

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Agent ocupare

Domeniul: Administrație publică și apărare

București 1999

Unitatea pilot:

Ministerul Muncii și Protecției Sociale

Coordonator proiect standard ocupațional:

Cornelia Năstase

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

inspector Niculina Hortopan, DGMPS - OFMS Argeș

inspector Gabriela Garcea, OFMS Brașov

Referenți de specialitate:

șef serviciu Elena Brejbeanu, OFMS , DGMPS București

economist Adrian Popescu, MMPS

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: R - 51

© 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.

Agent ocupare

Descrierea ocupației

Agentul de ocupare este angajatul Agenției de Ocupare și Formare Profesională, dar poate fi și angajatul unei agenții private de plasare a forței de muncă.

El își desfășoară activitatea în compartimentul de ocupare și prin întreaga sa activitate contribuie activ la creșterea gradului de ocupare a populației active. Deciziile pe care le adoptă sunt îndreptate întotdeauna în sensul sprijinirii solicitanților de loc de muncă să-și găsească ofertele cele mai avantajoase și în același timp de a sprijini agenții economice să ocupe locurile de muncă vacante cu personal corespunzător.

Ocupația presupune desfășurarea unor activități în interiorul Agenției cum sunt: furnizarea informațiilor de specialitate, selectarea și integrarea forței de muncă, evaluarea globală a solicitantului de loc de muncă, stabilirea cuantumurilor bănești, precum și a unor activități în exterior, cum sunt: promovarea serviciilor Agenției, ofertarea locurilor de muncă vacante, negocierea criteriilor de angajare.

Această ocupație presupune o bună colaborare atât cu agenții economice, cât și cu solicitanții de loc de muncă pentru atingerea scopului comun, acela de a suprapune eficient cererea de locuri de muncă cu oferta de locuri de muncă.

Pentru a îndeplini sarcinile ce-i revin la locul de muncă la nivelul calitativ cerut, agentul de ocupare trebuie să se instruiască permanent pentru a cunoaște toate modificările intervenite atât în situația pieței muncii cât și în domeniul legislației muncii

Agent ocupare

contribu

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Administrație

Analiză și decizie

Competențe generale la locul de muncă

Date, informații

Dezvoltare profesională

Negociere

Planificare

Promovare

Relații cu clientela

Unitățile de competență

Întocmirea rapoartelor
Întocmirea și administrarea documentelor specifice
Stabilirea cuantumurilor bănești

Adoptarea deciziilor
Evaluarea globală a solicitantului de loc de muncă
Ofertarea locurilor de muncă vacante
Selectarea și integrarea forței de muncă

Lucrul în echipă

Administrarea și prelucrarea informațiilor cu ajutorul tehnicii de calcul
Culegerea și organizarea informațiilor

Perfecționarea profesională

Negocierea criteriilor de angajare

Planificarea activității proprii

Promovarea serviciilor agenției
Prospectarea pieței muncii

Comunicarea interpersonală
Furnizarea informațiilor de specialitate

Întocmirea rapoartelor

Descrierea unității

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

Gama de variabile

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

Rapoartele se referă la:

pentru agentul de ocupare:

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

pentru consilier de orientare profesională :

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

pentru consultant forță de muncă:

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

pentru analist piața muncii:

- situații referitoare la piața muncii.

pentru tehnician administrator bugetar:

pentru consultant bugetar:

Ghid pentru evaluare

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

Cunoștințe:

- terminologie de specialitate;

– metodologia de întocmire a raportului.

Întocmirea și administrarea documentelor specifice

Descrierea unității

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

Gama de variabile

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

Documente specifice se referă la:

pentru agentul de ocupare:

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

pentru consilier de orientare profesională

fișa de consiliere profesională

recomandare pentru formare

aviz pentru încadrare

registru de evidență a clienților

pentru consultant forță de muncă:

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

pentru analist piața muncii:

pentru tehnician bugetar și consultant bugetar:

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

Ghid pentru evaluare

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

Cunoștințe:

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

Stabilirea cuantumurilor bănești

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verifică documentele necesare	1.1.Documentele sunt verificate cu atenție astfel încât să fie identificate toate elementele necesare stabilirii cuantumului. 1.2.Documentele sunt comparate între ele, astfel încât să nu existe neconcordanțe.
2. Stabilește dreptul la plată	2.1.Dreptul la plată este stabilit corect, pe baza documentelor prezentate de solicitant. 2.2.Dreptul la plată este stabilit cu responsabilitate respectând legislația în vigoare.
3. Calculează cuantumul bănesc	3.1.Cuantumul este calculat în funcție de situația concretă a solicitantului, respectând procedura stabilită prin reglementări legale. 3.2.Cuantumul este comunicat solicitantului odată cu explicarea modului de calcul, a procedurii de plata și înmânarea carnetului de evidenta.

Gama de variabile

Unitatea se referă la agentul de ocupare.

Elemente necesare stabilirii cuantumului:

- salariile avute pe ultimele trei luni lucrate pentru care a fost plătită contribuția la fondul de șomaj;
- vechimea în muncă;
- data desfacerii contractului de muncă(sau data absolvirii).

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări modul de stabilire a cuantumului bănesc în situații concrete.

Cunoștințe:

- procedura de stabilire a cuantumului bănesc, inclusiv elementele necesare;
- reglementări legale de stabilire a dreptului la plată;
- cunoștințe de matematică.

Adoptarea deciziilor

Descrierea unității

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

Gama de variabile

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

Condițiile specifice de adaptare a deciziilor se referă la:

consilier:

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

agent de ocupare

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

consultant în domeniul forței de muncă

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

analist piața muncii

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

- o problemă personală
- altele.

Ghid pentru evaluare

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

Cunoștințe necesare:

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

Aptitudini

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

Evaluarea globală a solicitantului de loc de muncă

Descrierea unității

Unitatea se referă la evaluarea pe care agentul de ocupare o face solicitantului de loc de muncă în timpul interviului cu acesta. Scopul evaluării este de a determina concordanta dintre capacitățile și aptitudinile acestuia și cerințele locului de muncă în vederea identificării soluției optime pentru rezolvarea problemei solicitantului.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întocmește profilul profesional al solicitantului de loc de muncă	1.1. Profilul profesional al solicitantului este realizat folosind metode de comunicare / interviu eficiente. 1.2. Întrebările sunt adresate cu tact și diplomatie urmărind descrierea completă a traseului profesional al solicitantului 1.3. Profilul profesional este întocmit cu responsabilitate, ținând cont și de personalitatea solicitantului. 1.4. Profilul profesional este întocmit conform metodologiei.
2. Stabilește concordanța dintre profilul profesional și profilul locului de muncă	2.1. Concordanța se stabilește prin analiza și compararea atentă a profilului profesional al solicitantului cu cerințele locurilor de muncă vacante. 2.2. Neconcordanțele între profilul profesional al solicitantului și profilul locului de muncă sunt identificate în totalitate, ținând cont atât de criteriile
3. Evaluează rezultatele împreună cu solicitantul	3.1. Rezultatele sunt evaluate cu obiectivitate prin analizarea concordanței dintre profilul profesional al solicitantului și cerințele ocupației. 3.2. Evaluarea rezultatelor se face în timp util pentru solicitantul de loc de muncă. 3.3. Rezultatele sunt evaluate de comun acord cu solicitantul și clarificate
4. Propune soluții sau alternative	4.1. Soluțiile sau alternativele propuse solicitantului sunt în conformitate cu posibilitățile reale de pe piața muncii. 4.2. Soluțiile sunt prezentate cu claritate folosind metode de comunicare eficiente. 4.3. Soluțiile sau alternativele sunt propuse cu responsabilitate și promptitudine.

Gama de variabile

Unitatea se aplică agentului de ocupare din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Elementele necesare profilului profesional: documente de calificare, experiență, interese profesionale.

Profilul profesional se referă la identificarea acelei grupe de meserii pentru care solicitantul de loc de muncă prezintă aptitudini și competențe transferabile, evaluate pe bază de standarde ocupationale, astfel încât integrarea sa pe piața muncii să se poată face în cel mai scurt timp și cu o instruire minimă.

Criterii cuantificabile se referă la:

- cod meserie;
- sex;
- vârstă;
- vechime;
- domiciliu.

Soluții sau alternative se referă la:

- oferirea unor locuri de muncă – recomandare pentru angajare;
- oferirea informațiilor pentru participarea la măsuri active de combatere a șomajului;
- dirijarea spre consiliere profesională.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări modul de întocmire a profilului profesional, capacitatea agentului de ocupare de a stabili concordanțe corecte între profilul profesional întocmit și profilul locului de muncă, capacitatea de a oferi soluții reale și actuale, pentru o situație dată.

Cunoștințe:

- modul de întocmire a unui profil profesional;
- serviciile Agenției;
- situația concretă de pe piața muncii.

Ofertarea locurilor de muncă vacante

Descrierea unității

Unitatea se referă la activitatea prin care locurile de muncă vacante, anunțate de agenții economici, sunt prelucrate și oferite tuturor categoriilor de clienți care se adresează Agenției de Ocupare și Formare Profesională în vederea găsirii unui loc de muncă.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizează ofertele de loc de muncă	<p>1.1. Locurile de muncă vacante din teritoriu sunt identificate în totalitate.</p> <p>1.2. Ofertele sunt analizate cu atenție identificând diferențele între acestea și condițiile de angajare practicate pe piața muncii.</p> <p>1.3. Cerințele locului de muncă și condițiile de angajare impuse de agenții economici sunt analizate în conformitate cu cerințele legislației, identificând eventualele abateri.</p> <p>1.4. Ofertele de loc de muncă ale agenților economici sunt comparate cu solicitările de loc de muncă, astfel încât să se identifice posibilitățile /</p>
2. Prelucreează ofertele de locuri de muncă	<p>2.1. Ofertele sunt prelucrate cu atenție pe baza evaluării corecte a posibilităților de satisfacere a acestor oferte în contextul pieței muncii din zonă.</p> <p>2.2. Modalitățile de prelucrare a ofertelor sunt alese cu obiectivitate, ținând cont de fișierul solicitanților de loc de muncă din zona și de portofoliul ofertelor.</p> <p>2.3. Ofertele de loc de muncă sunt prelucrate cu responsabilitate, de comun acord cu reprezentanții potențialului angajator.</p> <p>2.4. Posibilitățile de soluționare a ofertelor și modul de selectare candidaților sunt identificate cu obiectivitate.</p> <p>2.5. Ofertele sunt prelucrate în timp util astfel încât să se asigure satisfacerea cât mai rapidă a acestora.</p>
3. Integrează ofertele pe piața muncii	<p>3.1. Ofertele de loc de muncă sunt făcute cunoscute atât solicitanților de loc de muncă cât și celorlalți agenți de ocupare, folosind metode adecvate situației.</p> <p>3.2. Criteriile de selecție a candidaților pentru ocuparea locurilor vacante sunt ordonate corect, în funcție de prioritățile convenite cu potențialul angajator.</p> <p>3.3. Ofertele redactate și difuzate respectând metodologia și reglementările în vigoare.</p>

Gama de variabile

Unitatea se aplică agentului de ocupare din cadrul Agenției.

Condițiile locului de muncă se referă la:

- sarcini de îndeplinit;
- studii, calificare;
- posibilități de instruire perfecționare la locul de muncă;
- experiență cerută;
- program de lucru;
- condiții de mediu;
- condiții sociale.

Cerințele locului de muncă se referă la: cerințele suplimentare ale agentului economic referitoare la potențialul angajat: sex, vârstă, domiciliu, desfacerea contractului de muncă din motive imputabile persoanei, calități fizice și psihice deosebite, precum și la metoda de selectare a personalului pentru a ocupa locul anunțat vacant

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări modul în care agentul de ocupare reușește să integreze ofertele pe piața muncii astfel încât să se obțină creșterea ocupării în rândul solicitanților de loc de muncă și ocuparea locului vacant în cel mai scurt timp.

Cunoștințe:

- legislația muncii;

Selectarea și integrarea forței de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizează și prelucrează cererile de loc de muncă	1.1. Cererile de loc de muncă sunt analizate și interpretate corect, în conformitate cu situația concretă a solicitantului. 1.2. Cererile de loc de muncă sunt înregistrate conform metodologiei specifice. 1.3. Cererile sunt prelucrate cu atenție astfel încât să conțină toate informațiile necesare integrării pe piața muncii.
2. Preselectează solicitanții de loc de muncă	2.1. Forța de muncă este preselectată pe bază de dosar, comparând cu atenție condițiile din ofertele de loc de muncă cu fișele de cerere de loc de muncă astfel încât să fie identificate toate punctele convergente și divergente. 2.2. Preselectia se face pe baza interpretării corecte a criteriilor de angajare, astfel încât să se evite eliminarea unor candidaturi ca urmare a amplificării exigentelor. 2.3. Preselectia se face în timp util, astfel încât recomandările către agenții economici să ajungă la termenele stabilite. 2.4. Preselectia se face cu obiectivitate ținând cont de criteriile de selecție
3. Integrează forța de muncă	3.1. Solicitanții preselectați sunt contactați conform reglementărilor și informați asupra rezultatelor preselectiei, în vederea validării. 3.2. Candidații selecționați sunt informați asupra tuturor condițiilor ofertei de muncă și pregătiți pentru confruntarea cu angajatorul, astfel încât să se faciliteze angajarea. 3.3. Lista cu solicitanții preselectați este prezentată agentului economic potențial angajator, conform procedurii specifice.
4. Întocmește bilanțul selecțiilor de candidați	4.1. Bilanțul rezultatelor obținute în urma selecționării candidaților pentru locurile de muncă vacante este întocmit conform metodologiei. 4.2. Cauzele care au dus la ocuparea / neocuparea locurilor de muncă și dificultățile întâmpinate sunt prezentate cu obiectivitate. 4.3. Bilanțul conține toate informațiile necesare agentului economic pentru a-și redefini condițiile ofertei în vederea plasării acesteia.

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupației agent de ocupare din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Dificultăți în plasarea ofertei de loc de muncă: absența profilului cerut, exigente ale criteriilor de selecție, refuz pe motiv de salariu sau condiții de muncă

Informațiile necesare agentului economic: situația populației active, a salariaților, a solicitanților de loc de muncă din zonă, a salariilor practicate, a condițiilor de muncă refuzate de candidați etc.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de preselecție și integrare a forței de muncă pe piața muncii, în condiții date.

Cunoștințe:

– situația ofertelor de muncă și a cererilor de loc de muncă la un moment dat;

Lucrul în echipă

Descrierea unității

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

Gama de variabile

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

Ghid pentru evaluare

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

La evaluare se vor urmări:

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

Administrarea și prelucrarea informațiilor cu ajutorul tehnicii de calcul

Descrierea unității

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

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupațiilor din domeniul forței de muncă.

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

Ghid pentru evaluare

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

Cunoștințe :

- programe de editare
- operarea pe calculator.

Culegerea și organizarea informațiilor

Descrierea unității

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

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupațiilor din domeniul forței de muncă.

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

Ghid pentru evaluare

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

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

Perfecționarea profesională

Descrierea unității

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

Gama de variabile

- evaluarea se face pe baza unor teste de aptitudini, de cunoștințe din domeniul vizat;
- tendințele de evoluție / dezvoltare se pot referi la o lărgire a domeniului de activitate ca arie de cuprindere, la utilizarea unor metode de lucru noi, la asigurarea posibilităților de adaptare la schimbările din domeniul vizat;
- metode de însușire: cursuri de pregătire, simpozioane, autoperfecționare.
- unitatea este valabilă și pentru următoarele standarde ocupaționale: consultant bugetar, analist piața muncii, agent de ocupare, consilier orientare profesională

Ghid pentru evaluare

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

La evaluare se vor urmări:

- capacitatea de evaluare / autoevaluare obiectivă a nivelului de pregătire;
- capacitatea de identificare a nevoilor de instruire precum și a modalităților de instruire corespunzătoare;
- modul în care se realizează participarea la cursuri.

Negocierea criteriilor de angajare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Formulează opțiuni, propuneri	1.1. Propunerile și opțiunile sunt formulate folosind metode de comunicare adecvate situației și interlocutorului. 1.2. Propunerile și opțiunile sunt formulate ținând cont de reglementările legale aflate în vigoare și de situația concretă a pieței muncii.
2. Evaluează reacția clientului	1.3. Propunerile făcute sunt în conformitate cu politica agenției. 2.1. Reacția clientului este analizată pentru a pregăti argumentele necesare.
3. Negociază criteriile de angajare	2.2. Reacția clientului este evaluată pentru a obține modificarea criteriilor 3.1. Consensul este atins ținând cont de reacția clientului la propunerile formulate. 3.2. Criteriile de angajare obținute în urma negocierii sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare. 3.3. Criteriile de angajare sunt stabilite cu claritate. 3.4. Rezultatul negocierii criteriilor de angajare asigură ocuparea locurilor de muncă în condiții cât mai avantajoase atât pentru solicitantul de loc de muncă cât și pentru angajator.

Gama de variabile

Unitatea se aplică agentului de ocupare din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Propunerile se referă la condițiile locului de muncă și la condițiile pe care persoana care va ocupa acel loc de muncă trebuie să le îndeplinească, relativ la:

- sarcini de îndeplinit;
- vechime în muncă, sex, vârstă, calificare, salariu, domiciliu, stagiul militar;
- condiții de mediu și condiții sociale;
- caracteristici fizice și psihice deosebite;
- calificări / specializări deosebite.

Clienți : – agenți economici care oferă locuri de muncă

- solicitanți de loc de muncă.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a obține condiții avantajoase care corespund politicii Agenției în cazul unei situații concrete existente la un moment dat pe piața muncii.

Cunoștințe:

- legislația muncii;
- situația concretă a pieței muncii;
- tehnica obținerii consensului.

Planificarea activității proprii

Descrierea unității

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

Gama de variabile

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

Client se referă la:

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

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

Situații neprevăzute se referă la:

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

Ghid pentru evaluare

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

Cunoștințe necesare:

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

Promovarea serviciilor agenției

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește strategia de promovare	1.1.Strategia de promovare a serviciilor este stabilită în conformitate cu politica Agenției. 1.2.Strategia este adecvată situației concrete de pe piața forței de muncă . 1.3. Instrumentele de promovare utilizate sunt în concordanță cu obiectivele propuse și cu impactul acestora asupra pieței muncii. 1.4. Strategia este stabilită astfel încât să se respecte resursele alocate și legislația în vigoare.
2. Prezintă serviciile Agenției	2.1.Serviciile Agenției sunt prezentate clar și concis. 2.2.Informațiile sunt actuale și sunt furnizate folosind terminologia de specialitate. 2.3.Informațiile sunt prezentate folosind metode de comunicare și instrumente adecvate. 2.4.Serviciile Agenției sunt prezentate cu obiectivitate. 2.5.Serviciile și imaginea Agenției sunt promovate în sensul creșterii încrederii față de aceasta.

Gama de variabile

Unitatea se aplică agentului de ocupare din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Serviciile oferite:

- servicii de selecție a forței de muncă pentru ocuparea locurilor vacante;
- diferite forme de sprijin financiar;
- intervenție rapidă în cazul disponibilizărilor masive;
- calificarea recalificarea / specializarea personalului propriu.

Instrumente: materiale promoționale(pliante, grafice, afișe, situații statistice, rapoarte).

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea agentului de a prezenta și promova serviciile Agenției, folosind strategii potrivite situației concrete, precum și puterea de argumentare și convingere pentru determinarea agentului economic să folosească serviciile oferite de Agenție.

Cunoștințe:

- serviciile oferite de Agenție;
- legislația muncii;
- situația actuală a forței de muncă.

Prospectarea pieței muncii

Descrierea unității

Unitatea se referă la activitatea de prospectare a pieței muncii în vederea obținerii informațiilor necesare agenției în vederea plasării forței de muncă disponibile, informații referitoare la locuri de muncă vacante, posibilități de dezvoltare a agenților economici din zonă.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică strategia de prospectare a pieței muncii	1.1. Strategia de prospectare este identificată în conformitate cu obiectivele urmărite. 1.2. Strategia este stabilită cu obiectivitate în conformitate cu politica agenției. 1.3. Strategia este adaptată situației concrete de pe piață astfel încât să se asigure accesul în timp optim la toate informațiile necesare de pe piața forței de muncă din zona de interes.
2. Identifică situația locurilor de muncă	2.1. Locurile de muncă vacante sunt identificate în totalitate și analizate cu atenție 2.2. Informațiile cu privire la situația locurilor de muncă, inclusiv condițiile generale de angajare, sunt colectate și înregistrate conform metodologiei. 2.3. Datele culese sunt interpretate corect luând în considerare domeniul de interes și obiectivele propuse.
3. Identifică cerințele agenților economici	3.1. Cerințele agentului economic sunt analizate cu atenție ținând cont de obiectivele urmărite. 3.2. Cerințele locului de muncă sunt negociate ținând cont de situația reală a pieței muncii și de interesele agenției. 3.3. Cerințele agenților economici sunt identificate utilizând metode specifice. 3.4. Cerințele agentului economic sunt înregistrate conform
4. Identifică evoluția în timp a pieței muncii	4.1. Potentialul de dezvoltare în timp a pieței muncii este evaluat cu obiectivitate pe baza analizei atente a tuturor informațiilor colectate de la agenții economici. 4.2. Potentialul de evoluție în timp a pieței forței de muncă este estimat cu atenție ținând cont de toți factorii de influență.

Gama de variabile

Unitatea se aplică agentului de ocupare din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Obiective:

- obținerea locurilor de muncă vacante ;
- urmărirea / verificarea locurilor de muncă ocupate prin recomandarea agentului de ocupare;
- analiza locului de muncă

Căi de contactare:

- vizită la agentul economic;
- discuție telefonică;
- invitație la Agenție;
- scrisoare.

Domeniul de interes:

- un anumit grup de meserii înrudite;
- un anumit domeniu economic;
- o anumită meserie;
- un anumit segment de solicitanți.

condiții generale:

- tip contract de muncă;
- tip de calificare / specializare;
- mod de salarizare;
- program de lucru;
- tipuri de sporuri acordate.

Cerințele agentului economic: cerințe suplimentare legate de ocuparea locului de muncă (mod de selecție a personalului).

Informații culese de la agenții economici: perspective de dezvoltare (crearea de noi locuri de muncă) sau de restrângere a activității

Factori de influență: crearea de noi întreprinderi, lichidarea unor întreprinderi, măsuri active etc.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a identifica locurile de muncă vacante , a selecta și estima cu obiectivitate potențialul de dezvoltare în timp a pieței forței de muncă.

De asemenea se va evalua și modul de abordare eficientă a agenților economici pentru atingerea obiectivelor stabilite.

Comunicarea interpersonală

Descrierea unității

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

Gama de variabile

Unitatea se aplică ocupațiilor din domeniul forței de muncă.

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

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

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

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

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări :

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

– modul în care inițiază discuții ținând seama de solicitările clienților

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

Furnizarea informațiilor de specialitate

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică cerințele clienților	1.1.Cerintele clientilor sunt identificate prin dialog eficient cu aceștia 1.2.Cerințele sunt identificate în timp util pentru client
2. Analizează documentele prezentate de client	2.1.Documentele cerute sunt în concordanță cu problema identificată. 2.2.Documentele prezentate de client sunt analizate cu atenție și responsabilitate. 2.3.Documentele prezentate sunt analizate ținând cont de legislația în vigoare și problema identificata.
3. Furnizează informații de specialitate	3.1.Informațiile furnizate răspund cerințelor clienților. 3.2.Informațiile furnizate sunt în concordanță cu legislația din domeniul muncii, în vigoare. 3.3.Informațiile de specialitate furnizate sunt corecte si actuale. 3.4.Informatiile furnizate sunt concise și clare astfel încât clientul este lămurit asupra problemelor ridicate. 3.5.Informațiile sunt transmise folosind o metodă de comunicare eficientă.
4. Oferă sfaturi și soluții	4.1.Sfaturile și soluțiile oferite sunt corecte astfel încât constituie un sprijin real în soluționarea problemei clientului. 4.2.Sfaturile și soluțiile oferite tin cont de cerintele clientului și de situatia concretă a acestuia. 4.3.Sfaturile și soluțiile oferite sunt în concordanta cu reglementarile legale în vigoare. 4.4.Sfaturile și soluțiile sunt prezentate folosind un limbaj adecvat situației și receptorului. 4.5.Sfaturile și soluțiile sunt oferite cu promptitudine. 4.6.Sfaturile și soluțiile sunt în conformitate cu posibilitatile reale oferite de piața muncii la acel moment. 4.7.Clienții sunt îndrumați politicoș spre serviciile de consultanță sau consiliere specifice, pentru rezolvarea solicitărilor ce depășesc competența agentului.

Gama de variabile

Unitatea se aplică agentului de ocupare din cadrul Agenției de Ocupare și Formare Profesională.

Clienți:

- solicitanți de loc de muncă;
- solicitanți/ beneficiari de ajutor de șomaj/ ajutor de integrare profesională / alocație de sprijin;
- reprezentanți ai agențiilor economice;
- alte persoane care solicită informații de specialitate.

Informațiile de specialitate privesc domeniile:

- legislația muncii;
- legea Agenției de Ocupare și Formare Profesională
- legea șomajului cu normele de aplicare și modificări apărute;
- legea pensionării anticipate;
- diverse reglementări legale de creditare, sprijin financiar pentru angajarea absolvenților;
- alte reglementări care sunt legate de organizarea și funcționarea Agenției;
- locuri de muncă vacante;
- persoane înregistrate;
- piața muncii;
- ocupare;
- pregătire profesională;
- educație.

Sfaturile și soluțiile se referă la:

- alegerea unui loc de muncă;
- schimbarea meseriei;
- calificare / recalificare / perfecționare profesională;
- îndrumarea către un specialist din cadrul Agenției;
- comportarea la un interviu;
- modul de selectare a persoanelor pentru angajare.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a furniza informații de specialitate într-o situație dată, de a răspunde eficient și prompt cerințelor solicitanților prin sfaturi corecte și pertinente.

Cunoștințe:

- legislația din domeniul muncii
- legislația Agenției de Ocupare și Formare Profesională.