

# **STANDARD OCUPAȚIONAL**

**Ocupația: Amanetar**

**Domeniul: Alte industrii și servicii**

**Cod COR: 421401**

**2008**

Ocupația: Amanetar – 13 unități

**Inițiator de proiect : SC DIAMOND GOLD CONSULTING SRL**

**Coordonator elaborare proiect: Mihail PACIOIANU**, specialist operațiuni cu metale prețioase- SC DIAMOND GOLD CONSULTING SRL

**Echipa de redactare a standardului ocupațional:**

**Dumitru DANCIU**, administrator casa de amanet SC FLORIDA COMIMPEX IFN SRL

**Vasile CSENDES**, administrator SC ALWICO'96 SRL, specialist operațiuni cu metale prețioase

**Marius FARMAZON**, administrator SCALEX TRADING IFN SRL Pitești (firmă de amanet)

**Echipa de validare / Referenți de specialitate:**

**Constantin VASILESCU**, președintele Federației Metalelor și Pietrelor Prețioase și Semiprețioase DIAMOND GOLD (UGIR 1903)

**Petre SIMION**, secretar general Patronatul Importatorilor, Producătorilor și Comercianților de Bijuterii din România

**Romeo DOMINTE**, președinte Patronatul Producătorilor și Comercianților de Metale Prețioase Aliaje ale Acestora și Pietre Prețioase „Dobrogea”- activități de amanet

**Laurențiu BERDILĂ**, președinte Patronat „Diamant” Bacău – activități de amanet

**Rada MURAR**, bijutier – președinte pe zona de Vest al Patronatului Bijutierilor „VICTORIA DIAMOND GOLD” Pitești, al Bijutierilor și Caselor de amanet Filiala Timișoara

## Descrierea ocupației

*Amanetarul* este o persoană care activează într-o firmă specializată pentru acordarea de credite bănești, prin depunerea unui gaj.

Gajurile pot fi bunuri mobile (bijuterii din metale prețioase, obiecte de artă, obiecte ornamentale, electronice, electrocasnice, textile, blănuri naturale, automobile etc)

Bunurile aduse pentru a fi lăsate în gaj sunt evaluate de către amanetar, se negociază prețul, termenul, durata contractului și comisionul aferent care se înregistrează în contract.

Creditul bănesc se acordă de către amanetar în baza unui contract ferm pe o durată determinată, cu drept de prelungire.

La data scadentă stabilită în contract, amanetarul anunță clientul pentru finalizarea acestuia, returnează clientului titular de contract obiectele lăsate în gaj, în starea în care au fost primite, încasând contravaloarea împrumutului și a comisionului aferent.

În cazul neprezentării clientului la termenul scadent și a expirării termenului de așteptare acordat, *amanetarul* are obligația de a scoate obiectele din evidențele de amanet, ulterior acestea urmând a fi valorificate.

Bunurile rămase și neridicate sunt valorificate de către firma de amanet, pentru recuperarea capitalului de lucru.

*Amanetarul* efectuează toate înregistrările prevăzute în programul de lucru/ fișa postului sau regulamentul fiecărei case de amanet.

## UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

Categoriile de competențe	Nr. crt	Titlul unității
<b>FUNDAMENTALE</b>	<b>1</b>	<b>Comunicarea interpersonală</b>
<b>GENERALE PE DOMENIUL DE ACTIVITATE</b>	<b>2</b>	<b>Organizarea locului de muncă</b>
	<b>3</b>	<b>Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</b>
<b>SPECIFICE OCUPAȚIEI</b>	<b>4</b>	<b>Completarea documentelor de amanet</b>
	<b>5</b>	<b>Negocierea prețului obiectelor</b>
	<b>6</b>	<b>Încheierea contractului de amanet</b>
	<b>7</b>	<b>Prelungirea duratei contractului de amanet</b>
	<b>8</b>	<b>Lichidarea contractului de amanet</b>
	<b>9</b>	<b>Comercializarea obiectelor</b>
	<b>10</b>	<b>Depozitarea obiectelor amanetate</b>
	<b>11</b>	<b>Aprecierea uzurii obiectului</b>
	<b>12</b>	<b>Completarea registrului de casă</b>
<b>OPȚIONALE</b>	<b>13</b>	<b>Marcarea obiectelor amanetate destinate vânzării</b>

## UNITATEA 1

### Comunicarea interpersonală

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare realizării unei comunicări, pe timpul desfășurării activităților profesionale, cu clienții sau cu alte persoane implicate direct în activități sau care au legătură cu acestea.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Primește clienții</b>	1.1. Clienții sunt întâmpinați cu politețe la intrarea în casa de amanet. 1.2. Clienții sunt salutați cu respect, în conformitate cu regulile și normele de conduită.
<b>2. Stabilește cerințele beneficiarilor</b>	2.1. Cerințele clienților sunt stabilite prin utilizarea unui limbaj adaptat pentru transmiterea și primirea corectă și fidelă a informațiilor. 2.2. Clientul este ascultat cu atenție, încurajându-se libera exprimare a opiniilor. 2.3. Solicitarea unor amănunte de la client se face cu răbdare, pentru colectarea informațiilor necesare satisfacerii cerințelor acestuia.
<b>3. Furnizează informații</b>	3.1. Informațiile sunt furnizate printr-un limbaj de specialitate, adecvat interlocutorului. 3.2. Informațiile transmise sunt corecte și răspund solicitării clienților, iar dificultățile de comunicare sunt înlăturate cu calm. 3.3. Eventualele divergențe cu clienții, opiniile și sesizările acestora sunt rezolvate cu promptitudine / comunicate operativ, după caz, șefului direct, în vederea satisfacerii exigențelor formulate.

#### *Gama de variabile*

Clienții pot solicita: amanetarea unor obiecte, prelungirea contractului de amanet, lichidarea amanetului, cumpărarea de obiecte.

Persoane implicate în activități/care au legătură cu acestea pot fi: patroni sau asociați ai societăților comerciale respective, persoane angajate cu contract de muncă, instruite special pentru această ocupație

Divergențele pot fi cauzate de prețul oferit, valoarea comisionului și a termenului de așteptare.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- norme de etică profesională aplicabile
- termeni de specialitate
- prevederile regulamentului intern

La evaluare se va urmări:

- Modul politicos în care este întâmpinat clientul;
- Adecvarea limbajului de specialitate, în funcție de interlocutor;
- Calmul, respectul față de client și promptitudinea cu care înlătură eventualele dificultăți;
- Oportunitatea cu care informează șeful direct asupra eventualelor divergențe ce intervin, astfel încât acestea să poată fi înlăturate la timp.

## UNITATEA 2 Organizarea locului de muncă

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru asigurarea desfășurării fluente a activităților la locul de muncă, în funcție de lucrările de realizat.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Aplică dispozițiile referitoare la protecția unității</b>	1.1. Scoaterea din funcțiune/activarea sistemului de pază/alarmă se face conform instrucțiunilor firmei. 1.2. Activarea sistemului de supraveghere video se face cu operativitate, respectând procedura. 1.3. Eventualele disfuncționalități ale sistemului de protecție sunt comunicate cu promptitudine șefului direct.
<b>2. Asigură igienizarea locului de desfășurare a activității</b>	2.1. Îndepărtarea prafului din camera de lucru și de pe mobilier se face cu materiale adecvate. 2.2. Spălarea vitrinei se face cu îndemânare și operativitate. 2.3. Curățarea biroului de lucru se face cu răbdare și responsabilitate. 2.4. Curățarea de praf a calculatorului de birou /PC-ului se face cu conștiinciozitate și atenție.
<b>3. Pregătește locul de muncă pentru primirea clienților</b>	3.1. Scoaterea din seif a obiectelor destinate vânzării se face cu grijă, în vederea expunerii acestora în vitrină. 3.2. Pregătirea materialelor și instrumentelor necesare lucrului se face cu atenție. 3.3. Verificarea funcționalității balanței se face cu rigurozitate, conform procedurii specifice. 3.4. Aranjarea registrelor necesare se face la loc accesibil.
<b>4. Aranjează obiectele aflate în amanet</b>	4.1. Aranjarea obiectelor aflate în amanet se face în funcție de data scadență. 4.2. Obiectele ambalate sunt inscripționate adecvat tipului acestora. 4.3. Aranjarea obiectelor se face adecvat, în condiții siguranță.

### *Gama de variabile*

Materiale ptr. igienizare: produse specifice pentru spălarea suprafețelor și a geamurilor, cârpe din materiale textile adecvate, materiale și scule specifice curățeniei incintelor  
Obiectele supuse vânzării (tipuri) pot fi: bijuterii din metale prețioase, obiecte de artă, obiecte ornamentale, electronice, electrocasnice, textile, blănuri naturale, automobile etc.

### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- procedura de activare/dezactivare a sistemelor de protecție
- Materiale specifice și eficiente pentru curățenie

#### **Tehnici de expunerea obiectelor în vitrină**

- Proceduri de utilizare al instrumentelor de lucru și a balanței
- Prevederile din contractul de amanet

La evaluare se va urmări:

- Responsabilitatea, atenția, îndemânarea, răbdarea și conștiinciozitatea cu care asigură igienizarea locului de desfășurare a activităților zilnice;
- Responsabilitatea, rigurozitatea, atenția, conștiinciozitatea, adecvarea cu procedurile specifice, simțul practic și estetic și spiritul organizatoric la pregătirea locului de muncă pentru primirea clienților;
- Acuratețea cu prevederile procedurilor și ale regulamentului firmei, atenția, minuțiozitatea și precauția la aranjarea obiectelor aflate în amanet.

### UNITATEA 3

#### Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență

##### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru aplicarea normelor de protecție a mediului, de sănătate și securitate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență, având în vedere condițiile de desfășurare a activităților de amanet.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică riscurile în muncă</b>	1.1. Riscurile sunt identificate în corelație cu specificul și particularitățile locului de muncă. 1.2. Identificarea riscurilor în muncă și a factorilor de risc se realizează avându-se în vedere specificul activităților desfășurate. 1.3. Riscurile sunt identificate prin analizarea responsabilă a mijloacelor de avertizare existente.
<b>2. Aplică normele de sănătate și securitate în muncă</b>	2.1. Normele de sănătate și securitate în muncă sunt însușite și aplicate în corelație cu specificul locului de muncă. 2.2. Prevederile legislative în domeniul sănătății și securității în muncă și măsurile de prim ajutor în caz de accident sunt însușite corect, prin participarea la instructajele periodice. 2.3. Pericolul de incendiu este sesizat cu promptitudine și raportat de urgență persoanelor abilitate.
<b>5. Intervine în caz de accident</b>	5.1. Eventualele accidente sunt anunțate cu promptitudine personalului abilitat / serviciilor de urgență. 5.2. Modalitățile de intervenție sunt adaptate situației concrete și tipului de accident produs. 5.3. Intervenția este promptă și se desfășoară cu luciditate și stăpânire de sine. 5.4. Intervenția este realizată cu multă atenție, evitându-se agravarea situației deja create / accidentarea altor persoane.

##### *Gama de variabile*

Riscuri: pericol de lovire, electrocutare, arsuri chimice etc.

Particularitățile locului de muncă: spații limitate, mediu închis, lipsa luminii etc.

Activități de amanet (unde pot surveni accidente):

**pericol de electrocutare la electronice și electrocasnice  
arsuri provocate de manipularea incorectă a reactivilor specifici**

Mijloace de avertizare: etichete(pictograme, simbol de culoare pe fond ); comunicare verbală (pentru atenționare asupra unor evenimente periculoase, chemare sau apel al persoanelor pentru o acțiune specifică sau evacuare de urgență) etc.

Ocupația: Amanetar – 13 unități

Instructaje periodice: zilnice, lunare sau la intervale stabilite prin instrucțiuni proprii în funcție de specificul activităților de amanet.

Persoane abilitate: șeful direct, responsabil cu activități de sănătate și securitate în muncă, pompieri etc.

Servicii abilitate: servicii de ambulanță, pompieri, securitate civilă etc.

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

Tipuri de accidente: traumatisme mecanice, arsuri provocate de reactivii specifici, electrocutări, etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- legislația specifică în vigoare în domeniul sănătății și securității în muncă
- mijloace de avertizare și semnificația simbolurilor utilizate
- tipuri de activități de amanet și eventualele riscuri presupuse de acestea
- norme specifice de SSM și în domeniul situațiilor de urgență
- tipuri de accidente posibile și modalități de intervenție
- persoane și servicii abilitate să intervină în caz de accident la locul de muncă

La evaluare se va urmări:

- Atenția și discernământul în identificarea riscurilor în muncă în funcție de specificul activităților de amanet;
- Capacitatea de aplicare a normelor specifice de SSM și în domeniul situațiilor de urgență pe parcursul desfășurării întregii activități;
- Operativitatea și corectitudinea intervenției în situația accidentării personale sau a altor persoane implicate.



## UNITATEA 4

### Completarea documentelor de amanet

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru identificarea, pregătirea și completarea documentelor specifice activităților de amanet.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică tipul de document</b>	1.1. Identificarea tipului de document se face corect, cu responsabilitate. 1.2. Identificarea tipului de document se face adecvat tipului de operațiune de efectuat. 1.3. Identificarea tipului de document se face cu respectarea prevederilor regulamentului intern al firmei.
<b>2. Pregătește documentul</b>	2.1. Datarea documentului se face corect și citeț. 2.2. Pregătirea numărului de exemplare ale documentului se face adecvat prevederilor regulamentului intern. 2.3. Pregătirea documentului se face cu conștiinciozitate, în timp util
<b>3. Completează documentul</b>	3.1. Completarea documentului se face corect și complet, cu atenție. 3.2. Semnarea documentului se face la locul specificat. 3.3. Verificarea documentului redactat se face cu rigurozitate și atenție.
<b>4. Completează registrele</b>	4.1. Completarea registrelor se face corect și citeț. 4.2. Completarea registrelor se face cu conștiinciozitate, la toate rubricile acestuia. 4.3. Completarea registrelor se face cu promptitudine, conform prevederilor regulamentului intern.

#### *Gama de variabile*

Tipuri de documente: contract de amanet, chitanțier, facturi, fișe de magazie, bonuri de casă etc.

Registrele completate pot fi: registre de casă, registre de evidențe etc.

Operații de efectuat: încheierea contractului, încasarea/predarea banilor de la/către client, întocmirea dispoziției de plată, înregistrarea în documentele firmei etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- Tipuri de documente pentru diferite tipuri de operații
- Prevederile Regulamentului intern privind modul de completare al documentelor
- Modul de completare a documentelor pentru diferite tipuri de operații
- Modul de completare a registrelor

La evaluare se va urmări:

- Atenția, acuratețea, conștiinciozitatea, spiritul organizatoric cu care identifică tipul de document, corespunzător operațiilor de amanet pe care le efectuează
- Adecvarea la prevederile regulamentului intern și conștiinciozitatea cu care își pregătește documentele pe care le are de realizat
- Atenția, acuratețea și corectitudinea cu care realizează documentele aferente operațiilor de amanet și completează registrele specifice.

## UNITATEA 5

### Negocierea prețului obiectelor

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru negocierea prețului obiectului / obiectelor supus/e amanetului, utilizând tehnicile adecvate politicii firmei de amanet și adaptându-se la cerințele clientului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Analizează obiectul de amanetat</b>	1.1. Analizarea obiectului de amanetat se realizează prin mijloace tehnice specifice. 1.2. Calitatea obiectului este apreciată cu atenție și rigurozitate. 1.3. Verificarea caracteristicilor obiectului se realizează fără să aducă prejudicii /deteriorare obiectului. 1.4. Eventualele deficiențe constatate sunt comunicate clientului, cu promptitudine.
<b>2. Susține oferta de preț al obiectului de amanetat</b>	2.1. Prețul oferit este adecvat rezultatului evaluării. 2.2. Prețul oferit se încadrează într-o marjă de siguranță acceptabilă intereselor firmei de amanet. 2.3. Oferirea prețului se face în funcție de solicitarea clientului, în limitele de competență acordate de către patron.
<b>3. Negociază suma amanet cu clientul</b>	3.1. Negocierea cu clientul a sumei amanet se face argumentat și cu politețe. 3.2. Negocierea cu clientul a sumei amanet se face adecvat caracteristicilor obiectului în cauză. 3.3. Acceptul de preț al clientului este obținut conform termenilor negocierii.

#### *Gama de variabile*

Tipuri de obiecte: bijuterii din metale prețioase, obiecte de artă, obiecte ornamentale, electronice, electrocasnice, textile, blănuri naturale, automobile etc.

Rezultatul evaluării obiectului presupune: uzură, vechime, starea obiectului, model etc.

Mijloace tehnice utilizate la analiza obiectului pot fi: cântărire, măsurare, numărare, probare uzuală etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- Metode de verificare specifice tipurilor de obiecte amanetate
- Marjele de siguranță la oferirea prețului, conform politicii firmei
- Tehnici de negociere

La evaluare se va urmări:

- Responsabilitatea, corectitudinea, acuitatea vizuală, atenția, rigurozitatea cu care analizează obiectul de amanetat;
- Adecvarea la solicitările clientului, politețea și siguranța de sine cu care susține oferta de preț a obiectului de amanetat;
- Răbdarea, capacitatea de negociere corelată cu adaptarea la specificul clientului și politica firmei, la negocierea sumei amanet.

## UNITATEA 6

### Încheierea contractului de amanet

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru verificarea eligibilității clientului, completarea contractului de amanet și calcularea comisionului aferent, precum și eliberării sumei amanet.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Verifică eligibilitatea clientului</b>	1.1. Identificarea datelor personale ale clientului se face prin studierea atentă a actelor prezentate de acesta. 1.2. Eventuale neclarități sunt lămurite cu operativitate. 1.3. Neîndeplinirea eligibilității clientului este transmisă acestuia cu politețe/
<b>2. Completează contractul de amanet</b>	2.1. Verificarea datelor referitoare la client se face conform prevederilor procedurii specifice. 2.2. Înregistrarea datelor referitoare la obiect se face corect și complet. 2.3. Înregistrarea datelor referitoare la obiect se face conform prevederilor procedurii specifice din firmă.
<b>3. Calculează comisionul sumei împrumutate</b>	3.1. Calcularea comisionului se face corespunzător sumelor acordate. 3.2. Calculul comisionului se face corect. 3.3. Comisionul calculat este consemnat corect în contractul de amanet.
<b>4. Eliberează suma amanet</b>	4.1. Eliberarea sumei amanet se face conform prevederilor din contract. 4.2. Suma amanet este eliberată împreună cu formularul de contract completat. 4.3. Eliberarea sumei amanet se face în baza semnăturii client- amanetar. 4.4. Eliberarea sumei amanet se face pe bază de contract-dispoziție de plată. 4.5. Eliberarea sumei amanet se face conform procedurii interne a firmei.

#### Gama de variabile

##### Date înregistrate referitoare la client:

- date de identificare ale clientului
- obiecte amanetate
- sume acordate
- comisionul
- durata contractului

Obiectele amanetate pot fi:

- bijuterii
- obiecte ornamentale
- electronice
- electrocasnice

Ocupația: Amanetar – 13 unități

- textile
- blănuri naturale
- obiecte de artă, etc.

Date înregistrate referitoare la obiect: uzură, greutate, dimensiuni, aspect, descriere etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- Procedura specifică disponibilă în firmă, referitoare la verificarea eligibilității clientului
- Prevederile contractului de amanet
- Procedura de întocmire a contractului de amanet
- Calcul matematic de bază
- Utilizarea calculatorului de birou
- Procedura internă a firmei referitoare la eliberarea sumei amanet

La evaluare se va urmări:

**Atenția, conformarea la prevederile legale aplicabile, spiritul de observație, politețea, fermitatea cu care procedează la verificarea eligibilității clientului;**

**Responsabilitatea, acuratețea, rigurozitatea, corectitudinea cu care completează contractul de amanet;**

**Corectitudinea, atenția, acuratețea cu procedura specifică la calcularea comisionului;**

**Atenția, responsabilitatea, vigilența, corectitudinea, conștiinciozitatea cu care eliberează suma amanet.**

## UNITATEA 7

### Prelungirea duratei contractului de amanet

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru efectuarea operațiilor de prelungire a duratei contractului de amanet, potrivit solicitărilor clientului și corespunzător politicii firmei.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Analizează solicitarea de prelungire a contractului</b>	1.1. Solicitare clientului, de prelungire a contractului de amanet este analizată cu atenție și discernământ. 1.2. Posibilitățile de prelungire a contractului sunt analizate potrivit cerinței clientului și politicii firmei. 1.3. Analizarea solicitării se prelungire a contractului se face în raport cu sumele împrumutate. 1.4. Prelungirea contractului de amanet este analizată adecvat nevoilor exprese ale clientului.
<b>2. Comunică clientului condițiile de prelungire</b>	2.1. Comunicarea clientului a condițiilor de prelungire a contractului de amanet se face cu operativitate. 2.2. Comunicarea clientului a condițiilor de prelungire se face cu politețe, cu argumente clare adecvate politicii firmei. 2.3. Comunicarea condițiilor de prelungire se face potrivit specificului clientului
<b>3. Completează nota de prelungire</b>	3.1. Nota de prelungirea a contractului de amanet este completată corect, cu atenție. 3.2. Completarea notei de prelungire se face conform procedurii specifice. 3.3. Completarea notei de prelungire se face cu operativitate și cu responsabilitate.

#### *Gama de variabile*

Condițiile de prelungire se pot referi la: comision, durată etc.

Specificul clientului se referă la: clienți permanenți, fideli și ocazionali

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- Noțiuni de legislație specifice caselor de amanet ( I.F.N.)
- Procedura internă a firmei, referitoare la prelungirea contractului de amanet
- Condițiile de prelungire a contractului de amanet
- Procedura de completare a notei de prelungire a contractului de amanet

La evaluare se va urmări:

- Discernământul, și adecvarea cu politica firmei, la analizarea posibilităților de prelungire a contractului de amanet, potrivit solicitării clientului;
- Capacitatea de comunicare clară și la obiect, responsabilitatea, adaptare la specificul clientului privind prelungirea contractului de amanet;
- Responsabilitatea, corectitudinea, operativitatea și atenția cu care completează nota de prelungire a contractului de amanet.

## UNITATEA 8

### Lichidarea contractului de amanet

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lichidării contractului de amanet, presupunând reanalizarea prevederilor contractuale, recalcularea comisionului, recuperării sumei amanet și returnării obiectului/ obiectelor amanetat/e.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Reanalizează prevederile din contract</b>	1.1. Reanalizarea prevederilor din contractul de amanet se face cu atenție și discernământ. 1.2. Reanalizarea prevederilor din contract se face conform prevederilor procedurii interne și a politicii firmei. 1.3. Prevederile din contract sunt analizate cu responsabilitate.
<b>2. Recalculează comisionul</b>	2.1. Recalcularea comisionului se realizează conform datelor din contractul de amanet. 2.2. Recalcularea comisionului se face conform procedurii interne a firmei. 2.3. Recalcularea comisionului se face respectând cu rigurozitate politica firmei.
<b>3. Recuperează sumei amanet</b>	3.1. Suma amanet este recuperată corespunzător prevederilor din contractul de amanet. 3.2. Recuperarea sumei amanet se face conform procedurii interne a firmei 3.3. Documentele specifice sunt eliberate corect, cu responsabilitate și cu operativitate.
<b>4. Returnează obiectul/obiectele amanetat/e</b>	4.1. Returnarea obiectului/obiectelor amanetate se face cu operativitate și precizie. 4.2. Returnarea obiectului/obiectelor amanetate se realizează conform prevederilor din contractul de amanet. 4.3. Obiectul/obiectele amanetate sunt verificate la returnare pentru a se prezenta în starea în care au fost primite.

#### *Gama de variabile*

Prevederile din contract:

- termenul de așteptare și prelungirea acestuia, prin acordul părților
- re-negocierea după caz a comisionului pentru prelungirea perioadei de așteptare
- răspunderea pentru viciile ascunse și proveniența bunurilor amanetate

Documente specifice eliberate pot fi: bon fiscal, factură, chitanță etc.

Starea obiectelor amanetate presupune:

- examinarea atentă a obiectelor amanetate
- evaluarea gradului de uzură al obiectelor
- fixarea prețului pentru obiectul amanetat

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- Noțiuni de legislație referitoare la lichidarea contractului de amanet
- Politica firmei privind stabilirea comisionului
- Formule de calcul matematic a comisionului
- Procedura internă a firmei de recalculare a comisionului
- Procedura internă a firmei la recuperarea sumei amanet
- Procedura internă a firmei la returnarea obiectului/obiectelor amanetat/e

La evaluare se va urmări:

- Corectitudinea, capacitatea de analiză, responsabilitatea, rigurozitatea cu care se reanalizează prevederile din contractul de amanet;
- Responsabilitatea, corectitudinea, atenția, adecvarea la politica firmei, la recalcularea comisionului;
- Corectitudinea, responsabilitatea și adecvarea cu procedura specifică, la recuperarea sumei amanet;
- Responsabilitate și rigurozitatea cu care returnează obiectul/obiectele amanetate de client.

## UNITATEA 9 Comercializarea obiectelor

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru comercializarea obiectelor în cadrul firmelor de amanet, presupunând pregătirea obiectelor pentru comercializare, comercializarea obiectelor și încasarea contravalorii obiectelor comercializate.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Pregătește obiectele pentru comercializare</b>	1.1. Starea obiectelor supuse comercializării este verificată cu atenție. 1.2. Verificarea stării obiectelor în vederea comercializării se face conform prevederilor din contractul de amanet. 1.3. Obiectele supuse comercializării sunt verificate adecvat tipului și caracteristicilor acestora. 1.4. Aspectul comercial al obiectelor este asigurat cu ajutorul unor materiale și unelte specifice. 1.5. Expunerea obiectelor pentru comercializare se face după inscripționarea corespunzătoare a acestora.
<b>2. Comercializează obiectele</b>	2.1. Prezentarea ofertei de vânzare se face conform procedurii interne. 2.2. Comercializarea obiectelor se realizează cu respectarea cerințelor clientului. 2.3. Comercializarea obiectelor se realizează cu respectarea prețului stabilit. 2.4. Comercializarea obiectelor se face conform politicii firmei.
<b>3. Încasează contravaloarea obiectelor comercializate</b>	3.1. Încasarea contravalorii obiectului comercializat se face corect. 3.2. La încasarea valorii obiectului se oferă exact restul. 3.3. Întocmirea documentelor specifice se face -corect, conform procedurii interne.

### *Gama de variabile*

Tipuri de obiecte supuse comercializării: bijuterii din metale prețioase, obiecte de artă, obiecte ornamentale, electronice, electrocasnice, textile, blănuri naturale, automobile etc.

Caracteristicile obiectelor supuse comercializării sunt funcție de natura bunului amanetat specifice fiecărei categorii de bunuri amanetate

Materiale și unelte pentru asigurarea aspectului comercial al obiectelor: specifice tipurilor de obiecte

Inscripționarea obiectelor supuse comercializării: cu etichete, plăcuțe etc.

Documente de plată specifice: bon fiscal, chitanță, factură

### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- Noțiuni de legislație referitoare la comercializarea obiectelor
- Prevederile din contractul de amanet
- Tipul și caracteristicile obiectelor amanetate
- Materiale și scule utilizate pentru asigurarea aspectului comercial al obiectelor
- Tehnici de vânzare
- Documente de plată
- Calcul matematic de bază
- Proceduri interne ale firmei
- Politica firmei de amanet privind comercializarea obiectelor

La evaluare se va urmări:

**Conștiinciozitatea, rigurozitate și adecvarea la tipul obiectelor la efectuarea operațiilor pregătitoare comercializării acestora;**

**Conștiinciozitatea, politețea, corectitudine, capacitate de convingere a clientului și abilitățile de comunicare interpersonală la comercializarea obiectelor;**

**Corectitudinea, etica, responsabilitatea la încasarea contravalorii obiectelor comercializate.**



## UNITATEA 10

### Depozitarea obiectelor amanetate

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru protejarea obiectelor amanetate, ordonarea/aranjarea acestora și asigurarea securității depozitării obiectelor aflate din firma de amanet.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Protejează obiectele amanetate</b>	1.1. Protejarea obiectelor aflate în amanet se face prin metode adecvate. 1.2. Protejarea obiectelor aflate în amanet se face adecvat tipului acestora. 1.3. Protejarea obiectelor aflate în amanet se face cu responsabilitate. 1.4. Ambalarea obiectelor aflate în amanet se face, după caz, cu grijă și conștiinciozitate.
<b>2. Ordonează / aranjează obiectele amanetate</b>	2.1. Ordonarea obiectelor se face prin alocarea de numere de ordine 2.2. Ordonarea obiectelor se face cu atenție, în ordinea intrării. 2.3. Aranjarea obiectelor se face cu menținerea înregistrărilor corespunzătoare. 2.4. Aranjarea obiectelor se realizează în mod logic, în spații special amenajate.
<b>3. Asigură securitatea depozitării obiectelor</b>	3.1. Asigurarea obiectelor se face prin încuierea corespunzătoare a spațiilor amenajate pentru depozitare. 3.2. Siguranța obiectelor este asigurată prin verificarea periodică a sistemului de securitate. 3.3. Securitatea depozitării obiectelor aflate în amanet este asigurată conform procedurii interne a firmei.

#### *Gama de variabile*

Tipuri de obiecte amanetate:

- bijuterii
- obiecte ornamentale
- electronice
- electrocasnice
- textile
- blănuri naturale etc.

Sisteme de securitate: de înregistrare video, de alarmare, dotări specifice

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- Metode de protejare a diferitelor tipuri de obiecte ce pot fi amanetate
- modalități de ordonare și înregistrare a obiectelor
- Modul de funcționare a principalelor sisteme de securitate
- Funcționarea principalelor sisteme de securitate
- Proceduri de asigurarea spațiilor în care sunt depozitate obiectele amanetate

La evaluare se va urmări:

- Responsabilitatea, vigilența grija, prudența manifestate la protejarea obiectelor aflate în amanet;
- Capacitatea de ordonare a obiectelor, coerența în gândire, adecvarea, minuțiozitatea, logica în gândire la ordonarea și aranjarea obiectelor aflate în amanet, în spațiile de depozitare disponibile;
- Responsabilitatea, prudența, conștiinciozitatea, precauția la asigurarea securității spațiilor de depozitare în care se găsesc obiectele amanetate.

## UNITATEA 11

### Aprecierea uzurii obiectului

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru aprecierii uzurii obiectului prezentat de client spre amanetare, în vederea estimării valorii reale a obiectului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Examinează obiectul</b>	1.1. Caracteristicile obiectului sunt examinate cu atenție, prin metode specifice. 1.2. Examinarea caracteristicilor obiectului se realizează adecvat tipului de obiect. 1.3. Identificarea caracteristicilor obiectului se face cu rigurozitate.
<b>2. Verifică principalele caracteristici ale obiectului</b>	2.1. Forma sub care se prezintă obiectul este verificată cu atenție și responsabilitate. 2.2. Caracteristicile fizice ale obiectului sunt verificate prin proceduri specifice. 2.3. Constatarea gradului de uzură al obiectului se face corect, cu rigurozitate.
<b>3. Estimează valoarea reală a obiectului</b>	3.1. Estimarea valorii obiectului se face corect, în funcție de caracteristicile constatate. 3.2. Estimarea valorii reale a obiectului se realizează ținând seama de uzură /vechime/ model. 3.3. Estimarea valorii reale a obiectului se face corespunzător politicii firmei.

#### *Gama de variabile*

#### **-tipuri de obiecte:**

- bijuterii
- obiecte ornamentale
- electronice
- electrocasnice
- textile
- blănuri naturale etc.

Forma sub care se poate prezenta un obiect: tocit/ uzat, rupt, descompletat, bun/funcțional etc.

Caracteristici fizice: dimensiuni, greutate, materiale componente etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- Metode de examinare a obiectului
- Caracteristicile diferitelor tipuri de obiecte ce pot fi amanetate
- Modalități de apreciere a uzurii/vechimii obiectului

La evaluare se va urmări:

- Spiritul de observație, minuțiozitatea, atenția, responsabilitatea cu care examinează obiectul supus amanetării;
- Atenția, rigurozitatea, adecvarea la procedura specifică și corectitudinea cu care verifică principalele caracteristici ale obiectului prezentat de client spre amanetare;
- Rigurozitatea, adecvarea, conștiinciozitatea cu care estimează valoarea reală a obiectului în vederea amanetării.

## UNITATEA 12

### Completarea registrului de casă

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru completarea registrului de casă, disponibil în firma de amanet, presupunând pregătirea documentelor pentru înregistrare, înregistrarea documentelor și verificării acestor înregistrări.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Pregătește documentele pentru înregistrare</b>	1.1. Documente sunt pregătite cu atenție, în ordinea datei de emiteră a acestora. 1.2. Documentele sunt sortate corect, pe categorii. 1.3. Pregătirea documentelor pentru înregistrare se face conform procedurii firmei.
<b>2. Înregistrează documentele</b>	2.1. Înregistrarea documentelor se face corect și complet. 2.2. Înregistrarea documentelor se realizează adecvat tipurilor de operațiuni efectuate. 2.3. Înregistrarea documentelor se face respectând cu rigurozitate procedura firmei.
<b>3. Verifică înregistrările</b>	3.1. Verificarea înregistrării documentelor se face permanent și operativ. 3.2. Eventualele erori constatate sunt semnalate șefului ierarhic cu promptitudine. 3.3. Remedierea erorilor se face, după caz, respectând recomandările primite de la șeful ierarhic.

#### *Gama de variabile*

Tipuri/categorii de documente pregătite:

- Dispoziții de plată către casierie
- Dispoziții de încasare către casierie
- Bonuri fiscale
- Facturi furnizori
- Registru de casă

Operațiuni efectuate:

- înregistrarea în registrul de casă a intrărilor de numerar :
  - comision amanet (bon fiscal)
  - vânzări bijuterii sau alte obiecte amanetate și trecute în patrimoniul firmei (bon fiscal)
  - restituit împrumut (dispoziție de încasare către casierie)
- Înregistrarea în registrul de casă a ieșirilor de numerar :
  - împrumut acordat (dispoziție de plată către casierie)
  - plăți furnizori (bon fiscal și factură fiscală)

Erori de înregistrare posibile: de gramaj, titlu, descriere a obiectului, sume acordate drept credit

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- Categoriile de documente care se înregistrează în registrul de casă
- Procedura firmei, de înregistrare a documentelor
- Erori frecvente care pot fi constatate și modul de remediere al acestora

La evaluare se va urmări:

- Adecvarea la procedura firmei și conștiinciozitatea cu care pregătește documentele pentru înregistrarea în registrul de casă;
- Responsabilitatea și minuțiozitatea cu care efectuează înregistrările în registrul de casă al firmei de amanet;
- Capacitatea de comunicare eficientă cu șeful ierarhic, responsabilitatea cu care identifică eventualele erori de înregistrare, precum și adecvarea și operativitatea cu care le remediază.

## UNITATEA 13

### Marcarea obiectelor din metale prețioase amanetate, destinate vânzării

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru marcarea bijuteriilor rămase din amanet, care urmează a fi comercializate de către firma de amanet, printr-un angajat calificat în acest sens și atestat de către ANPC.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică marcajele obiectelor din metale prețioase, destinate comercializării</b>	1.1. Examinarea obiectelor din metale prețioase se face cu atenție, în scopul identificării mărcii de titlu. 1.2. Sortarea obiectelor nemarcate/ marcate necorespunzător se face cu atenție și discernământ. 1.3. Compararea marcajelor cu prevederile cataloagelor de mărci legale se face cu responsabilitate.
<b>2. Efectuează analiza titlului obiectelor care necesită marcarea</b>	2.1. Obiectele sunt analizate vizual, cu atenție și conștiinciozitate. 2.2. Analizarea vizuală se face utilizând corect instrumentele specifice 2.3. Calitatea aliajului este apreciată corect, conform mărcii de titlu și a mărcii de garanție. 2.4. Determinarea titlului se face corect, prin metoda specifică. 2.5. Determinarea titlului se face respectând normele specifice de sănătate și securitate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență.
<b>3. Aplică pe obiecte mărcile de garanție proprii</b>	3.1. Alegerea poansoanelor de titlu și de marcă de garanție proprie se face adecvat calității aliajului din care este confecționat obiectul. 3.2. Pregătirea sculelor și dispozitivelor necesare de face cu atenție și operativitate. 3.3. Aplicarea marcajului se face cu îndemânare, prin lovire cu precizie, pentru corecta imprimare a mărcilor pe obiect. 3.4. Verificarea clarității imprimării mărcilor se face cu atenție, utilizând lupa, în vederea asigurării ușoarei identificării. 3.5. Completarea documentelor specifice operațiunilor de marcarea se face cu promptitudine, corespunzător fiecărui obiect.

#### *Gama de variabile*

Marca de titlu:

conform legislației din România

- conform legislației din alte state
- din România, înainte de 1905

Ocupația: Amanetar – 13 unități

- Natura aliajelor:
- pe bază de aur
- pe bază de argint

Calitatea aliajelor:

- Aur: 375; 500; 585; 750; 833; 916; 999
- Argint: 750; 800; 875; 916; 925; 999
- Platină: 950; etc.

Instrumente și dispozitive utilizate la evaluarea calitativă pot fi:

- lupa x 10
- piatra de probat (Lydia)
- reactivi specifici calității aliajelor

Scule și dispozitive necesare marcării:

- placă suport/nicovală din bronz
- poansoane de marcă și titlu
- ciocan special, cizelor
- clești de marcat
- poansonetă
- lupă x 10

Documente completate:

- Registrul de evidență a operațiunilor cu metale prețioase
- Borderoul de marcarea a obiectelor din metale prețioase

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- Legislația în vigoare privind mărcile de titlu
- Prevederile cataloagelor de mărci
- Calitatea aliajelor din metale prețioase
- NSSM specifice
- metode de determinare a titlurilor aliajelor din metale prețioase
- dispozitive specifice utilizate la marcarea
- instrucțiuni de lucru la marcarea obiectelor din metale prețioase

La evaluare se va urmări:

- discernământul, atenția și responsabilitatea cu care examinează obiectele din metale prețioase destinate comercializării, în vederea identificării marcajelor de titlu;
- conștiinciozitatea, atenția, corectitudinea și acuratețea cu procedurile de lucru cu care efectuează analiza titlului obiectelor care necesită marcarea;
- capacitatea de selecție, îndemânarea, precizia mișcărilor, conștiinciozitatea, operativitatea, și rigurozitate la marcarea obiectelor din metale prețioase.