

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII

CADRUL NAȚIONAL AL CALIFICĂRILOR  
DIN REPUBLICA MOLDOVA

APROBAT

Ministerul Educației și Cercetării



Anatolie POPALĂ, Ministru

„456” 30 2022

COORDONAT

Ministerul Economiei



Sergiu GAIBU, Ministru

2022

DECIZIA

Consiliului Național pentru Calificări

nr. 9 din 27 mai 2022

**STANDARD DE CALIFICARE**

**CASIER ÎN SALA DE COMERȚ**





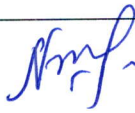
**Domeniul de formare profesională:**

**416 Vânzări angro (cu ridicata) și cu amănuntul**











**Nivel 3 CNC**

2022







## FIȘA DE COORDONARE

Nr. crt.	Instituția/ organizația / structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
<b>Membrii grupului de lucru pentru elaborarea standardului de calificare</b>					
1.	Academia de Studii Economice din Moldova, Departamentul Teorie și Politici Economice	Tomșa Aurelia	șef Departament, doctor în științe economice, conferențiar universitar		15.04.2022
2.	Academia de Studii Economice din Moldova, Departamentul Contabilitate, Audit și Analiză Economică	Lazari Liliana	șef Departament, doctor în științe economice, conferențiar universitar		15.04.2022
3.	IP Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău	Dumbrava Dorina	director adjunct pentru instruirea practică și producere, profesor discipline de specialitate, grad didactic I		15.04.2022
4.	SC „Beatrice-COM” SRL	Grunzu Tatiana	șef Departament Resurse Umane, doctor în științe economice conferențiar universitar		15.04.2022
5.	”Moldretail Group” SRL	Nazari Natalia	manager în comerț		15.04.2022

## PARTENERI SOCIALI

Nr. crt.	Instituția/ organizația/ structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
1.	Academia de Studii Economice din Moldova	Belostecinic Grigore	rector, doctor habilitat, profesor universitar		18.04.2022
2.	IP Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău	Belii Vitalie	director interimar, doctor, conferențiar universitar		18.04.22
3.	Școala Profesională, com. Bubuieci, mun. Chișinău	Sajin Zinaida	director		19.04.22
4.	Centru de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor	Proțiu Silvia	director		19.04.22
5.	"Moldretail Group" SRL	Balaban Sofia	specialist instruire (casier)		18.04.22
6.	ICS Metro „Cash&Cary Moldova” SRL	Rotaru Vadim	Șef Departament resurse umane și relații cu publicul		19.04.22
7.	Global Store SRL	Melnic Tatiana	specialist resurse-umane		18.04.22
8.	Alimer-comerț SRL	Ana-Lucia Gheorghită	director		20.04.22
9.	Mezprod SRL	Cornogolub Veaceslav	director		20.04.22
10.	"Orient Accent" SRL	Dulce Tamara	director		20.04.22

**COMISIA DE VALIDARE A STANDARDULUI DE CALIFICARE**

Nr. crt.	Instituția/ organizația/ structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
1.	Comitetul sectorial pentru formare profesională în comerț, hoteluri și restaurante	Romanciuc Diana	vicepreședinte	 	27.04 2022
2.	ICS Metro „Cash&Cary Moldova” SRL	Roșca Tatiana	șef supraveghere case/compartiment case de marcat	 	27.04. 2022
3.	Colegiul Național de Comerț al ASEM, Catedra Contabilitate	Iovu-Carauș Marina	profesoară de discipline economice, magistru în economie, grad didactic superior, șef catedră	 	27.04. 2022

## FORMULARUL CALIFICĂRII

<b>Descrierea calificării</b>	<p>Calificarea <i>Casier în sala de comerț</i> se atribuie persoanelor care au absolvit programul de formare profesională tehnică secundară nivel 3 CNC și au susținut cu succes examenul de calificare.</p> <p>În procesul de muncă <i>Casierul în sala de comerț (în continuare Casier)</i> operează cu casele de marcat, scanerele optice de prețuri, calculatoarele sau alte echipamente pentru a înregistra și primi plata pentru achiziționarea de bunuri/servicii.</p> <p><i>Casierul</i> îndeplinește următoarele atribuții de bază:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recepționarea și verificarea plății în numerar, cec, card de credit sau debit, automat în magazine sau unități similare;</li> <li>- oferirea restului și emiterea bonului de plată fiscal și facturii fiscale;</li> <li>- numărarea și înregistrarea banilor primiți/plățiți și contrapunerea acestora cu evidența vânzărilor de la casele de marcat;</li> <li>- recepționarea și calcularea numerarului, contrapunerea acestuia cu notele de plată și alte documente și pregătirea acestuia pentru depunerea în casieria entității;</li> <li>- operarea caselor de marcat pentru calcularea totalurilor care trebuie plătite de la sau către clienți;</li> <li>- scanarea, cântărirea și înregistrarea costului mărfurilor;</li> <li>- ambalarea și plasarea mărfii în pungi.</li> </ul> <p>În activitatea sa <i>Casierul</i> se conduce de legislația cu privire la comerțul interior, acte fiscale, de protecție a consumatorului, alte acte normative naționale și sectoriale în domeniile sănătății și securității muncii și protecției mediului.</p> <p><i>Casierul</i> are un nivel mediu de responsabilitate și autonomie, este subordonat administratorului, contabilului-șef, directorului economic/financiar sau șefului secției de comerț în funcție de organigrama instituției în care își desfășoară activitatea.</p> <p>Având în vedere că, prin specificul activității sale <i>Casierul</i> intră în contact direct cu diferite persoane este necesar să posede bune abilități de comunicare și socializare.</p>
<b>Nivel de calificare</b>	3 CNC
<b>Grup/grupuri țintă</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absolvenți de gimnaziu, liceu, școală profesională; școală medie de cultură generală;</li> <li>- Furnizori de programe de formare profesională;</li> <li>- Angajatori.</li> </ul>
<b>Tipul programului de formare profesională</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Program de formare profesională tehnică secundară</li> <li>- Program de formare profesională continuă</li> </ul>
<b>Forma de organizare a studiilor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formare profesională inițială, învățământ cu frecvență;</li> <li>- Formare profesională continuă: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ program de recalificare/ perfecționare profesională;</li> <li>✓ program de formare profesională a adulților.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Durata și volumul studiilor</b>	<p>3 ani - pentru instruirea în meserii conexe, în baza studiilor gimnaziale – 3600-4000 de ore;</p> <p>2 ani - pentru instruirea într-o meserie, în baza studiilor gimnaziale- 2400-2700 ore;</p> <p>2 ani - pentru învățământul dual, în baza studiilor gimnaziale – 2400-2700 ore;</p>

Standard de calificare: Casier în sala de comerț

Nivel de calificare: 3 CNC

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

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 456 din 30 mai 2022

	1 an- în baza studiilor liceale/medii de cultură generală; programe de formare profesională continuă: de perfecționare/recalificare profesională – până la 900 de ore (până la 30 de credite de studii).
<b>Condiții de acces</b>	- Acte de studii pentru acces: Certificat de studii gimnaziale/certificat de studii liceale/Diploma de bacalaureat/Atestat de studii medii de cultură generală sau un alt act de studii echivalent, recunoscut de autoritatea competentă. - Nivel minim de studii: studii gimnaziale.
<b>Stagii de practică</b>	- Stagii de instruire practică, realizate în atelierele instituției de învățământ, cât și în cadrul unităților de comerț interesate să funcționeze ca baze de practică; - Stagiile de practică vor include până la 70% din numărul total de ore ale programului de formare profesională (plan-cadru pentru programele de studii de învățământ profesional-tehnic secundar).
<b>Actul de studii, titlul/calificarea atribuită</b>	- program de formare profesională inițială - Certificat de calificare; - program de formare profesională continuă – Certificat de perfecționare/recalificare; - program de formare profesională a adulților – Certificat de competență. Calificarea: <i>Casier în sala de comerț</i>
<b>Dezvoltare profesională/proiectarea carierei</b>	- Angajarea în câmpul muncii conform calificării atribuite, - Continuarea studiilor în învățământ profesional tehnic postsecundar (specialități conexe meseriei inițiale, în cazul finalizării programului de formare profesională prin meserii conexe cu durata studiilor 3 ani). - Formarea continuă în domeniul profesional prin cursuri și programe de formare continuă.
<b>Oportunități de angajare în câmpul muncii</b>	Angajarea în câmpul muncii conform calificării atribuite, în cadrul unităților de comerț cu amănuntul și cu ridicata din diverse domenii.
<b>Cerințe speciale</b>	- Angajarea în câmpul muncii după vârsta de 18 ani; - Clinic sănătos și apt de muncă din punct de vedere psihic.

**Notă:** Calificarea *Casier în sala de comerț* poate fi conexă cu Calificarea 522103 *Vânzător/vânzătoare în magazine* în contextul acordării asistenței în vânzarea mărfurilor către clienți și recomandarea privind utilizarea produsului; examinarea mărfurilor returnate și luarea deciziei asupra acțiunilor ce urmează a fi întreprinse. În Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al meseriilor/profesiilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 425/2015 aceste două calificări sunt din același domeniu de formare profesională 416 *Vinzări engross (cu ridicata) și cu amănuntul* și conform prevederilor Metodologiei de stabilire a meseriilor conexe, aprobat prin ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 847/2021 ([https://mecc.gov.md/sites/default/files/ghidul\\_metodologic\\_de\\_stabilire\\_a\\_meseriilor\\_conexe\\_.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/ghidul_metodologic_de_stabilire_a_meseriilor_conexe_.pdf)) pot fi combinate într-un program de formare profesională cu durata studiilor de 3 ani.

### OCUPAȚIILOR TIPICE

Nivelul calificării	Programul de formare profesională (conform Nomenclatorului)	Ocupații tipice conform Clasificatorului ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-2021)	Ocupații tipice conform ESCO 08
3 CNC	416001 Casier în sala de comerț	523001 Casier/casieră (casierită) 523002 Casier/casieră (casierită) în magazin 523003 Controlor-casier/controloare-casieră (casierită)	5230 – Casieri și vânzări de bilete, 5244 - Vânzători în case de comenzi <u>5223 - Asistenți vânzare în magazin</u> <u>5221 - Vânzători în magazine</u>

Standard de calificare: Casier în sala de comerț

Nivel de calificare: 3 CNC

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

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 456 din 30 mai 2022

		523004 Operator/operatoare casă de marcat 523005 Vânzător/vânzătoare bilete	
--	--	--	--

**Notă:** Se propune înlocuirea Programului de formare profesională/meseria 416001 *Casier în sala de comerț* din *Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al meseriilor/profesiilor*, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 425/2015 cu *Casier în magazine*, conform Clasificatorului ocupațiilor din Republica Moldova (006-2021).

### COMPETENȚE RELEVANTE CALIFICĂRII

<p><b>COMPETENȚE TRANSVERSALE (CT)</b></p>	<p><b>CT 1. Autonomie și responsabilitate.</b> <i>Casierul</i> își asumă întreaga responsabilitate pentru realizarea sarcinilor de muncă, în vederea executării atribuțiilor de serviciu. Acesta își planifică, realizează și supraveghează munca proprie în conformitate cu standardele de calitate și cerințele entității.</p> <p><b>CT2. Interacțiune socială.</b> <i>Casierul</i> lucrează ca membru al unei echipe sau în mod individual. <i>Casierul</i> își adaptează propriul comportament la circumstanțe de soluționare a problemelor prin colaborarea cu personalul ierarhic superior, asigurând schimbul eficient de informații și comunicarea interpersonală.</p> <p><b>CT3. Dezvoltarea personală și profesională.</b> <i>Casierul</i> se dezvoltă profesional și personal prin formare continuă, folosind diverse surse de documentare, software specializate și resurse electronice în limba română și, cel puțin, într-o limbă de circulație internațională, participând la activități de master-class și training-uri de instruire.</p>
<p><b>COMPETENȚE GENERALE (CG)</b></p>	<p><b>CG1.</b> Comunicare empatică și ascultare activă</p> <p><b>CG2.</b> Competențe digitale</p> <p><b>CG3.</b> Competențe de bază în matematică, știință, tehnologie (STEM)</p> <p><b>CG3.</b> Competențe de muncă în echipă</p> <p><b>CG4.</b> Competențe de dezvoltare profesională continuă</p> <p><b>CG5.</b> Competențe antreprenoriale</p> <p><b>CG6.</b> Competențe sociale și civice (inteligență emoțională, inteligența socială, orientare spre client, responsabilitate, onestitate și amabilitate, spirit de observație și inițiativă)</p>
<p><b>COMPETENȚE PROFESIONALE (CP)</b></p>	<p><b>CP1</b> Aplicarea normelor de igienă personală, a locului de muncă, de sănătate și securitate în muncă</p> <p><b>CP2</b> Realizarea operațiilor de pregătire pentru ziua de muncă și finalizare a zilei de muncă</p> <p><b>CP3</b> Respectarea obligațiilor și drepturilor salariatului</p> <p><b>CP4</b> Executarea etapelor de organizare a procesului de lucru</p> <p><b>CP5</b> Realizarea procesului de deservire a clienților</p> <p><b>CP6</b> Comunicarea cu clienții și cu superiorii pe parcursul zilei de lucru</p> <p><b>CP7</b> Executarea procesului de returnare a mărfurilor în unitatea de comerț și a cash-ului /mijloacelor bănești pe cardul clientului</p> <p><b>CP8</b> Punerea în aplicare a politicilor unității de comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii</p> <p><b>CP9</b> Verificarea pe parcursul zilei de lucru mijloacele bănești din casă</p> <p><b>CP10</b> Gestionarea sortimentului din zona casei de marcat</p> <p><b>CP11</b> Realizarea procedurilor interne privind finalizarea zilei de lucru</p>

**TRANSPUNEREA COMPETENȚELOR PROFESIONALE SPECIFICE  
ÎN REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII**

<b>Competențe profesionale</b>	<b>Rezultate ale învățării</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>	<b>Module ce duc la formarea competențelor profesionale</b>
<b>CP1</b> Aplicarea normelor de igienă personală, a locului de muncă, de sănătate și securitate în muncă	1. menține un mediu de lucru sigur și curat, respectând procedurile, regulile și reglementările specifice normelor de igienă personală și de securitate și sănătate în muncă.	<b>Modulul:</b> Sănătatea și securitatea în muncă (SSM)
<b>CP2</b> Realizarea operațiilor de pregătire pentru ziua de muncă și finalizare a zilei de muncă <b>CP3</b> Respectarea obligațiilor și drepturilor salariatului <b>CP4</b> Executarea etapelor de organizare a procesului de lucru	2. organiza activitatea individuală respectând etapele procesului de lucru, regulamentul intern al unității de comerț, precum și drepturile și obligațiile salariatului	<b>Modulul:</b> Bazele normative (Codul muncii (drepturile și obligațiile salariatului), Reguli de organizare a locului de muncă, Regulamentul unității comerciale, etc.)
<b>CP5</b> Realizarea procesului de deservire a clienților	3. opera cu echipamentele de deservire (banda rulantă, aparat de casă, echipament de scanare a mărfurilor, aparat de numărare și verificare a banilor, echipament pentru achitarea cu cardul, carduri de reducere, etc.) respectând consecutivitatea operațiilor	<b>Modulul:</b> Vânzarea mărfurilor
<b>CP6</b> Comunicarea cu clienții și cu superiorii pe parcursul zilei de lucru	4. realiza procesul de deservire a clienților cu amabilitate, aplicând tehnici de comunicare/ascultare active și comunica cu superiorii	<b>Modulul:</b> Deservirea clienților
<b>CP7</b> Executarea procesului de returnare a mărfii în unitatea de comerț și a cash-ului /mijloacelor bănești pe cardul clientului	5. executa procesul de returnare a mărfurilor în unitatea de comerț și mijloacelor bănești pe cardul clientului aplicând procedurile specifice operațiilor de returnare	<b>Modulul:</b> Proceduri aplicate în cadrul returului de mărfuri.
<b>CP8</b> Punerea în aplicare a politicilor unității de comerț în relațiile cu clienții/ cumpărătorii	6. aplica prevederile actelor normative cu privire la comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii și politicile interne stabilite în cadrul unității de comerț	<b>Modulul:</b> Politica unității de comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii
<b>CP9</b> Verificarea pe parcursul zilei de lucru a mijloacelor bănești din casă	7. gestiona mijloacele bănești din casă, verificând acumularea acestora pe parcursul zilei de muncă	<b>Modul:</b> Gestionarea numerarului și a operațiilor de decontări finale
<b>CP10</b> Gestionarea sortimentului din zona casei de marcat	8. gestiona sortimentul din zona casei de marcat conform planogramei, aplicând indicatoare de preț	<b>Modul:</b> Zona casei de marcat Clasificarea mărfurilor



CP11 Realizarea procedurilor interne privind finalizarea zilei de lucru	9. aplica procedurile interne ale unității de comerț privind stabilirea și transmiterea numerarului cu decontarea finală a acestora, respectând consecutivitatea operațiilor de casă.	<b>Modulul:</b> Proceduri privind finalizarea zilei de muncă
---	---	--

**DESCRIEREA EXTINSĂ A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII ÎN TERMENI DE CUNOȘTIȚE, APTITUDINI, NIVEL DE COMPETENȚĂ MINIM DE RECUNOAȘTERE**

REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII		Nivel de competență minim de recunoaștere
Cunoștințe (K)	Aptitudini (S)	
Responsabilitate și autonomie (RA)		
<b>CP1</b> Aplicarea normelor de igienă personală, a locului de muncă, de sănătate și securitate în muncă		
<b>Rezultatul învățării 1.</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> menține un mediu de lucru sigur și curat, respectând procedurile, regulile și reglementările specifice normelor de igienă personală și de securitate și sănătate în muncă.		
<b>K<sub>1</sub>.</b> Tipuri, categorii și structura unităților de comerț. <b>K<sub>2</sub>.</b> Cerințe profesionale și igienico-sanitare. <b>K<sub>3</sub>.</b> Instrucțiuni de sănătate și securitate în muncă (SSM). <b>K<sub>4</sub></b> Factori de risc la locul de muncă. <b>K<sub>4</sub>.</b> Cerințe sanitare privind întreținerea încăperilor, echipamentelor și ambalajelor. <b>K<sub>5</sub>.</b> Cerințe igienico-sanitare privind păstrarea mărfurilor (produselor alimentare și nealimentare fragile).	<b>S<sub>1</sub>.</b> Diferențiază tipurile de unități de comerț. <b>S<sub>2</sub>.</b> Utilizează încăperile din cadrul unității de comerț după destinație. <b>S<sub>3</sub>.</b> Aplică cerințele și regulile de igienă individuală la locul de muncă. <b>S<sub>4</sub>.</b> Aplică cerințele instrucțiunilor de securitate și sănătate în muncă. <b>S<sub>5</sub>.</b> Identifică factorii de risc de intoxicații și toxiinfecții alimentare. <b>S<sub>6</sub>.</b> Recunoaște factorii de risc care pot provoca intoxicații și toxiinfecții alimentare. <b>S<sub>7</sub>.</b> Respectă cerințele igienico-sanitare de păstrare a mărfurilor (produselor alimentare și nealimentare fragile).	Absolventul își organizează locul de muncă, respectând cu strictețe cerințele igienico-sanitare și instrucțiunile SSM
<b>Responsabilitate și autonomie:</b> Absolventul este responsabil de menținerea mediului de lucru sigur și curat, respectarea cerințelor igienico-sanitare și de securitate în muncă în timpul procesului de lucru. Autonom își organizează locul de muncă conform cerințelor și procedurilor interne ale unității de comerț.		
<b>CP2</b> Realizarea operațiilor de pregătire pentru ziua de muncă și finalizare a zilei de muncă		
<b>CP3</b> Respectarea obligațiilor și drepturilor salariatului		
<b>CP4</b> Executarea etapelor de organizare a procesului de lucru		
<b>Rezultatul învățării 2.</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> organiza activitatea individuală respectând etapele procesului de lucru, regulamentul intern al unității de comerț, precum și drepturile și obligațiile salariatului.		
<b>K<sub>1</sub>.</b> Regulamentul intern a unității de comerț. <b>K<sub>2</sub>.</b> Fișa de post a <i>Casierului</i> . <b>K<sub>3</sub>.</b> Echipamentul individual de muncă	<b>S<sub>1</sub>.</b> Aplică prevederile Regulamentului intern al unității de comerț în activitatea de lucru. <b>S<sub>2</sub>.</b> Respectă atribuțiile specificate în fișa postului.	Absolventul conectează echipamentele și

Standard de calificare: Casier în sala de comerț

Nivel de calificare: 3 CNC

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

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 456 din 30 mai 2022

<p>specific unității de comerț.</p> <p><b>K<sub>4</sub></b>. Etapele organizării procesului de lucru.</p> <p><b>K<sub>5</sub></b>. Proceduri de primire a numerarului de serviciu.</p> <p><b>K<sub>6</sub></b>. Echipamente comerciale și regulile de exploatare.</p>	<p><b>S<sub>3</sub></b>. Aplică procedurile de recepționare a numerarului.</p> <p><b>S<sub>4</sub></b>. Conectează echipamentele comerciale necesare pentru începerea zilei de muncă.</p> <p><b>S<sub>5</sub></b>. Verifică funcționalitatea echipamentelor comerciale în conformitate cu regulile de exploatare ale acestora.</p> <p><b>S<sub>6</sub></b>. Pregătește pentru lucru casa de marcat.</p>	<p>verifică funcționalitatea acestora</p>
<p><b>Responsabilitate și autonomie:</b> Absolventul este responsabil de pregătirea și menținerea locului de muncă conform cerințelor, de funcționarea echipamentelor și este autonom de gestiunea mijloacelor bănești.</p>		
<p><b>CP5</b> Realizarea procesului de deservire a clienților</p>		
<p><b>Rezultatul învățării 3.</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate opera cu echipamentele de deservire (banda rulantă, aparat de casă, echipament de scanare a mărfurilor, aparat de numărare și verificare a banilor, echipament pentru achitarea cu cardul, carduri de reducere, etc.) respectând consecutivitatea operațiilor.</i></p>		
<p><b>K<sub>1</sub></b>. Normele pentru efectuarea operațiunilor de casă în economia națională a Republicii Moldova</p> <p><b>K<sub>2</sub></b> Tipurile de echipamente utilizate în procesul de deservire a consumatorilor</p> <p><b>K<sub>3</sub></b> Regulile și normele de exploatare a echipamentelor utilizate în deservirea clienților</p> <p><b>K<sub>4</sub></b>. Cadrul normativ cu privire la restricționarea comercializării anumitor grupe de mărfuri (băuturi alcoolice și tutun).</p> <p><b>K<sub>5</sub></b>. Carduri de reduceri</p> <p><b>K<sub>6</sub></b>. Tipurile de cântare și regulile de exploatare.</p> <p><b>K<sub>7</sub></b>. Modul de etichetare și marcare a mărfurilor.</p> <p><b>K<sub>8</sub></b>. Bonul fiscal și/sau factura fiscală.</p>	<p><b>S<sub>1</sub></b>. Identifică tipurile de echipamente utilizate în procesul de deservire</p> <p><b>S<sub>2</sub></b>. Aplică regulile și normele de exploatare a echipamentelor utilizate în deservirea clienților</p> <p><b>S<sub>3</sub></b>. Aplică <i>Normele pentru efectuarea operațiunilor de casă în economia națională a Republicii Moldova</i> la deservirea clienților.</p> <p><b>S<sub>4</sub></b>. Aplică normele cu privire la restricționarea comercializării anumitor grupe de mărfuri.</p> <p><b>S<sub>5</sub></b>. Identifică tipurilor de carduri de reducere prin utilizarea echipamentelor specifice din dotare</p> <p><b>S<sub>6</sub></b>. Cântărește mărfurile respective cu respectarea normelor de exploatare</p> <p><b>S<sub>7</sub></b>. Identifică elementele caracteristice etichetei</p> <p><b>S<sub>8</sub></b>. Identifică elementele bonului fiscal și/sau facturii fiscale</p>	<p>Absolventul utilizează echipamentul fără abateri de la regulile și normelor de exploatare</p> <p>Absolventul deservește clienți în conformitate cu <i>Normele pentru efectuarea operațiunilor de casă în economia națională a Republicii Moldova</i></p>
<p><b>Responsabilitate și autonomie:</b> Absolventul este responsabil de gestiunea echipamentelor din dotare, încasarea numerarului și eliberarea restului, bonului și mărfurilor către client.</p>		
<p><b>CP6</b> Comunicarea cu clienții și cu superiorii pe parcursul zilei de lucru</p>		
<p><b>Rezultatul învățării 4.</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate realiza procesul de deservire a clienților cu amabilitate, aplicând tehnici de comunicare/ascultare activă și comunica cu superiorii</i></p>		
<p><b>K<sub>1</sub></b>. Tehnici de comunicare cu clienții.</p> <p><b>K<sub>2</sub></b>. Tipuri de clienți.</p> <p><b>K<sub>3</sub></b>. Conflictele și tehnici de soluționare a acestora.</p> <p><b>K<sub>4</sub></b>. Forme de vânzare.</p> <p><b>K<sub>6</sub></b>. Oferta comercială &amp; nevoile clientului.</p>	<p><b>S<sub>1</sub></b>. Aplică tehnici de comunicare corespunzătoare unității de comerț.</p> <p><b>S<sub>2</sub></b>. Selectează tehnici de comunicare specifice pentru fiecare client.</p> <p><b>S<sub>3</sub></b>. Soluționează conflictele cu clienții și superiorii apărute la locul de muncă.</p> <p><b>S<sub>4</sub></b>. Comunică eficient cu clientul în funcție de forma de vânzare aplicată de unitatea de</p>	<p>Absolventul este capabil să stabilească nevoile clientului, utilizând diferite tehnici de comunicare</p>

	comerț. <b>S<sub>5</sub></b> . Identifică necesitățile clientului și stabilește oferta de mărfuri.	
<b>Responsabilitate și autonomie:</b> Absolventul este responsabil de comunicarea cu clienții și superiorii, dar în cazul apariției unui conflict cu clienții apelează la superior pentru a soluționa situația.		
<b>CP7</b> Executarea procesului de returnare a mărfii în unitatea de comerț și a cash-ului/mijloacelor bănești pe cardul clientului		
<b>Rezultatul învățării 5.</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> executa procesul de returnare a mărfurilor în unitatea de comerț și mijloacelor bănești pe cardul clientului aplicând procedurile specifice operațiilor de returnare.		
<b>K<sub>1</sub></b> . Cazuri de returnare a mărfii. <b>K<sub>2</sub></b> . Procedura de returnare a mărfii. <b>K<sub>3</sub></b> . Actul de retur al mărfii. <b>K<sub>4</sub></b> Procedura de restituire a mijloacelor bănești pentru marfa returnată.	<b>S<sub>1</sub></b> . Identifică situațiile în care poate avea loc un retur de marfă. <b>S<sub>2</sub></b> . Aplică procedura de returnare a mărfii. <b>S<sub>3</sub></b> . Completează actul de retur al mărfii în funcție de modalitatea de plată. <b>S<sub>4</sub></b> Aplică procedura de restituire a mijloacelor bănești pentru marfa returnată.	Absolventul explica procedura de returnare a mărfii și mijloacelor bănești aferente
<b>Responsabilitate și autonomie:</b> Absolventul aplica prevederile procedurii de returnare a mărfii, dar decizia de a efectua returul aparține superiorului.		
<b>CP8</b> Punerea în aplicare a politicilor unității de comerț în relațiile cu clienții/ cumpărătorii		
<b>Rezultatul învățării 6.</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> aplica prevederile actelor normative cu privire la comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii și politicile interne stabilite în cadrul unității de comerț.		
<b>K<sub>1</sub></b> . Politicile unității de comerț în relațiile cu clienții. <b>K<sub>2</sub></b> . Departamente specializate în informarea clientului. <b>K<sub>3</sub></b> . Cadrul normativ și politicile unității de comerț cu privire la comercializarea anumitor grupe de mărfuri. <b>K<sub>4</sub></b> . Mărfuri cu garanție, cu certificate de calitate. <b>K<sub>5</sub></b> . Acțiuni promoționale.	<b>S<sub>1</sub></b> . Identifică informațiile generale despre politicile unităților de comerț în relațiile cu clienții. <b>S<sub>2</sub></b> . Aplică cu rigurozitate cerințele normative și politicile unității de comerț în relațiile cu clienții privind comercializarea anumitor grupe de mărfuri. <b>S<sub>3</sub></b> . Realizează procedura de redirectionare a clientului spre departamente specializate. <b>S<sub>4</sub></b> . Aplică informațiile cu referire la mărfurile care au garanție, certificate de calitate, conformitate, inofensivitate <b>S<sub>5</sub></b> . Aplică informarea cu privire la acțiunile promoționale din cadrul unității de comerț.	Absolventul informează clienții cu privire la acțiunile promoționale din cadrul unității de comerț.
<b>Responsabilitate și autonomie:</b> Absolventul este responsabil de aplicarea prevederilor cadrului normativ și politicilor unității de comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii.		
<b>CP9</b> Verificarea pe parcursul zilei de lucru a mijloacelor bănești din casă		
<b>Rezultatul învățării 7.</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> gestiona mijloacele bănești din casă, verificând acumularea acestora pe parcursul zilei de muncă		
<b>K<sub>1</sub></b> . Tehnici și modalități de achitare: numerar, cu cardul bancar, cu tichete de masa, carduri de loialitatea, vouchere. <b>K<sub>4</sub></b> . Raportul X. <b>K<sub>5</sub></b> . Raport post terminal. <b>K<sub>6</sub></b> . Raport Z. <b>K<sub>7</sub></b> . Cerințe la verificarea numerarului	<b>S<sub>1</sub></b> . Încasează numerarul în conformitate cu procedurile interne ale unității de comerț pentru valoarea mărfurilor comercializate. <b>S<sub>2</sub></b> . Aplică achitarea cu cardul bancar respectând prevederile procedurilor interne ale unității de comerț pentru mărfurile comercializate. <b>S<sub>3</sub></b> . Aplică achitarea cu tichete de masa,	Absolventul gestionează mijloacele banesti din casă respectind consecutivitatea operațiilor de încasare a

Standard de calificare: Casier în sala de comerț

Nivel de calificare: 3 CNC

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

Approbat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 456 din 30 mai 2022

din casă.	carduri de loialitate și vouchere în conformitate cu regulamentul intern al unității de comerț. S <sub>4</sub> . Operează cu Raportul X în conformitate cu regulamentul intern și normele legislației în vigoare. S <sub>5</sub> . Operează cu Raportul post terminal în conformitate cu regulamentul intern și normele legislației în vigoare. S <sub>5</sub> . Operează cu Raportul Z în conformitate cu regulamentul intern și normele legislației în vigoare. S <sub>6</sub> . Verifică casa comparând sumele de pe raport cu suma de facto din aparatul de casa.	valorii marfurilor comercializate
-----------	---	-----------------------------------

**Responsabilitate și autonomie:** Absolventul detine autonomie în gestionarea mijloacelor banesti din casă, dar verificarea casei se efectuează doar în prezența superiorului.

**CP10** Gestionarea sortimentului din zona casei de marcat

**Rezultatul învățării 8.** Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate gestiona sortimentul din zona casei de marcat conform planogramei, aplicând indicatoare de preț.

K <sub>1</sub> . Sortimentul de marfă. K <sub>2</sub> . Principalele grupe de mărfuri alimentare. K <sub>3</sub> . Principalele grupe de mărfuri nealimentare. K <sub>4</sub> . Principii de etalare a mărfurilor. K <sub>5</sub> . Planograma mărfurilor. K <sub>6</sub> Indicatorul de preț. K <sub>7</sub> Tehnici de reducere de preț a mărfurilor. K <sub>8</sub> Tehnici de decontare a mărfurilor.	S <sub>1</sub> . Clasifică sortimentul de mărfuri. S <sub>2</sub> . Manipulează mărfuri alimentare în conformitate cu caracteristicile de bază ale acestora. S <sub>3</sub> . Manipulează mărfuri nealimentare în conformitate cu caracteristicile de bază ale acestora. S <sub>4</sub> . Etalează mărfurile la raft în conformitate cu principiile de etalare ale mărfurilor. S <sub>5</sub> . Etalează mărfurile în sala de comerț respectând planograma mărfurilor. S <sub>6</sub> . Aplică indicatoare de preț în conformitate cu politica de preț a fiecărei unități de comerț. S <sub>7</sub> . Efectuează reduceri de preț la mărfuri, în conformitate cu politica de preț a unității de comerț. S <sub>8</sub> . Efectuează decontarea mărfurilor în conformitate cu Regulamentul Intern al unității de comerț.	Absolventul gestionează sortimentul de mărfuri în sala de comerț în conformitate cu principiile de etalare a mărfurilor.
--	--	--

**Responsabilitate și autonomie:** Absolventul are autonomie parțială în timpul gestionării sortimentului de mărfuri, apelând la superior în situația etalării mărfurilor care sunt în planogramă, pentru reducerile de preț și decontarea acestora.

**CP11** Realizarea procedurilor interne privind finalizarea zilei de lucru.

**Rezultatul învățării 9.** Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate aplica procedurile interne ale unității de comerț privind stabilirea și transmiterea numerarului cu decontarea finală a acestora, respectând consecutivitatea operațiilor de casă.

K <sub>1</sub> . Procedura de stabilire și transmitere a numerarului. K <sub>2</sub> . Tipuri de defecte a banilor.	S <sub>1</sub> . Aplică procedura internă a unității de comerț la stabilirea și transmiterea numerarului. S <sub>2</sub> . Verifică calitatea bancnotelor conform	Absolventul identifică documentele
--	--	------------------------------------

Standard de calificare: Casier în sala de comerț

Nivel de calificare: 3 CNC

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

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 456 din 30 mai 2022

<p><b>K<sub>3</sub>.</b> Modalități de bandare/împachetare a numerarului.</p> <p><b>K<sub>4</sub>.</b> Tipuri de documente utilizate la depunerea încasărilor.</p>	<p>procedurilor specifice.</p> <p><b>S<sub>3</sub>.</b> Verifică numerarul din casa de marcat prin compararea faptică a acestuia cu raportul de casă, urmărindu-se valoarea finală conform procedurilor specifice și a actelor normative.</p> <p><b>S<sub>4</sub>.</b> Impachetează numerarul folosind modalitățile specifice, conform regulamentelor interne.</p> <p><b>S<sub>5</sub>.</b> Predă numerarul din casa de marcat cu aplicarea normelor specifice de numărare.</p> <p><b>S<sub>6</sub>.</b> Completează ordinul de încasare.</p> <p><b>S<sub>7</sub>.</b> Semnează în registrul de casă la sfârșitul zilei de lucru pentru predarea numerarului conform normelor interne.</p> <p><b>S<sub>8</sub>.</b> Închide casa de marcat conform normelor și a procedurilor interne, respectând specificațiile tehnice date de producător.</p>	
<p><b>Responsabilitate și autonomie:</b> Absolventul este responsabil de realizarea procedurilor interne ale unității de comerț privind stabilirea și transmiterea numerarului cu decontarea finală a acestora, de respectarea consecutivității și corectitudinii operațiilor de casă și autonom în realizarea acțiunilor de finalizare a zilei de muncă.</p>		

## CRITERII DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII PENTRU ATRIBUIREA CALIFICĂRII

### 1. CERINȚE GENERALE

Nr. crt.	CERINȚE	DESCRIPTORI
1.	Condiții de admitere/ acces pentru evaluarea finală a rezultatelor învățării și certificarea calificării	Se admit pentru evaluarea finală candidații care au realizat integral obiectivele programului de formare profesională, conform prevederilor curriculare aprobate de Ministerul Educației și Cercetării. Admiterea candidaților la evaluarea finală se face prin ordinul directorului instituției de învățământ profesional tehnic/prestatorului de servicii educaționale de formare continuă, în baza deciziei Consiliului profesoral/dovezilor de realizare a programului de formare profesională.
2.	Forma de evaluare finală a rezultatelor învățării	Examen de calificare
3.	Condiții organizatorice de realizare a evaluării finale	Evaluarea finală a rezultatelor învățării se desfășoară în temeiul Codului educației nr. 152/2014, prezentului Standard de calificare, Regulamentului de organizare și desfășurare a examenului de calificare, alte acte normative aprobate de Ministerul Educației și Cercetării . Organizarea și desfășurarea evaluării rezultatelor învățării în vederea atribuirii calificării profesionale se realizează în conformitate cu următoarele prevederi ale cadrului normativ în vigoare: Procesul de organizare și desfășurare a evaluărilor finale este monitorizat la nivel național de Ministerul Educației și Cercetării; Organele responsabile de validitatea și credibilitatea evaluărilor finale sunt

Standard de calificare: Casier în sala de comerț

Nivel de calificare: 3 CNC

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

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 456 din 30 mai 2022

		<p>Ministerul Educației și Cercetării și prestatorii programului de formare profesională;</p> <p>Evaluarea finală și atribuirea calificării se efectuează de către instituțiile de învățământ profesional tehnic, care dețin acreditarea programului de formare profesională respectiv;</p> <p>Examenul de calificare se desfășoară prin metoda sistemului unificat, iar procedurile se reglementează prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării.</p> <p>Pentru organizarea și desfășurarea evaluării finale sunt constituite:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Comisia de elaborare a subiectelor pentru examen</i>, care elaborează subiectele pentru probele de examen în corespundere cu rezultatele învățării și criteriile de evaluare ale acestora, stipulate în prezentul Standard de calificare.</li> <li>2. <i>Comisia de evaluare și calificare</i>, care evaluează rezultatele învățării conform criteriilor de evaluare ale acestora, stipulate în prezentul Standard de calificare, în vederea atribuirii calificării <i>Casier/casieră (casierită) în magazin</i></li> </ol> <p>Evaluarea finală se efectuează prin susținerea unui Examen din două probe: proba scrisă și proba practică</p> <p>Timpu alocat pentru desfășurarea examenului de calificare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• proba scrisă - 180 minute;</li> <li>• proba practică – 30 minute per persoană.</li> </ul> <p><i>Proba scrisă</i> a examenului de calificare se desfășoară în sălile de instruire teoretică, iar <i>proba practică</i> se organizează în săli de instruire sau unități de comerț cu aplicarea echipamentelor corespunzătoare.</p> <p>Instrumentele și echipamentele necesare pentru realizarea probelor de evaluare în cadrul examenului de calificare sunt specificate de către <i>Comisia de elaborare a subiectelor pentru examen</i>.</p>
4.	<p>Cerințe generale față de modalitatea de evaluare și instrumentele utilizate în procesul de evaluare</p>	<p><i>Proba scrisă</i> se desfășoară sub formă de test docimologic sau asistat la calculator, care se elaborează în baza matricei de specificații, asigurând racordarea conținuturilor din modulele curriculumului la nivelurile cognitive.</p> <p>Proba scrisă urmărește evaluarea cunoștințelor obținute din materia studiată prin care candidații demonstrează, preponderent, capacitatea de înțelegere și aplicare.</p> <p>Itemii de test pentru proba scrisă a examenului de calificare sunt elaborați în conformitate cu prezentul Standard de calificare, precum și Curriculumul programului de formare profesională.</p> <p><i>Proba practică</i> se realizează prin exercitarea unei sarcini specifice calificării, prin care absolventul va demonstra un spectru larg al rezultatelor învățării. Fiecare sarcină pentru proba practică conține realizarea unor activități profesionale, desfășurate în condiții cât mai apropiate de cele reale de muncă.</p> <p>Proba practică se axează pe evaluarea cunoștințelor și abilităților de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pregătirea a locului de muncă;</li> <li>- mânuirea sortimentului de mărfuri;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- cunoașterea, aplicarea și utilizarea echipamentelor și instrumentelor de lucru (aparatură de casă, instrument de scanare, aparat de numărare a numerarului);</li> <li>- comunicarea cu clienții și superiorii;</li> <li>- încasarea numerarului și eliberare a restului prin diferite metode (numerar, card, etc.);</li> <li>- închiderea zilei de muncă.</li> </ul> <p>Sarcinile de evaluare pentru proba practică sunt propuse în prezentul Standard de calificare. <i>Comisia de elaborare a subiectelor pentru examen</i> selectează una din sarcinile propuse și o include în examenul de calificare, asigurând evitarea, în limita posibilităților, repetării aceleiași sarcini mai mulți ani consecutiv.</p>
5.	Cerințe generale față de evaluatori	<p><i>Comisia de evaluare și calificare</i> este constituită din reprezentanți ai agenților economici și cadre didactice și aprobată prin ordinul directorului instituției de învățământ/prestatorului de servicii educaționale de formare continuă.</p> <p><i>Comisia de evaluare și calificare</i> are următoarele atribuții:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizează, desfășoară și monitorizează examenul de calificare în corespundere cu prevederile Regulamentului de organizare și desfășurare a examenului de calificare;</li> <li>- verifică probele la examenul de calificare;</li> <li>- completează Borderoul de evaluare și Borderoul de notare;</li> <li>- examinează contestațiile candidaților;</li> <li>- stabilește nivelul de deținere a rezultatelor învățării și certifică calificarea candidaților în corespundere cu prezentul Standard de calificare;</li> <li>- afișează rezultatele la examenul de calificare;</li> <li>- completează și semnează documentația necesară pentru examenul de calificare.</li> </ul> <p>Membrii <i>Comisiei de evaluare și calificare</i> trebuie să răspundă cumulativ următoarelor cerințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- să dețină experiență în activitatea pe care o evaluează;</li> <li>- să dețină studii superioare de specialitate;</li> <li>- să dețină grad didactic / titlu științific;</li> <li>- să cunoască conținutul curricular al programului de formare profesională;</li> <li>- să dețină dovezi de participare la formări în domeniul evaluării.</li> </ul> <p>Membrii <i>Comisiei de evaluare și calificare</i>, care sunt reprezentanți ai agenților economici, vor fi informați despre modalitatea de aplicare a instrumentelor de evaluare.</p>
6.	Cerințe generale față de atribuirea calificării	<p>Calificarea se atribuie în rezultatul susținerii ambelor probe ale examenului de calificare. Se consideră promovat examenul, dacă candidatul a obținut minim nota 5,00 (cinci) pentru fiecare probă de examen.</p> <p><i>Comisia de evaluare și calificare</i> evaluează rezultatele învățării candidaților și le consemnează în procesul-verbal al examenului de calificare, astfel confirmă corespunderea nivelului cunoștințelor și aptitudinilor candidatului</p>

	cu cerințele prezentului Standard de calificare. Directorul instituției de învățământ, în baza procesului-verbal al examenului de calificare, emite ordin de absolvire, care prezintă temei pentru eliberarea actului de studii – Certificat de calificare - absolvenților care au realizat integral programul de formare profesională și au susținut cu succes examenul de calificare.
--	--

## 2. FORME DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII PENTRU ATRIBUIREA CALIFICĂRII

La final de program, prin *Proba scrisă*, vor fi evaluate următoarele rezultate ale învățării:

Rezultatele învățării evaluate prin proba scrisă	Tipuri de itemi
<p><i>Absolventul/Candidatul la atribuirea calificării poate:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. menține un mediu de lucru sigur și curat, respectând procedurile, regulile și reglementările specifice normelor de igienă personală și de securitate și sănătate în muncă.</li> <li>2. organiza activitatea individuală respectând etapele procesului de lucru, regulamentul intern al unității de comerț, precum și drepturile și obligațiile salariatului</li> <li>3. opera cu echipamentele de deservire (banda rulantă, aparat de casă, echipament de scanare a mărfurilor, aparat de numărare și verificare a banilor, echipament pentru achitarea cu cardul, carduri de reducere, etc.) respectând consecutivitatea operațiilor.</li> <li>4. realiza procesul de deservire a clienților cu amabilitate, aplicând tehnici de comunicare/ascultare active și comunica cu superiorii.</li> <li>5. executa procesul de returnare a mărfurilor în unitatea de comerț și mijloacelor bănești pe cardul clientului aplicând procedurile specifice operațiilor de returnare.</li> <li>6. aplica prevederile actelor normative cu privire la comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii și politicile interne stabilite în cadrul unității de comerț.</li> <li>7. gestiona mijloacele bănești din casă, verificând acumularea acestora pe parcursul zilei de muncă.</li> <li>8. gestiona sortimentul din zona casei de marcat conform planogramei, aplicând indicatoare de preț.</li> <li>9. aplica procedurile interne ale unității de comerț privind stabilirea și transmiterea numerarului cu decontarea finală a acestora, respectând consecutivitatea operațiilor de casă.</li> </ol>	<p>Itemi de completare Itemi de tip pereche Itemi cu alegere duală (Adevărat/Fals, Cauză-Efect) Itemi cu alegere multiplă Itemi cu răspuns scurt/de completare</p>

Itemii de test cuprind, în mod echilibrat, dar consistent, rezultatele de învățare esențiale pentru calificarea profesională *Casier*, dețin un grad de complexitate corespunzător programului de formare profesională și sunt realizabili în timpul alocat.

Testul va conține imagini sau scheme grafice, care vor facilita evaluarea cunoștințelor teoretice.

La final de program, prin *proba practică*, vor fi evaluate următoarele rezultate ale învățării:

Rezultatele învățării evaluate prin proba practică
<i>Absolventul/Candidatul la atribuirea calificării poate:</i>



*Absolventul/Candidatul la atribuirea calificării poate:*

1. menține un mediu de lucru sigur și curat, respectând procedurile, regulile și reglementările specifice normelor de igienă personală și de securitate și sănătate în muncă.
2. organiza activitatea individuală respectând etapele procesului de lucru, regulamentul intern al unității de comerț, precum și drepturile și obligațiile salariatului
3. opera cu echipamentele de deservire (banda rulantă, aparat de casă, echipament de scanare a mărfurilor, aparat de numărare și verificare a banilor, echipament pentru achitarea cu cardul, carduri de reducere, etc.) respectând consecutivitatea operațiilor.
4. realiza procesul de deservire a clienților cu amabilitate, aplicând tehnici de comunicare/ascultare active și comunica cu superiorii.
5. executa procesul de returnare a mărfurilor în unitatea de comerț și mijloacelor bănești pe cardul clientului aplicând procedurile specifice operațiilor de returnare.
6. aplica prevederile actelor normative cu privire la comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii și politicile interne stabilite în cadrul unității de comerț.
7. gestiona mijloacele bănești din casă, verificând acumularea acestora pe parcursul zilei de muncă.
8. gestiona sortimentul din zona casei de marcat conform planogramei, aplicând indicatoare de preț.
9. aplica procedurile interne ale unității de comerț privind stabilirea și transmiterea numerarului cu decontarea finală a acestora, respectând consecutivitatea operațiilor de casă.

Pentru evaluarea rezultatelor învățării în vederea atribuirii calificării la final de program absolventul va realiza o sarcină complexă: deschiderea zilei de muncă și deservirea unui client la procurarea de mărfuri și închiderea zilei de muncă.

#### Sarcina I

1. Demonstrați procedura de începere a zilei de lucru a *Casierului* în sala de comerț.
2. Realizați încasarea valorii mărfurilor (mijloacelor bănești) cu utilizarea mașinii de casă și control cu memorie fiscală.

#### Sarcina II

1. Desfășurați deservirea clientului în situații de returnare a mărfii.
2. Deserviți clientul cu restituirea mijloacelor bănești (în numerar sau pe card) pentru marfa returnată.

#### Sarcina III

1. Demonstrați procedura de verificare a casei pe parcursul zilei de lucru.
2. Realizați pregătirea numerarului pentru predare *Casierului* unității de comerț.

Se recomandă următoarea consecutivitate de realizare a probei practice:

- Organizarea locului de muncă;
- Verificarea atentă a numerarului din aparatul de casă;
- Verificarea echipamentelor și instrumentelor de lucru;
- Verificarea atentă a numerarului de serviciu;
- Introducerea numerarului de serviciu în program;
- Realizarea procesului de deservire a clientului;
- Închiderea zilei de lucru și întocmirea documentelor de evidență operativă.

În luarea deciziilor privind notele pentru proba practică evaluatorii vor folosi pentru ghidare *Descriptorii de note pentru proba practică*.

### 3. STABILIREA NIVELULUI MINIM DE COMPETENȚĂ LA EXAMENUL DE CALIFICARE

Candidații trebuie să susțină examenul de calificare, constituit din probă scrisă și una practică.

#### Cerințe de susținere a examenului

##### *Proba scrisă*

Testul de evaluare finală va fi elaborat conform matricei de specificații, în baza rezultatelor învățării. Candidații trebuie să realizeze testul în volum de 33 % din punctajul acumulat. Convertirea procentului de realizare a testului în note este prezentată în tabelul de mai jos:

Nivel 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

##### *Proba practică*

Pentru evaluarea abilităților practice la final de program, candidatul va efectua procesul de încasare a contravalorii mărfii. În luarea deciziilor privind notele pentru proba practică, examinatorii, evaluatorii și președintele comisiei de evaluare vor folosi pentru ghidare *Descriptorii de note pentru proba practică*.

## DESCRIPTORII DE NOTE PENTRU PROBA PRACTICĂ

Criterii de evaluare	Descriptori			Respins
	Admis			
Respectarea regulilor tehnicii securității muncii în dependență de riscurile etapelor procesului de lucru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normele igienico-sanitare (personale și în procesul de muncă) sunt respectate.</li> <li>- Instrucțiunile de securitate și sănătate în muncă sunt respectate pe toată durata de realizare a sarcinii.</li> <li>- Echipamentele sunt utilizate conform instrucțiunii de exploatare și destinației.</li> </ul> <p><b>Notă:</b> Rezultatele învățării axate pe respectarea securității și sănătății în muncă trebuie să fie evaluate pe parcursul programului. Cu toate acestea, este important pentru calificarea <i>Casier</i> ca sarcina să fie realizată cu respectarea strictă a cerințelor igienico-sanitare și de SSM. De aceea, criteriul de <i>Respectare a cerințelor de realizare a sarcinii</i> reprezintă ”linia de jos”, adică minim necesar, care trebuie să fie respectat de toți candidații, indiferent de nivelul de performanță. Ținând cont de faptul că nu poate fi trecut un candidat care pune în situații de risc sănătatea proprie și celor din jur, acest criteriu de evaluare va avea o apreciere binară:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>DA</b> respectă</li> <li>✓ <b>NU</b> respectă</li> </ul> <p>Prin urmare, pentru a trece proba practică de evaluare, candidatul trebuie să fie apreciat prin <b>DA</b> la toți trei descriptorii.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- are aspect igienico-sanitar necorespunzător;</li> <li>- manifestă comportament neconform normelor igienico-sanitare;</li> <li>- utilizează echipamentele din dotare;</li> <li>- nu menține în ordine locul de muncă.</li> </ul>
Criterii de evaluare a procesului	Nivel maxim (nota 9-10)	Nivel mediu (nota 7-8)	Nivel minim (nota 5-6)	Nesatisfăcător (nota <5)
Realizarea operațiilor de pregătire pentru ziua de muncă și de finalizare a zilei de muncă	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizează cu responsabilitate, toate operațiile de pregătire către ziua de muncă;</li> <li>- Îmbracă/dezbracă cu acuratețe echipamentul de lucru și echipamentul individual de protecție, dacă este cazul;</li> <li>- Declară cu onestitate mijloacele bănești personale și produsele personale din sortimentul unității de comerț.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizează cu responsabilitate, unele operații de pregătire către ziua de muncă;</li> <li>- Îmbracă/dezbracă echipamentul de lucru și echipamentul individual de protecție, dacă este cazul;</li> <li>- Declară mijloacele bănești personale și produsele personale din sortimentul unității de comerț.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizează cu responsabilitate, 1-2 operații de pregătire către ziua de muncă;</li> <li>- Îmbracă/echipamentul de lucru și echipamentul individual de protecție, dacă este cazul;</li> <li>- Declară cu neatenție mijloacele bănești personale și produsele personale din sortimentul unității de comerț.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu realizează cu responsabilitate, toate operațiile de pregătire către ziua de muncă;</li> <li>- Nu declară mijloacele bănești personale și produsele personale din sortimentul unității de comerț.</li> </ul>

<p>Executarea etapelor de organizare a procesului de lucru</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Îndeplinește cu atenție și responsabilitate toate etapele de organizare a procesului de lucru.</li> <li>- Primește cu corectitudine și precizie numerarul pentru alimentarea casei.</li> <li>- Semnează, conform regulamentului, registrul de casă de primire a numerarului.</li> <li>- Deschide/alimentează casa cu precizie și acuratețe, conform actelor normative în vigoare și normelor interne.</li> <li>- Verifică funcționalitatea echipamentelor și instrumentelor utilizate zilnic în procesul de lucru.</li> <li>- Pune în funcțiune casa de marcat și POS-ul, conform legislației și normelor interne a unității de comerț.</li> <li>- Asigură, conform legislației, comercializarea pungilor în zona caselor de marcat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Îndeplinește cu atenție unele etape de organizare a procesului de lucru.</li> <li>- Primește cu precizie numerarul pentru alimentarea casei.</li> <li>- Semnează registrul de casă de primire a numerarului.</li> <li>- Deschide/alimentează casa conform actelor normative în vigoare și normelor interne.</li> <li>- Verifică funcționalitatea echipamentelor și instrumentelor, utilizate zilnic în procesul de lucru.</li> <li>- Pune în funcțiune casa de marcat și POS-ul.</li> <li>- Asigură comercializarea pungilor în zona caselor de marcat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Îndeplinește cu atenție 1-2 etape de organizare a procesului de lucru.</li> <li>- Primește numerarul pentru alimentarea casei.</li> <li>- Semnează registrul de casă de primire a numerarului.</li> <li>- Deschide/alimentează casa.</li> <li>- Verifică funcționalitatea echipamentelor și instrumentelor, utilizate zilnic în procesul de lucru.</li> <li>- Pune în funcțiune casa de marcat și POS-ul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu poate realiza etapele de organizare a procesului de lucru.</li> <li>- Primește cu neatenție numerarul pentru alimentarea casei.</li> <li>- Nu semnează registrul de casă de primire a numerarului.</li> <li>- Deschide/alimentează casa.</li> <li>- Nu verifică funcționalitatea echipamentelor și instrumentelor, utilizate zilnic în procesul de lucru.</li> <li>- Pune în funcțiune casa de marcat și POS-ul</li> </ul>
<p>Realizarea procesului de deservire a clienților</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanează cu rapiditate și atenție codul de bare al produselor/mărfurilor, cardul de reduceri, în funcție de tipul lor, prin utilizarea echipamentelor specifice din dotare .</li> <li>- Respectă cerințele normative cu referire la comercializarea băuturilor alcoolice și a produselor de tutungerie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanează cu atenție codul de bare al produselor/mărfurilor, cardul de reduceri, în funcție de tipul lor, prin utilizarea echipamentelor specifice din dotare .</li> <li>- Respectă cerințele normative cu referire la comercializarea băuturilor alcoolice și a produselor de tutungerie.</li> <li>- Cântărește cu atenție gramajul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanează codul de bare al produselor/ mărfurilor, cardul de reduceri, în funcție de tipul lor, prin utilizarea echipamentelor specifice din dotare</li> <li>- Respectă cerințele normative cu referire la comercializarea băuturilor alcoolice și a produselor de tutungerie.</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu poate realiza scanarea codului de bare al produselor/ mărfurilor, cardul de reduceri, în funcție de tipul lor.</li> <li>- Cântărește cu greu gramajul produselor.</li> <li>- Nu verifică informațiile afișate pe monitorul casei cu cele</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cântărește/verifică cu rapiditate și atenție gramajul produselor.</li> <li>- Verifică cu atenție și cu respectarea normelor interne informațiile afișate pe monitorul casei cu cele de pe eticheta produsului și caracteristicile acestuia.</li> <li>- Anunță cu amabilitate valoarea totală a mărfurilor sau serviciilor în conformitate cu bonul de casă.</li> <li>- Anunță cu exactitate, explicit și pe înțelesul clientului valoarea sumei primite și a restului.</li> <li>- Aplică cu atenție metode de depistare a bancnotelor autentice de cele false, la momentul încasării numerarului de la client.</li> <li>- Anulează, după caz, cu promptitudine poziția mărfii/linia, a bonului fiscal, cu respectarea cerințelor normative.</li> <li>- Ridică mărfurile returnate de la casele de marcat cu promptitudine și conform normelor în vigoare.</li> <li>- Finalizează tranzacția, cu promptitudine și cu respectarea legislației în vigoare, prin eliberarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>produselor.</li> <li>- Verifică informațiile afișate pe monitorul casei cu cele de pe eticheta produsului și caracteristicile acestuia.</li> <li>- Anunță cu amabilitate valoarea totală a mărfurilor sau serviciului în conformitate cu bonul de casă.</li> <li>- Anunță cu exactitate, explicit și pe înțelesul clientului valoarea sumei primite și a restului.</li> <li>- Anulează, poziția mărfii/linia, a bonului fiscal, cu respectarea cerințelor normative.</li> <li>- Finalizează tranzacția, prin eliberarea bonului fiscal și oferirea restului.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cântărește cu atenție gramajul produselor.</li> <li>- Verifică informațiile afișate pe monitorul casei cu cele de pe eticheta produsului și caracteristicile acestuia.</li> <li>- Anunță cu amabilitate valoarea totală a mărfurilor sau serviciului în conformitate cu bonul de casă.</li> <li>- Anunță valoarea sumei primite și a restului.</li> <li>- Anulează, poziția mărfii/linia, a bonului fiscal, cu respectarea cerințelor normative.</li> <li>- Finalizează tranzacția, prin eliberarea bonului fiscal și oferirea restului.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de pe eticheta produsului și caracteristicile acestuia.</li> <li>- Nu anunță cu amabilitate valoarea totală a mărfurilor sau serviciului în conformitate cu bonul de casă.</li> <li>- Nu finalizează tranzacția, prin eliberarea bonului fiscal și oferirea restului.</li> </ul>
--	---	--	--	---

	bonului fiscal și oferirea restului.			
Comunicarea cu clienții și superiorii pe parcursul zilei de lucru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplică cu ușurință tehnicile de comunicare corespunzătoare unității de comerț.</li> <li>- Utilizează și adaptează cu amabilitate și solicitudine tehnica de comunicare folosită pentru fiecare client.</li> <li>- Previne conflictele cu clienții și cu superiorii apărute la locul de muncă.</li> <li>- Deține abilități de comunicare eficientă cu clientul în funcție de forma de vânzare aplicată de unitatea de comerț.</li> <li>- Identifică cu ușurință necesitățile clientului și recomandă deplin oferta de mărfuri.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplică tehnici de comunicare corespunzătoare unității de comerț.</li> <li>- Utilizează tehnica de comunicare folosită pentru fiecare client.</li> <li>- Colaborează în soluționarea conflictelor cu clienții și cu superiorii apărute la locul de muncă.</li> <li>- Comunică cu clientul în funcție de forma de vânzare aplicată de unitatea de comerț.</li> <li>- Identifică necesitățile clientului și recomandă parțial oferta de mărfuri.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplică ne semnificativ tehnici de comunicare corespunzătoare unității de comerț.</li> <li>- Utilizează tehnica de comunicare generală pentru clienți.</li> <li>- Evită soluționarea conflictelor cu clienții și cu superiorii apărute la locul de muncă.</li> <li>- Comunică parțial cu clientul în funcție de forma de vânzare aplicată de unitatea de comerț.</li> <li>- Identifică parțial necesitățile clientului și recomandă doar unele oferte de mărfuri.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu aplică tehnici de comunicare corespunzătoare unității de comerț.</li> <li>- Nu utilizează tehnica de comunicare pentru fiecare client.</li> <li>- Nu contribuie la soluționarea conflictelor cu clienții și cu superiorii apărute la locul de muncă.</li> <li>- Nu comunică cu clientul în funcție de forma de vânzare aplicată de unitatea de comerț.</li> <li>- Nu identifică necesitățile clientului cu scopul stabilirii ofertei de mărfuri.</li> </ul>
Executarea procesului de returnare a mărfii în unitatea de comerț și a cash-ului/mijloacelor bănești	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifică, conform regulamentului intern cauza returului de marfă</li> <li>- Aplică, prompt și respectuos, procedurile de returnare a mărfii, solicitând bonul fiscal.</li> <li>- Întocmește corect, dispoziția de plată/ fișa de retur cash, marfă, conform cerințelor normative.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifică, conform regulamentului intern cauza returului de marfă.</li> <li>- Aplică prompt procedurile de returnare a mărfii, solicitând bonul fiscal.</li> <li>- Întocmește dispoziția de plată/ fișa de retur cash, marfă, conform cerințelor normative.</li> <li>- Realizează procedurile specifice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifică cauza returului de marfă</li> <li>- Aplică unele proceduri de returnare a mărfii, solicitând bonul fiscal.</li> <li>- Întocmește dispoziția de plată/ fișa de retur cash, marfă.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu poate identifica cauza returului de marfă</li> <li>- Nu poate aplica procedurile de returnare a mărfii.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizează procedurile specifice plății efectuate cu cardul la momentul tranzacției, în cazul erorii sau returului.</li> </ul>	<p>plății efectuate cu cardul la momentul tranzacției, în cazul erorii sau returului.</p>		
<p>Aplicarea politicilor unității de comerț în relațiile cu clienții/cumpărătorii</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizează cu amabilitate comunicarea în raport cu clienții prin formule de politețe.</li> <li>- Prezintă detaliat și amănunțit toate informațiile cu referire la mărfurile care au garanție, certificate de calitate, conformitate, inofensivitate.</li> <li>- Aplică informarea detaliată cu privire la acțiunile promoționale din cadrul unității de comerț</li> <li>- Redirecționează cu promptitudine și cu amabilitate clientul spre departamente specializate în funcție de informațiile solicitate cu prespectarea procedurii interne din cadrul unității de comerț în cazul în care nu cunoaște răspunsul/rezolvarea întrebărilor/situațiilor</li> <li>- Aplică cu rigurozitate cerințele normative și politicile unității de comerț în relațiile cu clienții privind comercializarea anumitor grupe de mărfuri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizează comunicarea în raport cu clienții prin formule de politețe.</li> <li>- Prezintă unele informații cu referire la mărfurile care au garanție, certificate de calitate, conformitate, inofensivitate.</li> <li>- Aplică informarea cu privire la acțiunile promoționale din cadrul unității de comerț</li> <li>- Redirecționează clientul spre departamente specializate în funcție de informațiile solicitate cu prespectarea procedurii interne din cadrul unității de comerț</li> <li>- Aplică cerințele normative și politicile unității de comerț în relațiile cu clienții privind comercializarea anumitor grupe de mărfuri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizează comunicarea în raport cu clienții fără formule de politețe.</li> <li>- Prezintă doar anumite informații cu referire la unele mărfuri care au garanție, certificate de calitate, conformitate, inofensivitate.</li> <li>- Aplică informarea succintă cu privire la unele acțiuni promoționale din cadrul unității de comerț</li> <li>- Redirecționează clientul spre departamente specializate cu prespectarea procedurii interne din cadrul unității de comerț</li> <li>- Aplică cerințele normative și politicile unității de comerț în relațiile cu clienții privind comercializarea anumitor grupe de mărfuri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu realizează comunicarea în raport cu clienții.</li> <li>- Nu prezintă informațiile cu referire la mărfurile care au garanție, certificate de calitate, conformitate, inofensivitate.</li> <li>- Nu aplică informarea cu privire la acțiunile promoționale din cadrul unității de comerț</li> <li>- Nu redirecționează clientul spre departamente specializate cu prespectarea procedurii interne din cadrul unității de comerț</li> <li>- Nu aplică cerințele normative și politicile unității de comerț în relațiile cu clienții privind comercializarea anumitor grupe de</li> </ul>

				mărfuri
Verificarea pe parcursul zilei de lucru a mijloacelor bănești din aparatul casa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculează cu acuratețe și responsabilitate numerarul din casă, în prezența casierului superior.</li> <li>- Predă cu atenție, corectitudine, responsabilitate mijloacele bănești în conformitate cu procedurile specifice și a actele normative.</li> <li>- Scoate cu promptitudine, din casa de marcat, Raportul informativ „X” (de verificare).</li> <li>- Respectă cadrul normativ cu privire la efectuarea operațiunilor de casă.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculează cu responsabilitate numerarul din casă, în prezența casierului superior.</li> <li>- Predă cu atenție, mijloacele bănești în conformitate cu procedurile specifice și a actele normative.</li> <li>- Scoate din casa de marcat, Raportul informativ „X” (de verificare).</li> <li>- Respectă prevederile legale cu privire la efectuarea operațiunilor de casă.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculează numerarul din casă, în prezența casierului superior.</li> <li>- Predă mijloacele bănești în conformitate cu procedurile specifice și a actele normative.</li> <li>- Scoate din casa de marcat, Raportul informativ „X” (de verificare).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu poate calcula numerarul din casă</li> <li>- Nu predă mijloacele bănești în conformitate cu procedurile specifice și a actele normative.</li> <li>- Nu poate scoate din casa de marcat, Raportul informativ „X” (de verificare).</li> </ul>
Gestionarea sortimentului de mărfuri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etalează cu atenție sortimentul de mărfuri respectând planograma</li> <li>- Respectă cu strictețe principiul FIFO în timpul etalării mărfurilor</li> <li>- Manipulează atent mărfurile în conformitate cu normele sanitaro-igienice și regulamentul intern al unității</li> <li>- Aplică corect și la timp indicatoare de preț în</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etalează sortimentul de mărfuri respectând planograma</li> <li>- Respectă principiul FIFO în timpul etalării mărfurilor</li> <li>- Manipulează mărfurile în conformitate cu normele sanitaro-igienice și regulamentul intern al unității</li> <li>- Aplică corect indicatoare de preț în conformitate cu politica de preț a companiei</li> <li>- Manifestă atenție în timpul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etalează sortimentul de mărfuri respectând principiile de etalare</li> <li>- Respectă principiul FIFO în timpul etalării mărfurilor unor anumite grupuri de mărfuri</li> <li>- Manipulează mărfurile în conformitate cu normele sanitaro-igienice</li> <li>- Aplică indicatoare de preț în conformitate cu politica de preț a companiei</li> <li>- Scoate din vânzare a mărfuri cu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nu respectă planograma la etalarea mărfurilor</li> <li>- Nu respectă principiul FIFO în timpul etalării mărfurilor</li> <li>- Aplică greșit indicatoare de preț</li> <li>- Nu identifică mărfurile cu termen de valabilitate expirat</li> </ul>



	<p>conformitate cu politica de preț a companiei</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifestă responsabilitate în timpul scoaterii din vânzare a mărfurilor cu termen de valabilitate în prag de expirare/ a mărfurilor cu termen de valabilitate expirat</li> </ul>	<p>scoaterii din vânzare a mărfurilor cu termen de valabilitate în prag de expirare/ a mărfurilor cu termen de valabilitate expirat</p>	<p>termen de valabilitate în prag de expirare/ a mărfurilor cu termen de valabilitate expirat</p>	
<p>Realizarea procedurilor interne privind închiderea zilei de lucru</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curăță banda de manipulare a mărfurilor, cu respectarea normelor în domeniu și specificațiile tehnice ale producătorului.</li> <li>- Respectă procedura de ordine internă cu privire la extragerea numerarului.</li> <li>- Aplică cerințele normative și tehnice ale procesului de scoatere a Raportului fiscal Z.</li> <li>- Întocmește registrul de casă cu responsabilitate și profesionalism, conform normelor privind operațiunile de casă în RM.</li> <li>- Calculează și verifică mijloacele bănești/numerarul din casă, prin contrapunere cu registrul de casă, conform normelor privind operațiunile de casă.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curăță banda de manipulare a mărfurilor, cu respectarea normelor în domeniu și specificațiile tehnice ale producătorului.</li> <li>- Respectă procedura de ordine internă cu privire la extragerea numerarului.</li> <li>- Aplică parțial cerințele normative și tehnice ale procesului de scoatere a Raportului fiscal Z.</li> <li>- Întocmește registrul de casă cu profesionalism, conform normelor privind operațiunile de casă în RM.</li> <li>- Calculează și verifică mijloacele bănești/numerarul din casă, prin contrapunere cu registrul de casă, conform normelor privind operațiunile de casă.</li> <li>- Predă mijloacele bănești/numerarul din casă, cu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numără onest numerarul din lădița mașinii de casă și control în conformitate cu cerințele regulamentului intern al unității comerciale</li> <li>- Compară cu atenție dar nu tot timpul corect valoarea nominală mijloacelor bănești din lădița Mașinii de Casă și Control cu suma în numerar indicată pe raportul Z.</li> <li>- Completează documentele de însoțire a mijloacelor bănești pentru predarea acestora la bancă sau persoanei responsabile cu erori neînsemnate.</li> <li>- Pregătește geanta pentru predarea acesteia încasatorului sau persoanei responsabile doar fiind ajutat de superior.</li> <li>- Completează Registrul Mașinii de Casă și Control conform</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numără numerarul din lădița mașinii de casă și control în conformitate cu cerințele regulamentului intern al unității comerciale, fiind ajutat de un coleg sau un superior.</li> <li>- Nu este atent la valoarea nominală a mijloacelor bănești din lădița Mașinii de Casă și Control cu suma în numerar indicată pe raportul Z.</li> <li>- Completează greșit documentele de însoțire a mijloacelor bănești pentru predarea acestora la bancă sau persoanei responsabile.</li> </ul>

	- Predă mijloacele bănești/numerarul din casă, cu transparență și profesionalism, administratorului, contabilului șef sau directorului economic.	transparență și profesionalism, administratorului, contabilului șef sau directorului economic.	normelor în vigoare doar fiind ajutat de superior.	
--	--	--	--	--

## **Agregarea notei la examenul de calificare**

Pentru promovarea examenului de calificare, candidatul va obține pentru fiecare probă, cel puțin nota 5.

Media notelor acordate de *Comisia de evaluare și calificare* pentru fiecare probă de evaluare a examenului de calificare se calculează ca media aritmetică, până la sutimi, și se înscrie în Borderoul de notare.

Ponderea probei teoretice constituie 30%, iar ponderea probei practice - 70% din nota generală a examenului de calificare care se calculează conform relațiilor:

Nota medie pentru examenului de calificare = Nota de la Proba practică x 0,7 + Nota de la Proba teoretică x 0,3.

## **Agregarea notei medii generale pentru program**

Pentru a obține *Certificatul de calificare* este necesară realizarea integrală a planului de învățământ cu cel puțin nota „5” și promovarea examenului de calificare.

Nota medie generală se constituie din: media generală pe anii de studii + media de promovare a stagiilor de practică + nota finală la examenul de calificare.

Media generală pe anii de studii include media pentru modulele/disciplinele studiate.

Media de promovare a stagiilor de practică este constituită din notele medii de la stagiile de practică în producere.

## **STABILIREA NECESARULUI MINIM DE RESURSE PENTRU EVALUAREA REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII ȘI ATRIBUIREA CALIFICĂRII**

Pentru realizarea probei scrise și celei practice, grupul de lucru responsabil de elaborarea instrumentelor de evaluare, va elabora teste și sarcini practice, care vor fi pilotate cu 2-4 luni înainte de examenul de calificare. Rezultatele pilotării vor fi analizate și vor fi luate decizii de rigoare.

Pentru proba scrisă a examenului de calificare va fi elaborat un set de teste (în număr de 3), care vor avea același grad de complexitate, aceeași structură și același număr și tipuri de itemi de evaluare.

Testul scris va fi însoțit de baremul de verificare și modalitatea de convertire a punctelor în note.

### **Pentru desfășurarea probei scrise sunt necesare:**

1. resurse umane:
  - a) elaboratori de teste;
  - b) observatori;
  - c) evaluatori;
  - d) verificatori ai evaluării.
2. resurse materiale:
  - a) hârtie pentru tipărirea testelor;
  - b) imprimante pentru multiplicarea testelor;
  - c) spații de clasă pentru administrarea testelor;
  - d) spații/încăperi pentru verificarea testelor.

### **Pentru proba practică a examenului de calificare se va elabora:**

1. Formularul candidatului, care descrie sarcina de lucru și cerințele pentru realizarea acesteia.
2. Formularul evaluatorului, care include criteriile de evaluare a sarcinii practice
3. Baremul de apreciere a probei practice.

Pentru desfășurarea probei practice, în funcție de sarcina de evaluare, sunt necesare:

1. **resurse umane** - se recomandă ca procesul de realizare a sarcinii, executat de un candidat, să fie observat și evaluat de toți membrii comisiei de evaluare.

2. **resurse materiale:**

- *laboratoare* amenajate pentru realizarea procesului de comercializare a mărfurilor;

- *echipamente și instrumente:* casa de marcat; mașini de casă; cântar electronic; utilaj cu/fără bandă rulantă pentru expunerea mărfurilor procesului de cumpărare/vânzare.

- *mărfuri pentru comercializare (doar unele din cele menționate):*

a) cereale; legume (cartoful; morcovul; tomate; etc.); fructe (mere; cireșe, etc.); carne și produse din carne, pește; lapte; ouăle; zahărul (cristal (tos), bucăți, pudră); sare comestibilă; condimente (muștar; coriandru; piper; scorțișoară; dafin; etc.); materiale de ambalaj (pungi de hârtie; cutii de carton cașerat; lăzi de carton; butelii și flacoane din materiale plastice; recipiente de capacitate mică din materiale plastice; butelii de sticlă; borcane de sticlă; butoaie metalice; lăzi de lemn; butoaie din lemn).

b) conserve legumicole și din carne: conserve acidificate natural (murate) și artificială (marinare) – roșiilor, castraveților; conservelor de mazăre verde; pastă de tomate, sucuri natural din fructe și legume; compoturi (fructe, pomușoare, struguri), conserve din carne; conserve din carne și legume;

c) produse lactate: lapte de consum; chefir; iaurt; smântână; brânză proaspătă de vacă; brânzeturi tari; brânzeturi în salamură;

d) produse de panificație și patiserie: pâine albă de grâu; pâine de secară; biscuiți zaharoși și glutenoși; turte dulci; produse de covrigărie.

e) produse de cofetărie: caramelă; ciocolată; marmeladă; halva;

f) sortiment de apă minerale și cvas; băuturi nealcoolice

g) băuturi slab alcoolice și alcoolice din industria fermentativă: bere; vin din struguri; vin materie primă de struguri tratate de soi naturale de consum curent obișnuite seci;

h) mărfuri nealimentare

- *echipament individual de protecție:* Scurtă (halat), bonetă, șorț, mănuși igienice, mască de protecție.

3. **mijloace bănești** : Format din bancnote de diferite valori și bănuți în valoare totală de 200 lei

## ASIGURAREA CALITĂȚII STANDARDULUI DE CALIFICARE

ETAPE	DESCRIPTORI/DOVEZI
Inițierea procesului de elaborare a standardului de calificare	Ministrul Educației și Cercetării în temeiul prevederilor Codului educației nr. 152/2014, Hotărârii Guvernului nr. 1016/2017 cu privire la aprobarea Cadrelor naționale al calificărilor din Republica Moldova, Hotărârii Guvernului nr. 146/2021 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Educației și Cercetării și Metodologiei de elaborare, revizuire și validare a standardelor de calificare, aprobată prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 1617/2019 și în scopul realizării Planului de activitate a Ministerului Educației și Cercetării, aprobat prin ordinul nr.51/2021, a inițiat procesul de elaborare a Standardului de calificare <i>Casier în sala de comerț</i> și prin ordinul nr. 1338/2021, a dispus crearea grupului de lucru în vederea elaborării standardului de calificare, nivel 3 CNC, <i>Casier în sala de comerț</i> domeniul de educație 41 Afaceri și administrare, domeniul de formare profesională 416 Vânzări angro (cu ridicata) și cu amănuntul.

<p>Elaborarea standardului de calificare</p>	<p>Standardul de calificare <i>Casier în sala de comerț</i> este elaborat în baza Standardul ocupațional „523003 <i>Casier în sala de comerț</i>”, aprobat prin ordinul Ministerului Economiei nr. 138/2021, publicat în Monitorul Oficial nr. 239-248, art. 1169, din 08.10.2021.</p> <p>Cale de acces:  <a href="https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=128083&amp;lang=ro">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=128083&amp;lang=ro</a></p> <p>Competența colectivă și potențialul relevant al grupului de lucru pentru elaborarea standardului de calificare a fost format prin implicarea în procesul de elaborare a standardului de calificare a 3 conferențieri universitari, doctori în științe economice, totodată membrii grupului de lucru au:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- participat la Sesiunea de instruire „Formare a competențelor de elaborare și validare a standardelor de calificare”, cu durata de 16 ore (contact direct) – 5 persoane (Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 1536/2021);</li> <li>- participat la validarea profilurilor și standardelor ocupaționale - 1 persoană;</li> <li>- elaborat standarde de calificare – 3 persoane;</li> <li>- elaborat și recenzat Curriculum-urilor la programele de studii pentru învățământul profesional tehnic secundar - 2 persoane;</li> <li>- participat la elaborarea politicilor educaționale și politicilor privind piața muncii - 3 persoane.</li> </ul>
<p>Validarea standardului de calificare</p>	<p>Standardul de calificare <i>Casier în sala de comerț</i> a fost coordonat cu Ministerul de Economie, avizat de 10 angajatori, 2 instituții de învățământ profesional și o instituție de învățământ superior, care au analizat și subsemnat relevanța conținutului prezentului standard de calificare.</p> <p>Standardul de calificare a fost validat de către Comitetul sectorial pentru formare profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante (CSCHR).</p>
<p>Implementarea standardului de calificare</p>	<p>Instituțiile de învățământ/prestatorii serviciilor de formare continuă pentru calificarea <i>Casier în sala de comerț</i> vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- elabora Curriculumului și a Planul de învățământ pentru programul de formare profesională <i>Casier în sala de comerț</i>, conform rezultatelor învățării din prezentul Standard de calificare;</li> <li>- organiza și desfășura procesul de formare profesională și Examenul de calificare/evaluarea finală a rezultatelor învățării absolvenților programului de formare profesională în vederea atribuirii calificării <i>Casier în sala de comerț</i>, în temeiul prevederilor prezentului Standard de calificare.</li> </ul>
<p>Mecanisme de feedback și de îmbunătățire continuă a standardului de calificare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instituțiile de învățământ profesional tehnic/prestatorii serviciilor de formare continuă, furnizori ai Programului de formare profesională <i>Casier în sala de comerț</i>, acreditat în conformitate cu prevederile Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă din Republica Moldova, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 616/2016 sunt responsabile de colectarea feedback-ului de la părțile interesate în</li> </ul>

	<p>prezenta calificare cu informarea Ministerului Educației și Cercetării despre necesitatea de modificare/îmbunătățire a standardului de calificare.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temei pentru revizuirea standardului de calificare poate servi actualizarea Standardului ocupațional, dezvoltarea tehnologiilor, utilajelor, materialelor utilizate în deservirea clienților, precum și armonizarea politicilor naționale cu cele europene în scopul îmbunătățirii pregătirii <i>Casierului în sala de comerț</i> conform solicitărilor pieței muncii.</li> <li>- Standardul de calificare va fi revizuit în termen de șase luni de la actualizarea Standardului ocupațional, luând în considerare schimbarea continuă a contextului socioeconomic, în general, precum și tendințele de dezvoltare a pieței muncii.</li> </ul>
Asigurarea transparenței	Standardul de calificare <i>Casier în sala de comerț</i> se publică pe pagina web oficială a Ministerului Educației și Cercetării, pe site-ul prestatorului de servicii educaționale și este înscris în Registrul național al calificărilor.