

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

**STANDARD OCUPATIONAL**

**Ocupația: Telegrafist**

**Domeniul: Poștă și telecomunicații**

**București 1998**

Unitatea pilot:

ROMTELECOM

Coordonator proiect standard ocupațional:

Mikaela Didgard Bălan

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Eugenia Popovici, ROMTELECOM

ing. Alina Monica Păunescu, ROMTELECOM

Referenți de specialitate:

ing. Maria Trif, ROMTELECOM

ing. Adrian Vasile Moraru

Standard aprobat COSA la data de 18-03-1998

Cod COSA: C - 17

© 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.

## *Telegrafist*

### 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 telegrafice oferite

Competențe generale la locul de muncă

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

Echipamente

Utilizarea echipamentului specific serviciului telex - telefon - fax

Materiale

Aprovizionarea cu materialele necesare transmiterii și recepției mesajelor

Producție

Procesarea mesajelor  
Recepția - distribuirea mesajelor cu clienții  
Transmiterea - recepția mesajelor între posturi / oficii

Relații cu clientela

Efectuarea operațiilor de înregistrare a reclamațiilor și raportare a defecțiunilor tehnice  
Prezentarea serviciilor către client

## Efectuarea operațiilor financiare conexe serviciilor prestate

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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 numarați 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

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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 . 1.3.Stabilește tarifele unitare functie de destinație.
2. Calculează taxa	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 telegrafice oferite

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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 telegrafist.

Cunoștințe:

calitatea serviciilor de telecomunicații.



## Aplicarea normelor de protecția muncii și paza și stingerea incendiilor

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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.Lucrurile sunt efectuate 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, extintoare, 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

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Transmite și primește informații	1.1. Transmite și primește informații prin anunțarea 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	Informațiile sunt selectate cu discernământ și transmise cu acuratețe. Limbajul folosit este specific prestației solicitate. Exprimarea este clară și concisă pe un ton politicos. Evitarea confuziilor este asigurată prin folosirea codurilor literare. Informațiile sunt transmise cu promptitudine și responsabilitate.
3. Participă la discuții	Participarea la discuții este constructivă. Participarea la discuții se face respectând punctul de vedere al fiecărui interlocutor. 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, cască, aparatură 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;  
metode și mijloace de comunicare;  
terminologia de specialitate.

## Utilizarea echipamentului specific serviciului telex - telefon - fax

Descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Verifică starea de funcționare a echipamentului	1.1. Verifică starea de funcționare a echipamentului vizual, din punct de vedere a integrității fizice. 1.2. Verifică starea de funcționare a echipamentului prin teste specifice. 1.3. Verifică starea de funcționare a echipamentului la preluarea schimbului. 1.3. Verifică starea de funcționare a echipamentului dacă procedurile
2. Alimentează echipamentul cu materiale necesare .	2.1. Alimentează echipamentul cu materiale necesare funcție de instrucțiunile de utilizare a echipamentului.
3. Rezolvă disfuncționalități	3.1. Rezolvă cu promptitudine defecțiunile dacă acestea se încadrează în nivelul său de competență. 3.2. Raportează personalului service cu promptitudine defecțiunile functionale care depășesc nivelul sau de competența.

Gama de variabile

Echipament: telefon, fax, telex.

Teste specifice: conectare la postul de destinație.

Ghid pentru evaluare

Modul de funcționare corectă a echipamentului.

Cunoștințe:

– Tehnica utilizării echipamentelor.

La evaluare se urmărește:

– Punerea în funcțiune a echipamentului.

– Transmiterea unui mesaj dat (prin simulare).

## Aprovizionarea cu materialele necesare transmiterii și recepției mesajelor

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Stabilește necesarul de materiale	1.1.Stabilește necesarul de materiale functie de tipul mesajului de procesat. 1.2.Stabilește necesarul de materiale functie de echipamentul de transmitere a mesajului. 1.3.Stabilește necesarul de materiale functie de procedurile interne. 1.4.Stabilește necesarul de materiale functie de perioada de timp pentru
2. Verifică materialele	2.1.Verifică materialele vizual, cu atenție 2.2.Verifică materialele funcție de comanda făcută
3. Depozitează materialele	3.1.Depozitează materialele în apropierea echipamentului 3.2.Depozitează materialele astfel încât să permită accesarea rapidă. 3.3.Depozitează materialele în condiții de siguranță cu respectarea procedurilor interne ale oficiului.

Gama de variabile

Materiale: hârtie, toner, instrumente de scris, formulare tip.

Tipuri de echipamente: fax, telex, telefon.

Ghid pentru evaluare

Se vor urmări:

- modul în care organizează aprovizionarea;
- identificarea corectă a necesarului de material.

## Procesarea mesajelor

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Sortează mesajele	1.1.Sortarea mesajelor se face funcție de tipul mesajului. 1.2.Sortează mesajele funcție de destinație. 1.3.Mesajele sunt sortate pe clienți conform procedurii de cartare.
2. Colaționează mesajele	2.1.Colaționează obligatoriu mesajele. 2.2.Colaționarea mesajelor se efectuează integral la serviciul special TC.
3. Înregistrează mesajele pentru completarea evidenței traficului transmis	3.1.Înregistrează mesajele pentru completarea evidenței traficului transmis funcție de tipul mesajului 3.2.Înregistrează mesajele pentru completarea evidenței traficului transmis cu corectitudine în documentul de înregistrare cerut la locul de muncă. 3.3.Înregistrarea mesajului se va face utilizând toate datele necesare

Gama de variabile

- Tipul mesajului: fax, telex, telegramă, radiotelegrama.
- În funcție de procedura de cartare se atribuie număr de referință în ordine succesivă.
- Proceduri de colaționare specifice tipului mesajului:
- Document de înregistrare: jurnal la locul de muncă, jurnal de aparat, chitanțier.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări: corectitudinea, rapiditatea cu care se sortează, colaționează, înregistrează mesajele.

## Recepția - distribuirea mesajelor cu clienții

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1. Preia mesajul de la client	1.1.Preia mesajul de la client prin forme corespunzătoare tipului de predare a mesajului de către client. 1.2.Preluarea mesajului de la client coincide cu verificarea conținutului mesajului pentru a nu contraveni intereselor naționale și bunelor moravuri. 1.3.La preluare este verificată corectitudinea textului prin repetare cu
2. Distribuie mesajul către clienți	2.1.Telegrama este scrisă în forma adecvată categoriei acesteia și în funcție de aparatul din dotare. 2.2.Distribuie mesajul către clienți, abonați utilizând aparatul corespunzător categoriei de mesaj. 2.3.Distribuie mesajul către clienți, abonați după identificarea corectă a clientului. 2.4.Telegrama este transmisă destinatarului prin telefon, rar și cu claritate. 2.5.Telegrama prin telefon este recepționată utilizându-se formulele de adresare specifice. 2.6.Eliberarea legăturii cu abonatul telex se face după terminarea

Gama de variabile

Tip de predare a mesajului de către client: prin telefon, la ghișeu, prin telex, prin poștă.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- Practica și teoria comunicării
- Corectitudinea întocmirii și tarifării unui mesaj primit de la client.
- Modul în care se face distribuția mesajelor către destinatar.

## Transmiterea - recepția mesajelor între posturi / oficii corespondente

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
1 Pregătește transmiterea	1.1.Telegrama este transmisă textual numai după reapelul oficiului corespondent pentru identificarea transmițătorului. 1.2.Pregătește transmiterea prin metode specifice. 1.3.Pregătește transmiterea în funcție de modul de conectare. 1.4.Transmiterea este inițiată după verificarea legăturii cu postul de destinație. 1.5.Legătura este realizată respectându-se regulile de formare în funcție de modul de conectare.
2. Transmite mesajul	2.1.Transmite mesajul cu diverse echipamente specifice. 2.2.Transmite mesajul cu încadrarea în timpul cerut de tipul comenzii mesajului. 2.3.Transmite mesajul folosind metode de verificare specifice. 2.4.Comunicația este transmisă respectându-se metodologia impusă prin instrucțiunile de lucru.
3. Recepționează mesaje	3.1.Transmiterea este oprită în cazul apariției unor mutilări de cuvinte. 3.2.Recepționează mesaje prin urmărirea cu atenție a teleimprimatorului.

Gama de variabile

Echipamente specifice: telefon, fax, teleimprimator.

Forme de transmitere în funcție de categoria telegramei: telegramă sau mandat, în funcție de destinație: loco, tranzit, externă.

Ghid pentru evaluare

Modul în care pregătește, transmite, recepționează mesajele într-o unitate de timp dată, respectând metodologia impusă de funcționarea fiecărui tip de echipament.

Cunoștințe: tehnica utilizării echipamentelor.

## Efectuarea operațiilor de înregistrare a reclamațiilor și raportare a defecțiunilor tehnice

Nu este specificată descrierea unității

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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

<b>ELEMENTE DE COMPETENȚĂ</b>	<b>CRITERII DE REALIZARE</b>
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 ascultare activă. 1.3. În cazul în care solicitările clientului depășesc sfera lui de competență clientul este îndrumat către șeful ierarhic superior.
2. Analizează solicitările clientului	2.1. Analizează solicitările clientului funcție de posibilitățile tehnice ale locului de muncă. 2.2. Analizează solicitările clientului funcție de gama de servicii oferite. 2.3. Analizează 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 sunt avantajoase pentru companie. 3.4. Soluțiile oferite satisfac cerințele clientului.

Gama de variabile  
Gama de servicii.  
Facilități acordate mesajelor.

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;  
calitatea serviciilor de telecomunicații.