

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Secretar stenodactilograf operator birotică

Domeniul: Administrație și management

București 1999

Unitatea pilot:

UCECOM, București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Ramona Antoanela Vacariu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Gabriel Zorzini, inginer, Gr. Șc. Spiru Haret, București

Ecaterina Ristoscu, maistru instructor, Gr. Șc. Spiru Haret, București

Referenți de specialitate:

Dumitru N. Guianu, inginer, Camera de Comerț și Industrie Olt

Elisabeta Ciubotaru, profesor, Gr. Șc. A.D. Xenopol, București

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: T - 98

© 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 fără acordul COSA.

Secretar stenodactilograf operator birotică

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Activități de secretariat

Efectuarea de traduceri și retroversiuni
Întreținerea relațiilor de protocol
Operare PC
Stenografierea materialelor
Utilizarea aparaturii de birotică

Administrație

Administrarea corespondenței
Întocmirea corespondenței

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea NPM și NPSI
Comunicarea la locul de muncă
Dezvoltarea activității profesionale
Efectuarea muncii în echipă

Planificare

Organizarea deplasării staff - ului managerial
Organizarea locului de muncă
Organizarea ședințelor de lucru
Planificarea activității proprii
Planificarea întâlnirilor

Efectuarea de traduceri și retroversiuni

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Efectuarea de traduceri și retroversiuni de documente	1.1. Identificarea materialelor și a domeniului de activitate se face prin consultarea documentației de specialitate. 1.2. Traducerile / retroversiunile realizate respecta sensul textului inițial. 1.3. Traducerea corespondenței sau întocmirea acesteia se realizează în concordanță cu respectarea formelor și formulelor de redactare și a
2. Efectuarea translației în relațiile de protocol	2.1. Realizarea translației în discuțiile staff-ului managerial cu partenerii de afaceri străini se face cu responsabilitate, urmărind păstrarea acurateții textului. 2.2. Uzanțele protocolare în relațiile cu partenerii străini sunt respectate conform normelor de protocol și celor ale firmei. 2.3. Discuțiile facilitate în calitate de translator sunt confidențiale.

Gama de variabile

Unitatea se referă la ocupații din domeniul administrativ.

Tipuri de echipamente: reportofon, casetofon, PC.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare se referă la:

- cunoașterea unei limbi străine de circulație internațională;
- cunoașterea gramaticii limbii române și a gramaticii limbii străine;

La evaluare se vor urmări:

- păstrarea acurateții textului / retroversiunii;
- modul de aplicare a uzanțelor protocolare în relațiile cu partenerii.
- acuratețea și fluența în activitatea de translator.

Întreținerea relațiilor de protocol

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Stabilirea și întreținerea relațiilor de protocol

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Primirea vizitatorilor se realizează manifestând deferență și atenție, respectând normele de comportare civilizată.

1.2. Identificarea scopului vizitei este stabilit funcție de situația concretă, prin întrebări politicoase.

1.3. Manifestarea unei atitudini decente și corecte față de vizitatori este conformă uzanțelor protocolare.

1.4. Asigurarea relațiilor de colaborare profesională se face prin schimbul de cărți de vizită.

1.5. Este adoptată o atitudine calmă și decentă indiferent de poziția ierarhică a vizitatorului, obiectul vizitei și durata de așteptare.

2. Promovarea imaginii firmei

2.1. Susținerea discuțiilor în relațiile de protocol se realizează cu profesionalism.

2.2. ținuta fizică și aspectul exterior denotă decență, ordine și lipsă de ostentație.

2.3. Păstrarea secretului de serviciu și loialitatea față de firmă se realizează cu responsabilitate.

2.4. Distribuirea către vizitatori a consumabilelor cu sigla firmei, a pliantelor cu produsele și serviciile oferite de aceasta va avea în vedere promovarea imaginii firmei.

Gama de variabile

Unitatea se referă la ocupații din domeniul administrativ.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- noțiuni de psihologie și comportament în relațiile publice (inter-umane)
- uzanțele protocolare;
- cunoștințe de etică profesională.

La evaluare se vor urmări:

- modul de aplicare a regulilor de comportare civilizată;
- modul de aplicare a uzanțelor protocolare;
- modul de promovare a imaginii firmei prin ținută, comportament, activitate de promovare.

Operare PC

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Configurează și adaptează resursele hardware și software	1.1. Necesarul de pachete de programe se stabilește în funcție de specificul locului de muncă. 1.2. Resursele hardware sunt configurate și verificate sistematic asigurându-se o bună funcționare.
2. Structurează informațiile pe probleme	2.1. Informațiile se structurează concis și ordonat într-un sistem de fișiere și directoare astfel încât să asigure o accesare rapidă a informațiilor solicitate. 2.2. Fișierele sunt create pe probleme. 2.3. Fișierele sunt create într-un mod cât mai accesibil, pentru a permite folosirea lor cât mai rapidă și mai sigură.
3. Gestionează informația cuprinsă în fișiere și directoare	3.1. Sistemul de operare folosit se alege funcție de cerințele locului de muncă și de resursele hardware astfel încât să se asigure și adaptarea la progresul software din domeniu. 3.2. Suportul de memorie pe care se execută salvarea informațiilor se stabilește în concordanță cu aplicația respectivă și dotarea existentă. 3.3. Salvarea fișierelor se execută periodic asigurându-se copiile necesare în cazul unor defecțiuni ale sistemului de calcul. 3.4. Gestiunea informației cuprinsă în fișiere și directoare se face prin metodele specificate în documentația aplicațiilor.
4. Arhivează informația	4.1. Alegerea programului de arhivare folosit se face în funcție de dimensiunea fișierelor ce urmează a fi prelucrate. 4.2. Arhivele create sunt păstrate pe diverse suporturi de memorie astfel încât să se asigure accesul rapid și eficient la informația compactată.

Gama de variabile

Unitatea se referă la operator birotică, operator PC, ajutor analist programator.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- tipuri de echipament: PC, imprimante, scanner, kitt-uri de instalare.
- cunoștințe de operare (creare, accesare și gestionare a informației)
- configurarea sistemelor de calcul funcție de aplicațiile utilizate.

La evaluare se va urmări:

- modul de aplicare corectă a sistemelor de operare;
- viteza de accesare și utilizare a informației;
- modul de utilizare a programelor de arhivare pentru asigurarea copiilor de siguranță;
- modul de gestionare a informației;
- modul de structurare a informației pe tipuri de probleme.

Stenografierea materialelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întocmirea stenogramei	1.1. Utilizarea stenogramei în activitatea administrativă se realizează în funcție de natura lucrărilor. 1.2. Întocmirea stenogramei este realizată cu atenție și responsabilitate păstrând sensul real al discuțiilor.
2. Transcrierea și verificarea stenogramei	2.1. Transcrierea stenogramei se realizează cu atenție pentru evitarea echivocurilor și păstrarea acurateții textului original. 2.2. Transcrierea stenogramei se realizează cu respectarea normelor ortografice, ortoepice și de punctuație și ordinea logică a frazelor. 2.3. Verificarea transcrierii stenogramei se realizează cu responsabilitate și atenție.

Gama de variabile

Unitatea se referă la ocupații din domeniul administrativ (stenografă, stenodactilografă, secretară)

Cunoștințele necesare se referă la:

- metoda de scriere rapidă prin stenografiere.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- viteza de scriere;
- corectitudinea traducerii stenografice;
- acuratețea textului stenografiat.

Utilizarea aparaturii de birotică

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Tehnoredactarea documentelor	1.1. Identificarea modului de tehnoredactare a documentelor se face funcție de complexitatea lucrării și posibilitățile reale de realizare. 1.2. Tehnoredactarea documentelor se face în formatul solicitat. 1.3. Tehnoredactarea documentelor se realizează cu respectarea normelor de estetică și a normelor gramaticale. 1.4. Tehnoredactarea documentelor se face într-un format specific tipului de document.
2. Multiplicarea documentelor	2.1. Stabilirea modului de realizare a copiei documentului este identificat în funcție de cerințe și aparatura existentă. 2.2. Selectarea parametrilor tehnici de realizare a copiilor se realizează conform cerinței.
3. Realizarea comunicării utilizând aparatura de birotică	3.1. Identificarea modului de comunicare se realizează funcție de aparatura existentă a interlocutorilor. 3.2. Comunicarea se realizează cu verificarea transmisiei și recepției corecte a datelor. 3.3. Înlăturarea eventualelor erori de transmisie se face prin identificarea defecțiunii și stabilirea modului de remediere a acestora.

Gama de variabile

Tipuri de echipamente: PC, mașini de scris, copiatoare, fax, centrale telefonice, scanner, imprimante.

Cunoștințele necesare se referă la :

- modalități de tehnoredactare: dactilografiere, procesare pe P.C., scanare;
- parametri tehnici pentru realizarea copiilor: față / verso, mărime pagină, nr. copii, contrast, alb-negru / color etc.
- moduri de comunicare: telefon / fax, P.C. (E-mail), INTERNET.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- procesarea documentelor pe echipamente și aparatură de birou;
- cunoștințe privind setarea parametrilor de multiplicare;
- cunoștințe referitoare la comunicarea cu ajutorul PC-ului, E-mail, INTERNET.

La evaluare se va urmări:

- estetica și corectitudinea lucrărilor tehnoredactate;
- viteza de lucru;
- modul de utilizare eficientă a programelor pentru tehnoredactare;
- modul de utilizare a echipamentelor și aparaturii de birotică;
- selectarea parametrilor pentru multiplicarea în funcție de cerințe.

Administrarea corespondenței

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Primirea corespondenței	1.1. Primirea corespondenței se realizează în funcție de mijlocul de comunicare utilizat de expeditor. 1.2. Verificarea corespondenței se efectuează cu atenție înainte de semnarea de primire. 1.3. Deschiderea și trierea corespondenței se face în funcție de mențiunile speciale cuprinse pe plic.
2. Înregistrarea corespondenței	2.1. Înregistrarea corespondenței se face în registre speciale în funcție de tipul acesteia. 2.2. Consemnarea corespondenței se realizează cu atenție și promptitudine, zilnic.
3. Sortarea și distribuirea corespondenței	3.1. Sortarea corespondenței se realizează în funcție de obiectul scrisorii și destinatar. 3.2. Distribuirea corespondenței se realizează după consemnarea în condica de expediție.
4. Expedierea corespondenței	4.1. Stabilirea modului de expediere a corespondenței se realizează în funcție de mijlocul de comunicare cel mai convenabil și posibilitățile concrete de receptare ale destinatarului. 4.2. Expedierea se realizează cu promptitudine pentru încadrarea în timpul prestabilit.
5. Clasarea corespondenței	5.1. Identificarea tipului de clasare a corespondenței se face în funcție de specificul firmei. 5.2. Clasarea se realizează cu discernământ pentru a asigura un acces rapid la documente.

Gama de variabile

Unitatea se aplică la ocupații din domeniul administrativ (secretar, secretar-stenodactilograf, funcționar administrativ)

Tipuri de echipamente: telefon, fax, PC, telex

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- tipuri de registre de evidență a corespondenței;
- tipuri de mijloace de comunicare: serviciul poștal, serviciul fax, serviciul E-mail, serviciul telex);
- modalități de clasare a documentelor;
- întocmirea condicii de expediție.

La evaluare se va urmări:

- modul de completare a registrelor de evidență a corespondenței și condicii de expediție;
- utilizarea competență a mijloacelor de comunicare pentru primirea corespondenței;
- capacitatea de a clasa corect documentele pentru a asigura un acces rapid la ele;
- modul de sortare și distribuire a corespondenței în funcție de obiectul scrisorii și destinatar.

Întocmirea corespondenței

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Întocmirea corespondenței simple, de rutină

2. Redactează corespondența pe baza indicațiilor primite

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Identificarea corespondenței care este de competența secretariatului se face cu atenție și responsabilitate.

1.2. Întocmirea corespondenței se realizează în conformitate cu datele concrete existente.

1.3. Corespondența este redactată într-un stil clar și concis.

2.1. Indicațiile primite pentru redactare sunt consemnate cu atenție și corectitudine.

2.2. Redactarea corespondenței se realizează cu respectarea formelor și formulelor oficiale.

2.3. Corespondența întocmită este prezentată conducerii pentru consemnarea eventualelor modificări.

Gama de variabile

Unitatea se aplică la ocupații din domeniile administrativ-financiar (secretar, secretar-dactilograf, funcționar administrativ, funcționar economic).

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- metode și formule de redactare a corespondenței oficiale;
- principiile și particularitățile stilului corespondenței oficiale.

La evaluare se vor urmări:

- capacitatea de sintetizare și redactare;
- corectitudinea, claritatea, concizia, stilul oficial al scrisorii;
- modul de redactare corectă a corespondenței prin utilizarea metodelor și formelor oficiale de întocmire.

Aplicarea NPM și NPSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea NPM	<p>1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul muncii.</p> <p>1.2. Defecțiunile ivite la instalația electrică, aparate electrice se anunță cu promptitudine electricianului de serviciu.</p> <p>1.3. Aparatura de birotică este verificată zilnic înainte de începerea lucrului și este deconectată de la sursa de curent la încheierea activității zilnice.</p> <p>1.4. Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecția muncii este realizată prin participare la instructajul periodic.</p> <p>1.5. Măsurile de prim ajutor sunt însușite cu corectitudine prin instructaje,</p>
2. Aplicarea NPSI	<p>2.1. Lucrul este efectuat în condiții de securitate pentru conformitate cu NPSI.</p> <p>2.2. Procedurile PSI sunt însușite prin instructaje periodice.</p> <p>2.3. Echipamentele de stingere a incendiilor sunt localizate și utilizate cu rapiditate și competență.</p>
3. Raportarea pericolelor care apar la locul de muncă	<p>3.1. Pericolele sunt identificate cu promptitudine și sunt raportate persoanelor abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă.</p> <p>3.2. Starea echipamentelor de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanelor abilitate, conform procedurilor specifice locului de muncă.</p>
4. Respectarea procedurilor de urgență și evacuare	<p>4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea promptă a personalului din serviciile abilitate.</p> <p>4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate corect, rapid și lucid, respectând procedurile specifice locului de muncă.</p> <p>4.3. Primul ajutor este acordat rapid în conformitate cu tipul</p>

Gama de variabile

- Unitatea se aplică la ocupații din domeniul administrativ
- Echipamentele de stingere a incendiilor pot fi hidranți sau extincatoare.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- NPM și PSI generale
- NPM și PSI specifice locului de muncă
- caracteristicile toxice, inflamabile ale materialelor utilizate
- sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților și a punctelor PSI
- măsuri de acordare a primului ajutor.

La evaluare se vor urmări:

- însușirea și aplicarea NPM și PSI
- corectitudinea aplicării primului ajutor
- capacitatea de decizie și reacție în situații de urgență.

Comunicarea la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Primește și transmite informații

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Metoda de comunicare este utilizată corespunzător situației date pentru transmiterea și primirea corectă și rapidă a informațiilor.

1.2. Transmiterea și primirea informațiilor este efectuată permanent cu respectarea raporturilor ierarhice și funcționale.

1.3. Limbajul utilizat este specific locului de muncă pentru primirea și transmiterea informațiilor cu corectitudine.

1.4. Modul de adresare utilizat este concis și politic.

1.5. Formele de comunicare sunt utilizate în funcție de activitatea desfășurată.

1.6. Întrebările utilizate sunt pertinente și logice pentru obținerea de

2. Participă la discuții în grup în vederea obținerii soluțiilor optime.

2.1. Atribuțiile sunt preluate în funcție de indicațiile șefului direct.

2.2. Sunt interpretate corect și precis deciziile, dispozițiile și ordinele conducerii.

2.3. Sugestiile sunt comunicate sau redactate cu claritate, concizie, cu respectarea raporturilor ierarhice și funcționale.

2.4. Participarea la discuții în grup este efectuată prin sprijinirea și respectarea opiniilor și drepturilor celorlalți colegi.

2.5. Problemele sunt discutate și rezolvate când este posibil, printr-un proces agreat și acceptat de toți membrii grupului.

2.6. Divergențele apărute sunt comunicate deschis șefului direct pentru rezolvarea cu promptitudine a acestora în scopul desfășurării fluente a

Gama de variabile

Unitatea de aplică la ocupații din domeniul administrativ și relații publice.

Tipuri de echipamente: interfon, telefon.

Forme de comunicare: scrisă, verbal.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- utilizarea formelor de comunicare adecvate situației, relațiilor ierarhice și funcționale;
- noțiuni de psihologie și etică profesională.

La evaluare se vor urmări:

- eficiența comunicării, capacitatea de decizie în funcție de natura problemei specificate
- rezolvarea unei probleme prin sugestii pertinente.;
- modul de primire-transmitere a informațiilor prin diverse forme de comunicare în funcție de situația concretă și de interlocutor;
- modul constructiv de participare la discuții în grup.

Dezvoltarea activității profesionale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică necesarul de autoinstruire	1.1. Necesarul de autoinstruire se stabilește pe baza autoevaluării. 1.2. Necesarul de autoinstruire este identificat în funcție de cerințele locului de muncă.
2. Identifică sursele de informare	2.1. Sursele de informare sunt identificate în raport cu necesarul și problematica de autoinstruire. 2.2. Sursele de informare identificate permit accesul la date, informații, cunoștințe noi în domeniul de interes.
3. Autoinstruire	3.1. Selectarea publicațiilor de specialitate care prezintă interes se face cu discernământ. 3.2. Materialele de specialitate sunt consultate zilnic sau ori de câte ori este necesar. 3.3. Timpul alocat pentru studiu va fi stabilit cu atenție, pentru a fi suficient pentru însușirea noilor cunoștințe. 3.4. Aplicarea cunoștințelor dobândite în activitatea curentă se face în scopul optimizării acesteia.

Gama de variabile

Unitatea de referă la ocupații din domeniul: asistent manager, operator PC, derulator, referent, agent comercial, agent de vânzare.

Surse de informare:

- publicații de specialitate - INTERNET
- referate sau comunicări științifice ale unor personalități din domeniu

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

- 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.

Efectuarea muncii în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Creează, dezvoltă și menține relații de muncă eficiente cu colegii	1.1. Rolurile sunt identificate în conformitate cu informațiile despre lucrare. 1.2. Sarcinile de serviciu sunt rezolvate printr-un proces agreat și acceptat de toți colegii. 1.3. Dezvoltarea și menținerea unor relații de muncă eficiente cu colegii se realizează prin colaborare și sprijin în activitate.
2. Creează, dezvoltă și menține relații de muncă eficiente în contactele	2.1. Relațiile de muncă create cu partenerii externi respectă raporturile funcționale și ierarhice. 2.2. Dezvoltarea și menținerea relațiilor de muncă se realizează prin respectarea regulilor de comportare civilizată și utilizarea lor în activitate profesională.

Gama de variabile

Unitatea se referă la ocupațiile din domeniul administrativ, financiar.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- schema organizatorică și raporturile ierarhice și funcționale.

La evaluare se vor urmări:

- capacitatea de identificare a activităților corespunzătoare atingerii obiectivelor și colaborarea pentru aceasta cu ceilalți colegi;

- respectarea raporturilor ierarhice și funcționale în relațiile de muncă.

Organizarea deplasării staff - ului managerial

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Realizarea aranjamentelor de călătorie și / sau masă	1.1. Identificarea posibilităților de deplasare și / sau cazare optime în funcție de condițiile concrete (rută). 1.2. Asigurarea aranjamentului de călătorie (rezervarea biletelor) funcție de posibilități și opțiunea staff-ului managerial.
2. Monitorizarea aranjamentului de călătorie	2.1. Reconfirmarea rezervărilor (mijloace de transport, cazare / masă) 2.2. Întocmirea documentației necesare deplasării (ordin de deplasare), corect și complet, conform normelor interne ale companiei. 2.3. Asigurarea materialelor necesare staff-ului managerial în călătorie (lucrări specifice, situații statistice, grafice, materiale publicitare etc.) în funcție de scopul deplasării. 2.4. Întocmirea documentației necesare decontării după întoarcerea staff-ului managerial, corect și complet; conform normelor interne ale companiei.

Gama de variabile

Unitatea de aplică pentru ocupațiile: secretar, asistent manager.

Tipuri de echipamente utilizate: PC, tel / fax

Tipuri de călătorii: interne, externe

Mijloace de transport ce pot fi utilizate: auto, căi ferate, aeriene

Opțiuni staff managerial (ex. fumător, nefumător, dietă / masă)

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- tipuri de mijloace de comunicare (poștă, telefon, fax, E-mail);
- modalități de rezervare / reconfirmare rezervării.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de analiză obiectivă a ofertei de cazare / masă;
- capacitatea de a planifica deplasarea și încadrarea în timp;
- modul de utilizare a mijloacelor de comunicare;
- modul de întocmire a ordinelor de deplasare și a documentației de decontare conform reglementărilor în vigoare și normelor interne ale companiei.

Organizarea locului de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Crearea ambianței spațiului de lucru	1.1. Organizarea spațiului de lucru și de așteptare a vizitatorilor se realizează cu spirit estetic și practic, cu asigurarea condițiilor de confort. 1.2. Asigurarea microclimatului se realizează printr-o preocupare permanentă. 1.3. Amplasarea echipamentelor de specialitate se face cu simț practic în raport cu condițiile concrete ale locului de muncă pentru asigurarea economiei de mișcări
2. Asigurarea condițiilor materiale	1.4. Factorii de ambianță fizică ai locului de muncă asigură un efect 2.1. Tipurile de materiale consumabile ce se utilizează în executarea lucrărilor sunt identificate în funcție de tipul acestora. 2.2. Stocul de materiale se verifică periodic. 2.3. Materialele primite sunt depozitate în sertare, fișete în funcție de tipul lor.

Gama de variabile

Unitatea se referă la ocupații din domeniul administrativ: secretar, stenodactilograf, operator birotică).
Tipuri de materiale: hârtie de scris (format A4, A3, A5), hârtie cu antet tipărit, hârtie pentru copiator, hârtie pentru copiator, tonner, cartușe imprimantă, agrafe de birou, dosare, clasoare, plicuri, notess, capsator, perforator etc.)
Echipamentele de specialitate pot fi: mașina de scris, PC, fax, copiator, centrală telefonică

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- aplicații ale ergonomiei în activitatea de secretariat
- cunoștințe de estetică (decorațiuni interioare).

La evaluare se vor urmări:

- aplicarea cunoștințelor de ergonomie în activitatea de secretariat;
- aprecierea corectă a necesarului de materiale consumabile.
- modul de depozitare a materialelor în funcție de tipul lor.

Organizarea ședințelor de lucru

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Convocarea participanților	1.1. Lista participanților este întocmită în conformitate cu indicațiile primite. 1.2. Convocarea participanților este efectuată în baza listei întocmite. 1.3. Formele de confirmare a participării și modul de reavizare a persoanelor ce nu au confirmat participarea se fac funcție de tipul comunicării. 1.4. Reactualizarea listei de participanți este finalizată și atașată setului de documente de ședință înainte de începerea ei.
2. Asigurarea materialelor pentru ședință	2.1. Lista materialelor prezentate în ședință este întocmită pe baza indicațiilor staff-ului managerial. 2.2. Colectarea materialelor și multiplicarea acestora sunt realizate din timp util. 2.3. Mapele de lucru pentru ședință sunt completate cu materiale documentare necesare. 2.4. Distribuirea mapelor de lucru este realizată în funcție de lista participanților.
3. Asigurarea sălii pentru desfășurarea ședinței	3.1. Necesarul de aparatură este identificat în funcție de complexitatea ședinței. 3.2. Condițiile de desfășurare sunt verificate în sală în funcție de natura ședinței. 3.3. desemnarea persoanelor care întocmesc procesul verbal al ședinței de lucru se realizează funcție de condițiile concrete.

Gama de variabile

Unitatea se aplică la ocupații din domeniul administrativ (secretar, asistent manager)

Forme de comunicare: scrisă, verbal.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la :

- aptitudini de comunicare
- mijloace de comunicare (poștă, telefon-fax, E-mail)
- utilizarea mașinilor și echipamentelor de birou: (mașini de scris, PC, copiatoare) la nivelul tehnicii actuale
- echipamente utilizate în ședințe: (retroproiector, aparatură de amplificare și înregistrare)

La evaluare se va urmări:

- modul de utilizare a mijloacelor de comunicare în activitatea de secretariat;
- modul de utilizare a echipamentelor de birou;
- modul de utilizare a aparaturii de amplificare, înregistrare și a retroproiectorului;
- modul de întocmire / reactualizare a listei de participanți;
- modul de întocmire, completare și distribuire a mapelor de lucru;
- modul în care sunt asigurate și verificate condițiile de desfășurare a ședințelor.

Planificarea activității proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea obiectivelor și sarcinilor de realizat	1.1. Sarcinile sunt preluate în funcție de indicațiile șefului direct. 1.2. Obiectivele propuse pentru realizare se stabilesc în funcție de agenda zilnică de lucru. 1.3. Problemele sunt identificate în raport cu cerințele locului de muncă.
2. Stabilirea etapelor de lucru	2.1. Etapele de lucru sunt respectate pentru a contribui la încadrarea activității în norma stabilită. 2.2. Identificarea etapelor de lucru se face în concordanță cu agenda de lucru la staff-ului managerial și agenda proprie de lucru. 2.3. Timpul alocat fiecărei probleme este stabilit cu atenție pentru a fi suficient unei rezolvări eficiente.
3. Întocmirea agendei proprii de lucru	3.1. Sarcinile identificate se consemnează concis și ordonat în agenda proprie de lucru. 3.2. Raportarea problemelor nerezolvate se realizează sistematic

Gama de variabile

Unitatea se aplică la ocupații din domeniul administrativ.

Cunoștințele necesare se referă la:

- forme ale evidenței curente de secretariat;
- schema funcțională și ierarhică a firmei.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- modul de aplicare a cunoștințelor de evidență în activitatea de secretariat;
- întocmirea unei agende de lucru funcție de un program prestabilit;

Planificarea întâlnirilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Înregistrează solicitările pentru audiențe	1.1. Solicitățile pentru audiențe se identifică funcție de cerințe. 1.2. Programarea audiențelor se realizează în raport cu orarul stabilit în prealabil. 1.3. Timpul afectat audienței se stabilește cu atenție în funcție de problema (scopul) audienței.
2. Întocmirea programului de întâlniri	2.1. Programul de întâlniri de lucru este identificat în funcție de agenda proprie de lucru a participanților. 2.2. Stabilirea întâlnirii de lucru se realizează într-un mod agreeat și acceptat de toți participanții.

Gama de variabile

Unitatea se aplică pentru ocupațiile din domeniul administrativ (secretar, asistent manager).

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- noțiuni de întocmire a evidenței audiențelor.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de corelare a programului participanților și al staff-ului managerial pentru stabilirea orei potrivite unei întâlniri;

- modul de stabilire a audienței în funcție de orar și de scopul audienței.