COORDONAT:
Ministerul Muncii și Protecției Sociale

Vasile CUȘCA,
Secretar de stat
30 noiembrie 2023

APROBAT:
Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Dumitru ALAIBA,
Viceprim-ministru,
Ministru
08 decembrie 2023

DECIZIA
Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova
nr.8-1 din 20 noiembrie 2023

STANDARD OCUPAȚIONAL
MERCEOLOG/MERCEOLOGĂ

Codul CORM: 332304
Nivelul CNCRM: 4

Coordonatoare:
1. **POȘȚAN Liliana,** expertă în elaborarea standardelor ocupaționale
2. **CHIRIAC Valentina,** membră a Comitetului Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova

Grupul de lucru pentru elaborarea profilului ocupațional:
1. **CHELEȘ Ala,** merceologă, „BUSINESS MARKET" S.R.L.
2. **MORARI Angela,** directoare magazin, „IMENSITATE" S.R.L.
3. **CONOVALI Angela,** merceologă, ÎCAP „COOPALIMENTAȚIE", URECOOP Strășeni
4. **MIRON Eugenia,** merceologă, COOPERATIVA DE CONSUM DIN STRĂȘENI
5. **ȚURCAN Inna,** administratoare-merceologă, „DALMORS GRUP" S.R.L

Grupul de lucru pentru elaborarea standardului ocupațional:
1. **CHELEȘ Ala,** merceologă, „BUSINESS MARKET" S.R.L.
2. **CHILIANU Zinaida**, merceologă, „COOPERATIVA DE CONSUM", Vorniceni
3. **BULBA Adela,** agentă achiziții, „IMENSITATE" S.R.L.

Comisia de evaluare și validare a standardului ocupațional:
1. **DOCIU Adrian**, director magazine, ICS „METRO Cash & Carry Moldova" S.R.L., președintele comisiei
2. **CIOBANU Victor**, șef adjunct interimar, Direcția reglementarea și dezvoltarea mediului de afaceri, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, membru al comisiei
3. **BODLEVA Nina,** administratoare, N&N Trading S.R.L., membru al comisiei

DESCRIEREA OCUPAȚIEI

Definiția ocupației: *Merceologul/Merceologa* realizează aprovizionarea cu mărfuri a entității; asigură efectuarea în cele mai bune condiții a transportării, recepției, depozitării şi desfacerii produselor contractate; întocmește documentația necesară şi întreține relațiile cu furnizorii şi clienții. *Merceologul/Merceologa* se ocupă cu problemele proprietății mărfurilor, cu stabilirea calității lor, a condițiilor de păstrare.

Merceologul/Merceologa lucrează cu publicul țintă al magazinului, analizează nevoile clienților în funcție de sezon și, pe baza datelor obținute, face o cerere de aprovizionare.

Atribuțiile de bază ale acestora includ: monitorizarea calității mărfurilor, gestionarea condițiilor de depozitare, păstrare a mărfurilor, crearea mediului ambiental necesar vânzării, stabilirea amplasării mărfurilor în sala de comerț, monitorizarea rotației mărfurilor în sala de comerț, organizarea degustărilor, acțiunilor promoționale, ofertelor, analizarea vânzărilor și a stocurilor, monitorizarea vitezei de rotație a stocurilor, conlucrarea cu furnizorii, inventarierea produselor în depozit şi stabilirea necesarului de achiziții.

În condițiile formării profesionale continue poate exercita funcții din Grupa de bază 3323 Agenţi/agente contractări şi achiziţii, CORM 006-2021:

332301 Administrator/administratoare achiziții

332302 Agent/agentă achiziții

332303 Agent/agentă de aprovizionare

Cunoștințe: Legislație specifică, regulile de recepționare a mărfurilor după cantitate și calitate, procese și concepte generale din domeniul merceologiei, regulile de depozitare și stocare a mărfurilor, merchandiser (amenajarea mărfii pe raft, amenajarea categoriilor de mărfuri în interiorul unui magazin), cunoașterea exploatării utilajului de comerț, calimetria: măsurarea și estimarea calității mărfurilor, bazele standardizării, certificării calității produselor, bazele calității produselor și serviciilor, programe speciale (1C, Excel, UNO, Sprut, programe pentru vânzări și depozitări), cunoașterea proprietăților generale ale mărfurilor, cunoașterea limbii române și a unei limbi de circulație internațională.

Calitățile personale: Gândire analitică, organizare personală, atenție, operativitate, concentrare, spirit de observație, rezistență la stres, nonconflictualitate, comunicabilitate, creativitate, empatie, perseverență, punctualitate, responsabilitate, echilibru emoțional.

Capacități profesionale: Abilități organizatorice, management eficient al timpului, al sarcinilor de muncă, spirit de inițiativă, comunicare persuasivă, asumarea responsabilității, capacitate de muncă în echipă, capacitate de a efectua timp îndelungat același tip de sarcini, grad moderat de autonomie.

Condițiile de muncă solicitate:

Mediul fizic:

- Activitatea se desfășoară în spații special amenajate: birouri, sală de comerț, depozit;
- Munca se desfășoară în diferite regimuri de temperatură;

Mediul socio-organizațional:

- Munca este în mare măsură bine structurată şi implică sarcini repetitive;
- Munca presupune interacțiuni interpersonale frecvente, comunicare;
- Sarcini de muncă combinate: în birou, sală de comerț, depozit;
- Sarcinile de muncă solicită un grad moderat de responsabilitate.

Riscuri legate de sarcinile de muncă:

- Risc de eroare profesională;
- Epuizare profesională;
- Riscuri fizice: alunecări, împiedicări, căderi;
- Inhalare de praf.

Perspectiva pe piața muncii: Cererea de *merceologi/merceologe,* pe piața muncii, este în creștere, în primul rând datorită extinderii afacerilor în comerț și a concurenței crescute pe piață. Dezvoltarea tehnologiei informaționale și a comerțului electronic conduce la necesitatea unor specialiști de înaltă calificare în domeniul vânzărilor, calității produselor.

Echipamentele și utilajele, tehnicile și materialele utilizate în procesul de lucru:

Utilaje și materiale: calculator, telefon, lupă, carnet, pix, scanner, printer, aplicații IT;

Echipamente: uniforma de lucru, mănuși;

Materiale: pliante, alte materiale promoționale, birotică.

Tendințe și preocupări de viitor:

Automatizarea proceselor de recepționare a comenzilor, utilizarea inteligenței artificiale în planificarea lucrului, robotizarea proceselor mici, dispariția hotarelor în comerț, dezvoltare E-comerțului, munca la distanță, extinderea profilului ocupațional dinspre activitatea internă spre cea externă: furnizori, evoluția necesităților umane va conduce la schimbarea/diversificarea metodelor și tipurilor de analiză pe care merceologia le aplică în cercetarea mărfurilor, apariția produselor, mărfurilor noi.

Date specifice: *Merceologul/Merceologa* își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile Legii Nr. 231 / 2010 cu privire la comerţul interior, Hotărârii Nr. 206/ 2023 cu privire la aprobarea regulamentelor și a regulilor din comerțul interior și abrogarea unor hotărâri ale Guvernului.

FONDUL STANDARDULUI OCUPAȚIONAL
Competențe generice (transversale) (CG) **CG1.** Competență de comunicare, inclusiv în limbaj de specialitate, în limba română și într-o limbă de circulație internațională **CG2.** Competențe de gestionare a resurselor **CG3.**Competențe sociale (muncă în echipă, atingerea consensului) **CG4.** Competențe digitale, de gestionare a informației **CG5.** Competențe antreprenoriale **CG6.** Competențe de luare a deciziilor **CG7.** Competențe de dezvoltare personală **CG8.** Competențe de cercetare

Atribuții și sarcini de lucru	Competențe profesionale și corelarea lor cu sarcinile de lucru	Criterii de realizare a activităților asociate competențelor profesionale
ATRIBUȚIA 1. **Monitorizarea calității mărfurilor** **Sarcina 1.1.** Verificarea organoleptică a mărfurilor **Sarcina 1.2.** Verificarea marcării și etichetării mărfurilor **Sarcina 1.3.** Atestarea deținerii certificatelor de calitate și conformitate **Sarcina 1.4.** Verificarea termenului de valabilitate **Sarcina 1.5.** Gestionarea condițiilor de depozitare, păstrare a mărfurilor **Sarcina 1.6.** Informarea despre standardele de calitate și sistemul de management al siguranței alimentare	**CP1. Urmărirea indicatorilor de calitate a mărfurilor** (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6)	**1.1.** Verifică zilnic mărfurile și etichetele conform standardelor de calitate și normelor în vigoare **1.2.** Monitorizează, cu responsabilitate, meticulozitate, certificatele de calitate și conformitate, la livrarea mărfurilor **1.3.** Urmărește specificațiile referitoare la cerințele față de anumite produse, cuprinse în contracte **1.4.** Stabilește prin metode specifice (organoleptice, de documentare) concordanța dintre calitatea reală și cea prescrisă a produsului **1.5.** Determină măsura în care calitatea produsului corespunde cerințelor beneficiarului, prin studierea preferințelor consumatorilor **1.6.** Atestă vizual, în procesul de analiză a depozitului, regimul termic, condițiile de depozitare și păstrare a mărfurilor perisabile și fragile, conform prevederilor contractuale de livrare a mărfurilor, normelor în vigoare și standardelor de calitate **1.7.** Asigură igiena depozitelor, rafturilor, sălii în general, conform normelor
ATRIBUȚIA 2. **Analizarea spațiului comercial** **Sarcina 2.1.** Monitorizarea vizuală a	**CP2. Crearea ambianței pentru vânzări** (1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 3.7)	**2.1.** Monitorizează cu atenție mărfurile cu surplus de stoc sau lipsa expunerii mărfurilor la raft pentru acțiuni ulterioare de remediere **2.2.** Observă afișarea indicatoarelor de prețuri, vizibile şi clar completate (denumirea mărfii, unitatea de măsură, prețul, după caz) conform regulamentului intern al

mărfurilor în sală, la depozit **Sarcina 2.2.** Verificarea afișării fișelor de preț **Sarcina 2.3.** Crearea ambianței necesare vânzării **Sarcina 2.4.** Planificarea acțiunilor în rezultatul analizei		entității, normelor legislative privind modul de indicare a prețurilor produselor **2.3.** Asigură amplasarea mărfurilor în sala de comerț conform criteriilor: accesibilitate, sezonier, primă necesitate **2.4.** Aplică cu responsabilitate instrucțiunile de securitate şi sănătate în muncă, securitate alimentară, depozitare, păstrare, vecinătate a diferitor categorii de produse, conform legii
ATRIBUȚIA 3. **Coordonarea mărfurilor** **Sarcina 3.1.** Stabilirea amplasării mărfii în sala de comerț, depozit **Sarcina 3.2.** Preluarea de la vânzători a preferințelor, doleanțelor cumpărătorilor **Sarcina 3.3.** Solicitarea informației despre produsele cu termen scadent **Sarcina 3.4.** Indicarea asupra rotației mărfurilor în sala de comerț **Sarcina 3.5.** Verificarea respectării planogramei	**CP3. Monitorizarea recepționării și depozitării mărfurilor** (3.1, 3.7, 3.8)	**3.1.** Urmărește cu responsabilitate procesul de descărcare și încărcare a mărfii la necesitate, cu respectarea normelor de SSM **3.2.** Verifică cu atenție, vizual, documentul, marfa livrată de furnizor **3.3.** Depozitează și eliberează marfa din depozit, conform documentelor specifice (conturi-facturi de transport, facturi, ordine de casă, chitanțe, acte de primire) **3.4.** Organizează stocurile în mod sistematic pentru a facilita accesul rapid și pentru a evita pierderile sau deteriorările, prin utilizarea unui sistem de codificare sau a unui software de gestionare a stocurilor **3.5.** Aplică cu responsabilitate instrucțiunile de securitate şi sănătate în muncă, în sala de comerț și depozit

Sarcina 3.6. Comunicarea internă cu diferite categorii de personal **Sarcina 3.7.** Aplicarea instrucțiunilor de securitate și sănătate în muncă SSM **Sarcina 3.8.** Monitorizare procesul de descărcare și încărcare a mărfii	**CP4. Gestionarea mărfurilor în sala de comerț** (3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 8.1)	**4.1.** Asigură o desfășurare fluidă a operațiunilor comerciale, prin administrare eficientă a stocurilor de mărfuri **4.2.** Determină cu responsabilitate amplasarea produselor în sala de comerț conform condițiilor contractuale, administrare eficientă a stocurilor și pentru o desfășurare fluidă a operațiunilor comerciale **4.3.** Cere zilnic de la vânzător realizarea rotației mărfurilor în sala de comerț în baza informației despre produsele cu termen scadent **4.4.** Monitorizează cu atenție rotația mărfurilor în sala de comerț, conform planogramei **4.5.** Formulează cu responsabilitate, în măsura împuternicirilor, indicații privind aprovizionarea rafturilor pentru următoarea zi **4.6.** Ordonează rafturile pe categorii de produse și pe tipuri de produse **4.7.** Controlează soldul de marfa comandat în raport cu soldul de marfă livrată la final de zi sau conform graficului stabilit în contract **4.8.** Verifică zilnic și se asigură că produsele neconforme, dar și cele cu termenul de valabilitate aproape de expirare, se retrag din zona comercială

ATRIBUȚIA 4. **Prezentarea mărfurilor şi serviciilor aferente vânzării** **Sarcina 4.1.** Transmiterea informației despre caracteristicile mărfii către vânzător **Sarcina 4.2.** Organizarea degustărilor, acțiunilor promoționale, a ofertelor **Sarcina 4.3.** Amplasarea materialelor informativ-promoționale **Sarcina 4.4.** Amplasarea mostrelor pentru promovarea mărfii **Sarcina 4.5.** Evidențierea cromatică a mărfurilor cu prețuri promoționale **Sarcina 4.6.** Informarea consumatorilor, după caz	**CP5. Comunicarea cu superiorul, lucrătorii sălii, depozitului, furnizorii, consumatorii** (3.2, 3.6, 4.1, 4.6, 5.4, 7.5, 8.2, 8.5)	**5.1.** Comunică zilnic cu vânzătorii pentru a obține informații despre preferințele, doleanțele cumpărătorilor necesitățile consumatorilor **5.2.** Informează zilnic, verbal, vânzătorii despre caracteristicile mărfii **5.3.** Comunică respectuos cu furnizorii, în dependență de necesitate, direct sau prin telefon, e-mail **5.4.** Colaborează cu vânzătorii, furnizorii pentru informarea corectă a consumatorilor, conform normelor legale, deontologice
	CP6. Asigurarea acțiunilor promoționale în sala de comerț (4.2, 4.3, 4.4, 4.5)	**6.1.** Colaborează cu furnizorul referitor la organizarea degustărilor, acțiunilor promoționale (amplasare meselor, rafturilor, echipamentelor) **6.2.** Amplasează creativ, conform regulilor de marketing, în colaborare cu alți lucrători și reprezentanții furnizorului, materialele informativ-promoționale, mostre pentru promovarea mărfii **6.3.** Asigură evidențierea cromatică a mărfurilor cu prețuri promoționale conform regulamentului intern al entității **6.4.** Aplică tehnici de punere în valoare a produselor la locul vânzării **6.5.** Promovează mărfurile autohtone, conform politiilor entității
ATRIBUȚIA 5. **Formarea comenzilor** **Sarcina 5.1.** Analizarea vânzărilor și a stocurilor **Sarcina 5.2.** Calcularea vitezei de rotație	**CP7. Efectuarea comenzii de mărfuri către furnizori pentru completarea stocurilor**	**7.1.** Prognozează minuțios, zilnic, vânzările și stocurile de marfă pentru asigurarea stocului necesar **7.2.** Elaborează cu responsabilitate raportul de vânzări zilnic, periodic, în funcție de categoria de produse **7.3.** Expediază comenzi automate către furnizori pe baza statisticilor de vânzări sau a soldului minim

a mărfii **Sarcina 5.3.** Monitorizarea vitezei de rotație a stocurilor **Sarcina 5.4.** Conlucrarea cu furnizorii **Sarcina 5.5.** Emiterea comenzilor **Sarcina 5.6.** Expedierea comenzii către furnizori	(5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6. 7.4, 8.1)	**7.4.** Primește și verifică marfa livrată de furnizor, cu atenție, în baza documentelor
ATRIBUȚIA 6. **Organizarea procesului de inventariere** **Sarcina 6.1.** Pregătirea pentru inventariere (casarea rebutului, verificarea introducerii facturilor în programul de evidență a entității) **Sarcina 6.2.** Inventarierea bunurilor în sală și depozit **Sarcina 6.3.** Restabilirea codului de bare în cazul lipsei acestuia pe marfă **Sarcina 6.4.** Participarea la numărarea mărfii **Sarcina 6.5.** Introducerea datelor în sistemul informațional al entității **Sarcina 6.6.** Reclasificarea mărfurilor, după caz **Sarcina 6.7.** Semnarea actului de inventariere	**CP8. Realizarea inventarierii mărfurilor** (6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7)	**8.1.** Evaluează, cu responsabilitate și împuternicire prin dispoziții interne, nivelul de pregătire a sălii comerciale și a depozitului de inventariere **8.2.** Constată, în baza actelor, casarea rebutului, introducerea facturilor în programul de evidență a entității **8.3.** Aplică programe și tehnologii specializate de procesare a datelor: 1C, Excel, UNO, Sprut etc. **8.4.** Participă/contribuie, responsabil, la desfășurarea inventarierii, prin numărarea, măsurarea și cântărirea stocurilor faptice existente în entitate **8.5.** Semnează, cu comisia de inventariere, procesul-verbal privind rezultatele inventarierii, conform prevederilor legale și reglementărilor interne
ATRIBUȚIA 7. **Ținerea documentelor**	**CP9. Aplicarea tehnicilor de**	**9.1.** Respectă, riguros, regulamentul intern al entității, de păstrare/depozitare a actelor de însoțire (certificate de calitate, conformitate și igienic) **9.2.** Ține evidența documentelor de însoțire, actualizării

Sarcina 7.1. Introducerea facturilor în sistemul de evidentă **Sarcina 7.2.** Înregistrarea contractelor, avizelor **Sarcina 7.3.** Stocarea certificatelor de calitate, de garanție, igienice, sanitare, accizelor **Sarcina 7.4.** Verificarea statutului comenzilor **Sarcina 7.5.** Prezentarea informațiilor, rapoartelor de serviciu către administratori/administratoare	**gestionare a documentelor** (7.1, 7.2, 7.3, 7.4)	acestora, potrivit termenului de valabilitate a certificatelor **9.3.** Emite rapoarte, privind date despre cantitatea de mărfuri care a fost deja furnizată din comenzile expediate, rapoarte privind rulajul total de marfa, existent în entitate, marfa cu nivel ridicat/scăzut de comercializare **9.4.** Utilizează software-uri specializate pentru automatizarea ținerii unui inventar precis al mărfurilor **9.5.** Elaborează, cu responsabilitate, informații, rapoarte, la cerere sau potrivit procedurilor interne
ATRIBUȚIA 8. **Monitorizarea încheierii zilei de muncă** **Sarcina 8.1.**Verificarea livrărilor **Sarcina 8.2.** Formularea indicațiilor privind aprovizionarea rafturilor pentru următoarea zi **Sarcina 8.3.** Monitorizarea realizării sarcinilor de către lucrătorii sălii, depozitului, stabilite la început de zi **Sarcina 8.4.** Asigurarea închiderii caselor conform regulamentelor din legea fiscală **Sarcina 8.5.** Transmiterea informației specifice către superiori	**CP10. Coordonarea sarcinilor lucrătorilor sălii, depozitului privind gestionarea mărfurilor** (3.3, 3.4, 3.5, 8.2, 8.3)	**10.1.** Împuternicește vânzătorul, să asigure rafturile cu marfă, respectând planograma de expunere **10.2.** Exercită controlul pe orizontală a realizării sarcinilor de muncă de către lucrătorii/lucrătoarele sălii, depozitului, conform responsabilităților delegate **10.3.** Formulează, în limitele competențelor, sarcini legate de gestiunea mărfurilor, amplasarea materialelor promoționale către lucrătorii sălii, depozitului **10.4.** Monitorizează închiderea caselor conform regulamentelor fiscal **10.5.** Informează conducerea entității despre nivelul îndeplinirii sarcinilor de către vânzători