

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Oficiant comercial

Domeniul: Poștă și telecomunicații

București 1998

Unitatea pilot:

ROMTELECOM

Coordonator proiect standard ocupațional:

Mariana Ilie

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

profesor Mariana Mihalache, ROMTELECOM, D.Tc. București

Cornelia Boancă, ROMTELECOM, D.Tc. București

Referenți de specialitate:

ing. Paula Bănică, ROMTELECOM, D.Tc. București

ing. Adrian Vasile Moraru

Standard aprobat COSA la data de 18-03-1998

Cod COSA: C - 37

© copyright 1998 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

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

Oficiant comercial

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Administrație

Administrarea evidenței abonaților cu situații speciale
Cartarea documentației de înregistrare
Încasarea sumelor provenite din prestațiile telefonice și telegrafice
Întocmirea și expedierea facturii telefonice
Prelucrarea informațiilor privind situația plăților necesare întocmirii facturii

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea normelor de protecția muncii și paza și stingerea incendiilor
Comunicarea specifică interactivă la locul de muncă
Efectuarea muncii în echipă

Date, informații

Întocmirea evidențelor specifice și atribuirea numerelor de apel
Urmărirea situației traficului

Planificare

Planificarea și organizarea activității zilnice

Relații cu clientela

Oferirea serviciilor către client
Prelucrarea solicitărilor clienților

Administrarea evidenței abonaților cu situații speciale

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea abonaților cu situații speciale	1.1 Abonații sunt identificați corect din documentele adecvate. 1.2 Abonații sunt identificați cu responsabilitate în timp optim corespunzător situației lor.
2. Întocmirea documentelor legale pentru abonații cu situații speciale	2.1 Documentele întocmite respectă metodologia corespunzătoare situației.
3. Întocmirea fișierelor de evidență	3.1 Fișierele sunt întocmite pe tipuri de abonati. 3.2 Fișierele sunt actualizate periodic sau ori de câte ori este necesar.
4. Întocmirea inventarelor cu abonații cu situații speciale	4.1 Abonatii debitori și creditorii sunt inventariați corect în timpul normal. 4.2 Inventarul este predat persoanelor abilitate pentru luarea măsurilor

Gama de variabile

Situații speciale : protecție socială, posturi desființate

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

tariful serviciilor telefonice și telegrafice

legislația juridică specifică domeniului

instrucțiuni de exploatare privind telefonie urbană

La evaluare se vor urmări :

Capacitatea de identificare și selectare a abonaților

Modul de întocmire a documentelor, fișierelor și inventarelor

Capacitatea de executare a lucrărilor în timpul normal.

Cartarea documentației de înregistrare

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verificarea corectitudinii documentației de înregistrare	1.1 Inscricționarea corectă a datelor specifice prestațiilor telefonice este verificată în scopul depistării eventualelor erori de înregistrare. 1.2 Erorile depistate sunt evidentiate conform instrucțiunilor și remediate prompt.
2. Cartarea documentației de	2.1 Cartarea este efectuată pe grupe de abonati și pozitii de lucru. 2.2 Documentația de înregistrare este repartizată pe direcții de trafic, județe și tari în vederea prelucrării (pe calculatorul central) ulterioare.

Gama de variabile

Documentația de înregistrare a prestațiilor telefonice: bon de convorbiri, telegramă, bon de transmisii speciale.

Transmisiuni speciale : fax, teleconferințe, convorbiri și telegrame de serviciu.

Tipuri de prestații telefonice : interurbane și internaționale

Ghid pentru evaluare

Noțiuni de geografie administrativă a României și a lumii (orașe, județe, țări)

Utilizarea tarifului serviciilor telefonice și telegrafice

Modul de completare a documentelor de înregistrare a serviciilor telefonice și telegrafice

La evaluare se vor urmări :

Modul în care este efectuată cartarea și timpul necesar acesteia

Modul în care este efectuată împărțirea documentelor de înregistrare pe direcții de trafic, județe, țări

Capacitatea de depistare a erorilor de înregistrare

Modul de acționare în cazul depistării unei erori

Încasarea sumelor provenite din prestațiile telefonice și telegrafice

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Introducerea datelor facturii în PC	1.1 Datele din documentele de plata sunt introduse corect în PC 1.2 Datele din chitanțele de încasare sunt verificate cu atenție.
2. Încasarea banilor	2.1 Banii sunt încasați conform valorii înscrise în documentul de plata. 2.2 Banii primiți sunt controlați iar restul este returnat corect. 2.3 Operațiile de teletransmitere a încasărilor din factura telefonică sunt executate corect în timp optim. 2.4 Lista plăților pe oficii comerciale este transmisă în timp util.
3. Predarea încasărilor din ziua curentă	3.1 Monetarul este întocmit corect după numărarea banilor încasați. 3.2 Plusurile sau minusurile sunt evidențiate cu promptitudine. 3.3 Avizele de remitere cu valoarea încasărilor sunt întocmite corect.
4. Întocmirea situației încasărilor	4.1 Centralizarea plăților este realizată corect, la timpul stabilit 4.2 Situația centralizată a încasărilor este transmisă serviciilor corespunzătoare în timp util.

Gama de variabile

Documentația administrativă : chitanță, factură telefonică, ordin de plată, instiintare la plata

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

Calcul aritmetic

Tarifurile serviciilor telefonice și telegrafice (utilizare)

Dispoziții și reglementări interne

Norme financiare pentru încasare și predare bani

La evaluare se vor urmări :

Modul în care este operat calculatorul pentru introducerea datelor și eliberarea chitanțelor

Modul în care sunt încasați banii

Rapiditatea lucrului cu banii

Modul în care face monetarul

Modul în care face centralizarea încasărilor

Întocmirea și expedierea facturii telefonice

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmite informațiile necesare întocmirii facturii la Centrul de Calcul	1.1 Transmiterea informațiilor se inițiază prin introducerea corectă a datelor referitoare la serviciile telefonice din documentația administrativă în timpul normal. 1.2 Taxele prelucrate de calculator sunt controlate în vederea corectării erorilor 1.3 Erorile depistate sunt corectate cu promptitudine. 1.4 Teletransmisia datelor la Centrul de Calcul este efectuată corect și în timpul stabilit de norme.
2. Verificarea facturii telefonice emise de Centrul de Calcul	2.1. Cartarea este efectuată corect și în timpul normal. 2.2 Erorile depistate sunt evidențiate în vederea corectării.
3. Expedierea facturii telefonice	2.3 Listele cu prestații telefonice sunt anexate corect la factura 3.1 Întocmirea borderoului pentru expedierea și francarea plicului se efectuează respectând criteriile stabilite de poșta. 3.2 Francarea plicului este realizată corect în funcție de greutate. 3.3 Factura telefonică este expediată la abonat în timp util pentru încadrarea în termenul de plată. 3.4 Factura telefonică și documentația aferentă este expediată la oficiile comerciale în timpul normal.

Gama de variabile

Documentația administrativă : Ordin de serviciu, Ordin de operare

Munca se desfășoară individual sau în echipă

Operațiile se execută automat sau manual

Tipuri de facturi : curentă și cont final (abonați desființați)

Criteriile stabilite de poșta pentru expediere

Normele de timp pentru expediere

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

criteriile poștei pentru expediere

normele de timp pentru expediere

normele interne referitoare la expediere

La evaluare se vor urmări :

modul în care sunt introduse datele

capacitatea de depistare a erorilor de taxare

modul de remediere a erorilor de taxare

timpul necesar teletransmisiei datelor

modul în care este efectuată cartarea facturilor

modul în care sunt anexate listele cu prestațiile telefonice la factură

modul de întocmire a borderoului de expediere

capacitatea de a se încadra în timpul normal pentru expediere

Prelucrarea informațiilor privind situația plăților necesare întocmirii facturii

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Reportarea facturii	1.1 Datele din factura curentă sunt comparate cu cele din factura precedentă.
2. Suspendarea / restabilirea abonaților telefonici	2.1. Abonații telefonici sunt avizați prin mijloacele adecvate în termenul normat. 2.2 Listele de suspendare / restabilire sunt întocmite corect.
3. Calculul taxelor de majorare pentru întârziere la plăți	3.1 Taxele de majorare sunt calculate corect potrivit tarifului în vigoare.
4. Reglementarea facturii telefonice datorită deranjamentelor	4.1 Modificările de plată sunt calculate corect pe baza referatului de reglementare. 4.2 Modificările sunt operate la timp în factura telefonică.

Gama de variabile

Documentația administrativă : ordin de serviciu, ordin de operare în cont, chitanțier, lista de suspendare / restabilire, aviz de plată, factura telefonică.

Mijloace de comunicare : telefonic, în scris.

Operațiile se execută manual sau automat.

Ghid pentru evaluare

Noțiuni de operare pe calculator

Mod de utilizare a tarifelor serviciilor telegrafice și telefonice

Instrucțiuni de exploatare privind telefonia urbană

Convenții și protocoale încheiate cu organisme guvernamentale

Aplicarea normelor de protecția muncii și paza și stingerea incendiilor

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea NPM	1.1.Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă. 1.2.Echipamentul de protecție din dotare este identificat corect și rapid pentru conformitate cu regulamentul în vigoare. 1.3.Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat cu responsabilitate în conformitate cu procedura specifică locului de muncă. 1.4.Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecția muncii prin participarea la instructajul periodic. 1.5.Măsurile de prim ajutor sunt însușite cu corectitudine prin instructaje, în scopul acționării cu competență în caz de accident.
2. Aplicarea PSI	2.1.Lucrurile sunt efectuate în condiții de securitate pentru conformitate cu PSI. 2.2.Procedurile PSI sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice. 2.3.Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu
3. Raportarea pericolelor care apar la locul de muncă	3.1.Pericolele sunt identificate cu luciditate pe toată perioada desfășurării activității pentru a fi raportate persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă. 3.2.Starea echipamentului de protecție și de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă.
4. Respectarea procedurilor de urgență și de evacuare	4.1.Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate. 4.2.Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și cu luciditate respectând procedurile specifice locului de muncă.

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul telecomunicațiilor.

echipamentul de protecție: specific locului de muncă.

echipament de stingere a incendiilor: hidranți, extinctoare, lopiți, nisip, târnăcoape, găleți.

sistem de avertizare: sonore, luminoase.

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Evaluarea practică se face în cadrul simulărilor periodice.

Cunoștințele se referă la:

NPM și PSI în vigoare;

NPM și PSI specifice locului de muncă;

echipamentul de protecție și modul de întreținere;

caracteristici toxice, inflamabile și explozibile ale materialelor utilizate;

sistemele de siguranță și de protecție ale utilajelor deservite;

sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților și a punctelor PSI.

La evaluare se va urmări:

Corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident.

Capacitate de decizie și de reacție în situații neprevăzute.

Corectitudinea cu care respectă NPM și PSI.

Comunicarea specifică interactivă la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmite și primește informații	1.1 Transmite și primește informații respectând terminologia de specialitate. 1.2 Transmite și primește informații ascultând interlocutorul fără a-l
2. Comunică informații	Informațiile sunt selectate cu discernământ și transmise cu acuratețe. Limbaajul folosit este specific prestației solicitate. Exprimarea este clară și concisă pe un ton politicos. Evitarea confuziilor este asigurată prin folosirea codurilor literare. Informațiile sunt transmise cu promptitudine și responsabilitate.
3. Participă la discuții	Participarea la discuții este constructivă. Participarea la discuții se face respectând punctul de vedere al fiecărui interlocutor. Discuțiile sunt orientate cu politețe în sensul focalizării pe subiectul de interes.

Gama de variabile

Metode de comunicare : verbal sau nonverbal

Mijloace de comunicare : telefon, cască, aparatura din dotare.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări: capacitatea de a comunica eficient într-o situație dată și de a iniția o discuție cu un potențial client pe probleme specifice ocupației.

Cunoștințe :

metode și mijloace de comunicare

terminologia de specialitate

Efectuarea muncii în echipă

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Participare la definirea rolurilor specifice muncii în echipă

2. Participarea la organizarea activității în echipă

3. Desfășurarea activității în echipă,

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Membrii echipei și rolurile lor sunt identificați pe baza informațiilor despre obiective, a criteriilor de realizare și a procedurilor de lucru

1.2. Atribuțiile individuale sunt identificate din sarcinile de serviciu și fișa postului în vederea prestării cu succes a activității

2.1. Informațiile legate de activitate sunt prelucrate în mod optim făcându-se sugestii în vederea planificării și coordonării lucrului în echipă

2.2. Condițiile necesare desfășurării activității sunt pregătite

3.1. Formele de comunicare sunt folosite adecvat activității desfășurate

3.2. Rezultatele echipei sunt obținute prin contribuția personală în funcție de atribuțiile de serviciu individuale.

3.3. Informațiile necesare membrilor echipei sunt acordate în timpul desfășurării activității ori de câte ori este cazul.

3.4. Modul de acțiune al echipei este acceptat și respectat de membrii echipei în scopul rezolvării misiunii în timpul afectat

3.5. Lucrările sunt realizate la parametrii de calitate normați prin îndeplinirea sarcinilor specifice membrilor echipei

Gama de variabile

Membrii echipei pot fi colegi, colaboratori, șefi.

Tipuri de lucrări : verificarea facturilor telefonice, expedierea facturilor telefonice, urmărirea traficului telefonic, întocmirea evidenței specifice.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

schema organizatorică;

raporturi ierarhice și funcționale;

fișele de post proprii și ale colaboratorilor.

Se va evalua :

capacitatea de a se integra în echipă prin cunoașterea membrilor săi și a îndatoririlor specifice;

capacitatea de a comunica cu membrii echipei;

capacitatea de analiză și sinteză a sarcinilor de serviciu în vederea optimizării activității echipei;

modul în care participă prin contribuția personală la activitatea echipei.

Întocmirea evidențelor specifice și atribuirea numerelor de apel

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Intocmirea evidentelor specifice	1.1 Fișierele sunt întocmite în funcție de tipul evidenței. 1.2 Formularele de înregistrare sunt completate corect și lizibil. 1.3 Înregistrarea datelor este efectuată în perioada de timp specificată.
2. Actualizarea bazelor de date	2.1 Actualizarea datelor se realizează ori de câte ori este necesar, conform metodologiei de lucru. 2.2 Modificările aparute sunt comunicate imediat compartimentelor implicate.
3. Atribuirea numerelor de apel	3.1 Numerele de apel sunt atribuite în funcție de soluția tehnică stabilită și de numerotația alocată.

Gama de variabile

Evidente specifice: evidența numerelor de apel, evidența numerică și alfabetică a abonatilor

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

Modul în care sunt întocmite și actualizate evidențele specifice

Corectitudinea atribuirii numerelor de apel

Urmărirea situației traficului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verificare traficului telefonic	1.1. Verificare preventivă a traficului telefonic este efectuată conform graficului de lucru 1.2 Verificarea solicitată de abonat este efectuată cu responsabilitate în perioada de timp stabilită de normele interne. 1.3 Rezultatele verificărilor sunt înregistrate corect pe documentele adecvate. 1.4 Documentele completate sunt transmise în timp util persoanelor abilitate.
2. Identificarea și avizarea abonaților cu trafic mare	2.1 Abonații cu trafic mare sunt identificați corect din documentele de înregistrare. 2.2 Abonații cu trafic mare sunt avizate în scris în timpul prevăzut de normativele în vigoare.
3. Prelucrarea datelor de trafic	3.1 Calculul indicatorilor de calitate este efectuat conform algoritmului specific. 3.2 Indicatorii de calitate sunt raportați persoanelor abilitate. 3.3 Calculul datelor de trafic este efectuat pe baza documentelor primare. 3.4 Calculul datelor de trafic ține seama de rute și vii de îndrumare 3.5 Programul software ales este corespunzător tipului de calculație cerut.
4. Întocmirea situației de trafic	4.1 Analiza datelor de trafic este efectuată corect conform instrucțiunilor de prelucrare trafic. 4.2 Situația de trafic este întocmită în timp minim, în scopul redirecționării acestuia.

Gama de variabile

Documente de evidență : fișa de deranjamente 921, fișa de grup, fișa de abonat.

Persoanele abilitate : șefii ierarhici, colaboratori

Calculul prestațiilor telefonice : pe ore, zile, decade, direcții și administrații de telecomunicații.

Documentația primară : ordin de serviciu, ordin de operare în cont

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări :

Modul în care sunt verificate înregistrările impulsurilor

Modul în care este completată documentația de evidență

Corectitudinea calculului indicatorilor de calitate

Capacitatea de a executa lucrările în timpul normal.

Corectitudinea datelor introduse în calculator

Modul de operare a calculatorului

Capacitatea de a acționa în situația apariției unei erori

Capacitatea de analiză a rezultatelor

Corectitudinea situației de trafic elaborate

Planificarea și organizarea activității zilnice

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea cerințelor și procedurilor de executat	1.1. Sarcinile instrucțiunilor „, procedurile de lucru și obiectivele sunt identificate corect și rapid din surse de informare adecvate 1.2. Eventuale neînțelegeri ale sarcinilor și instrucțiunilor sunt clarificate prin metode adecvate. 1.3. Normativul de timp este verificat identificându-se categoria lucrării și timpul necesar
2. Planificarea activității	2.1 Sarcinile de serviciu și lucrările de executat sunt analizate corect și în timp util în vederea planificării activității. 2.2. Etapele și modul de abordare a lucrării sunt stabilite în funcție de tipul lucrării, de sarcinile de îndeplinit și de timpul alocat. 2.3. Succesiunea fazelor de lucru este planificată în conformitate cu cerințele tehnologiei

Gama de variabile

Tipuri de lucrări : verificarea facturilor telefonice, expedierea facturilor telefonice, urmărirea traficului telefonic, întocmirea evidenței specifice.

normativul de timp specific tipului de lucrare;

surse de informare : persoane situate pe un nivel ierarhic superior, programul de lucru;

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

Schema organizatorică

Rapoartele ierarhice și funcționale

Instrucțiuni și dispoziții de serviciu

Fișa postului

Norme interne

Tipurile de documente de evidență și raportare a lucrărilor și modul de completare.

Oferirea serviciilor către client

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică cerințele clientului	Identifică cu sollicititudine cerințele clientului. Identifică cerințele clientului prin întrebări adecvate. Identifică cerințele clientului prin ascultare activă. În cazul în care solicitările clientului depășesc sfera lui de competență clientul este îndrumat către șeful ierarhic superior.
2. Analizează solicitările clientului	Analizează solicitările clientului funcție de posibilitățile tehnice ale locului de muncă și de metodologia de lucru. Analizează solicitările clientului funcție de gama de servicii oferite. Analizează solicitările clientului în timp util.
3. Oferă informații	3.1 Oferă informații cu promptitudine. 3.2 Oferă informații utilizând limbaj accesibil clientului Soluțiile oferite sunt avantajoase pentru companie. Soluțiile oferite satisfac cerințele clientului.

Gama de variabile
Gama de servicii

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a identifica cerințele unui client și a-i oferi o soluție în conformitate cu posibilitățile tehnice pe care le are la dispoziție

Prelucrarea solicitărilor clienților

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Primirea și înregistrarea solicitărilor abonaților	1.1 Solicitățile abonaților sunt recepționate cu politețe. 1.2 Documentele de înregistrare sunt adecvate tipului solicitării 1.3 Sunt solicitate abonatului detaliile necesare înregistrării corecte și complete a documentelor.
2. Transmiterea solicitării clienților	2.1 Solicitățile abonatului sunt transmise serviciilor abilitate să le rezolve în funcție de tipul solicitării. 2.2 Transmiterea solicitării abonatului se face în timp minim sau conform normelor interne.
3. Analizarea și înregistrarea rezultatelor verificării	3.1 Diagnosticul stabilit la verificare este înregistrat corect pe documentele adecvate. 3.2 Solicitarea este analizată corect prin comparare cu rezultatul verificărilor. 3.3 Analiza este efectuată cu responsabilitate în timp optim.
4. Redactarea răspunsului scris și a referatului pentru reglementări în factura telefonică	4.1 Raspunsul scris este redactat clar și concis. 4.2 Referatul pentru reglementări în factura telefonică este întocmit corect în timpul stabilit de normele interne.
5. Instiintarea clientului in legatura cu rezultatul solicitarii	5.1 Rezultatul solicitarii este trimis clientului in perioada de timp specificata.

Gama de variabile

Documentația de evidență : buletin de verificare, fișa de abonat, fișa de deranjamente 921, factura telefonică, fișa tip cerere, ordin de serviciu, ordin de echipament, foaie de autorizatie

Mijloace de recepționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor: la telefon, în scris

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe

instrucțiuni de exploatare privind telefonie urbană
tariful serviciilor telefonice și telegrafice

Se vor evalua :

modul de recepționare și înregistrare a solicitărilor abonaților

modul de clarificare a solicitărilor

modul de execuție a lucrărilor în timp minim sau normat

corectitudinea analizării solicitărilor

calitatea și corectitudinea răspunsurilor redactate