

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE

FIȘA DE EVALUARE

în vederea certificării calificării profesionale,

Anul școlar:; sesiunea:

Numele și prenumele candidatului:

Centrul de examen unde se susține examenul:

Unitatea de învățământ de unde provine candidatul:

Locul de desfășurare a probei practice:

Calificarea profesională: Recepționar distribuitor

Standard de pregătire profesională (SPP) aprobat prin ordinul: OMECDC nr.1847/ 29.08.2007, Anexa 2

Competențele / Rezultatele învățării vizate a fi atinse (conform SPP):

1. Formulează opinii personale pe o temă dată
2. Aplică normele de calitate în domeniul de activitate
3. Identifică sarcinile și resursele necesare pentru atingerea obiectivelor
4. Evaluează nevoile clientului
5. Informează clientul cu privire la oferta de produse și servicii
6. Construiște o argumentație în scopul vânzării
7. Finalizează vânzarea
8. Asigură funcționalitatea casei de marcat.

Titlu temă pentru proba practică extrasă: T24– „Vânzarea unui produs ceramic”

Enunțul temei pentru proba practică:

Ești un angajat al unui magazin de mărfuri ceramice. Realizează vânzarea unui produs ceramic, construind un scenariu specific diferitelor tipuri de clienți.

Sarcini de lucru:

1. Întâmpinarea clientului în magazinul de mărfuri ceramice.
2. Prezentarea ofertei de produse și servicii a magazinului de mărfuri ceramice.
3. Descrierea sortimentului de mărfuri ceramice.
4. Conceperea unui scenariu de vânzare în funcție de tipurile de clienți întâlnite în magazinul unde este angajat.
5. Formularea ofertei de preț și justificarea ei în cadrul dialogului cu clientul.
6. Calcularea contravalorii mărfurilor și fidelizarea clientului care achiziționează mărfuri ceramice
7. Oferirea serviciilor post vânzare și completarea documentelor însoțesc mărfurile.

Timp de lucru: 30 minute

Nr. crt.	A. Criterii de evaluare ¹ a candidatului la proba practică	Indicatori de realizare ²	Punctaj maxim pe indicator	Punctaj acordat		
				Evaluator 1	Evaluator 2	Evaluator 3
1.	Criteriul 1 Primirea și planificarea sarcinii de lucru (max 10p)	1.1 Conceperea unui scenariu de vânzare în funcție de tipurile de clienți întâlnite în magazinul unde este angajat	10p			
2.	Criteriul 2 Realizarea sarcinii de lucru (max 60 p)	2.1 Întâmpinarea clientului în magazinul de mărfuri ceramice	10p			
		2.2 Prezentarea ofertei de produse și servicii a magazinului de mărfuri ceramice	10p			
		2.3 Descrierea sortimentului de mărfuri ceramice	10p			
		2.4 Formularea ofertei de preț și justificarea ei în cadrul dialogului cu clientul.	10p			
		2.5 Calcularea contravalorii mărfurilor și fidelizarea clientului care achiziționează mărfuri ceramice	10p			
		2.6 Oferirea serviciilor post vânzare și completarea documentelor ce însoțesc mărfurile	10p			
TOTAL MAXIM PROBĂ PRACTICĂ³			70 p			
Nr. crt.	B. Criterii de apreciere a performanței candidatului la proba orală	Indicatori de realizare	Punctaj maxim pe indicator	Punctaj acordat		
				Evaluator 1	Evaluator 2	Evaluator 3
1.	Criteriul 1 Prezentarea sarcinilor realizate (30 p)	1.1 Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	10p			
		1.2 Adoptarea unui comportament profesional în prezentarea sarcinii de lucru	10p			
		1.3 Construirea unei argumentări în scopul vânzării produsului	10p			
TOTAL MAXIM PROBA ORALĂ⁴			30 p			
PUNCTAJ TOTAL⁵			100 p			
PUNCTAJ FINAL⁶						

¹Criteriile de evaluare sunt enunțuri asociate competențelor/rezultatelor învățării care specifică cu mai multă exactitate rezultatele elevului, prin indicarea unor standarde prin care se poate măsura nivelul de dobândire a competenței. Fiecărui criteriu i se alocă un punctaj maxim.

²Fiecare criteriu este detaliat prin indicatori de realizare, definiți în relație cu competențele/rezultatele învățării. Fiecărui indicator i se alocă un număr de puncte. Suma punctelor indicatorilor este egală cu punctajul maxim al criteriului.

³Se trece de către fiecare evaluator punctajul total obținut de candidat pentru toate criteriile

⁴Se trece de către fiecare evaluator punctajul total obținut de candidat pentru toate criteriile

⁵Se trece de către fiecare evaluator punctajul total acordat pentru candidat

⁶Se calculează punctajul final ca medie aritmetică a punctajelor acordate de fiecare dintre cei trei evaluatori

⁷Se completează de un membru al comisiei de examinare. Răspunsurile la întrebări vor fi luate în considerare la acordarea punctajului la proba orală

Întrebările Comisiei⁷

ÎNTREBARE	Observații referitoare la răspunsurile la întrebări ale candidatului

Observațiile Comisiei de examinare referitoare la realizarea probei practice pentru motivarea punctajului acordat

Rezultatul final stabilit de comisia de examinare pe baza evaluării probei practice și a probei orale:

Admis	Cu punctajul final	100p – 95 p	94,99p – 85p	84,99p – 75p	74,99p – 60p
	Cu calificativul	Excelent	Foarte bine	Bine	Satisfăcător

Respins	<table><tr><td></td><td>Cu punctajul final</td><td></td></tr></table>		Cu punctajul final	
	Cu punctajul final			

Evaluatori
(numele, prenumele și semnătura):

Evaluator 1:

Evaluator 2:

Evaluator 3:

Data:

Președinte de comisie
(numele, prenumele și semnătura):
.....