

3

ATRIBUȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PERSONALULUI ÎN CADRUL UNITĂȚII ECONOMICE

- 3.1. Tipologia personalului la nivelul unei unități economice
- 3.2. Descrierea capacităților de muncă pentru descrierea profesiei: fizice, psihice, intelectuale
- 3.3. Recrutarea și selecția resurselor umane
- 3.4. Perspectiva profesională și promovarea resurselor umane
- 3.5. Evaluarea activității resurselor umane
- 3.6. Atribuțiile și responsabilitățile personalului comercial: conform fișei postului, ROF

După studierea capitolului veți fi capabili:

- să identificați structura personalului unei unități;
- să descrieți capacitățile de muncă necesare pentru diferite profesii.
- să prezentați caracteristicile și etapele procesului de selecție a resurselor umane;
- să analizați caracteristicile personale și factorii implicați în dezvoltarea carierei;
- să identificați caracteristicile evaluării resurselor umane;
- să identificați atribuțiile și responsabilitățile personalului comercial.

3.1. Tipologia personalului la nivelul unității economice

Angajații unei unități economice reprezintă o categorie de resurse a acesteia – *resursele umane*.

Resursele umane sunt resurse vitale pentru unitatea economică, întrucât ele „sunt singurele resurse capabile să producă și să reproducă toate celelalte resurse aflate la dispoziția unei organizații”¹.

Succesul unei unități economice, competitivitatea acesteia, depinde de angajații săi.

Totalitatea resurselor umane dintr-o unitate economică formează personalul acesteia.

Structura personalului la nivelul unei unități economice cuprinde următoarele categorii:

- muncitori
- personal operativ
- personal cu funcții de execuție și de conducere

1. *Muncitorii* sunt cei mai numeroși.

După rolul pe care îl au în activitatea unității, muncitorii se clasifică în:

a) *muncitori direct productivi*:

- acționează direct asupra obiectelor muncii cu ajutorul uneltelor, mașinilor, instalațiilor de care dispun.
- strungari, lăcătuși, muncitori care realizează piese de schimb, muncitori de la întreținerea utilajelor etc.

b) *muncitori indirect productivi* (auxiliari)

- acționează indirect asupra obiectelor muncii, deplasându-le în diferite locuri, pentru conservarea, prelucrarea sau livrarea lor.
- muncitori de la transportul intern, de la recepție etc.

2. *Personal operativ* – este întâlnit în telecomunicații, transporturi și comerț (conducători, controlori de bilete, impiegați, casieri, piloți, factori poștali, telefoniști, vânzători).

3. *Personalul cu funcții de execuție și de conducere*

După nivelul de pregătire și locul de muncă, este grupat în trei categorii:

a) *Personal cu funcții de execuție*:

- personal cu pregătire liceală sau postliceală pentru:
 - activități administrative (funcționari, secretari)
 - activități de specialitate (tehnicieni, contabili etc.)
- maiștri
- personal cu pregătire superioară (ingineri, economiști etc.)
- personal cu funcții în activitatea de întreținere, pază, pompieri.

b) *Personal cu funcții de conducere* a compartimentelor funcționale, de producție, cercetare, proiectare (șefi de birou, de servicii, șefi de secție, de laborator etc.)



c) *Personal cu funcții în conducerea întreprinderii* (director general, director adjunct, director economic, inginer-șef etc.)

În literatura de specialitate se regăsește și o altă clasificare a personalului, respectiv:

1. Specialiști, tehnicieni și alți profesioniști la înalt nivel.
2. Salariați generaliști.

Activitățile referitoare la resursele umane desfășurate în cadrul unităților economice sunt:

- determinarea necesarului de personal;
- recrutarea, selecția și încadrarea personalului;
- calificarea și perfecționarea personalului;
- motivarea și promovarea personalului
- evaluarea activității personalului;
- asigurarea unor condiții corespunzătoare de muncă și asistență dicală.

Aceste activități sunt desfășurate de persoane specializate în domeniu, cuprinse în compartimentele de resurse umane ale unităților economice.



2. Descrierea capacităților de muncă pentru descrierea profesiei

Pentru îndeplinirea sarcinilor ce le revin potrivit cerințelor posturilor, angajații trebuie să posede anumite capacități de muncă.

Capacitatea de muncă reprezintă totalitatea aptitudinilor individuale necesare unei persoane pentru exercitarea profesiei sale.

Angajatorii sunt interesați atât de calitățile profesionale ale candidaților, cât și de însușirile psihice ale acestora.

Reușita profesională a oamenilor nu este determinată de o aptitudine lată, ci de un grup de aptitudini (fizice, psihice, intelectuale).

În unele meserii sunt mai importante aptitudinile fizice.

| Meseriile | Presupun |
|-----------|---------------------|
| miner | forță fizică |
| hamal | rezistență la efort |
| pompier | coordonare manuală |

În alte meserii prezintă importanță mai mare aptitudinile psiho-senzoriale sau cele psihomotorii.

| Meseriile | Presupun |
|---|-----------------------------|
| aviator | acuitate vizuală |
| degustător | simț dezvoltat al gustului |
| controlor de calitate la fabrica de parfumuri | simț dezvoltat al mirosului |

Știați că ...?

În ultimii ani, accentul în angajările de personal s-a reorientat pe trăsăturile de personalitate ale solicitanților, pe calitățile intelectuale și comportamentale pe care acestea le generează.

| Meseriile | Presupun |
|---------------------|--------------------------|
| chirurg | coordonare |
| conducător auto | dexteritate |
| operator calculator | precizie sincronizare |

Știai că ...?

În ultimii ani, accentul în angajările de personal s-a reorientat pe trăsăturile de personalitate ale solicitanților, pe calitățile intelectuale și comportamentale pe care acestea le generează.

Pentru îndeplinirea funcțiilor de conducere, sunt necesare o serie de aptitudini specifice, ca de exemplu:

- capacitatea de decizie;
- capacitatea de a organiza și coordona activitatea subordonaților;
- abilități de negociere;
- capacitatea de previziune;
- capacitatea de a mobiliza oamenii;
- spirit de inițiativă;
- capacitatea de planificare;
- capacitatea de a fixa și urmări responsabilitățile fiecăruia, în funcție de sarcinile alocate etc.

Angajații a căror muncă presupune contactul cu clienții trebuie să prezinte următoarele aptitudini.

- capacitatea de comunicare;
- capacitatea de interrelaționare;
- capacitatea de convingere;
- capacitatea de a negocia;
- punctualitate;
- răbdare, sociabilitate;
- amabilitate;
- diplomație;
- autocontrol etc.

Fișă de documentare

| Aptitudini fizice | Aptitudini sociale (interpersonale) | Aptitudini cognitive | Aptitudini psihomotorii | Aplicațiuni senzoriale |
|--|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - forță - suplețe - coordonarea mișcărilor - echilibrul corporal - rezistență fizică | <ul style="list-style-type: none"> - amabilitate - responsabilitate - capacitate de negociere - spirit de echipă - sociabilitate - persuasiune - perseverență - auto-control - argumentare verbală - autonomie - dorință de realizare | <ul style="list-style-type: none"> - înțelegere verbală - exprimare orală - fluența ideilor - originalitate - capacitatea de memorare - raționament matematic - ordonarea informațiilor - rapiditatea percepției - atenție | <ul style="list-style-type: none"> - precizia controlului - sincronizarea mișcărilor - dexteritatea - rapiditatea de reacție | <ul style="list-style-type: none"> - acuitate vizuală - sensibilitate auditivă - localizarea sunetelor - recunoașterea vorbirii |



3. Recrutarea și selecția resurselor umane

Procesul de asigurare cu personal este un proces deosebit de important pentru unitățile economice.

Pentru a avea succes pe piață, unitățile economice trebuie să rezolve următoarele probleme legate de atragerea personalului:

- identificarea aptitudinilor și selecția candidaților care corespund cel mai bine cerințelor postului;
- identificarea și atragerea candidaților competitivi, utilizând cele mai adecvate metode și resurse de recrutare.

Recrutarea personalului este procesul de identificare și atragere a unor candidați potențiali, din care vor fi aleși candidații ce corespund cel mai bine cerințelor posturilor vacante.

Procesul de recrutare și selecție a personalului presupune parcurgerea următoarelor etape:

- stabilirea nevoii de resurse umane;
- definirea postului;
- stabilirea surselor de recrutare;
- selecția candidaților;
- adoptarea deciziei de angajare.

1. Stabilirea nevoii de resurse umane – se referă la determinarea numărului de persoane cu anumite abilități de care este nevoie la un moment dat.

Nevoia de resurse umane poate fi determinată de:

- existența unui post vacant;
- apariția unui post vacant, ca urmare a plecării persoanei titulare;
- crearea unui post nou etc.

Nevoia de personal este stabilită de șeful departamentului în care apare postul vacant. Acesta solicită șefului ierarhic încadrarea unei persoane pe acel post. Șeful ierarhic va analiza, împreună cu serviciul/direcția de resurse umane din cadrul unității economice, oportunitatea cererii respective.

2. Definirea postului – presupune o descriere a acestuia, în care sunt prezentate două aspecte:

- a) *identificarea postului* – precizarea locului postului în cadrul unității economice, a obiectivelor, a atribuțiilor și responsabilităților postului.
- b) *specificarea postului* – precizarea de:
 - cerințe ale postului față de salariatul care îl ocupă;
 - cerințe de pregătire profesională, vechime, abilități, aptitudini, calități personale.

Descrierea postului se materializează în *fișa postului*.

3. Stabilirea surselor de recrutare

Sursele de recrutare pot fi interne sau externe. Majoritatea unităților economice folosesc ambele surse de recrutare.





• *Recrutarea internă*

Presupune respectarea ca posturile vacante să fie propuse salariaților unității, candidații urmând a parcurge aceleași etape de selecție ca și candidații externi. Înștiințarea salariaților despre posturile vacante se face prin afișare, note de serviciu, publicații radio sau televiziune internă etc.

Alte metode de recrutare din surse interne sunt *promovarea* și *transferurile*.

Promovarea presupune avansarea unui angajat pe un post superior din punctul de vedere al activității desfășurate sau al nivelului de salarizare.

Transferurile constau în mutarea unor angajați de la diferite filiale, puncte de lucru ale unității economice la altele sau la sediul acesteia. Este o practică frecventă la nivelul companiilor multinaționale.

Recrutarea internă are atât avantaje, cât și dezavantaje.

| Avantaje | Dezavantaje |
|--|--|
| - buna cunoaștere a punctelor tari și slabe ale angajaților | - posibilitățile de alegere sunt limitate |
| - recrutarea este mai rapidă și mai puțin costisitoare | - candidații nu au experiență anterioară pe postul respectiv |
| - riscul de a lua decizii greșite este mai mic - timpul necesar orientării pe post a noilor angajați este redus | - dezvoltarea unor programe de pregătire a angajaților pentru asumarea noilor responsabilități |
| - crește motivația angajaților | |

• *Recrutarea externă* – este mai complexă și mai costisitoare decât cea internă.

Mijloace de realizare a recrutării externe sunt:

- Candidaturile directe depuse de diferiți solicitanți ca urmare a imaginii favorabile a unității economice pe piața forței de muncă.

- Campaniile publicitare – pot fi informale sau formale:

• *Metoda informală* se caracterizează printr-o publicitate restrânsă, realizată prin intermediul angajaților, care apelează la persoanele interesate de angajare dintre rude, prieteni etc. Este o metodă rapidă și necostisitoare, folosită mai ales pentru angajarea personalului de birou. Prezintă, însă, riscul de a favoriza recrutarea unor persoane mai puțin corespunzătoare.

• *Metoda formală* se caracterizează prin:

- anunțuri în presă. Anunțul de recrutare trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- determinarea postului, obiectivele vizate și evoluția posibilă;
- profilul candidatului, respectiv nivelul de pregătire, experiența, vârsta etc.;
- avantajele oferite;

- apelarea la agențiile specializate în recrutare;

- parteneriate cu instituțiile de învățământ, pentru recrutarea absolvenților;

- participarea la târguri (burse) ale locurilor de muncă, unde reprezentanții unității prezintă ofertele de angajare și iau contact direct cu candidații.

- recrutarea prin internet – firmele interesate se înregistrează pe un site profesional de recrutare, pe care va prezenta locurile de muncă disponibile, oferind informații despre firmă, postul oferit, recompense etc.

Recrutarea externă prezintă, la rândul ei, o serie de avantaje și dezavantaje.

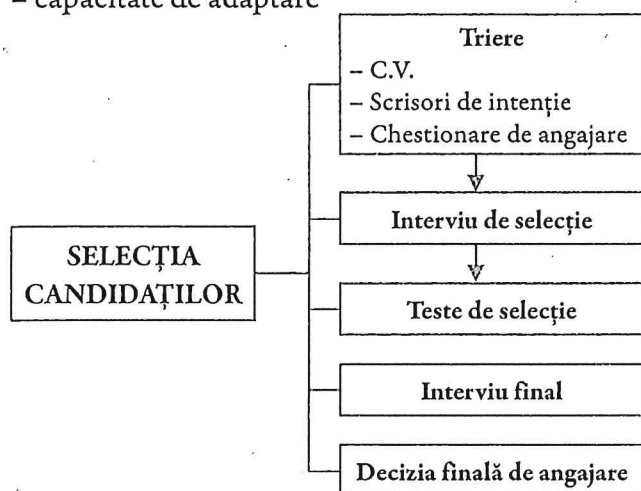
| Avantaje | Dezavantaje |
|---|--|
| - atragerea unui număr mai mare de potențiali candidați | - costuri mai ridicate |
| - economii în costurile de pregătire a angajaților | - descurajează angajații, prin reducerea șanselor de promovare |
| - este favorizat aportul de idei noi | - recrutarea este mai lentă |
| - experiența pe post a candidaților | - riscul unor candidaturi numeroase și neadecvate |

4. Selecția candidaților

Procesul de selecție constă în alegerea, după anumite criterii, a celui mai competitiv sau potrivit candidat pentru ocuparea unui anumit post.

Criterii:

- experiență și cunoștințe
- aptitudini și calități personale
- motivare
- capacitate de adaptare



Într-o primă etapă are loc *trierea candidaților* (o selecție preliminară) în urma studierii *C.V.-urilor* și a *Scrisorilor de intenție*. Ca alternativă la C.V. și la Scrisoarea de intenție sau împreună cu acestea, se mai practică și completarea unor *chestionare de angajare* de către candidați. Acestea au un format propriu firmei și categoriei postului solicitat.

Candidații admiși sunt invitați la *interviul de selecție*. Acesta are ca scop obținerea de informații despre trecutul profesional și planurile de viitor ale candidatului.

Pentru atingerea acestui scop, interviul de selecție trebuie să îndeplinească anumite *condiții*:

- să aibă la bază buna cunoaștere a informațiilor prezentate în CV,

Știați că ...?

În cazul lanțurilor de farmacii Sensiblu se practică o campanie de comunicare internă prin care posturile vacante sunt anunțate, iar angajații sunt încurajați să se implice în procesul de recrutare. Se oferă chiar și un stimulent financiar, sub forma unui bonus pentru cel care face recomandarea.

Ungur Gane, director resurse umane
Sensiblu

Știați că ...?

Printre cele mai vizitate site-uri românești de recrutare a forței de muncă se numără: www.myjob.ro, www.ejobs.ro, www.bursamuncii.ro.

Este considerată o metodă mai ușoară de a găsi un loc de muncă, fiind apreciate totodată informațiile detaliate despre firmele angajatoare.

Cum vă pregătiți pentru interviu?

- Obțineți informații despre firmă (profilul, poziție pe piață, număr angajați etc.);
- Veniți din timp la interviu;
- Prima impresie este foarte importantă, putând influența rezultatul interviului. Această impresie este făcută de îmbrăcămintea folosită (să fie decentă, confortabilă), limbajul trupului (zâmbet cald, privitul în ochi);
- Pregătiți-vă începutul discuției;
- La începutul întâlnirii dați mâna cu interlocutorul, numai dacă acesta v-o întinde; așezați-vă confortabil, lăsând impresia că vă simțiți în largul dvs.;
- Nu vorbiți primii, așteptați să fiți întrebați;
- Dați răspunsuri scurte, clare, nu lăsați impresia că nu știți ce vreți;
- Nu vorbiți mult, nu ezitați, fiți sigur pe dvs.;
- Limbajul utilizat să fie elegant și îngrijit;
- Oferiți cele mai bune informații despre dvs., fără a minți;
- Puneți-vă în valoare experiența în domeniu;
- Când se va pune problema salariului, nu trebuie să vă subestimați.

Scrisoarea de intenție sau în chestionarul de angajare;

- să fie structurat pe etape;
- să se desfășoare într-o ambianță relaxantă;
- respectarea timpului alocat fiecărui candidat;
- candidatul trebuie lăsat să-și expună argumentele, fără a fi întrerupt;
- interviewerul să aibă competențe de specialitate și de comunicare;
- interviul să se încheie cu o evaluare a candidatului de către interviewer, care întocmește o fișă de evaluare.

Întrebări frecvente întâlnite în cadrul interviului de selecție.

- De ce îți dorești această slujbă?
- Ce știți despre firma noastră?
- De ce credeți că sunteți potrivit pentru acest post?
- Ce ne puteți spune despre dvs.?
- Spre ce direcție crezi că se îndreaptă cariera ta?
- De ce ai plecat de la fostul loc de muncă?
- Cum ai caracteriza fostul tău loc de muncă?
- Care sunt punctele tale forte? Dar cele slabe?
- Care sunt deciziile ce ți se par greu de luat?
- La ce salariu vă așteptați?
- Ce experiență aveți în domeniu?
- Preferați să lucrați pe cont propriu sau în echipă?
- Doriți să ne întrebați ceva?

În următoarea etapă a procesului de selecție, candidații recomandați în urma interviului sunt supuși unor *teste de angajare*.

Cu ajutorul acestor teste se urmărește măsurarea abilităților și caracteristicilor personale ale candidaților. Testele implică sarcini unice de executat pentru toți candidații, rezultatele lor stabilind diferențele dintre candidați.

Pentru selecția candidaților, se pot folosi următoarele tipuri de teste:

- *Teste de inteligență* – evaluează aptitudinea candidaților de a desfășura o serie de activități aplicabile în diferite situații. Sunt utilizate în selecția personalului tânăr, fără experiență, precum și a personalului din funcții de conducere.
- *Teste de aptitudini* – evaluează potențialul candidatului de a răspunde cerințelor postului referitoare la o serie de aptitudini dobândite prin pregătire și experiență, cum sunt: aptitudini verbale, numerice, mecanice, creativitate, abilitatea de a redacta documente, orientare în spațiu etc.
- *Teste de personalitate* – urmăresc stabilirea trăsăturilor de personalitate care au legătură cu performanțele pe postul vacant.
- *Teste medicale* – utilizate în situația în care printre cerințele postului se numără anumite calități fizice, cum ar fi: forța, rezistența, vedere bună etc.
- *Teste de cunoștințe* – pot fi combinate cu cele de inteligență, fiind folosite în selecția managerilor.

Candidații selectați după interviu și testare sunt prezentați șefului compartimentului în care se află postul vacant pentru un interviu final. Acesta, utilizând toate informațiile oferite de ceilalți participanți la procesul de selecție, va lua decizia finală de angajare. Decizia luată este adusă la cunoștință candidatului admis și se va încheia cu acesta un contract de muncă, urmând a fi integrat în cadrul firmei.

I F C T I I D A C I T E R E T T E P T A U

tre-
re;
vie-

3.6. Atribuțiile și responsabilitățile personalului comercial conform Fișei postului, ROF

Sarcinile și atribuțiile fiecărui angajat din cadrul unității economice sunt stabilite prin *Fișa postului*.

Fișa postului este un document operațional, important pentru activitatea de resurse umane a unității și pentru desfășurarea în bune condiții a activității acesteia.

În fișa postului sunt sintetizate informațiile din descrierea postului.

Descrierea postului este o componentă a analizei postului.

Descrierea postului trebuie să ofere o imagine cât mai completă a postului și a cerințelor sale. În general, descrierea postului se referă la următoarele elemente ale postului:

- identificarea postului
- obiectivele postului
- poziția ierarhică
- sarcini, responsabilități ale salariaților
- relații organizatorice
- autoritatea acordată
- resursele disponibile
- condițiile de muncă

Specificația postului, descrie cerințele postului față de persoana care îl ocupă. Ea conține o descriere a cunoștințelor, aptitudinilor și calităților pe care trebuie să le îndeplinească persoana care deține un anumit post.

Conținutul specificației postului:

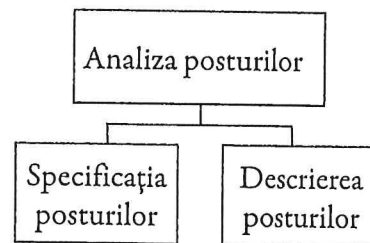
- educația
- calificarea cerută de post
- experiența (exprimată prin vechimea în muncă și în specialitatea postului)

- aptitudini fizice, intelectuale
- aptitudini specifice postului
- tipul de personalitate etc.

Fișa postului este un document obligatoriu, anexat la contractul individual de muncă.

Importanța fișei postului rezidă din:

- contribuie la desfășurarea în condiții bune a raporturilor de muncă, întrucât conține informații privind limitele de responsabilitate, interacțiunea cu alte posturi etc.
- poate fi folosită ca probă în cazul unui conflict de muncă ajuns în instanță;
- este un instrument de evaluare a performanțelor salariaților;
- este o bază clară pentru compararea posturilor și determinarea nivelului de salarizare.



Știați că ...?

Fișa postului trebuie adusă la cunoștința angajatului chiar de la încheierea contractului de muncă.

Știi că ...?

Fișa postului nu trebuie să fie personalizată și adaptată fiecărui angajat în parte. Ea este un document conceput pentru orice posibil candidat pe postul respectiv.

Conținutul fișei postului

1. *Identificarea și definirea postului de muncă* – se face conform Clasificării Ocupațiilor din România (COR).
 - Poziția postului apare în COR sub forma unui număr de identificare. Ex.: 522006 vânzător; 412205 agent comercial; 512302 ospătar; 343001 secretar asistent director.
 - Dintre obiectivele postului se trec doar cele mai importante, care caracterizează postul, fără detalieri.
2. *Poziția postului în structura organizatorică* – se referă la poziția pe care o are postul în structura ierarhică a unității economice.
 - Sunt stabilite relațiile de autoritate, de subordonare și cele de colaborare.
3. *Principalele atribuții* – sunt prezentate atribuțiile necesare pentru îndeplinirea scopului postului, adică activitățile ce trebuie efectuate de către angajat pentru a realiza obiectivul scopului respectiv.
4. *Responsabilități* – sunt prezentate îndatoririle, obligațiile ce revin persoanei angajate pe postul respectiv. Printre responsabilitățile angajaților se numără următoarele:
 - îndeplinirea obligațiilor profesionale corespunzătoare postului ocupat
 - contribuția personală la îndeplinirea obiectivelor unității.
 - autoevaluarea rezultatelor obținute.
 - propunerea unor măsuri pentru îmbunătățirea propriei activități.
 - adaptarea la nevoile clienților.
 - contribuția la îmbunătățirea imaginii unității prin calitatea propriei activități.
 - preocuparea pentru perfecționarea profesională.
5. *Condiții ale postului* – sunt prezentate condițiile fizice ale muncii, condițiile de mediu în care trebuie desfășurată activitatea; este menționat programul de muncă, precum și posibilitatea de a lucra peste program.
6. *Cerințele postului:*
 - cunoștințe, studii, experiență
 - pot fi trecute și cursurile ce trebuie urmate de angajat înainte de a începe activitatea pe postul respectiv.
7. *Aptitudini necesare postului* – se referă la :
 - calități personale
 - motivare
 - personalitate
 - deprinderi etc.
5. *Resurse deținute* – sunt prezentate condițiile materiale ale muncii, respectiv: unelte, aparatură cu care se lucrează, mijloace de deplasare etc.

Regulamentul de Organizare și funcționare (ROF)

ROF este un instrument de organizare care descrie detaliat structura organizatorică a unității economice. Pentru componentele acestei structuri, ROF prezintă atribuții, competențe, responsabilități, niveluri de autoritate, mecanisme de relații.

De obicei, ROF este structurat în două părți principale:

Prima parte cuprinde:

- informații despre cadrul legal al constituirii și funcționării unității economice.
- prezentarea succintă a obiectului de activitate
- organigrama generală a unității și eventual organigrame parțiale ale componentelor organizării structurale
- prezentări detaliate ale caracteristicilor organizaționale (obiective specifice, responsabilități, sarcini etc.)

Partea a doua prezintă o descriere detaliată a compartimentelor și a funcțiilor din structura organizatorică a unității

- Compartimentele sunt prezentate conform succesiunii lor în organigramă
- Pentru fiecare compartiment sunt prezentate obiectivele și atribuțiile.

Fișă de documentare

POSTUL: LUCRATOR COMERCIAL

Atributii principale:

- asigură necesarul de marfă la raft
- expune mărfurile într-un mod atrăgător
- actualizează etichetele și le înlocuiește pe cele deteriorate
- înlocuiește afișele din promoția veche cu afișele din promoția nouă
- cântărește produsele ambalate care au greutate diferite de 1 kg
- lipește etichetele cu prețul corespunzător pe produsul ambalat
- asigură igiena rafturilor
- verifică termenul de valabilitate al produselor
- realizează comenzile pentru produsele ce urmează a fi expuse la raft
- oferă relații clienților

Responsabilități

- răspunde de asigurarea volumului de marfă corespunzător în rafturi
- răspunde de valabilitatea produselor expuse
- răspunde de raportarea pierderilor de orice fel
- răspunde de condițiile de igienă a mărfii
- răspunde de supravegherea raioanelor și de informarea clienților
- informarea superiorilor cu privire la vânzările din raioane
- respectă instrucțiunile verbale și scrise date de superiori

Aptitudini necesare

- percepție vizuală
- atenție
- responsabilitate
- spirit practic
- coordonare manuală bună
- memorie vizuală bună
- abilități de comunicare
- implicare în activitate
- capacitatea de a se descurca în condiții de stres
- rezistență la sarcini repetitive și la oboseală
- capacitatea de a munci în echipă
- motivație

Dictionar

- **atitudine:** comportare, fel de a fi sau de a se comporta.
- **aptitudine:** însușire individuală a persoanei care condiționează îndeplinirea în bune condiții a unei munci.
- **calificativ:** termen prin care este caracterizată o persoană.
- **comportament:** modalitate de acțiune în anumite situații, împrejurări.
- **competență:** capacitatea unei persoane de a utiliza și combina cunoștințe, deprinderi și atitudini specifice, pentru a realiza activitățile de muncă la nivelul calitativ specificat.
- **cotă de piață:** ponderea pe care o deține o firmă în piața unui produs/serviciu, la un moment dat.
- **dexteritate:** îndemănare, dibăcie, abilitate.
- **inițiativă:** faptul de a propune, de a organiza sau de a începe o acțiune, antrenând după sine și pe alții.
- **personalitate:** ansamblu de trăsături morale sau intelectuale, prin care se remarcă o persoană; ceea ce este specific unei persoane și o distinge ca individualitate.
- **perfecționare:** acțiunea de a acumula, prin studii sistematice, cunoștințe temeinice într-un anumit domeniu.
- **obiectiv:** scop, ceea ce urmează să fie realizat, atins, construit.
- **performanță:** rezultat deosebit de bun obținut de cineva; realizare deosebită într-un domeniu.
- **profesie:** specialitatea (calificarea) obținută prin studii.
- **policalificare:** calificare în mai multe specialități.

Fișă de documentare: fișa postului**I. Denumirea postului: GESTIONAR**

Poziția în C.O.R.: 413101

Obiectivul specific al muncii:

- asigură gestiunea fizică a stocului de marfă
- asigură mișcarea stocurilor
- expediază marfa către clienți

II. Relații organizatorice:

- relații ierarhice: este subordonat Managerului Administrativ
- relații de colaborare: cu gestionarii/operatorii de transport
- relații de reprezentare: reprezintă firma în probleme de gestiune fizică a stocului și este în legătură directă cu clienții în probleme legate de livrări

III. Atribuții ale postului

- asigură gestiunea fizică a stocului de marfă
- operează în stoc mișcările de marfă
- păstrează documentele justificative legate de stocuri
- efectuează lunar inventarul stocului de marfă
- oferă informații despre stocuri
- efectuează recepția fizică a mărfii la intrarea în magazia firmei
- înregistrează, prelucrează și păstrează informațiile referitoare la situația stocurilor
- raportează lunar rezultatele activității de gestiune a stocurilor
- utilizează eficient spațiul de depozitare a mărfurilor
- efectuează transferuri de marfă din stocul central în substocuri și retur
- emite avize de expediție pentru mărfurile ce părăsesc firma, în condițiile prevăzute de lege
- predă marfa către client conform documentelor emise
- ambalează și securizează marfa în vederea livrării
- transmite către superiorul ierarhic orice reclamație privind expedițiile de marfă

IV. Responsabilitățile postului – răspunde de:

- acuratețea înregistrărilor în stoc
- înregistrarea sistematică și cronologică a datelor privind stocurile
- îndeplinirea întocmai și la termen a sarcinilor specifice stabilite de superiorul ierarhic
- calitatea raportărilor și a informărilor
- îmbunătățirea permanentă a calității pregătirii sale profesionale
- păstrarea confidențialității informațiilor legate de firmă
- utilizarea și păstrarea în bune condiții a documentelor cu regim special
- respectarea prevederilor normativelor interne și procedurilor de lucru referitoare la postul său
- adoptarea unui comportament în măsură să promoveze imaginea și interesele firmei

V. Pregătirea necesară

- Nivel de studii: medii (diploma bacalaureat)
- Experiență
- în specialitate: minim 2 ani
- pe post: preferabil 1 an

- Cunoștințe necesare:

- cunoștințe de contabilitate primară
- cunoștințe de legislație gestiune stocuri
- cunoștințe de operare PC (MS Office)
- cunoștințe de operațiuni import/export și vamale

VI. Aptitudini necesare postului

- aptitudinea generală de a învăța
- aptitudini de comunicare
- aptitudini de calcul
- aptitudinea de a lucra cu documente
- respectarea instrucțiunilor orale și scrise
- inteligență
- integritate fizică
- atenție
- memorie vizuală
- capacitatea de a lucra cu oamenii
- spirit organizatoric
- rezistență la stres
- punctualitate, corectitudine
- fără antecedente penale
- spirit practic
- tact, amabilitate, sociabilitate

VII. Resurse utilizate:

- utilizează echipamente/consumabile/materiale;
- utilizează mașina și calculatorul puse la dispoziție de firmă

Întocmit și avizat de:

.....
 Data întocmirii
 Locul la cunoștință
 Semnătură

Dicționar

- recalificare: instruire în vederea
- obținerea unei noi calificări
- profesionale, a unei noi meserii.
- reconversie profesională:
- schimbarea profesiei.
- sarcină de lucru: obligație,
- responsabilitate la locul de muncă.
- scale: totalitatea reperelor pe
- un instrument de măsură,
- reprezentând valori ale unei mărimi
- care se măsoară.

