

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

STANDARD OCUPATIONAL

**Ocupația: Operator dispecer sisteme de monitorizare și
aparatură de control**

Domeniul: Administrație publică și apărare

București 1999

Unitatea pilot:

ARGUS Standard Security SA

Coordonator proiect standard ocupațional:

Ioana Petrone

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

ing. Sorin Marian Ciutac, ARGUS Standard Security SA

ing. Paul Dorin Daniliuc, ARGUS Standard Security SA

Referenți de specialitate:

Petrică Coman, Secția 1 Poliție, București

Florin Trosca, DGPM București

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: R - 73

© copyright 1999 , 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.

Operator dispecer sisteme de monitorizare și aparatură de control

Descrierea ocupației

Se referă la identificarea activităților de coordonare a acțiunilor pentru intervenție în cazul unor fapte care ar putea pune în pericol siguranța obiectivelor monitorizate sau în care se face acces, de coordonare a activităților pentru păstrarea ordinii în cadrul acestor obiective.

Operator dispecer sisteme de monitorizare și aparatură de control

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Administrație

Competențe generale la locul de muncă

Echipamente

Planificare

Unitățile de competență

Asigurarea existenței, a integrității stării de fixație și a înregistrărilor operative

Completarea și actualizarea înregistrărilor operative

Comunicarea la locul de muncă

Crearea și menținerea climatului de muncă

Planificarea activității

Pregătirea continuă

Monitorizarea funcționării aparaturii

Verificarea stocului de componente și piese de schimb

Asigurarea fluxului de informații

Coordonarea acțiunilor de intervenție

Participarea la activități în echipă

Asigurarea existenței, a integrității stării de fixație și a înregistrărilor operative

Descrierea unității

Unitatea se referă la asigurarea existenței și integrității tuturor dotărilor necesare unei bune desfășurări a activității de dispecerizare, în orice situație, de a căror primire / predare dispecerul semnează la intrarea / ieșirea în / din serviciu precum și de asigurarea existenței și integrității înregistrărilor operative, legate de activitatea desfășurată atât de dispeceri cât și de echipele de intervenție.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Asigurarea stării de fixație	1.1 Starea de fixație va fi complet verificată conform cu inventarul. 1.2 Integritatea stării de fixație va fi determinată potrivit rezultatului verficarilor, testarilor și inspectiilor.
2 Asigurarea înregistrărilor operative	2.1 Înregistrările existente sunt verificate în conformitate cu inventarul înregistrărilor. 2.2 Informațiile culese sunt completate în funcție de situația la un moment dat.

Gama de variabile

Starea de fixație poate cuprinde:

- scaune;
- mese;
- dulapuri;
- lămpi de birou;
- prelungitoare;
- lanterne;
- lacăte;
- chei;
- telefoane;
- faxuri;
- camere de luat vederi;
- monitoare;
- stații radio;
- echipamente de date;
- calculatoare;
- antene;
- etc.

Tipuri de înregistrări de calitate:

- procese verbale;
- baze de date;
- fișe;
- registre.

Tipuri de înregistrări operative:

- jurnal de intervenție;
- bază de date evenimente produse;
- procese verbale de constatare;
- procese verbale de predare infractori la poliție;
- etc.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- modul de realizare a verificărilor, testărilor, inspecțiilor;
- terminologia de specialitate;
- utilizarea mijloacelor din dotare.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lucra în echipă și de a colabora cu colegii;
- capacitatea de a fi atent, corect, meticulos;
- capacitatea de a fi calm, ferm și de a reacționa prompt;
- corectitudinea verificărilor, testărilor efectuate.

Completarea și actualizarea înregistrărilor operative

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Culegerea informațiilor specifice pentru înregistrări operative	1.1 Informațiile noi de la obiective sunt identificate în funcție de necesitățile cerute de scopul urmărit. 1.2 Informațiile culese de la clienți sunt în conformitate cu criteriile de analiză.
2 Actualizarea înregistrărilor operative	2.1 Informațiile identificate sunt în conformitate cu criteriile de analiză.

Gama de variabile

Tipuri de informații:

- date despre abonat;
- situația echipajelor în teren;
- date despre incidentele petrecute la obiective;
- stadiul în care se află desfășurarea unei acțiuni;
- poziția forțelor ce pot veni în sprijinul ducerii la capăt a acțiunilor proprii;
- etc.

Tipuri de înregistrări de calitate:

- procese verbale;
- baze de date;
- fișe;
- registre.

Tipuri de semnale:

- hold-up;
- efracție;
- incendiu;
- inundație;
- urgență medicală;
- defect tehnic;
- etc.

Tipuri de înregistrări operative:

- jurnal de intervenție;
- bază de date evenimente produse;
- procese verbale de constatare;
- procese verbale de predare infractori la poliție;
- etc.

Tipuri de echipamente și tehnică:

- telefoane, stații radio, echipamente de date, calculatoare etc.;

Elemente care influențează analiza:

- sursa de informație;
- destinatarul informației;
- procedura de declanșat.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- sarcinile de serviciu;
- legislație, norme și proceduri în vigoare;
- terminologia de specialitate;
- utilizarea mijloacelor de comunicație;
- modalități de analiză și sinteză.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lucra în echipă și de a colabora cu colegii;
- capacitatea de a fi atent, corect, meticolos;
- capacitatea de a se exprima clar și concis;
- capacitatea de a identifica și actualiza informații în funcție de necesitățile scopului urmărit.

Comunicarea la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Comunicarea și recepționarea informațiilor	<p>1.1 Informațiile utile sunt transmise în funcție de situația concretă, înregistrările de calitate și procedurile aprobate;</p> <p>1.2 Informațiile primite sunt recepționate corect în funcție de tipul emitentului și mediul de transmitere a lor;</p> <p>1.3 Toate informațiile sunt consemnate potrivit înregistrărilor de calitate și a procedurilor aprobate.</p>
2. Participarea la discuții pe teme profesionale	<p>2.1 Răspunsurile vor fi date în funcție de întrebări;</p> <p>2.2 Aprecierile vor fi făcute în funcție de situația dată și subiectul în discuție;</p> <p>2.3 Discuțiile constructive vor fi realizate în funcție de părerile deschis comunicate și argumentele prezentate.</p>

Gama de variabile

Tipuri de informație:

- date despre abonați (nume, amplasament, telefoane);
- date despre evenimentele petrecute la abonați (situația de la abonat, posibilități de evoluție, persoane implicate, etc.);
- date despre stadiul în care se află o acțiune în desfășurare;
- informații utile altor departamente.

Tipul emitentului:

- subordonat;
- colaborator,
- superior.

Mediul de transmitere:

- canal radio;
- canal telefonic;
- canal de date;
- eter;
- etc.

Metode de comunicare a informației:

- în procesul de vorbire prin adresare directă;
- folosind mijloace tehnice;
- transmitere;
- recepționare;
- etc.

Înregistrări de calitate:

- procese verbale;
- rapoarte;
- registre;
- fax-uri;
- baze de date;
- etc.

Echipamente folosite în comunicare:

- telefon;
- fax;
- stații radio;
- pager;
- echipamente de date;
- etc.

Mijloace folosite pentru comunicare:

- rapoarte;
- procese verbale;
- referate;
- scrisori;
- fax-uri;
- parole;
- coduri;
- etc.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- terminologia de specialitate;
- utilizarea mijloacelor de comunicație;
- legislație de specialitate în vigoare;
- norme și proceduri în vigoare;
- reguli de comportament.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a analiza, sintetiza și comunica informații;
- capacitatea de a lucra în echipă.
- capacitatea de a se exprima clar și concis;
- modul în care utilizează echipamentele de comunicații și de date;
- capacitatea de a planifica și prevedea.

Crearea și menținerea climatului de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Constituirea unui climat de muncă adecvat	1.1 Climatul de munca adecvat desfășurării activității va fi creat în conformitate cu respectarea normelor de convietuire și ale demnității umane. 1.2 Condițiile de păstrare a climatului de muncă sunt create în conformitate cu sarcinile de serviciu și relațiile interumane stabilite.
2. Menținerea climatului de muncă	2.1 Elemente perturbatoare depistate în funcție de abaterile de la regulile de comportament. 2.2 Elemente perturbatoare vor fi înlăturate potrivit regulilor de comportament stabilite.

Gama de variabile

Tipuri de elemente perturbatoare:

- comportament neadecvat într-o situație dată;
- folosirea incorectă a mijloacelor de comunicație.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- sarcinile de serviciu;
- reguli de comportament în societate;
- reguli de utilizarea mijloacelor la dispoziție;
- legislație, norme și proceduri în vigoare.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lucra în echipă și de a colabora cu colegii;
- capacitatea de a fi amabil;
- capacitatea de a amenaja interiorul cu simț estetic;
- capacitatea de depistare și înlăturare a elementelor perturbatoare, potrivit specificului lor;
- etc.

Planificarea activității

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea sarcinilor	1.1 Sarcini de serviciu sunt identificate în funcție de dispozițiile primite; 1.2 Modalitățile de soluționare sunt stabilite în funcție de categoriile de acțiuni specifice, sarcinile de serviciu clasificate, timp, posibilitati și competențe.
2. Stabilirea etapelor de realizare a sarcinilor	2.1 Categoriile de sarcini sunt stabilite potrivit sarcinilor identificate. 2.2 Priorități de soluționare sunt stabilite în funcție de categoriile de sarcini specifice, timp, posibilitati și competențe.
3. Revizuirea planificării	3.1 Etapele de realizare sunt revizuite în conformitate cu complexitatea sarcinilor de îndeplinit și situațiile care au condus la necesitatea revizuirii. 3.2 Corelarile și colaborările sunt asigurate în funcție de domeniul de aplicabilitate, acțiunile ce trebuiesc corelate și forțele care trebuie să

Gama de variabile

Categorii de sarcini:

- supraveghere;
- coordonare intervenție;
- colaborare cu alte departamente.

Tipuri de acțiuni:

- activitatea în dispecerat;
- acțiuni de intervenție;
- recunoașteri la obiective;
- colaborare cu alte departamente.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- sarcinile de serviciu;
- terminologia de specialitate;
- utilizarea mijloacelor de comunicație;
- legislație de specialitate în vigoare.

La evaluare se va urmări:

- modul de punere în practică al cunoștințelor;
- capacitatea de a analiza, sintetiza și comunica informații în timp util;
- capacitatea de a lucra în echipă;
- capacitatea de a se exprima clar și concis;
- modul în care utilizează echipamentele de comunicații și de date;
- capacitatea de a planifica și prevedea;
- atitudinea de a se subordona față de superiori;
- capacitatea de a reacționa prompt la apariția de situații noi.

Pregătirea continuă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Participarea la activitățile de perfecționare în domeniu	1.1 Informațiile noi sunt acumulate în funcție de noutățile apărute. 1.2 Deprinderile practice de utilizare a cunoștințelor sunt formate în funcție de aparatura și simulatoarele la dispoziție.
2 Participarea la activitățile de pregătire psihosociologică	2.1 Persoana stăpâna de sine pe baza situațiilor și modurilor de soluționare a lor descrise la ședințe de pregătire. 2.2 Situație controlată mai bine pe baza experienței dobândite în ședințele de simulare de situații; 2.3 Sentimentul de siguranță este transmis prin fermitatea cu care abordează fiecare situație în parte și claritatea deciziilor transmise.

Gama de variabile

Tipuri de teme:

- cu specific militar (uzul de armă, pirotehnic, etc.);
- prezentarea companiei;
- studii de caz;
- beneficiarul serviciului;
- curs descriere echipamente tehnice;
- colaborare cu poliția;
- prim ajutor;
- norme de bună purtare;
- psihologia infractorului;
- etc.

Tipuri de materiale:

- manuale;
- instrucțiuni de folosire;
- ghiduri de utilizare.

Tipuri de echipamente și tehnică:

- telefoane, stații radio, echipamente de date, calculatoare etc.;

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- limbajul specific domeniului;
- instrucțiuni și manuale de prezentare a aparaturii;
- legislație de specialitate;
- domeniul psiho-sociologiei.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a învăța ritmic;
- capacitatea de a analiza și sintetiza;
- capacitatea de a pune în practică cunoștințe și receptivitatea la nou;
- capacitatea de a lucra în echipă.

Monitorizarea funcționării aparaturii

Descrierea unității

Unitatea se referă la activitățile desfășurate în vederea realizării supravegherii permanente a funcționării aparaturii pentru a se asigura în permanență un standard ridicat al întregii activități desfășurate în dispecerat și la intervenție.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Supravegherea funcționării aparatelor	1.1 Aparatele verificate vor avea parametri de funcționare în limite admise determinați potrivit instrucțiunilor de utilizare. 1.2 Disfuncționalitățile în funcționarea aparatelor sunt depistate în urma aplicării procedurilor de verificare stabilite.
2 Completarea cărților tehnice	2.1 Aparatele monitorizate vor avea parametri de funcționare în limite admise consemnate potrivit instrucțiunilor de utilizare. 2.2 Cărțile tehnice ale aparatelor sunt completate cu date în conformitate cu tipul de informație precizat a fi completat în fiecare carte tehnică în parte. 2.3 Disfuncționalitățile în funcționare sunt consemnate corect în urma
3 Intervenția pentru remedierea disfuncționalităților	3.1 Aparatele monitorizate sunt verificate în conformitate cu prevederile manualelor de verificare și a documentației tehnice. 3.2 Defectele aparatelor sunt depistate în conformitate cu aparatura de masură și control adecvate funcției de competență. 3.3 Măsurile de remediere a defectelor sunt luate în conformitate cu procedurile în vigoare, în limita competențelor.

Gama de variabile

Tipuri de aparatură:

- telefoane;
- fax-uri;
- calculatoare;
- echipamente de date;
- stații radio;
- etc.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- terminologia de specialitate;
- utilizarea mijloacelor la dispoziție;
- legislație de specialitate în vigoare;
- norme și proceduri de verificare a aparaturii din dotare.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lucra cu atenție și meticulozitate;
- capacitatea de analiză și sinteză;
- capacitatea de a depista disfuncționalitățile pe baza procedurilor de verificare specifice aparaturii;
- corectitudinea înregistrărilor efectuate în cartea tehnică a aparatului;
- modul de depistare a defectelor utilizând AMC-uri adecvate tipului de defect / disfuncționalitate.

Verificarea stocului de componente și piese de schimb

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Verificarea existentului în stoc	1.1 Stocul de componente și piese de schimb este verificat prin compararea pieselor de schimb cu lista de componente și piese de schimb aprobată. 1.2 Diferențele între existent și necesar sunt corect stabilite prin compararea cantitatilor existente în stoc și cele trecute pe lista de componente aprobate pentru realizarea stocului.
2 Cererea de completare a stocului	1.3 Lista cu necesarul de componente și piese de completat va fi făcută 2.1 Cererea de completare a stocului va fi stabilită pe baza listei cu necesarul de componente și piese de schimb. 2.2 Solicitarea de completare a stocului va fi înaintată departamentului de resort. 2.3 Stocul completat va fi urmărit pe baza cererii de completare a stocului în termenele de realizare a cererilor de completare a stocului.

Gama de variabile

Tipuri de componente și tehnică:

- telefoane;
- stații radio;
- echipamente de date
- etc.;

Tipuri de piese de schimb:

- cauciucuri, becuri, faruri, carburanți, mașini, etc.;
- baterii, acumulatori, module, interfețe etc.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- stocul minim aprobat;
- modalități de calcul a diferențelor;
- modalități de realizare a cererilor;
- termenele de completare a stocurilor.

La evaluare se va urmări:

- modul în care se realizează verificarea stocului;
- capacitatea de a urmări toate reperele cu atenție și minuțiozitate;
- capacitatea de a solicita completarea stocului cu promptitudine pentru toate reperele pentru care s-au constatat diferențe.

Asigurarea fluxului de informații

Descrierea unității

Unitatea se referă la asigurarea de către dispecer a fluxului de informații, care se desfășoară și prin intermediul dispeceratului, între forțele participante la intervenții, între abonați și companie sau între diverse departamente ale companiei sau chiar în cadrul aceluiași departament când situația o impune.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Elaborarea scenariului de intervenție	<p>1.1 Pozițiile forțelor de intervenție sunt stabilite în conformitate cu dispunerea în teren.</p> <p>1.2 Scenariile de intervenție posibile sunt stabilite funcție de oportunitățile de moment și modalitățile clasice de intervenție.</p> <p>1.3 Alternativa optimă la scenariile posibile va fi stabilită în funcție de forțe și oportunitățile de moment.</p>
2. Angajarea forțelor de intervenție	<p>2.1 Forțele de intervenție sunt anunțate conform cu modalitățile convenite pentru anunțare.</p> <p>2.2 Abonații vor fi anunțați în conformitate cu protocolul de anunțare a abonaților.</p> <p>2.3 Forțele de intervenție sunt îndrumate în conformitate cu procedurile de intervenție.</p>
3. Monitorizarea activității forțelor de intervenție	<p>3.1 Forțele de intervenție sunt anunțate în conformitate cu modalitățile de coordonare și monitorizare a acțiunilor.</p> <p>3.2 Forțele de intervenție vor fi monitorizate în conformitate cu protocolul și procedurile de intervenție și monitorizare a intervenției</p>

Gama de variabile

Tipuri de forțe:

- echipaje de intervenție proprii;
- echipaje de intervenție poliție;
- echipaje de intervenție pompieri;
- echipaje de salvare;
- paznici la obiective;
- etc.

Tipuri de acțiuni:

- intervenție;
- patrulare;
- inspecție;
- recunoaștere;
- verificare;
- etc.

Tipuri de abonați:

- reședințe;
- ambasade;
- sedii de bănci;
- birouri;
- depozite;
- magazine;
- baruri;
- restaurante;
- hoteluri;
- case de schimb;
- spitale;
- etc.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- forțele la dispoziție pentru intervenție (în subordine și în colaborare);
- modalități de stabilire a scenariilor optime;
- utilizare a mijloacelor pentru analiză și sinteză;
- legislație de specialitate;
- psihologia infractorului și a maselor.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lucra în echipă și de a colabora cu colegii;
- capacitatea de a fi amabil;
- capacitatea de a analiza, sintetiza și comunica informații;
- capacitatea de a se exprima clar și concis;
- capacitatea de a-și asuma răspunderea faptelor sale;
- capacitatea de a stabili scenarii posibile pentru intervenții în funcție de oportunități și alternativa optimă în funcție de forțele existente.

Coordonarea acțiunilor de intervenție

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Primirea și interpretarea de	1.1 Informațiile de la abonati și echipaje sunt primite în conformitate cu tipurile de informații și înregistrările de calitate. 1.2 Informațiile primite sunt interpretate în conformitate cu categoria de informație în care se încadrează și procedurile de tratare a lor.
2. Transmiterea de informații	2.1 Informațiile analizate sunt transmise în conformitate cu categoria de informație în care se încadrează și mijloacele de transmitere a informației.

Gama de variabile

Tipuri de informații:

- date despre abonat;
- situația echipajelor în teren;
- date despre incidentele petrecute la obiective;
- stadiul în care se află desfășurarea unei acțiuni;
- poziția forțelor ce pot veni în sprijinul ducerii la capăt a acțiunilor proprii;
- etc.

Tipuri de înregistrări de calitate:

- procese verbale;
- baze de date;
- fișe;
- registre.

Tipuri de mijloace de transmitere a informației:

- telefon;
- fax;
- e-mail;
- scrisoare;
- tabel;
- raport;
- înregistrare;
- proces-verbal;
- etc.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- reguli de utilizarea mijloacelor la dispoziție;
- terminologia de specialitate;
- legislație de specialitate în vigoare;
- norme și proceduri în vigoare;
- fluxuri informaționale.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lucra în echipă și de a colabora cu colegii;
- capacitatea de a fi amabil;
- capacitatea de a analiza, sintetiza și comunica informații;
- capacitatea de a se exprima clar și concis;
- modul în care utilizează echipamentele de comunicații și de date;
- capacitatea de a se subordona.

Participarea la activități în echipă

Descrierea unității

Unitatea include competentele legate de desfășurarea activităților dispecerilor în condițiile în care evenimentele care generează situații ce trebuie soluționate, trebuie abordate și de alte persoane (din cadrul departamentului dar care nu sunt dispeceri) din alte departamente sau din alte structuri.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Identificarea sarcinilor în cadrul echipei	<p>1.1 Mesajele de înștiințare sunt identificate în conformitate cu activitatea desfășurată.</p> <p>1.2 Mesajele de verificare sunt identificate în funcție de acțiunile ce se desfășoară la un moment dat și categoriile de mesaje anterior stabilite.</p> <p>1.3 Evenimentele vor fi identificate în conformitate cu tipurile de evenimente dinainte stabilite.</p> <p>1.4 Sarcinile în cadrul echipei sunt identificate funcție de mesajele primite și evenimentele petrecute.</p>
2. Participarea la îndeplinirea	<p>2.1 Soluțiile pentru sarcini sunt adoptate conform tipurilor de acțiuni și evenimente ce au loc în sistem.</p> <p>2.2 Evenimentele aparute vor fi tratate în conformitate cu legislația și procedurile în vigoare.</p>

Gama de variabile

Tipuri de mesaje:

- de anunțare;
- de verificare;
- de confirmare;
- de coordonare;
- etc.

Tipuri de evenimente:

- intervenție;
- patrulare;
- inspecție;
- recunoaștere;
- instalare sisteme;
- verificare sisteme;
- anunțare abonați despre situații date;
- etc.

Tipuri de semnale:

- hold-up;
- efracție;
- incendiu;
- inundație;
- urgență medicală;
- defect tehnic;
- etc.

Tipuri de forțe:

- echipaje de intervenție ale companiilor private;
- paznici;
- echipaje de poliție;
- brigadă antiteroristă;
- gardieni publici;
- jandarmi;
- pompieri;
- poliție militară.
- etc.

Ghid pentru evaluare

Sunt necesare cunoștințe privind:

- sarcinile de serviciu;
- reguli de comportament în societate;
- legislație, norme și proceduri în vigoare;
- terminologia de specialitate;
- utilizarea mijloacelor de comunicație;
- locul și rolul tuturor mijloacelor și resurselor în sistem;
- etc.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lucra în echipă și de a colabora cu colegii;
- capacitatea de a fi amabil;
- capacitatea de a analiza, sintetiza și comunica informații;
- capacitatea de a se exprima clar și concis;
- capacitatea de a se subordona superiorilor și de a respecta autoritățile;
- etc.