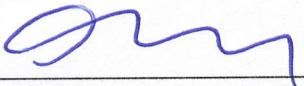


**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA**

CADRUL NAȚIONAL AL CALIFICĂRILOR

COORDONAT:

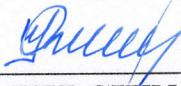
**Ministerul Dezvoltării Economice și
Digitalizării al Republicii Moldova**



Dumitru ALAIBA, Ministru
„03” februarie 2025

APROBAT:

**Ministerul Educației și Cercetării al
Republicii Moldova**



Dan PERCIUN, Ministru
„11” martie 2025



DECIZIA

Consiliului Național pentru Calificări
nr. 31 din 14 februarie 2025

STANDARD DE CALIFICARE

DOMENIUL DE EDUCAȚIE

041 Business și administrare

**DOMENIUL DE FORMARE
PROFESIONALĂ**

0416. Vânzări angro (cu ridicata) și cu
amănuntul

PROGRAMUL DE STUDII

0416.2 Comerț și activitate vamală

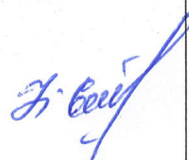
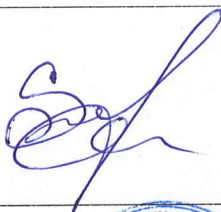
DENUMIREA CALIFICĂRII

0416.2.1 Agent/agentă în servicii
comerciale

NIVELUL CALIFICĂRII

4 CNC

FIȘA DE VALIDARE A CONFORMITĂȚII

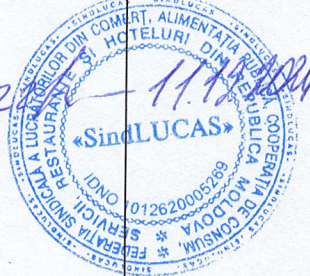
Nr. crt.	Instituția/ organizația/ structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
MEMBRII GRUPULUI DE LUCRU					
PENTRU ELABORAREA STANDARDULUI DE CALIFICARE					
1	Academia de Studii Economice din Moldova	Grigoro Lilia	Dr., conf. univ., expertă în elaborarea standardelor de calificare		02.12.24
2	Colegiul Național de Comerț al ASEM, catedra „Comerț, Merceologie, Tehnologie”	Nicolai Svetlana	Șefă catedră, profesoară de discipline comerciale, grad didactic superior		02.12.24
3	Colegiul Național de Comerț al ASEM	Sadovici Oxana	Profesoară de discipline comerciale, grad didactic întâi		02.12.24
4	S.C. „Beatrice –Com” S.R.L	Nistor Silvia	Manageră pe vânzări	 	02.12.24
5	S.R.L. „Prime Invest Internațional”	Bolotnicov Ludmila	Administrator	 	02.12.24

Standard de calificare: 0416.2.1 Agent/agentă în servicii comerciale, Nivel 4 CNC

Programul de studii: 0416.2 Comerț și activitate vamală

Domeniul de formare profesională: 0416. Vânzări angro (cu ridicăta) și cu amănuntul

Aprobat prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 334 din 11.03 2025

Nr. crt.	Instituția/ organizația/ structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
COMISIA DE VALIDARE A STANDARDULUI DE CALIFICARE					
1.	Federația Sindicală a Lucrătorilor din Comerț, Alimentația Publică Cooperăției de Consum „SindLUCAS”	CHIRIAC Valentina	Vicepreședintă	 	11.03.2024
2.	Comitetul I Sectorial pentru formare profesională în comerț, hoteluri și restaurante din Moldova	ROMANCIUC Diana	vicepreședintă	 	11.03.2024
3.	Academia de Studii Economice din Moldova	COBZARI Ludmila	Dr. hab., prof. univers., decană	 	12.03.2024

Standard de calificare: 0416.2.1 Agent/agentă în servicii comerciale, Nivel 4 CNC

Programul de studii: 0416.2 Comerț și activitate vamală

Domeniul de formare profesională: 0416. Vânzări angro (cu ridicata) și cu amănuntul

Aprobat prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 334 din 11.03.2024

FIȘA DE CONSULTARE

Nr. crt.	Instituția/ organizația/ structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
PARTENERI SOCIALI*					
1.	Colegiul Național de Comerț al ASEM	BUDURIN-FURCULIȚĂ Cristina	Directoare		12.12.24
2.	Academia de Studii Economice din Republica Moldova	TURCOV Elena	Dr. hab., prof. univ.		12.12.24
3.	Universitatea Cooperatist - Comercială din Moldova	ZAVAȚKI Tatiana	Dr. conf. univ., UCCM		12.12.24
4.	Colegiul Cooperatist din Moldova	SITNICENCO Viorica	Directoare		12.12.24
5.	S.R.L. „DUCA CLOTHING”	DUCA Ion	Director		12.12.24
6.	S.R.L. „Moldretail Group”	NAZARI Natalia	Manager de formare		12.12.24

Standard de calificare: 0416.2.1 Agent/agentă în servicii comerciale, Nivel 4 CNC

Programul de studii: 0416.2 Comerț și activitate vamală

Domeniul de formare profesională: 0416. Vânzări angro (cu ridicata) și cu amănuntul

Aprobat prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 334 din 11.03.2024

FORMULARUL CALIFICĂRII

Descrierea calificării	Calificarea <i>0416.2.1 Agent/agentă în servicii comerciale</i> se acordă absolventului programului de studii profesionale tehnice postsecundare. <i>Agentul/agentă în servicii comerciale</i> este responsabil pentru vânzările de bunuri, identificarea și atragerea de noi clienți, negocierea și încheierea contractelor de vânzare, precum și pentru asigurarea satisfacției clienților printr-un serviciu de calitate. Atribuțiile de bază ale <i>Agentului/agentei în servicii comerciale</i> includ: - solicitarea comenzilor; - vânzarea bunurilor/serviciilor către unități de vânzare cu amănuntul, industriale, en-gros și alte unități și instituții; - vânzarea echipamentelor, furniturii și a serviciilor conexe; - studierea continuă a pieței și a concurenților/concurențelor; - informarea clienților/clientelor cu privire la caracteristicile produselor și serviciilor, a echipamentelor în vânzare și demonstrarea modului de utilizare a acestora; - stabilirea prețurilor, condițiilor de creditare, înregistrarea comenzilor și organizarea livrărilor; - raportarea reacțiilor și cerințelor clienților/clientelor către furnizori/furnizoare și producători/producătoare; - monitorizarea post vânzare a clienților/clientelor pentru a asigura un nivel înalt de satisfacție privind produsele achiziționate.
Nivelul de calificare	4 CNC
Grup/grupuri-țintă	- Absolvenți de gimnaziu, de liceu - Prestatori de programe de educație și formare profesională - Angajatori - Alte părți interesate
Tipul programului de studii/calificării	Program de formare profesională tehnică postsecundară: - program integrat de educație generală (parte a programului de învățământ liceal) și de formare a competențelor profesionale, în baza Certificatului de studii gimnaziale/actului de studii echivalent, minimum de credite de studii pentru competențe profesionale-120, durata studiilor-4 ani; - program de formare a competențelor profesionale la specialități conexe meseriei inițiale, în baza Certificatului de calificare (meserii conexe)/actului de studii echivalent, 120 de credite de studii, durata studiilor 2-3 ani; - program de formare a competențelor profesionale, la forma de învățământ cu frecvență, în baza Certificatului de studii liceale/Atestatului de studii medii de cultură generală/actului de studii echivalent, 120 de credite de studii, durata studiilor-2 ani.

Forma de organizare a studiilor	Cu frecvență Cu frecvență redusă
Durata și volumul studiilor	- 4 ani, 120 de credite (cu frecvență) - 2 ani, 120 de credite (cu frecvență) - 3 ani, 120 de credite (cu frecvență redusă), în baza studiilor liceale.
Condiții de acces	<i>Nivel minim de studii:</i> studii gimnaziale/studii liceale, studii medii de cultură generală, profesional tehnică (meserii conexe) sau echivalente a acestora <i>Acte de studii pentru acces:</i> - certificat de studii gimnaziale/certificat de studii liceale; - diplomă de bacalaureat/ diplomă studii medii de cultură generală; - diplomă de studii profesionale; - alt act de studii echivalent, recunoscut de autoritatea competentă.
Stagii de practică	- Practica de inițiere în specialitate - Practica de instruire - Practica de specialitate - Practica care anticipează probele de absolvire
Actul de studii și calificarea atribuită	- Diplomă de studii profesionale și Supliment descriptiv la diplomă, conform Europass - Certificat de competență profesională - Calificarea <i>Agent/agentă în servicii comerciale</i>
Dezvoltare profesională/proiectarea carierei	- Angajarea în câmpul muncii conform calificării atribuite. - Continuarea studiilor la învățământ superior, ciclul I (nivel 6 CNC) la o specialitate din domeniul studiat. - <i>Formare profesională continuă prin:</i> a) programe de perfecționare/specializare în baza diplomei de studii profesionale/actului de studii echivalent, cu durata de 150-900 de ore/5-30 de credite de studii; b) programe de recalificare profesională conexe meseriei/specialității formării profesionale inițiale absolvite în baza diplomei de studii profesionale/actului de studii echivalent, cu durata de 900-1800 de ore/30-60 de credite de studii; c) programe de calificare parțială (microcalificare) în baza certificatului de studii liceale/diplomei de studii profesionale/actului de studii echivalent, cu durata de 150-1800 de ore/5-60 de credite de studii.
Oportunități de angajare în câmpul muncii	Posesorul calificării poate fi angajat în calitate de: 214129 Logistician/logisticiană gestiune flux 332201 Agent reprezentant comercial/agentă reprezentantă comercială 332202 Agent/agentă de vânzări 332203 Angrosist/angrosistă 332204 Consultant/consultantă vânzări 332205 Detailist/detailistă 332303 Agent/agentă de aprovizionare

	333101 Agent/agentă de expediție 333102 Coordonator/coordonatoare expediții și logistică 333903 Agent/agentă în servicii comerciale
Cerințe legale speciale	Persoanele cu cerințe educaționale speciale au dreptul să opteze pentru accesul la calificarea <i>0416.2.1 Agent/agentă în servicii comerciale</i> în conformitate cu potențialul și capacitățile lor de participare la procesul de formare profesională. Contraindicația/incapacitatea din punct de vedere medical de a desfășura activitatea la locul de muncă în profesia/ocupația cu factori profesionali de risc la locul de muncă poate servi drept temei pentru neadmiterea la studii pentru calificarea <i>0416.2.1 Agent/agentă în servicii comerciale</i> .

LISTA OCUPAȚIILOR TIPICE

Programul de studii (specialitatea conform Nomenclatorului)	Ocupații tipice conform CORM (006-2021)	Ocupații tipice conform ESCO 08	Ocupații tipice conform ISCO-08	Alte clasificări relevante CAEM rev 2
0416.2 Comerț și activitate vamală	214129 Logistician/logisticiană gestiune flux 332201 Agent reprezentant comercial/agentă reprezentantă comercială 332202 Agent/agentă de vânzări 332203 Angrosist/angrosistă 332204 Consultant/consultantă vânzări 332205 Detailist/detailistă 332303 Agent/agentă de aprovizionare 333101 Agent/agentă de expediție 333102 Coordonator/coordonatoare expediții și logistică 333903 Agent/agentă în servicii comerciale	2433.6 Reprezentant tehnic-comercial	3322 Agenți de vânzări 3322.1 Reprezentant comercial reprezentant comercial	46 Comerț cu ridicata, cu excepția comerțului cu autovehicule și motociclete 47 Comerț cu amănuntul, cu excepția autovehiculelor și motocicletelor

COMPETENȚE RELEVANTE CALIFICĂRII

Competențe transversale (CT)	CT₁. Comunicare eficientă. Utilizează eficient tehnici, metode și tehnologii de comunicare specifice scopului, contextului și audienței/publicului, posedă competențe multilingvistice. Comunică eficient și adecvat cu reprezentanții altor culturi și generații. CT₂. Autonomie și responsabilitate. Execută responsabil și eficient sarcinile profesionale în condiții de autonomie, posedă tehnici de autocontrol și aplică autocritica. Își asumă responsabilitatea și riscurile pentru acțiunile și deciziile luate în condiții de complexitate sporită și orientare spre generarea performanțelor/valorilor. CT₃. Integritate, etică și transparență. Respectă standardele/codurile, principiile morale, etice, organizaționale/profesionale naționale și internaționale în luarea deciziilor și interacțiunea cu diverse auditorii de contact (<i>întreprindere, piață, comunitate, societate</i>). Respectă standardele de transparență, securitate și comportament non-
---	---

	tolerant corupției. Evaluează consecințele și impactul ideilor, oportunităților, acțiunilor proprii, recunoaște comportamentele deviate de la normele morale, etice și legale. CT4. Lucrul în echipă. Poate organiza și alege metodele de lucru, gestiona echipe cu diverse motivații și stiluri de lucru în vederea asigurării rezultatelor scontate. Participă eficient cu idei inovative, oferă și primește feedback în cadrul activității grupului, înțelege psihologia lucrului în echipă, poate împărți responsabilitățile și succesul. Aplica tehnici de soluționare a conflictelor, temperarea spiritului competitiv. CT5. Competențe antreprenoriale. Generează idei și identifică oportunități. Identifică și mobilizează resurse materiale, nonmateriale și digitale pentru transpunerea în acțiuni. Transpune ideile/inițiază procese ce conduc la crearea valorilor. Este centrat pe lucrul cu alte persoane utilizând cunoștințe care generează valori în mediu complex în continuă schimbare. CT6. Competențe digitale. Utilizează Agenda electronică, alte aplicații TIC relevante nivelului din Cadrul european de competențe digitale și domeniului de activitate, procesează informații utilizând TIC. Respectă normele etice de utilizare a TIC și de securitate informațională. CT7. Luarea deciziilor. Înțelege și soluționează problemele / formulează soluțiile alternative cu alegerea celei mai potrivite. Evaluează riscurile și recunoaște/anticipează consecințele diferitelor soluții/manifestă toleranță în condiții de incertitudine. Monitorizează implementarea deciziilor. Gestionează riscurile și incidentele la locul de muncă.
COMPETENȚELE GENERALE (sectoriale/transsectoriale) (CG)	CG1. Aplicarea normelor SSM, de securitate electrică, anti incendiară și de protecție a mediului. CG2. Comunicare persuasivă CG3. Competențe sociale (muncă în echipă, atingerea consensului) CG4. Competențe digitale, utilizarea TIC, produselor software specializate, citirea documentației tehnice CG5. Competențe antreprenoriale CG6. Competențe de luare a deciziilor CG7. Competența de dezvoltare personală și profesională
COMPETENȚE PROFESIONALE (CP)	CP1. Organizarea procesului de muncă CP2. Colaborarea în punctul de vânzări CP3. Gestionarea produselor în stoc CP4. Promovarea produselor CP5. Comercializarea mărfurilor și servicii către unități/entități de vânzare cu amănuntul, en-gros CP6. Cercetarea pieței locale, naționale, internațională CP7. Comunicarea persuasivă în vânzări CP8. Aplicarea tehnicilor de gestionare a documentelor CP9. Aplicarea principiilor managementului calității în vânzări

TRANSPUNEREA COMPETENȚELOR
DIN STANDARDUL OCUPAȚIONAL/STANDARDUL DE COMPETENȚĂ ÎN REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII

Aria de competență profesională	Competențe conform standardului ocupațional	Rezultate ale învățării conform nivelului CNC <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>	Module/discipline ce conduc la formarea de competențe profesionale
Planificarea procesului de muncă (analitica vânzărilor)	CP1. Organizarea procesului de muncă	1. planifica obiective și sarcini pentru punctele de vânzare, prelucrând rapoartele letrice și/sau electronice elaborate pentru a permite organizarea procesului de muncă.	Bazele legislației în comerț Organizarea și tehnologia comerțului Managementul Activitatea comercială Tehnologia informației și a comunicațiilor Tehnici de comunicare Economia și gestiunea unităților economice Stagii de practică
Activitatea în punctele de vânzări	CP2. Colaborarea în punctul de vânzări	2. folosi diferite strategii de comunicare și colaborare cu echipa, furnizorii, cumpărătorii pentru a contribui la îmbunătățirea situației debitoriale și atingerea scopurilor și obiectivelor instituționale.	Tehnici de comunicare Bazele contabilității Statistica economică Sisteme de calcul în comerț Analiza economică financiară a întreprinderii Inițiere în economie Stagii de practică
	CP3. Gestionarea produselor în stoc	3. determina viteza de circulație a produselor, folosind sisteme informatice specializate pentru a verifica și suplini la necesitate stocul în conformitate cu planograma. 4. demonstrează tehnici de verificare a termenului de valabilitate, a etichetei produsului și altor documente pentru a atesta calitatea mărfurilor.	Fundamentele științei mărfurilor și serviciilor Organizarea și tehnologia comerțului Baza tehnico materială a întreprinderii Merceologia mărfurilor de uz casnic Merceologia mărfurilor de alimentare de origine vegetală Merceologia mărfurilor alimentare de origine animală Merceologia mărfurilor social culturale Merchandising

			Logistica Depozitarea și păstrarea mărfurilor Transporturi și expediții comerciale Stagii de practică
Promovarea și vânzarea produselor	CP4. Promovarea produselor	5. aplica tehnici promoționale, utilizând diferite instrumente de lucru pentru a promova produsele pentru clienții potențiali și cei existenți.	Tehnologia informației și a comunicațiilor Marketing Merchandising Comerț internațional Comerț electronic Firma de exercițiu I Firma de exercițiu II Stagii de practică Tehnici de vânzări Activitatea comercială
	CP5. Comercializarea mărfurilor și servicii către unități/entități de vânzare cu amănuntul, en-gros	6. analiza vânzările și spațiul comercial pentru a elabora oferte comerciale (zilnică, săptămânală, lunară), comenzi și contracte de vânzare-cumpărare, respectând legislația în vigoare în scopul atragerii de noi clienți. 7. demonstra lansări de produse și servicii noi pe piața de desfacere prin diferite strategii de marketing, forme, mijloace și tehnici de publicitate în scopul creșterii vânzărilor de mărfuri și servicii.	Bazele legislației în comerț Organizarea și tehnologia comerțului Marketing Comerț internațional Logistica Activitatea comercială Tehnici de vânzări Microbiologia și igiena unităților comerciale Stagii de practică
Studierea pieței	CP6. Cercetarea pieței locale, naționale, internaționale	8. cerceta ofertele promoționale și indicii de preț ale concurenților pentru a stabili punctele forte și slabe ale entității în raport cu piața. 9. investiga preferințele consumatorilor, analizând piața, în scopul anticipării posibilităților riscuri (amenințări) și creșterii vânzărilor.	Marketing Comportamentul consumatorului Activitatea comercială Comerțul internațional Produse bioecologice Firma de exercițiu I Firma de exercițiu II

			Stagii de practică
Comunicarea cu furnizorii, clienții	CP7. Comunicarea persuasivă în vânzări	10. utiliza eficient tehnici, metode și tehnologii de comunicare în relațiile cu furnizorii, consumatorii, membrii echipei de lucru pentru a asigura o comunicare persuasivă. 11. demonstra capacități de informare a consumatorilor despre caracteristicile produselor pentru a raporta reacțiile acestora către furnizori și producători în scopul îmbunătățirii caracteristicilor și calității mărfurilor. 12. aplica tehnici de negociere a contractelor de cumpărare/vânzare de mărfuri, respectând reglementările naționale și internaționale pentru a obține cele mai optime condiții.	Tehnici de comunicare Baza tehnico materială a întreprinderii Negocierea comercială Tranzacții comerciale Correspondența comercială Limba străină în afaceri Bazele antreprenorialului Psihologia social economică Merceologia mărfurilor de uz casnic Merceologia mărfurilor de alimentare de origine vegetală Merceologia mărfurilor alimentare de origine animală Merceologia mărfurilor social culturale și serviciilor Stagii de practică
Gestionarea documentelor	CP8. Aplicarea tehnicilor de gestionare a documentelor	13. perfecta documente privind activitatea de ofertare - contractare, distribuție și a celei de vânzări, protejând datele cu caracter personal și asigurând un proces eficient de gestionare a documentelor.	Correspondența comercială Bazele legislației în comerț Activitatea comercială Sisteme de calcul în comerț Logistica Baza tehnico materială a întreprinderii Psihologia social economică
Asigurarea calității în vânzări	CP9. Aplicarea principiilor managementului calității în vânzări	14. aplica normele de SSM și măsurile de aplicare a acestora în activitatea comercială pentru a nu expune la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională persoanele participante la procesul de muncă. 15. aplica în activitatea comercială la diferite procese și etape prevederile legale privind	Bazele legislației în comerț Managementul calității Standardizarea, metrologia și certificarea mărfurilor Mărfuri de export import și falsificarea mărfurilor Expertiza mărfurilor

		comerțul intern, standardele și normele interne, naționale și internaționale, soluționând după caz reclamațiile și sugestiile consumatorilor. 16. demonstra modul de realizare a indicatorilor cheie de performanță a entității, cu respectarea strictă a regulilor de bună cuviință, precum și normelor de conduită și de respect față de asociați, administratori, șefi ierarhici, colegi, etc..	Chimia produselor alimentare Securitatea în muncă Transporturi și expediții comerciale Microbiologia și igiena unităților comerciale Depozitarea și transportarea mărfurilor Comerțul internațional Stagii de practică
--	--	--	---

DETALIEREA REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII, CORESPUNZĂTOR COMPETENȚELOR PROFESIONALE, ÎN TERMENI DE CUNOȘTINȚE, APTITUDINI, RESPONSABILITATE ȘI AUTONOMIE ȘI STABILIREA NIVELULUI MINIM DE COMPETENȚĂ NECESAR DE ATINS/DEMONSTRAT

COMPETENȚA PROFESIONALĂ			Nivel minim de competență necesar de atins/demonstrat
REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII			
CUNOȘTINȚE (K)	APTITUDINI (S)	RESPONSABILITATE ȘI AUTONOMIE (RA)	
REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII, NIVEL 4 CNC <i>https://europa.eu/europass/system/files/2020-05/Legal%20text-RO.pdf (Anexa II)</i>			
CP1. Organizarea procesului de muncă			
Rezultatul învățării 1. Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate planifica obiective și sarcini pentru punctele de vânzare, prelucrând rapoartele letrice și/sau electronice elaborate pentru a permite organizarea procesului de muncă.			
K1. Sisteme informaționale automatizate și baze de date electronice K2. Metode, mijloace și canale de comunicare în corespundere cu organigrama entității	S1. Monitorizează funcționarea echipamentelor de lucru S2. Utilizează echipamentul digital și aplicațiile specifice activității Agentului în servicii comerciale. S3. Descrie procedura de recepționare a indicatorilor de performanță, în baza rapoartelor letrice sau electronice	Absolventul își organizează procesul de muncă și este responsabil pentru calitatea și eficacitatea activităților comerciale desfășurate	Absolventul explică succesiunea realizării sarcinilor conform indicatorilor analizați

K3. Analiza indicatorilor economico-financiari și impactul acestora în activitatea comercială K4. Rolul indicatorilor de performanță a întreprinderii în mediul competitiv K5. Conținutul și indicatorii rentabilității K6. Tehnici de planificare strategică a activităților comerciale	S4. Evaluează, în baza unui studiu de caz, obiectiv, în baza indicilor de performanță rezultatele vizitei la punctul comercial S5. Determină profitabilitatea vânzării și planifică activități specifice de asigurare a profitului comercial. S6. Analizează rutele punctelor comerciale S7. Stabilește și planifică, în baza unui studiu de caz, succesiunea logică a sarcinilor de lucru S8. Stabilește, în baza unui studiiilor de caz, traseul zilnic în funcție de prioritățile firmei cu gestionarea timpului alocat activităților de prezentare a produselor/ serviciilor tuturor clienților programați S9. Urmărește situația vânzărilor, concurența, noile trenduri pe piață, potențialii clienți, bugete estimative, alte rapoarte S10. Întocmește modele de rapoarte privind situația vânzărilor, concurența, noile trenduri pe piață, potențialii clienți		
CP2. Colaborarea în punctul de vânzări			
Rezultatul învățării 2. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate folosi diferite strategii de comunicare și colaborare cu echipa, furnizorii, cumpărătorii pentru a contribui la atingerea scopurilor și obiectivelor instituționale.</i>			
K1. Forme de comunicare, prin prisma beneficiilor și limitelor utilizării în mediul organizațional K2. Etica și deontologia profesională K3. Tehnici și tactici de negociere K4. Metode, mijloace și canale de comunicare în corespondere cu organigrama entității	S1. Aplică, prin simulare, strategii ale managementului relației cu clientul (CRM) și stabilește contactul de comunicare la punctul de vânzare, conform protocolului S2. Descrie modul de stabilire a relațiilor profesionale și menține permanent legătura cu clienții existenți pentru fidelizarea acestora în vânzarea diferitor bunuri și servicii	Absolventul utilizează tehnici eficiente de comunicare și poartă responsabilitate prin conținutul și calitatea serviciilor prestate	Absolventul: - enumeră sarcinile și responsabilitățile aferente postului; - explică tehnicile și tacticile de negociere; - identifică principiile de etică și

K5. Sarcini și responsabilități personale aferente postului K6. Tehnici de contabilizare a datoriilor rezultate în urma desfășurării activității	S3. Descrie modul de a menține contactul cu clienții și dealerii existenți ai firmelor și răspunde solicitărilor acestora privind achiziții de bunuri și servicii S4. Informează, prin simulare, amiabil clientul despre situația debitorială conform actului de verificare și soluționează situația debitorială S5. Interacționează cu vânzătorii, furnizorii de produse sau servicii urmărind obținerea succesului reciproc și a satisfacției clienților S6. Explică modul de soluționare pe cale amiabilă a reclamațiilor venite de la clienți S7. Demonstrează metode specifice (atitudine și comportament de profesionist, promptitudine, tact și operativitate în soluționarea problemelor pentru îmbunătățirea relațiilor cu clienții.		deontologie profesională;
CP3. Gestionarea produselor în stoc vânzări			
Rezultatul învățării 3. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate determina viteza de circulație a produselor, folosind sisteme informatice specializate pentru a verifica și suplini la necesitate stocul în conformitate cu planograma.</i>			
K1. Modul de organizare și tehnologia stocării și păstrării mărfurilor K2. Cerințe la planificarea stocurilor în condiții de certitudine și incertitudine și stocul de rezervă K3. Tehnologii informaționale în gestiunea stocurilor K4. Politici de gestiune, optimizare și metode de control a stocurilor K5. Rolul planogramelor în susținerea vânzărilor	S1. Aplică prevederile legale privind marcarea și etichetarea mărfurilor S2. Estimează cu atenție punctul de vânzare, din perspectiva vitezei de circulație a produselor S3. Verifică cu responsabilitate stocul și stabilește necesitatea de suplimentare cu anumite produse S4. Descrie avantajele sistemului de rotație pentru excluderea produselor cu termenul de valabilitate expirat S5. Evaluează eticheta produsului conform certificatelor de conformitate și elaborează eticheta de preț afișată pe raft	Absolventul își asumă responsabilitatea de gestiune eficientă a stocurilor utilizând toate instrumentele moderne	Absolventul: - explică modul de elaborare și implementare a planogramei; - explică politicile de gestiune a mărfurilor; - aplică metodele de control al stocurilor; - exemplifică evidența intrărilor și ieșirilor de mărfuri

K6. Strategii și gestiunea aprovizionării cu mărfuri, documentele necesare procesului de aprovizionare K7. Politica de sortiment a unităților de comerț K8. Clasificarea și codificarea mărfurilor	S6. Gestionează eficient produsele în stoc, folosind sisteme informatice specializate, cum ar fi software-ul de gestionare a stocurilor S7. Explică necesitatea de a suplini stocul în zona de vânzare, conform planogramei S7. Descrie modul de gestionare a bazei de date privind situația produselor livrate, a prețurilor și a beneficiarilor prin urmărirea comenzilor din sistem S8. Elaborează un model de planogramei în scopul realizării unei strânse legături între controlul stocurilor și reducerea situațiilor de lipsă de stoc S9. Completează mostre ale documentelor referitoare la gestiunea stocurilor S10. Analizează nomenclatorul mărfurilor existent și stabilește sortimentul de mărfuri		
Rezultatul învățării 4. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate demonstra tehnici de verificare a termenului de valabilitate, a etichetei produsului și altor documente pentru a atesta calitatea mărfurilor.</i>			
K1. Tehnologia de recepție a mărfurilor în unitățile de comerț K2. Documentele necesare efectuării recepției mărfurilor K2. Calitatea mărfurilor și serviciilor K3. Marcarea și etichetarea mărfurilor K4. Metode de recepție calitativă a mărfurilor K5. Organismele europene și internaționale de standardizare K6. Estimarea caracteristicilor merceologice a mărfurilor K7. Factorii de influență asupra calității mărfurilor	S1. Descrie cerințele aplicate la recepția mărfurilor pentru a verifica modul în care furnizorul își îndeplinește obligațiunile asumate prin contract cu privire la calitate, sortiment, ambalare, marcare, preț etc., S2. Verifică, în baza unui studiu de caz, dacă transportatorii își respectă obligațiunile legate de integritatea mărfurilor pe durata transportării S3. Monitorizează termenul de valabilitate a produselor alimentare S4. Verifică perioada de garanție pentru grupele de produse nealimentare cele legale și garantate de producători	Absolventul asigură calitatea mărfurilor intrate în circulație verificându-le la recepție, păstrare, transportare și comercializare	Absolventul: - verifică eticheta produsului și expune conformitatea cu prevederile legale; - verifică calitatea mărfurilor organoleptic - interpretează conținutul actelor ce atestă calitatea mărfurilor - realizează recepția calitativă a mărfurilor

	S5. Elaborează eticheta produsului conform prevederilor legale S6. Descrie modul de colaborare cu întreprinderile ce emit certificatul: de conformitate, veterinar, fito-sanitar, inofensivitate S7. Aplică condițiile tehnice și indicii de calitate ale mărfurilor alimentare și nealimentare în baza standardelor europene și internaționale S8. Întocmește actul (mostre) privind constatarea deficiențelor la recepție		
CP4. Promovarea produselor			
Rezultatul învățării 5. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate aplica tehnici promoționale, utilizând diferite instrumente de lucru pentru a promova produsele pentru clienții potențiali și cei existenți.</i>			
K1. Politica de promovare în mixtul de marketing K2. Rolul și importanța publicității și reclamei în comerț K3. Tehnici promoționale K4. Echipamente de prezentare și vânzare a produselor promoționale K5. Prețul - variabilă strategică a mixtului de marketing	S1. Prezintă și promovează direct produsele prin realizarea de oferte pentru clienții potențiali și cei existenți, promovând imaginea companiei în relațiile cu clienții S2. Elaborează un grafic de demarare și încheiere a campaniilor promoționale S3. Utilizează diferite tehnici promoționale în acțiunile de promovare a vânzărilor S4. Descrie modul de implementare a tehnicilor de merchandising eficiente pentru a promova și ridica vânzările S5. Interacționează cu publicul-țintă prin intermediul Internetului, site-urilor Web, mass-media etc. S6. Exploatează la maxim spațiul de vânzare prin argumentând deciziile de dotare cu echipament comercial de expunere a mărfurilor în procesul de promovare S7. Explică influența asupra percepției clienților prin intermediul indicatoarelor de preț	Absolventul aplică eficient diferite tehnici promoționale în promovarea ofertei produselor	Absolventul: - elaborează un pliant, catalog, broșură, utilizând tehnologii informaționale, pentru lansarea și promovarea unui produs pe piața de desfacere; - utilizează diferite tehnici de merchandising eficiente pentru a promova și ridica vânzările

CP5. Comercializarea mărfurilor și servicii către unități/entități de vânzare cu amănuntul, en-gros			
Rezultatul învățării 6. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate analiza vânzările și spațiul comercial pentru a elabora oferte comerciale (zilnică, săptămânală, lunară), comenzi și contracte de vânzare-cumpărare respectând legislația în vigoare în scopul de atragere de noi clienți.</i>			
K1. Comanda, tabelul minim de sortiment obligatoriu, ruta și graficele de aprovizionare K2. Procedura contactării derulării exportului și importului de mărfuri K3. Formele relațiilor contractuale K4. Sisteme informaționale automatizate (SIA) și baze de date electronice K5. Conținutul și elementele obligatorii și specifice documentelor ce însoțesc marfa	S1. Selectează informații detaliate despre produs în scopul creșterii vânzărilor de mărfuri și servicii S2. Determină, în baza studiilor de caz, sursele de aprovizionare și elaborează tabelul minim de sortiment obligatoriu, rutele și graficele de aprovizionare S3. Elaborează, modele de oferta comercială zilnică, săptămânală, lunară, conform graficului, planului de marketing S4. Formează comanda la punctul comercial conform analizei vânzărilor, spațiului comercial specific, verificării responsabile a stocurilor, prin soft-uri de vânzări/gestiune producției (Agent C, MOBC, 1C, Mobile SAP) S5. Monitorizează executarea comenzilor și face propuneri pentru acordarea de eventuale discounturi sau amânări de plată pentru clienții fideli S6. Încheie, după caz, contracte de vânzare – cumpărare și urmărește realizarea lor, în condițiile și termenele stabilite între parteneri S7. Întocmește mostre ale documentelor de livrare (facturi fiscale în conformitate cu acordurile încheiate cu clienții), încasările și plățile în numerar sau prin virament	Absolventul emite cu atenție și responsabilitate oferte, comenzi și contracte de vânzare-cumpărare Absolventul poate crea oferta comercială cu solitudine, rigurozitate, responsabilitate pe baza consultării cataloagelor de specialitate ale producătorilor	Absolventul analizează stocul, stabilește necesarul și emite documente în funcție de asigurarea unității de comerț cu toate cele necesare
Rezultatul învățării 7. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate demonstra lansări de produse și servicii noi pe piața de desfacere prin diferite strategii de marketing, forme, mijloace și tehnici de publicitate în scopul creșterii vânzărilor de mărfuri și servicii.</i>			
K1. Modelul de bază al interacțiunilor client – consumator - producător prin	S1. Prezintă, prin imulare, clienților noile produse și servicii ale firmei	Absolventul aplică autonom și responsabil	Absolventul elaborează un mijloc

organizarea activității de marketing pentru atingerea obiectivelor firmei pe piața țintă. K2. Tipologia serviciilor comerciale și caracteristica lor K3. Formele și conținutul principalelor mijloace și tehnici de reclamă și publicitate comercială K4. Factorii determinanți asupra evoluției și complexității produselor și lansarea lor pe piață	S2. Realizează documentația de ofertare a produselor și serviciilor S3. Implementează diferite forme, mijloace și tehnici de reclamă și publicitate comercială S4. Descrie avantajele de utilizare a diverselor canale de marketing pentru a lansa produsul și serviciile noi pe piață, cum ar fi social media, email marketing și publicitatea online. S5. Aplică tehnici promoționale specifice sectorului de activitate pentru lansarea produselor noi S6. Elaborează noi oferte promoționale în vederea fidelizării și menținerii clienților	forme, mijloace și tehnici promoționale a ofertei de produse	de publicitate, utilizând tehnologii informaționale, pentru lansarea unui produs nou pe piață
CP6. Cercetarea pieței locale, naționale, internațională			
Rezultatul învățării 8. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate cerceta ofertele promoționale și indicii de preț ale concurenților pentru a stabili punctele forte și slabe ale entității în raport cu piața</i>			
K1. Mediul de marketing al firmei și analiza factorilor din cadrul pieței K2. Piața în viziunea de marketing K3. Cercetarea pieței în viziunea de marketing K4. Politici promoționale în mixul de marketing al firmei K5. Politici de preț în mixul de marketing al firmei K6. Modalități de diversificare a ofertei de produse, de folosire a prețurilor promoționale	S1. Identifică factorii de influență asupra activității firmei S2. Analizează oportunitățile și riscurile în activitatea firmei și propune soluții de îmbunătățire S3. Identifică tipurile de piață analizând dimensiunile cantitative și calitative S4. Colectează date despre principalii competitori, analizându-le prețurile, vânzările și strategiile de marketing și distribuție S5. Calculează dimensiunile cantitative ce determină diferite tipuri de piețe S6. Identifică sursele și etapele de cercetare a pieței S7. Aplică metode și tehnici de proiectare a cercetărilor de marketing utilizând diferite tipuri de scale S8. Prospectează metode și tehnici promoționale utilizate pentru diverse cadrul de consumatori în cadrul pieței	Absolventul elaborează oferte promoționale și de preț atractive în cadrul pieței comparativ cu concurenții	Absolventul aplică tehnici și instrumente eficiente în stabilirea prețului și promovarea ofertelor

	S10. Elaborează, în baza studiilor de caz, politici de preț atractive pentru clienții companiei		
Rezultatul învățării 9. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate investiga preferințele consumatorilor, analizând piața, în scopul anticipării posibilităților riscuri (amenințări) și creșterii vânzărilor.</i>			
K1. Conținutul relațiilor comerțului cu consumatorii și etica profesională a vânzătorilor K2. Factorii care determină comportamentul consumatorilor K3. Elemente de comportament a consumatorilor K4. Limbajul și abrevierile de specialitate	S1. Identifică principalii factori care stau la baza preferinței/fidelității consumatorilor față de un produs S2. Determină tipurile de comportament al consumatorilor S3. Aplică aspectul psihologic al procesului de vânzare în deservirea cumpărătorilor S4. Respectă etica profesională a vânzătorilor S5. Analizează preferințele consumatorilor în vederea îmbunătățirii politicii de marketing a entității economice S6. Menține permanent legătura cu clienții existenți pentru fidelizarea acestora și pentru rezolvarea situațiilor și problemelor apărute	Absolventul utilizează cu responsabilitate tehnologii de comunicare și respectă acordul de etică în comerț	Absolventul elaborează un chestionar pentru realizarea sondajelor despre preferințele și opiniile beneficiarilor
CP7. Comunicarea persuasivă în vânzări			
Rezultatul învățării 10. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate utiliza eficient tehnici, metode și tehnologii de comunicare în relațiile cu furnizorii, consumatorii, membrii echipei de lucru pentru a asigura o comunicare persuasivă.</i>			
K1. Structura organizațională și categorii de personal în unitățile de comerț K2. Atribuțiile, competențele și responsabilitățile personalului unității de comerț K3. Etapele procesului de deservire a cumpărătorilor K4. Cadrul legal privind activitatea comercială K5. Strategii de comunicare	S1. Demonstrează tehnici de comunicare eficientă interdepartamentală și cu mediul exterior S2. Explică modul de încheiere și derulare a procesului de vânzare –încasare între firmă și clienți S3. Descrie cum poate mări portofoliul de clienți din zona pentru care este responsabil S4. Aplică sistemul AIDAS în procesul de vânzare și comunicare S5. Respectă etica comunicării corporative, soluționează conflictele și propune mijloace de înlăturare	Absolventul aplică formula sistemului AIDAS în procesul de vânzare și comunicare Completează permanent baza de date a clienților cu informații relevante	Absolventul: - comunică amiabil cu clienții prin utilizarea limbajului de specialitate - realizează sondaje, chestionări pentru identificarea necesității și cerințelor clientului

K6. Influențe exogene asupra studiului comportamentului producătorului și consumatorului	S6. Finalizează activitatea de vânzare prin aplicarea și respectarea procedurilor legale existente S7. Elaborează și completează permanent cu informații relevante baza de date a clienților S8. Dezvoltă rețeaua de clienți și reprezentanți de vânzări ai firmei în zona/regiunea alocată S9. Realizează sondaje, chestionări pentru identificarea necesității și cerințelor clientului		
Rezultatul învățării 11. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate demonstra capacități de informare a consumatorilor despre caracteristicile produselor pentru a raporta reacțiile acestora către furnizori și producători în scopul îmbunătățirii caracteristicilor și calității mărfurilor.</i>			
K1. Protecția consumatorului K2. Tipuri de nevoi K3. Caracteristicile de calitate a mărfurilor K4. Planul de marketing a firmei K5. Tehnici de colectare a datelor din rândul respondenților	S1. Identifică și contactează, prin simulare, clienți noi cărora le prezintă produsele și serviciile S2. Acordă consultanță în perioada de post achiziționare în raport cu caracteristicile produsului sau serviciului comercializat și nevoia clientului S3. Explică modul de funcționare a produselor sau serviciilor, prezintă prețul acestora și face demonstrații cu privire la funcționarea lor S4. Informează clienții cu privire la proprietățile mărfurilor, caracteristici de calitate și condițiile de păstrare a produselor.	Absolventul monitorizează și verifică calitatea grupelor de mărfuri conform procedurilor, standardelor de calitate	Absolventul verifică marfa gestionată conform indicatorilor de calitate, standardelor/certificatelor/reglementărilor tehnice specifice și informează clienții cu privire la condițiile de păstrare a produselor
Rezultatul învățării 12. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate aplica tehnici de negociere a contractelor de cumpărare/vânzare de mărfuri respectând reglementările naționale și internaționale pentru a obține cele mai optime condiții.</i>			
K1. Organismele europene și internaționale de standardizare K2. Modul de certificare a mărfurilor K3. Negocierile comerciale internaționale K4. Tehnici de negociere	S1. Cercetează piața produselor livrate de firmă/companie și identifică noi clienți și oportunități de vânzări S2. Prezintă, prin simulare, oferta de produse sau servicii și stabilește un contract de vânzare-cumpărare cu aceștia S3. Descrie avantajele întâlnirilor de afaceri S4. Negociază, prin simulare, prețurile produselor în limitele stabilite de firmă/companie, completează și	Absolventul simulează procesul de negociere, completează și încheie contracte comerciale cu potențialii cumpărători	Absolventul respectă clauzele contractuale, drepturile și obligațiunile ambelor părți

	încheie contracte comerciale cu potențialii cumpărători S5. Menține relații cu partenerii de afaceri		
CP8. Aplicarea tehnicilor de gestionare a documentelor			
Rezultatul învățării 13. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> perfecta documente privind activitatea de ofertare - contractare, distribuție și a celei de vânzări, protejând datele cu caracter personal și asigurând un proces eficient de gestionare a documentelor.			
K1. Procedura contractării și derulării exportului și importului K2. Expediția și transportul internațional K3. Canalele de distribuție K4. Modalități de plată, încasare și eliberarea banilor K5. Protecția datelor pentru persoanele fizice și organizații	S1. Descrie modul de gestionare a documentelor privind activitatea de ofertare-contractare, distribuție și a celei de vânzare S2. Identifică canale eficiente de distribuție a produselor S3. Descrie modul de optimizare a activității de distribuție activă, din punct de vedere al costurilor, cantităților și calității mărfurilor S4. Explică cum se gestionează executarea contractului extern și a livrării mărfii S5. Explică/demonstrează activitățile de încasare și plată, colectând banii rezultați din procesul de cumpărare-vânzare în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare aferent S6. Completează mostre de facturi, ordinele de plată și alte acte care atestă vânzarea-cumpărarea de produse sau servicii. S7. Descrie cadrul legal ce asigură protecția datelor cu caracter personal pentru persoane fizice și organizații privind activitățile comerciale	Absolventul realizează cu responsabilitate circulația internă și externă a documentelor, conform instrucțiunilor cu privire la ordonarea acestora Asigură protecția datelor cu caracter personal în procesul de gestionare a documentelor cu referire la mesajul ce conține informații care pot fi confidențiale și/sau exceptate de la divulgare în temeiul legii/reglementărilor în vigoare	Absolventul: - completează cu corectitudine, atenție și conform legislației în vigoare documentele asigurând protecția datelor cu caracter personal - completează factura fiscală și calculează prețul de vânzare a produselor - coordonează activitățile de încasare și plată, eliberează bonul de plată
CP9. Aplicarea principiilor managementului calității în vânzări			
Rezultatul învățării 14. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> aplica normele de SSM și măsurile de aplicare a acestora în activitatea comercială pentru a nu expune la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională persoanele participante la procesul de muncă.			

K1. Tehnici de organizare a locurilor de muncă în conformitate cu cerințele SSM K2. SSM la locul de muncă K3. Accidentele de muncă și bolile profesionale K4. Reguli de comportament în situații de urgență și excepționale la locul de muncă	S1. Explică în ce constă norma de muncă, atribuțiile și obligațiile care decurg din fișa postului S2. Analizează Regulamentul Intern și celelalte norme stabilite la nivelul entității S3. Participă la instruirea cu privire la SSM S4. Respectă normele de securitate și sănătate în muncă și măsurile de aplicare a acestora S5. Aplică norme de protecție a mediului S6. Aplică mijloacele de protecție S7. Evaluează, diminuează și elimină riscurile la locul de muncă	Absolventul este responsabil de respectarea normelor SSM și protecția a mediului în corelație cu specificul activității sale și procedurile interne ale entității	Absolventul aplică legislația și normele SSM în realizarea sarcinilor de lucru
Rezultatul învățării 15. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate aplica în activitatea comercială la diferite procese și etape prevederile legale privind comerțul intern, standardele și normele interne, naționale și internaționale, demonstrând tehnici de soluționare a reclamațiilor și sugestiilor consumatorilor.</i>			
K1. Manualul calității K2. Ghidul pentru realizarea procedurilor de sistem și operaționale K3. Auditul calității K4. Metodologia de întocmire și prezentare a rapoartelor statistice și declarațiilor fiscale K5. Reclamațiile post contractuale K6. Modul de sistematizare și prezentare a datelor statistice	S1. Descrie modul de implement a Manualului calității în cadrul întreprinderii comerciale S2. Elaborează și realizează Procedurile de sistem și operaționale în cadrul entității S3. Explică procedurile auditului de sistem, de procedură, de produs S4. Aplică în activitatea comercială cadrul legislativ-normativ reglatorii S5. Demonstrează modul de rezolvare a reclamațiilor și propune soluții, în vederea rezolvării problemelor pe care le întâmpină S6. Pregătește informațiile vizate în rapoartele statistice și determină baza de calcul a impozitelor și taxelor	Absolventul determină indicatorii de calitate a grupurilor de mărfuri în baza standardelor/certificatelor/reglementărilor tehnice pentru asigurarea conformității cu cadrul normativ Respectă legislația specifică domeniului de activitate	Absolventul: - stabilește prin metode specifice concordanța dintre calitatea reală și cea prescrisă a grupelor de mărfuri - aplică procedura de soluționare a reclamațiilor consumatorilor, utilizează corect prevederile legale a comerțului la nivel local și internațional
Rezultatul învățării 16. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate demonstra modul de realizare a indicatorilor cheie de performanță a entității, cu respectarea strictă a regulilor de bună cuviință, precum și normelor de conduită și de respect față de asociați, administratori, șefi ierarhici, colegi, etc..</i>			

K1. Etica și deontologia profesională K2. Norme de etică în comunicarea verbală K3. Etica corespondenței oficiale K4. Tipologia meselor de afaceri K5. Semnificația mimicii și gesturilor în timpul vorbirii K6. Repere deontologice în conduita personalului în cadrul relațiilor internaționale	S1. Demonstrează o atitudine politicoasă atât față de colegi cât și față de clienți cu care vine în contact S2. Transmitere de informații despre firmă/companie și îmbunătățește imaginea acesteia S3. Promovează imaginea firmei prin adoptarea de atitudini personale care să reflecte valorile firmei S4. Aplică principiile și normele deontologice în colaborarea cu colegii S5. Utilizează norme de conduită, mimica și gesturile în comunicarea verbală S7. Aplică în activitatea comercială Codul european al bunei conduite administrative	Absolventul respectă principiile și normele deontologice în colaborarea cu colegii Utilizează norme de conduită, mimica și gesturile în comunicarea verbală	Absolventul: - elaborează diverse comunicări în scris cu respectarea regulilor de rigoare, - aplică în practică aspectele esențiale vis a vis de organizarea meselor de afaceri, pregătește și redactează comunicările în scris
--	--	--	---

CERINȚE ȘI CRITERII DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII ÎN VEDEREA ATRIBUIRII CALIFICĂRII

1. Cerințe generale

CERINȚE	DESCRIPTORI
1. Condiții de admitere pentru evaluarea finală	Se admit către susținerea probelor de evaluare a rezultatelor învățării și certificarea calificării <i>Agent/agentă în servicii comerciale</i> absolvenții, care au realizat integral programul de formare profesională și au încheiat situația academică în conformitate cu prevederile Planului de învățământ pentru promoția respectivă. Admiterea candidaților la examen/lucrare se face prin ordinul directorului instituției de învățământ profesional tehnic, în baza deciziei Consiliului profesoral.
2. Forma de evaluare finală a rezultatelor învățării	Examen de calificare și/sau lucrare de diplomă
3. Condiții organizatorice de realizare a evaluării finale și a certificării calificării	Evaluarea finală a rezultatelor învățării se desfășoară de către instituțiile de învățământ profesional-tehnic care dețin acreditarea la programul pentru care se organizează și desfășoară evaluarea calificării. Examenul de calificare se organizează în temeiul Codului educației, al prezentului Standard de calificare, al Regulamentului de organizare și desfășurare a examenului de calificare, al altor acte normative aprobate de Ministerul Educației și Cercetării, iar procedura se reglementează prin ordinul MEC. <i>Structurile responsabile pentru ca evaluarea să fie validă și fiabilă:</i> Responsabili de validitatea și credibilitatea evaluărilor finale sunt Ministerul Educației și Cercetării și prestatorii programului de formare profesională. <i>Responsabilii de elaborarea instrumentelor de evaluare:</i> Evaluarea finală și atribuirea calificării <i>Agent/agentă în servicii comerciale</i> sunt realizate de instituțiile de învățământ profesional-tehnic. Pentru organizarea și desfășurarea evaluării finale se constituie <i>comisia de elaborare a subiectelor pentru examenul de calificare</i>, care elaborează subiectele pentru proba de evaluare în corespundere cu rezultatele învățării și criteriile de evaluare ale acestora, stipulate în prezentul Standard de calificare. <i>Locul desfășurării:</i> auditoriu, laborator. <i>Modul de organizare:</i> Examenul de calificare se desfășoară prin metoda sistemului unificat și include: - test scris, - sarcină practică. <i>Timpul necesar evaluării rezultatelor învățării:</i> - test scris: 120 de minute; (180 minute) - sarcină practică (laborator de calculatoare): 180 de minute; <i>Echipamentul care trebuie să fie disponibil pentru candidați și/sau pentru evaluatori:</i> materialele și instrumentele necesare pentru realizarea evaluării finale sunt specificate de <i>comisia de elaborare a subiectelor pentru examen</i> în baza prezentului Standard de calificare. <i>Asigurarea condițiilor pentru candidații cu CES¹:</i>

	În limita competențelor, prestatorii programului de formare profesională vor asigura aranjamente necesare pentru candidații cu cerințe educaționale speciale. Aceste aranjamente vor fi adecvate pentru individ, dar nu vor compromite integritatea evaluării acestuia. 8. <i>Asigurarea calității, integrității și securității materialelor de evaluare (teste/probe de evaluare, inclusiv asistat de calculator, materiale consumabile):</i> Responsabili de calitatea, integritatea și securitatea materialelor de evaluare sunt: <i>comisia de elaborare a subiectelor pentru examenul de calificare, comisia de evaluare și calificare</i>, precum și prestatorii programului de formare profesională.
4. Cerințe generale față de modalitatea de evaluare și instrumentele utilizate în procesul de evaluare	<i>Evaluarea finală</i> a rezultatelor învățării pentru calificarea <i>Agent/agentă în servicii comerciale</i> poate fi realizată prin examenul de calificare sau lucrare de diplomă. Lucrarea de diplomă evaluează nivelul de pregătire a candidatului, a capacității acestuia de documentare, sistematizare, sintetizare, utilizare și demonstrare a cunoștințelor, abilităților și competențelor profesionale. <i>Susținerea examenului de calificare</i> Examenul de calificare este constituit dintr-un test scris docimologic și o sarcină practică, desfășurată în condiții de muncă cât mai apropiate de cele reale de producție. Subiectele <i>testului</i> se elaborează în baza matricei de specificații și a prezentului Standard de calificare și conțin itemi de evaluare a circa 70-80% din materialul teoretic studiat (codul F, S), asigurând racordarea conținuturilor din modulele curriculumului la nivelurile cognitive din descriptorii nivelului de calificare. <i>Proba practică</i> se susține oral. Aceasta include executarea unei sarcini complexe, prin care candidatul la atribuirea calificării va demonstra un spectru larg al rezultatelor învățării. <i>Sarcina practică se axează pe evaluarea cunoștințelor și abilităților:</i> - solicitarea comenzilor; - vânzarea bunurilor/serviciilor către unități de vânzare cu amănuntul, industriale, en-gros și alte instituții; - vânzarea echipamentelor, furniturii și serviciilor conexe; - studierea continuă a pieței concurenților/concurentelor; - informarea clienților/clientelor cu privire la caracteristicile produselor, echipamentelor în vânzare, demonstrarea modului de utilizare a acestora; - stabilirea prețurilor, condițiilor de creditare, înregistrarea comenzilor și organizarea livrărilor; - raportarea reacțiilor și cerințelor clienților/clientelor către furnizori/furnizoare și producători/producătoare; - monitorizarea post vânzare a clienților/clientelor pentru a asigura un nivel înalt de satisfacție privind produsele achiziționate.
5. Cerințe generale față de evaluatori	<i>Comisia de evaluare și calificare</i> evaluează rezultatele învățării conform criteriilor de evaluare ale acestora, stipulate în prezentul Standard de calificare, în vederea atribuirii calificării <i>Comisia de evaluare și calificare</i> este constituită din reprezentanți ai agenților economici și cadre didactice, fiind aprobată prin ordinul directorului instituției de învățământ sau al prestatorului de servicii educaționale de formare continuă. Membrii <i>comisiei de evaluare și calificare</i> trebuie să răspundă cumulativ următoarelor cerințe: - să dețină experiență în activitatea serviciilor comerciale; - să dețină studii superioare de specialitate;

	- să dețină grad didactic; - să dețină grad de calificare profesională în domeniul i serviciilor comerciale (după caz); - să cunoască conținutul curricular al programului de formare profesională; - să dețină dovezi de participare la formări în domeniul evaluării. Comisia de evaluare și calificare are următoarea componență: - <i>Președinte</i>-reprezentant al unui agent economic, din domeniul comercial; - <i>Vicepreședinte</i>-director/director adjunct sau șef de secție, în cazul în care Examenul se desfășoară, în mod concomitent, la câteva specialități; - <i>trei membri evaluatori</i>: a) <i>un evaluator extern</i>, reprezentant al unei entități economice cu care instituția de învățământ profesional tehnic are încheiate contracte privind desfășurarea stagiilor de practică b) <i>două cadre didactice de specialitate</i> de la catedra de profil.
6. Cerințe normative privind certificarea calificării	Calificarea se atribuie în urma susținerii ambelor probe ale examenului de calificare. Se consideră promovat examenul dacă candidatul a obținut minimum nota 5,00 (cinci) pentru fiecare probă de examen. Nota finală se calculează cu sutimi și se înscrie în borderoul de notare. Ponderea subiectelor teoretice constituie circa 40%, iar ponderea subiectelor practice constituie circa 60%. Rezultatele examenului de calificare sunt înregistrate în procese-verbale, care sunt semnate de toți membrii comisiei de evaluare și calificare, astfel se confirmă corespunderea nivelului de cunoștințe și aptitudini al candidatului cu cerințele prezentului Standard de calificare. În baza procesului-verbal al examenului de calificare se emite ordinul de absolvire de directorul instituției, care prezintă temei pentru eliberarea actului de studii – <i>diplomă de studii profesionale</i> cu Supliment descriptiv la diplomă, conform Europass.

2. Forme de evaluare a rezultatelor învățării pentru atribuirea calificării

La final de program, candidaților, în funcție de performanțele academice li se oferă una sau două posibilități de susținere a evaluării finale a rezultatelor învățării și certificare a calificării: **Examen de calificare și /sau Lucrare de diplomă**. Examenul de calificare este compus din o probă teoretică (test scris) și o probă practică.

Prin *proba teoretică* a examenului de calificare vor fi evaluate următoarele rezultate ale învățării:

Rezultate ale învățării	Tipuri de itemi
<i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>	
1. planifica obiective și sarcini pentru punctele de vânzare, prelucrând rapoartele letrice și/sau electronice elaborate pentru a permite organizarea procesului de muncă;	Itemi cu alegere multiplă
2. folosi diferite strategii de comunicare și colaborează cu echipa, furnizorii, cumpărătorii, contribuind la atingerea scopurilor și obiectivelor instituționale;	Itemi cu o singură alegere
3. determină viteza de circulație a produselor folosind sisteme informatice specializate pentru a verifica și suplini la necesitate stocul în conformitate cu planograma;	Adevărat sau fals

4. demonstra tehnici de verificare a termenului de valabilitate, a etichetei produsului și altor documente pentru a atesta calitatea mărfurilor;	Potrivire
5. aplica tehnici promoționale, utilizând diferite instrumente de lucru pentru a promova produsele pentru clienții potențiali și cei existenți;	Itemi cu răspuns scurt
6. analiza vânzările și spațiul comercial pentru a elabora oferte comerciale (zilnică, săptămânală, lunară), comenzi și contracte de vânzare-cumpărare respectând legislația în vigoare;	Întrebări cu răspuns numeric
7. demonstra lansări de produse și servicii noi pe piața de desfacere prin diferite strategii de marketing, forme, mijloace și tehnici de publicitate;	Item de tip glisare și poziționează marcatori
8. cerceta ofertele promoționale și indicii de preț ale concurenților pentru a stabili punctele forte și slabe a entității în raport cu piața;	Item de tip glisare și poziționează pe imagine
9. investiga preferințele consumatorilor, analizând piața, în scopul creșterii vânzărilor;	
10. utiliza eficient tehnici, metode și tehnologii de comunicare în relațiile cu furnizorii, consumatorii, membrii echipei de lucru pentru a asigura o comunicare persuasivă;	Item de tip glisare și poziționează pe imagine
11. demonstra capacități de informare a consumatorilor despre caracteristicile produselor și raporta reacțiile acestora către furnizori și producători în scopul îmbunătățirii caracteristicilor și calității mărfurilor;	
12. aplica tehnici de negociere a contractelor de cumpărare/vânzare de mărfuri respectând reglementările naționale și internaționale pentru a obține cele mai optime condiții;	
13. perfectă documentele privind activitatea de ofertare - contractare, distribuție și a celei de vânzări, asigurând protecția datelor cu caracter personal și un proces eficient de gestionare a documentelor;	Indicarea ordinii
14. aplica normele de SSM și măsurile de aplicare a acestora în activitatea comercială pentru a nu expune la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională persoanele participante la procesul de muncă;	Item de tip răspuns încorporat
15. aplica în activitatea comercială la diferite procese și etape prevederile legale privind comerțul intern, standardele și normele interne, naționale și internaționale, soluționând după caz reclamațiile și sugestiile consumatorilor;	Item de tip listă de selecție
16. demonstra modul de realizare a indicatorilor cheie de performanță a entității, cu respectarea strictă a regulilor de bună cuviință, precum și normelor de conduită și de respect față de asociați, administratori, șefi ierarhici, colegi, etc..	Item de tip rezolvare de probleme

Testul de evaluare finală va fi elaborat conform matricei de specificații, stabilită în baza rezultatelor învățării stipulate în prezentul Standard, precum și în baza curriculumului de formare profesională.

Prin *probă practică* a examenului de calificare vor fi evaluate următoarele rezultate ale învățării:

Rezultate ale învățării
<i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>
- planifica obiective și sarcini pentru punctele de vânzare, prelucrând rapoartele letrice și/sau electronice elaborate pentru a permite organizarea procesului de muncă; - folosi diferite strategii de comunicare și colabora cu echipa, furnizorii, cumpărătorii, contribuind la atingerea scopurilor și obiectivelor instituționale; - determina viteza de circulație a produselor folosind sisteme informatice specializate pentru a verifica și suplini la necesitate stocul în conformitate cu planograma;

4. demonstra tehnici de verificare a termenului de valabilitate, a etichetei produsului și altor documente pentru a atesta calitatea mărfurilor;
5. aplica tehnici promoționale, utilizând diferite instrumente de lucru pentru a promova produsele pentru clienții potențiali și cei existenți;
6. analiza vânzările și spațiul comercial pentru a elabora oferte comerciale (zilnică, săptămânală, lunară), comenzi și contracte de vânzare-cumpărare respectând legislația în vigoare;
7. demonstra lansări de produse și servicii noi pe piața de desfacere prin diferite strategii de marketing, forme, mijloace și tehnici de publicitate;
8. cerceta ofertele promoționale și indicii de preț ale concurenților pentru a stabili punctele forte și slabe a entității în raport cu piața;
9. investiga preferințele consumatorilor, analizând piața, în scopul creșterii vânzărilor;
10. utiliza eficient tehnici, metode și tehnologii de comunicare în relațiile cu furnizorii, consumatorii, membrii echipei de lucru pentru a asigura o comunicare persuasivă;
11. demonstra capacități de informare a consumatorilor despre caracteristicile produselor și raporta reacțiile acestora către furnizori și producători în scopul îmbunătățirii caracteristicilor și calității mărfurilor;
12. aplica tehnici de negociere a contractelor de cumpărare/vânzare de mărfuri respectând reglementările naționale și internaționale pentru a obține cele mai optime condiții;
13. perfectă documentele privind activitatea de ofertare - contractare, distribuție și a celei de vânzări, asigurând protecția datelor cu caracter personal și un proces eficient de gestionare a documentelor;
14. aplica normele de SSM și măsurile de aplicare a acestora în activitatea comercială pentru a nu expune la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională persoanele participante la procesul de muncă;
15. aplica în activitatea comercială la diferite procese și etape prevederile legale privind comerțul intern, standardele și normele interne, naționale și internaționale, soluționând după caz reclamațiile și sugestiile consumatorilor;
16. demonstra modul de realizare a indicatorilor cheie de performanță a entității, cu respectarea strictă a regulilor de bună cuviință, precum și normelor de conduită și de respect față de asociați, administratori, șefi ierarhici, colegi, etc..

Pentru evaluarea abilităților practice la final de program, candidatul va realiza una din următoarele sarcini:

- 1) întocmi/completa și gestiona documentele primare în vederea confirmării faptelor economice;
- 2) completează factura fiscală și calculează prețul de vânzare a produselor;
- 3) utiliza eficient tehnologiile informaționale în activitatea profesională;
- 4) efectua calcule specifice activității comerciale privind calcularea prețului de vânzare;
- 5) elibera bonului de consum, elibera Raportul X și Raportul Z, întocmi RMCC, preda banii încasatorului, completa Actul privind sumele de bani restituite cumpărătorilor pentru mărfurile și bonurile de casă întoarse etc.,
- 6) întocmi rapoarte letrice și/sau electronice recepționate de la manageri, verificând corectitudinea și corelarea datelor în vederea prezentării de informații veridice utilizatorilor interni și externi;
- 7) aplică procedura de soluționare a reclamațiilor consumatorilor, utilizează corect prevederile legale a comerțului la nivel local și Internațional;

- 8) realizează sondaje, chestionări pentru identificarea necesității și cerințelor clientului;
- 9) aplică tehnici și instrumente eficiente în stabilirea prețului și promovarea ofertelor;
- 10) elaborează un mijloc de publicitate, utilizând tehnologii informaționale, pentru lansarea unui produs nou pe piață;
- 11) elaborează un pliant, catalog, broșură, utilizând tehnologii informaționale, pentru lansarea și promovarea unui produs pe piața de desfacere;
- 12) propune diferite tehnici de merchandising eficiente pentru a promova și ridica vânzările;
- 13) elaborează și implementa planograma.

Ponderarea evaluării la Examenul de calificare

Proba teoretică/ proba practică

Testul de evaluare finală va fi elaborat conform matricei de specificații, elaborate în baza rezultatelor învățării stipulate în prezentul standard, precum și în baza curriculumului de formare profesională. Candidații trebuie să realizeze testul în volum de cel puțin 33% din punctajul total (100%). De obicei, pentru a asigura comparabilitatea rezultatelor, nivelul de realizare a testului se indică în procente

Convertirea procentului de realizare a testului în note este prezentată în tabelul de mai jos:

Procente de realizare%	100-95	94-88	87-78	77-63	62-48	47-33	32-21	20-10	9-5	4-0
Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

3. Criteriile de evaluare și descriptorii de note pentru proba practică a examenului de calificare

Descriptorii de note sunt aplicați pentru stabilirea nivelului rezultatelor învățării demonstrate de candidat prin proba practică a examenului de calificare. Descriptorii explică semnificația notei acordate candidatului la etapa de prezentare a produselor incluse. Descriptorii de nivel se utilizează de comisia de evaluare și calificare în procesul de stabilire a notei, acordată corespunzător nivelului de executare a sarcinii.

Nota finală la proba practică a examenului de calificare se va calcula ținând cont de ponderea fiecărui criteriu de evaluare, specificat în tabelul de mai jos.

Criterii de evaluare	Descriptori				Ponderea criteriilor în nota finală a probei practice
	Nivel maxim (nota 10-9,00)	Nivel mediu (nota 8,99-7,00)	Nivel minim (nota 6,99-5,00)	Nesatisfăcător (nota < 5,00)	
Structura și limbajul răspunsului	✓ este bine/foarte bine structurat; ✓ este o prezentare coerentă, corectă și complexă a subiectului în limbajul de specialitate; ✓ este ușor de înțeles și nu necesită efort din partea evaluatorului.	✓ este clar structurat, cu unele erori ne semnificative; ✓ este o prezentare corespunzător subiectului, dar puțin limitat în limbaj de specialitate; ✓ este de înțeles, dar necesită puțin efort din partea evaluatorului.	✓ este parțial structurat; ✓ este o prezentare corespunzător subiectului într-un limbaj de specialitate acceptabil. ✓ poate crea unele dificultăți de înțelegere pentru evaluator	✓ este nestructurat; ✓ nu corespunde subiectului; ✓ necesită efort semnificativ din partea evaluatorului.	0.1
Realizarea sarcinii de către candidat	✓ cunoaște și abordează sarcinile enunțate; ✓ demonstrează un nivel excelent de cunoaștere și înțelegere a sarcinii enunțate.	✓ cunoaște și abordează nesigur sarcinile enunțate; ✓ demonstrează un bun nivel de cunoaștere și înțelegere a sarcinii enunțate.	✓ cunoaște și abordează cu greu sarcinile enunțate; ✓ demonstrează un nivel satisfăcător de cunoaștere și înțelegere a sarcinii enunțate.	✓ nu cunoaște și nu abordează sarcinile enunțate; ✓ demonstrează o lipsă semnificativă de cunoaștere și/sau înțelegere a sarcinii	0.1

Conținutul răspunsului	✓ atestă un nivel înalt de aplicare a cadrului normativ specific domeniului; ✓ prezintă un raționament convingător a operațiunilor și a elementelor din turism; ✓ demonstrează un nivel înalt de înțelegere a spețelor de specialitate	✓ conștientizează sarcinile propuse și identifică corectitudinea modului de soluționare ale acestora; ✓ etalează un nivel bun de cunoaștere și/sau de aplicare a tehnicilor din turism utilizate în soluționarea sarcinilor propuse	✓ identifică parțial metodele de soluționare a problemelor/situațiilor de specialitate; ✓ prezintă idei generale despre posibilele căi de soluționare ale acestora; ✓ înscrie fragmentat soluții pentru rezolvarea problemelor/situațiilor prezentate	✓ identifică, dar nu rezolvă sarcinile prezentate; ✓ nu prezintă corectitudine în calculele efectuate și elaborarea concluziilor; ✓ utilizează incorrect termenii din turism și economici iar justificările date sunt neclare; ✓ nu elucidează modalitățile de soluționare a sarcinilor propuse.	0.2
Relevanța metodologiei aplicate	✓ aplică corespunzător subiectului discutat și conduce la soluționarea completă a sarcinilor (90-100%).	✓ administrează metodologia în concordanță cu scopul propus, dar soluționarea sarcinilor este parțială (în proporție de 70-80%).	✓ prezintă soluții de rezolvare a sarcinilor fără raportări concrete.	✓ aplică la nivel minim instrumentele de evaluare și înscriere a operațiunilor turistice și economice.	0.1
Precizia și corectitudinea în completarea documentelor	✓ respectă cu exactitate cerințele de întocmire a documentelor; ✓ selectează, analizează și sistematizează corect datele ce urmează a fi înscrise;	✓ respectă, cu unele devieri, cerințele de întocmire a documentelor; ✓ selectează, analizează și sistematizează valorile necesare de completat; ✓ completează corect	✓ respectă parțial cerințele normative privind completarea documentelor; ✓ selectează și sistematizează cu mici abateri valorile necesare	✓ nu respectă cerințele de completare a documentelor; ✓ nu sunt corecte și relevante datele selectate și sistematizate;	0.1

	✓ transformă corect valorile cantitative în unități valorice în conformitate cu actele normative în vigoare	documentul, fără a argumenta relevanța valorilor completate.	de completat; ✓ întocmește cu mici erori documentele fără a argumenta relevanța valorilor completate.	✓ nu completează documentul sau îl completează greșit.	
Gradul de soluționare a problemei	✓ aplică corect prevederile legislative privind activitatea turistică; ✓ demonstrează abilități în soluționarea subiectelor prezentate; ✓ respectă integral algoritmul de soluționare a sarcinilor prezentate în volum de 90- 100%; ✓ formulează concluzii și propune soluții eficiente aferente sarcinilor propuse cu argumentele de rigoare.	✓ cunoaște aria de aplicare a normelor din turism; ✓ prezintă descriptori necesari la formularea soluțiilor; ✓ respectă algoritmul de soluționare a sarcinilor propuse (70-80%), dar acestea conțin unele devieri neesențiale.	✓ aplică satisfăcător cunoștințele teoretice, dar lipsesc părți semnificative din răspuns; ✓ formulează un răspuns parțial corect, cu utilizarea unor termeni de specialitate, ce demonstrează parțial cunoștințe în domeniul vizat; realizează circa 50-60% din sarcinile formulate pentru soluționarea problemelor selectate.	✓ aplică satisfăcător cunoștințele teoretice, dar lipsesc părți semnificative din răspuns sau sarcina nu este finalizată; ✓ formulează un răspuns dar sunt constatate greșeli esențiale; ✓ nu oferă soluții corespunzătoare pentru rezolvarea sarcinilor sau propune măsuri greșite de soluționare a acestora.	0.2
Gradul de argumentare a soluțiilor	✓ prezintă soluții argumentate bazate pe un studiu profund în cadrul realizării sarcinilor.	✓ prezintă soluții concrete, dar care necesită mici concretizări și descrieri suplimentare.	✓ prezintă soluții parțial argumentate, unele generale fără argumentări concrete cu înregistrări de elemente de analiză turistică.	✓ demonstrează o lipsă semnificativă de conștientizare sau înțelegere a subiectelor prezentate spre evaluare.	0.2

Rezultatele învățării evaluate prin Lucrare de diplomă

Lucrarea de diplomă se elaborează în ultimul an de studii. Perioada de elaborare a lucrării de diplomă este precedată de stagiul de practică care anticipează probele de absolvire și are drept scop consolidarea cunoștințelor teoretice, selectarea informației necesare pentru elaborarea lucrării de diplomă și, de asemenea, obținerea unor abilități în domeniul de specializare. La elaborarea și susținerea lucrării de diplomă sunt admiși elevii, media notelor cărora la unitățile de curs fundamentale, de specialitate și stagiile de practică pe parcursul anilor de studii nu este mai mică decât 8,00. De obicei, candidaților li se propun teme-tip pentru lucrarea de diplomă, care includ aspecte teoretice și practice privind activitatea unei entități sau studiu de piață. Prin intermediul lucrării de diplomă vor fi evaluate următoarele rezultate ale învățării:

Nr. crt.	Rezultate ale învățării <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>
1.	planifica obiective și sarcini pentru punctele de vânzare, prelucrând rapoartele letrice și/sau electronice elaborate pentru a permite organizarea procesului de muncă
2.	folosi diferite strategii de comunicare și colabora cu echipa, furnizorii, cumpărătorii, contribuind la atingerea scopurilor și obiectivelor instituționale
3.	determina viteza de circulație a produselor folosind sisteme informatice specializate pentru a verifica și suplini la necesitate stocul în conformitate cu planograma
4.	demonstra tehnici de verificare a termenului de valabilitate, a etichetei produsului și altor documente pentru a atesta calitatea mărfurilor
5.	aplica tehnici promoționale, utilizând diferite instrumente de lucru pentru a promova produsele pentru clienții potențiali și cei existenți
6.	analiza vânzările și spațiul comercial pentru a elabora oferte comerciale (zilnică, săptămânală, lunară), comenzi și contracte de vânzare-cumpărare respectând legislația în vigoare
7.	demonstra lansări de produse și servicii noi pe piața de desfacere prin diferite strategii de marketing, forme, mijloace și tehnici de publicitate
8.	cerceta ofertele promoționale și indicii de preț ale concurenților pentru a stabili punctele forte și slabe a entității în raport cu piața
9.	investiga preferințele consumatorilor, analizând piața, în scopul creșterii vânzărilor
10.	utiliza eficient tehnici, metode și tehnologii de comunicare în relațiile cu furnizorii, consumatorii, membrii echipei de lucru pentru a asigura o comunicare persuasivă
11.	demonstra capacități de informare a consumatorilor despre caracteristicile produselor și raporta reacțiile acestora către furnizori și producători în scopul îmbunătățirii caracteristicilor și calității mărfurilor
12.	aplica tehnici de negociere a contractelor de cumpărare/vânzare de mărfuri respectând reglementările naționale și internaționale pentru a obține cele mai optime condiții

Standard de calificare: 0416.2.1 Agent/agentă în servicii comerciale, Nivel 4 CNC

Programul de studii: 0416.2 Comerț și activitate vamală

Domaniul de formare profesională: 0416. Vânzări angro (cu ridicata) și cu amănuntul

Aprobat prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 334 din 11.03. 2025

13.	perfecta documentele privind activitatea de ofertare - contractare, distribuție și a celei de vânzări, asigurând protecția datelor cu caracter personal și un proces eficient de gestionare a documentelor
14.	aplica normele de SSM și măsurile de aplicare a acestora în activitatea comercială pentru a nu expune la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională persoanele participante la procesul de muncă
15.	aplica în activitatea comercială la diferite procese și etape prevederile legale privind comerțul intern, standardele și normele interne, naționale și internaționale, soluționând după caz reclamațiile și sugestiile consumatorilor
16.	demonstra modul de realizare a indicatorilor cheie de performanță a entității, cu respectarea strictă a regulilor de bună cuviință, precum și normelor de conduită și de respect față de asociați, administratori, șefi ierarhici, colegi, etc..

Lucrarea de diplomă se apreciază cu note de către fiecare membru al Comisiei de evaluare și calificare, în baza scalei de notare de la „10” la „1”.

Nota finală la lucrarea de diplomă se calculează până la sutimi ca media aritmetică a notelor acordate de către membrii Comisiei de evaluare și calificare. Nota minimă de promovare este nota „5”.

Sunt recomandate următoarele criterii pentru aprecierea lucrării de diplomă:

Criterii de evaluare	Descriptori				Ponderea criteriilor în nota finală a probei practice
	Nivel maxim (nota 10-9,00)	Nivel mediu (nota 8,99-7,00)	Nivel minim (nota 6,99-5,00)	Nesatisfăcător (nota < 5,00)	
Proporționarea conținutului textului și corectitudinea stilistică.	✓ lucrarea este foarte bine structurată după conținut; ✓ conținutul este expus într-un limbaj de specialitate folosind un vocabular specializat cu elemente specifice caracteristice domeniului.	✓ conținutul în ansamblu este structurat clar; ✓ subiectul este expus cu utilizarea unui vocabular de termeni limitat.	✓ structura conținutului este organizată cu rezerve; ✓ esența lucrării este expusă evaziv.	✓ lucrarea de diplomă nu este structurată conform cerințelor înaintate. ✓ conținutul cercetării nu corespunde subiectului propus.	0.2

Gradul de înțelegere a sarcinii lucrării de diplomă	✓ lucrarea de diplomă abordează o examinare perceptibilă și evaluează conținutul prestabilit; ✓ demonstrează un nivel înalt de conștientizare și sesizare a tematicii cercetate.	✓ lucrarea de diplomă abordează problemele principale; ✓ demonstrează un nivel bun de conștientizare a problemelor principale.	✓ lucrarea de diplomă abordează unele aspecte ale problemelor principale stabilite; ✓ demonstrează un nivel satisfăcător de conștientizare și înțelegere a principalelor probleme.	✓ lucrarea de diplomă nu abordează problemele principale stabilite; ✓ demonstrează o lipsă semnificativă de conștientizare sau înțelegere a problemelor principale.	0.2
Argumentarea teoretico-practică a temei studiate și interpretarea individuală a autorului	✓ prezintă un raționament totalmente convingător în descrierea temei de cercetare; ✓ înscrie o serie de exemple relevante pentru ilustrarea tranzacțiilor prezentate; ✓ demonstrează un nivel înalt de cunoaștere și de înțelegere a subiectelor studiate în varietatea și profunzimea lor; ✓ anexează un set variat de documente justificative; ✓ dă dovadă de un nivel înalt de conștientizare a tuturor problemelor de specialitate relevante și planifică modul de	✓ prezintă un raționament convingător în descrierea temei de cercetare; ✓ prezintă exemple corespunzătoare pentru confirmarea tranzacțiilor prezentate; ✓ demonstrează un nivel bun de cunoaștere și de înțelegere a subiectelor studiate în varietatea sau profunzimea lor; ✓ anexează un set de documente justificative; ✓ dă dovadă de o conștientizare clară a problemelor de specialitate relevante și identifică modul în care	✓ prezintă un raționament adecvat în descriere a temei de cercetare; ✓ oferă, parțial, exemple potrivite pentru ilustrarea tranzacțiilor prezentate; ✓ anexează unele documente justificative; ✓ identifică unele probleme de specialitate și prezintă idei generale despre posibilele soluții.	✓ nu oferă o descriere corespunzătoare ce ar viza tema cercetată și creează confuzii la evaluare; ✓ nu sunt anexate documente justificative; ✓ nu identifică probleme relevante din domeniul studiat.	0.2

	gestionare a lor.	acestea ar putea fi soluționate.			
Conținutul și forma prezentării	✓ scopul și obiectivele lucrării de diplomă sunt formulate clar, concret și corespund subiectului temei de cercetare; ✓ sinteza surselor bibliografice este consistentă; ✓ propunerile de soluționare a temei abordate sunt bine argumentate; ✓ prezentarea materialului în capitole este total echilibrată; ✓ concluziile și recomandările corespund rezultatelor obținute; ✓ corectitudinea stilistică, gramaticală și a aspectului grafic sunt respectate în totalitate.	✓ scopul și obiectivele sunt formulate corect; ✓ sinteza surselor bibliografice este suficientă; ✓ propunerile de soluționare a problemei abordate sunt argumentate temeinic; ✓ prezentarea materialului în capitole este suficient de echilibrată; ✓ concluziile și recomandările corespund rezultatelor obținute; ✓ corectitudinea stilistică, gramaticală și a aspectului grafic sunt respectate.	✓ scopul și obiectivele lucrării de diplomă sunt formulate; ✓ sinteza surselor bibliografice este parțială; ✓ propunerile de soluționare a problemei abordate sunt argumentate cu abateri; ✓ prezentarea materialului pe capitole este parțial lipsită de proporția justă a cercetării; ✓ concluziile și recomandările; ✓ rezultatelor obținute sunt puțin relevante; ✓ corectitudinea stilistică, gramaticală și s aspectului grafic este cu unele abateri.	✓ scopul și obiectivele lucrării de diplomă nu sunt formulate clar; ✓ sinteza surselor bibliografice este parțială; ✓ propunerile de soluționarea problemei abordate sunt argumentate greșit sau cu abateri; ✓ concluziile și recomandările rezultatelor obținute nu sunt relevante; ✓ corectitudinea stilistică, gramaticală și a aspectului grafic este prezentată cu abateri.	0.2
Susținerea (prezentarea cercetării, utilizarea mijloacelor	✓ susținerea lucrării de diplomă este realizată printr-o prezentare creativă și relevantă privind:	✓ susținerea lucrării de diplomă este materializată printr-o prezentare ce vizează: ✓ calitatea argumentării	✓ prezentarea lucrării de diplomă este succintă, și prevede doar unele aspecte ale argumentării științifice;	✓ expunerea cercetării realizate în cadrul lucrării de diplomă nu oferă informații suficiente privind:	0.2

tehnice, discuțiile la subiect)	✓ calitatea argumentării științifice; ✓ realizarea obiectivelor propuse la cercetare; calitatea/complexitatea metodologiei cercetării; ✓ relevanța practică a studiului efectuat; ✓ calitatea prezentării (vizibilitate, grafică, elocvență etc.)	- științifice; ✓ realizarea obiectivelor propuse la cercetare; ✓ calitatea/complexitatea metodologiei cercetării; ✓ relevanța practică a studiului efectuat; ✓ - calitatea prezentării (vizibilitate, grafică, elocvență etc.)	✓ obiectivele propuse nu sunt atinse în rezultatul cercetării; ✓ studiul efectuat nu are la bază o relevanță practică; ✓ calitatea prezentării este una admisibilă	✓ calitatea argumentării științifice; ✓ realizarea obiectivelor propuse pentru cercetare; ✓ calitatea/complexitate a metodologiei cercetării; ✓ relevanța practică a studiului efectuat; ✓ - calitatea prezentării (vizibilitate, grafică, elocvență etc.)	
--	--	--	--	--	--

Agregarea notei la examenul de calificare/lucrarea de diplomă

Media notelor la probele de evaluare și calificare prin examen de calificare se calculează ca media aritmetică, cu sutimi, prin trunchiere, acordate de Comisia de evaluare și calificare pentru fiecare componentă a examenului și se înscrie în Borderoul de notare.

Notele obținute de candidat se înscriu în Suplimentul Diplomei de studii profesionale.

Ponderea subiectelor teoretice constituie cca 40%, iar ponderea subiectelor practice cca 60% din nota generală a examenului de evaluare și calificare.

Evaluarea lucrării de diplomă este efectuată de Comisia de evaluare și calificare. La nota finală se va ține cont de:

- avizul coordonatorului lucrării de diplomă;
- evaluarea recenzentului;
- evaluarea membrilor comisiei.

Rezultatul susținerii lucrărilor de diplomă se comunică elevilor în aceeași zi, după ședința Comisiei de evaluare și calificare. Agregarea notei medii generale pentru program. Pentru obținerea Diplomei de studii profesionale este necesară realizarea integrală a programului de formare profesională, prevăzut de planul de învățământ, aprobat de MEC și susținerea cu succes a probelor de evaluare și calificare.

4. Stabilirea necesarului minim de resurse pentru evaluarea rezultatelor învățării și atribuirea calificării

Comisia de elaborare a subiectelor pentru examenul de calificare elaborează subiectele pentru examen, stabilește modul de organizare și susținere a probelor, elaborează lista de materiale și de consumabile, necesare pentru desfășurarea examenului de calificare.

Pentru realizarea probei teoretice grupul de lucru responsabil de elaborarea instrumentelor de evaluare va elabora teste, care vor fi pilotate cu cel puțin 1-2 luni înainte de examenul de calificare. Rezultatele pilotării vor fi analizate și vor fi luate decizii de rigoare.

Pentru desfășurarea probei teoretice și a probei practice sunt necesare:

Cerințe față de sălile pentru probele de examinare	
Proba teoretică	Sală de studii, spații/încăperi pentru verificarea testelor, teste de evaluare finală;
Proba practică	Sală de clasă / laborator de calculatoare, un elev – în bancă/la calculator, acces la Internet, imprimantă, proiector, ecran, tablă, materiale necesare pentru realizarea simulării
Cerințe tehnice minime	
Parametri tehnici minimi ai calculatorului	Calculatoare, Acces la internet.
Materiale consumabile	Teste, hârtie, calculator de birou, pixuri cu mină albastră, radieră.

ASIGURAREA CALITĂȚII STANDARDULUI DE CALIFICARE

ETAPE	DESCRIPTORI/DOVEZI
Inițierea procesului de elaborare a standardului de calificare	Ministrul Educației și Cercetării prin Ordinul nr. 1412 din 10.10.2024 a constituit grupul de lucru pentru elaborarea Standardului de calificare, în domeniul general de studii <i>041 Business și administrare</i> , domeniul de formare profesională <i>0416. Vânzări angro (cu ridicata) și cu amănuntul</i> , programul de studii <i>0416.2 Comerț și activitate vamală</i> , calificarea <i>0416.2.1 Agent/ agentă în servicii comerciale</i> .
Elaborarea standardului de calificare	Drept bază a elaborării standardului de calificare au servit Standardul ocupațional https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=140608&lang=ro, aprobat de Ministerul Dezvoltării economice și Digitalizării nr.11 din 12.11.21 și Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic post secundar și post secundar non terțiar aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 294/2024. Competența colectivă și potențialul relevant al grupului de lucru pentru elaborarea standardului de calificare au fost formate prin participarea la Sesiunea de instruire „Formarea competențelor de elaborare, revizuire și validare a standardelor de calificare”, ordinul Ministerului Educației și Cercetării al RM nr. 1417 din 10.10.2024. În procesul de elaborare au fost implicate Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova și instituțiile în Învățământul profesional tehnic nivel 4 CNC RM care au acreditate programul de formare profesională <i>0416.2 Comerț și activitate vamală</i>.
Validarea	Standardul de calificare a fost consultat și avizat cu reprezentanți ai instituțiilor de învățământ profesional tehnic care au acreditate programul de formare, reprezentanță ai instituțiilor superioare de învățământ și reprezentanți ai entităților din sectorul privat. Standardul de calificare a fost validat de Comisia de validare, aprobată prin Ordinul Ministrului Educației și Cercetării, nr 1412/2024.
Implementarea	Părțile interesate în implementarea standardului de calificare sunt instituțiile de învățământ nivel 4 CNC RM, reprezentanții cărora au fost implicați în procesul de elaborare, consultare și validare a standardului de calificare respectiv. Standardul de calificare se implementează prin: - revizuirea și adaptarea Curriculumului și planului de învățământ pentru programul de formare profesională tehnică <i>0416.2 Comerț și activitate vamală</i>, conform cerințelor standardului de calificare; - organizarea și desfășurarea evaluării absolvenților programului în scopul acordării calificării <i>0416.2.1 Agent/ agentă în servicii comerciale</i>, în temeiul rezultatelor învățării conform prezentului Standard de calificare.
Mecanisme de feedback și de îmbunătățire continuă a calității	Pentru îmbunătățirea continuă a calității: - colectarea feedback-ului va fi realizată de instituțiile de învățământ profesional tehnic care oferă formare profesională în acest domeniu;

	- drept temei pentru revizuirea Standardului de calificare poate servi actualizarea Standardului ocupațional 332201 <i>Agent reprezentant comercial/ Agentă reprezentantă comercială</i>, dezvoltarea/schimbarea contextului socioeconomic, precum și armonizarea politicilor naționale din domeniul comerțului cu cele europene în scopul îmbunătățirii pregătirii forței de muncă calificate conform solicitărilor pieței muncii.
Asigurarea transparenței	Standardul de calificare 0416.2.1 <i>Agent/ agentă în servicii comerciale</i> se publică pe pagina web oficială a Ministerului Educației și Cercetării, pe site-ul prestatorului de servicii educaționale și va fi înscris în Registrul național al calificărilor.