

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Operator de interviu

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 - 183

© copyright 1999, COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

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

Operator de interviu

Descrierea ocupației

Operatorul de Interviu este persoana desemnată să efectueze chestionare în teren, interviuri în profunzime în cadrul sondajelor de opinie sau a cercetărilor de marketing, la cererea institutului pentru care lucrează. El realizează interviurile în conformitate cu instrucțiunile scrise și verbale transmise de către Coordonatorul operatorilor de interviu. Operatorul de Teren este obligat să păstreze confidențialitatea asupra informațiilor obținute și asupra identității persoanelor intervievate, are o ținută decentă, utilizează un limbaj adecvat.

Operator de interviu

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
Organizarea activității proprii
Planificarea activității proprii

Administrarea documentelor specifice activității de interviu
Identificarea eșantionului
Prelucrarea primară a răspunsurilor
Prezentarea temei de cercetare
Promovarea imaginii instituției / firmei
Raportarea activității desfășurate în teren
Realizarea interviului

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

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

—

Organizarea activității proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea modalității și a mijloacelor de realizare a activității	<p>1.1. Modalitățile și mijloacele de realizare a activității sunt adecvate sarcinilor și obiectivelor stabilite în cadrul planificării.</p> <p>1.2. Modalitățile și mijloacele de lucru asigură evidențierea rezultatelor activității și a serviciilor necesare acesteia.</p> <p>1.3. Modalitățile și mijloacele de realizare stabilite sunt adecvate tipului cercetării și posibilităților tehnice de efectuare a acesteia.</p> <p>1.4. Modalitățile și mijloacele de realizare a activității sunt stabilite corect, asigurând continuitatea cercetării.</p> <p>1.5. Organizarea activității asigură un climat favorabil desfășurării interviului.</p>
2. Asigurarea condițiilor tehnice de	<p>2.1. Starea documentelor și mijloacelor de lucru este stabilită în raport cu parametrii tehnici specifici.</p> <p>2.2. Starea documentelor și mijloacelor de lucru este verificată cu atenție și în totalitate.</p> <p>2.3. Asigurarea condițiilor tehnice de lucru permite evidențierea eventualelor nereguli ale documentelor și mijloacelor de lucru.</p> <p>2.4. Eventualele nereguli identificate sunt semnalate șefului direct, împreună cu care sunt stabilite posibilitățile de depășire a acestora.</p>

Gama de variabile

Unitatea se referă la: organizarea activității proprii, în corelare cu alți membri ai echipei.

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

Modalitățile și mijloacele de realizare a activității: reportofoane, documente specifice, casete audio, telefon; comportament, vestimentație, atitudine, limbaj.

Parametrii tehnici se referă la: număr suficient de materiale de lucru, adecvarea lor la tema cercetării, buna funcționare a mijloacelor de lucru, existența tuturor materialelor necesare realizării activității.

Neregulile documentelor și mijloacelor de lucru se referă la neîncadrarea în parametrii de mai sus.

Posibilități de rezolvare a eventualelor nereguli: dotarea cu materiale de lucru suficiente, asigurarea unei rezerve de materiale, înlocuirea reperelor defecte, remedierea neregulilor.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- tipuri de cercetări
- organizarea corespunzătoare
- modalități și mijloace de realizare a activității
- parametrii tehnici specifici și nereguli la documentele și materialele de lucru.
- posibilități de rezolvare a eventualelor nereguli.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de corelare a activității cu obiectivele stabilite
- modul de colaborare cu ceilalți membri ai echipei
- încadrarea în termenii stabiliți
- capacitatea de stabilire a stării documentelor și mijloacelor de lucru în raport cu parametrii specifici;
- atenția cu care stabilește starea documentelor și mijloacelor de lucru
- capacitatea de evidențiere / identificare a eventualelor nereguli în starea materialelor și mijloacelor de lucru;
- capacitatea de remediere a eventualelor nereguli apărute;
- adecvarea modalităților și mijloacelor de realizare a activității la tipul cercetării și posibilitățile tehnice de efectuare a acestora
- responsabilitatea cu care este pregătită activitatea de interviuare, în vederea îndeplinirii scopului / obiectivelor propuse.
- capacitatea de a asigura un climat favorabil desfășurării interviului
- capacitatea de evidențiere a rezultatelor activității și a serviciilor necesare acestora
- corectitudinea stabilirii modalităților și mijloacelor de realizare a activității

—

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 autoadministrare, aparate electronice de automăsurare.

Resursele pot fi: materiale, de timp, informaționale.

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

Ghid pentru evaluare:

- 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

Administrarea documentelor specifice activității de interviu

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
–	–
1.. Completarea documentelor de lucru	<p>1.1. Completarea documentelor de lucru se realizează în funcție de natura și utilitatea acestora.</p> <p>1.2. Documentele de lucru sunt completate utilizându-se un limbaj specific, clar și concis.</p> <p>1.3. Documentele de lucru sunt completate în totalitate, cu acuratețe.</p> <p>1.4.Fișele de eșantionare cuprind toate informațiile necesare clarificării.</p> <p>1.5.Completarea fișei de eșantionare este obligatorie și se realizează după efectuarea fiecărui interviu.</p> <p>1.6.Datele cuprinse în documentele de lucru sunt reale și corecte.</p>
2. Organizarea documentelor de lucru	<p>2.1. Datele și informațiile rezultate din activitate sunt organizate corect, în conformitate cu metodologia și posibilitățile existente.</p> <p>2.2. Informațiile sunt organizate în categorii distincte, permițând accesarea și valorificarea lor cu ușurință.</p>
3.Distribuirea documentelor de lucru	<p>3.1.Distribuirea documentelor specifice se realizează în conformitate cu cerințele firmei și tipul cercetării.</p> <p>3..2. Documentele de lucru sunt distribuite astfel încât să respecte regulile metodologice și să asigure materialul necesar.</p>

Gama de variabile

- Documentele specifice ocupației se referă la: chestionare, fișe de eșantionare, liste ajutătoare, contracte, materiale promoționale, reportofoane etc.
- Tipul cercetării: prin chestionar, interviuri în profunzime, focus - grupuri, jurnale autoadministrare, aparate electronice de automăsurare.
- Modalități de înregistrare a datelor: registre, fișiere, cataloage, dosare.
- Categoriile de informații sunt stabilite în funcție de: - natura / tipul cercetării
- tipuri de documente
- Informațiile cuprinse în fișa de eșantionare se referă la: date despre subiecții intervievați, înlocuirile efectuate în eșantion, refuzuri, data investigației.
- Regulile metodologice se referă la :timp, subiecți etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- regulamentul intern și cerințele firmei
- modalitățile de completare a documentelor, în funcție de natura și utilitatea acestora
- modalitățile de înregistrare a datelor
- tipuri de documente specifice activității
- tipuri de cercetări
- informații cuprinse în fișa de eșantionare

La evaluare se va urmări:

- respectarea regulamentului firmei
- modul de exprimare a ideilor, claritatea și concizia
- utilizarea limbajului specific
- modul de înregistrare a datelor, în funcție de tipul cercetării și posibilitățile tehnice de realizare a acestuia.
- modul de organizare a datelor și informațiilor în categorii distincte, care să permită o ușoară accesare și valorificare
- respectarea cerințelor firmei și a celor dictate de tipul cercetării
- modul de distribuire a documentelor de lucru
- capacitatea de asigurare a materialului necesar și suficient cercetării
- modul de completare a documentelor de lucru

Identificarea eşantionului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Fixarea subiecților din eşantion	1.1. Fixarea subiecților din eşantion respectă cerințele dictate de tipul cercetării și cele impuse de către coordonator. 1.2. Subiecții din eşantion sunt aleși prin respectarea pasului stabilit de către cercetătorii firmei.
2. Verificarea și validarea eşantionului	2.1. Înlocuirile în eşantion se realizează în conformitate cu regulile stabilite. 2.2. Respectarea caracteristicilor eşantionului asigură reprezentativitatea acestuia. 2.3. Înlocuirile în eşantion se realizează în situații speciale în vederea

Gama de variabile

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

Situații speciale: subiecții nu sunt disponibili pentru interviu, nu sunt acasă, refuză să participe la interviu

Regulile la fixarea subiecților din eşantionul final se referă la situațiile în care operatorul de teren are dreptul să abandoneze un subiect (când subiectul nu este acasă, nu este disponibil pentru interviu sau refuză să participe la interviu), de câte ori trebuie să abordeze o persoană de pe lista de rezerve, câte persoane poate înlocui de pe lista principală etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- reguli de înlocuire a subiecților din cadrul eşantionului
- modul de completare a fișei de eşantionare

La evaluare se va urmări:

- modul de respectare a cerințelor și a regulilor stabilite, a pasului de eşantionare etc.
- respectarea pasului de eşantionare
- modul de respectare a caracteristicilor eşantionului
- modul de asigurare a continuității și uniformității cercetării
- corectitudinea și responsabilitățile cu care realizează înlocuirile în eşantion

—

Prelucrarea primară a răspunsurilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verificarea corectitudinii completării documentelor de interviu	1.1. Corectitudinea completării documentelor de interviu se referă la terminarea / primirea chestionarului / documentului de lucru. 1.2. Verificarea conținutului și competitivității documentelor de lucru este obligatorie și permite evidențierea răspunsurilor neconsemnate, omise, în vederea recuperării acestora (dacă este posibil) 1.3. Verificarea documentelor de interviu este operativă.
2. Codificarea primară / postcodificarea răspunsurilor	2.1. Răspunsurile sunt codificate corect cu respectarea alegerilor făcute de către subiecții intervievați. 2.2. Codificarea răspunsurilor permite valorificarea ușoară a datelor și informațiilor culese din teren 2.3. Simbolurile utilizate la codificarea răspunsurilor sunt stabilite în funcție de tipul cercetării de către cercetătorii în domeniu și sunt respectate întocmai. 2.4. Codificarea răspunsurilor este realizată cu respectarea limitelor de timp stabilite în cadrul planificării etapelor de lucru.

Gama de variabile

Simboluri utilizate la codificare: cifre, litere.

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

r

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- tipuri de cercetări
- simboluri utilizate la codificarea răspunsurilor
- caracteristici ale activității de verificare a documentelor (corectitudine, operativitate)

La evaluare se va urmări:

- modul de verificare a documentelor de cercetare
- capacitatea de depistare a răspunsurilor neconsemnate, omise, în vederea recuperării acestora
- capacitatea corectitudinii în realizarea codificării documentelor de lucru
- respectarea cu strictețe a alegerilor făcute de către subiecți
- modul de respectare a simbolurilor stabilite de către cercetători, în funcție de tipul cercetării
- operativitatea la verificarea documentelor de interviu
- încadrarea în timpul planificat pentru codificarea răspunsurilor

Prezentarea temei de cercetare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Informarea subiecților asupra temei	1.1. Informarea subiecților asupra temei este concisă și permite familiarizarea interlocutorului cu aceasta. 1.2. Informațiile asupra temei respectă cerințele impuse de către coordonator și de tipul cercetării 1.3. Informațiile sunt redactate într-un limbaj specific și clar. 1.4. Informațiile asupra temei sunt corecte, în concordanță cu realitatea.
2. Oferirea de explicații suplimentare participanților	2.1. Informațiile suplimentare sunt clare, la obiect și nu influențează sau sugerează răspunsurile subiecților. 2.2. Oferirea de explicații suplimentare asigură înlăturarea eventualelor neînțelegeri și cooperare din partea colaboratorilor. 2.3. Explicațiile suplimentare sunt oferite participanților la cererea acestora și în limitele impuse de către firmă și de către coordonator

Gama de variabile

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

Cerințe: utilizarea unui limbaj specific, comunicare interpersonală.

Informațiile suplimentare se referă la: destinația cercetării, firma care a comandat cercetarea, tipul cercetării.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- tipuri de cercetări
- informații utilizate în prezentarea temei
- cerințe impuse în prezent temei de cercetare

La evaluare se va urmări:

- modul de formulare a ideilor și limbajul folosit
- modul de adresare
- claritatea și concizia
- capacitatea de a rezolva eventualele neînțelegeri și de a asigura cooperarea din partea subiecților
- modul de respectare a datelor reale în prezentarea cercetării
- corectitudinea utilizării acestora
- respectarea cerințelor impuse de către coordonator, tipul cercetării
- capacitatea de a se încadra în limitele impuse de firmă în oferirea explicațiilor, a informațiilor suplimentare
- capacitatea de a oferi explicații suplimentare, fără a influența sau sugera eventualele răspunsuri

—

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

Raportarea activității desfășurate în teren

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Redactarea raportului de activitate	<p>1.1. Raportarea activității se realizează la termenele stabilite de către coordonator și evidențiază date și informații reale, de strictă utilitate.</p> <p>1.2. Raportul de activitate este redactat într-un limbaj specific, clar și concis.</p> <p>1.3. Informațiile cuprinse în raportul de activitate sunt corecte, respectă principiul acurateții</p> <p>1.4. Informațiile cuprinse în raportul de activitate sunt selectate după utilitatea și importanța lor</p> <p>1.5. Raportul de activitate cuprinde toate aspectele importante apărute în desfășurarea cercetării</p>
2. Evidențierea observațiilor personale	<p>2.1. Observațiile personale sunt exprimate cu claritate și surprind aspecte importante ale activității desfășurate.</p> <p>2.2. Fișa de observații cuprinde date pertinente, corecte, redactate într-un limbaj specific.</p> <p>2.3. Modalitățile de transmitere a observațiilor personale sunt adecvate caracteristicilor situațiilor apărute.</p>

Gama de variabile

Aspectele importante ale activității, surprinse în fișa de observație, se referă la: modul de desfășurare a activității, perioada în care a avut loc cercetarea, rezultatele activității, reacții ale interlocutorilor etc.

Modalități de transmitere a observațiilor: oral, scris, prin telefon, fax.

Caracteristicile situațiilor se referă la necesitatea transmiterii rapide a informației, importanța și utilitatea ei.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- modul de redactare a raportului de activitate
- modul de întocmire a fișei de observații
- aspecte ale activității surprinse în raportul de activitate
- modalitățile de transmitere a observațiilor

. La evaluare se va urmări:

- modul de exprimare a ideilor, claritatea și concizia
- modul selectare a informațiilor după utilitatea și importanța lor
- utilizarea limbajului specific și a terminologiei de specialitate
- modul de întocmire a unei fișe de observații
- capacitatea de evidențiere a aspectelor importante ale activității desfășurate
- adecvarea modalității de transmitere / evidențiere a observațiilor personale la necesități și la situații nou create

—

Realizarea interviului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Chestionarea subiecților	1.1. Intervievarea se realizează cu respectarea regulilor impuse de tipul cercetării și de către coordonator. 1.2. Întrebările sunt clare și adresate într-un limbaj specific. 1.3. Răspunsurile subiecților sunt consemnate corect și permit o ușoară valorificare a lor 1.4. Subiecții intervievați sunt asigurați asupra confidențialității datelor oferite și asupra păstrării anonimatului identității lor.
2. Asigurarea continuității interviului	2.1. Continuitatea interviului este asigurată printr-o atitudine favorabilă din partea operatorului, prin profesionalism și seriozitate. 2.2. Asigurarea continuității interviului nu permite fragmentarea informațiilor, asigurându-se astfel eficiența și validitatea cercetării.
3. Finalizarea interviului	3.1. Interviul este finalizat în timp util, operativ. 3.2. Interviul cuprinde informații clare, concrete, redactate într-un limbaj specific. 3.3. Finalizarea interviului asigură eficiența și validitatea cercetării.

Gama de variabile

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

Regulile la interviu se referă la: respectarea ordinii întrebărilor, acoperirea tuturor întrebărilor cuprinse în chestionar, reguli de adresare.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- tipuri de cercetări
- reguli la interviu

La evaluare se va urmări:

- modul de formulare a întrebărilor și de utilizare a limbajului specific
- modul de adresare
- claritatea și concizia
- modul de respectare a regulilor impuse de cercetare / coordonator
- capacitatea de a asigura continuitatea interviului, în vederea finalizării acestuia
- operativitatea, încadrarea în timp a interviului
- modul de consemnare a informațiilor, răspunsurilor subiecților
- capacitatea de păstrare a confidențialității datelor obținute și a anonimatului persoanelor interviuate.

—