

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL

CASIER

Sectorul : COMERT

Versiunea: 00

Data aprobării:

Data propusă pentru revizuire: mai 2013

Inițiator proiect: COMITETUL SECTORIAL COMERT

Echipa de redactare: PAVEL AURORA - Economist ANIF RA Bucuresti, filiala Tulcea

Verificator sectorial: Ionuț Calancia, verificator sectorial

Comisia de validare: Gogescu Vasilica, președinte comitet sectorial Comerț

Bojan Octavian Alexandru, prim-vicepreședinte comitet sectorial Comerț

Gogescu Cristina, membru comitet sectorial Comerț

Denumirea documentului electronic: SO_CASIER_00

Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine Comitetului Sectorial

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională Casier grupă COR 5220 .

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt: Vânzator, Lucrator comercial, Casier loto

Informații generale de interes privind practicarea ocupațiilor la care s-a făcut referire.

Casierul își desfășoară activitatea în diferite instituții și companii atât în domeniul public cât și în cel privat. Din punct de vedere ierarhic este direct subordonat contabilului șef sau directorului economic în funcție de organigrama instituție în care își prestează activitatea.

Având în vedere că prin specificul activității intră în direct contact cu diferite tipuri de persoane este necesar ca persoana care desfășoară munca de casier să posede bune abilități de comunicare și socializare.

Nivelul de școlarizare minim acceptat pentru practicarea ocupației de casier este, de regulă, învățământul general obligatoriu (în prezent 10 clase).

Lista unităților de competență

<p>Unități de competență cheie</p> <p>Titlul unității 1: Comunicare în limba oficială</p> <p>Titlul unității 2: Comunicare în limbi străine</p> <p>Titlul unității 3: Competențe de bază în matematică, știință, tehnologie</p> <p>Titlul unității 4: Competențe informatice</p> <p>Titlul unității 5: Competența de a învăța</p> <p>Titlul unității 6: Competențe sociale și civice</p> <p>Titlul unității 7: Competențe antreprenoriale</p> <p>Titlul unității 8: Competența de exprimare culturală</p>	
<p>Unități de competență generale</p> <p>Titlul unității 1: Aplicarea normelor de igienă, sanitar-veterinare și de protecția mediului</p> <p>Titlul unității 2: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă (NSSM)</p>	
<p>Unități de competență specifice</p> <p>Titlul unității 1: Deschiderea zilei de lucru</p> <p>Titlul unității 2: Încasarea de la clienți a contravalorii mărfii sau serviciului prestat în unitate</p> <p>Titlul unității 3: Aplicarea politicilor companiei în relațiile cu clienții</p> <p>Titlul unității 4: Inchiderea zilei de lucru</p>	

Deschiderea zilei de lucru (unitate de competenta specială)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1 Primește numerarul pentru alimentarea casei	<p>1.1. Numerarul pentru alimentarea casei este primit conform normelor și procedurilor interne ;</p> <p>1.2 Numerarul pentru alimentarea casei este primit după numărarea și verificarea atentă a acestuia;</p> <p>1.3 Numerarul pentru alimentarea casei este primit cu respectarea actelor normative emise de autoritățile competente;</p>	Primirea numerarului pentru alimentarea casei se face cu corectitudine și precizie.
2.Semnează registrul de casă de primire a numerarului	<p>2.1 Registrul de casa este semnat după verificarea atentă a numerarului recepționat</p> <p>2.2 Registrul de casa este semnat pentru confirmarea recepției numerarului.</p> <p>2.3 Registrul de casă este semnat conform procedurilor și normelor interne.</p>	Semnarea registrului de casă de primire a numerarului se face cu profesionalism și responsabilitate
3. Deschide/ alimentează casa	<p>3.1 Casa este deschisă/alimentată conform normelor interne, respectând legislația în vigoare</p> <p>3.2 Casa este deschisă/alimentată în urma numărării și verificării banilor pentru a se evita primirea banilor cu defecte sau necorespunzători.</p>	Deschiderea/ alimentarea casei se face cu precizie și acuratețe.
4. Pune în funcțiune casa de marcat și POS-ul.	<p>4.1 Casa de marcat și POS-ul sunt puse în funcțiune conform specificațiilor tehnice comunicate de producător</p> <p>4.2 Casa de marcat și POS-ul sunt puse în funcțiune după verificarea prealabilă a rolei</p>	Punerea în funcțiune a casei de marcat și a POS-ului se face cu atenție și responsabilitate

	<p>de hârtie necesară pentru imprimarea tranzacțiilor</p> <p>4.2 Casa de marcat și POS-ul sunt puse în funcțiune conform normelor interne și respectând legislația în vigoare.</p>	
<p>Contexte :</p> <p>Activitatea se desfășoară în spații special amenajate din centre comerciale, supermarketuri, hipermarketuri, situate atât în mediul urban cât și cel rural</p>		
<p>Gama de variabile</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipuri de documente de încasare a sumelor : facturi, chitanțe, etc. - tipuri de documente utilizate la depunerea încasărilor : borderou, situație, monetar, etc. - tipuri de defecte ale banilor : ruți, arși, pătați, fără serie, etc. - tipuri de bani necorespunzători : ieșiți din circulație, bani ai altor state, etc - tipuri de echipamente: casa de marcat, POS, role hartie, calculator - tipuri de forme de plată : plata pe loc (numerar, tichete (masă, cadou), cu card, cec, bilet la ordin, etc.), în rate, avans și restul la termen, discounturi acordate (pe cantitate achiziționată, pentru forma de plată, pentru predarea unui produs similar folosit, etc.), bonusuri, etc. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - normele interne cu privire la specificul activității, - norme BNR cu privire la efectuarea operațiunilor cu numerar; - tehnici de lucru cu POS - tehnica de operare pe casa de marcat - specificații tehnice ale echipamentelor de lucru - regulamente interne. - norme interne de predare primire registru de casă 		

2. Încasarea de la clienți a contravalorii mărfii sau serviciului prestat în unitate (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea și Autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Chestionează clientul în legătură cu modalitatea de plată	1.1 Clientul este chestionat în legătură cu modalitatea de plată în vederea stabilirii modalității de încasare a banilor 1.2 Clientul este chestionat în legătură cu modalitatea de plată folosind metode de comunicare adecvate clientului	Chestionarea clientului în legătură cu modalitatea de plată se face cu amabilitate și corectitudine.
2. Scanează produsele	2.1. Produsele sunt scanate corect folosind codurile de bare inscripționate pe produse 2.2 Produsele sunt scanate cu respectarea actelor normative in vigoare; 2.3 Produsele sunt scanate cu responsabilitate și interes în funcție de tipul lor 2.4 Produsele sunt scanate prin utilizarea echipamentelor specifice din dotare	Scanarea produselor se realizează cu rapiditate și atenție
3. Comunică contravaloarea produselor	3.1 Contravaloarea produselor este comunicată în urma scanării tuturor produselor din coșul clientului. 3.2 Contravaloarea produselor este comunicată în conformitate cu bonul de casa; 3.2 Contravaloarea produselor este comunicată cu respectarea normelor interne;	Comunicarea contravalorii produselor este realizată cu amabilitate.
4. Finalizează tranzacția	4.1 Tranzacția este finalizată prin predarea către client a bonului fiscal și a restului corespunzător	Finalizarea tranzacției se realizează cu promptitudine.

4.2 Tranzactie este finalizată cu respectarea normelor și legislației in vigoare;

Contexte :

Activitatea se desfășoară în spații special amenajate: din centre comerciale, supermarketuri, hipermarketuri, situate în mediul urban și rural

Gama de variabile

-Tipuri de documente de încasare a sumelor : numerar, bonuri de masa, card, etc.

-Tipuri de documente utilizate la depunerea încasărilor : borderou, situație, monetar, etc.

-Tipuri de defecte ale banilor : ruți, arși, pătați, fără serie, etc.

-Tipuri de bani necorespunzători : ieșiți din circulație, bani ai altor state, etc.

-Tipuri de magazine: mini market, super market, hyper market.

-Tipuri de echipamente specifice: case de marcat: prevazute si cu cantar, fara cantar, etc.

cititor de bare: mobil sau fix

Categoriile de produse: alimentare, cosmetice, îmbracaminte

Tipuri de produse: produse marcate cu cod de bara

produse fără marcaj – exemplu legume care se introduc direct în casa

Notiuni elementare de lucru cu produsele alimentare : la scanare se evita contactul direct cu acestea, la ambalare se evita deteriorarea sau contactul direct cu acestea, etc.

Sertarul casei de marcat de deschide doar cand se primesc banii cash; la plata prin POS, acesta se declanșează pentru introducerea chitanței semnate de client; prin semnarea chitanței, acesta recunoaște plata și este de acord cu debitarea contului sau pentru stingerea datoriei fata de unitatea de comercializare-in acest caz magazinul).

-Tipuri de actiuni intreprinse de casier: scanare a codurilor de bare, manipulare a produselor, comunicare a contravalorii marfurilor achizitionate de catre client, incasarea contravalorii bonului fiscal, incheierea tranzactiei.

-Tipuri de bonuri de masa acceptate la plata: Romticket, Sodexo, GustoPass, etc.

-Tipuri de card: -in functie de emitent: Visa, Mastercard, Maestro, American Express etc

-in functie de proprietatile cardului: cu/fara cip, emboasat, de debit sau credit etc

-Tipuri de clienți: persoane fizice, persoane juridice

-Tipuri de persoane juridice : PFA, AF, SRL,SA, RA,samd.

-variabile tehnice: casa de marcat, POS, telefon

-mobilier: birou, scaun

Cunoștințe

- acte normative cu privire la comercializarea alcoolului si a tutunului:sunt interzise comercializarea alcoolului si a tutunului/produselor din tutun catre minori, etc.
- normele interne cu privire la specificul activitatii
- norme BNR cu privire la efectuarea operatiunilor cu numerar;
- tehnici de lucru cu POS
- reguli de lucru cu produse alimentele
- tehnica de operare pe casa
- legislația în vigoare
- norme specifice și regulamente ale firmei.

Aplicarea politicilor companiei în relațiile cu clienții (unitate de competența specifică)		Nivelul de responsabilitatea și Autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1 Informează clienții cu privire la existența unor acțiuni comerciale organizate de magazin	<p>1.1 Clienții sunt informați cu privire la existența unor acțiuni comerciale organizate de magazin folosind canale de comunicare și o gamă variată de materiale promoționale</p> <p>1.2 Clienții sunt informați cu privire la existența unor acțiuni comerciale organizate de magazin în vederea promovării ofertei generale de produse și servicii oferite de firmă</p> <p>1.3 Clienții sunt informați cu privire la existența unor acțiuni comerciale organizate de magazin conform normelor interne, legislației specifice</p>	Informarea clienților cu privire la existența unor acțiuni comerciale organizate în magazin se face cu amabilitate și sollicitudine
2 Redirecționează clientul către departamente specializate	<p>2.1 Clientul este redirecționat către departamente specializate în funcție de informațiile solicitate</p> <p>2.2 Clientul este redirecționat către departamente specializate numai în cazul în care casierul nu cunoaște răspunsul/ rezolvarea întrebărilor/situațiilor supuse rezolvării</p> <p>2.3 Clientul este redirecționat către departamente specializate conform politici companiei</p>	Redirecționarea clientului către departamentele specializate se face cu promptitudine.
Contexte:		
Activitatea se desfășoară spații special amenajate: în centre comerciale, supermarketuri, hipermarketuri, situate în mediul urban și rural		
Gama de variabile		
Tipuri de produse și servicii comercializate în unitate: produse alimentare, produse electrice, electronice		

si electrocasnice, bunuri de uz personal destinate persoanelor fizice, automobile, etc.

Tipuri de informații conținute în regulamentul intern cu privire la sistarea activității caselor: pauza, schimbare role, erori de operare, etc.

Tipuri de organizare a firmei: compartimente, raioane, etc.

Tipuri de departamente specializate: serviciu clienți, financiar, banc de probe

Tipuri de servicii prestate catre clienti conform fișei postului: incasare, ambalare, etc.

Tipuri de organizare a unitatii: SRL, IMM, AF, SA, etc.

Tipuri de situatii in care se redirectioneaza clientul: solicitare de informatii specializate, trimitere catre bancul de probe pentru obtinerea garantiei, etc.

Tipuri de actiuni: promotii, reduceri, credit comercial, etc.

Tipuri de divergențe cu clienții : aspectul produselor, calitatea, integritatea, modul de utilizare, etc.

Tipuri de forme de comunicare : verbal, scris (pliante, oferte) , telefonic, SMS, e-mail, etc.

Tipuri de materiale promoționale: broșuri, pliante, fluturași, etc

Tipuri de clienti: Persoane Fizice si Persoane Juridice.

Tipuri de PJ: PFA, AF, CIA, CMI, SRL, SA, RA, samd.

Variabile tehnice: casa, POS, birou, scaun

Cunoștințe

Reguli si norme interne de comportament în relațiile cu clienții.

Limbaj de specialitate utilizat în relațiile cu clienții.

Forme de comunicare cu clientul.

Merceologie.

Tehnica vânzării.

Norme și proceduri interne

Politica de promovare a firmei

Inchiderea zilei de lucru (unitate de competenta specifică)		Nivelul de responsabilitate și Autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Verifică numerarul din casa de marcat	<p>1.1 Numerarul din casa de marcat este verificat prin compararea faptică a acestuia cu raportul de casă</p> <p>1.2 Numerarul din casa de marcat este verificat urmărindu-se valoare finală și calitatea banilor</p> <p>1.3 Numerarul din casa de marcat este verificat conform procedurilor specifice</p> <p>1.4 Numerarul din casa de marcat este verificat conform actelor normative emise de autorități ale statului cu atribuții în domeniu;</p>	Verificarea numerarului din casa de marcat se face cu acuratețe și responsabilitate
2 Predă numerarul din casa de marcat	<p>2.1 Numerarul este predat în urma aplicării normelor specifice de numărare și bandare a acestuia</p> <p>2.2 Numerarul este predat cu respectarea procedurilor interne de lucru cu numerar</p> <p>2.3 Numerarul este predat cu respectarea întocmai a cadrului legislativ cu privire la operațiunile cu lichidități</p>	Predarea numerarului din casa de marcat se face cu transparență și profesionalism
3 Semnează de predare în Registrul de casă	<p>3.1 Registrul de casă este semnat în urma predării numerarului, bonurilor de masă și a celorlate documente aferente operațiilor efectuate</p> <p>3.2 Registrul de casă este semnat la sfârșitul fiecărei zi de lucru conform normelor interne</p>	Senarea registrului de casă se face cu responsabilitate și profesionalism

4. Inchide casa de marcat și POS	<p>4.1 Casa de marcat este închisă conform specificațiilor tehnice date de producător</p> <p>4.2 Casa de marcat este închisă conform normelor și procedeelelor interne</p>	Inchiderea casei de marcat se face cu atenție
----------------------------------	--	---

Contexte :

Activitatea se desfășoară spații special amenajate: în centre comerciale, supermarketuri, hipermarketuri, situate în mediul urban și rural

Gama de variabile

Tipuri de produse și servicii comercializate în unitate: produse alimentare, produse electrice, electronice și electrocasnice, bunuri de uz personal destinate persoanelor fizice, automobile, etc.

Tipuri de informații conținute în regulamentul intern cu privire la sistarea activității caselor: pauza, schimbare role, erori de operare, etc.

Tipuri de organizare a firmei: compartimente, raioane, etc.

Tipuri de servicii prestate către clienți conform fisei postului: încasare, încasare și ambalare, etc.

Tipuri de organizare a unității: SRL, IMM, AF, SA, etc.

Tipuri de plată: cash, decontare bancară (card), tichete de masă, etc.

Tipuri de clienți: PF și PJ.

Tipuri de PJ: PFA, AF, CIA, CMI, SRL, SA, RA, s.a.m.d.

Variabile tehnice: casa, POS

-Tipuri de echipamente specifice: case de marcat: prevăzute și cu cântar, fără cântar, etc.

cititor de bare: mobil sau fix

-Tipuri de documente utilizate la depunerea încasărilor : borderou, situație, monetar, etc.

-Tipuri de defecte ale banilor : ruți, arși, pătați, fără serie, etc.

Cunoștințe

norme BNR referitoare la încasările în numerar

Mod de utilizare a POS-ului

norme interne

norme specifice de numărare și bandare a numerarului

Aplicarea normelor de igienă și sanitar- veterinar în unitate Unitate de competența generală		Nivelul de responsabilitatea și Autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1 Curăță banda de manipulare a produselor	1.1 Banda de manipulare a produselor este curățată prin folosirea de produse specifice 1.2 Banda de manipulare a produselor este curățată cu respectarea normelor în domeniu; 1.3 Banda de manipulare a produselor este curățată conform specificațiilor tehnice date de producător;	Curățarea benzii de manipulare a produselor se face cu profesionalism și eficiență
2 Manipulează corect produsele fragile	2.1 Produsele fragile sunt manipulate fără deteriorarea acestora; 2.2 Produsele fragile sunt manipulate cu respectarea specificităților acestora;	Manipularea produselor fragile se face cu atenție și dibăcie
3 Respectă normele referitoare la desfășurarea activității de comercializare în condițiile prevăzute de normele de igienă și sanitar-veterinar	3.1 Normele referitoare la desfășurarea activității de comercializare în condiții de igienă, sanitar-veterinar specifice locului de muncă sunt respectate permanent conform reglementărilor legale 3.2 Normele referitoare la desfășurarea activității de comercializare în condiții de igienă, sanitar-veterinar specifice locului de muncă sunt respectate conform reglementărilor unității	Respectarea normelor referitoare la desfășurarea activității se face cu implicare și conștiinciozitate
1 Menține igiena individuală	1.1 Igiena personală este menținută prin utilizarea echipamentului de protecție pe toată durata activității	Menținerea igienei personale se realizează cu profesionalism

	<p>1.2- Igiena personală este menținută permanent, conform normelor în vigoare și reglementărilor interne</p> <p>1.3 Igiena personală este menținută prin verificarea stării de sănătate personală verificată periodic conform normelor legale în vigoare</p> <p>1.4- în caz de îmbolnăvire este anunțat prompt șeful ierarhic superior</p> <p>1.5 Igiena personală este menținută prin evitarea constantă a contactului fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protecție specifice</p>	
2 Menține igiena la locul de muncă.	<p>2.1 Igiena la locul de muncă este menținută prin igienizarea și curățarea locului de muncă ori de câte ori este necesar</p> <p>2.2 Igiena la locul de muncă este menținută respectând reglementările legale și normele unității</p> <p>2.3 Igienizarea și curățarea locului de muncă sunt menținute conform normelor în vigoare și reglementărilor interne</p> <p>2.4 Igiena la locul de muncă este menținută prin curățarea și igienizarea uneltelor și utilajelor folosite în activitate conform indicațiile producătorului</p>	Menținerea igienei la locul de muncă se realizează cu perseverență .

Contexte:

Activitatea se desfășoară spații special amenajate: în centre comerciale, supermarketuri, hipermarketuri, situate în mediul urban și rural

Gama de variabile :

Tipuri de accidente ce pot apare la curățarea uneltelor / utilajelor : tăiere, înțepare, ardere, opărire, electrocutare,etc

Tipuri de acte normative în domeniu : legislație în vigoare în domeniul sanitar-veterinar, igienă, mediu, protecția consumatorului;

Tipuri de surse de poluare : scurgeri de lichide, inflamabile, emanări de gaze toxice, reacții fizico-chimice ce au ca rezultat poluarea mediului, scurgeri / împrăștiere de substanțe solide (pulberi, praf,

etc.), etc.

Tipuri de deșuri și reziduuri : rezultate din vânzarea mărfurilor în vrac, scurgeri; produse cu termen de garanție / valabilitate expirat, deșuri și reziduuri rezultate în urma activităților de igienizare, reparații , etc.

echipamente folosite: computer, cititor coduri de bare, imprimanta, telefon fix, telefon mobil, fax, modem.

Cunoștințe:

- legislație și norme de igienă personală
- tipuri de echipamente de protecție
- metode și tehnici de igienizare a echipamentelor de protecție.
- metode de curatare a benzii de deplasare a produselor;
- tipuri de produse supuse deteriorarii;
- modalitati de manipulare a produselor

Aplicarea normele de sănătate și securitate în muncă (NSSM) Unitate de competența generală		Nivelul de responsabilitatea și Autonomie 2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1 Aplică normele de sănătate și securitate în muncă	<p>1.1 Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate cu atenție, astfel încât să fie evitate accidentele;</p> <p>1.2 Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate prin executarea fiecărei operațiuni care prezintă risc de accidentare cu multă atenție, solicitându-se sprijinul atunci când este posibil tuturor persoanelor necesare;</p> <p>1.4 Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate prin verificarea zilnică a echipamentului de lucru</p> <p>1.5 Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate cu strictețe, conform cerințelor de la locul de muncă ;</p>	Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă se realizează cu atenție
2 Sesizează/raportează pericolele care apar la locul de muncă	<p>2.1 Pericolele care apar la locul de muncă sunt sesizate/raportate în timp util pentru intervenție;</p> <p>2.2 Pericolele care apar la locul de muncă sunt sesizate/raportate persoanei competente să ia măsuri, conform instrucțiunilor;</p> <p>2.3 Starea echipamentelor de sănătate și securitate în muncă și PSI este raportată persoanelor abilitate prin procedura specifică locului de muncă;</p>	Sesizarea/raportarea pericolelor ce apar la locul de muncă se realizează cu promptitudine și rapiditate
3 Respectă procedurile	3.1 Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate conform informațiilor	Respectarea procedurilor de urgență

de urgență și evacuare	primite la instructajele periodice. 3.2 Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate în funcție de tipul de accident sau de situație de urgență sesizată 3.3 Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate prin afișarea planului de evacuare a locului de muncă conform normelor legislative	și evacuare se realizează cu strictețe
------------------------	--	--

Contexte: Activitatea se desfășoară în spații special amenajate, precum magazine, piețe, centre comerciale situate în mediul rural sau urban

Gama de variabile :

Acte normative în domeniul NSSM: legi, norme și normative interne, proceduri, planuri de evacuare, Echipament de lucru și de sănătate și securitate a muncii : halate, combinezoane, cizme cauciuc, bocanci, cască protecție, mănuși, centuri de siguranță, etc.;

Echipament și materiale PSI : extincatoare diverse, furtun, hidranți, lopeți, târnăcoape, găleți, nisip, etc.;

Pericole care pot apărea la locul de muncă : accidente diverse produse prin lovire, cădere, tamponare, stropire sau inhalare de substanțe toxice, inundații, incendii, etc.;

Tipuri de situații cu grad de risc: clienți agresivi, sub influența băuturilor alcoolice, substantelor halucinogene sau agresivi.;

Metode de protejare: solicitare agenți de pază, solicitare prezenta și protecție autorități, acționare buton de panică, etc.

Servicii de urgență alertate în caz de accident / incident : salvare, pompieri, etc.;

Materiale sanitare specifice acordării primului ajutor : soluții desinfectante, bandaje și comprese sterile, atele, garouri, etc.

-echipamente folosite: computer, fax, modem, imprimantă, telefon

-mobilier

Cunoștințe:

- legislație și norme de sănătate și securitate în muncă
- riscul de accidentare la executarea diferitelor operațiuni
- reguli de lucru cu banii
- planul de evacuare
- condiții de exploatare și depozitare a utilajelor, aparatelor și echipamentelor de lucru
- caracteristicile echipamentului de lucru și ale celui de sănătate și securitate în muncă

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU CALIFICARI

CALIFICAREA

CASIER

COD RNC al calificarii:

Nivelul calificarii : 2

Sectorul : Comert

Versiunea: 0

Data aprobarii:

Data propusa pentru revizuire: martie 2013

Echipa de redactare:

Aurora Pavel – economist sef, ANIF RA Bucuresti, filiala Tulcea

Verificator sectorial: Ionut Calancia, verificator sectorial

Comisia de validare: Gogescu Vasilica, presedinte comitet sectorial Comert

Bojan Octavian Alexandru, prim-vicepresedinte comitet sectorial Comert

Gogescu Cristina, membru comitet sectorial Comert

Denumire document electronic: Q_Casier_00

Responsabilitatea pentru continutul acestei calificarii revine Comitetului Sectorial

Titlul Calificarii: Casier

Descriere:

Motivatie:

Calificarea de Casier este foarte solicitata pe piata muncii si postul acesta va fi regasit în organigramele multor firme, dupa aprobarea standardului. Având în vedere faptul ca în ultima perioada s-a dezvoltat foarte mult sectorul de retail, în special magazinele de tip hyper market si super market, calificarea de casier va avea un impact important în structura administrativa a acestor magazine. De asemenea, a devenit extrem de necesar sa apara o serie de diferentieri între micii comercianti, la care se întâlnește des conceptul de casier si vânzator în acelasi timp, fara nici o diferentiere semnificativa, si casierii si vânzatorii specializati fiecare prin fisa postului respectiv.

Conditii de acces:

Persoana care doreste sa devina Casier trebuie sa fie absolventa de liceu si sa aiba cunostinte de tehnologia informatiei (hardware, software, medii de stocare date, medii de transmisie a informatiilor, retele de calculatoare). Atentia, spiritul de echipa si capacitatea organizatorica nu trebuie sa lipseasca, deoarece toata activitatea implica lucrul cu numerar.

Rute de progres:

Printr-un proces de training, specializare sau prin absolvirea unei institutii de învățământ superior cu profil economic, persoana încadrata pe functia de casier poate promova pe o alta functie în cadrul societatii, în conformitate cu pozitiile libere existente si cu politica interna.

Cerinte legislative specifice:

Pentru a putea avea acces la profesia de casier, candidatul trebuie sa cunoasca metodologia de lucru cu numerar, legislatia în vigoare pentru activitatile ce presupun încasarea de numerar, precum si metodologia de lucru cu casa de marcat. Sunt necesare si cunostinte cel puțin teoretice legate de modalitatile de plata (numerar, bonuri de masa, altele).

- Cunostinte elementare de legislatie contabila,
- Norme privind operatiunile cu numerar emise de autoritatile competente.

Titlu calificarii: Casier

Codul calificarii:

Nivelul calificarii: 2

LISTA COMPETENTELOR

Nivelul calificarii :

Codul	Denumirea competentei	Nivel	Credite
	Deschiderea zilei de lucru	2	
	Încasarea de la clienti a contravalorii marfii sau serviciului prestat în unitate	2	
	Aplicarea politicilor companiei în relațiile cu clientii	2	
	Inchiderea zilei de lucru	2	
	Aplicarea normelor de igiena, sanitar-veterinare	2	
	Aplicarea normelor pentru sanatate si securitate în munca (NSSM)	2	

Titlul competentei: Deschiderea zilei de lucru**Codul:****Nivelul:2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Primeste numerarul pentru alimentarea casei în urma verificarii atente a acestuia conform normelor si procedurilor interne, respectând legislatia în vigoare</p> <p>2. Semneaza registrul de casa de primire a numerarului cu corectitudine si responsabilitate în vederea confirmarii sumei receptionate conform normelor si procedurilor specifice locului de munca</p> <p>3. Deschide/ alimenteaza casa cu numerarul primit ,cu precizie si acuratete, dupa ce acesta a fost verificat în vederea evitarii acceptarii banilor cu defecte sau necorespunzatori , conform legislatiei în vigoare.</p> <p>3. Pune în functiune casa de marcat si Pos - ul cu responsabilitate si atentie , dupa verificarea prealabila a rolei de hârtie necesare pentru imprimare, tinând cont de specificatiile tehnice primite de la producator ale echipamentelor si respectând legislatia în vigoare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Norme si proceduri interne - Tipuri de defecte ale banilor - Tipuri de bani necorespunzatori - Tipuri de echipamente - Tehnici de lucru cu pos - Categoriile de defecte - Mijloace de recunoastere si semnalizare specifice - Tipuri de instructaje specifice, - Echipamente de identificare a defectelor - Categoriile de personal abilitat
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:</p>	
<p style="text-align: center;">Deprinderi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati 	<p style="text-align: center;">Cunostinte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Titlul competenței: **Încasarea de la clienți a contravalorii marfii sau serviciului prestat în unitate**

Cod:

Nivelul: 2

Credite:

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Chestioneaza clientul cu amabilitate, folosind metode de comunicare adecvate clientului în vederea stabilirii metodei de plata dorite de client, conform normelor interne si a legislatiei specifice</p> <p>2. Scaneaza produsele cu responsabilitate, în functie de particularitatile si tipul acestora , utilizand echipamentele specifice din dotare si codurile de bare inscriptionate pe produse prin respectarea actelor normative în vigoare</p> <p>3. Comunica clientului contravaloarea produselor cu sollicitudine, în urma scanarii tuturor produselor din cosul clientului, conform bonului de casa , respectând normele interne</p> <p>4.Finalizeaza tranzactia prin predarea catre client a bonului fiscal si a restului corespunzator, în conformitate cu normele interne si legislatia interna specifica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prevederi legale referitoare la modalitatile de plata, - Norme interne, - Categoriile de produse ce pot fi achitate cu mijloace de plata diferite de cash - Prevederile codului bunelor maniere - Prevederi legate de adresare si chestionare, Mijloace de recunoastere si semnalizare a Modalitatilor de plata - Tipuri de produse - Caracteristici ale produselor - Metode de comunicare - Legislatia în vigoare - Tipuri de echipamente - Norme generale si norme specifice locului de munca referitoare la identificarea si aplicarea legislatiei referitoare la manipularea si scanarea produselor
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:</p>	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati 	<ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Titlul competentei: Aplicarea politicilor companiei în relațiile cu clienții**Codul:****Nivelul:2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Informeaza clientii cu amabilitate cu privire la existenta unor actiuni comerciale organizate de magazin folosind canale de comunicare diferite si o gama variata</p> <p>2. Redirectioneaza clientul spre departamentul specializat, cu promptitudine în functie de informatiile solicitate si numai atunci când nu detine raspunsul la aceste solicitari , respectând politicile companiei si a normelor interne specifice</p>	<ul style="list-style-type: none">- Particularitatile produselor,- Prevederile codului bunelor maniere- prevederi legate de adresare si informare,- Mijloace de informare si semnalizare a actiunilor comerciale- Tipuri de materiale promotionale- Tipuri de produse si servicii- Tipuri de departamentwe specializate- Tipuri de clienti- Tipuri de actiuni de informare- Tipuri de instructaje specifice, categorii de personal abilitat
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competentei: Inchiderea zilei de lucru**Cod:****Nivelul: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Verifica numerarul din casa de marcat prin compararea factica a acestuia cu raportul de casa , urmarindu-se valoare finala si calitatea bancnotelor, conform procedurilor specifice si a actelor normative emise de autoritatile statului cu atributii în domeniu.</p> <p>2. Preda numerarul din casa de marcat în urma aplicarii normelor specifice de numarare si bandare a acestuia, respectând întocmai cadrul legislativ cu privire la operatiunile cu lichiditati</p> <p>3. Semneaza de predare în registrul de casa la sfarsitul fiecărei zi de lucru conform normelor interne în vederea predarii numerarului, bonurilor de masa si a celorlate documente aferente operatiunilor efectuate</p> <p>4. Inchide casa de marcat si POS-ul conform normelor si procedurilor interne, respectând specificatiile tehnice date de producator</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipuri de echipamente - Legislatie în vigoare - Specificatii tehnice ale echipamentelor din dotare - Mijloace de semnalizare a închiderii casei de marcat - Norme si proceduri interne - Tipuri de verificari - Tipuri de defecte ale banilor - Tipuri de doumente utilizate la depunerea încasarilor - Tipuri de plata - Categori de personal abilitat - Modalitati de bandare/împachetare a numerarului, - Notiuni de securitate fizica a numerarului
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:</p>	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca • Simularea • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati 	<ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Titlul competentei: Aplicarea normelor de igiena si sanitar- veterinare în unitate**Codul:****Nivelul:2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Curata banda de manipulare a produselor prin folosirea de produse de curatare specifice si tinând cont de specificatiile tehnice date de producator , respectând normele din domeniu.</p> <p>2. Manipuleaza corect produsele fragile, conform specificatiilor si a normelor existente în vederea evitarii deteriorarii acestora.</p> <p>3. Respecta normele referitoare la desfasurarea activitatii de comercializare în conditiile prevazute de normele de igiena si sanitar-veterinare conform reglementarilor unitatii</p> <p>4. Mentine igiena personala permanent, în conformitate cu legislatia specifica si normele interne, utilizând pe toata durata activitatii echipamentul de protectie în stare curata, efectuând verificarea periodica a starii de sanatate prin metode specifice, în conformitate cu normele legale si evitând în tot timpul activitatii contactul fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protectie specifice.</p> <p>5. Mentine igiena la locul de munca permanent respectând reglementarile legale si normele interne si utilizând materialele de igienizare si utilajele specifice; curatând si igienizând cu profesionalism uneltele si utilajele folosite în activitate, respectând indicatiile pro-ducatorului si cu atentie pentru evitarea accidentelor.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Mijloace de curatare si mentinere a benzii de manipulare a produselor- Norme generale si specifice locului de munca referitoare la manipularea produselor fragile,- Tipuri de deteriorari ale produselor prin manipularea incorecta,- Modalitati de raportare a neconcordantelor- Norme generale si norme specifice locului de munca referitoare la manipularea produselor,- Categoriile de personal abilitat- Legislatie specifica în domeniul igiena- Tipuri de echipamente de protectie- Tipuri de metode si tehnici de igienizare a echipamentelor de protectie- Tipuri de echipament de protectie specific pentru contactul cu produse alimentare neambalate individual- Tipuri de metode specifice de verificare a starii de sanatate- Legislatie si norme interne de igienizare la locul de munca- Tipuri de materiale si utilaje de igienizare- Tipuri de indicatii ale producatorilor- Tipuri de accidente ce pot apare la curatarea uneltelor / utilajelor- Legislatie specifica si norme interne în domeniul sanitar-veterinar- Modalitati de a actiona în cazul constatarii de deficiente în aplicarea normelor sanitar-veterinare
Metode de evaluare:	

Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca • Simularea • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati 	<ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu 	

Titlul competentei: Aplicarea normele de sanatate si securitate în munca**Codul:****Nivelul:2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Aplica normele de sanatate si securitate în munca cu strictete conform cerintelor de la locul de munca prin verificarea zilnica a echipamentului de lucru astfel încât sa fie evitate accidentele.</p> <p>2. Sesiseaza/raporteaza pericolele care apar la locul de munca, în timp util pentru interventie, persoanelor competente conform instructajelor periodice</p> <p>3. Respecta procedurile de urgenta si evacuare la locul de munca in functie de tipul accidentului sau a situatiei de urgenta prin respectarea afisarii planului de evacuare la locul de munca conform normelor legislative în vigoare si informatiilor primite la instructajele periodice</p>	<ul style="list-style-type: none">- Legislatie specifica si norme interne în domeniul sanatatii si securitatii în munca- Echipament de protectia muncii- Riscul de accidentare la executarea diferitelor operatiuni- Tipuri de pericole care pot aparea la locul de munca- Instructiuni, norme si proceduri de actiune în caz de pericol si urgenta- Notiuni de acordare a primului ajutor în caz de accident- Tipuri de materiale sanitare utilizate la acordarea primului ajutor- Planul de evacuare a punctului de vânzare în caz de urgenta- Servicii de urgenta alertate în caz de accident / incident- Modalitatea de efectuare a procedurilor în situatii de urgenta si evacuare
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	