

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

**STANDARD OCUPATIONAL**

**Ocupația: Analist informații de firmă**

**Domeniul: Comerț și servicii**

**București 2000**

Unitatea pilot:

Camera de Comerț și Industrie a României și a Municipiului București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Liana Monia Stoian

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Sofia Andreoiu

Irina Dumitriu

Referenți de specialitate:

Dragoș Cristache

Elisabeț Sanpredo Gomez

Standard aprobat COSA la data de 11-07-2000

Cod COSA: O - 297

© copyright 2000 , 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.

## *Analist informații de firmă*

### **Descrierea ocupației**

Ocupația de analist de informații de firmă presupune investigarea, evaluarea și compilarea informațiilor de afaceri despre subiecți în scopul asistării clienților în managementul riscului în afaceri. Analistul aplică cele mai eficiente practici de lucru în prelucrarea datelor și informațiilor culese și elaborează rapoarte de informații de firmă. O proporție de peste 20% din activitatea analistului constă în contactarea directă (telefonică și /sau întâlniri) și interviuarea persoanelor ce ocupă funcții de decizie în cadrul subiectului raportului.

Sunt necesare studii superioare economice, tehnice sau juridice. Studii superioare multiple în domenii diferite constituie acumularea unor cunoștințe combinate ce avantajează analistul.

Este necesară experiență comercială, economică, juridică care reprezintă o garanție a cunoașterii elementelor de bază ale limbajului de afaceri.

Sunt necesare cunoștințe economice, financiar-contabile, juridice, tehnice, de IT, de utilizare a PC, de logică, de artă a conversației (dialog și interviu).

Este necesară cunoașterea la un nivel foarte bun a limbii române și cunoașterea la un nivel foarte bun a cel puțin unei limbi străine, de preferință limba engleză.

Aptitudinile sunt enumerate la fiecare unitate de competență în parte și se constituie în criterii de evaluare a capacității analistului.

Ocupația este specifică activităților financiare sau de prestări de servicii în domeniul financiar, cum ar fi: bănci comerciale, bănci de investiții, fonduri de investiții, societăți de administrare a investițiilor, societăți de asigurări și reasigurări, societăți de valori mobiliare, agenții specializate în produse de analiză credit-risc, agenții de audit economico-financiar, societăți de consultanță în afaceri.

În conținutul prezentului standard termenii de mai jos au următoarele semnificații:

Client - orice entitate care solicită un raport de informații de firmă; poate fi o persoană fizică, o persoană juridică sau un compartiment distinct din cadrul entității care elaborează astfel de rapoarte.

Comandă - orice solicitare sau cerere de întocmire a unui raport de informații de firmă.

IT - prescurtare derivată din termenul tehnologie informațională; semnifică utilizarea tehnologiei (a PC) pentru stocarea, crearea și prelucrarea informației generate în cadrul unei activități.

PC - echipamente electronice de calcul.

Persoane implicate - persoane fizice cu care analistul stabilește contacte în timpul desfășurării activității sale; persoanele implicate pot lucra în cadrul entității care elaborează astfel de rapoarte, pot lucra în cadrul subiectului rapoartelor sau pot lucra în orice entitate care este sursă de date pentru analist.

Raport de informații de firmă - document complex și de înaltă calitate conținând informații juridice, financiare, de afaceri și a oricăror informații disponibile privind activitatea unui subiect. Documentul conține aceste informații într-o structură specifică fiecărei entități care elaborează astfel de rapoarte, interpretează aceste informații și enunță opinii despre solvabilitatea și riscul în afaceri (comercial și financiar) al subiectului analizat.

Soft - ansamblu de componente logice organizate în programe exprimate într-un limbaj care poate fi interpretat de PC.

Subiect - persoane juridice (societate comercială, organizatie sau fundatie înmatriculată în România), persoane fizice care practică profesii libere sau persoane fizice care sunt oameni de afaceri si care fac obiectul unui raport de informatii de firmă.

Surse de date consacrate - orice entitate care pune la dispozitia analistului date necesare întocmirii raportului, furnizarea de date constituind o obligatie stabilită prin lege sau prin propriul statut de functionare.

Termen standard - data calendaristică la care trebuie finalizat raportul de informatii de firmă, conform procedurilor de lucru sau contractului convenit cu clientul.

## *Analist informații de firmă*

### UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

#### *Domeniile de competență*

Comunicare / relații interumane

Expertiză în domeniul informațiilor de afaceri

Organizare, planificare, management

#### *Unitățile de competență*

Asistarea tehnică a clientului  
Inițierea și menținerea unor relații de muncă eficiente  
Intervievarea directă a subiectului

Culegerea, verificarea și corectarea datelor despre subiectul raportului de informații de afaceri  
Întreținerea și actualizarea bazei de rapoarte  
Monitorizarea firmelor subiect  
Realizarea raportului de informații de afaceri

Dezvoltarea profesională  
Implementarea și aplicarea procedurilor interne  
Planificarea și organizarea activității proprii și a echipei

## Asistarea tehnică a clientului

### Descrierea unității

Această unitate descrie modul în care analistul de informații de firmă stabilește împreună cu clientul caracteristicile și condițiile realizării raportului de analiză. Unitatea implică convenirea modului de lucru cu și pentru client, a termenului de livrare și a modului în care este sprijinit să interpreteze informațiile primite.

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Preia comanda clientului	<p>1.1. Datele din comandă sunt verificate în timp real</p> <p>1.2. Comanda este verificată din punct de vedere al gradului de completare a elementelor necesare</p> <p>1.3. Se verifică dacă datele din comandă sunt conforme cu specificul local</p>
2. Semnalează nelocalizarea / neidentificarea subiectului	<p>2.1. Se constată inexistența subiectului sau nelocalizarea sa la adresa indicată în comandă prin raportare la sursele primare de date și cercetare pe teren</p> <p>2.2. Se realizează raportul de neidentificare / nelocalizare conform procedurilor de lucru</p> <p>2.3. Se transmite raportul de neidentificare / nelocalizare în termenul standard</p>
3. Transmite raportul de informații de afaceri	<p>3.1. Raportul se livrează utilizând mijlocul convenit cu clientul</p> <p>3.2. Raportul se livrează cât mai repede posibil în limita termenului standard</p> <p>3.3. Livrarea se efectuează cu respectarea măsurilor de confidențialitate</p>
4. Interpretează informațiile din raportul de informații de afaceri	<p>4.1. Raportul este interpretat la solicitarea clientului</p> <p>4.2. Semnificația informațiilor din raport este explicată pe înțelesul fiecărui client</p> <p>4.3. Se răspunde la solicitările clientului cu promptitudine</p> <p>4.4. Interpretarea informațiilor din raport se face imparțial și competent</p>
5. Soluționează reclamațiile clientului	<p>5.1. Natura reclamației este clarificată împreună cu clientul</p> <p>5.2. Se identifică tipul de eroare analizând întregul raport</p> <p>5.3. Se fac investigații pentru eliminarea cauzei erorii în funcție de tipul de eroare constatat</p> <p>5.4. Eroarea este corectată cu promptitudine</p> <p>5.5. Raportul corectat este transmis prompt clientului</p>

## Gama de variabile

- condiții de executare: termene de livrare, mijloace de livrare, condiții de plată, condiții de confidențialitate, condiții de interpretare a raportului, condiții de rezolvare a reclamațiilor
- elementele unei comenzi: denumire subiect, adresă completă, telefon, fax, informații adiționale - nr. de înmatriculare și / sau cod fiscal
- specificul local: denumiri geografice, forme juridice ale firmelor, coduri telefonice
- mijloace de livrare: e-mail, fax, poștă, direct
- tipuri de eroare: de încărcare a datelor, de soft, provenite din sursele de date primare

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- cunoștințe de geografie fizică și economică
- economice
- de analiză financiară
- de limbi străine (engleză)
- de tehnică a comunicării
- utilizare PC
- juridice (de drept comercial)
- contabile
- cunoașterea scopului rapoartelor de analiză de firmă

### Aptitudini:

- capacitate de analiză
- discernământ
- viteză de reacție
- capacitate de decizie
- promptitudine în gândire
- capacitatea de a reține atenția cuiva
- abilitatea de a asculta și înțelege interlocutorul (motivele sale reale)
- precizie și atenta observare a detaliilor
- capacitatea de a lucra independent și de a fi flexibil în condiții de presiune și într-un mediu care se schimbă rapid

### La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a identifica erorile din comandă
- perseverența de a identifica / localiza firma subiect
- capacitatea de a identifica nevoile clientului și de a-l sprijini în interpretarea informațiilor furnizate
- încadrarea în termenele de transmitere a raportului
- respectarea condițiilor de confidențialitate
- modul de soluționare al reclamațiilor

## **Inițierea și menținerea unor relații de muncă eficiente**

### Descrierea unității

Unitatea privește utilizarea relațiilor construite și întreținute cu toți cei implicați în realizarea rapoartelor și asigurarea serviciilor în vederea satisfacerii depline a cerințelor clienților.

Unitatea se referă atât la relațiile din interiorul propriei organizații, cât și la cele cu exteriorul.

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Stabilește relații optime de lucru	<p>1.1. Sunt identificate toate departamentele și organizațiile potențial necesare realizării propriei activități în condiții optime, pe baza criteriilor de utilitate</p> <p>1.2. Sunt selecționate structurile cele mai utile și accesibile</p> <p>1.3. Se identifică în cadrul acestora persoanele cele mai adecvate dezvoltării unor relații de serviciu durabile și productive</p> <p>1.4. Se personalizează relațiile interdepartamentale și interinstituționale printr-o abordare deschisă și colegială</p>
2. Dezvoltă relații constructive cu persoanele implicate	<p>2.1. Relațiile cu persoanele implicate sunt întreținute respectând în permanență confidențialitatea clienților</p> <p>2.2. Relațiile sunt dezvoltate în concordanță cu scopul și obiectivele propriei organizații</p> <p>2.3. Relațiile cu persoanele implicate sunt dezvoltate în limita resurselor disponibile în propria organizație</p> <p>2.4. Relațiile sunt dezvoltate utilizând cele mai adecvate metode de</p>

## Gama de variabile

Relații în interiorul organizației: pe orizontală (cu serviciul de tehnologie a informației, cu serviciul de vânzări, cu alte servicii de colectare, prelucrare și furnizare de informații de afaceri, cu serviciul financiar-contabil, cu serviciul resurse umane); pe verticală, pe linie ierarhică

Relații cu exteriorul: cu clienții și subiecții rapoartelor, cu furnizorii de informații, cu propria concurență, cu furnizorii de tehnologie, cu furnizorii de programe de formare profesională

Criterii de utilitate: complementaritate cu propriile resurse, beneficiul rezultat pentru propriii clienți, raportul cost-eficiență

Metode de contact: verbal și în scris, ocazii oficiale și neoficiale

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- principii și tehnici de comunicare
- cunoașterea cât mai multor surse de date
- cunoașterea altor servicii / produse derivate din rapoarte
- de management al riscului
- de cultură generală
- privind propria organizație și produsele și / sau serviciile oferite de ea
- cunoașterea mobilului unei firme pentru a da informații despre activitatea sa
- cunoașterea avantajelor care pot fi evidențiate subiectului pentru a-l convinge să răspundă corect și prompt
- cunoașterea subiectului și a tipului de relații comerciale pe care le poate avea

### Aptitudini:

- curiozitatea de a încerca metode noi
- dorința permanentă de progres, de învățare prin experiență, de a da rezultate tot mai bune
- capacitatea de a pune în practică ideile, de a le transforma în acțiuni concrete pe măsură ce-și dovedesc eficiența / utilitatea
- spirit analitic
- rapiditate și promptitudine în gândire-capacitate de decizie
- viteză de acțiune
- spontaneitate
- discernământ (de a evidenția avantajul atractiv la momentul potrivit)
- capacitatea de a prevedea reacțiile (negative) ale subiectului
- perseverență
- seriozitate
- capacitate de eforturi suplimentare
- capacitatea de a trezi interes, simpatie, bunăvoință, să știe să se facă plăcut (prestanță)

### La evaluare se va urmări:

- modul în care dovedește, în relațiile interumane, caracteristici esențiale bune comunicării
- capacitatea de a-și dezvolta relațiile personale în interesul activității organizației proprii
- atitudinea pozitivă în relațiile de serviciu
- flexibilitatea în abordarea tuturor relațiilor de muncă

## **Intervievarea directă a subiectului**

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Stabilește persoanele care vor fi intervievate	1.1. Se aleg persoanele ce trebuie intervievate prin analizarea datelor din sursele consacrate  1.2. Se grupează persoanele în funcție de poziția în cadrul subiectului și de informația solicitată
2. Realizează interviul cu subiectul	2.1. Se realizează interviul numai la nivelul de decizii strategice ale subiectului  2.2. Se chestionează subiectul utilizând tehnicile moderne ale interviului  2.3. Subiectul este convins să completeze chestionarul standard prin prezentarea avantajelor transparenței în relațiile comerciale  2.4. Subiectul este convins să transmită chestionarul completat cu respectarea termenului de răspuns  2.5. Subiectul intervievat este asigurat de confidențialitatea datelor
3. Înregistrează informațiile primite	3.1. Răspunsurile subiecților sunt consemnate corect și clar  3.2. Informațiile primite de la subiect se transpun într-un limbaj specific

## Gama de variabile

- elementele minimale ale chestionarului: date de identificare, conducerea subiectului, istoric, capital social, acționariat, nr. angajați, domeniu de activitate, produse / servicii, piața, active fixe, fond de comerț, vad, bănci cu care lucrează, forma de plată, proteste de plăți, bilanț

- tehnici moderne ale interviului: planificarea, organizarea, construirea unui mesaj clar, concis, repetiția (revenirea asupra mesajului), folosirea umorului, a vocii (pentru evitarea manierismului, monotoniei, a unei abordări dictatoriale) și a puterii de convingere, abordarea de marketing, ascultarea cu atenție a interlocutorului, reducerea nivelului de opoziție, neangajarea în argumentații, promisiuni / compromisuri etc.

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- de tehnică a comunicării, în special tehnica interviului
- cunoașterea mobilului unui subiect pentru a da informații despre activitatea sa
- cunoașterea avantajelor care pot fi evidențiate subiectului pentru a-l convinge să răspundă corect și prompt
- de legislație corporativă
- de finanțe-contabilitate
- economice, privind mediul economic românesc

### Aptitudini:

- spirit de observație
- simț al umorului
- bun organizator al activității proprii
- discernământ (de a evidenția avantajul atractiv la momentul potrivit)
- capacitatea de a prevedea reacțiile (negative) ale subiectului
- putere de convingere
- meticulozitate (buna cunoaștere prealabilă a subiectului)
- să știe să se facă plăcut
- dicție și timbru clar, sonor
- capacitatea de a reține atenția, de a asculta răspunsurile date, de a înțelege interlocutorul și motivele sale reale
- perseverență (deprinderea de a insista pe o întrebare prin evidențierea avantajului, a reveni cu un nou avantaj)

### La evaluare se va urmări:

- politețea, tactul și imparțialitatea cu care este abordat un subiect
- spiritul de curiozitate
- atitudinea pozitivă, neagresivă sau apologetică, utilizarea unui ton profesional și nu a unuia formal (ca de bandă de magnetofon), eforturile făcute de a-și simpatiza și înțelege interlocutorul
- capacitatea de a obține cât mai multe informații de la subiect, inclusiv prin completarea de către acesta a chestionarului

—

## **Culegerea, verificarea și corectarea datelor despre subiectul raportului de informații de afaceri**

### Descrierea unității

Unitatea presupune utilizarea tuturor surselor de date consacrate, obținerea de date de la subiect și capacitatea de a depista și utiliza noi surse de date despre fiecare subiect în parte. Totodată, unitatea descrie modul în care analistul de informații de firmă își verifică acuratența datelor culese și intervine acolo unde descoperă inadvertențe. Aceasta presupune capacitate de analiză comparată.

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Identifică subiectul comenzii	1.1. Datele din comandă sunt confruntate cu baza de date a Registrului Comerțului imediat după preluarea comenzii  1.2. Se verifică actualitatea datelor prin investigație telefonică
2. Preia datele despre subiect din sursele consacrate și suplimentare	2.1. Sunt preluate datele prin aplicarea procedurilor interne de accesare a surselor consacrate  2.2. Sunt extrase cât mai multe date relevante din surse consacrate  2.3. Sunt identificate surse suplimentare de date prin lărgirea continuă a orizontului de cunoaștere economică și prin dezvoltarea relațiilor personale  2.4. Extragerea de date din toate sursele se efectuează în cel mai scurt timp
3. Analizează și verifică datele culese	3.1. Datele sunt analizate prin corelarea surselor  3.2. Se verifică datele analizate din punct de vedere al corectitudinii lor în diferite surse  3.3. Datele sunt analizate din punct de vedere al concordanței cu reglementările în vigoare și realitatea economică din România
4. Corectează inadvertențele	4.1. Se extrag inadvertențele pentru rezolvarea lor la sursă  4.2. Se corectează inadvertențele prin confruntarea surselor utilizate

## Gama de variabile

- surse de date: baze de date publice, baze de date private, arhive, chestionare, presă
- reglementări în vigoare: Lg. Societăților comerciale, Lg. Registrului comerțului, Lg. Contabilității, Regulamentul valutar, metodologia de predare a bilanțurilor contabile și a contului de profit și pierderi, reglementări financiar-bancare

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- de management al riscului
- cunoașterea importanței situației financiare a unei firme (ca modalitatea cea mai bună de a evalua o afacere)
- de legislație corporativă
- de finanțe-contabilitate
- de utilizare PC
- cunoașterea surselor credibile de informații de afaceri
- cunoașterea mediului economic românesc
- impactul unei erori de introducere a datelor în raport asupra subiectului în raport cu partenerii săi, inclusiv clientul

### Aptitudini:

- spirit analitic
- rapiditate și promptitudine în gândire-capacitate de decizie
- viteză de acțiune
- spontaneitate
- flexibilitate
- independență
- perseverență
- seriozitate
- spirit de observație
- discernământ
- memorie selectivă
- productivitate
- capacitatea de analiză comparată

### La evaluare se va urmări:

- curiozitatea, insistența, perseverența, răbdarea, hotărârea și tactul dovedite în culegerea de date despre subiectul raportului
- promptitudinea în informarea superiorului la cea mai mică amenințare de acțiune în instanță primită din partea subiectului,
- dorința permanentă de perfecționare pentru a obține rezultate tot mai bune,
- deschiderea în discutarea ideilor proprii cu colegii și comunicarea rezultatelor șefului
- perseverența și dorința de învățare, de a avea rezultate tot mai bune
- hotărârea
- răbdarea
- imparțialitatea și atitudinea pozitivă

## Întreținerea și actualizarea bazei de rapoarte

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Atribuie codul unic de subiect	1.1. Se verifică dacă subiectului respectiv i s-a atribuit anterior un cod (unicitatea) prin cercetarea bazei de rapoarte  1.2. Se atribuie un cod unic disponibil aplicând sistemul de codificare propriu organizației
2. Încarcă noile rapoarte în baza	2.1. Noul raport de firmă este încărcat în bază cu menționarea codului subiectului, a codului tipului de raport, datei de executare și a indicatorului analistului executant  2.2. Se inițiază numerotarea exemplarelor prin aplicarea procedurii standard  2.3. Se încarcă în bază, dacă este cazul, informații minime despre acționarul majoritar român ce apare într-un nou raport aplicând
3. Actualizează rapoartele din bază	3.1. Actualizarea rapoartelor se execută în funcție de solicitările clienților sau conform procedurilor propriiei organizații  3.2. Actualizarea se realizează conform distribuției rapoartelor între analiști  3.3. Fiecare raport este actualizat în termenul solicitat printr-o

## Gama de variabile

- sisteme de codificare a informațiilor din propria bază: cod unic de subiect, număr de exemplare de actualizare a unui raport, indicatorul analistului, cod tip raport
- informații minime despre o firmă mamă: cod unic de firmă, date de identificare, filiația
- solicitări de actualizare: lista cu cei mai solicitați subiecți furnizată de serviciul vânzări, solicitarea expresă a clientului, expirarea perioadei standard de valabilitate a raportului

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- cunoașterea sistemului de clasificare și codificare adoptat de propria organizație
- operare PC - administrare baze de date
- cunoașterea aplicației de semnalare a lichidării unei firme (raport special)

### Aptitudini:

- ordonat
- planificat
- independent
- atentă observare a detaliilor
- productivitate ridicată
- meticulozitate

### La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a menține baza de date cu informații corecte și actuale
- abilitatea de a lucra în echipă

—

## **Monitorizarea firmelor subiect**

### Descrierea unității

Unitatea se referă la un serviciu special, de urmărire permanentă a evoluției economico-financiare a unui subiect la solicitarea unui client. Analistul de informații de firmă are obligația să-i semnaleze clientului modificările care-i pot influența relația cu subiectul monitorizat.

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Urmărește și evaluează activitatea firmei subiect	<p>1.1. Se întocmește lista subiecților pentru care se solicită monitorizare; se înregistrează dacă există deja rapoarte de analiză pentru acești subiecți.</p> <p>1.2. Sunt identificate cât mai multe surse de date relevante pentru profilul subiectului monitorizat</p> <p>1.3. Activitatea subiectului este urmărită prin consultarea periodică a tuturor surselor consacrate și suplimentare</p> <p>1.4. Se evaluează trendul subiectului prin compararea datelor în mod cronologic</p>
2. Semnalează clientului schimbările relevante	<p>2.1. Se separă informațiile semnificative de cele ne semnificative prin raportare la natura relației dintre client și subiectul monitorizat</p> <p>2.2. Se semnalează schimbarea relevantă clientului prin utilizarea procedurii standard și mijloacelor de transmitere convenite</p> <p>2.3. Transmiterea semnalului se face în timp real</p>

## Gama de variabile

- surse de date relevante: baze de date sectoriale, publicații de branșă, evenimente ale asociațiilor profesionale, târguri și saloane specializate, subiectul monitorizat
- trend: evoluție pozitivă, stabilitate, evoluție negativă
- mijloace de transmitere: on-line, fax, e-mail, curier

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- buna cunoaștere a motivației clienților de a comanda monitorizarea
- aplicația soft de monitorizare
- analiză economico-financiară
- tehnica interviului

### Aptitudini:

- bun comunicator verbal și în scris
- capacitate de a-și valorifica propriile relații în folosul organizației
- viteză de reacție
- discernământ
- inițiativă
- imaginație
- putere de convingere

### La evaluare se va urmări:

- interesul de a urmări evoluția firmei monitorizate prin abordarea tuturor surselor de informații posibile
- respect și imparțialitate față de client și subiect

—

## Realizarea raportului de informații de afaceri

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Încarcă datele primare în formatul standard	1.1. Se completează fiecare câmp din formatul standard cu respectarea instrucțiunilor de utilizare a aplicației de soft  1.2. Datele sunt încărcate fără erori pentru atingerea performanțelor de calitate impuse  1.3. Se redactează comentariile libere cât mai sintetic, mai clar și mai obiectiv
2. Codifică obiectul de activitate	2.1. În codificarea obiectului de activitate se utilizează standardul internațional agreat, prin însușirea aplicației de soft  2.2. Se alocă codul cel mai adecvat prin corelarea cunoștințelor de codificare cu cele de cultură generală economică și cu activitatea efectivă a subiectului
3. Alege varianta de rating	3.1. Ratingul adecvat este ales în baza cunoașterii semnificației fiecărui tip de rating  3.2. Se optează pentru o variantă de rating cu maximă imparțialitate
4. Verifică acuratețea raportului	4.1. Acuratețea introducerii datelor este verificată prin compararea datelor încărcate cu cele culese  4.2. Se verifică corelațiile datelor rezultate din program  4.3. Sunt corectate prompt erorile și/sau necorelațiile descoperite

## Gama de variabile

- format standard de raport: date de identificare, formă juridică, structură acționariat, istoric, echipa de conducere, obiect de activitate, date financiare, piața, evaluarea riscului (rating)
- performanțe de calitate: capacitatea de descoperire a subiectului, grad de completitudine, nivel de acuratețe, timp de realizare
- standarde: internaționale (de codificare a domeniului de activitate), naționale (cod fiscal, cod de registru al comerțului, cod administrativ, cod telefonic), de societate comercială (rating de risc)

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- drept comercial
- limbi străine (engleză)
- cunoașterea standardului de codificare a domeniului de activitate și înțelegerea importanței acestuia
- utilizare PC - aplicația soft de realizare a raportului
- financiar-contabile
- conjunctura economică din România
- cunoașterea conținutului ratingului
- cunoașterea criteriilor și ponderii fiecăruia în evaluarea performanțelor de realizare a rapoartelor

### Aptitudini:

- exprimare clară și concisă în scris
- coerență
- capacitate de analiză și sinteză
- viteză de lucru
- putere de muncă
- putere de concentrare
- obișnuința de a lucra cu cifre
- simțul proporțiilor
- meticulozitate
- imaginație
- discernământ
- rezistență la muncă de rutină

### La evaluare se va urmări:

- responsabilitatea cu care realizează rapoartele
- capacitatea de a face cele mai bune rapoarte în cel mai scurt timp
- tenacitatea cu care urmărește atingerea performanțelor impuse (disponibilitatea pentru eforturi suplimentare)

—

## Dezvoltarea profesională

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Evaluează propria activitate	<p>1.1. Activitatea proprie este analizată prin raportare la criteriile de performanță impuse și la evaluarea realizată de entitatea autorizată (șef direct sau departament specializat)</p> <p>1.2. Propria activitate este evaluată cu maximă obiectivitate</p> <p>1.3. Autoevaluarea se face și în raport cu principiile de etică și conduită profesională</p> <p>1.4. Activitatea proprie este evaluată în raport cu reacția clienților</p>
2. Identifică nevoile proprii de perfecționare profesională	<p>2.1. Sunt formulate nevoi de pregătire profesională pornind de la recunoașterea punctelor slabe rezultate din autoevaluare</p> <p>2.2. Sunt identificate nevoi de perfecționare pentru înlăturarea cauzelor de diminuare a eficienței</p> <p>2.3. Decizia asupra unor nevoi de perfecționare este luată ca urmare a unei atitudini deschise și judecării cu discernământ a sugestiilor primite în domeniu</p> <p>2.4. Sunt identificate noi nevoi personale de pregătire profesională prin raportare la progresele din domeniu</p>
3. Participă la programe de pregătire profesională	<p>3.1. Sunt fixate obiective realiste de perfecționare și li se evaluează gradul de prioritate</p> <p>3.2. Propriul plan de perfecționare este astfel întocmit încât să nu afecteze activitatea de bază a echipei de analiști de informații de firmă</p> <p>3.3. Participarea activă la programe de pregătire profesională se face urmărind continuu posibilitățile de aplicare în practică a cunoștințelor și aptitudinilor dobândite</p>

## Gama de variabile

- criteriile de performanță: viteză de lucru, acuratețe în realizarea rapoartelor, grad de îndeplinire a procedurilor standard, capacitatea de descoperire a subiectului
- principii de etică și conduită profesională: onestitate, obiectivitate, seriozitate, loialitate față de propria organizație, păstrarea confidențialității, respectarea practicilor de concurență loială
- reacții ale clienților: reclamații, propuneri / sugestii, mulțumiri / laude

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- principii de etică și conduită profesională
- metode de monitorizare și de evaluare a propriei activități
- evoluții pe plan național și internațional în domeniul de specialitate

### Aptitudini:

- realism și obiectivitate în autoevaluare
- bun organizator
- capacitate de asimilare de noi cunoștințe
- discernământ
- curiozitate
- capacitate de aplicare în practică a noilor cunoștințe și aptitudini dobândite

### La evaluare se va urmări:

- dorința de autoperfecționare
- interesul față de progresele realizate în domeniu
- rezultatele obținute la programele de pregătire profesională
- punerea în practică a planului de autoperfecționare
- punctajele obținute în atingerea criteriilor de performanță

## Implementarea și aplicarea procedurilor interne

### Descrierea unității

Unitatea se referă la capacitatea analistului de informații de firmă de a înțelege, a-și însuși și a aplica consecvent toate procedurile interne de lucru, adoptate de organizație în scopul eficientizării activității și îmbunătățirii calității rapoartelor și serviciilor.

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Asigură introducerea noilor proceduri interne și îmbunătățirea lor	1.1. Noua procedură de lucru este însușită parcurgând setul de instrucțiuni de aplicare și înțelegând scopul adoptării sale  1.2. Este testată noua procedură pentru formularea propriei opinii cu privire la punctele forte și slabe ale acesteia  1.3. Comunică constatările proprii privind noua procedură și propune îmbunătățiri  1.4. Este introdusă în practică forma definitivă a noii proceduri
2. Aplică procedurile interne de lucru	2.1. Toate procedurile consacrate sunt aplicate cu consecvență  2.2. Se evaluează eficacitatea procedurilor aplicate prin prisma atingerii criteriilor de performanță  2.3. Sunt identificate și semnalate procedurile ce devin inadecvate scopului de atingere a performanțelor impuse

### Gama de variabile

- proceduri interne de lucru: standarde de rapoarte (complet, de firmă mamă, de nelocalizare, de încetare de activitate), procedură de anulare a comenzii, de sesizare reclamații, de arhivare a documentelor primare, de monitorizare subiecți, de autoevaluare a activității, de accesare surse de date

### Ghid pentru evaluare

#### Cunoștințe:

- utilizare PC
- limbă străină (engleză)
- instrucțiunile de aplicare ale fiecărei proceduri utilizate

#### Aptitudini:

- capacitate de asimilare rapidă
- memorie
- capacitate de analiză comparată
- spirit de observație

#### La evaluare se va urmări:

- preocuparea pentru aplicarea corectă a tuturor procedurilor
- interesul de a-și eficientiza activitatea
- curiozitatea de a testa noi proceduri
- deschiderea față de schimbare

## Planificarea și organizarea activității proprii și a echipei

### Descrierea unității

Unitatea se referă la necesitatea ca analistii de informații de firmă să realizeze în echipă o repartizare cât mai echilibrată a tuturor activităților și să-și organizeze propriul program de lucru, astfel încât să optimizeze fluxul de activități și să obțină performanțele de calitate și de viteză de lucru impuse.

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Repartizarea tuturor sarcinilor pe membrii echipei	<p>1.1. Se decide repartizarea tuturor operațiunilor de realizare a rapoartelor în scopul optimizării fluxului de activitate; se pot numi șefi de raport în cazul unor rapoarte sau subiecți complecși</p> <p>1.2. Se repartizează zilnic sau periodic fiecărui analist un număr de rapoarte astfel încât să se respecte termenul de livrare și calitatea cerută în cazul fiecărui raport</p> <p>1.3. Se ține evidența rapoartelor realizate pe analiști</p> <p>1.4. Se convine în echipă repartizarea rapoartelor de actualizat în concordanță cu disponibilitatea fiecărui analist</p> <p>1.5. Se repartizează firmele de monitorizat în funcție de relațiile și cunoștințele în domeniu ale fiecărui analist</p> <p>1.6. Se discută și convine în cadrul echipei orice modificare de repartizare de sarcini care poate optimiza fluxul de activitate</p>
2. Organizează propriul program de lucru	<p>2.1. Se alocă cu prioritate timpul necesar de lucru pentru realizarea rapoartelor la termenul solicitat</p> <p>2.2. Se programează independent actualizările de realizat periodic astfel încât să nu împiedice onorarea comenzilor zilnice și să fie realizate în termenul solicitat</p> <p>2.3. Se evidențiază în propriul program de lucru executarea serviciului de monitorizare firme prin corelarea cu celelalte sarcini</p>

## Gama de variabile

- elemente de disponibilitate: gradul de încărcare cu comenzi zilnice, planificarea concediului legal de odihnă, posibilitatea efectuării de ore suplimentare

## Ghid pentru evaluare

### Cunoștințe:

- înțelegerea întregului flux de activitate
- termenele de răspuns la o cerere (viteza de serviciu)
- toate aplicațiile soft utilizate

### Aptitudini:

- bun organizator
- ordonat
- disciplinat
- comunicativ

### La evaluare se va urmări:

- disponibilitatea de a lucra peste program pentru onorarea tuturor solicitărilor
- viteza de lucru
- modul în care-și planifică activitatea și măsura în care își respectă planul de lucru
- spiritul de colegialitate
- flexibilitatea de care dă dovadă pentru rezolvarea operativă a tuturor sarcinilor echipei

—