

Responsabil cu reclamațiile

FF17 Domeniul juridic, al politicilor publice și al administrației publice · ISCO-08 242 · CBS 0612
Funcționari publici · vechime medior · Cunoscut și ca: Responsabil cu reclamațiile, Coordonator reclamații

Gestionarea reclamațiilor oficiale din partea cetățenilor sau a clienților în conformitate cu procedura legală de soluționare a reclamațiilor, medierea între părți și oferirea de recomandări privind îmbunătățirile structurale.

Responsabilul cu reclamațiile investighează reclamațiile independent de departamentul vizat de reclamație și le verifică în raport cu schema de reclamații aplicabilă și, în contextul administrației publice, cu Legea generală privind dreptul administrativ. Spre deosebire de un angajat din serviciul de relații cu clienții, acesta gestionează reclamații formale, adesea fundamentate juridic, care pot duce la o hotărâre sau la o recomandare. Procesul de selecție evaluează adesea capacitatea de ascultare empatică separat de disponibilitatea de a lua o decizie împotriva propriei organizații atunci când o reclamație este justificată.

Cifre cheie pentru acest profil

25 competențe · 7 competențe de evaluat · 5 competențe esențiale · centrul de greutate:
Comunicare și influență 27%, Abilități cognitive și rezolvarea problemelor 18%, Colaborare și eficacitate interpersonală 18%

1 Competențe de măsurat

Acestea sunt constructele de comportament și de aptitudine din acest profil. Fiecare arată ce chestionar hrmforce îl măsoară.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrnforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
integritate și fiabilitate Competență (cadrul 50): Integritate Eliminatoriu	■■■■■ N4	Big Fifty (Scala de integritate), 360 Feedback, Interviu structurat	Chestionar de personalitate	Raportează din proprie inițiativă un posibil conflict de interese și solicită o analiză înainte de luarea unei decizii.
Raționament verbal	■■■■■ N4	Ability Scan	Test de abilități cognitive	Extrage argumentele esențiale dintr-un raport de câteva pagini și arată, cu referințe textuale, care concluzie decurge și care nu decurge din acesta.
Empatia în prestarea serviciilor Competență (cadrul 50): Sensibilitate	■■■■■ N4	Big Fifty, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Se pune în locul unui client aflat într-o situație vulnerabilă, alege cuvintele cu grijă și menține tonul acordului la un nivel profesional.
Capacitatea de a lua decizii în condiții de incertitudine Competență (cadrul 50): Capacitatea de judecată	■■■■■ N3	Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Formulează o evaluare cu privire la dosarele incomplete, menționează ipotezele utilizate și precizează ce fapt nou ar putea modifica acea evaluare.
conștientizare organizațională Competență (cadrul 50): Sensibilitate organizațională	■■■■■ N3	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Situational Judgement Test	Evaluează ce interese vizează o propunere, implică din timp persoanele potrivite și alege momentul potrivit pentru a o prezenta.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrnforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
independență Competență (cadrul 50): Independență	 N3	Big Fifty, 15PF	Chestionar de personalitate	la o decizie care se abate de la linia de conduită a grupului, explică raționamentul care stă la baza acesteia și acceptă consecințele.
Toleranța la stres Competență (cadrul 50): Rezistența la stres	 N3	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Chestionar de personalitate	Lucrează în mod structurat chiar și în perioadele de vârf, menține claritate în acordurile cu clienții și semnalează din timp care rezultate sunt expuse riscului.

2 Profil complet al competențelor

Fiecare competență din acest profil, ordonată în funcție de pondere. Indicatorul comportamental de sub fiecare competență corespunde nivelului țintă.

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Gestionarea reclamațiilor Gestionează cazurile escaladate care prezintă riscuri juridice sau de imagine și utilizează analiza reclamațiilor pentru a modifica procesele la nivel structural.	■■■■■ N5	5	da	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Testul cu probe de lucru
V	Gândirea critică și evaluarea surselor Detectează erorile logice și dovezile selective din rapoarte și precizează ce concluzie este susținută de date.	■■■■■ N4	5	da	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru
V	Raportare de afaceri Elaborează un raport de la întrebare până la concluzie, face distincția între fapte și interpretări și formulează recomandări atribuind responsabilitatea acestora unei persoane anume.	■■■■■ N4	5	da	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Competency Check
G	Integritate și fiabilitate Raportează din proprie inițiativă un posibil conflict de interese și solicită o analiză înainte de luarea unei decizii.	■■■■■ N4	5	da	Chestionar de personalitate	Big Fifty (Scala de integritate), 360 Feedback, Interviu structurat

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Analiză juridică Analizează în mod independent un caz care implică conflicte de interese, evaluează jurisprudența și oferă recomandări în scris cu privire la linia de conduită care trebuie adoptată.		5	da	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
K	Aplicarea legislației Evaluează în mod independent o candidatură în circumstanțe excepționale, analizează marja de apreciere și argumentează decizia în mod transparent.		5	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
A	Raționament verbal Extrage argumentele esențiale dintr-un raport de câteva pagini și arată, cu referințe textuale, care concluzie decurge și care nu decurge din acesta.		4	nu	Test de abilități cognitive	Ability Scan
G	Empatia în prestarea serviciilor Se pune în locul unui client aflat într-o situație vulnerabilă, alege cuvintele cu grijă și menține tonul acordului la un nivel profesional.		4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 360 Feedback

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrnforce
V	dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor Precizează care limită este depășită atunci când comportamentul este nedorit, care este consecința și încheie conversația atunci când este necesar.	 N4	4	nu	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Big Fifty, Mental Resilience (4C)
G	Capacitatea de a lua decizii în condiții de incertitudine Formulează o evaluare cu privire la dosarele incomplete, menționează ipotezele utilizate și precizează ce fapt nou ar putea modifica acea evaluare.	 N3	4	nu	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	Competențe de consiliere Reformulează întrebarea din spatele întrebării, oferă două opțiuni argumentate, împreună cu consecințele acestora, și stabilește un moment de luare a deciziei.	 N3	4	nu	Centru de evaluare	Competency Check, Interviu structurat
V	Gestionarea părților interesate Evaluează influența și interesul fiecărei părți, alege o formă adecvată de contact și discută dorințele contradictorii înainte de luarea unei decizii.	 N3	4	nu	Centru de evaluare	Competency Check, 360 Feedback
G	conștientizare organizațională Evaluează ce interese vizează o propunere, implică din timp persoanele potrivite și alege momentul potrivit pentru a o prezenta.	 N3	4	nu	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Elaborarea politicilor Elaborează în mod independent o propunere de politică, cu opțiuni și efecte preconizate, și organizează consultarea părților implicate.	 N3	4	nu	Portofoliu sau dovezi	Portofoliu, Competency Check
V	Gândirea sistemică Cartografiază lanțul din jurul unui punct de blocaj, evidențiază bucla de feedback și prezice efectul unei intervenții.	 N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru
V	Redactare și limbaj simplu Rescrie o scrisoare formală la un nivel de limbaj simplu B1 și îi explică autorului ce alegeri au fost făcute.	 N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru
G	independență la o decizie care se abate de la linia de conduită a grupului, explică raționamentul care stă la baza acesteia și acceptă consecințele.	 N3	3	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF
V	Actualitatea profesională și literatura de specialitate Urmărește sursele și liniile directe din punct de vedere structural, evaluează calitatea acestora și își adaptează propria metodă de lucru la noile cunoștințe.	 N3	3	nu	Portofoliu sau dovezi	Portofoliu, Test de cunoștințe (specific clientului)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Căutarea și evaluarea informațiilor digitale Combină termenii de căutare și filtrele din mai multe surse, evaluează fiabilitatea surselor și justifică selecția efectuată.	 N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Ability Scan, Testul cu probe de lucru
K	RGPD și confidențialitatea în practică Evaluează în cadrul propriilor procese dacă există un temei juridic, aplică principiul minimizării datelor și gestionează corect solicitările persoanelor vizate.	 N3	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
K	Cunoștințe de bază în domeniul dreptului contractual Evaluează contractele din perspectiva răspunderii, a rezilierii și a plăților și propune modificări în limita propriului mandat.	 N3	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
K	Respectarea reglementărilor sectoriale Transpune modificările legislative în propriile instrucțiuni de lucru și verifică dacă înregistrările respectă cerințele.	 N3	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
G	Toleranța la stres Lucrează în mod structurat chiar și în perioadele de vârf, menține claritate în acordurile cu clienții și semnalează din timp care rezultate sunt expuse riscului.	 N3	2	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrnforce
V	Gestionarea obiecțiilor și a contestațiilor Înregistrează obiecțiile, verifică termenele limită și redactează scrisorile standard destinate părților interesate.	 N2	2	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Planificarea propriului program de lucru Își elaborează un plan propriu cu etape și dependențe, verifică săptămânal progresul și revizuieste planul atunci când progresul real se abate de la cel prevăzut.	 N3	1	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, 360 Feedback

3 Niveluri în funcție de vechime

Același profil cu ajustarea vechimii în cadrul familiei de posturi aplicată. Nivelurile țintă sunt limitate la 1-5.

Competență	junior	medior	senior
Gestionarea reclamațiilor	N4	N5	N5
Gândirea critică și evaluarea surselor	N3	N4	N5
Raportare de afaceri	N3	N4	N5
integritate și fiabilitate	N3	N4	N5
Analiză juridică	N3	N4	N5
Aplicarea legislației	N2	N3	N4
Raționament verbal	N3	N4	N5
Empatia în prestarea serviciilor	N3	N4	N5
dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor	N3	N4	N5
Capacitatea de a lua decizii în condiții de incertitudine	N2	N3	N4
Competențe de consiliere	N2	N3	N4
Gestionarea părților interesate	N2	N3	N4
conștientizare organizațională	N2	N3	N4
Elaborarea politicilor	N2	N3	N4
Gândirea sistemică	N2	N3	N4
Redactare și limbaj simplu	N2	N3	N4
independență	N2	N3	N4
Actualitatea profesională și literatura de specialitate	N2	N3	N4
Căutarea și evaluarea informațiilor digitale	N2	N3	N4
RGPD și confidențialitatea în practică	N2	N3	N4
Cunoștințe de bază în domeniul dreptului contractual	N2	N3	N4
Respectarea reglementărilor sectoriale	N2	N3	N4
Toleranța la stres	N2	N3	N4

Competență	junior	medior	senior
Gestionarea obiecțiilor și a contestațiilor	N1	N2	N3
Planificarea propriului program de lucru	N2	N3	N4

4 Scala de competență

Nivel	Etichetă	Autonomie	Complexitate	Domeniul de aplicare	Nivelul de cunoștințe
N1	Ghidat	lucrează sub supraveghere și respectă instrucțiunile	rutină, câte o variabilă pe rând	sarcină proprie	înțelegere de bază a terminologiei
N2	Aplicare	lucrează în mod independent în cadrul unor limite stabilite	situații familiare, cu variații limitate	propria funcție	cunoștințe practice, aplică o abordare standard
N3	Competență avansată	își stabilește propria abordare și solicită în mod proactiv opinii	mai multe variabile, o anumită ambiguitate	propria echipă sau propriul proces	cunoștințe aprofundate, evaluează alternativele
N4	Nivel avansat	coordonează activitatea altora și decide asupra abordării	complex, cu interese contradictorii	mai multe echipe sau un departament	cunoștințe aprofundate, oferă sfaturi altora
N5	Conducere	stabilește standardul și politica	strategic, în condiții de incertitudine ridicată	organizație, lanț valoric sau profesie	autoritate, contribuie la dezvoltarea profesiei

5 Repere comportamentale pentru fiecare competență

Punctele de referință se află la N1, N3 și N5. N2 și N4 nu sunt ancorate în mod deliberat: evaluatorii interpolatează între ele, urmând convenția O*NET.

Competență	N1	N3	N5
Gestionarea reclamațiilor Primirea unei reclamații, identificarea cauzei acesteia și găsirea unei soluții acceptabile pentru client, care să prevină repetarea erorii.	Înregistrează o plângere în întregime în sistem, își prezintă scuzele și predă dosarul conform procedurii.	Calmează un client supărat, separă emoțiile de fapte și oferă o soluție cu un termen limită în cadrul propriului mandat.	Gestionează cazurile escaladate care prezintă riscuri juridice sau de imagine și utilizează analiza reclamațiilor pentru a modifica procesele la nivel structural.

Competență	N1	N3	N5
Gândirea critică și evaluarea surselor Verifică afirmațiile din punct de vedere al logicii, al dovezilor și al relevanței sursei, distingând astfel faptele de opinii și presupuneri.	Verifică pe ce se bazează o afirmație și verifică dacă sursa este menționată și poate fi identificată.	Detectează erorile logice și dovezile selective din rapoarte și precizează ce concluzie este susținută de date.	Stabilește criteriile de evaluare pentru surse și afirmații, inclusiv pentru textele generate de inteligența artificială, și asigură aplicarea acestora la nivelul întregii organizații.
Raportare de afaceri Reunirea concluziilor, a cifrelor și a recomandărilor într-un raport care îl ghidează pe cititor către o decizie sau către următorul pas încă de la prima lectură.	Completează un șablon de raport existent cu cifrele corecte și descrie, pentru fiecare secțiune, ce s-a realizat.	Elaborează un raport de la întrebare până la concluzie, face distincția între fapte și interpretări și formulează recomandări atribuind responsabilitatea acestora unei persoane anume.	Stabilește structura ierarhică pentru întreaga organizație, evaluează calitatea informațiilor de coordonare și prezintă rezultatele consiliului de administrație și autorității de reglementare.
integritate și fiabilitate Acționarea în conformitate cu standardele și acordurile aplicabile, chiar și fără supraveghere, precum și transparența cu privire la propriile interese, greșeli și cazuri îndoielnice.	Respectă acordurile și regulile de conduită stabilite și raportează propriile greșeli managerului.	Raportează din proprie inițiativă un posibil conflict de interese și solicită o analiză înainte de luarea unei decizii.	Stabilește standardele de integritate ale organizației, le aplică și în relația cu părțile influente și explică public deciziile rezultate.
Analiză juridică Reduce un caz la faptele relevante din punct de vedere juridic, consultă normele și jurisprudența aplicabile și ajunge la o poziție fundamentată.	Caută articolul legal aplicabil pentru o întrebare simplă și îi rezumă conținutul cu propriile cuvinte.	Analizează în mod independent un caz care implică conflicte de interese, evaluează jurisprudența și oferă recomandări în scris cu privire la linia de conduită care trebuie adoptată.	Stabilește poziția juridică a organizației cu privire la chestiuni de principiu și împărtășește cunoștințele din domeniul dreptului cu profesioniștii din domeniu.

Competență	N1	N3	N5
Aplicarea legislației Aplică legile, decretele și regulile de politică la cazuri individuale, evaluează excepțiile și consimnează raționamentul care stă la baza deciziei.	Aplică regulile de decizie prestabilite unui caz standard și trimite cazurile îndoielnice către un specialist cu experiență în gestionarea cazurilor.	Evaluează în mod independent o candidatură în circumstanțe excepționale, analizează marja de apreciere și argumentează decizia în mod transparent.	Stabilește regulile de politică și instrucțiunile de lucru pentru punerea în aplicare și ia decizii cu privire la întrebările de aplicare care creează un precedent.
Raționament verbal Înțelege limba scrisă și vorbită și trage concluzii logice din aceasta, chiar și atunci când textul este lung, dens sau ambiguu.	Rezumează cu propriile cuvinte o scurtă instrucțiune de lucru și indică ce cuvânt sau propoziție rămâne neclară.	Extrage argumentele esențiale dintr-un raport de câteva pagini și arată, cu referințe textuale, care concluzie decurge și care nu decurge din acesta.	Analizează în detaliu textele juridice sau de politică care conțin pasaje contradictorii, reformulează problema centrală și argumentează interpretarea aleasă în fața întregii organizații.
Empatia în prestarea serviciilor Recunoașterea situației și a stării clientului, exprimarea acestora și adaptarea propriilor acțiuni în consecință, fără a încălca limitele profesionale.	Situații în care clientul se simte incomod, rămâne calm și întreabă ce l-ar ajuta cel mai mult în acest moment.	Se pune în locul unui client aflat într-o situație vulnerabilă, alege cuvintele cu grijă și menține tonul acordului la un nivel profesional.	Stabilește modul în care organizația tratează clienții vulnerabili, asigură respectarea acestui standard pe tot lanțul și abordează comportamentele care se abat de la acesta.
dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor Reducerea tensiunilor crescânde sau a comportamentelor nedorite prin păstrarea calmului, stabilirea clară a limitelor și orientarea sau încheierea conversației.	Își păstrează calmul atunci când se confruntă cu o reacție furioasă, lasă cealaltă persoană să vorbească și apelează la un coleg sau la un manager.	Precizează care limită este depășită atunci când comportamentul este nedorit, care este consecința și încheie conversația atunci când este necesar.	Stabilește acorduri la nivel de organizație privind comportamentul neconform, organizează sprijinul și urmărirea cazurilor și asigură respectarea acestor reguli de către manageri.
Capacitatea de a lua decizii în condiții de incertitudine Evaluează explicațiile posibile atunci când datele lipsesc sau sunt contradictorii și ajunge la o concluzie argumentată, menționând totodată incertitudinea rămasă.	Indică ce date lipsesc în caz de îndoială și propune managerului o evaluare provizorie.	Formulează o evaluare cu privire la dosarele incomplete, menționează ipotezele utilizate și precizează ce fapt nou ar putea modifica acea evaluare.	Evaluează situații caracterizate de un grad ridicat de incertitudine și de interese opuse, justifică public această evaluare și își revizuieste judecata pe baza unor dovezi noi.

Competență	N1	N3	N5
Competențe de consiliere Precizarea întrebării unui client și formularea unei recomandări bine fundamentate, astfel încât destinatarul să o adopte și să o pună în practică.	Furnizează informațiile solicitate și explică o recomandare standard, respectând structura stabilită utilizată de echipă.	Reformulează întrebarea din spatele întrebării, oferă două opțiuni argumentate, împreună cu consecințele acestora, și stabilește un moment de luare a deciziei.	Oferă consiliului de administrație consultanță cu privire la situațiile de conflict de interese, pune sub semnul întrebării ipotezele stabilite și garantează calitatea consultanței la nivelul întregii organizații.
Gestionarea părților interesate Identificarea persoanelor interesate de o inițiativă și menținerea contactului cu acestea, astfel încât deciziile să beneficieze în continuare de sprijinul lor.	Menține o listă a persoanelor implicate și le informează cu privire la progresul înregistrat, conform ritmului convenit.	Evaluează influența și interesul fiecărei părți, alege o formă adecvată de contact și discută dorințele contradictorii înainte de luarea unei decizii.	Menține o rețea care ajunge la organisme de guvernare și politice, face legătura între părți cu interese diferite și apără poziția organizației.
conștientizare organizațională Recunoașterea modului în care funcționează relațiile formale și informale, interesele și procesul decizional în cadrul organizației și luarea acestora în considerare în propriile acțiuni.	Se întreabă cine trebuie să fie implicat într-un subiect înainte ca o propunere să fie comunicată celorlalți.	Evaluează ce interese vizează o propunere, implică din timp persoanele potrivite și alege momentul potrivit pentru a o prezenta.	Înțelege relațiile dintre unitățile organizaționale și părțile externe și orientează procesul decizional prin organizarea sprijinului încă dintr-o etapă timpurie.
Elaborarea politicilor Elaborează politici prin analiza problemelor, explorarea opțiunilor, consultarea părților interesate și concretizarea acestora în obiective, instrumente și evaluare.	Colectează date și documente pentru analiza unei politici sub îndrumare și sintetizează pe scurt concluziile.	Elaborează în mod independent o propunere de politică, cu opțiuni și efecte preconizate, și organizează consultarea părților implicate.	Stabilește orientarea strategică pentru un anumit domeniu, asigură legătura între părțile implicate în lanț și asigură evaluarea sistematică a rezultatelor.
Gândirea sistemică Describe modul în care părțile unui proces sau ale unei organizații se influențează reciproc, inclusiv prin feedback, întârzieri și efecte neintenționate.	Identificarea persoanelor sau a elementelor implicate depinde de sarcina respectivă, atât în etapa inițială, cât și în cea finală a procesului.	Cartografiază lanțul din jurul unui punct de blocaj, evidențiază bucla de feedback și prezice efectul unei intervenții.	Modelează interacțiunea dintre departamente, piață și reglementare și concentrează intervenția asupra punctului cu cel mai mare efect de pârghie.

Competență	N1	N3	N5
Redactare și limbaj simplu Scurtarea, reordonarea și rescrierea textelor existente într-un limbaj mai simplu, fără a pierde conținutul, nuanțele sau sensul juridic.	Elimină cuvintele redundante și repetițiile dintr-un text și corectează ortografia conform unei liste de verificare prestabilite.	Rescrie o scrisoare formală la un nivel de limbaj simplu B1 și îi explică autorului ce alegeri au fost făcute.	Introduce o abordare bazată pe limbaj simplu la nivelul întregii organizații, măsoară lizibilitatea produselor principale și adaptează standardele pe baza testelor efectuate cu utilizatorii.
independență Formarea și menținerea unei poziții proprii pe baza propriului raționament, chiar și atunci când mediul înconjurător sau o autoritate se așteaptă la altceva.	Își formează o opinie proprie cu privire la o problemă cu care este familiarizat și o compară cu sfatul unui coleg.	la o decizie care se abate de la linia de conduită a grupului, explică raționamentul care stă la baza acesteia și acceptă consecințele.	Protejează propria judecată profesională împotriva presiunilor exercitate de părțile interesate în cadrul forurilor de conducere și face ca pozițiile divergente să poată fi urmărite și explicate.
Actualitatea profesională și literatura de specialitate Urmărește evoluțiile din propria profesie prin intermediul literaturii de specialitate, al ghidurilor și al rețelelor și integrează noile cunoștințe relevante în propria practică.	Citește informațiile profesionale primite și identifică care parte este relevantă pentru propria activitate.	Urmărește sursele și liniile directoare din punct de vedere structural, evaluează calitatea acestora și își adaptează propria metodă de lucru la noile cunoștințe.	Evaluează situația actuală din domeniu, analizează cercetările contradictorii și stabilește liniile directoare pe care organizația le va urma de acum înainte.
Căutarea și evaluarea informațiilor digitale Caută informații digitale folosind strategii de căutare adecvate, evaluează sursa și actualitatea informațiilor și înregistrează în mod trasabil locul în care au fost găsite informațiile.	Efectuează căutări cu termenii de căutare specificați în sursele desemnate și raportează ce a fost găsit și ce nu a fost găsit.	Combină termenii de căutare și filtrele din mai multe surse, evaluează fiabilitatea surselor și justifică selecția efectuată.	Elaborează standarde de căutare și evaluare pentru profesie și îi instruește pe ceilalți în ceea ce privește evaluarea surselor digitale.

Competență	N1	N3	N5
RGPD și confidențialitatea în practică Cunoaște cerințele legislației privind protecția datelor cu caracter personal relevante pentru propria activitate, știe care este temeiul juridic și perioada de păstrare aplicabile și recunoaște când este necesară notificarea.	Prelucrează datele cu caracter personal numai în conformitate cu instrucțiunile de lucru aplicabile și sesizează cazurile îndoielnice responsabilului cu protecția datelor.	Evaluează în cadrul propriilor procese dacă există un temei juridic, aplică principiul minimizării datelor și gestionează corect solicitările persoanelor vizate.	Stabilește politica de confidențialitate, ia decizii cu privire la operațiunile de prelucrare cu risc ridicat și reprezintă organizația în fața autorității de supraveghere.
Cunoștințe de bază în domeniul dreptului contractual Cunoaște principalele norme privind oferta, acceptarea, încălcarea contractului și clauzele generale și recunoaște momentele în care este necesară consultarea juridică.	Utilizează acordul standard al organizației și trimite clauzele care se abat de la acesta către un consilier juridic.	Evaluează contractele din perspectiva răspunderii, a rezilierii și a plăților și propune modificări în limita propriului mandat.	Stabilește modelele de contract și cadrele juridice ale organizației și ia decizii cu privire la abaterile care implică riscuri majore.
Respectarea reglementărilor sectoriale Cunoaște legile, standardele și cerințele de supraveghere din propriul sector și își organizează activitatea și înregistrările în consecință.	Lucrează în conformitate cu normele aplicabile din sector și verifică care dintre acestea se aplică într-o situație nouă.	Transpune modificările legislative în propriile instrucțiuni de lucru și verifică dacă înregistrările respectă cerințele.	Urmărește reglementările la nivelul întregii organizații, elaborează proiecte de politici atunci când cerințele se modifică și menține dialogul cu superiorul ierarhic.
Toleranța la stres Continuă să furnizeze rezultate de aceeași calitate chiar și sub presiunea timpului, în fața opoziției sau a unor situații neprevăzute și menține un ton profesional în relațiile cu ceilalți.	Continuă să lucreze la sarcina curentă pe măsură ce presiunea crește și îl întreabă pe superior care dintre sarcini poate aștepta.	Lucrează în mod structurat chiar și în perioadele de vârf, menține claritate în acordurile cu clienții și semnalează din timp care rezultate sunt expuse riscului.	Asigură funcționarea organizației în situații de criză, ia decizii în condiții de incertitudine ridicată și stabilește standardul pentru acțiuni calme sub presiune.

Competență	N1	N3	N5
Gestionarea obiecțiilor și a contestațiilor Gestionează obiecțiile și contestațiile, ascultă părțile interesate, reexaminează decizia contestată și redactează o hotărâre motivată.	Înregistrează obiecțiile, verifică termenele limită și redactează scrisorile standard destinate părților interesate.	Prezidează în mod independent o audiere, evaluează motivele invocate și redactează o hotărâre pe care instanța o poate urma.	Elaborează procedura de contestare a organizației, analizează deciziile și ia măsuri pentru a reduce numărul de contestații admise.
Planificarea propriului program de lucru Își transpune activitatea într-un plan cu etape, rezultate intermediare și termene de execuție și urmărește progresul în raport cu acel plan pe toată durata perioadei.	Completează un program săptămânal prestabilit și discută cu supervisorul care este primul pas de urmat.	Își elaborează un plan propriu cu etape și dependențe, verifică săptămânal progresul și revizuieste planul atunci când progresul real se abate de la cel prevăzut.	Prezintă metodele de planificare adoptate la nivelul întregii discipline și stabilește modul în care capacitatea este distribuită pe fluxurile de lucru multianuale.

6 Metode de evaluare și validitate

Validitățile sunt estimările meta-analitice corectate ale lui Sackett, Zhang, Berry și Lievens (2022) din Journal of Applied Psychology, care înlocuiesc cifrele mai vechi ale lui Schmidt și Hunter (1998). Dispersia este la fel de importantă ca media: cu o deviație standard ridicată, validitatea variază puternic în funcție de context.

Metodă de măsurare	rho	SD	Ce este
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenariu cu opțiuni de răspuns, notat în funcție de cunoștințe sau de tendințe comportamentale.
Testul cu probe de lucru	0.33	0.09	Candidatul realizează o probă de lucru reprezentativă în condiții standardizate.
Chestionar de personalitate	0.40	0.15	Autoevaluarea preferințelor comportamentale. La adresa hrnforce se găsesc testele „Big Fifty” și „15PF”.
Test de cunoștințe	0.40	0.13	Test de cunoștințe declarative privind posturile, elaborat de obicei pentru fiecare client în parte.
Test de abilități cognitive	0.41	0.14	Test standardizat de raționament verbal, numeric sau abstract.
Centru de evaluare	0.29	0.09	Exerciții multiple, evaluatori multipli, notare pe dimensiuni.
Portofoliu sau dovezi	-	-	O colecție de lucrări sau rezultate anterioare, evaluate în funcție de criterii prestabilite.

7 Instrumente de evaluare pentru acest post

Instrument hrnforce	Competențe	Ce măsoară
Competency Check	9	Evaluarea competențelor la nivel comportamental
Testul cu probe de lucru	8	Eșantion reprezentativ de muncă în condiții standardizate
Test de cunoștințe (specific clientului)	7	Test de cunoștințe profesionale, personalizat pentru fiecare client
Big Fifty	6	Chestionar de personalitate, 150 de itemi, 25 de factori
360 Feedback	5	Evaluări multiple bazate pe repere comportamentale
Conflict Styles	2	Stilul preferat în situații de conflict

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Interviu structurat	2	Interviu comportamental cu structură fixă
Ability Scan	2	Test de aptitudini: abilități de raționament verbal, numeric și abstract
Mental Resilience (4C)	2	Reziliența mentală conform modelului 4C
Portofoliu	2	Evaluarea activității anterioare în raport cu criterii prestabilite
15PF	2	Profilul de personalitate, o alternativă mai succintă la Big Fifty
Big Fifty (Scala de integritate)	1	

8 Cum se utilizează acest profil

1. Conveniți asupra profilului cu managerul de recrutare înainte de evaluarea primului candidat. Modificările de ponderare efectuate ulterior fac ca rezultatul să fie de nejustificat.
2. Alegeți metoda de evaluare pentru fiecare competență din coloana „Metoda de evaluare”. Combinați cel mult trei metode pentru fiecare candidat.
3. Calibrați evaluatorii într-o sesiune de două ore, utilizând punctele de referință din capitolul 5. Punctele de referință fără instruirea evaluatorilor au un efect redus.
4. Completați calculatorul de compatibilitate și discutați lacunele în cadrul conversației privind dezvoltarea profesională. Tipurile A și G sunt criterii de selecție, nu obiective de dezvoltare trimestriale.

Sursă: hrmforce Skills Framework 2.0, versiunea 2.0.0, creată la 2026-09-08. Corelații cu ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 și clasificarea ocupațională olandeză CBS BRC 2014, ediția 2025. Acest profil reprezintă un punct de plecare, nu un standard: adaptați-l la propria organizație înainte de a-l utiliza ca bază pentru selecție.