

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Director de magazin

Domeniul: Comerț și servicii

București 1999

Unitatea pilot:

SOREXIM International SRL, București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Irina Olaru

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

ing. Adrian Fulop, SC Casa Group of Companies, SRL

ing. Cristian Ionescu, SOREXIM International SRL, București

Referenți de specialitate:

ing. Dan George Gromic, SC Midars Construct SRL

ing. Horațiu Virgil Pop, SC Midars Construct SRL

Standard aprobat COSA la data de 25-11-1999

Cod COSA: O - 58

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Director de magazin

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Administrație

Raportarea activității magazinului

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea NPM și PSI
Aplicarea procedurilor de calitate
Comunicarea interdepartamentală
Coordonarea muncii în echipă

Dezvoltare profesională

Coordonarea perfecționării forței de muncă
Dezvoltarea activității profesionale proprii

Management

Analiza și luarea deciziilor privind activitatea magazinului
Controlul și evaluarea activității magazinului
Coordonarea și conducerea activității magazinului
Gestionarea elementelor patrimoniale din magazin
Organizarea activității magazinului
Planificarea activității magazinului

Marketing

Promovarea imaginii magazinului

Raportarea activității magazinului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Raportarea către autorități	1.1. Raportarea evidentelor și a situațiilor privind magazinul condus este făcută cu corectitudine conform prevederilor legale, în condițiile și la termenele stabilite. 1.2. Evidențele și situațiile privind activitatea magazinului condus, solicitate de către autorități sunt prezentate cu promptitudine în scopul respectării legalității.
2. Raportarea către șefii ierarhici	2.1. Bilantul contabil, anexele la acesta precum și raportul de gestiune sunt raportate corect și operativ, periodic sau ori de câte ori este necesar, conform prevederilor legale și normelor interne. 2.2. Raportările legale precum și alte sinteze și rapoarte solicitate sunt întocmite și prezentate prin forme de comunicare adaptate situației.

Gama de variabile

se aplică magazinelor cu profil alimentar, nealimentar și mixt

raportări legale: bilanț contabil, anexe la bilanț, raport de gestiune, decont TVA, situația contului de profit și pierdere etc.

forme de comunicare: scris, verbal

evidențe și situații: situația vânzărilor, situația stocurilor, situația de personal, situația decontării cu bugetul statului etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

organizare și conducere, generală și specifică

întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile și de raportare

reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care întocmește rapoartele

promptitudinea cu care raportează

Aplicarea NPM și PSI

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Aplicarea normelor de protecție a muncii

2. Aplicarea normelor de pază și stingere a incendiilor

3. Raportarea pericolelor care apar la locul de muncă

4. Aplicarea procedurilor de urgență și evacuare

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite și verificate pentru conformitate cu specificul fiecărui loc de muncă.

1.2. Echipamentul de protecție din dotare este identificat corect și rapid.

1.3. Verificarea însușirii clare și corecte a procedurilor de protecție a muncii în vigoare este asigurată prin instructaje periodice.

1.4. Activitatea specifică este verificată permanent pentru respectarea

2.1. Procedurile de pază și stingere a incendiilor sunt verificate prin instructaje periodice și prin aplicații practice.

2.2. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor.

3.1. Pericolele sunt identificate cu luciditate pe toată perioada desfășurării activității pentru a fi raportate persoanei abilitate conform procedurii specifice locului de muncă.

3.2. Starea echipamentelor de protecție și stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă.

4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate.

4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu rapiditate, corectitudine și luciditate, respectând procedurile specifice locului de muncă.

4.3. Primul ajutor este acordat rapid în conformitate cu tipul

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul comercial

Echipamentul de protecție: specific locului de muncă

Echipamentul de stingere a incendiilor: hidranți, extincatoare, lopeți, nisip, târnăcoape, găleți, furtunuri etc.

Truse de prim ajutor

Sistem de avertizare: sonor, luminos, comunicativ

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor

Evaluarea practică se va face în cadrul simulărilor periodice.

Cunoștințele se referă la:

normele de protecție a muncii și pază și stingere a incendiilor specifice locului de muncă

echipamentul de protecție și modul de întreținere al acestuia

caracteristicile toxice, inflamabile și explozibile ale produselor existente în magazin

sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților și a punctelor de pază și stingere a incendiilor

acordarea primului ajutor

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care respectă și verifică normele de protecție a muncii și paza și stingerea incendiilor

corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident

capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute

Aplicarea procedurilor de calitate

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Asumarea responsabilităților pentru produsele vândute și pentru serviciile aferente vânzării

2. Verificarea calitativă a rezultatelor activității

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Toate produsele și serviciile aferente vânzării sunt verificate pentru încadrarea în condițiile de calitate impuse prin documentație și norme interne.

1.2. Locul de munca și echipamentul din dotare sunt pregătite și verificate astfel încât rezultatele muncii să corespundă cerințelor de calitate.

1.3. Este răspunzător de calitatea serviciilor aferente vânzării, fiind preocupat permanent de îmbunătățirea acestora.

2.1. Rezultatele activității sunt comparate cu cerințele de calitate și, dacă este necesar, sunt luate măsuri de remediere.

2.2. Deficiențele de calitate constatate și cauzele lor sunt analizate operativ în scopul diminuării acestora.

2.3. Este răspunzător de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor aferente vânzării.

Gama de variabile

se aplică la toate ocupațiile din domeniul comercial
procedurile de calitate se aplică pe toată durata activității
documentație:

- certificatul de calitate al producătorului
- norme interne privind calitatea serviciilor aferente vânzării

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care aplică procedurile de calitate specifice
rapiditatea în depistarea și soluționarea deficiențelor
capacitatea de decizie promptă și exactă

Cunoștințele se referă la:

Standardele de asigurarea calității aferente produselor comercializate și pentru servicii

Comunicarea interdepartamentală

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Comunicarea cu personalul din subordine	1.1. Informațiile primite sunt recepționate corect prin utilizarea mijloacelor de comunicare specifice. 1.2. Informațiile primite sunt analizate luându-se deciziile corecte pentru desfășurarea unei activități fluente. 1.3. Interlocutorii sunt tratați cu atenție și înțelegere cu respectarea dreptului la opinie. 1.4. Informațiile suplimentare sunt obținute prin întrebări clare și concise.
2. Comunicarea cu șefii direcți	2.1. Comunicarea cu șefii direcți este efectuată prin utilizarea formelor de comunicare adaptate situațiilor. 2.2. Comunicarea cu șefii direcți este realizată prin transmiterea corectă și operativă a informațiilor.
3. Comunicarea cu autoritățile	3.1. Comunicarea cu autoritățile este efectuată cu respectarea prevederilor legale. 3.2. Comunicarea cu autoritățile este realizată prin forme de comunicare specifice.
4. Comunicarea cu clienții	4.1. Clienții sunt abordați cu politețe în conformitate cu regulile de conduită. 4.2. Divergențele cu clienții ale personalului din subordine sunt rezolvate cu promptitudine în vederea satisfacerii exigenței clienților.

Gama de variabile

Unitatea de aplică la toate ocupațiile din domeniu comercial
Forme de comunicare- scrisă, verbală

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale
reguli și norme interne de conduită
modul de întocmire a rapoartelor.

La evaluare se va urmări:
corectitudinea cu care primește și transmite informațiile
claritatea cu care se utilizează limbajul specific
rapiditatea cu care se transmit informațiile
flexibilitatea în comunicare
corectitudinea deciziilor în situații date.

Coordonarea muncii în echipă

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea rolurilor subordonaților pe echipe	1.1. Rolurile specifice în cadrul echipelor sunt identificate în conformitate cu prevederile normelor interne, ținând cont de prioritatea rezolvării eficiente a problemelor. 1.2. Sugestiile clientilor și a șefilor ierarhici sunt rezolvate cu claritate și cu promptitudine pentru satisfacerea exigentelor și a optimizării
2. Rezolvarea sarcinilor în cadrul echipei	2.1. Sarcinile sunt rezolvate cu responsabilitate, conform cerințelor muncii în echipă. 2.2. Problemele apărute sunt coordonate pentru rezolvarea cu promptitudine într-o manieră agreata și acceptata de toți membrii echipei.
3. Verificarea activității echipelor	2.3. Munca proprie este corelată cu a celorlalți membri ai echipei pentru 3.1. Activitatea fiecărei echipe este verificată permanent într-un mod adecvat, pentru a constata corectitudinea membrilor la îndeplinirea sarcinilor trasate . 3.2. Munca în cadrul echipelor este verificată prin utilizarea limbajului specific domeniului de activitate. 3.3. Munca în echipă este coordonată pentru a răspunde cu promptitudine la solicitările clienților în scopul oferirii unor servicii de calitate. 3.4. Opiniile și punctul de vedere propriu sunt comunicate deschis membrilor echipei pentru clarificarea operativă a divergențelor apărute. 3.5. Problemele apărute sunt rezolvate cu promptitudine într-o manieră

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul comercial
formele de comunicare: discuții individuale, discuții în grupuri mici, telefonic, rapoarte scrise sau verbale
limbaj specific domeniului de activitate: folosirea termenilor tehnici specifici pentru gama de produse

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la:

utilizarea corectă a limbajului specific
reguli și norme interne de conduită
schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale
organizare și conducere

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a colabora cu membrii echipelor
corectitudinea cu care verifică activitatea echipelor

Coordonarea perfecționării forței de muncă

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea domeniilor de calificare necesare	1.1. Necesarul de calificări este stabilit periodic, pe baza studiului de diagnostic al magazinului. 1.2. Calificarile necesare sunt inventariate și reactualizate ori de câte ori este necesar. 1.3. Cunoștințele angajaților sunt verificate periodic, prin organizarea de testări. 1.4. Personalul cu disponibilitate de a învăța / a se perfecționa este selectat cu obiectivitate și îndrumat către domeniile de interes.
2. Stabilirea programelor de perfecționare	2.1. Personalul este selectat în funcție de aptitudini, pregătire profesională, atașament față de magazin. 2.2. Perfecționarea personalului din subordine este realizată în mod organizat, prin participare la cursuri în centre specializate - ținute de experți ai societății comerciale 2.3. Programele de perfecționare a forței de muncă sunt stabilite în mod obiectiv și realist, pe baza corelării cunoștințelor profesionale cu cerințele magazinului. 2.4. Programele de perfecționare sunt alese pe baza comparării ofertelor provenite de la mai multe centre de perfecționare / experți individuali.

Gama de variabile

Perfecționarea profesională a personalului din subordine cuprinde organizarea unor cursuri de merceologie, limbi străine sau operare PC, în cadrul magazinului sau în afara lui.

Criteriile de selecționare a personalului care participă la aceste cursuri vizează:
comportamentul în cadrul companiei
respectarea regulamentului intern al societății comerciale
vârstă
aptitudini.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
merceologie
norme interne

La evaluare se va urmări:
obiectivitate în selectarea personalului ce va urma cursurile de perfecționare
calități organizatorice pentru punerea la punct a programelor de perfecționare necesare
capacitatea de a sesiza corect necesarul de calificare al personalului din subordine, în permanentă corelare cu direcțiile de dezvoltare ale societății comerciale

Dezvoltarea activității profesionale proprii

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea necesarului de autoinstruire	1.1. Necesarul de autoinstruire este stabilit pe baza autoevaluării. 1.2. Necesarul de autoinstruire este identificat în funcție de cerințele locului de muncă.
2. Identificarea surselor de informare	2.1. Selectarea publicațiilor de specialitate este făcută cu discernământ. 2.2. Materialele de specialitate sunt consultate zilnic sau ori de câte ori este necesar. 2.3. Timpul alocat pentru studiu este stabilit pentru însușirea cu corectitudine a noilor cunoștințe.
3. Structurarea informațiilor pe probleme	3.1. Informațiile sunt structurate concis și ordonat, pentru a putea fi accesate rapid. 3.2. Datele sunt ordonate într-un mod cât mai accesibil, pentru a permite folosirea lor cât mai rapidă și sigură.

Gama de variabile

Posibile surse de informare:
publicații de specialitate
INTERNET
referate sau comunicări științifice ale unor personalități din domeniu

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:
capacitate de autoevaluare obiectivă a cunoștințelor care necesită un plus de aprofundare
spirit critic și autocritic
un minimum de cunoștințe profesionale, care să permită identificarea rapidă și corectă a lipșurilor

Analiza și luarea deciziilor privind activitatea magazinului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analiza sectoarelor de activitate	<p>1.1. Indicatorii de activitate realizați în fiecare sector de activitate sunt analizați prin comparație cu cei planificați, pentru determinarea eficienței activității desfășurate.</p> <p>1.2. Analiza bugetului de venituri și de cheltuieli efectiv realizat în fiecare sector de activitate este efectuată pentru verificarea încadrării în parametri și determinarea profitului realizat.</p> <p>1.3. Analiza rezultatelor controalelor efectuate este făcută cu discernământ și responsabilitate, în scopul fundamentării deciziilor.</p> <p>1.4. Deciziile privind activitatea fiecărui sector de activitate sunt luate cu simț de răspundere și în cunoștința de cauză și sunt transmise prin forme de comunicare adecvate.</p>
2. Analiza globală a activității	<p>2.1. Analiza globală a activității magazinului este realizată pe baza bugetului de venituri și cheltuieli, în scopul determinării rentabilității acesteia.</p> <p>2.2. Deciziile majore privind activitatea globală a magazinului sunt luate cu discernământ.</p> <p>2.3. Deciziile luate sunt transmise prin forme de comunicare specifice, personalului din subordine, șefilor ierarhici sau autorităților, după caz, pentru a fi luate la cunoștința și puse în practică.</p>

Gama de variabile

se aplică magazinelor cu profil alimentar, nealimentar și mixt
indicatori de activitate: indicatori volumici, temporali, valorici, financiari etc.
forme de comunicare: verbal, scris.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
organizare și conducere, generală și specifică
merceologie
întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile și de raportare
reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:
corectitudinea în luarea deciziilor
discernământul în luarea deciziilor și a rezolvării deficiențelor
promptitudinea raportării

Controlul și evaluarea activității magazinului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Controlul sectoarelor de activitate	<p>1.1. Controlul fiecărui sector de activitate este efectuat periodic sau ori de câte ori este nevoie, conform reglementarilor legale și normelor interne, în scopul asigurării unei activități corecte și de calitate.</p> <p>1.2. Personalul fiecărui sector este verificat din punct de vedere al ținutei, prezenței, comportamentului și activității desfășurate pentru asigurarea unor servicii de calitate oferite clienților.</p> <p>1.3. Activitatea din fiecare sector este controlată prin tehnici și metode adecvate, în scopul respectării prevederilor legale și a normelor interne, îndeplinirii indicatorilor de activitate și desfășurării unei activități corecte și fluente.</p> <p>1.4. Activitatea de control este desfășurată direct sau prin delegare de competență, rezultatele acestora fiind consemnate în documente specifice, în scopul analizării activității fiecărui sector.</p>
2. Controlul activității magazinului	<p>2.1. Controlul activității magazinului este realizat periodic sau ori de câte ori este nevoie, conform prevederilor legale și a normelor interne, personal și de către comisii special desemnate pentru desfășurarea unei activități legale.</p> <p>2.2. Controlul activității este efectuat prin tehnici și metode adecvate și este consemnat în documente specifice, în vederea analizării pe ansamblu a activității.</p> <p>2.3. Concluziile controlului sunt raportate prin forme de comunicare adecvate, șefilor ierarhici sau, după caz, autoritatilor în drept, conform prevederilor legale și a normelor interne.</p>

Gama de variabile

tehnici și metode: numărarea, cântărirea, inventarierea, observația, declarația etc.

documente specifice: proces-verbal de inventariere, lista de inventar, borderou, declarație etc.

forme de comunicare: verbal, scris

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

organizarea și conducerea generală și specifică

merceologie

întocmirea documentelor specifice

reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care efectuează verificarea activității magazinului

competența evaluării activității

Coordonarea și conducerea activității magazinului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Coordonarea și conducerea sectoarelor de activitate

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Coordonarea și conducerea sectoarelor de activitate este realizată prin utilizarea de tehnici și metode de conducere adecvate specificului fiecărui sector, pentru desfășurarea unei activități eficiente.

1.2. Coordonarea și conducerea este exercitată prin munca unor persoane competente în fiecare sector, cu delegare de responsabilități și autoritate, astfel încât activitatea să se desfășoare legal și organizat.

1.3. Sectoarele de activitate sunt coordonate și conduse prin urmărirea personală a realizării indicatorilor de activitate pentru stabilirea eficienței fiecărui sector al magazinului.

1.4. Coordonarea și conducerea activității este efectuată prin culegerea permanentă de informații din fiecare sector, prin analiza activității acestora, utilizând forme de comunicare adecvate.

1.5. Coordonarea și conducerea activității fiecărui sector este realizată prin comunicare interactivă cu personalul pentru cunoașterea și rezolvarea operativă a problemelor.

1.6. Coordonarea și conducerea sectoarelor de activitate este realizată prin utilizarea metodelor de lucru în echipă, adaptate situațiilor date, în scopul desfășurării fluente a activității.

1.7. Situațiile critice apărute în activitatea fiecărui sector sunt rezolvate cu promptitudine prin decizii directe, conform fișei postului și a normelor interne.

2. Coordonarea și conducerea în ansamblu a magazinului

2.1. Coordonarea și conducerea în ansamblu a magazinului este realizată prin urmărirea permanentă a îndeplinirii indicatorilor de activitate și încadrarea în bugetul de venituri și cheltuieli pentru desfășurarea unei activități rentabile.

2.2. Informațiile culese din toate sectoarele de activitate sunt sistematizate periodic în vederea analizării pe ansamblu a activității, în scopul fundamentării deciziilor.

2.3. Coordonarea și conducerea în ansamblu este exercitată prin decizii corecte, prompte, pentru desfășurarea fluentă, organizată și în condiții de calitate a activității.

Gama de variabile

Tehnici și metode de conducere: conducere prin obiective, prin buget, prin participare etc.

Indicatori de activitate: indicatori volumici, temporali, valorici, financiari etc.

Metode de lucru în echipă: discuții directe, individuale, în grupuri mici și mari, ședințe, operative etc.

Forme de comunicare: scris, verbal

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

cunoștințe de organizare și conducere, generale și specifice

cunoștințe de merceologie

cunoștințe privind întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile și de raportare

La evaluare se va urmări:

perseverența și corectitudinea cu care urmărește realizarea indicatorilor de vânzare

corectitudinea cu care stabilește eficiența sectoarelor

justețea deciziilor luate în situații date

flexibilitatea în comunicare

capacitatea de sistematizare a informațiilor

Gestionarea elementelor patrimoniale din magazin

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Gestionarea trezoreriei	1.1. Disponibilitățile financiare ale unității sunt gestionate conform prevederilor legale și normelor interne prin verificarea atenta periodică sau ori de câte ori este nevoie, a actelor și documentelor financiare. 1.2. Disponibilitățile financiare ale unității sunt gestionate corect în scopul asigurării unei activități fluente în toate sectoarele.
2. Gestionarea produselor	2.1. Gestionarea produselor destinate vânzării este verificată din punct de vedere al corectitudinii acesteia, în scopul menținerii parametrilor de calitate garantati de producator conform prevederilor legale și a normelor interne. 2.2. Gestionarea produselor din stoc este verificată pentru realizarea unei fluente a activitatii de aprovizionare și desfăcere în scopul satisfacerii exigențelor clienților.
3. Gestionarea dotărilor existente, a mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar	3.1. Gestionarea dotarilor și a mijloacelor fixe existente în magazin este facuta prin delegare de competenta și raspundere în scopul asigurarii integritatii, securitatii și fiabilitatii acestora. 3.2. Verificarea gestiunii obiectelor de inventar din patrimoniul magazinului este efectuată periodic sau ori de câte ori este nevoie în scopul păstrării integrității acestora.

Gama de variabile

se aplică magazinelor cu profil alimentar, nealimentar și mixt
disponibilități financiare: bani în numerar în cont bancar, cec-uri, titluri de valoare, cărți de credit etc.
documente financiare: ordine de plată, facturi, chitanțe, bonuri, borderouri, jurnal de vânzări etc.
parametrii de calitate: gust, miros, aspect, culoare, greutate, densitate, integritate, funcționalitate etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
organizare și conducere, generală și specifică
întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile și de gestiune
merceologie
reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:
corectitudinea gestionării elementelor patrimoniale
promptitudinea în luarea deciziilor
rapiditate în rezolvarea deficiențelor și raportarea acestora

Organizarea activității magazinului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Organizarea și repartizarea personalului	1.1. Personalul din subordine este repartizat pe sectoare de activitate conform organigramei și regulamentelor interne, pentru satisfacerea cerințelor clienților. 1.2. Necesarul de personal este determinat permanent pentru dimensionarea corectă a fiecărui sector de activitate.
2. Organizarea sectorului de transport / aprovizionare	2.1. Sectorul de transport / aprovizionare este organizat și dimensionat astfel încât stocul de rezervă al magazinului să fie constant, conform solicitărilor clienților și al disponibilităților de depozitare. 2.2. Sectorul de transport / aprovizionare este organizat astfel încât produsele solicitate cu preponderență să fie aprovizionate cu prioritate în cantitățile și la termenele planificate.
3. Organizarea sectoarelor de vânzare	3.1. Sectoarele de vânzare sunt organizate conform prevederilor legale și a normelor interne prin utilizarea mijloacelor de expunere specifice. 3.2. Sectoarele de vânzare sunt organizate și dimensionate utilizând informații referitoare la cererea și oferta specifică fiecărui sector. 3.3. Sectoarele de vânzare sunt organizate și dimensionate pe grupe de produse pentru satisfacerea cu operativitate a solicitărilor clienților.
4. Organizarea sectorului de depozitare / livrare	4.1. Spațiile de depozitare sunt organizate și dimensionate conform prevederilor legale, cu respectarea NPM și PSI generale și specifice și a normelor interne în scopul asigurării integrității și securității produselor. 4.2. Sectorul de depozitare / livrare este organizat pentru aprovizionarea fluentă a magazinului și pentru livrarea cu promptitudine a produselor, conform solicitărilor.
5. Organizarea sectorului administrativ	5.1. Sectorul administrativ este dimensionat și organizat pentru a asigura desfășurarea activității în condiții de calitate în toate sectoarele magazinului. 5.2. Sectorul administrativ este organizat conform normelor interne
6. Organizarea sectorului financiar-contabil și de control	6.1. Sectorul financiar-contabil este organizat conform prevederilor legale și a normelor interne pentru asigurarea unui circuit fluent al documentelor specifice și al mijloacelor financiare. 6.2. Activitatea de control este organizată conform prevederilor legale și a normelor interne pentru a asigura servicii de calitate în toate sectoarele de activitate.

Gama de variabile

Metode de expunere specifice: rafturi, vitrine, standuri, expozitoare, mese, vitrine frigorifice, galantare, rastele etc.

Grupe de produse:

din sectorul alimentar, prezentate sub forma ambalată, preambalată și neambalată

din sectorul nealimentar, prezentate sub forma ambalată, preambalată și neambalată

Regulamente interne:

regulamente de ordine internă

regulamente de organizare și funcționare

Norme interne: specifice domeniului de activitate și produselor comercializate.

Documente specifice: de vânzare, de livrare, de gestiune, de transport, de raportare etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

merceologie și tehnica vânzării, generale și specifice

organizare și conducere, generale și specifice

întocmirea actelor și documentelor financiar-contabile și de raportare

reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări:

rapiditatea cu care ia deciziile pentru organizarea activităților magazinului (pt. fiecare sector și global)

corectitudinea deciziilor luate în organizarea activității magazinului

capacitatea decizională în situații neprevăzute

Planificarea activității magazinului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Estimarea activității de vânzare

2. Dimensionarea sectoarelor conexe de activitate

3. Dimensionarea necesarului de personal

4. Planificarea activității pe sectoare

5. Dimensionarea bugetului de venituri și cheltuieli

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Estimarea activității de vânzare este efectuată pe baze statistice, pe grupe de produse, prin analiza informațiilor furnizate de sectoarele de vânzare și de solicitările clienților.

1.2. Sectoarele de vânzare sunt dimensionate conform estimărilor efectuate pentru realizarea volumului de vânzări planificat.

2.1. Sectoarele conexe de activitate sunt dimensionate corespunzător volumului și specificului activității astfel încât activitatea să se desfășoare fluent.

2.2. Necesarul de dotări pe sectoare de activitate și pe grupe de produse este întocmit conform estimărilor pentru realizarea calitativă a

3.1. Organigrama unității este întocmită conform estimărilor și dimensionărilor efectuate la toate sectoarele de activitate, pentru desfășurarea fluentă a activității.

3.2. Fișele posturilor specifice sectoarelor de activitate sunt întocmite conform organigramei pentru asumarea responsabilităților de către personalul din subordine.

3.3. Testele de evaluare profesionale sunt întocmite conform fișei postului pentru angajarea și promovarea personalului competent în toate sectoarele de activitate.

4.1. Activitatea specifică fiecărui sector este planificată prin întocmirea de grafice, pentru încadrarea în indicatorii de activitate, pentru urmărirea eficienței și operative.

4.2. Activitățile sectoarelor sunt planificate flexibil și corelate permanent pentru realizarea unor servicii de calitate.

5.1. Bugetul de venituri și cheltuieli este elaborat pentru fiecare sector de activitate, conform estimărilor și dimensionărilor făcute, ținând seama de necesarul de dotări și de personal, în scopul desfășurării unei activități eficiente.

5.2. Bugetul de venituri și de cheltuieli al magazinului este întocmit pe baza bugetelor de venituri și cheltuieli al fiecărui sector și este supus aprobării șefilor ierarhici.

Gama de variabile

sectoare conexe de activitate: aprovizionare, transport, desfacere, livrare etc.

grupe de produse: din domeniul alimentar și nealimentar, prezentate sub formă ambalată, preambalată și neambalată

dotări: instalații, utilaje, mijloace fixe, obiecte de inventar, amenajări etc.

teste de evaluare: chestionare, teste grilă, teste psihologice etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

merceologie și tehnica vânzării generale și specifice

planificare

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care dimensionează sectoarele de activitate și necesarul de personal

Operativitatea cu care planifică activitatea pe sectoare

capacitatea decizională în situații neprevăzute

Promovarea imaginii magazinului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea bugetului promoțional	1.1. Planificarea resurselor financiare destinate promovării produselor este făcută în funcție de reglementările legale în vigoare cu privire la întocmirea balantei de venituri și cheltuieli. 1.2. Bugetul promoțional al magazinului este stabilit în funcție de politica economică a societății. 1.3. Bugetul promoțional al magazinului este stabilit pe criterii de
2. Selectarea mijloacelor de promovare	2.1. Selectarea mijloacelor de promovare este făcută în funcție de impactul acestora asupra segmentului de piață al consumatorilor vizați. 2.2. Alegerea mijloacelor de promovare este realizată în funcție de natura produselor. 2.3. Alegerea mijloacelor de promovare este făcută cu respectarea încadrării în bugetul promoțional aprobat de conducerea societății.
3. Stabilirea canalelor de distribuție pentru promovare	3.1. Canalele de distribuție pentru promovare se stabilesc în funcție de specificul mărfurilor.
4. Alegerea tipului de promovare adecvat	4.1. Alegerea tipului de promovare este făcut în funcție de politica societății. 4.2. Alegerea tipului de promovare este făcut în funcție de buget și de natura produsului comercializat.

Gama de variabile

bugetul de publicitate este propus spre aprobare de Consiliul de Administrație al companiei
selectarea celei mai adecvate modalități de reclamă și publicitate se face pe baza comparării diferitelor oferte primite de la Agenții Publicitare Specializate, cotidiene radio, TV, INTERNET - urmărind obținerea unui impact puternic asupra consumatorului
canale de distribuție pentru promovare - direct, prin intermediari, prin poștă, fax
mijloace de promovare: prospecte, cataloage, pliante, reclame etc.
tipul de promovare: agresiv, ofensiv, defensiv, de menținere

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
economie, uzanțe comerciale, fiscalitate, finanțe, legislație
psihologie

La evaluare se va urmări:
aptitudini de comunicare
capacitatea de a planifica resursele financiare în funcție de politica economică a societății
abilitatea de a alege corect cele mai eficiente tipuri și mijloace de promovare
capacitate de analiză și sinteză