

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Oficiant poștă

Domeniul: Poștă și telecomunicații

București 1999

Unitatea pilot:

Poșta Română

Coordonator proiect standard ocupațional:

Irina Olaru

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Gheorghe Apostolescu, Poșta Română

referent Georgeta Șișu, Poșta Română

Referenți de specialitate:

diriginte oficiu Maria Iliescu, Oficiul Poștal București nr. 1

diriginte oficiu Alexandrina Cristea, Oficiul Poștal București nr. 22

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: C - 64

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

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

Oficiant poștă

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Administrație

Întocmirea documentelor de evidență
Prelucrarea documentelor și formularelor specifice domeniului poștal

Calitate

Aplicarea procedurilor de calitate

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea NPM și PSI
Comunicarea cu clienții
Comunicarea la locul de muncă
Efectuarea muncii în echipă

Dezvoltare profesională

Dezvoltare profesională

Exploatarea echipamentelor și utilajelor poștale

Operarea pe calculator
Operarea pe utilaje și echipamente poștale

Gestionare

Gestionarea resurselor materiale și bănești
Prelucrarea trimiterilor poștale

Planificare

Organizarea activității la locul de muncă
Planificarea activităților zilnice

Producție

Efectuarea serviciilor și prestațiilor poștale

Promovare

Promovarea imaginii oficiului poștal

Întocmirea documentelor de evidență

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea tipului de documente necesare	1.1. Documentele specifice și cantitățile necesare sunt stabilite în funcție de natura prestației / serviciului / operațiunii solicitate și conform instrucțiunilor și normelor interne. 1.2. Documentele specifice activității de vânzare a prestațiilor / serviciilor sunt identificate în vederea completării cu exactitate a operațiunilor efectuate.
2. Identificarea datelor necesare întocmirii documentelor specifice	2.1. Informațiile suplimentare asupra datelor necesare sunt identificate corect, prin utilizarea metodelor de comunicare adecvate corespunzător prestațiilor prezentate / sosite. 2.2. Datele sunt identificate rapid și corect și corespunzător instrucțiunilor și normelor, cu respectarea reglementărilor în vigoare.
3. Completarea documentelor de evidență	3.1. Documentele specifice activităților de vânzarea produselor / prestațiilor / serviciilor sunt completate la termenele prevăzute în normele interne. 3.2. Documentele specifice sunt completate cu corectitudine prin asumarea responsabilității în vederea raportării operațiunilor efectuate.

Gama de variabile

Documente de evidență: formulare codificate, registre codificate, facturi, liste etc.

Instrucțiuni și norme interne specifice domeniului poștal

Metode de comunicare: scris, verbal

Prestații: mandate, colete, recomandate, etc.

Servicii: eliberări, plăți, etc.

Timp real: grafice orare predare / primire, norme de timp de prelucrare / transmitere

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :

instrucțiuni și norme interne

întocmirea actelor și documentelor

Legea 83/ 1996 (Legea serviciilor poștale)

La evaluare se va urmări :

rapiditatea întocmirii operațiunilor

exactitatea cu care culege informațiile referitoare la datele necesare

exactitatea datelor completate

corectitudinea întocmirii actelor și documentelor

Prelucrarea documentelor și formularelor specifice domeniului poștal

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prelucrarea documentelor și formularelor	1.1. Documentele și formularele sunt verificate prin exercitarea autocontrolului în conformitate cu instrucțiunile și normele de lucru. 1.2. Datele din documentele înregistrate sunt verificate prin comparare cu cele din registre corespunzător prestației / serviciului efectuat. 1.3. Deficiențele constatate sunt remediate cu operativitate. 1.4. Totalurile înscrise în documente și formulare sunt prelucrate și comparate cu cele stabilite și înscrise initial. 1.5. Documentele și formularele prelucrate sunt semnate pentru asumarea responsabilității asupra operațiunilor efectuate.
2. Asigurarea circulației documentelor	2.1. Documentele și formularele prelucrate sunt transmise cu rapiditate personalului stabilit prin instrucțiunile și normele de lucru. 2.2. Documentele și formularele sunt corect predate conform timpului

Gama de variabile

Documente: formulare specifice prestațiilor poștale prezentate / sosite
Registre cu regim special specifice domeniului poștal
Formulare: liste, facturi, foaie vârsământ, etc.
Timp real: grafice orare de prelucrare , norme de timp

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la :
întocmirea actelor și documentelor
instrucțiuni și norme de lucru
- norme operațiuni de casă

La evaluare se vor urmări :
responsabilitatea cu care efectuează autocontrolul
conștiinciozitatea cu care asigură circulația documentelor
responsabilitatea cu care efectuează verificarea
atenție distributivă în comparare
asumarea responsabilității prelucrării

Aplicarea procedurilor de calitate

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asumarea responsabilităților pentru serviciile și prestațiile oferite	1.1 Toate produsele vândute și serviciile / prestațiile oferite sunt încadrate în condițiile de calitate impuse prin instrucțiunile și normele interne. 1.2 Locul de munca și echipamentul este pregătit astfel încât rezultatele muncii să corespundă cerințelor de calitate și securității valorilor. 1.3. Creșterea calitatii serviciilor aferente vânzării este o preocupare
2. Verificarea calitativă a rezultatelor activității	2.1 Rezultatele activității sunt comparate cu cerințele de calitate și dacă este necesar sunt luate cu promptitudine măsuri de remediere. 2.2 Deficiențele de calitate constatate sunt analizate cu discernământ pentru determinarea cauzelor în vederea găsirii soluțiilor de remediere. 2.3 Deficiențele de calitate nesoluționate sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate conform instrucțiunilor și normelor interne.

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul poștal.

Procedurile de calitate se aplică pe toată durata activității, individual și în echipă

Documentație: instrucțiuni și norme interne privind calitatea serviciilor, securitatea valorilor

Legea 83/1996 (legea serviciilor poștale)

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la:

standardele de asigurare a calității aferente prestațiilor / produselor comercializate și pentru servicii

La evaluare se va urmări:

corectitudinea cu care aplică procedurile de calitate specifice activităților

rapiditatea în depistarea și soluționarea deficiențelor

discernământ în modul de asumare a deficiențelor

Aplicarea NPM și PSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea normelor de protecție a muncii	<p>1.1. Legislația și normele de protecție a muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă.</p> <p>1.2. Echipamentul de protecție din dotare este utilizat corect.</p> <p>1.3. Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat în condiții de siguranță conform normelor în vigoare.</p> <p>1.4. Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecție a muncii este asigurată prin participarea la instructajul periodic.</p> <p>1.5. Activitatea specifică este desfășurată cu respectarea permanentă a normelor de protecție a muncii.</p>
2. Aplicarea normelor de pază și stingere a incendiilor	<p>2.1. Lucrul este efectuat în condiții de securitate și în conformitate cu normele PSI în vigoare.</p> <p>2.2. Procedurile de pază și stingere a incendiilor sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice.</p> <p>2.3. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor.</p>
3. Raportarea pericolelor care apar la locul de muncă	<p>3.1. Pericolele sunt identificate cu discernământ pentru a fi raportate persoanei abilitate conform normelor interne.</p> <p>3.2. Starea echipamentelor de protecție și stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate conform procedurilor interne.</p>
4. Aplicarea procedurilor de urgență și evacuare	<p>4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a persoanei abilitate conform procedurilor interne și normelor în vigoare.</p> <p>4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu rapiditate, corectitudine și luciditate, respectând procedurile interne.</p>

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul poștal.

Echipamentul de protecție: specific locului de muncă

Echipamentul de stingere a incendiilor :hidranți , extinctoare, lopeți, nisip, găleți, furtunuri etc.

Truse de prim ajutor: feșe, pansamente sterile, alcool, medicamente etc.

Sistem de avertizare: sonor, luminos, comunicative

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor

Evaluarea practică se va face în cadrul simulărilor periodice

Cunoștințele se referă la :

normele de protecție a muncii , de pază și stingere a incendiilor specifice activităților

echipamentul de protecție și modul de întreținere al acestuia

lista obiectelor interzise la expediere și caracteristicile acestora

sistemele de avertizare , de amplasare a punctelor pentru pază și stingerea incendiilor, a modului de folosire a lor
acordarea primului ajutor

La evaluare se va urmări :

corectitudinea cu care respectă normele de protecție a muncii de pază și stingerea incendiilor

corectitudinea și promptitudinea cu care se acționează în caz de accident

capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute

Comunicarea cu clienții

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpinarea clienților	1.1. Clienții sunt întâmpinați cu politețe la intrarea / ieșirea din oficiu poștal. 1.2. Clienții sunt salutați cu respect în conformitate cu regulile și normele de conduită.
2. Stabilirea cerințelor clienților	2.1. Cerințele clienților sunt stabilite prin utilizarea unui limbaj adaptat pentru transmiterea și primirea corectă și fidelă a informațiilor. 2.2. Clientul este ascultat încurajându-se libera exprimare a opiniilor pentru obținerea de informații relevante scopului urmărit.
3. Furnizarea de informații	3.1. Informațiile sunt furnizate prin utilizarea unui limbaj general și de specialitate. 3.2. Informațiile transmise sunt corecte și răspund solicitării clienților, iar dificultățile de comunicare sunt înlăturate cu calm. 3.3. Divergențele cu clienții, opiniile și sesizările acestora sunt comunicate operativ, șefului direct pentru rezolvarea lor cu promptitudine în vederea satisfacerii exigențelor clienților.

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul poștal

forma de comunicare: verbal, scris, limbaj specific domeniului de activitate, prin folosirea termenilor tehnici specifici gamei de prestații / servicii / produse aferente vânzării

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la :

norme specifice

cunoașterea la nivel mediu a unei limbi străine de circulație internațională

reguli și codul de conduită al salariaților poștali

La evaluare se va urmări :

promptitudinea și respectul cu care întâmpină clienții la intrarea /ieșirea din oficiu poștal

corectitudinea cu care transmite informațiile

claritatea cu care utilizează limbajul specific locului de muncă

rapiditatea cu care soluționează divergențele cu clienții

modul în care își însușește opiniile și sesizările clienților

Comunicarea la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmiterea și primirea	1.1 Modalitatea de comunicare este realizată prin atribuțiunile de serviciu, cu respectarea raporturilor ierarhice și functionale. 1.2 Formele de comunicare folosite sunt corespunzătoare pentru transmiterea rapidă a informațiilor. 1.3 Informațiile transmise sunt corecte, concise, operative și redactate în limbajul tehnic prevăzut în normative. 1.4 Obținerea unor informații suplimentare este realizată prin întrebări pertinente și logice. 1.5 Modul de adresare este politicos și cu multă sollicitudine.
2. Participarea la discuții în grup pe teme profesionale	2.1 Rezolvarea problemelor profesionale este obținută pe baza discuțiilor acceptate de toți membrii grupului. 2.2 În cadrul discuțiilor în grup este respectat dreptul la opinie a celorlalți participanți. 2.3 Punctele de vedere proprii sunt argumentate clar și expuse fara reținere.

Gama de variabile

Unitatea se aplică la toate ocupațiile din domeniul poștal

Persoane autorizate: șefi ierarhici, colegi de muncă din cadrul relațiilor funcționale.

Forma de comunicare: scrisă, verbală.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

Schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale.

Terminologia de specialitate și codul de conduită al salariaților poștali.

La evaluare se vor urmări:

Respectarea raporturilor ierarhice și funcționale și a raportărilor, conform cerințelor.

Utilizarea limbajului prevăzut în normative.

Modul de adresare și formulare a ideilor pentru transmiterea și primirea informațiilor.

Efectuarea muncii în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea sarcinilor ca membru al echipei	1.1. Sarcinile specifice sunt identificate cu promptitudine în conformitate cu indicațiile șefului direct. 1.2. Sarcinile specifice sunt însușite corect și clar pentru satisfacerea exigențelor clienților.
2. Participarea la îndeplinirea	2.1. Sarcinile sunt rezolvate cu responsabilitate, conform cerințelor muncii în echipă. 2.2. Sarcina echipei este îndeplinită printr-un mod de acțiune acceptat și respectat de toți membrii echipei. 2.3. Sarcinile suplimentare, în situații neprevăzute sunt rezolvate cu operativitate și sollicitudine pentru încadrarea activităților în termenele finale. 2.4. Munca proprie este corelată cu a celorlalți membri ai echipei pentru promovarea imaginii oficiului poștal.

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul poștal.

Membrii echipei

Mărimea echipei

Forma de comunicare: discuții individuale, discuții în grupuri mici, telefonic, rapoarte scrise

Limbaj specific domeniului de activitate: folosirea termenilor tehnici specifici pentru gama de prestații și servicii

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la :

utilizarea corectă a limbajului specific

norme interne și codul de conduită al salariaților poștali

schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei

modul de asumare a răspunderii în cadrul echipei

Dezvoltare profesională

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea necesarului de perfecționare	1.1 Identificarea necesarului de dezvoltare profesională la locul de muncă este efectuată prin autoevaluare obiectivă. 1.2 Identificarea necesarului de perfecționare profesională este efectuată prin participare la instructaje periodice. 1.3. Necesarul de dezvoltare profesională este identificat pe baza observațiilor primite de la șefii ierarhici. 1.4. Sursele de informații identificate sunt corespunzătoare necesarului de dezvoltare identificat.
2. Instruirea profesională la locul de muncă	2.1. Cunoștințele și informațiile dobândite sunt menținute la zi prin studierea materialelor de documentare din domeniul de activitate. 2.2. Cunoștințele teoretice și practice sunt verificate periodic în scopul perfecționării profesionale prin participare la concursuri profesionale. 2.3. Cunoștințele dobândite sunt aplicate corect în activitatea curentă

Gama de variabile

materiale documentare: prospecte, reviste, broșuri , presă, etc.
instrucțiuni și norme interne și prevederi legale, securitatea valorilor
Legea 83/ 1996 (legea serviciilor poștale)_

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
instrucțiuni și norme de lucru
limbă străină de circulație internațională
întocmirea documentelor specifice
reguli și norme interne de conduită
NPM și PSI
materiale documentare din domeniu

La evaluare se va urmări:
conștiințozitatea cu care își îmbunătățește activitatea profesională
perseverența cu care se autoinstruiește
competența va fi demonstrată în relația cu clienții prin aplicarea cunoștințelor dobândite
exercitarea creativității
obiectivitatea în autoevaluare

Operarea pe calculator

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectarea aplicațiilor și a modulelor de lucru	1.1. Modulele de lucru ale aplicațiilor informatice sunt accesate cu rapiditate pentru satisfacerea cerințelor clienților. 1.2. Meniurile de lucru din cadrul modulelor sunt alese conform manualului de operare și corespund tipului de prestație solicitată. 1.3. Intrările și ieșirile din meniurile selectate sunt realizate cu rapiditate și în timp real.
2. Operarea informațiilor	2.1. Datele sunt introduse corect în calculator pentru înregistrarea reală a prestațiilor solicitate de clienți. 2.2. Verificarea introducerii corecte a datelor este efectuată cu responsabilitate pentru eliminarea erorilor. 2.3. Validarea datelor introduse este făcută în conformitate cu instrucțiunile și normele interne.
3. Listarea datelor	3.1. Datele înregistrate sunt listate cu operativitate conform manualului de operare și a instrucțiunilor interne. 3.2. Verificarea datelor listate pe suportul pe hârtie este realizată corect și cu rapiditate în ordinea stabilită prin normele interne. 3.3. Situațiile listate sunt verificate și semnate în scopul asumării responsabilității.

Gama de variabile

Activități : specifice domeniului poștal

Instrucțiuni și norme interne : specifice domeniului poștal

Prestație: mandate, recomandate, colete, etc.

Echipamente și utilaje poștale conectate la calculator: cântare, autocolantă, etc.

Meniu de lucru pentru: mandate, mandate on- line, mesagerii, recomandate, alocații Bancpost, timbre și efecte poștale, produse comerciale, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :

tehnica operării pe calculator

norme interne

cunoașterea la nivel mediu a unei limbi străine de circulație internațională

reguli și norme interne de conduită

La evaluare se va urmări :

rapiditate în operare pe calculator

corectitudinea operării informațiilor

modul de asumare a răspunderii pentru lucrările executate

Operarea pe utilaje și echipamente poștale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Alegerea parametrilor de lucru	1.1. Tipurile de utilaje și echipamente poștale necesare operării sunt alese corect conform tipului de prestație /serviciu solicitat de client. 1.2. Fixarea parametrilor se face în concordanță cu tipul utilajului și corespunde normelor de timp. 1.3. Utilajele și echipamentele poștale necesare sunt corect aplicate / accesate și corespund prestației / serviciului solicitat și a instrucțiunilor de lucru.
2. Efectuarea operațiilor poștale pe utilaje și echipamente poștale	2.1. Operațiile sunt efectuate corect prin aplicare / accesare cu utilajele și echipamentele poștale corespunzător prestației / serviciului solicitat. 2.2. Începerea /terminarea operațiunii este efectuată cu promptitudine în conformitate cu instrucțiunile și normele de lucru. 2.3. Disfuncționalitățile din timpul operării sunt comunicate operativ persoanelor abilitate pentru continuarea activităților în condiții de

Gama de variabile

Activitatea se desfășoară în oficiu poștal

Munca poate fi individuală sau în echipă

Utilaje și echipamente poștale: ștampile , sigilii , mașini de francat / numărat / etichetat / cartat / ștampilat, cântare, nomenclaturi, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la :

- utilaje și echipamente poștale folosite în domeniul poștal
- caracteristicile utilajelor
- funcționarea și întreținerea utilajelor și echipamentelor
- NPM și PSI

La evaluare se vor urmări :

corectitudinea alegerii utilajului / echipamentului

corectitudinea timpului necesar de efectuare a operațiunii

rapiditatea folosirii utilajului / echipamentului

Gestionarea resurselor materiale și bănești

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigurarea resurselor materiale și bănești	1.1. Creditul propriu este menținut, pastrat și actualizat sortimental și valoric cu respectarea reglementărilor din instrucțiuni și norme de lucru în vigoare. 1.2. Numerarul este asigurat corespunzător cu necesarul pentru categoria de prestații ce trebuie efectuate.
2. Primirea, predarea gestiunii zilnice	2.1. Numerarul necesar este primit sub formă de avans pe bază de semnatura conform reglementărilor din instrucțiuni și normele operațiunilor de casă. 2.2. Numerarul încasat realizat din prestații / servicii este predat pe bază de semnatura conform reglementărilor din instrucțiuni și normele operațiunilor de casă. 2.3. Numerarul primit ca avans este justificat cu documente însoțitoare de justificare și decontat integral pe baza de semnatura conform normelor operațiunilor de casă.

Gama de variabile

Documente de înregistrare: condici, foi vărsământ, chitanță credit, etc.

Resurse materiale: timbre, efecte poștale, mărfuri comerciale din gama proprie, cosmetice, papetărie, tutun, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la :
instrucțiuni și norme de lucru
norme și instrucțiuni de casă
asigurarea securității valorilor

La evaluare se vor urmări :
conștiințiozitatea cu care se urmărește, verifică și actualizează creditul propriu sortimental și valoric
vigilența și îndemânarea în gestionare
corectitudinea în justificarea sumelor, pe baza documentelor însoțitoare și a decontului
asumarea responsabilității pentru operațiunile efectuate

Prelucrarea trimiterilor poștale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prelucrarea expedițiilor	1.1. Primirea / predarea expedițiilor poștale, este efectuată zilnic la termenele stabilite în graficele orare. 1.2. Închiderea / deschiderea expedițiilor poștale este efectuată zilnic prin verificarea integrității tuturor trimiterilor poștale și compararea după caz cu documentele însoțitoare. 1.3. Trimiterile poștale prezentate / sosite sunt cartate conform destinației / adreselor. 1.4. Deficiențele constatate sunt tratate cu operativitate conform reglementărilor din instrucțiuni.
2. Predarea trimiterilor	2.1. Trimiterile poștale prezentate / sosite sunt predate / primite pe baza de semnatura cu respectarea instrucțiunilor și normelor de lucru. 2.2. Trimiterile poștale prezentate / sosite sunt predate / primite pe baza documentelor specifice reglementate prin instrucțiuni.

Gama de variabile

Documente specifice: condici, liste, facturi

Trimiteri poștale : colete, gropuri, casete, saci cu presă corespondență, mandate, imprimate, tipărituri / broșuri, etc.

Timp real: grafice orare sosire / plecare, norme de timp

Destinație: localități / țări

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la :

instrucțiuni și norme de lucru

Legea 83/ 1996 (legea serviciilor poștale)

asigurarea securității valorilor

geografie

cunoștințe la nivel mediu a unei limbi străine de circulație internațională

corectitudinea aplicării actelor și documentelor

La evaluare se vor urmări :

conștiințiozitatea în executarea operațiunilor

rapiditate în mânăuire

atenție distributivă în cartare

asumarea responsabilității

Organizarea activității la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigurarea condițiilor ergonomice de lucru	1.1. La începerea activității ghișeele sunt pregătite conform instrucțiunilor și normelor interne pentru asigurarea promptă a vânzătorilor. 1.2. ținuta vestimentară este corespunzătoare cu normele interne pentru desfășurarea activităților și promovării imaginii oficiului poștal. 1.3. Documentele și formularele sunt ordonate pentru asigurarea servirii cu rapiditate. 1.4. Produsele poștale destinate vânzării sunt aranjate pentru vizualizare și ordonate pentru identificare cu ușurință. 1.5. Dispozitivele primite sunt însușite la începerea activității prin consultarea și semnarea condiției de ordine și dispozitivului prin semnare.
2. Asigurarea condițiilor tehnice	2.1. La începerea activității sunt verificate toate utilajele și echipamentele din dotare pentru asigurarea funcționării corecte. 2.2. Starea necorespunzătoare a utilajelor și echipamentelor tehnice este raportată cu promptitudine conform normelor interne.

Gama de variabile

Activități: specifice domeniului poștal

Echipamente și utilaje poștale : ștampile, sigilii, cântare, mașini francat / etichetat / ștampilat / numărât, etc.

Documente: registre specifice, formulare specifice activității, documente de gestiune.

Produse poștale : timbre, vederi, plicuri, felicitări, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :

instrucțiuni și norme de lucru

metrologie

norme PSM și PSI

gama de produse

La evaluare se va urmări :

corectitudinea și rapiditatea în pregătirea locului de muncă

operativitate în ordonarea documentelor specifice

exactitatea identificării utilajelor necorespunzătoare

responsabilitatea în aplicarea ordinelor și dispozițiilor

Planificarea activităților zilnice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea activităților zilnice	1.1. Activitățile și serviciile sunt identificate cu rapiditate în ordinea stabilită prin norme interne și conform indicațiilor primite de la șefii direcți. 1.2. Informațiile suplimentare asupra normelor de lucru sunt obținute din
2. Stabilirea și alocarea resurselor	2.1. Necesarul de numerar este stabilit corect în conformitate cu normele interne în vederea asigurării plăților. 2.2. Timpul suplimentar necesar alocării resurselor este identificat corect pentru a asigura o activitate fluentă.
3. Planificarea propriu - zisă	3.1. Activitățile și resursele sunt planificate prin verificarea tuturor elementelor pentru încadrarea în termenele finale. 3.2. Situațiile neprevăzute sunt rezolvate prin alocarea unui timp de lucru suplimentar în cadrul activităților zilnice în scopul satisfacerii cerințelor clienților și a îndeplinirii normelor interne.

Gama de variabile

Activități :specifice domeniului poștal

Norme interne: instrucțiuni specifice domeniului poștal

Informații suplimentare: ordine, dispoziții, circulare, etc.

Forme de comunicare: scris, verbal

Termene finale: grafice orare de lucru, norme de timp

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :

instrucțiuni de lucru

tehnica vânzării

securitatea valorilor

documente specifice activității

La evaluare se va urmări :

rapiditatea în stabilirea activităților și resurselor

corectitudinea alocării resurselor

încadrarea în termenele stabilite

Efectuarea serviciilor și prestațiilor poștale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Acceptarea prestațiilor / serviciilor în sistemul poștal (prezentare / sosire)	<p>1.1. Solicitățile clienților sunt identificate cu promptitudine prin utilizarea formelor de comunicare specifice în vederea oferirii prestațiilor / serviciilor de calitate.</p> <p>1.2. Clientul este legitimat în vederea acceptării predării trimerilor sosite conform reglementărilor din instrucțiuni.</p> <p>1.3. Clientul este îndrumat cu calm și sollicitudine în vederea completării corecte a formularelor corespunzătoare prestațiilor / serviciilor solicitate.</p> <p>1.4. Clienții sunt informați cu corectitudine asupra tarifului de achitat.</p> <p>1.5. Formularele completate sunt verificate cu atenție pentru admiterea la</p>
2. Înregistrarea și încasarea contravalorii prestațiilor / serviciilor poștale	<p>2.1. Prestația / serviciul poștal este înregistrat în registrul corespunzător cu respectarea instrucțiunilor și normelor de lucru.</p> <p>2.2. Sumele aferente prestației / serviciului și taxelor sunt încasate, iar numerarul este verificat la primire în prezența clientului căruia i se eliberează chitanță specifică prestației serviciului efectuat.</p> <p>2.3. Divergențele apărute sunt soluționate cu promptitudine prin solicitarea operativă a șefului direct.</p> <p>2.4. Confidențialitatea serviciului este păstrată cu respectarea reglementărilor din instrucțiuni și normele legale în vigoare.</p>
3. Vânzarea produselor proprii / comerciale	<p>3.1. Produsele solicitate sunt oferite cu promptitudine pentru satisfacerea cerințelor clienților.</p> <p>3.2. Produsele noi sunt prezentate la vânzare pentru promovarea imaginii oficiului poștal.</p> <p>3.3. Pretul produsului solicitat este comunicat corect și rapid pentru vânzarea efectivă.</p> <p>3.4. Contravaloarea produselor este încasată și verificată cu atenție în prezența clienților.</p>

Gama de variabile

Prestații: mandate, recomandate, colete, scrisori cu valori, etc.

Servicii: eliberări, predări, plăți, etc.

Produse proprii și comerciale: timbre, efecte poștale, fiscale, judiciare, filatelice, papetărie, cosmetice, tutun, etc.

Forme de comunicare specifice: scris, verbal

Acte de legitimare: buletin identitate, adeverință identitate, procură specială, împuternicire, etc.

Instrucțiuni și norme de lucru

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la :

instrucțiuni și norme de lucru

norme operațiuni de casă

asigurarea securității valorilor

codul de conduită al salariaților poștali

Legea 83/ 1996 (legea serviciilor poștale)

caracteristicile produselor proprii / comerciale

cunoașterea la nivel mediu a unei limbi străine de circulație internațională

La evaluare se vor urmări :

comportamentul în relațiile cu clienții

vigilența și îndemânarea în gestionare

rapiditatea și corectitudinea în tranzacții

asumarea responsabilității pentru operațiunile efectuate

Promovarea imaginii oficiului poștal

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prezentarea serviciilor și a prestațiilor oferite	1.1 Estetica ghișeului este menținută prin aranjarea zilnică a produselor în funcție de solicitările clienților. 1.2 Imaginea ghișeului este susținută permanent prin materiale de documentare pentru promovarea vânzării produselor / serviciilor / prestațiilor. 1.3 Ghișeul este marcat vizibil pentru a fi identificat cu ușurință de către clienți. 1.4. Materialele de documentare cu elemente distincte sunt afișate în mod corespunzător pentru a fi cunoscute de către clienți.
2. Utilizarea materialelor promoționale	2.1 Materialele promoționale sunt utilizate pentru a răspunde cerințelor clienților. 2.2 Materialele promoționale sunt utilizate și afișate pentru lansarea pe piață a produselor noi.

Gama de variabile

Materiale de documentare: extrase din normele interne, tarife, formulare cu model de completare, nomenclaturi, etc.

Materiale promoționale: broșuri, prospecte, fișe de prezentare a produselor

Ghid pentru evaluare

Oficiul poștal se va evalua împreună cu celelalte oficii poștale.

Cunoștințele se referă la:

instrucțiuni și norme interne de lucru

reguli și codul de conduită al salariaților poștali

Legea 83/1996 (legea serviciilor poștale)

nivel mediu de cunoaștere a unei limbi străine de circulație internațională

La evaluare se va urmări:

conștiințozitatea cu care promovează imaginea oficiului poștal

promptitudinea cu care prezintă materialele promoționale

solicitudinea în servirea clienților

modul în care sunt afișate materialele de documentare și cele promoționale pentru a fi cunoscute de către clienți