

Standard ocupațional:

DIRIGINTE OFICIU POȘTAL

Sectorul: TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI, COMUNICAȚII, POȘTĂ

Cod:
Data aprobării:
Denumire document electronic:.....
Versiunea: 0
Data de revizuire preconizată: 2010

*Se completează de
către Autoritatea
Națională pentru
Calificări*

Inițiatorul standardului : Comitetul Sectorial de Formare Profesională în IT Telecomunicații

Coordonator echipă de redactare SO: **Camelia Bîtea**, Șef Serviciu Instrucțiuni Servicii Tradiționale în cadrul C.N.”Poșta Română“ S.A.

Echipa de redactare:

- Mihaela Matei, Director Operațional Direcția Regională de Poștă București
- Mariana Kniesner, Vicepresedinte Blocul National Sindical,
- Marin Florian, Director General Universal Expert Consult
- Maria Diaconu, Dirigintă Oficiul poștal București 39
- Cornelia Ivanovici, Dirigintă Oficiul poștal București 72

Verificator standard ocupațional:

Marin Florian, Director General Universal Expert Consult

Denumirea AO: Diriginte oficiu poștal

Data elaborării AO: 21 martie 2008

Responsabilitatea pentru conținutul acestui standard ocupațional și al calificărilor bazate pe acest standard ocupațional revine Comitetului sectorial.

Data validării:15.07.2008

Comisia de validare: Kniesner Mariana , presedinte comisie

Popa Doina, membru comisie

Marinescu Ioana Silvia, membru comisie

Descrierea ocupației:

Oficiul poștal este condus de un diriginte, numit prin decizie de către conducerea sucursalei firmei.

Oficiile poștale sunt organizate pe întreg teritoriul țării și asigură efectuarea tuturor serviciilor poștale, precum și servicii pe bază de convenții. Sunt subordonate sucursalelor firmei.

Dirigintele răspunde de buna funcționare a unui oficiu poștal, sens în care are sarcini cu caracter:

- a) organizatoric și de utilizare a forței de muncă (ex: organizează activitatea pe locuri de munca și salariați potrivit proceselor tehnologice de exploatare, efectuează instruirea profesională a salariaților din subordine, soluționează lucrările solicitate de șefii ierarhici, elaborează propuneri de plan, urmărește, repartizează și asigură realizarea ritmică a acestuia, verifică modul de asigurare a valorilor și a trimiterilor poștale; asigură utilizarea integrală și rațională a forței de munca, asigură calitatea muncii, elaborează propuneri și urmărește modul de rezolvare a problemelor pe linia dotării tehnico-materiale a oficiului, asigură gospodărirea materialelor de exploatare, etc.).
- b) financiar (ex: verifică zilnic încasarile și plățile efectuate prin casieri, verifică zilnic soldurile și necesarul de numerar, asigură exercitarea controlului ierarhic operativ curent și verifică documentele și operațiunile supuse controlului financiar preventiv, verifică gestiunea casieriei, depozitului de timbre și creditele acordate salariaților, verifică modul de recepție, autorecepție, depozitare, conservare și manipulare a mijloacelor bănești și a altor valori, asigură gospodărirea rațională a valorilor materiale, mijloacelor fixe și obiectelor de inventar din dotare, controlează evidența muncii prestate și a plății drepturilor bănești).
- c) de control și îndrumare privind activitatea de exploatare (ex: controlează activitatea și îndrumă activitatea din sectoarele de prezentare, prelucrare și distribuție a trimiterilor, efectuează sondaje în rândul beneficiarilor privind modul de servire, verifică respectarea normelor de lucru la activitățile desfășurate pe baza de convenții sau contracte, verifică corectă tarifare și evidențiere a trimiterilor, verifică modul de aprovizionare a locurilor de munca cu timbre, efecte poștale și marfuri comerciale, etc).
- d) de execuție (ex: utilizează tehnica de calcul, gestionează parolele informatice, asigură securitatea trimiterilor, avizează trimiterile în vederea îndrumării și expedierii la pastrare, rezolvă reclamațiile, sesizările și actele de nereguli sosite în sarcina oficiului, verifică activitatea de casierie și gestiunea a depozitului de timbre și alte valori, verifică activitatea de prezentare, prelucrare și distribuție a trimiterilor, verifică evidența,

gestiunea si manipularea formularelor cu regim special, asigura promovarea serviciilor postale, a timbrelor si efectelor postale, a marfurilor filatelice si a celorlalte prestatii executate pe baza de conventii, asigura si urmareste efectuarea pe faze si locuri de munca a unui control de calitate, elaboreaza propuneri fundamentate privind necesitatea unor modificari structurale sau de profil a ghiseelor postale, a distantelor de distribuire, etc).

Lista funcțiilor majore

- Planificarea activităților din cadrul oficiului poștal
- Organizarea activității din cadrul oficiului poștal
- Asigurarea promovării produselor și serviciilor și a comunicării în relația cu clienții
- Coordonarea activității din cadrul oficiului poștal
- Gestionarea informațiilor
- Identificarea necesităților de personal
- Controlarea activității din cadrul oficiului poștal
- Tratarea cererilor de relații, a reclamațiilor și petițiilor
- Motivarea personalului din cadrul oficiului poștal
- Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu
- Aplicarea N.S.S.M.
- Implicarea activă în dezvoltarea personală

Lista unităților de competență:

<p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Unitatea 1: Comunicare în limba maternă Unitatea 2: Competențe informatice Unitatea 3: Competența de a învăța Unitatea 4: Competențe sociale și civică Unitatea 5: Implicarea activă în dezvoltarea personală</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională pentru Calificări</i></p>
<p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Unitatea 1: Planificarea activităților din cadrul oficiului poștal Unitatea 2: Organizarea activității din cadrul oficiului poștal Unitatea 3: Asigurarea promovării produselor și serviciilor și a comunicării în relația cu clienții Unitatea 4: Aplicarea N.S.S.M. Unitatea 5: Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională pentru Calificări</i></p>
<p>Unitățile de competențe specifice</p> <p>Unitatea 1: Coordonarea activității din cadrul oficiului poștal Unitatea 2: Gestionarea informațiilor Unitatea 3: Identificarea necesităților de personal Unitatea 4: Controlarea activității din cadrul oficiului poștal Unitatea 5: Tratarea cererilor de relații, a reclamațiilor și petițiilor Unitatea 6: Motivarea personalului din cadrul oficiului poștal</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională pentru Calificări</i></p>

Planificarea activităților din cadrul oficiului poștal (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de planificarea a activității din cadrul oficiului poștal prin acțiuni la locul de muncă			4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Planificarea activitatilor care se desfășoară în cadrul oficiului poștal pe locuri de muncă	1.1. Activităților din cadrul oficiului poștal sunt definite corect pe locuri de muncă 1.2. Activităților din cadrul oficiului poștal sunt definite astfel încât se asigură respectarea indicatorilor de calitate	Cum se identifică și se aplică metodele de programare a activităților Cum se respecta procesele tehnologice	Activităților din cadrul oficiului poștal sunt definite cu profesionalism, responsabilitate, realism și obiectivitate
2. Planificarea resursei umane	2.1. Sarcinile individuale sunt identificate și respectate 2.2. Planificarea concediilor de odihnă și a zilelor libere se face astfel încât să se asigure continuitatea activității în cadrul oficiului poștal	Cum sunt îndeplinite prevederile Contractului colectiv de Muncă, ale Codului Muncii	Planificarea resursei umane este făcută cu profesionalism și obiectivitate
3. Planificarea resurselor materiale	3.1. Comenzile de materiale necesare derulării activității sunt avizate și transmise în timp util în conformitate cu prevederile normelor de aprovizionare	Cum sunt repartizate atribuțiile și sarcinile fiecărui loc de muncă	Planificarea resurselor materiale este făcută cu profesionalism și responsabilitate
4. Planificarea indicatorilor financiari	4.1. Indicatorii de plan sunt realizați	Cum sunt respectati indicatorii de calitate Cum sunt respectate normele de aprovizionare	Planificarea indicatorilor financiari este făcută cu profesionalism și responsabilitate

Gama de variabile:

- **Particularitățile oficiului poștal:** amplasare, vecinătate, etc.
- **Activitățile care se desfășoară:** complexe, specializate (prezentare, distribuire)
- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.
- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- Planificarea indicatorilor financiari implică: elaborarea propunerilor de plan, fundamentarea eventualelor modificări de plan, repartizarea pe locuri de muncă și salariați a sarcinilor de plan, urmărirea și asigurarea realizării ritmice a sarcinilor de plan

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Organizarea activității din cadrul oficiului poștal (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență: Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de stabilire a locurilor de muncă și de repartizare a salariatilor postali pe acestea (ghișee, distanțe, etc), de organizare a activității de prezentare, prelucrare și distribuție, de organizare a activității casieriei, de asigurare a continuității desfășurării activității prin stabilirea și transmiterea în timp util către șefii ierarhici a necesarului de timbre și efecte poștale, mărfuri comerciale, imprimate, materiale de exploatare (rechizite, formulare, etc) și de gestionare a acestora, de asigurare a gospodăririi materialelor de întreținere, energie electrică, combustibili, a spațiilor, mijloacelor fixe și obiectelor de inventar din dotare.			NIVELUL UNITATII 4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Stabilirea locurilor de muncă și repartizarea salariatilor postali pe acestea	1.1. Sarcinile individuale sunt identificate și respectate	Cum sunt aplicate și respectate prevederile Instrucțiunilor postale	Stabilirea locurilor de muncă și repartizarea salariatilor postali pe acestea se face cu profesionalism, responsabilitate, autoritate, tact și diplomație

2. Organizarea activității de prezentare, prelucrare și distribuire	<p>2.1. Se respectă indicatorii de calitate</p> <p>2.2. Se încadrează în timpul mediu de așteptare la ghiseul postal în perioada de trafic forte</p> <p>2.3. Se respectă graficul orar de prelucrare și de distribuire</p> <p>2.4. Se respectă ora planificată pentru efectuarea schimbului de expeditii Nu se înregistrează solduri de trimiteri nedistribuite</p>	<p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile normelor de lucru la contractele / convențiile încheiate</p> <p>Cum se respecta procesele tehnologice</p> <p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile Instrucțiunile de utilizarea a utilajelor postale</p>	Organizarea activității de prezentare, prelucrare și distribuire se face cu profesionalism, responsabilitate și autoritate
3. Organizarea activității casieriei	<p>3.1. Se respectă plafoanele de numerar stabilite la nivelul oficiului postal</p> <p>3.2. Se respectă indicatorii de calitate pentru serviciile financiare rapide</p>	<p>Cum sunt repartizate atribuțiile și sarcinile fiecărui loc de muncă conform managementului curbei de trafic</p>	Organizarea activității casieriei se face cu profesionalism și responsabilitate
4. Asigurarea continuității desfășurării activității prin stabilirea și transmiterea în timp util către șefii ierarhici a necesarului de timbre și efecte poștale, mărfuri comerciale, imprimate, materiale de exploatare și gestionarea acestora	4.1. Oficiul poștal este aprovizionat cu timbre și efecte poștale, mărfuri comerciale, imprimate, materiale de exploatare	<p>Dacă la organizarea activității s-a avut în vedere structura și tipurile de prestații solicitate de clienți, în funcție de sezon</p> <p>Cum sunt respectati indicatorii de calitate</p>	Stabilirea și transmiterea în timp util către șefii ierarhici a necesarului de timbre și efecte poștale, mărfuri comerciale, imprimate, materiale de exploatare se face cu profesionalism și responsabilitate
5. Asigurarea gospodăririi materialelor de întreținere, energie electrică, combustibili, a spațiilor, mijloacelor fixe și obiectelor de inventar din dotare	5.1. Materialele de întreținere, energia electrică, combustibili, spațiile, mijloacele fixe și obiectele de inventar din dotare sunt gospodărite eficient	Cum sunt respectate normele de aprovizionare	Materialele de întreținere, energia electrică, combustibili, spațiile, mijloacele fixe și obiectele de inventar din dotare sunt gospodărite cu responsabilitate

Gama de variabile:

- **Particularitățile oficiului poștal:** amplasare, vecinătate, etc.
- **Activitățile care se desfășoară:** complexe, specializate (prezentare, distribuire)
- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale,

locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.

- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- Locurile de muncă în oficiu poștal sunt ghișeele, distanțele, etc.
- Repartizarea uniformă a volumului de muncă pe locuri de muncă se face în funcție de volumul de trafic și norma de timp aferenă operațiunilor

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Asigurarea promovării produselor și serviciilor și a comunicării în relația cu clienții (unitate generală)	Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență: Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de promovare a produselor și serviciilor, precum și a imaginii organizației și în dezvoltarea și menținerea relațiilor cu clienții	NIVELUL UNITATII 4

Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1.Promovează produsele și serviciile, precum și imaginea organizației	<p>1.1. Modul de expunere al produselor si serviciilor corespunde standardelor organizației</p> <p>1.2. Dispune de capacitatea de convingere in promovarea serviciilor</p> <p>1.3. Încurajează și stimulează clienții de a comunica impresiile cu privire la produse și servicii</p> <p>1.4. Stocul materialelor promoționale este controlat riguros pentru a corespunde cantitativ, calitativ pe durata acțiunilor promoționale</p>	<p>Cum sunt aplicate și respectate conceptele de Marketing</p> <p>Dacă cunoaște serviciile si produsele specifice</p> <p>Dacă cunoaște caracteristicile segmentelor de clientelă țintă</p> <p>Dacă utilizează tehnici de fidelizare specifice</p>	<p>Promovează produsele și serviciile cu amabilitate, loialitate față de organizație, politețe, amabilitate și diplomație</p> <p>Manifestă loialitate față de organizației în promovarea imaginii acesteia</p>
2.Dezvoltă relațiile cu clienții	<p>2.1. Modul de mentinere si dezvoltare al relatiilor cu clientii si colaboratorii corespunde standardelor organizației</p> <p>2.2. Baza de date a clienților: actualizată cu atenție și acuratețe</p>		<p>În relațiile cu clienții manifestă amabilitate, diplomație, politețe și loialitate față de organizație</p>
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. • Starea echipamentelor de muncă: integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc. • Concurența: firme concurente, etc. 			

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

<p style="text-align: center;">Aplicarea N.S.S.M. (unitate generală)</p>	<p>Coduri de referință</p> <p>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</p>
	<p>NIVELUL UNITATII</p> <p>4</p>
<p style="text-align: center;">Descrierea unității de competență:</p> <p>Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a modului de aplicare a N.S.S.M. în cadrul oficiului poștal prin acțiuni la locul de muncă</p>	

Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Aplicarea N.S.S.M.	1.1. Prevederile legale referitoare N.S.S.M. sunt însușite prin instructaje și aplicate în corelație cu specificul locului de muncă.	Cum se aplică și respectă N.S.S.M. generale și specifice activității poștale	Echipamentele de lucru și echipamentele individuale de protecție sunt utilizate corect
2. Raportarea situațiilor speciale	2.1. Situațiile de urgență sunt sesizate cu promptitudine și raportate persoanelor abilitate.	Cum se respectă regulile de circulație	Prevederile legale referitoare la N.S.S.M. sunt aplicate permanent, cu multă responsabilitate Situațiile de urgență sunt sesizate cu promptitudine
3. Respectarea procedurilor de urgență și evacuare	3.1. Eventualele accidente sunt anunțate cu promptitudine personalului abilitat și serviciilor de urgență. 3.2. Modalitățile de intervenție sunt adaptate situației concrete și tipului de accident produs.	Care sunt instructajele periodice Cum se aplică prevederile legale referitoare la situațiile de urgență	Eventualele accidente sunt anunțate cu promptitudine Intervenția este promptă și se desfășoară cu luciditate și stăpânire de sine Intervenția este realizată cu multă atenție

Gama de variabile:

- **Riscuri:** pericol de lovire, pericol de alunecare, pericol de accident rutier, clienți agitați, etc.
- **Factori de risc** referitori la: procesul tehnologic, etc.
- **Aspecte relevante:** modalitatea de organizare a activităților, modul de asigurare al schimbului de expediție, numărul de participanți în procesul de muncă și distribuirea pe posturi de lucru, condițiile de lucru, etc.
- **Mijloace de semnalizare:** permanentă (panouri, culori de securitate, etichete), ocazională (semnale luminoase, acustice, comunicarea verbală pentru atenționarea asupra unor evenimente periculoase, evacuare de urgență, etc.)
- **Echipamente:** tehnic, individual de lucru, individual de protecție.
- **Instructaje periodice:** zilnice, lunare sau la intervale stabilite prin instrucțiuni proprii în funcție de specificul condițiilor de lucru.
- **Situații de urgență:** incendii, cutremure, inundații, explozii, alunecări de pământ, etc.
- **Persoane abilitate:** diriginte, coordonatori SSM și responsabil situații de urgență, etc.
- **Servicii de urgență:** ambulanță, pompieri, protecție civilă, etc.
- **Modalități de intervenție:** îndepărtarea accidentaților din zona periculoasă, degajarea frontului pentru eliberarea accidentaților prinși sub dărâmături, anunțarea operativă a persoanelor abilitate, etc.
- **Tipuri de accidente:** traumatisme mecanice (loviri, răniri, fracturi), arsuri, intoxicații cu gaze, probleme respiratorii, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea de competență cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de identificare a tipului de comunicare, stabilirii modului de comunicare, de transmitere și oferire de informații și respectiv primirea și oferirea de feedback conform cerințelor și normelor interne, cu atenție, responsabilitate, exactitate etc.			4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identificarea tipului și modului de comunicare	1.1. Modul de comunicare al interlocutorului este identificat cu atenție 1.2. Modul de comunicare al interlocutorului este identificat în funcție de abilitățile de comunicare verbală și non-verbală	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege Noțiuni elementare de comunicare și relaționare interpersonală	Tipul și modul de comunicare este identificat corect. Tipul și modul de comunicare este identificat cu exactitate
2. Stabilirea modului de comunicare	2.1. Modul de comunicare este stabilit corect în funcție de scopul urmărit 2.2. Modul de comunicare este clar, concis și direct.		Modul de comunicare este stabilit cu consecvență Modul de comunicare este stabilit cu atenție Modul de comunicare este stabilit cu obiectivitate
3. Transmiterea și primirea de informații	3.1. Informațiile sunt transmise și primite 3.2. Informațiile sunt transmise clar 3.3. Informațiile sunt transmise ținându-se seama de tipul de comunicare.		Transmiterea și primirea de informații este efectuată cu atenție Transmiterea și primirea de informații este efectuată cu responsabilitate Transmiterea și primirea de informații este efectuată cu consecvență.

4. Primirea și oferirea feed back-ului	<p>4.1. Feed-back-ul este oferit și decodificat cu permanență</p> <p>4.2. Feed-back – ul este oferit și decodificat cu eficiență</p> <p>4.3. Feed-back-ul este oferit și decodificat cu promptitudine</p>		<p>Primirea și oferirea de feedback este efectuată într-o manieră responsabilă</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu atenție</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuată cu obiectivitate.</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu exactitate.</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu calm</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu răbdare.</p>
<p>Gama de variabile: Modul de comunicare: verbală, non-verbală, scrisă, audio-vizuală</p> <p>Indicatori în comunicarea non-verbală: privirea, mimica, gesturile, postura, îmbrăcămintea</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <p>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</p> <p>Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoretice (test scris, test oral, proiect) • Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate) • Portofoliu • Rapoarte de la terți. 			

Coordonarea activității din cadrul oficiului poștal (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de identificare a persoanelor prezente, de stabilire a priorităților în derularea activității, de urmărire și asigurare a încărcării echilibrate a volumului de prestații pe locuri de muncă, de coordonare a realizării activităților specifice și de monitorizare a climatului de muncă în vederea menținerii relațiilor pozitive la locul de muncă, de identificare și rezolvare a problemelor și de asigurare a respectării disciplinei în oficiul poștal			4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identificarea persoanelor prezente	1.1. Definirea corectă a rolului fiecărui loc de muncă	Cum sunt respectate procesele tehnologice	În coordonarea activității manifestă diplomație, obiectivitate, tact, realism și fermitate Stabilește prioritățile în derularea activității cu profesionalism și fermitate Alocă corect, cu implicare și spirit de echipă volumul de lucru pe fiecare loc de muncă Coordonează realizarea activităților prin comunicare eficientă cu subalternii și șefii ierarhici, deschidere, obiectivitate și fermitate
2. Stabilirea priorităților în derularea activității	2.1. Stabilirea corectă a priorităților pentru respectarea proceselor tehnologice	Dacă sunt cunoscute atribuțiile și sarcinile fiecărui loc de muncă	
3. Asigurarea repartizării echilibrate a volumului de prestații pe locuri de muncă	3.1. Volumul de muncă este alocat și supravegheat corect	Dacă sunt utilizate metode de programare a activității	
4. Coordonarea realizării activităților specifice	4.1. Problemele de disfuncționalitate sau eventualele stări conflictuale sunt anticipate, în funcție de factorii de influență a acestora		
5. Rezolvarea problemelor identificate	5.1. Sunt utilizate tehnicile de rezolvare a situațiilor conflictuale		

6. Asigurarea respectării disciplinei în oficiul poștal	6.1. Se asigură respectarea disciplinei în oficiul poștal	
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. • Starea echipamentelor de muncă: integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc. • Concurența: firme concurente, etc. • Problemele identificate se referă la: situații conflictuale apărute, disfuncționalitățile în procesul tehnologic, concedii medicale, demisii, etc) 		
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <p><i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i></p> <p>Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoretice (test scris, test oral, proiect) • Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate) • Portofoliu • Rapoarte de la terți. 		

Gestionarea informațiilor (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de organizare, coordonare și verificare a activității privitoare la culegerea, înregistrarea, evidența situațiilor statistice, financiare, indicatorilor de calitate, etc și de transmitere a acestora către șefii ierarhici, de întocmire a documentelor de raportare care reflectă gradul de realizare a scopurilor și obiectivelor și fac unele recomandări cu privire la schimbări și le transmite șefilor ierarhici și de transmitere a propunerilor privind activitatea poștală către șefii ierarhici			4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Asigurarea bazei de date	1.1. Informațiile transmise sunt corecte	Cunoaște prevederile instrucțiunilor postale Cunoaște prevederile normelor la contractele / convențiile încheiate	Informațiile sunt colectate prin asumarea responsabilității, cu acuratețe și precizie și cu atenție la detalii
2. Întocmirea documentelor de raportare	2.1. Documentele de raportare reflectă gradul de realizare a scopurilor 2.2. Documentele de raportare sunt analizate și evaluate	Cunoaște manualele de operare ale aplicațiilor informatice	Documentele raportate reflectă acuratețe și precizie și asumarea responsabilității
3. Transmiterea către șefii ierarhici atât a documentelor de raportare, cât și a propunerilor privind activitatea poștală	3.1. Propunerile sunt eficiente și realiste		Propunerile reflectă curiozitate profesională, asumarea responsabilității, atenție la detalii, comunicare eficientă și deschidere
Gama de variabile:			

- **Particularitățile oficiului poștal:** amplasare, vecinătate, etc.
- **Activitățile care se desfășoară:** complexe, specializate (prezentare, distribuire)
- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.
- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Concurența:** firme concurente, etc.
- Asigurarea bazei de date implică organizarea, coordonarea și verificarea activității privitoare la culegerea, înregistrarea, evidența situațiilor statistice, financiare, indicatorilor de calitate, etc și transmiterea acestora șefilor ierarhici
- Documentele de raportare reflectă gradul de realizare a scopurilor și obiectivelor și fac unele recomandări cu privire la schimbări

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Identificarea necesităților de personal (unitate specifică)		Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Descrierea unității de competență: Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de culegere și verificare a informațiilor care stau la baza determinării numărului de salariați pentru fiecare sector, de solicitare a șefilor ierarhici a necesarului de personal pe funcții, de identificare și propunere către șefii ierarhici a necesităților de formare profesională ale salariaților, de instruire a salariații noi angajați la locurile de muncă, în funcție de specificul activității, de instruire permanentă a salariaților cu privire la noile ordine și dispoziții primite de la șefii ierarhici și de evaluare a muncii prestate de noii angajați pe o perioadă determinată.		NIVELUL UNITATII 4	
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Analizarea informațiilor care stau la baza determinării numărului de salariați pentru fiecare sector	1.1. Informații corecte care stau la baza stabilirii necesarului de resurse umane, respectiv a normării activității	Cunoaște prevederile proceselor tehnologice	Informațiile sunt colectate prin asumarea responsabilității, cu acuratețe, rigurozitate și exactitate
2. Solicitarea șefilor ierarhici a necesarului de personal pe funcții, dacă este cazul	2.1. Angajare salariați calificați	Cunoaște modul de organizare a muncii Cunoaște noțiunile de bază din domeniul psihologiei relațiilor inter-umane	Documentele raportate reflectă acuratețe și precizie și asumarea responsabilității Comunicare eficientă atât cu șefii ierarhici, cât și cu salariații din subordine
3. Propune șefilor ierarhici necesitățile de formare profesională ale salariaților	3.1. Necesități reale de formare profesională 3.2. Programe de formare profesională, care sunt asigurate la locul de muncă, în alte unități specializate sau prin cursuri, conform necesităților identificate	Cunoaște procedura de identificare a nevoilor de formare	Propunerile reflectă curiozitate profesională, asumarea responsabilității, atenție la detalii, comunicare eficientă și deschidere

4. Instruirea salariaților noi angajați la locurile de muncă	4.1. Salariații noi angajați sunt instruiți	Cunoaște legislația în domeniul formării profesionale
5. Instruirea permanentă a salariaților cu privire la noile ordine și dispoziții primite de la șefii ierarhici	5.1. Salariații poștali sunt permanent instruiți	
6. Evaluarea muncii prestate de noii angajați pe o perioadă determinată	6.1. Munca prestată de către noi angajați este monitorizată pentru a fi perfecționată	
Gama de variabile: <ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. • Starea echipamentelor de muncă: integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc. • Concurența: firme concurente, etc. • Modificarea necesarului de personal pe funcții se datorează următoarelor cauze: renormarea activității, înființări sau desființări de distanțe, de ghișee, etc. • Necesitățile de formare profesională ale salariaților se face ținând cont de calificativele acordate anual, mențiunile din condica de nereguli pe partizi și cerințele locului de muncă. 		
Tehnici de evaluare recomandate: Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia Metodele de evaluare corespunzătoare sunt: <ul style="list-style-type: none"> • Teoretice (test scris, test oral, proiect) • Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate) • Portofoliu • Rapoarte de la terți. 		

Controlarea activității din cadrul oficiului poștal (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de verificare cantitativă și calitativă în concordanță cu procedurile organizaționale, de remediere atunci când instrucțiunile nu sunt respectate, inclusiv prin aplicarea de sancțiuni disciplinare în funcție de gravitatea faptei și de evaluare a activității în baza gradului de îndeplinire al indicatorilor financiari, al indicatorilor de calitate, etc			4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Folosește modalitățile de verificare cantitativă și calitativă	1.1. Modalitățile de verificare cantitativă și calitativă sunt folosite în conformitate cu procedurile organizaționale	Cunoaște prevederile instrucțiunilor postale	Verificarea activității este efectuată cu fermitate, rigurozitate și autoritate
2. Întreprinde acțiunile de remediere	2.1. Acțiuni de remediere întreprinse dacă nu se respectă procedurile organizaționale 2.2. Controlul activității este asigurat	Cunoaște prevederile normelor la contractele / convențiile încheiate Cunoaște prevederile proceselor tehnologice	Acțiunile de remediere a activității sunt efectuate fiind stăpân pe situație, cu obiectivitate, profesionalism și cu capacitate de organizare
3. Evaluează activitatea în baza gradului de îndeplinire al indicatorilor financiari, al indicatorilor de calitate, etc	3.1. Analiza calitatii muncii este efectuată 3.2. Salariatii postali sunt reinstruiți	Cunoaște prevederile instrucțiunilor de utilizarea a utilajelor postale Cunoaște noțiunile de bază privind managementul calității	Acțiunile de evaluare sunt efectuate cu obiectivitate, profesionalism și rigurozitate Acțiunile de verificare, remediere și evaluare sunt efectuate oricând este necesar, fiind o persoană rezistentă la stress, cu capacitate de organizare și autoritate
Gama de variabile:			
<ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) 			

- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.
- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Concurența:** firme concurente, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Tratarea cererilor de relații, a reclamațiilor și petițiilor (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de primire, analiză, verificare a modului de soluționare a cererilor de relații și de transmitere a răspunsului final la acestea și de primire și analiză, soluționare / verificare a modului de soluționare a reclamațiilor și a petițiilor			4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Tratarea cererilor de relații	1.1. Clientii primesc informațiile solicitate 1.2. Se reduc la minim numărul de reclamații întemeiate	Cunoaște prevederile instructiunilor postale, a normelor la contractele / convențiile încheiate	Activitățile de primire, analiză, verificare și transmitere a răspunsului final se fac cu responsabilitate, promptitudine, profesionalism, rigurozitate și precizie
2. Tratarea reclamațiilor și a petițiilor	2.1. Reclamațiile și petițiile sunt analizate cu promptitudine și procedurile de rezolvare a reclamațiilor și petițiilor sunt respectate 2.2. Crește calitatea serviciului cu reflectare în nivelul indicatorilor privind reclamațiile și petițiile	Cunoaște prevederile proceselor tehnologice Cunoaște prevederile instructiunilor de utilizarea a utilajelor postale Cunoaște instructiunile postale privind rezolvarea reclamațiilor și petițiilor Cunoaște statutul disciplinar al personalului postal și Codul de conduită al angajaților	Activitățile de primire și analiză, soluționare / verificare a modului de soluționare a reclamațiilor și a petițiilor se fac cu responsabilitate, promptitudine, profesionalism, rigurozitate și precizie
Gama de variabile:			
<ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) 			

- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.
- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Concurența:** firme concurente, etc.
- Tratarea cererilor de relații și a reclamațiilor implică: analizarea, soluționarea și aprobarea răspunsului

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Motivarea personalului din cadrul oficiului poștal (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de			4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Aplicarea măsurilor de motivare, respectiv sancționare	1.1. Măsurile de motivare sunt aplicate în funcție de calitatea muncii prestate și în conformitate cu prevederile legale 1.2. Măsurile de sancționare sunt aplicate în funcție de gravitatea faptei și în conformitate cu prevederile legale	Cunoaște prevederile instrucțiunilor postale, a normelor la contractele / convențiile încheiate	Aplicarea măsurilor de motivare și sancționare se fac cu profesionalism, autoritate și fermitate
2. Facilitatea cooperării între salariații din cadrul oficiului poștal	2.1. Cooperarea între salariații oficiului poștal este încurajată prin menținerea unei atmosfere de lucru civilizate, calme 2.2. Eventualele conflicte apărute între salariați sunt soluționate într-un mod agreeat de toți, amiabil, respectându-se raporturile ierarhice	Cunoaște statutul disciplinar al personalului postal și Codul de conduita al angajaților Cunoaște prevederile Contractului Colectiv de Muncă	Facilitează cooperarea între salariații din cadrul oficiului poștal Cu profesionalism, autoritate și fermitate
Gama de variabile:			
<ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. • Starea echipamentelor de muncă: integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc. • Concurența: firme concurente, etc. 			

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Titlul calificării Oficiant superior		Codul	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Nivelul calificării 3	3		
Unități obligatorii (specifice)	Codul	Nivel	Credite
Tipul unității 1 : Organizarea activității sectorului din cadrul oficiului poștal		3	Urmează a fi stabilite la o dată ulterioară pe baza rezultatului dezbaterilor la nivel european și opțiunilor politice ale României în această privință
Tipul unității 2 : Promovarea imaginii produselor și serviciilor, a imaginii organizației, dezvoltând și menținând relațiile cu clienții		3	
Tipul unității 3 : Coordonarea activității sectorului din cadrul oficiului poștal		3	
Tipul unității 4 : Gestionarea informațiilor din sector		3	
Tipul unității 5 : Control - evaluarea activității din sectorul oficiului poștal			
Tipul unității 6 : Tratarea cererilor de relații, a reclamațiilor și petițiilor			
Unități obligatorii (generale)			
Tipul unității 1 : Planificarea activității		3	
Tipul unității 2 : Aplicarea normelor de sănătate și siguranța muncii		3	
Tipul unității 3 : Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu		3	
Unități obligatorii (cheie)			
Titlul unității 1: Comunicare în limba maternă		4	
Titlul unității 2: Competența de a învăța		4	
Titlul unității 3: Competența de bază în matematică, știință, tehnologie		4	
Titlul unității 4: Competențe sociale și civice		4	
Titlul unității 5: Competențe informatice		4	
Unități opționale (specificați regulile aplicabile opțiunilor, dacă este cazul)			

1. Descrierea calificării

<p>Scopul și motivația calificării</p> <p>Ocupația se referă la coordonarea activității unui sector din cadrul oficiului poștal. Oficiantul superior este înlocuitorul dirigintelui în cadrul oficiului postal. Ocupația presupune probleme de planificare, organizare, coordonare și control evaluare a unui</p>

sector din cadrul oficiului poștal.
Ocupația presupune relații de colaborare cu membrii echipei, cât și alte competențe generale la locul de muncă.

Cunoștințele precerute / Condiții de acces / Ruta de progres

Prevederile:

- instrucțiunilor poștale;
- instrucțiunilor de utilizare a utilajelor poștale;
- normelor de lucru la contractele și convențiile încheiate;
- proceselor tehnologice;
- Contractului Colectiv de Muncă;
- Codului Muncii;
- conceptelor de marketing;
- normelor de aprovizionare;
- regulilor de protecția muncii.

Experiența la locul de muncă:

A) Liceu + curs de formare profesională oficianț + 4 ani vechime în funcție de oficianț prelucrător sau 3 ani oficianț

sau

B) Școală postliceală cu specialitate de poștă + 3 ani vechime în funcție de oficianț prelucrător sau 2 ani oficianț

Promovarea prin examen

Explicarea regulilor calificării

Nu se poate obține un certificat fără întrunirea condițiilor/cerințelor calificării respective

Comparabilitatea internațională (dacă este cazul)

Cerințele legislative specifice (dacă este cazul)

Ordonanța Guvernului nr.31/2002 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea 642/2002, cu modificările și completările ulterioare

Deciziile ANRCTI: privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale și privind desemnarea furnizorului de serviciu universal

Documente eliberate de Organisme de reglementare (dacă este cazul)

Titlul calificării Diriginte oficiu poștal		Codul	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Nivelul calificării 3	3		
Unități obligatorii (specifice)	Codul	Nivel	Credite
Tipul unității 1 : Organizarea activității sectorului din cadrul oficiului poștal		3	Urmează a fi stabilite la o dată ulterioară pe baza rezultatului dezbaterilor la nivel european și opțiunilor politice ale României în această privință
Tipul unității 2 : Promovarea imaginii produselor și serviciilor, a imaginii organizației, dezvoltând și menținând relațiile cu clienții		3	
Tipul unității 3 : Coordonarea activității din cadrul oficiului poștal		3	
Tipul unității 4 : Gestionarea informațiilor din sector		3	
Tipul unității 5 : Identificarea necesităților de personal			
Tipul unității 6 : Control - evaluarea activității din sectorul oficiului poștal			
Tipul unității 7 : Primirea, analiza și soluționarea cererilor de relații, a reclamațiilor și petițiilor			
Tipul unității 8 : Motivarea personalului din cadrul oficiului poștal			
Unități obligatorii (generale)			
Tipul unității 1 : Planificarea activității		3	
Tipul unității 2 : Aplicarea normelor de sănătate și siguranța muncii		3	
Tipul unității 3 : Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu		3	
Unități obligatorii (cheie)			
Titlul unității 1: Comunicare în limba maternă		4	
Titlul unității 2: Competența de a învăța		4	
Titlul unității 3: Competența de bază în matematică, știință, tehnologie		4	
Titlul unității 4: Competențe sociale și civice		4	
Titlul unității 5: Competențe informatice		4	
Unități opționale (specificați regulile aplicabile opțiunilor, dacă este cazul)			

Descrierea calificării

<p>Scopul și motivația calificării</p> <p>Ocupația se referă la coordonarea activității din cadrul oficiului poștal. Ocupația presupune probleme de planificare, organizare, coordonare și control evaluare a activității din cadrul oficiului poștal. Și de motivare a salariaților din cadrul oficiului poștal. Ocupația presupune relații de colaborare cu membrii echipei, cât și alte competențe generale la locul de muncă.</p>
<p>Cunoștințele precerute / Condiții de acces / Ruta de progres</p> <p>Prevederile:</p> <ul style="list-style-type: none">- instrucțiunilor poștale;- instrucțiunilor de utilizare a utilajelor poștale;- normelor de lucru la contractele și convențiile încheiate;- proceselor tehnologice;- Contractului Colectiv de Muncă;- Codului Muncii;- conceptelor de marketing;- normelor de aprovizionare;- regulilor de protecția muncii. <p>Experiența la locul de muncă: Liceu sau studii superioare sau Liceu + curs de formare profesională diriginte sau Liceu + curs de formare profesională diriginte + 6 ani vechime în funcții de exploatare poștală Promovarea prin examen</p>
<p>Explicarea regulilor calificării</p> <p>Nu se poate obține un certificat fără întrunirea condițiilor/cerințelor calificării respective</p>
<p>Comparabilitatea internațională (dacă este cazul)</p>
<p>Cerințele legislative specifice (dacă este cazul)</p> <p>Ordonanța Guvernului nr.31/2002 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea 642/2002, cu modificările și completările ulterioare Deciziile ANRCTI: privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale și privind desemnarea furnizorului de serviciu universal</p>
<p>Documente eliberate de Organisme de reglementare (dacă este cazul)</p>