

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Telefonist

Domeniul: Poștă și telecomunicații

București 1998

Unitatea pilot:

ROMTELECOM

Coordonator proiect standard ocupațional:

Mikaela Didgard Bălan

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Cornelia Irina Androvici, ROMTELECOM, D.Tc. București

profesor Nicoleta Verona Muscaliu, Direcția Resurse Umane, ROMTELECOM, D.Tc.

Referenți de specialitate:

ing. Maria Trif, ROMTELECOM

ing. Adrian Vasile Moraru

Standard aprobat COSA la data de 18-03-1998

Cod COSA: C - 32

© copyright 1998 , 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.

Telefonist

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Administrație

Efectuarea operațiilor financiare conexe serviciilor prestate
Întocmirea documentației specifice
Întocmirea formelor de plată și încasare a banilor
Stabilirea taxelor și a prețului

Calitate

Asigurarea calității serviciilor telefonice oferite

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea normelor de protecția muncii și paza și stingerea incendiilor
Comunicarea specifică interactivă la locul de muncă
Menținerea relațiilor profesionale

Echipamente

Utilizarea echipamentelor specifice de telecomunicații

Producție

Administrarea traficului de mesaje telefonice
Depistarea disfuncționalităților
Stabilirea legăturii de telecomunicații

Relații cu clientela

Înregistrarea reclamațiilor
Prezentarea serviciilor către client

Efectuarea operațiilor financiare conexe serviciilor prestate

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Efectuează bilanțul de casă	1.1.Sumele încasate sunt adunate corect la sfârșitul programului de lucru. 1.2.Suma totală este comparată cu cea rezultată din însumarea tuturor chitanțelor eliberate .
2. Predă banii	2.1.Predarea banilor se face pe bază de documente întocmite corect. 2.2.Sumele încasate sunt predate la sfârșitul fiecărei zile ,la casieria
3. Prelucreează și urmărește documentația de însoțire a banilor.	3.1.Documentația de însoțire a banilor este completă. 3.2.Documentația este prelucrată corect conform regulilor interne. 3.3.Documentația este prelucrată în timp util . 3.4.Documentația este predată la termenul stabilit persoanelor avizate.

Gama de variabile

Unitatea se aplică și altor ocupații care implică încheierea activității zilnice cu predarea banilor încasați.

Documentația pentru predarea banilor încasați: monetar, aviz, chitanță eliberată de casieria centrală.

Persoane avizate: birou de control, casierie.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări efectuarea corectă a monetarului la sfârșitul unui interval de timp dat ,precum și întocmirea documentației de însoțire la predarea banilor.

Întocmirea documentației specifice

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică documentația specifică necesară	1.1.Documentația specifică este selectată funcție de tipul mesajului.
1. Identifică documentația specifică necesară	1.1.Documentația specifică este selectată funcție de tipul mesajului.
2. Întocmește documentația	2.1.Întocmește documentatia corect conform instructiunilor interne. 2.2.Întocmește documentatia functie de categoria de mesaj. 2.3.Întocmește documentatia lizibil. 2.4.Documentația este întocmită complet. 2.5.Întocmește documentatia în timp util.
2. Întocmește documentația	2.1.Întocmește documentatia corect conform instructiunilor interne. 2.2.Întocmește documentatia functie de categoria de mesaj. 2.3.Întocmește documentatia lizibil. 2.4.Documentația este întocmită complet. 2.5.Întocmește documentatia în timp util.

Gama de variabile

Documentația specifică: – nota de îndrumare;

- bon de cabină;
- preambulul;
- forma de recepție;
- formula de transmitere;
- formula de recepție.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări completarea corectă a documentației specifice.

Întocmirea formelor de plată și încasare a banilor

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Completează formele de plată	1.1.Valoarea prestațiilor se stabilește în conformitate cu solicitarea făcută la primirea comenzii prestațiilor. 1.2.Formele de plată sunt completate cu datele rezultate din calcul . 1.3.Formele sunt completate conform regulamentelor interne. 1.4.Formele de plată sunt corelate cu modul de încasare.
2. Încasarea banilor	La încasarea banilor aceștia sunt numerați pentru ca suma să corespundă celei înscrise pe chitanță. Încasarea indirectă se comunică biroului de calcul al facturilor pentru încasare.

Gama de variabile

Modalitatea de primire a comenzii pentru prestații: prin telefon, la ghișeu.

Forme de plată: chitanță, document intern.

Ghid pentru evaluare

Se urmărește întocmirea corectă a documentelor și a modului de încasare a taxei de la client.

Stabilirea taxelor și a prețului

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică elementele de calcul pentru stabilirea taxei.	1.1.Elementele de calcul sunt identificate corect în funcție de tipul mesajului. 1.2.Elementele de calcul sunt identificate funcție de modul de transmitere .
2. Calculează taxa	1.3.Stabilește tarifele unitare functie de destinație. 2.1.Tariful se calculează corect. 2.2.Tariful ține cont de toate elementele de calcul.

Gama de variabile

Mesaje: telegramă, telex, fax.

Tipuri de telegrame: interne ,externe, radiotelegrame.

Regim de transmitere: simplu, urgent ,fulger, cu răspuns plătit.

Categorii de telegrame: S.V.H., STAT, MILITAR, METEOROLOGICă.

Moduri de încasare: numerar, în cont avans, acreditare de tarif, instrumente de plată.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- operații aritmetice de bază
- utilizarea hărților administrative
- identificarea elementelor de calcul din registrele de tarif în vigoare.

La evaluare se va urmări stabilirea corectă a taxei pentru o prestație telegrafică dată.

Asigurarea calității serviciilor telefonice oferite

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigură premisele pentru realizarea serviciilor în condiții de calitate	1.1. Locul de munca și aparatura sunt pregătite și întreținute astfel încât rezultatele muncii să corespundă cerințelor de calitate. 1.2. Toate serviciile sunt prestate prin respectarea cerințelor de calitate în conformitate cu instrucțiunilor de serviciu. 1.3. Deficiențele de calitate sunt remediate prompt, dacă este posibil. 1.4. Deficiențele de calitate a caror remediere depășește aria de competență a sa sunt raportate persoanelor abilitate.

Gama de variabile

Unitatea se aplică și altor ocupații care implică asigurarea calității serviciilor executate.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări corectitudinea cu care se aplică standardele de calitate specifice locului de muncă, rapiditatea în depistarea deficiențelor. Capacitatea de decizie în situații neprevăzute apărute în urma simulării apariției unor deficiențe de calitate în prestarea serviciilor de către telefonist.

Cunoștințe:

calitatea serviciilor de telecomunicații;
știința servirii clienților.

Aplicarea normelor de protecția muncii și paza și stingerea incendiilor

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea NPM	1.1.Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă. 1.2.Echipamentul de protecție din dotare este identificat corect și rapid pentru conformitate cu regulamentul în vigoare. 1.3.Echipamentul de protecție este întreținut și păstrat cu responsabilitate în conformitate cu procedura specifică locului de muncă. 1.4.Însușirea clară și corectă a procedurilor de protecția muncii prin participarea la instructajul periodic. 1.5.Măsurile de prim ajutor sunt însușite cu corectitudine prin instructaje, în scopul acționării cu competență în caz de accident.
2. Aplicarea PSI	2.1.Lucrul este efectuat în condiții de securitate pentru conformitate cu PSI. 2.2.Procedurile PSI sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice. 2.3.Echipamentele de stingere a incendiilor din dotare sunt utilizate cu
3. Raportarea pericolelor care apar la locul de muncă	3.1.Pericolele sunt identificate cu luciditate pe toată perioada desfășurării activității pentru a fi raportate persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă. 3.2.Starea echipamentului de protecție și de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă.
4. Respectarea procedurilor de urgență și de evacuare	4.1.Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate. 4.2.Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și cu luciditate respectând procedurile specifice locului de muncă.

Gama de variabile

Se aplică la toate ocupațiile din domeniul telecomunicațiilor.

echipamentul de protecție: specific locului de muncă.

echipament de stingere a incendiilor: hidranți, extinctoare, lopeți, nisip, târnăcoape, găleți.

sistem de avertizare: sonore, luminoase.

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Evaluarea practică se face în cadrul simulărilor periodice.

Cunoștințele se referă la:

NPM și PSI în vigoare;

NPM și PSI specifice locului de muncă;

echipamentul de protecție și modul de întreținere;

caracteristici toxice, inflamabile și explozibile ale materialelor utilizate;

sistemele de siguranță și de protecție ale utilajelor deservite;

sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților și a punctelor PSI.

La evaluare se va urmări:

Corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident.

Capacitate de decizie și de reacție în situații neprevăzute.

Corectitudinea cu care respectă NPM și PSI.

Comunicarea specifică interactivă la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmite și primește informații	1.1. Transmite și primește informații prin prezentarea serviciului și a numărului propriu de identificare. 1.2. Transmite și primește informații respectând frazeologia de serviciu. 1.3. Transmite și primește informații ascultând interlocutorul fără a-l întrerupe.
2. Comunică informații	2.1. Informațiile sunt selectate cu discernământ și transmise cu acuratețe. 2.2. Limbajul folosit este specific prestației solicitate. 2.3. Exprimarea este clară și concisă pe un ton politicos. 2.4. Evitarea confuziilor este asigurată prin folosirea codurilor literare.
3. Participă la discuții	3.1. Participarea la discuții este constructivă. 3.2. Participarea la discuții se face respectând punctul de vedere al fiecărui interlocutor. 3.3. Discuțiile sunt orientate cu politețe în sensul focalizării pe subiectul de interes.

Gama de variabile

Metode de comunicare: verbal sau nonverbal.

Mijloace de comunicare: telefon, casă, aparatul din dotare.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări: capacitatea de a comunica eficient într-o situație dată și de a iniția o discuție cu un potențial client pe probleme specifice ocupației.

Cunoștințe:

practica și teoria comunicării;

managementul microcolectivelor;

știința servirii clienților;

noțiuni de marketing;

terminologia de specialitate.

Menținerea relațiilor profesionale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Creează și menține relații profesionale cu alți colegi	1.1.Participarea unui alt telefonist la stabilirea convorbirii este obținută prin folosirea modului de acces către operatorul sistemului. 1.1.Solicită telefonistul de sosire în cazul în care este necesară asistența de specialitate.
2. Creează și menține relații de muncă cu colegii	2.1.Problemele sunt discutate și rezolvate pe cât posibil printr-un proces agreeat și acceptat de toți membrii grupului. 2.2.Divergentele aparute sunt comunicate direct și deschis șefului pentru rezolvarea acestora cu promptitudine. 2.3.Schimbarea programului de lucru este anunțată în timp util pentru asigurarea continuității serviciului.

Gama de variabile

Activitatea se desfășoară în locuri diferite din cadrul unității de telecomunicații.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea persoanei de a lucra în colectiv, de a se integra și colabora cu echipa ; capacitatea de a asimila și de a se supune regulilor specifice locului de muncă.

Cunoștințe:

teoria și practica comunicării;
managementul microcolectivelor.

Utilizarea echipamentelor specifice de telecomunicații

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Utilizează echipamentul de telecomunicații pentru transmiterea informațiilor	1.1.Utilizează echipamentului de telecomunicații pentru transmiterea informațiilor conform instrucțiunilor de lucru. 1.2.Transmiterea informațiilor se face prin realizarea unor conexiuni.
2. Utilizează echipamentul de telecomunicații pentru primirea informațiilor	2.1.Preluarea apelurilor se face într-o anumită ordine stabilită de instrucțiunile de lucru. 2.2.Utilizează echipamentul de telecomunicații pentru primirea informațiilor funcție de solicitări. 2.3.Imprimarea datelor primite pe tichet se face cu atenție în spațiile special amenajate.
3. Identifică obstacolele întâmpinate în utilizarea echipamentului de telecomunicații	3.1.Obstacolele sunt identificate pe baza afișajelor și tonalitatilor sistemului.
4. Determină tipul și natura anomaliilor apărute în utilizarea	4.1.Recunoașterea funcționării normale a circuitelor este făcuta pe baza cunoașterii normelor tehnice specifice. 4.2.Funcționarea normală a echipamentului este constatată în urma comenzii de activare a terminalului sau apozității de lucru.

Gama de variabile

Tipuri de operare în funcție de echipament.

Moduri diferite de testare în funcție de locul de muncă și de tipul de aparat sau centrală.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a utiliza diferite tipuri de echipamente.

Cunoștințele se referă la:

sarcinile prevăzute în instrucțiunile de serviciu cu privire la existența unor anomalii și obstacole în utilizarea echipamentului de telecomunicații;
tehnica utilizării echipamentelor.

Administrarea traficului de mesaje telefonice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Procesează mesaje pentru transmitere și distribuire	1.1. Apelurile sunt preluate în ordine pentru a fi transmise. 1.2. Tipul de serviciu care urmează a fi prestat se stabilește în funcție de solicitările abonatului.
1. Procesează mesaje pentru transmitere și distribuire	1.1. Apelurile sunt preluate în ordine pentru a fi transmise. 1.2. Tipul de serviciu care urmează a fi prestat se stabilește în funcție de solicitările abonatului.
2. Înregistrează valoarea prestațiilor (taxe)	2.1. Cronometrul pentru stabilirea duratei convorbirilor este declanșat după retragerea telefonistului din legătura abonaților. 2.2. Formularele de taxare sunt completate în funcție de dotarea existentă. 2.3. Taxele aferente unei convorbiri sunt percepute în conformitate cu
2. Înregistrează valoarea prestațiilor (taxe)	2.1. Cronometrul pentru stabilirea duratei convorbirilor este declanșat după retragerea telefonistului din legătura abonaților. 2.2. Formularele de taxare sunt completate în funcție de dotarea existentă. 2.3. Taxele aferente unei convorbiri sunt percepute în conformitate cu
3. Direcționează traficul de mesaje	3.1. Prestațiile sunt îndrumate în funcție de destinație. 3.2. Orientarea către o anumită facilități se face de comun acord cu abonatul, după informarea acestuia. 3.3. Direcționarea prestațiilor se efectuează cu respectarea principiului: soluția cea mai simplă și mai rapidă.
3. Direcționează traficul de mesaje	3.1. Prestațiile sunt îndrumate în funcție de destinație. 3.2. Orientarea către o anumită facilități se face de comun acord cu abonatul, după informarea acestuia. 3.3. Direcționarea prestațiilor se efectuează cu respectarea principiului: soluția cea mai simplă și mai rapidă.

Gama de variabile

Diferite tipuri de echipamente (EWSD, SYSOPE, GOLDSTAR, ANALOGIC)

Diferite metode de utilizare a echipamentului, stabilit în fiecare centrală.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de integrare într-un trafic aglomerat și asigurarea fluenței lui.

Cunoștințele se referă la :

tarife telefonice interurbane și internaționale pentru tarifarea diverselor prestații;

utilizarea diferitelor tipuri de soft;

practica și teoria comunicării;

știința servirii clienților;

tehnica utilizării echipamentelor.

Depistarea disfuncționalităților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Depistează cauza anomaliilor în funcționarea echipamentului	1.1. Funcționarea echipamentului este observată cu atenție în timpul lucrului pentru sesizarea eventualelor deranjamente. 1.2. Testele privind funcționarea echipamentului sunt efectuate conform instrucțiunilor de lucru. 1.3. Operațiunile sunt executate corect și în timp minim.
2. Stabilește acțiunile necesare pentru asigurarea bunei funcționări a echipamentului	2.1. Cauza disfuncționalității este stabilită prin comparație cu parametrii de funcționare prescriși. 2.2. Înregistrează toate anomaliile. 2.3. Informează șeful ierarhic privind existența unor deranjamente, după ce verifică existența acestora. 2.4. După remediere verifică buna funcționare a echipamentului.

Gama de variabile

Tipuri de disfuncționalități: întreruperi de circuite, blocări taste, secționări ale izolației cablului, acțiunea agenților corozivi.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va avea în vedere metoda aleasă pentru depistarea deranjamentului.

Cunoștințele se referă la:

practica și teoria comunicării;
calitatea serviciilor de telecomunicații;
tehnica utilizării echipamentelor.

Stabilirea legăturii de telecomunicații

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește tipul de serviciu solicitat de client	1.1. Serviciul solicitat se stabilește după ascultarea atentă a cerințelor clientului. 1.2. Tipul de serviciu este stabilit prin întrebări clare pe înțelesul clientului. 1.3. Serviciile sunt stabilite și prestate în funcție de tipurile de echipament
2. Stabilește legătura între abonatul de sosire și cel de plecare	2.1. Legătura dintre doi abonați se realizează în funcție de tipul de serviciu. 2.2. Stabilirea legăturii între abonați se face utilizând comenzile specifice tipului de echipament. 2.3. Legătura între abonatul de plecare și cel de sosire se realizează cu
3. Menține traficul de prestații	3.1. Traficul de prestații este menținut prin urmărirea atentă a funcționării. 3.2. Prestațiile sunt menținute în trafic în funcție de capacitatea centralei.

Gama de variabile

Tipuri de servicii: interurbane, internaționale, servicii speciale terminale.

Tipuri de echipamente: digital, analogic.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări corectitudinea în stabilirea unei legături interurbane sau internaționale într-un timp dat.

Cunoștințele se referă la:

practica și teoria comunicării;

calitatea serviciilor de telecomunicații;

Înregistrarea reclamațiilor

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Preia reclamația clientului	1.1.Preia reclamația clientului prin ascultare activă. 1.2.Oferă eventuale informații suplimentare pentru lămurirea clientului dacă este cazul. 1.3.Înregistrează și transmite reclamația cu promptitudine spre rezolvare persoanelor competente.
2. Identifică defecțiuni tehnice	2.1. Identifică defecțiuni tehnice prin verificarea reclamațiilor de la client. 2.2. Identifică defecțiuni tehnice prin comunicare cu postul de destinație. 2.3. Identifică defecțiuni tehnice prin procedee specifice de verificare a aparaturii tehnice din dotare.

Gama de variabile

Reclamațiile clientului se referă la: întârzieri în transmitere, atitudinea personalului, texte incorecte, texte incomplete, predarea cu întârziere, nepredarea, taxa prestației.

Ghid pentru evaluare

Procedee de verificare a integrității mesajelor.

La evaluare se va urmări capacitatea de analizare a cauzelor generatoare de disfuncționalități.

Cunoștințe:

practica și teoria comunicării.

știința servirii publicului.

Prezentarea serviciilor către client

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică cerințele clientului	1.1. Identifică cu solicitudine cerințele clientului. 1.2. Identifică cerințele clientului prin întrebări adecvate. 1.3. Identifică cerințele clientului prin ascultarea activă. 1.4. În cazul în care solicitările clientului depășesc sfera lui de competență, clientul este îndrumat către șeful ierarhic superior.
2. Satisface solicitările clientului	2.1. Satisface solicitările clientului funcție de posibilitățile tehnice ale locului de muncă. 2.2. Satisface solicitările clientului funcție de gama de servicii oferite. 2.3. Satisface solicitările clientului în timp util.
3. Oferă informații	3.1. Oferă informații cu promptitudine. 3.2. Oferă informații utilizând limbaj accesibil clientului. 3.3. Soluțiile oferite satisfac cerințele clientului. 3.4. Soluțiile oferite sunt avantajoase pentru companie.

Gama de variabile
Gama de servicii.
Facilități acordate prestațiilor.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a identifica cerințele unui client și a-i oferi o soluție în conformitate cu posibilitățile tehnice pe care le are la dispoziție.

Cunoștințe:

practica și teoria comunicării;
știința servirii clienților;
noțiuni de marketing.