

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Organizator târguri și expoziții

Domeniul: Comerț și servicii

București 2000

Unitatea pilot:

Camera de Comerț și Industrie a României și a Municipiului București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Laura Artemona Marcu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Ștefan Cătălin Trifu, inginer, ROMEXPO

Tiberiu Alexandru Pap, inginer, ROMEXPO

Referenți de specialitate:

Mariana Camelia Dinu Angelescu

Sofia Postelnicu

Standard aprobat COSA la data de 28-06-2000

Cod COSA: O - 247

© copyright 2000 , 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.

Organizator târguri și expoziții

Descrierea ocupației

Ocupația se aplică organizatorilor de târguri și expoziții cu participare internă și internațională care își desfășoară activitatea în cadrul unităților de profil.

Ocupația presupune o sferă largă de competențe aferente atât relației directe cu clienții cât și activităților legate de pregătirea logistică a manifestărilor expoziționale.

Ocupația presupune activități de promovare a manifestărilor expoziționale prin mijloace specifice în scopul atragerii unui număr cât mai mare de clienți.

Relația cu clienții implică o colaborare permanentă cu aceștia de-a lungul întregului proces de organizare și desfășurare a manifestărilor expoziționale, în sensul soluționării tuturor solicitărilor acestora în conformitate cu prevederile contractuale.

O bună colaborare cu celelalte departamente implicate în organizarea manifestărilor expoziționale și lucrul în echipă reprezintă condiții absolut necesare pentru activitatea desfășurată de organizatorul de târguri și expoziții.

Asigurarea unei bănci de date expozanți / vizitatori permanent actualizată și racordarea la toate noutățile legate de tendințele economice care influențează activitatea societăților comerciale sunt aspecte de interes deosebit pentru un organizator de târguri și expoziții.

Capacitatea de concentrare și răbdare și desfășurarea activității în condiții de stres legate de relațiile cu publicul, pe fondul menținerii unei atitudini amabile, politicoase reprezintă câteva aptitudini specifice absolut necesare unui organizator de târguri și expoziții.

Organizator târguri și expoziții

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Competențe fundamentale

Competențe generale la locul de muncă

Competențe specifice

Unitățile de competență

Comunică interactiv la locul de muncă
Lucrează în echipă

Aplică NPM și NPSI
Perfecționare profesională

Administrează banca de date
Asigură promovarea serviciilor proprii
Elaborează rapoarte și informări
Elaborează seturile de ofertare
Întocmește planurile de amplasament și alocă spațiile de expunere
Întocmește proiectul de buget de venituri și cheltuieli al evenimentului expozițional
Monitorizează proiectarea și dotarea standurilor
Planifică programul manifestărilor expoziționale
Prelucrează documentele specifice primite de la expozanți
Realizează corespondența cu clienții
Urmărește încasarea facturilor

Comunică interactiv la locul de muncă

Descrierea unității

Unitatea include componentele referitoare la comunicarea specifică activității desfășurate de un organizator de târguri și expoziții. Unitatea se referă atât la comunicarea cu clienții cât și la comunicarea cu colegii și cu terții : presa scrisă, radio -TV, etc.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmite și primește informații	1.1. Comunicarea este realizată numai cu persoane autorizate prin atribuțiile de serviciu cu respectarea raporturilor ierarhice, operative și funcționale. 1.2. Metoda de comunicare folosită este corespunzătoare procedurilor interne și permite transmiterea rapidă și corectă a informațiilor. 1.3. Informațiile transmise sunt reale, complete și exprimate în limbajul specific locului de muncă.
2. Participă la discuții pe teme profesionale	2.1. Problemele profesionale sunt discutate și rezolvate printr-un proces acceptat de toți membrii grupului. 2.2. Punctele de vedere proprii sunt argumentate clar și sunt exprimate fără reținere. 2.3. În cadrul discuțiilor în grup este respectat dreptul la opinie al celorlalți participanți. 2.4. Interlocutorii sunt tratați cu înțelegere și atenție. 2.5. Divergențele apărute sunt rezolvate cu calm, eventual prin medierea șefului ierarhic.

Gama de variabile

- Persoane fizice autorizate : șefi ierarhici, colegi de muncă cu care se află în relații funcționale
- Forma de comunicare : scrisă, verbală.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări :

- modul în care se respectă raporturile ierarhice, operative și funcționale și procedurile interne de comunicare;
- corectitudinea cu care se utilizează limbajul profesional;
- modul de adresare și coerența în formularea ideilor;
- modul în care se soluționează eventualele divergențe apărute.

Cunoștințe:

- schema organizatorică și raporturile ierarhice, operative și funcționale;
- procedurile interne de comunicare specifice locului de muncă;
- terminologia de specialitate

Lucrează în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică rolul propriu în cadrul echipei	1.1. Rolul propriu în cadrul echipei este identificat corect în funcție de tipul lucrării de executat. 1.2. Rolul propriu în cadrul echipei este identificat cu discernământ în funcție de sarcinile de realizat. 1.3. Pentru orice neclarități referitoare la rolul propriu în cadrul echipei sunt solicitate lămuriri, în timp util, șefului ierarhic.
2. Desfășoară activități în vederea atingerii obiectivelor	2.1. Activitatea proprie este desfășurată astfel încât să se încadreze în activitatea generală a echipei. 2.2. Activitatea proprie este desfășurată astfel încât lucrarea de executat să fie realizată în condițiile cerute. 2.3. Orice necorelări ale activității proprii cu activitatea celorlalți membri ai echipei sunt soluționate în timp util.

Gama de variabile

- Lucrări de executat : monitorizează proiectarea și amenajarea standurilor și executarea serviciilor suplimentare
- Condiții cerute: condițiile contractuale stabilite cu expozanții, corelarea cu etapele și termenele stabilite în fișa

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări :

- modul în care se identifică rolul propriu în cadrul echipei în cazul unei colaborări cu alt departament (arhitectură sau construcții)
- modul în care se desfășoară activitatea proprie pe parcursul unei lucrări de construcție și amenajare a unui stand astfel încât să se asigure corelarea cu membrii echipei de lucru.

Cunoștințe :

- schema organizatorică și raporturile ierarhice funcționale specifice locului de muncă;
- componența echipelor de lucru pentru diferite tipuri de activități specifice
- tipuri de lucrări specifice în amenajarea standurilor și asigurarea unor servicii specifice solicitate de client
- fazele de desfășurare a lucrărilor specifice și a altor tipuri de activități care implică colaborarea cu alți colegi.

—

Aplică NPM și NPSI

Descrierea unității

Unitatea se referă la aplicarea și respectarea NPM și NPSI pe durata desfășurării tuturor activităților de organizare târguri și expoziții. Unitatea presupune utilizarea și menținerea echipamentelor de protecția muncii în condiții de securitate, precum și depozitarea corespunzătoare a materialelor specifice.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplică normele de protecția muncii	<p>1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de munca.</p> <p>1.2. Echipamentul de protecție din dotare este utilizat corect.</p> <p>1.3. Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat în condiții de siguranță conform normelor în vigoare.</p> <p>1.4. Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecția muncii este asigurată prin participarea la instructajul periodic.</p> <p>1.5. Activitatea specifică este desfășurată cu respectarea permanentă a normelor de protecția muncii.</p>
2. Aplică normele de prevenire și stingere a incendiilor	<p>2.1. Activitatea specifică este efectuată în condiții de securitate și în conformitate cu normele PSI în vigoare.</p> <p>2.2. Procedurile de prevenire și stingere a incendiilor sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice.</p> <p>2.3. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu rapiditate și competența pentru eliminarea pericolelor.</p>
3. Raportează pericolele care apar la locul de muncă	<p>3.1. Pericolele sunt identificate cu discernământ pentru a fi raportate persoanei abilitate conform normelor interne.</p> <p>3.2. Starea echipamentelor de protecție și stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate conform procedurilor interne.</p>
4. Aplică procedurile de urgență și evacuare	<p>4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a persoanei abilitate conform procedurilor interne și normelor în vigoare.</p> <p>4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu rapiditate, corectitudine și luciditate respectând procedurile interne.</p>

Gama de variabile

- Echipamentul de stingere a incendiilor : hidranți, extincitoare, nisip, găleți, furtun pentru apă.
- Truse pentru prim ajutor : fașe, pansamente sterile, alcool, medicamente.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări :

- corectitudinea cu care sunt respectate normele de protecția muncii și normele de prevenire și de stingere a incendiilor în toate etapele de activitate;
- corectitudinea și promptitudinea cu care se acționează în caz de accident;
- capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute.

Cunoștințe :

- normele de protecția muncii și normele de prevenire și stingere a incendiilor, specifice activității desfășurate;
- sistemele de avertizare, sistemele de amplasare a punctelor pentru prevenire și stingerea incendiilor și modul de utilizare a acestora;
- noțiuni pentru acordarea primului ajutor.

—

Perfecționare profesională

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică nevoile de instruire	1.1. Nivelul propriu de pregătire profesională este evaluat corect 1.2. Necesarul de instruire este identificat corect, în conformitate cu cerințele din domeniul de activitate.
2. Participă la pregătire / instruire	2.1. Forma de pregătire este aleasă cu atenție, în sensul asigurării eficienței pregătirii. 2.2. Forma de pregătire este aleasă cu obiectivitate, în corelare cu posibilitățile existente. 2.3. Instruirea este eficientă în sensul însușirii în timp optim a cunoștințelor necesare. 2.4. Instruirea este completă, astfel încât să se asigure nivelul de pregătire profesională solicitat la nivelul societății.

Gama de variabile

Forma de pregătire: cursuri educaționale, specializări în diverse domenii, autoperfecționare.

.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor analiza rezultatele obținute la cursurile de instruire la care a participat, precum și atestările obținute.

Cunoștințe:

- cunoștințe de specialitate specifice ocupației

Administrează banca de date

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întocmește banca de date	1.1. Banca de date este întocmită cu atenție, pe criteriile specifice locului de muncă. 1.2. Banca de date este întocmită astfel încât să conțină date specifice reprezentative și utile.
2. Reactualizează banca de date	2.1. Banca de date este reactualizată periodic astfel încât să se efectueze o adaptare la situația reală a datelor specifice conținute. 2.2. Banca de date este reactualizată cu responsabilitate de câte ori este necesară o revizuire a informațiilor existente.
3. Arhivează banca de date	3.1. Banca de date este arhivată cu responsabilitate conform metodologiei specifice locului de muncă. 3.2. Banca de date este arhivată conform tipului băncii de date. 3.3. Banca de date este arhivată în funcție de tipul acesteia.

Gama de variabile

- Criterii specifice de întocmire a băncii de date: pe tipuri de manifestări expoziționale, pe tipuri de expozați / vizitatori, calendaristice (anuale, sezoniere).

- Date specifice conținute în banca de date: expozați / vizitatori care își pot permite să participe la manifestări expoziționale, care sunt reprezentativi pentru anumite domenii de activitate, care au interesul să participe la anumite tipuri de manifestări expoziționale.

- Tipul băncii de date: pe suport magnetic, pe hârtie.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- atenția cu care este întocmită banca de date astfel încât să conțină informații reprezentative și utile despre expozați / vizitatori;

- responsabilitatea cu care este reactualizată banca de date periodic și de câte ori este nevoie astfel încât să se efectueze o adaptare la situația reală a informațiilor conținute;

- responsabilitatea cu care este arhivată banca de date conform metodologiei specifice locului de muncă.

Cunoștințe:

- operare calculator;
- utilizare programe uzuale de bănci de date.

—

Asigură promovarea serviciilor proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Promovează serviciile proprii	1.1. Serviciile proprii sunt promovate prin mijloace specifice. 1.2. Serviciile proprii sunt promovate diferențiat, în funcție de obiectivul urmărit. 1.3. Serviciile proprii sunt promovate astfel încât să atragă un număr cât mai mare de expozanți.
2. Organizează manifestări	2.1. Manifestările promoționale sunt organizate diferențiat, în funcție de tipul acestora. 2.2. Manifestările promoționale sunt organizate astfel încât să atragă un număr cât mai mare de potențiali expozanți / vizitatori.

Gama de variabile

- Mijloace specifice: reclamă mass-media; tipărituri și cataloage; panotaj.
- Obiectiv urmărit: creșterea numărului de expozanți și a calității acestora; creșterea numărului de vizitatori și a calității acestora.
- Tip manifestări promoționale: conferințe de presă, simpozioane, concursuri.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

- eficiența cu care sunt promovate serviciile proprii prin mijloace specifice astfel încât să atragă un număr cât mai mare de expozanți
- capacitatea de a organiza diferite tipuri de manifestări promoționale astfel încât să atragă un număr cât mai mare de potențiali expozanți / vizitatori

Cunoștințe:

- cunoștințe de teoria comunicării;
- cunoștințe de reclamă-publicitate
- cunoștințe privind organizarea unei manifestări promoționale

—

Elaborează rapoarte și informări

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Culege informații	1.1. Informațiile sunt culese în timp util, astfel încât să se respecte termenele planificate. 1.2. Informațiile sunt culese cu selectivitate, astfel încât să fie relevante.
2. Formulează concluzii și soluții	2.1. Concluziile și soluțiile sunt formulate astfel încât să se asigure obiectivitatea. 2.2. Concluziile și soluțiile sunt formulate astfel încât să fie aplicabile. 2.3. Concluziile și soluțiile sunt formulate astfel încât să asigure eficientizarea activității.
3. Întocmește rapoarte și informări	3.1. Rapoartele și informările sunt întocmite astfel încât să conțină toate informațiile necesare, în funcție de tipul materialului elaborat, conform metodologiei. 3.2. Rapoartele și informările sunt întocmite astfel încât să se asigure încadrarea în formatul solicitat. 3.3. Rapoartele și informările sunt întocmite astfel încât să se încadreze în termenele prevăzute.

Gama de variabile

- Tip de materiale elaborate:
- Rapoarte privind : stadiul pregătirii expoziției, rezultatele finale ale expoziției
- Informări pentru: Consiliul de Administrație, Directorat.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- atenția și selectivitatea cu care sunt culese informațiile necesare elaborării rapoartelor;
- modul în care sunt întocmite rapoartele și informările și în care sunt formulate concluziile și soluțiile pentru asigurarea eficientizării activității expoziționale.

- Cunoștințe:

- formatul intern pentru rapoarte și informări finale;
- metodologia de întocmire a rapoartelor.

—

Elaborează seturile de ofertare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește condițiile de participare	1.1. Condițiile de participare sunt stabilite cu atenție, în funcție de caracteristicile evenimentului expozițional. 1.2. Condițiile de participare sunt stabilite astfel încât să se încadreze în fișa logistică a manifestării expoziționale.
2. Întocmește condițiile contractuale	2.1. Condițiile contractuale sunt întocmite cu responsabilitate, în funcție de tipul serviciilor oferite expozanților. 2.2. Condițiile contractuale sunt întocmite corect, astfel încât să corespundă normelor legale în vigoare. 2.3. Condițiile contractuale sunt întocmite cu atenție, astfel încât să se încadreze în practica internațională.
3. Transmite setul de ofertare	3.1. Setul de ofertare este transmis astfel încât să ajungă la beneficiar în termenele prevăzute în fișa logistică a manifestării expoziționale. 3.2. Setul de ofertare este transmis prompt, utilizând mijloacele de difuzare specifice.

Gama de variabile

- Caracteristicile evenimentului expozițional: profilul expoziției; profilul și numărul expozanților (firme mici, mijlocii, mari); mărimea expoziției; perioada de desfășurare și durata; numărul de zile necesare pentru montarea / dezafectarea standurilor.
- Tipul serviciilor oferite expozanților: construcție stand; închiriere mobilier; închiriere mijloace de transport; angajare personal la stand.
- Mijloace de difuzare seturi de ofertare: poștă, fax.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

- modul în care stabilește condițiile de participare la o manifestare expozițională în funcție de caracteristicile acesteia și astfel încât să se încadreze în fișa logistică a manifestării;
- corectitudinea cu care întocmește condițiile contractuale în funcție de serviciile oferite expozanților și astfel încât să respecte normele legale în vigoare.

Cunoștințe:

- cunoștințe juridice generale privind reglementările contractuale referitoare la participarea la manifestările expoziționale;
- reglementări interne specifice locului de muncă, referitoare la stabilirea condițiilor contractuale de participare la manifestările expoziționale;
- cunoștințe privind practica internațională în ceea ce privește stabilirea condițiilor de participare la manifestări expoziționale.

—

Întocmește planurile de amplasament și alocă spațiile de expunere

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Alocă pavilioanele și platformele expoziționale	1.1. Pavilioanele și platformele expoziționale sunt alocate cu atenție, astfel încât să cuprindă toți expozanții înscriși. 1.2. Pavilioanele și platformele expoziționale sunt alocate corect, astfel încât să asigure sectorizarea prestabilită prin condițiile contractuale. 1.3. Pavilioanele și platformele expoziționale sunt alocate cu atenție, astfel încât să se respecte, dacă este cazul, amplasamentele de la ediția
2. Completează și validează planurile de amplasament	2.1. Planurile de amplasament sunt completate cu atenție, în conformitate cu cerințele contractuale ale expozanților. 2.2. Planurile de amplasament sunt completate clar, astfel încât să se asigure relevanța datelor înscrise. 2.3. Planurile de amplasament sunt completate conform metodologiei locului de muncă. 2.4. Planurile de amplasament sunt validate cu responsabilitate, astfel încât să se asigure corectitudinea amplasamentelor și a datelor înscrise.
3. Transmite planurile de amplasament expozanților	3.1. Planurile de amplasament sunt transmise cu operativitate, astfel încât să se asigure termenele alocate în fișa logistică. 3.2. Planurile de amplasament sunt transmise prin mijloace specifice locului de muncă.

Gama de variabile

Cerințele contractuale ale expozanților: poziție / amplasament, mărimea suprafeței, sectorizare.

- Metodologia de completare a planurilor de amplasament : suprafața ocupată, numărul de participări anterioare la evenimentul respectiv

Datele înscrise în planurile de amplasament: condiții tehnice, cote posibile, condiții PSI.

Mijloace de transmitere a planurilor de amplasament : poștă, fax.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

- atenția cu care sunt alocate pavilioanele și platformele expoziționale astfel încât să se asigure sectorizarea prestabilită prin condițiile contractuale;
- corectitudinea cu care sunt completate planurile de amplasament astfel încât să se asigure relevanța datelor înscrise
- operativitatea cu care sunt transmise planurile de amplasament către expozanți

Cunoștințe:

- cunoștințe tehnice specifice : arhitectură, dimensiuni și cote ale pavilionului și dotărilor tehnice ale acestuia
- cunoaștere norme PSI;
- cunoaștere a istoricului edițiilor precedente.

Întocmește proiectul de buget de venituri și cheltuieli al evenimentului expozițional

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește elementele caracteristice manifestării expoziționale	<p>1.1. Elementele caracteristice manifestării expoziționale sunt stabilite defalcat, în funcție de tipul acestora.</p> <p>1.2. Elementele caracteristice manifestării expoziționale sunt stabilite realist, astfel încât să reflecte gradul de interes al firmelor pentru manifestarea expozițională.</p> <p>1.3. Elementele caracteristice manifestării expoziționale sunt stabilite cu atenție, prin comparare cu datele edițiilor anterioare ale manifestării expoziționale.</p>
2. Estimează nivelul veniturilor	<p>2.1. Nivelul veniturilor este estimat defalcat, în funcție de tipul veniturilor.</p> <p>2.2. Nivelul veniturilor este estimat corect, astfel încât să respecte metodologia de calcul.</p> <p>2.3. Nivelul veniturilor este estimat cu atenție, prin comparare, pe baza</p>
3. Estimează nivelul cheltuielilor	<p>3.1. Nivelul cheltuielilor este estimat defalcat, în funcție de tipul cheltuielilor.</p> <p>3.2. Nivelul cheltuielilor este estimat corect, astfel încât să se respecte metodologia de calcul.</p> <p>3.3. Nivelul cheltuielilor este estimat cu responsabilitate, prin comparare, pe baza unor criterii, cu cheltuielile din ediția anterioară a manifestării expoziționale.</p>
4. Transmite bugetul de venituri și cheltuieli departamentelor specializate	<p>4.1. Proiectul de buget de venituri și cheltuieli este transmis departamentelor specializate în timp util, astfel încât să se încadreze în termenele stabilite prin fișa logistică.</p> <p>4.2. Proiectul de buget de venituri și cheltuieli este transmis departamentelor specializate prin mijloacele specifice locului de muncă.</p>

Gama de variabile

- Tipul elementelor caracteristice manifestării expoziționale: suprafața interioară netă estimată firme românești și firme străine; suprafața exterioară estimată; suprafața interioară și exterioară cu amenajare; numărul de expozanți principali români și străini.
- Tipul veniturilor: venituri din chirie spațiu și taxă de înscriere; din prestări servicii; din vânzări bilete, legitimații, parkinguri.
- Criterii comparative pentru stabilirea nivelului veniturilor: mai mari decât veniturile ediției anterioare; rata inflației; evoluția cursului ROL/USD; valoarea TVA.
- Tipul cheltuielilor: materiale; combustibil; energie; apă; întreținere-reparații; colaboratori; reclamă; protocol; servicii terți.
- Criterii comparative pentru stabilirea nivelului cheltuielilor: să fie comparabile cu ediția anterioară; rata inflației; evoluția cursului ROL/USD; valoarea TVA.

Ghid pentru evaluare

- La evaluare se vor urmări:
 - atenția cu care stabilește defalcăt toate elementele caracteristice manifestării expoziționale;
 - responsabilitatea cu care estimează nivelul veniturilor în funcție de tipul acestora;
 - corectitudinea cu care estimează nivelul cheltuielilor în funcție de tipul acestora;
 - corectitudinea cu care a apreciat valorile din proiectul de buget de venituri și cheltuieli, raportat la situația din finalul manifestării.
- Cunoștințe:
 - metodologia de întocmire a bugetului de venituri și cheltuieli;
 - conjunctura financiar-economică a pieței: rata inflației, evoluția cursului de schimb ROL/USD, variațiile prețurilor pentru elementele cuprinse în bugetul de venituri și cheltuieli.

—

Monitorizează proiectarea și dotarea standurilor

Descrierea unității

Unitatea se referă la monitorizarea activităților desfășurate de alte echipe specializate - constructori, arhiteci - pentru proiectarea și amenajarea standurilor în incinta expozițională și la soluționarea problemelor ce pot apărea o dată cu inventarierea standurilor nou amenajate.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Monitorizează temele de proiectare primite de la expozați	1.1. Temele de proiectare sunt verificate cu atenție astfel încât să se asigure corectitudinea și relevanța acestora. 1.2. Temele de proiectare sunt verificate cu atenție, pentru a depista eventualele probleme tehnice de realizare. 1.3. Temele de proiectare sunt transmise operativ, astfel încât să se asigure încadrarea în normele de timp din fișa logistică.
2. Verifică proiectele și devizele de lucrări	2.1. Proiectele și devizele de lucrări sunt verificate cu atenție, astfel încât să corespundă cu comanda expozițantului. 2.2. Proiectele și devizele de lucrări sunt verificate cu responsabilitate, astfel încât să se respecte reglementările interne specifice locului de muncă. 2.3. Proiectele și devizele de lucrări sunt verificate astfel încât să
3. Inventariază executarea standurilor	3.1. Inventarierea execuției standurilor este efectuată cu atenție, astfel încât să corespundă cu comenzile expozițantilor. 3.2. Inventarierea execuției standurilor este efectuată astfel încât să respecte reglementările interne specifice locului de muncă.
4. Soluționează eventualele probleme	4.1. Eventualele probleme sunt soluționate în timp util, astfel încât să se respecte solicitarea expozițantului. 4.2. Eventualele probleme sunt soluționate cu discernământ, astfel încât să se asigure respectarea reglementărilor interne specifice locului de muncă. 4.3. Eventualele probleme sunt soluționate cu responsabilitate, astfel

Gama de variabile

Probleme tehnice de realizare: tipuri de structuri, tipuri de construcții, dimensiuni, termene de realizare.

Comanda expozantului: servicii comandate, servicii plătite, servicii executate

Condițiile din documentele specifice de înscriere : tarife pentru servicii, bonificații, termene de transmitere a comenzilor

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- operativitatea cu care sunt verificate și transmise temele de proiectare și sunt depistate eventualele probleme tehnice de realizare;
- responsabilitatea cu care sunt verificate proiectele și devizele de lucrări astfel încât să corespundă condițiilor din documentele specifice de înscriere și să respecte reglementările interne
- atenția cu care este efectuată inventarierea execuției standurilor astfel încât să corespundă cu comenzile expozanților
- promptitudinea cu care sunt soluționate eventualele probleme apărute la inventarierea standurilor astfel încât să se respecte condițiile din documentele specifice de înscriere.

Cunoștințe:

- cunoștințe tehnice generale de proiectare și executare a standurilor;
- cunoștințe privind structura unui deviz de lucrări;
- cunoștințe privind reglementările interne specifice referitoare la proiectarea și executarea standurilor (condiții de execuție, dimensiuni, dotări);

Planifică programul manifestărilor expoziționale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică obiectivele programului	<p>1.1. Obiectivele programului sunt identificate cu atenție astfel încât să corespundă cu cerințele pieței.</p> <p>1.2. Obiectivele programului sunt identificate corect astfel încât să se integreze din punct de vedere calendaristic și al tipului manifestărilor expoziționale similare din țară și din străinătate.</p> <p>1.3. Obiectivele programului sunt identificate cu responsabilitate astfel încât să corespundă posibilităților interne de execuție.</p>
2. Întocmește fișa logistică a manifestării expoziționale	<p>2.1. Fișa logistică este întocmită cu atenție astfel încât să conțină toate activitățile componente necesare desfășurării în bune condiții a manifestării expoziționale.</p> <p>2.2. Fișa logistică este întocmită astfel încât activitățile cuprinse în fișă să respecte ordinea cronologică.</p> <p>2.3. Fișa logistică este întocmită cu responsabilitate astfel încât să se respecte duratele tehnologice necesare execuției.</p>
3. Verifică și revizuieste fișa logistică a manifestării expoziționale	<p>3.1. Fișa logistică este revizuită astfel încât toate activitățile componente să se încadreze în termenele propuse.</p> <p>3.2. Fișa logistică este revizuită cu atenție pe etape astfel încât să se ia în considerare situațiile neprevăzute care pot apărea pe parcurs.</p> <p>3.3. Termenele revizuite sunt corelate permanent pentru toate etapele.</p>

Gama de variabile

- Cerințele pieței : dezvoltarea unei manifestări expoziționale deja existente sau lansarea unei noi manifestări expoziționale în funcție de evoluția pieței respective
- Tip manifestări expoziționale: de bunuri de consum; de echipamente și produse industriale, agricole; de utilaje, echipamente și tehnologii de diferite tipuri; de servicii, etc.
- Posibilități interne de execuție : buget financiar, suprafața expozițională și număr de standuri alocate, posibilități proprii de a asigura construcția și amenajarea completă a standurilor, posibilități de a angaja lucrări de execuție standuri cu alte firme specializate
- Activități componente ale fișei logistice : activități de promovare a manifestărilor expoziționale; activități de reactualizare a bazei de date expozanți / vizitatori; activități de prelucrare a documentelor specifice primite de la clienți; activități de monitorizarea a execuției standurilor; activități de furnizare servicii către clienți, etc.
- Durate tehnologice necesare execuției : termenele de realizare a fiecărei activități sunt precizate în fișa logistică
- Situații neprevăzute : amânarea (anularea) unui eveniment din motive de forță majoră, decalarea perioadei de

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări :

- Atenția cu care se identifică obiectivele programului manifestării expoziționale astfel încât să se integreze în cadrul manifestărilor expoziționale similare din țară și din străinătate și să corespundă posibilităților interne de execuție;
- Responsabilitatea cu care este întocmită fișa logistică astfel încât să conțină toate activitățile necesare desfășurării în bune condiții a manifestărilor expoziționale;
- Atenția cu care este verificată și revizuită fișa pe etape astfel încât să ia în considerare eventuale situații neprevăzute ce pot apărea pe parcurs.

Cunoștințe :

- etape de realizare a fiecărei activități componente din fișa logistică
- termene aferente fiecărei activități
- tendințele de evoluție ale pieței
- programul general al manifestărilor interne și internaționale

Aptitudini :

- capacitate de analiză și sinteză
- spirit organizatoric

Prelucrează documentele specifice primite de la expozați

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verifică documentele specifice primite de la expozați	<p>1.1. Documentele specifice primite de la expozați sunt verificate cu atenție, astfel încât să fie în conformitate cu reglementările specifice locului de muncă.</p> <p>1.2. Documentele specifice primite de la expozați sunt verificate cu atenție, astfel încât să fie corecte și complet întocmite, în funcție de tipul lor.</p> <p>1.3. Documentele specifice primite de la expozați sunt verificate cu responsabilitate, astfel încât să fie în conformitate cu condițiile de participare stabilite prin contract.</p>
2. Procesează datele specifice	<p>2.1. Datele specifice sunt procesate cu atenție, astfel încât să se asigure conformitatea cu informațiile din documentele specifice primite.</p> <p>2.2. Datele specifice sunt procesate cu atenție, astfel încât să corespundă formatului specific fiecărui tip de document.</p> <p>2.3. Datele specifice sunt procesate cu responsabilitate, astfel încât să poată fi utilizate de celelalte departamente interesate.</p>
3. Completează și validează documentele specifice	<p>3.1. Documentele specifice sunt completate conform reglementărilor specifice locului de muncă.</p> <p>3.2. Documentele specifice sunt completate cu atenție, astfel încât să fie în conformitate cu condițiile de participare solicitate de expozant.</p> <p>3.3. Documentele specifice sunt validate cu responsabilitate, conform metodologiei locului de muncă.</p> <p>3.4. Documentele specifice sunt validate cu atenție, astfel încât să se asigure corectitudinea datelor înscrise.</p>
4. Transmite expozaților documentele specifice validate	<p>4.1. Documentele specifice validate sunt transmise astfel încât să se încadreze în termenele impuse de reglementările specifice locului de muncă.</p> <p>4.2. Documentele specifice validate sunt transmise prompt, astfel încât să se încadreze în termenele prevăzute în contract.</p> <p>4.3. Documentele specifice validate sunt transmise prin mijloace specifice locului de muncă.</p>

Gama de variabile

- Tipuri documente specifice: adeziuni - contract, comenzi de servicii, schițe de standuri
- Condiții de participare stabilite prin contract : data limită a depunerii adeziunii - contract, data depunerii proiectului standului, programul de montare / demontare a standurilor
- Informații conținute în documentele specifice: tarife servicii, regulamentul expoziției
- Mijloace de transmitere a documentelor specifice validate: poștă, fax, e-mail.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

- atenția cu care verifică documentele specifice primite de la expozanți în funcție de tipul lor și astfel încât să fie în conformitate cu condițiile de participare stabilite prin contract;
- corectitudinea cu care procesează datele specifice, astfel încât să asigure conformitatea cu informațiile din documentele specifice primite de la expozanți;
- responsabilitatea cu care completează și validează documentele specifice conform reglementărilor specifice locului de muncă;
- promptitudinea cu care transmite în timp util expozanților documentele specifice validate.

Cunoștințe:

- reglementări specifice locului de muncă, referitoare la prelucrarea documentelor specifice primite de la expozanți;
- tipuri documente specifice;
- programe tehnoredactare calculator;
- o limbă străină de circulație.

Realizează corespondența cu clienții

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Structurează informații	1.1. Informațiile sunt obținute în timp util, astfel încât să se respecte termenele planificate. 1.2. Informațiile sunt structurate cu atenție, în funcție de tipul corespondenței. 1.3. Informațiile sunt structurate cu responsabilitate, astfel încât să fie reprezentative.
2. Întocmește corespondența	2.1. Corespondența este întocmită cu atenție, astfel încât să conțină toate informațiile necesare. 2.2. Corespondența este întocmită corect, în formatul specific.
3. Transmite corespondența	3.1. Corespondența este transmisă cu promptitudine, astfel încât să fie recepționată în timp util. 3.2. Corespondența este transmisă prin mijloace specifice locului de

Gama de variabile

- Tipuri de corespondență: de informare, de revenire.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

- modul în care structurează toate informațiile necesare în funcție de tipul corespondenței;
- corectitudinea cu care întocmește corespondența în formatul solicitat, astfel încât să conțină toate informațiile necesare.

Cunoștințe:

- structurarea unei scrisori: aliniate, formă generală;
- o limbă străină de circulație: scris;
- programe de tehnoredactare pe calculator._

Urmărește încasarea facturilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Facturează serviciile oferite	1.1. Serviciile oferite sunt facturate corect, în funcție de tipul acestora. 1.2. Serviciile oferite sunt facturate cu atenție, astfel încât să fie respectate tarifele aprobate. 1.3. Serviciile oferite sunt facturate cu responsabilitate, astfel încât să fie respectate comenzile expozanților.
2. Întocmește și transmite facturi	2.1. Facturile sunt întocmite corect, conform normelor legale în vigoare 2.2. Facturile sunt întocmite cu atenție, astfel încât formularele tipizate să fie complete și corect întocmite. 2.3. Facturile sunt transmise prompt, astfel încât să se respecte
3. Urmărește îndeplinirea obligațiilor financiare ale clienților	3.1. Obligațiile financiare ale clienților sunt urmărite cu atenție, astfel încât să fie respectate termenele de plată. 3.2. Obligațiile financiare ale clienților sunt urmărite cu responsabilitate, astfel încât să fie respectate condițiile contractuale. 3.3. Disfuncționalitățile în îndeplinirea obligațiilor contractuale sunt soluționate prin metode specifice.

Gama de variabile

Tipul serviciilor oferite clienților: înregistrare și chirie spațiu; construcție / amenajare standuri; servicii suplimentare (închiriere mobilier, instalare telefon, personal în stand); publicitate-reclamă.

- Comenzile expozanților: comandă construcție stand; comandă de închiriere mobilier; angajare personal temporar; decorațiuni interioare; comanda înscriere în catalogul manifestării expoziționale.

- Condițiile contractuale: tarife, termene de plată, moneda în care se efectuează plata.

- Metode specifice de soluționare a disfuncționalităților de plată: atenționare scrisă și verbală, notificarea anulării participării.

Ghid pentru evaluare

- La evaluare se vor urmări:

- corectitudinea cu care facturează serviciile oferite clienților în funcție de tipul acestora, astfel încât să respecte tarifele aprobate și comenzile clienților;

- atenția cu care completează și transmite facturile;

- responsabilitatea cu care urmărește îndeplinirea obligațiilor financiare ale clienților și asigură încasarea sumelor aferente.

- Cunoștințe:

- Reglementările Ministerului de Finanțe privind: circulația facturilor, TVA, alte taxe.

—