol>	

<b>Realizarea vânzării</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizarea inventarului periodic;</li> <li>2. Întocmirea rapoartelor de vânzări;</li> <li>3. Analizarea rapoartelor pentru îmbunătățirea performanței;</li> <li>4. Urmărirea satisfacției clienților;</li> <li>5. Crearea și menținerea programelor de fidelizare;</li> <li>6. Monitorizarea constantă a stocurilor;</li> <li>7. Plasarea comenzilor de reprovizionare.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesul de organizare a inventarului periodic;</li> <li>2. Procesul de întocmire a rapoartelor de vânzări;</li> <li>3. Procesul de analizare a rapoartelor;</li> <li>4. Procesul de monitorizare a satisfacției clienților;</li> <li>5. Procesul de menținere a programelor de fidelizare;</li> <li>6. Procesul de monitorizare a stocurilor;</li> <li>7. Procesul de reprovizionare a stocurilor.</li> </ol>	
<b>Total anul II: 420</b>		<b>În total: 630</b>	

### I. Sugestii de evaluare a practicii în producție

La finele practicii în producție după anul II de studii elevul va susține examen de calificare în cadrul întreprinderii, atelierului. Sugestiile de evaluare sunt destinate cadrelor didactice, elevilor, precum și evaluatorilor. Pe parcursul practicii elevii vor realiza operații de încasare a contravalorii mărfurilor alimentare și nealimentare. La finele practicii în producție elevii vor susține o probă practică care va constitui efectuarea operațiunilor de încasare a plății mărfurilor și va fi evaluată în baza următoarelor criterii:

- Organizarea locului de muncă, asigurându-se cu ustensile, instrumente și utilajul necesar;
- Respectarea regulilor de securitate la exploatare a utilajului comercial;
- Realizarea operațiilor comerciale conform normelor și cerințelor tehnice;
- Respectarea cerințelor la realizarea sarcinilor de lucru, conform fișei de post ;
- Verificarea calității operațiilor de încasare a plăților la mașina de casă și control;
- Completarea registrului de evidență a mașinii de casă și control;
- Întocmirea raportului de gestune.

După finalizarea stagiului de practică, elevii vor fi evaluați de către șeful de tură și administratorul din întreprindere prin notare și vor primi referințe de producere pentru a fi prezentate în instituția de învățământ.

## II. Cerințe față de locul de practică.

Stagiul de practică se va desfășura în unitățile comerciale.

*Cerințele față de unitățile comerciale în care se va desfășura practica sunt:*

1. Să încadreze elevii practicanți în activitățile de producere cu profil corespunzător meseriei și să ducă evidența lucrului îndeplinit;
2. Să efectueze instruktajul referitor la comportamentul elevilor, respectarea tehnicii securității și sănătății în muncă, regulilor securității antiincendiare, cerințelor sanitaro-igienice;
3. Să asigure evacuarea rapidă în situații excepționale;
4. Elevii să fie asigurați cu mobilier și utilaj tehnologic corespunzător meseriei;
5. Mediul de lucru trebuie să corespundă cerințelor igienice, care să asigure păstrarea sănătății și a capacității de muncă;
6. Să desemneze un instructor, din rândul salariaților calificați, responsabili de fiecare elev, asigurând prin intermediul acestora respectarea normelor securității și sănătății în muncă și cerințelor igienico-sanitare;
7. Să asigure elevii cu echipament special corespunzător operației îndeplinite în cazul lucrului în mediu nociv;
8. Să asigure elevii cu instrumente, mijloace de protecție necesare pentru garantarea respectării normelor securității muncii la fiecare loc de muncă;
9. Elevii să fie remunerați pe parcursul stagiului de practică în corespundere cu tariful categoriei lucrărilor îndeplinite;
10. Să semneze un contract individual de muncă pe perioadă determinată cu elevul – practicant, prin coordonare cu instituția de învățământ.

## VI. SPECIFICAȚII METODOLOGICE

Curriculumul la profesia *Controlor –casier / Controloare –casieră ( Casieria)* orientează proiectarea activității instructiv-educative, organizarea și desfășurarea procesului de predare a cunoștințelor și formarea abilităților practice, atitudinilor în vederea formării competențelor profesionale generale și specifice, corespunzătoare standardului ocupațional.

În acest context, strategiile didactice se caracterizează prin centrare pe elev și flexibilitate, adaptându-se la situațiile și condițiile de învățare. Eficiența procesului instructiv - educativ 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 a 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 didactice cele mai recomandate în formarea profesională, care presupun îmbinarea cunoștințelor teoretice și abilităților practice sunt: demonstrația, observația, exercițiul, algoritimizarea, 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 (by 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 realizarea 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.

- *Algoritimizarea*: metodă didactică care presupune găsirea/identificarea de către profesor a înlanțurii (algoritmului) necesare a operațiilor activității de învățare. Prin calea algoritimizării, elevul însușește cunoștințele și tehnicile de lucru, prin simpla parcurgere a unei căi deja stabilite.

- *Lucrarea practică*: metodă didactică care constă în realizarea 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 realizat; 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 cercetarea - descoperirea unor cauze ori soluții la o problemă. Cadrul didactic propune o situație - problemă cu mai multe alternative de rezolvare, care generează elevilor îndoielă, 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”, în 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.

- *Experimentalul cu caracter aplicativ*: metodă didactică prin care profesorul provoacă intenționat un fenomen în scopul studierii acestuia. Experimentalul 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.

Pe lângă strategiile și metodele didactice, un rol important le revine mijloacelor didactice moderne care motivează elevii pentru învățare și formează competențele profesionale. Pentru realizarea obiectivelor și dezvoltarea competențelor profesionale, se recomandă utilizarea mijloacelor audio - vizuale și anume: computerul, notebook-ul, videoproiectorul, filmele didactice pe CD - uri, softurile educaționale etc. Un alt tip de mijloace didactice eficiente sunt mijloacele didactice ilustrative: fișe de lucru, planșe referitoare la igiena personală, locul de muncă și activități realizate la locul de muncă.

## VII. SUGESTII DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII

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 bază 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 remediare a procesului de învățare la etapele timpurii, dar atunci când produsul este expus pe masă, remediarea nu mai e posibilă, fiind vorba numai de un bilanț – evaluarea sumativă.

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 însuși, 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. Concomitent se apreciază abilitatea executării unor operații separate în cadrul procesului de executare a sarcinilor practice.

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 realizează 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 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 competențelor profesionale 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**

Amenajarea și dotarea laboratoarelor/atelierelor pentru meseria de *Controlor –casier / Controloare –casieră ( Casierită)* sunt esențiale pentru a asigura o pregătire practică și eficientă a viitorilor profesioniști. Aceste spații trebuie să fie concepute astfel încât să simuleze un mediu de lucru real și să ofere toate instrumentele necesare pentru a învăța și a exersa abilitățile specifice meseriei. Este important ca echipamentele din laborator/atelier să fie actualizate periodic pentru a reflecta tehnologiile și practicile curente din domeniu. Prin respectarea acestor cerințe de amenajare și dotare, laboratoarele/atelierele pentru meseria de Controlor –casier / Controloare –casieră (Casierită) pot oferi un mediu de învățare optim, în care viitorii profesioniști pot dobândi cunoștințele și abilitățile necesare pentru a-și desfășura activitatea cu succes.

Laboratoarele de instruire practică pentru casieri trebuie să întrunească anumite cerințe:

- Spațiu adecvat: Laboratorul/atelierul trebuie să fie suficient de spațios pentru a permite desfășurarea activităților practice în condiții de siguranță și confort. Numărul de posturi de lucru trebuie să fie adaptat la numărul de elevi sau cursanți.
- Mediu de lucru simulat: Amenajarea trebuie să reproducă cât mai fidel un mediu de lucru real dintr-un magazin sau supermarket, cu case de marcat, rafturi, produse, etc.
- Iluminare corespunzătoare: O iluminare adecvată este crucială pentru a asigura vizibilitatea și a preveni erorile în timpul manipulării banilor, a documentelor și a produselor.
- Ventilație adecvată: Un sistem de ventilație bun este necesar pentru a menține un aer curat și proaspăt în laborator/atelier, mai ales în care se utilizează echipamente electronice.
- Mobilier ergonomic: Scaunele și mesele de lucru trebuie să fie ergonomice pentru a asigura confortul și a preveni problemele de sănătate cauzate de statul prelungit în picioare sau de poziții incorecte.
- Siguranță: Laboratorul/atelierul trebuie să fie echipat cu sisteme de securitate, cum ar fi alarme de incendiu și stingătoare, pentru a asigura protecția persoanelor și a bunurilor.

#### **Standardele de dotare a laboratoarelor/atelierelor**

Laboratorul de instruire practică pentru meseria de *Controlor-casier/controloare-casieră (casieriiță)* trebuie să fie un mediu complet echipat, sigur și funcțional, care să permită elevilor să se familiarizeze cu procesul tehnologic, sortimentul de mărfuri și normele de igienă din alimentația publică. Acesta trebuie să simuleze condițiile de lucru reale, oferind acces la resurse și echipamente diverse. Pentru atingerea rezultatelor învățării în cadrul laboratorului de instruire practică pentru *Controlor-casier/controloare-casieră (casieriiță)*, este esențial să existe resurse adecvate care să sprijine formarea competențelor tehnologice și practice. Aceste resurse trebuie să fie diversificate, funcționale și să respecte normele de securitate și sănătate a muncii și de siguranță alimentară.

Mai jos este descrisă structura necesară:

Suprafața totală a laboratorului – cel puțin 24-30 m<sup>2</sup>

Suprafața pentru un elev – cel puțin 2 m<sup>2</sup>

Numărul locurilor de lucru – pentru 12 - 15 elev

Nr. crt.	Denumirea	Cantitatea per elev	Cantitatea per atel
<b>a) Echipamente</b>			
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>b) Mobilier și tehnică sanitară</b>			
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 teșgelele 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>c) Utilaj tehnologic</b>			
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
<b>d) Instrumente și dispozitive</b>			
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.	Imprimantă de bonuri		minim 1 unitate pentru laborator
24.	Sertar de bani cu închidere securizată		minim 1 unitate pentru laborator
<b>e) Inventar și ustensile</b>			
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 specifi		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 încasare		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.	Registru de evidență a MCC, raportul de gestiune, raportul de d		minim 2 unitate pentru laborator
44.	Mărfuri alimentare		în sortiment
45.	Mărfuri nealimentare		În sortiment

#### IX. RESURSE DIDACTICE RECOMANDATE ELEVIILOR

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată/ accesată resursa
----------	--------------------	--

1.	LEGEA Republicii Moldova Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.	<a href="https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110237&amp;lang=ro">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110237&amp;lang=ro</a>	Internet
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	<a href="https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110410&amp;lang=ro">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110410&amp;lang=ro</a>	Internet
3.	LEGEA Nr. 20 din 04-03-2016 cu privire la standardizarea națională	<a href="https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=91809&amp;lang=ro">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=91809&amp;lang=ro</a>	Internet
4.	Legea „Cu privire la comerțul interior”, nr. 231 din 23.09.2010, Monitorul Oficial nr.206-209/681 din 22.10.2010	<a href="https://www.constitucourt.md/ccdocview.php?l=ro&amp;tip=sesizari&amp;docid=406">https://www.constitucourt.md/ccdocview.php?l=ro&amp;tip=sesizari&amp;docid=406</a>	Internet
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	<a href="https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110409&amp;lang=ro">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110409&amp;lang=ro</a>	Internet
6.	Hotărârea 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	<a href="https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=10401&amp;lang=ro">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=10401&amp;lang=ro</a>	Internet
7.	Ghidul consumatorului Chișinău, 2010	<a href="https://www.anre.md/storage/upload/administration/reports/465/Ghidul%20Consumatorului%20ANRE.PDF">https://www.anre.md/storage/upload/administration/reports/465/Ghidul%20Consumatorului%20ANRE.PDF</a>	Internet
8.	Etică Profesională – suport de curs, Viorelia Lungu, Universitatea Tehnică din Moldova, Chișinău, 2011		Biblioteca instituției
9.	Comert. 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, Tănăica, 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