

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Coordonator operații de teren

Domeniul: Învățământ, educație, cultură, mass media

București 1999

Unitatea pilot:

Institutul de Marketing și Sondaje

Coordonator proiect standard ocupațional:

Daniela Pârlea

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Alin Teodorescu, cercetător, IMAS SA

Corina Aldea, director serviciu, IMAS SA

Referenți de specialitate:

Valentina Marinescu, cercetător științific, Institutul de Sociologie

Elena - Simona Ștefănescu, cercetător științific, Institutul de Sociologie

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: M - 184

© 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.

Coordonator operații de teren

Descrierea ocupației

Coordonatorul Retea Operatori Interviu este persoana desemnată să organizeze activitățile de teren. El transmite Operatorului de Interviu informațiile referitoare la tipul cercetării și la modul de desfășurare a interviurilor, în conformitate cu regulile impuse de institutul pentru care lucrează. De asemenea, Coordonatorul Retea Operatori Interviu instruieste Operatorii de Interviu, asigură stocul necesar de materiale, administrează documentele specifice cercetării, verifică activitatea operatorilor. Coordonatorul este obligat să păstreze confidențialitatea asupra informațiilor obținute și asupra identității persoanelor interviuate.

Coordonator operații de teren

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Competențe fundamentale

Competențe generale la locul de muncă

Competențe specifice

Unitățile de competență

Comunicarea interactivă
Desfășurarea activității în echipă

Dezvoltarea profesională
Planificarea activității proprii

Antrenarea membrilor echipei de operatori
Asigurarea stocului necesar de materiale și instrumente de
Controlul și evaluarea activității operatorilor
Coordonarea activității operatorilor de interviu
Elaborarea raportului de activitate
Instruirea echipei de operatori de interviu
Planificarea și organizarea activității operatorilor de interviu
Prelucrarea documentelor de interviu
Promovarea imaginii instituției / firmei
Selectarea operatorilor de interviu

Comunicarea interactivă

Descrierea unității

Unitatea se referă la competențele necesare operatorului de interviu și coordonatorului rețelei operatori de interviu pentru realizarea unei comunicări eficiente cu colegii de muncă, colaboratori și a unui microclimat adecvat de desfășurare a activității.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmiterea și primirea	<p>1.1. Transmiterea informațiilor se efectuează numai către persoane autorizate prin atribuțiunile de serviciu, cu respectarea raporturilor ierarhice și funcționale.</p> <p>1.2. Transmiterea și primirea informațiilor se realizează cu promptitudine și acuratețe, prin respectarea unui limbaj specific.</p> <p>1.3. Metodele și mijloacele de comunicare sunt în conformitate cu cerințele firmei și sunt adecvate fiecărei situații în parte.</p> <p>1.4. Informațiile transmise sunt clare și concise.</p> <p>1.5. Schimbul de informații are la bază date reale și verificabile.</p>
2. Participarea la discuții de grup	<p>2.1. Modul de adresare este concis și politicos, respectându-se punctul de vedere al fiecărui interlocutor.</p> <p>2.2. Participarea la discuții se realizează în mod constructiv.</p> <p>2.3. Discuțiile sunt focalizate pe subiecte de interes profesional.</p> <p>2.4. Discuțiile sunt orientate în vederea realizării scopului cercetării.</p> <p>2.5. Comunicarea este realizată în scris sau verbal, ori de câte ori este nevoie.</p>

Gama de variabile

Persoane autorizate: șefi ierarhici, colegi de muncă cu care se află în relații funcționale, colaboratori.

Metode și mijloace de comunicare:

- scrisă
- orală
- directă
- indirectă (prin mijloace tehnice specifice: telefon)

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- schema organizatorică, raporturile ierarhice, atribuțiile de serviciu.
- terminologia de specialitate și limbajul specific.
- metode și mijloace de comunicare

La evaluare se va urmări:

- respectarea raporturilor ierarhice, modul de adresare și formulare a ideilor, în vederea asigurării clarității și conciziei informațiilor.
 - modul de utilizare a limbajului specific, operativ.
 - modul de utilizare a metodelor și mijloacelor de comunicare specifice.
 - capacitatea de exprimare în cadrul discuțiilor profesionale
 - capacitatea de orientare a discuțiilor exclusiv pe scopul cercetării.
 - modul în care inițiază discuții cu colegii și subiecții implicați în interviu.
 - capacitatea de comunicare eficientă a informațiilor și datelor necesare în diverse situații
-

Desfășurarea activității în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea sarcinilor în cadrul echipei	1.1. Sarcina și competența echipei sunt identificate conform tipului și obiectului cercetării. 1.2. Sarcinile individuale sunt stabilite în conformitate cu sarcina echipei, dispozițiile șefului ierarhic și schema organizatorică. 1.3. Propunerile privind îmbunătățirea activității sunt expuse cu claritate și la timp. 1.4. Sarcinile specifice sunt însușite corect și clar pentru satisfacerea exigențelor firmei și ale clienților.
2. Participarea la îndeplinirea sarcinilor echipei	2.1. Sarcinile echipei sunt îndeplinite printr-un mod de acțiune unitar (acceptat și respectat de toți membrii echipei). 2.2. Sarcinile individuale sunt îndeplinite la parametrii impuși, de către toți membrii echipei 2.3. Munca în echipă este efectuată respectându-se raporturile ierarhice în cadrul echipei și drepturile membrilor acesteia. 2.4. Sarcinile sunt rezolvate cu responsabilitate, conform cerințelor muncii în echipă.

Gama de variabile

Componența echipei: operatori de teren, coordonatorii activității de teren, colaboratori ..

Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrare, aparate electronice de automăsurare.

Parametrii impuși: corectitudine și exactitate în aplicarea metodei și în transmiterea datelor.

Obiectul cercetării: sondarea opiniei publice cu privire la anumite aspecte ale vieții sociale și politice, studiul și testarea pieței.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- atribuțiile de serviciu, norme interne, cod de conduită
- componența echipei
- tipuri de cercetare
- schema organizatorică și raporturile ierarhice

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei
- modul în care sunt respectate raporturile ierarhice și funcționale în relațiile de muncă
- modul de asumare a răspunderii în cadrul echipei
- modul de respectare a parametrilor impuși în cadrul cercetării
- realismul și obiectivitatea în identificarea sarcinilor în cadrul echipei
- capacitatea de însușire a sarcinilor specifice
- modul de satisfacere a exigențelor firmei și ale clienților
- adecvarea sarcinilor echipei la tipul și obiectul cercetării
- modul de respectare a raporturilor ierarhice în cadrul echipei
- responsabilitatea cu care sunt îndeplinite / rezolvate sarcinile stabilite

Dezvoltarea profesională

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea nevoii de autoinstruire și perfecționare	1.1. Necesitățile de instruire sunt identificate cu obiectivitate, respectându-se cerințele firmei și ale șefilor direcți 1.2. Nivelul propriu de pregătire profesională este evaluat corect, cu obiectivitate. 1.3. Evaluarea nivelului de pregătire se face permanent, prin raportarea la cerințele din domeniu
2. Identificarea surselor de informare	2.1. Sursele de informare identificate permit accesul la date, informații, procedee noi în domeniul de interes 2.2. Identificarea surselor de informare se realizează în raport cu necesarul și problematica de autoinstruire și perfecționare profesională.
3. Perfecționarea continuă a activității profesionale	3.1. Forma de pregătire este aleasă cu atenție, în sensul asigurării eficienței pregătirii. 3.2. Forma de pregătire este aleasă cu obiectivitate, în corelare cu posibilitățile existente 3.3. Însușirea cunoștințelor necesare se realizează în timp optim iar informațiile sunt mereu actualizate. 3.4. Instruirea este completă, asigurându-se nivelul de pregătire profesională solicitat la nivelul firmei. 3.5. Materialele de instruire specifice sunt consultate ori de câte ori este necesar. 3.6. Timpul alocat pentru perfecționare este stabilit cu atenție, suficient pentru însușirea noilor cunoștințe. 3.7. Aplicarea cunoștințelor dobândite în activitatea curentă se face în scopul optimizării acesteia.

Gama de variabile

Forme de pregătire: cursuri de pregătire profesională, seminarii, autoperfecționare (studiu individual).

Cerințele din domeniul de activitate se referă la: cerințele firmei, cerințele standardului ocupațional și ale profesiei.

Surse de informare: publicații și tratate de specialitate, materiale redactate de instituții atestate oficial, normative

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- cunoștințe de specialitate, specifice ocupației
- forme de pregătire profesională
- cerințele din domeniu
- surse de informare

La evaluare se va urmări:

- gradul de asimilare a cunoștințelor, de instruire, precum și atestările obținute.
- respectarea regulamentului firmei și gradul de cunoaștere a manualului operatorului.
- capacitatea de autoevaluare obiectivă a punctelor slabe ce necesită un plus de cunoștințe
- spiritul critic și autocritic
- identificarea celor mai adecvate surse de informare pentru domeniul de interes
- reflectarea activității de autoinstruire în activitatea curentă
- receptivitatea față de nou
- modul de alegere a formei de pregătire celei mai eficace
- capacitatea de actualizare a informațiilor din domeniu prin utilizarea surselor de informare

—

Planificarea activității proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea obiectivelor activității	1.1. Obiectivele sunt identificate corect, în concordanță cu posibilitățile tehnice de realizare 1.2. Obiectivele activității sunt clare, precise. 1.3. Eventualele neînțelegeri sunt clarificate în timp util. 1.4. Posibilitățile de nerealizare a sarcinilor sunt argumentate corect.
2. Stabilirea și alocarea resurselor	2.1. Resursele necesare realizării activității sunt stabilite corect, în funcție de tipul cercetării, lucrării. 2.2. Resursele stabilite asigură continuitatea cercetării și încadrarea ei în termenele stabilite.
3. Planificarea (sarcinilor și a timpului) activității	3.1. Planificarea succesiunii și a duratei fazelor de lucru este realizată în funcție de tipul cercetării. 3.2. Etapele de realizare sunt stabilite corect, pentru încadrarea în termenul final. 3.3. Planificarea activității se face luând în considerare eventualele disfuncționalități sau posibilități de nerealizare a sarcinilor / obiectivelor 3.4. Planificarea activității proprii se realizează ținând cont de direcțiile trasate de coordonator 3.5. Activitatea proprie este pregătită cu responsabilitate, asigurându-se corelarea cu alți membri ai echipei și încadrarea în termenul final.

Gama de variabile

Unitatea se referă la planificarea activității și a timpului de muncă propriu, în corelație însă, cu ceilalți membri ai echipei.

Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrate, aparate electronice de automăsurare.

Resursele pot fi: materiale, de timp

Disfuncționalități: refuzuri, epuizarea stocului de documentare și materialele necesare desfășurării activității.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- tipuri de cercetare
- disfuncționalități ce pot apărea în desfășurarea activității
- tipuri de resurse

La evaluare se va urmări:

- capacitatea din identificare a obiectivelor, în vederea realizării unei activități eficiente.
- capacitatea de planificare a cercetării și de respectare a termenelor stabilite.
- corectitudinea cu care sunt stabilite și alocate resursele necesare realizării activității și continuității ei
- modul în care respectă planificarea stabilită de către coordonator.
- capacitatea de depășire / rezolvare a eventualelor disfuncționalități ce pot apărea în activitatea curentă
- corectitudinea în identificarea obiectivelor
- corectitudinea stabilirii etapelor de realizare a activității

—

Antrenarea membrilor echipei de operatori

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea măsurilor de motivare / sancționare	1.1. Măsurile de motivare / sancționare sunt corect aplicate în urma unei analize riguroase a activității operatorilor 1.2. Aplicarea măsurilor de motivare / sancționarea permite corectarea disfuncționalității apărute în activitatea operatorilor și o mai bună motivare pentru muncă a acestora 1.3. Aplicarea măsurilor de motivare / sancționare este obiectivă și eficientă.
2. Facilitarea cooperării între membrii echipei	2.1. Cooperarea între membrii echipei asigură crearea unui climat favorabil de muncă. 2.2. Facilitarea cooperării între membrii echipei este eficientă, determinând creșterea randamentului activității fiecărui membru al echipei. 2.3. Cooperarea între membrii echipei este facilitată prin stabilirea unui

Gama de variabile

Măsuri de motivare: aprecieri pozitive, premii

Măsuri de sancționare: observații, penalizări

Sistemul de comunicare: deschis, multidirecțional, dialog activ.

Disfuncționalități în activitatea operatorilor: nerespectarea regulilor interne ale firmei, a celor specifice cercetării, neîncadrarea în termenele stabilite, calitatea necorespunzătoare a rezultatelor activității

i

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- măsuri de motivare / sancționare
- caracteristici ale sistemului de comunicare

La evaluare se va urmări:

- corectitudine în aplicarea măsurilor de motivare / sancționare
- modalități de realizare / asigurare a colaborării între membrii echipei
- capacitatea de a crea un climat favorabil de muncă
- modul de stabilire a sistemului de comunicare între membrii echipei
- capacitatea de corectare a disfuncționalităților apărute în activitatea operatorilor de interviu
- obiectivitatea și eficiența aplicării măsurilor de motivare / sancționare
- modalitățile de motivare pentru muncă a membrilor echipe

Asigurarea stocului necesar de materiale și instrumente de cercetare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea necesarului de materiale și instrumente	1.1. Necesarul de materiale și instrumente de lucru se stabilește în conformitate cu sarcinile și atribuțiile de serviciu. 1.2. Necesarul de materiale și instrumente este stabilit corect în funcție de tipul cercetării și eșantionarea realizată de către cercetătorii firmei
2. Dotarea cu materialele și instrumentele necesare desfășurării cercetării	2.1. Dotarea cu materiale și instrumente asigură un stoc complet necesar și suficient realizării activității. 2.2. Dotarea cu materialele și instrumentele necesare se realizează în timp util, asigurând astfel continuitatea cercetării. 2.3. Starea, parametrii tehnici ai materialelor și instrumentelor recepționate este verificată, în vederea depistării și înlocuirii reperelor nefuncționale. 2.4. Materialele și instrumentele utilizate sunt adecvate temei și tipului cercetării. 2.5. Materialele și instrumentele necesare activității sunt achiziționate astfel încât să asigure principiul utilității și al eficienței. 2.6. Dotarea cu materiale și instrumente specifice se realizează în conformitate cu eșantionarea făcută de către cercetător. 2.7. Materialele și instrumentele de lucru procurate asigură buna

Gama de variabile

Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrate, aparate electronice de automăsurare.

Parametrii tehnici ai materialelor și instrumentelor: se referă la starea de funcționare a acestora, cantitate, calitate, adecvarea la temă și la tipul cercetării, reprezentativitate.

Materiale și instrumente necesare activității: reportofon, casete audio, baterii, pixuri, documente.

Documente specifice ocupației: chestionare, rapoarte de interviu, contracte, fișe de eșantionare, liste ajutătoare, materiale promoționale.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- atribuțiuni de serviciu
- caracteristici / parametri tehnici ai materialelor și instrumentelor
- tipuri de cercetări
- materiale și instrumente necesare cercetării
- tipuri de documente

La evaluare se va urmări:

- stabilirea corectă a necesarului de materiale și instrumente necesare activității
 - capacitatea de administrare a acestora
 - capacitatea de depistare a reperelor nefuncționale
 - modul de respectare a atribuțiilor de serviciu
 - respectarea principiului utilității și eficienței la procurarea materialelor și instrumentelor de lucru
 - adecvarea materialelor și instrumentelor necesare la tipul cercetării și eșantionarea stabilită de către cercetătorii firmei
 - adecvarea necesarului de materiale și instrumente la tipul cercetării și eșantionarea stabilită de către cercetătorii firmei
 - operativitatea în dotarea cu materialele și instrumentele necesare
 - cunoașterea tipului de cercetări, a atribuțiilor de serviciu
-

Controlul și evaluarea activității operatorilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea obiectivelor activității de evaluare și control	1.1. Obiectivele evaluării sunt identificate în conformitate cu regulamentul intern al firmei și cerințele ocupației 1.2. Obiectivele activității de evaluare și control sunt corect identificate și permit depistarea lacunelor în pregătire.
2. Stabilirea metodelor de evaluare și control	2.1. Modalități de evaluare și control permit realizarea unei evaluări corecte și obiective a activității operatorilor de interviu și a activității proprii. 2.2. Metode de evaluare și control sunt stabilite în conformitate cu
3. Evaluarea modului de desfășurare a activității	3.1. Evaluarea modului de desfășurare a activității se exercită în mod curent, prin analiza termenelor și a obiectivelor propuse. 3.2. Evaluarea modului de desfășurare a activității se realizează prin compararea rezultatelor activității cu obiectivele propuse, evidențiindu-se elementele pozitive și cele negative ale activității.
4. Stabilirea măsurilor de îmbunătățire a activității operatorilor de teren	3.3. Evaluarea se face în mod obiectiv, cu responsabilitate și 4.1. Măsurile de îmbunătățire a activității operatorilor este stabilită corect, în mod obiectiv. 4.2. Măsurile de îmbunătățire au un caracter preventiv, diminuând riscurile apariției disfuncționalităților în activitatea operatorilor. 4.3. Stabilirea măsurilor de îmbunătățire a activității este adecvată naturii / tipului cercetării și asigură eficiența acesteia.
5. Intervenția în cazul unor disfuncții	5.1. Intervenția în cazul unor disfuncții este operativă și eficientă. 5.2. Intervenția în cazul unor disfuncții permite corectarea activității, reîncadrarea ei în parametrii impuși / stabiliți.

Gama de variabile

Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrare, aparate electronice de automăsurare.

Disfuncționalități în activitatea operatorilor: nerespectarea regulilor interne, a celor specifice cercetării neîncadrarea în termenele stabilite, calitatea necorespunzătoare a rezultatelor activității.

Măsuri de îmbunătățire a activității: măsuri de motivare, măsuri de sancționare

Măsuri de motivare: aprecieri pozitive, premii

Măsuri de sancționare: observații, penalizări

Metode de evaluare și control a activității: discuții, interviuri, teste, inspecții pe teren, verificări, grile de evaluare.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- metode de evaluare și controlul activității
- disfuncții în activitate
- metode de îmbunătățire a activității
- tipuri de cercetări
- măsuri de motivare / sancționare
- regulamentul intern al firmei

La evaluare se va urmări:

- modalitățile de evaluare a activității desfășurate de fiecare membru al echipei
- obiectivitatea în aplicarea metodei de evaluare
- modul de aplicare și corectitudinea măsurilor de îmbunătățire a activității (măsuri reparatorii)
- capacitatea de identificare a obiectivelor activității de evaluare și control
- corectitudine în stabilirea obiectivelor activității de evaluare
- corectitudinea în stabilirea obiectivelor activității de evaluare
- adecvarea metodelor de evaluare la cerințele firmei și ale ocupației
- capacitatea de evidențiere a elementelor pozitive și a celor negative ale activității proprii și ale activității operatorilor de interviu
- capacitatea de intervenție în cazul unor disfuncții
- operativitatea și corectitudinea acestei intervenții
- cunoașterea măsurilor de îmbunătățire a activității

—

Coordonarea activității operatorilor de interviu

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Sincronizarea activității echipei	1.1. Activitățile membrilor echipei sunt corelate în funcție de necesitățile / cerințele cercetării. 1.2. Sincronizarea activității membrilor echipei permite crearea unei rețele de activitate, a unui mod de acțiune unitar și eficient.
2. Stabilirea posibilității de comunicare și informare rapidă	2.1. Sistemul de comunicare și informare între coordonator și operator este deschis, permițând eficientizarea activității. 2.2. Sistemul de comunicare și informare este multidirecțional și asigură o bună interacțiune între coordonator și membrii echipei și un climat favorabil de muncă. 2.3. Stabilirea posibilității de comunicare și informare permite operativizarea activității operatorilor și clarificarea rapidă a eventualelor neînțelegeri ce pot apărea pe parcursul cercetării. 2.4. Sistemul de comunicare și informare este stabilit în concordanță cu posibilitățile tehnice de realizare existente.

Gama de variabile

Sistemul de comunicare: multidirecțional, deschis, se referă la interacțiunea atât între coordonator și fiecare membru al echipei în parte, cât și între membrii echipei.

Posibilitățile tehnice de comunicare și informare: telefon, fax.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- organizarea și planificarea corespunzătoare
- tipul cercetării
- metode și mijloace de lucru
- caracteristici ale sistemului de comunicare și informare ce trebuie stabilite în cadrul echipei

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de corelare a activității membrilor echipei
- modul de asigurare a unui sistem de comunicare deschis și eficient
- capacitatea de a stabili un sistem de comunicare și informare operativ
- capacitatea de creare a unui mod de acțiune unitar și eficient din partea echipei pe care o coordonează
- adecvarea sistemului de comunicare la necesitățile cercetării și la posibilitățile tehnice de realizare a acestora

—

Elaborarea raportului de activitate

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Formularea concluziilor și soluțiilor	1.1. Concluziile și soluțiile formulate sunt reale, obiective și respectă principiul utilității. 1.2. Concluziile și soluțiile formulate sunt corecte, clare și concise, redactate într-un limbaj specific 1.3. Formularea concluziilor permite evaluarea de către coordonator a activității operatorului de interviu, a bunului mers al cercetării 1.4. Exprimarea concluziilor și soluțiile formulate este făcută în scris sau oral, în funcție de caracteristicile situației.
2. Întocmirea rapoartelor de activitate	2.1. Rapoartele de activitate cuprind informații explicit formulate și argumentate. 2.2. Rapoartele de activitate sunt redactate într-un limbaj clar și concis, utilizându-se terminologia de specialitate. 2.3. Conținutul raportului de activitate este relevant, reflectă realitatea cu exactitate și surprinde aspectele importante ale activității 2.4. Rapoartele de activitate se întocmesc atât periodic, pe etape de cercetare, cât și la finalul acesteia.

Gama de variabile

Aspectele importante surprinse în raportul de activitate se referă atât la activitatea proprie cât și la activitatea desfășurată de operatorii de interviu: respectarea termenelor stabilite, disfuncționalități, rezultatul activității calificative, evaluări ale activității, calitatea muncii efectuate.

Caracteristicile situației raportate se referă la necesitatea transmiterii rapide a anumitor informații, importanța ei, utilitate, noutate.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- modalitățile de întocmire a rapoartelor de activitate
- aspecte importante surprinse în raport
- caracteristicile situațiilor raportate

La evaluare se va urmări:

- modul de exprimare a ideilor, claritatea și concizia
- utilizarea terminologiei și a limbajului specific
- modul de formulare a concluziilor
- respectarea, surprinderea realității cu obiectivitate
- adecvarea metodei de transmitere a informațiilor la caracteristicile situațiilor apărute
- capacitatea de evidențiere a aspectelor importante ale activității proprii, cât și ale activității operatorului de interviu pe care îi coordonează
- relevanța conținutului raportului de activitate

—

Instruirea echipei de operatori de interviu

Descrierea unității

Unitatea include competentele și calitățile necesare coordonatorilor în pregătirea și formarea profesională a echipei de operatori, în vederea asigurării unei bune desfășurări a cercetării, a eficientizării acesteia. Instruirea este una inițială (la începerea activității) și unele periodice (pe parcursul desfășurării cercetării).

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea necesității de instruire	<p>1.1. Necesitățile de instruire sunt identificate cu obiectivitate și responsabilitate, respectându-se cerințele impuse de firmă.</p> <p>1.2. Identificarea necesității de perfecționare asigură un nivel de pregătire profesională ridicat, în concordanță cu cerințele profesiei / ocupației.</p> <p>1.3. Necesitățile de instruire sunt consemnate într-un plan de pregătire profesională.</p>
2. Identificarea surselor de informare	<p>2.1. Sursele de informare identificate permit accesul la date și informații noi în domeniul de interes.</p> <p>2.2. Identificarea surselor de informare se realizează în raport cu necesarul și problematica de instruire profesională.</p>
3. Efectuarea instruirii echipei	<p>3.1. Instruirea echipei se realizează după un plan elaborat în urma identificării necesității de instruire.</p> <p>3.2. Informația transmisă este bine structurată, adecvată specificului de conținut al programului de formare / instruire și permite o bună accesare și valorificare a ei.</p> <p>3.3. Tehnicile de comunicare sunt relevante și asigură o bună interacțiune în cadrul echipei.</p> <p>3.4. Obstacolele în cadrul procesului de instruire sunt identificate cu acuratețe și obiectivitate, în vederea diminuării lor.</p> <p>3.5. Limbajul este clar și concis, cu utilizarea unei terminologii de specialitate.</p> <p>3.6. Modalitățile de instruire utilizate permit realizarea formării profesionale a echipei într-un mod eficient și operativ.</p> <p>3.7. Efectuarea instructajelor oferă operatorilor de interviu instrucțiuni legate de activitatea pe care o vor desfășura.</p> <p>3.8. Modalitățile de instruire stabilite sunt adecvate tipului cercetării și timpului alocat acestei activități.</p>
4. Evaluarea performanțelor membrilor echipei	<p>4.1. Evaluarea performanțelor se realizează periodic, după fiecare etapă a programului de instruire și permite identificarea nivelului de pregătire atins de către cursant.</p> <p>4.2. Evaluarea se face în mod obiectiv, ținând cont de particularitățile fiecărei persoane în parte, de cerințele impuse de firmă și profesie.</p> <p>4.3. Eventualele neajunsuri sunt corect identificate și diminuate.</p> <p>4.4. Metodele de evaluare sunt aplicate corect</p>

Gama de variabile

Tehnici de comunicare: dialog activ, ședințe tip “brainstorming” etc.

Obstacolele în cadrul procesului de instruire se referă la cele determinate de transmiterea, recepționarea mesajelor, a informațiilor, la lacune în cadrul programului de instruire.

Metode de evaluare: întrebări orale, teste scrise, proiecte, interviuri

Tipuri de cercetări: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrare, aparate electronice de automăsurare.

Surse de informare: publicații și tratate de specialitate, materiale redactate de instituții atestate oficial, normative în vigoare, manualul operatorului, internet.

Instrucțiunile legate de activitatea operatorilor: ce trebuie făcut când subiectul nu este acasă, nu este disponibil pentru discuție sau refuză să participe la interviu; de câte ori să revină la o aceeași adresă, când are dreptul să abandoneze un subiect anume, când poate să abordeze lista de rezerve, câte persoane poate înlocui de pe lista principală.

Modalități de instruire: cursuri, aplicații practice, documentare

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- elaborarea programelor de instruire
- imperativele cerute de profesie / ocupație
- obstacole în procesul de formare
- tehnici de comunicare în procesul de instruire
- metode de evaluare a activității și a nivelului de pregătire a operatorilor de interviu
- surse de informare
- tipuri de cercetări
- modalități de instruire

La evaluare se va urmări:

- utilizarea limbajului specific, modul de formulare a ideilor
- modalitățile de realizare a unui program de instruire
- modul de structurare a informațiilor și adecvare la conținutul procesului de formare
- obiectivitatea în identificarea obstacolelor în instruire
- relevanța tehnicilor de comunicare
- corectitudinea în aplicarea metodelor de evaluare
- obiectivitatea și spiritul critic în analiza activității operatorilor de interviu
- capacitatea de identificare a surselor de informare adecvate
- capacitatea de identificare a lacunelor în pregătirea profesională a operatorilor
- adecvarea modalităților de instruire la tipul cercetării
- modul de respectare a timpului alocat instruirii echipei
- operativitatea și eficiența în activitatea de instruire

—

Planificarea și organizarea activității operatorilor de interviu

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea sarcinilor și obiectivelor operatorilor	<p>1.1. Obiectivele și sarcinile individuale identificate sunt clare și precise.</p> <p>1.2. Sarcinile și obiectivele specifice fiecărui membru al echipei sunt corect identificate, în concordanță cu posibilitățile tehnice de realizare și tipul cercetării.</p> <p>1.3. Posibilitățile de nerealizare a sarcinilor sunt discutate și corect argumentate.</p> <p>1.4. Eventualele neînțelegeri sunt clarificate în timp util.</p>
2. Stabilirea și repartizarea sarcinilor	<p>2.1. Repartizarea sarcinilor se face în mod obiectiv și corect, permițând realizarea / conștientizarea de către fiecare membru al echipei a atribuțiilor ce îi revin.</p> <p>2.2. Sarcinile stabilite și repartizate sunt clare și precise.</p> <p>2.3. Sarcinile sunt repartizate uniform la toți membrii echipei.</p>
3. Stabilirea modalităților și a mijloacelor de realizare a obiectivelor	<p>3.1. Modalitățile și mijloacele de lucru sunt corect stabilite, în concordanță cu natura activității / tipul cercetării.</p> <p>3.2. Mijloacele și metodele de lucru permit adaptarea la situații neprevăzute, în timp util și asigură continuitatea cercetării.</p>
4. Organizarea activității operatorilor	<p>4.1. Activitatea operatorilor este organizată și planificată pe etape și cu termene riguroase.</p> <p>4.2. Resursele specifice fiecărei operații de muncă sunt corect repartizate și asigură funcționalitatea lor.</p> <p>4.3. Activitatea operatorilor este organizată în concordanță cu natura cercetării.</p>

Gama de variabile

Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrate, aparate electronice de automăsurare.

Modalități și mijloace de lucru: reportofoane, casete audio, documente specifice, conduită adecvată.

Resursele pot fi: umane, materiale, de timp.

Situații neprevăzute: refuzuri din partea subiecților de a participa la interviu, întreruperi ale interviului, atitudini negative din partea subiecților.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- organizarea și planificarea corespunzătoare
- tipuri de cercetări
- modalități și mijloacele de lucru
- situații neprevăzute ce pot apărea pe parcursul cercetării
- tipuri de resurse

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea în stabilirea și repartizarea sarcinilor și obiectivelor
- modul de aplicare a tehnicilor și metodelor de lucru
- rigurozitatea în elaborarea planului de lucru și în organizarea activității membrilor echipei
- capacitatea de identificare a sarcinilor și obiectivelor operatorilor de interviu
- modul de repartizare a sarcinilor
- corectitudinea în stabilirea modalității și mijloacelor de lucru
- modul de alocare a resurselor necesare activității fiecărui membru al echipei
- adecvarea planificării și organizării activității operatorilor de interviu la tipul cercetării

—

Prelucrarea documentelor de interviu

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analiza / sistematizarea informațiilor primite din teren	1.1. Informațiile primite din teren sunt analizate cu atenție . 1.2. Sistematizarea informațiilor și a datelor permite buna organizare și clasificare a acestora. 1.3. Informațiile, datele și documentele de lucru sunt analizate corect.
2. Completarea documentelor	2.1. Completarea documentelor se realizează în funcție de natura și utilitatea acestora. 2.2. Documentele specifice sunt completate utilizându-se un limbaj specific, clar și concis. 2.3. Documentele specifice sunt completate în totalitate, cu acuratețe.
3. Transmiterea documentelor	3.1. Transmiterea documentelor este realizată în timp util, respectându-se regulile interne ale firmei. 3.2. Documentele transmise asigură realizarea cercetării la parametrii impuși de aceasta.
4. Clasificarea / organizarea documentelor	4.1. Clasificarea datelor și documentelor permite organizarea acestora, crearea unei baze de date, accesarea și valorificarea lor. 4.2. Datele și informațiile rezultate din activitate sunt clasificate corect, în conformitate cu metodologia și posibilitățile tehnice existente. 4.3. Datele, informațiile și documentele sunt organizate în categorii distincte.

Gama de variabile

Documentele specifice ocupației: chestionare, rapoarte de interviu, contracte, fișe de eșantionare, liste ajutătoare, materiale promoționale.

Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrare, aparate electronice de automăsurare.

Parametrii tehnici ai cercetării: corectitudine și exactitate în aplicarea metodei și înregistrarea documentelor.

Modalitățile de clasificare și organizare a datelor: registre, fișiere, cataloage, dosare etc.

Categoriile distincte de clasificare a informațiilor sunt stabilite în funcție de tipul cercetării, tipuri de documente.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- tipuri de cercetări
- regulile interne ale firmei și cerințele acesteia
- parametrii tehnici ai cercetării
- tipuri de documente specifice ocupației
- modalitățile de înregistrare a datelor și informațiilor în funcție de natura cercetării

La evaluare se va urmări:

- claritatea și concizia limbajului utilizat, modul de exprimare a ideilor
- corectitudinea și atenția cu care analizează / sistematizează informațiile și documentele de lucru
- operativitatea în efectuarea activității de transmitere a documentelor de lucru
- modalitățile de clasificare a datelor, funcție de posibilitățile tehnice de realizare a acestora
- modul de completare a documentelor de lucru
- respectarea parametrilor tehnici ai cercetării
- modul de organizare a datelor și documentelor de lucru pe categorii distincte
- corectitudinea în clasificare datelor rezultate din activitate

—

Promovarea imaginii instituției / firmei

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea modalităților de	1.1. Modalitățile de promovare sunt stabilite în mod realist și obiectiv, în funcție de posibilitățile tehnice ale firmei și cerințele pieței. 1.2. Stabilirea modalităților de promovare se realizează în funcție de poziția ierarhică ocupată în cadrul firmei. 1.3. Modalitățile de promovare stabilite asigură o bună imagine a operatorilor, a firmei pe care o reprezintă și a serviciilor pe care le oferă.
2. Distribuirea materialelor pentru reclamă	2.1. Materialele distribuite sunt relevante pentru imaginea firmei și a serviciilor oferite și sunt în număr suficient de mare pentru realizarea acestui obiectiv. 2.2. Distribuirea materialelor pentru reclamă se realizează adoptându-se o conduită corespunzătoare.

Gama de variabile

Poziția ierarhică în cadrul firmei se referă la: operator de interviu - coordonator operatori de interviu.

Conduita corespunzătoare se referă la: atitudine, comportament, limbaj.

Materialele pentru reclamă: pixuri, calendare, agende, broșuri, pliante.

Modalitățile de promovare se referă la normele de conduită adoptate.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- modalitățile moderne de promovare a imaginii firmei
- normele de conduită ce trebuie adoptate pentru promovarea imaginii
- tipuri de materiale pentru reclamă

La evaluare se va urmări:

- modul de aplicare a strategiilor și de corelare a lor cu cerințele pieței
- modul de distribuire a materialelor
- prestația operatorilor și coordonatorilor în activitatea desfășurată
- realismul și obiectivitatea în stabilirea modalităților de promovare a imaginii
- adecvarea modalităților de promovare la posibilitățile tehnice ale firmei și la cerințele interlocutorilor, ale pieței

- conduita abordată în desfășurarea activității
- modul de asigurare a unui număr suficient și necesar de materiale pentru reclamă, în vederea creării unei imagini corespunzătoare a firmei pe care o reprezintă

Selectarea operatorilor de interviu

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea numărului necesar de operatori de teren	<p>1.1. Numărul operatorilor de teren este stabilit în funcție de tipul cercetării și respectă eșantionarea făcută de către cercetătorii firmei.</p> <p>1.2. Numărul de operatori stabilit este suficient de mare și asigură acoperirea tuturor zonelor de investigație și a numărului de formulare necesar cercetării.</p> <p>1.3. Numărul de operatori de interviu este corect stabilit și asigură o repartizare optimă și uniformă a sarcinilor de muncă.</p>
2. Participarea la selecția operatorilor de interviu	<p>2.1. Selecția operatorilor de teren este realizată pe baza studierii C.V. - urilor profesionale ale acestora și a unei atente documentării asupra activității lor anterioare.</p> <p>2.2. Operatorii de teren sunt selectați în urma evaluării corecte din partea coordonatorului.</p> <p>2.3. Selecția operatorilor de interviu este stabilită corect, într-un mod profesionist, cu evitarea subiectivismului în aprecieri.</p> <p>2.4. Selecția operatorilor respectă anumite reguli impuse de către firmă și de către ocupație, în vederea asigurării corectitudinii, validității și eficienței investigației.</p>

Gama de variabile

Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrare, aparate electronice de automăsurare.

Regulile la selecția operatorilor se referă la modul de exprimare și conduita adoptată de către operatorii de interviu, capacitatea de a nu influența sau sugera răspunsurile, capacitatea de a câștiga încrederea și colaborarea subiecților la realizarea cercetării, păstrarea confidențialității asupra datelor obținute și asupra identității

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- tipuri de cercetări
- reguli de selecție a operatorilor

La evaluare se va urmări:

- modul de respectare a eșantionului stabilit de către cercetătorii firmei
- capacitatea de a asigura un număr optim de operatori de teren, în vederea acoperirii tuturor zonelor de investigație și a formularelor
- corectitudinea în repartizarea sarcinilor de muncă
- modul în care studiază și se documentează asupra C.V. - urilor profesionale și a activității anterioare a operatorilor
- modul de evaluare a operatorilor de teren
- corectitudinea și profesionalismul în selectarea operatorilor
- respectarea regulilor impuse de firmă și ocupație, în selecția operatorilor de teren.