

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Analist piața muncii

Domeniul: Administrație publică și apărare

București 1999

Unitatea pilot:

Ministerul Muncii și Protecției Sociale

Coordonator proiect standard ocupațional:

Liana Monia Stoian

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

inspector Gheorghică Mihai, OFMS Craiova

inspector Niculina Hortopan, DGMPS - OFMS Argeș

Referenți de specialitate:

ing. Gabriela Șerbănescu, MMPS

ing. Adrian Bodonea, MMPS

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: R - 52

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi produs parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Analist piața muncii

Descrierea ocupației

Analistul pieței muncii își desfășoară activitatea în cadrul Agenției de Ocupare. Activitatea de bază constă în oferirea serviciilor de informare referitoare la piața muncii și analizarea situației acesteia din punct de vedere al evoluției diferitelor sectoare de activitate, al efectelor aplicării diferitelor măsuri de intervenție pe piața muncii. Identifică anticipat meseriile și profesiile în care este nevoie să fie pregătită forța de muncă, identifică actorii locali ce pot fi implicați în soluționarea problemelor de ocupare.

Activitatea presupune o analiză permanentă a situațiilor de pe piața muncii, oferirea de soluții viabile.

Analistul pieței muncii desfășoară o activitate de cercetare în scopul elaborării de studii de evoluție și prognoză și elaborării de programe pentru soluționarea problemelor de pe piața muncii.

Îndeplinirea tuturor atribuțiilor la nivelul cerințelor locului de muncă presupune o permanentă perfecționare profesională și însusirea rapidă a tuturor noutăților din domeniul pieței muncii

Analist piața muncii

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Administrație

Analiză și decizie

Cercetare, dezvoltare

Competențe generale la locul de muncă

Date, informații

Dezvoltare profesională

Planificare

Promovare

Relații cu clientela

Unitățile de competență

Întocmirea rapoartelor

Întocmirea și administrarea documentelor specifice

Adoptarea deciziilor

Elaborarea programelor pentru soluționarea problemelor de pe piața muncii

Elaborarea studiilor de evoluție și prognoză

Lucrul în echipă

Administrarea și prelucrarea informațiilor cu ajutorul tehnicii de calcul

Calcularea indicatorilor specifici de pe piața muncii

Culegerea și organizarea informațiilor

Furnizarea de informații specifice privind piața muncii

Perfecționarea profesională

Planificarea activității proprii

Conceperea strategiei de promovare a serviciilor oferite de Agenția de Ocupare

Comunicarea interpersonală

Întocmirea rapoartelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Pregătește raportul	1.1. Informațiile necesare întocmirii raportului sunt identificate corect astfel încât să fie suficiente și relevante pentru obiectivele propuse. 1.2. Structura și conținutul raportului sunt stabilite astfel încât să răspundă cerințelor. 1.3. Concluziile sunt formulate astfel încât să corespundă obiectivelor propuse. 1.4. Concluziile formulate se bazează pe o analiză logică a rezultatelor. 1.5. Soluțiile propuse se bazează pe argumente viabile.
2. Întocmește raportul	2.1. Raportul întocmit este complet, cuprinzând toate informațiile necesare. 2.2. Conținutul raportului este relevant, fiind axat pe obiectivele stabilite 2.3. Concluziile și recomandările sunt formulate cu responsabilitate pentru a putea constitui bază de decizie sau acțiune. 2.4. Raportul este întocmit astfel încât să se respecte formatul și structura impuse.

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor ocupațiilor din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Rapoartele se referă la:

pentru agentul de ocupare:

- raport de activitate;
- raport privind modul de soluționare a unei anumite oferte sau solicitări

pentru consilier de orientare profesională :

- raport de analiză psiho– socială;
- raport de activitate pe un obiectiv impus;

pentru consultant forță de muncă:

- raport informativ pentru cursurile de formare;
- raport de evaluare a măsurilor active;
- raport asupra derulării activității de creditare;

pentru analist piața muncii:

- situații referitoare la piața muncii.

pentru tehnician administrator bugetar:

pentru consultant bugetar:

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări modul de întocmire a unui raport pe o temă dată.

Cunoștințe:

- terminologie de specialitate;
- metodologia de întocmire a raportului.

Întocmirea și administrarea documentelor specifice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întocmește documente	1.1. Documentele sunt identificate în funcție de situația concretă care trebuie soluționată. 1.2. Documentele sunt întocmite conform reglementărilor în vigoare. 1.3. Documentele sunt redactate clar, lizibil și în timp util. 1.4. Conținutul documentelor corespunde solicitărilor locului de muncă.
2. Înregistrează și difuzează documente	2.1. Documentele redactate sunt semnate și înregistrate conform reglementărilor legale. 2.2. Documentele sunt selectate cu atenție și difuzate în funcție de conținutul lor conform reglementărilor . 2.3. Documentele sunt păstrate asigurând confidențialitatea asupra conținutului informațiilor cu reglementările în vigoare și deontologia profesională.
3. Arhivează documente	3.1. Documentele sunt selectate pentru arhivare în funcție de conținut. 3.2. Arhivarea documentelor se face în așa fel încât accesul la ele să fie rapid. 3.3. Documentele sunt arhivate / înregistrate și păstrate conform reglementărilor.

Gama de variabile

Unitatea se referă la toate ocupațiile din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Documente specifice se referă la:

pentru agentul de ocupare:

- ofertă de loc de muncă;
- cerere de loc de muncă;
- cerere de ajutor de șomaj / ajutor de integrare profesională / alocație de sprijin;
- angajament de plată;
- carnet de evidență;
- înscrieri în carnetul de muncă;
- recomandare pentru angajare;
- adeverințe necesare persoanelor înregistrate în evidențele Agenției la alte instituții;
- decizie de suspendare / reluare / încetare a plății;
- liste cu locuri de muncă vacante;
- borderouri de modificări.

pentru consilier de orientare profesională

fișa de consiliere profesională

recomandare pentru formare

aviz pentru încadrare

registru de evidență a clienților

pentru consultant forță de muncă:

- oferte licitație;
- caiete de sarcini;
- înaintare dosar pentru creditare;
- studii privind măsurile active;
- contracte / convenții.

pentru analist piața muncii:

pentru tehnician bugetar și consultant bugetar:

documente de plată: ordine de plată, cecuri, note contabile, fișe de cont, bilanță de verificare;

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări corectitudinea întocmirii documentelor, modul în care acestea sunt difuzate, precum și modul de arhivare în timp util, respectând reglementările legale.

Cunoștințe:

- regulamente interne;
- reglementări legale;
- tipuri de documente.

Adoptarea deciziilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizează obiectivele	1.1.Obiectivele sunt analizate cu atenție. 1.2.Soluțiile posibile sunt stabilite conform obiectivului de realizat.
2. Identifică soluțiile	2.1.Soluțiile posibile sunt identificate în totalitate. 2.2.Variantele posibile sunt identificate în timp util astfel încât să fie luate în calcul la adoptarea deciziei în termenul stabilit. 2.3.Soluțiile sunt identificate în totalitate, evaluând corect avantajele și potențialele riscuri.
3. Adoptă decizia	3.1.Decizia este adoptată în sensul satisfacerii politicii Agenției. 3.2.Decizia adoptata este în concordanta cu cerintele clientului și cu legislația în vigoare. 3.3.Decizia este adoptată cu promptitudine. 3.4.Decizia este adoptata cu obiectivitate în așa fel ca sa existe șanse egale și sa nu existe oferte favorizate. 3.5.Decizia este adoptată cu responsabilitate pe baza evaluării corecte a potențialelor riscuri.

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor ocupațiilor din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Condițiile specifice de adaptare a deciziilor se referă la:

consilier:

- orientarea clientului
- de urmare a unui curs de formare
- oportunitatea elaborării profilului ocupațional sau realizarea unui studiu

agent de ocupare

- stabilirea drepturilor
- recomandarea către un loc de muncă
- viza lunară
- anularea ofertei de loc de muncă
- chemări pentru un loc de muncă
- agentul economic ce trebuie contactat
- orientarea clientului către alt compartiment

consultant în domeniul forței de muncă

- tipul de curs ce va fi organizat
- tipul măsurilor active ce vor fi implementate
- promovarea dosarelor pentru obținerea creditelor
- modificarea condițiilor de implementare a măsurilor active

analist piața muncii

- când să-i consulte și să-i implice pe alții
- ia decizii și atunci când informațiile sunt limitate

- o problemă personală
- altele.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a adopta în timp util decizii corecte bazate pe evaluarea atentă a situației.

Cunoștințe necesare:

- legislația în vigoare
- tehnici și metode de analiză, prelucrare și interpretare a datelor
- calcul statistic

Aptitudini

- capacitatea de analiză și decizie
- capacitatea de selectare
- imparțialitate

Elaborarea programelor pentru soluționarea problemelor de pe piața muncii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea problemelor de pe piața muncii	1.1. Problemele de pe piața muncii sunt identificate cu responsabilitate. 1.2. Problemele de pe piața muncii sunt identificate în corelație cu cauzele ce le determină. 1.3. Factorii de influență sunt identificați în funcție de problemele
2. Analizarea problemelor de pe piața muncii	2.1. Problemele de piața muncii sunt analizate în funcție de factorii de influență. 2.2. Problemele de piața muncii sunt analizate în funcție de posibilitățile de rezolvare oferite de Agenția de Ocupare.
3. Oferirea de soluții pentru rezolvare a problemelor identificate	3.1. Soluțiile pentru rezolvarea problemelor identificate sunt elaborate pe baza rezultatelor analizării acestora. 3.2. Soluțiile oferite sunt corespunzătoare situației reale de pe piața muncii. 3.3. Soluțiile oferite sunt conforme cu natura problemelor identificate. 3.4. Soluțiile oferite sunt în conformitate cu legislația în vigoare.
4. Elaborarea programului de soluții	4.1. Programul de soluții este elaborat în funcție de tipul problemei. 4.2. Programul de soluții este elaborat la termenul solicitat de client. 4.3. Programul cuprinde etapele de desfășurare. 4.4. Programul cuprinde modalitățile de aplicare a soluțiilor propuse.
5. Redactarea programului de soluții	5.1. Programul este redactat în formatul cerut. 5.2. Programul este redactat folosind un limbaj de specialitate.

Gama de variabile

Tipurile de probleme specifice: perioade de disponibilizări, cerințe de locuri de muncă etc.

Factorii de influență: zone geografice, perioade de evoluție, tipuri de contracte.

Programele sunt redactate la solicitarea clienților sau pot constitui materiale de informare.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de soluționare a unor probleme și elaborarea de programe pentru soluționarea acestora.

Cunoștințe:

legislația în vigoare

tehnici de analiză și interpretare

metodologie de întocmire a programelor

Elaborarea studiilor de evoluție și prognoză

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea elementelor de interes necesare analizelor pieței muncii	1.1. Elementele de interes sunt identificate în conformitate cu situația de pe piața muncii. 1.2. Elementele de interes sunt identificate în conformitate cu solicitările clienților.
2. Analizarea evoluției pieței muncii	2.1. Evoluția pieței muncii este analizată în funcție de elementele de interes identificate anterior. 2.2. Evoluția pieței muncii este analizată în funcție de factorii de influență. 2.3. Evoluția pieței muncii este analizată în funcție perspectiva de dezvoltare.
3. Elaborarea studiilor de evoluție și prognoză	3.1. Studiile sunt elaborate pe baza rezultatelor analizei realizate anterior. 3.2. Studiul elaborat conține toate informațiile utilizate în analiza pieței muncii. 3.3. Studiul elaborat conține concluziile analizei pieței muncii. 3.4. Studiul elaborat conține prognoza referitoare la evoluția pieței muncii.
4. Redactarea studiului de evoluție și prognoză	4.1. Studiul este redactat cu profesionalism. 4.2. Studiul este redactat utilizând un limbaj de specialitate. 4.3. Studiul este redactat la solicitările clienților

Gama de variabile

Elementele de interes: evoluția numărului locurilor de muncă, evoluția numărului de șomeri, posibilități de redistribuire a forței de muncă.

Factori de influență: zone geografice, perioade de evoluție, tipuri de contracte.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a elabora un studiu de evoluție și prognoză relevant pentru o temă dată.

Cunoștințe:

- metodologia de întocmire a studiilor.
- tehnici de analiză, prelucrare și interpretare a datelor.

Lucrul în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea rolului în echipă	1.1. Stabilirea rolului în echipă se face prin identificarea membrilor echipei 1.2. Stabilirea rolului în echipă se face prin identificarea sarcinilor fiecărui membru 1.3. Stabilirea rolului în echipă se face având în vedere criteriile de eficiență
2. Desfășurarea/efectuarea lucrărilor împreună cu ceilalți membri ai echipei	2.1. Munca împreună cu membrii echipei presupune adaptarea la condițiile și la modul de lucru; 2.2. Sarcinile fiecărui membru sunt îndeplinite în conformitate cu obiectivele urmărite; 2.3. Sarcinile sunt îndeplinite operativ; 2.4. Problemele apărute sunt soluționate prin colaborare cu membrii echipei.
3. Participarea la activitatea unor comisii specifice.	3.1. Participarea la comisii se face la solicitarea unor persoane ierarhice; 3.2. Participarea la comisii se face în conformitate cu regulamentul de ordine interioară; 3.3. Participarea la comisii se face în mod activ; 3.4. Participarea la comisii se face în conformitate cu normele legale în vigoare; 3.5. Participarea la comisii se finalizează prin formularea unor concluzii

Gama de variabile

- comisiile pot fi: de credite, de inventariere, de control.
- unitatea este valabilă și pentru următoarele standarde ocupaționale: consultant bugetar, analist piața muncii, agent de ocupare, consilier orientare profesională

Ghid pentru evaluare

- cunoașterea legislației în domeniul protecției sociale;
- cunoașterea legislației cu privire la investiții, la gestionarea patrimoniului, la acordarea de credite din fondul de șomaj.

La evaluare se vor urmări:

- modalitățile de colaborare cu membrii echipei;
- capacitatea de adaptare la condițiile și modul de lucru;
- spiritul de inițiativă;
- capacitate de analiză și sinteză.

Administrarea și prelucrarea informațiilor cu ajutorul tehnicii de calcul

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Introduce date în calculator	1.1.Datele sunt introduse cu acuratețe, respectând cerințele temei. 1.2.Datele sunt introduse corect în conformitate cu cerințele aplicației software. 1.3.Datele sunt organizate logic pe fișiere.
2. Prelucreează și utilizează informațiile din calculator	2.1.Informațiile sunt prelucrate cu atenție conform cerințelor. 2.2.Accesarea informațiilor se face corect, în funcție de scop. 2.3.Informațiile sunt arhivate și pastrate cu responsabilitate. 2.4.Accesarea informațiilor se face astfel încât să fie oferite cu promptitudine. 2.5.Bazele de date sunt actualizate permanent. 2.6.Informațiile sunt păstrate conform cerințelor locului de muncă (confidențialitate după caz).
3. Redactează și tipărește documente	3.1.Redactarea documentelor se face utilizând un editor de text adecvat. 3.2.Documentele sunt redactate corect și în formatul cerut. 3.3.Documentele sunt redactate respectând timpul alocat.

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupațiilor din domeniul forței de muncă.

Baza de date : documente specifice (vezi documente), informații din domeniul forței de muncă.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de utilizare corectă calculatorului pentru accesarea, întreținerea și utilizarea bazelor de date proprii, modul în care se efectuează tehnoredactarea documentelor.

Cunoștințe :

- programe de editare
- operarea pe calculator.

Calcularea indicatorilor specifici de pe piața muncii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea elementelor necesare calculului indicatorilor specifici de pe piața muncii	1.1. Identificarea elementelor necesare calculului indicatorilor specifici se face în funcție de tipul de indicator. 1.2. Elementele necesare calculului indicatorilor sunt preluate din surse abilitate.
2. Efectuarea calculelor indicatorilor specifici	2.1. Calculele sunt efectuate utilizând corect formule de calcul specifice fiecărui indicator. 2.2. Calculele sunt efectuate utilizând toate elementele necesare identificate anterior. 2.3. Calculele sunt efectuate cu precizie. 2.4. Calculul indicatorilor se face la termenele stabilite de comun acord cu clienții.
3. Interpretarea rezultatelor	3.1. Rezultatele sunt interpretate în funcție de natura indicatorului calculat. 3.2. Rezultatele sunt interpretate cu obiectivitate. 3.3. Rezultatele sunt interpretate prin raportare la evoluția situației de pe piața muncii. 3.4. Concluziile interpretării rezultatelor sunt sintetizate în situații

Gama de variabile

Indicatorii pot fi: rata plasării, rata șomajului, creșterile și descreșterile ratei șomajului

Tipuri de calcule: calculul indicatorilor specifici pieței muncii.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a efectua calcule și de a interpreta rezultatele acestora.

Cunoștințe:

- generale de algebră și analiză
- calcule statistice
- termenele aferente fiecărei activități

Culegerea și organizarea informațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică sursele de informare	1.1.Sursele sunt identificate în totalitate, în conformitate cu posibilitățile existente. 1.2.Sursele sunt identificate corect în raport cu obiectivele propuse.
2. Selectează și analizează informațiile	2.1.Informațiile sunt selectate cu discernământ ținând cont de obiectivele urmărite. 2.2.Informațiile sunt interpretate corect pe baza analizei atente a
3.Organizează și arhivează	3.1.Informațiile sunt organizate și arhivate în conformitate cu cerințele. 3.2.Informațiile sunt arhivate cu atenție, pentru a putea permite accesarea rapidă. 3.3.Informațiile sunt actualizate permanent conform reglementărilor locului de muncă. 3.4.Informațiile sunt păstrate cu responsabilitate, respectând cerințele

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupațiilor din domeniul forței de muncă.

Sursele de informare: clienți, legislația muncii, legislația privind șomajul, legea de organizare și funcționare a ANOF, informații despre agenți economici din teritoriu , informații despre locuri de muncă vacante, posibilități de ocupare și formare profesională, alte surse de documentare în domeniu.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a selecta, colecta, organiza și arhiva informațiile specifice activității, în așa fel încât să poată fi folosite eficient în orice moment.

Cunoștințe : surse de informare, obiectivele Agenției, problemele clienților.

Furnizarea de informații specifice privind piața muncii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea solicitărilor clienților	1.1. Solicitățile clienților sunt identificate cu promptitudine. 1.2. Solicitățile clienților sunt selectate în funcție de situația existentă de pe piața muncii. 1.3. Solicitățile clienților sunt selectate în funcție de posibilitățile de soluționare oferite de Agenția de Ocupare.
2. Analizarea solicitărilor clienților	2.1. Solicitățile sunt analizate cu atenție. 2.2. Solicitățile sunt analizate cu responsabilitate. 2.3. Solicitățile sunt analizate în funcție de posibilitățile de soluționare oferite de Agenția de Ocupare. 2.4. Solicitățile sunt analizate operativ.
3. Furnizarea de informații de specialitate	3.1. Informațiile furnizate reflectă situația reală de pe piața muncii. 3.2. Informațiile sunt furnizate în funcție de solicitări. 3.3. Informațiile sunt furnizate cu promptitudine și responsabilitate. 3.4. Informațiile sunt furnizate utilizând corect terminologia de specialitate. 3.5. Informațiile sunt furnizate la termenele stabilite de comun acord cu

Gama de variabile

Informațiile se referă la : evoluția șomajului, meseriile cele mai căutate pe piața muncii, rata plasării, rata șomajului, agenții economici etc.

Clienții pot fi: șomerii, agenții economici, Inspectoratele școlare, Direcția Județeană de Statistică, Consiliile locale etc.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări modul de analiză a cerințelor clienților și furnizarea cu promptitudine a informațiilor specifice solicitate.

Cunoștințe:

legislația în vigoare

Regulamentul Agenției de Ocupare

Perfecționarea profesională

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Evaluarea nivelului de pregătire profesională	1.1. Evaluarea se face prin autoevaluare pe baza elementelor standardului ocupațional; 1.2. Evaluarea se face prin compararea dovezilor culese cu criteriile de realizare din standardul ocupațional;
2. Identificarea nevoilor de instruire.	2.1. Necesarul de instruire este stabilit în funcție de rezultatele evaluării; 2.2. Nevoile de instruire sunt identificate în funcție de cerințele din domeniu; 2.3. Nevoile de instruire sunt identificate având în vedere tendințele de evoluție / dezvoltare din domeniu;
3. Stabilirea metodelor de instruire	3.1. Metodele de instruire sunt alese în funcție de posibilitățile existente; 3.2. Metodele de instruire sunt stabilite în funcție de nevoile de instruire;
4. Participarea la pregătire / instruire	4.1. Participarea la pregătire se face conform programului stabilit; 4.2. Participarea se face asigurându-se însușirea optima a cunoștințelor (necesare) / stabilite ca fiind necesare; 4.3. Participarea la cursuri se face în mod activ, conștient; 4.4. Încheierea perioadei de perfecționare se face prin verificarea / certificarea nivelului de pregătire dobândit.

Gama de variabile

– evaluarea se face pe baza unor teste de aptitudini, de cunoștințe din domeniul vizat;

– tendințele de evoluție / dezvoltare se pot referi la o lărgire a domeniului de activitate ca arie de cuprindere, la utilizarea unor metode de lucru noi, la asigurarea posibilităților de adaptare la schimbările din domeniul vizat;

– metode de însușire: cursuri de pregătire, simpozioane, autoperfecționare.

– unitatea este valabilă și pentru următoarele standarde ocupaționale: consultant bugetar, analist piața muncii, agent de ocupare, consilier orientare profesională

Ghid pentru evaluare

– cunoștințe de specialitate: contabilitate, legislație cu privire la fiscalitate, legislația muncii.

La evaluare se vor urmări:

capacitatea de evaluare / autoevaluare obiectivă a nivelului de pregătire;

capacitatea de identificare a nevoilor de instruire precum și a modalităților de instruire corespunzătoare;

modul în care se realizează participarea la cursuri.

Planificarea activității proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică obiectivele și sarcinile	1.1. Obiectivele sunt identificate cu atenție astfel încât activitățile de realizat să fie evaluate în totalitate. 1.2. Sarcinile sunt analizate stabilind prioritățile și gradul de complexitate, astfel încât să se estimeze corect resursele.
2. Stabilește etapele activității	2.1. Etapele de realizare a activității sunt stabilite corect astfel încât să corespundă complexității acestora și termenelor stabilite. 2.2. Etapele activității sunt stabilite cu atenție identificând fazele și ordinea de desfășurare, pe prioritati.
3. Întocmește programul de activități	3.1. Programul este întocmit cu atenție ținând cont de etapele stabilite astfel încât să se asigure corelarea între termenele intermediare 3.2. Programul ține cont de solicitările clienților, unde este cazul. 3.3. Programul întocmit este flexibil, permițând modificarea lui în funcție de situațiile neprevăzute care pot să apară, astfel încât să se asigure respectarea termenelor finale. 3.4. Programul este astfel întocmit încât să asigure respectarea termenelor impuse și a resurselor alocate.

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor ocupațiilor din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Client se referă la:

- solicitant de loc de muncă;
- solicitant / beneficiar de ajutor de șomaj / ajutor de integrare profesională / –alocație de sprijin;
- reprezentant al agentului economic;
- persoană care dorește să devină mic întreprinzător;
- persoană care dorește să-și schimbe meseria;
- furnizori de măsuri active;
- alte persoane care doresc informații despre piața muncii.

Activitățile se referă la: activități curente, întâlniri cu clienții, vizite pe teren.

Situații neprevăzute se referă la:

- o întâlnire cerută urgent de un client;
- o situație cerută de șeful ierarhic, cu termen de realizare imediat, care nu poate fi amânată sau reprogramată;
- o problemă personală;
- altele.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări atât capacitatea de analiză a sarcinilor pe care persoana le are de îndeplinit, capacitatea de evaluare a complexității sarcinilor și activităților care trebuie îndeplinite, cât și flexibilitatea de a introduce modificări într-un program deja stabilit și respectarea acestuia.

Cunoștințe necesare:

- sarcinile de îndeplinit;
- noțiuni de normarea timpului;
- cunoștințe manageriale de planificare a activității proprii.

Conceperea strategiei de promovare a serviciilor oferite de Agenția de Ocupare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea strategiilor și mijloacelor de promovare a serviciilor oferite de Agenția de Ocupare	1.1. Serviciile oferite de Agenție sunt identificate în totalitate. 1.2. Serviciile sunt selectate astfel încât să fie în conformitate cu regulamentul Agenției. 1.3. Gruparea serviciilor oferite de Agenție se face în funcție de categoriile de clienți 1.4. Mijloacele de promovare sunt adaptate naturii serviciului prezentat.
2. Conceperea strategiilor de promovare a serviciilor	2.1. Strategiile de promovare sunt concepute diferențiat pe categorii de clienți. 2.2. Strategiile de promovare sunt adaptate politicii de moment a Agenției. 2.3. Materialele promoționale sunt concepute pentru fiecare tip de
3. Promovarea serviciilor oferite de Agenție	3.1. Serviciile oferite de Agenție sunt prezentate utilizându-se mijloacele de promovare selectate anterior. 3.2. Serviciile sunt prezentate în sensul promovării imaginii Agenției. 3.3. Serviciile sunt prezentate respectând Regulamentul Agenției. 3.4. Materialele promoționale sunt distribuite în timp util clienților cât și celorlalte compartimente care promovează aceste servicii.

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupației de analist piața muncii.

Tipurile de servicii oferite: de consultanță, consiliere, formare profesională, plasare, informare despre piața muncii, etc.

Clienții pot fi: șomeri, persoane angajate dar care doresc să-și schimbe locul de muncă, agenți economici, Inspectorate Școlare, Direcția Județeană de Statistică, Consiliile locale etc.

Mijloacele de promovare: mass media, pliante, reviste, reuniuni, târguri de forță de muncă etc.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de concepere a strategiei de promovare și a materialelor promoționale cât și capacitatea de prezentare și promovare a serviciilor Agenției.

Cunoștințe referitoare la:

Tipurile de servicii oferite de Agenția de Ocupare

Regulamentul Agenției

Mijloace de promovare

Strategii de promovare

Comunicarea interpersonală

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Comunică informații	1.1. Comunicarea se face folosind metoda și limbajul adecvat situației și clientului. 1.2 Informațiile comunicate sunt selectate cu atenție și verificate cu responsabilitate. 1.3 Informațiile sunt transmise cu acuratețe și pe înțelesul clienților. 1.4 Informațiile sunt transmise în timp util.
2. Inițiază discuții	2.1 Discuțiile sunt inițiate astfel încât să se atingă obiectivele propuse. 2.2 Discuțiile sunt inițiate cu tact și orientate pe subiectul de interes. 2.3 Discuțiile inițiate țin cont de solicitările clienților și obiectivele Agenției.
3. Participă la discuții	3.1 Participarea la discuții este constructivă. 3.2 Discuțiile se poartă pe teme adecvate obiectivelor urmărite. 3.3 Stilul, conținutul și limbajul sunt alese potrivit auditoriului. 3.4 Discuțiile sunt purtate cu calm și echilibru, respectând punctul de vedere al interlocutorului. 3.5 Punctul de vedere propriu este susținut cu argumente pertinente și responsabilitate.

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupațiilor din domeniul forței de muncă.

Mod de comunicare; – verbală : convorbire , interviu, raport.

– în scris: scrisoare, referat, raport, situație, informare, recomandare.

Mijloace de comunicare (comune) :telefon, fax, e-mail, scrisoare, discuție individuală, discuție de grup.

Obiectivele comunicării: informare cu privire la posibilitățile de angajare, instruire, automotivare, autocunoaștere, informații referitoare la piața muncii.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări :

– capacitatea de comunicare eficientă a informațiilor și datelor necesare în toate situațiile.

– modul în care inițiază discuții ținând seama de solicitările clienților

Cunoștințe : legislația muncii, servicii oferite de Agenție, tehnici de comunicare, tehnici de soluționare a