

Tehnician de service pe teren

FF13 Inginerie, întreținere și producție · ISCO-08 7233 · CBS 0744 Mecanică · vechime medior ·
Cunoscut și ca: Inginer de service, Tehnician la fața locului

Remediază defecțiunile la sediul clientului, efectuează lucrări de întreținere pe teren la instalații și raportează vizita atât clientului, cât și propriei organizații.

Tehnicianul de service pe teren rezolvă defecțiunile la sediul clientului, adesea singur și departe de propria echipă. Spre deosebire de un mecanic de întreținere care lucrează într-un loc fix, această funcție trebuie să mențină și relația cu clientul în timpul vizitei. În procesul de selecție se ține adesea cont de cunoștințele tehnice, însă, în practică, succesul sau eșecul rolului depinde de comunicarea cu clientul la fața locului și de capacitatea de a stabili în mod independent prioritățile intervențiilor.

Cifre cheie pentru acest profil

25 competențe · 7 competențe de evaluat · 5 competențe esențiale · centrul de greutate: Execuție, măiestrie, siguranță și durabilitate 26%, Domenii de cunoștințe profesionale 24%, Abilități cognitive și rezolvarea problemelor 17%

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 hrmforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Competență (cadrul 50): Domeniu Eliminatoriu	 N4	Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Recunoaște situațiile nesigure din cadrul propriului proces, intervine și se adresează colegilor fără a întrerupe desfășurarea activității.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrnforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
Orientarea către client Competență (cadrul 50): Orientarea către client Eliminatoriu		Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Feedback la 360 de grade	Identifică nevoia reală care stă la baza întrebării unui client, formulează o propunere adecvată și verifică, după livrare, dacă aceasta funcționează.
Capacitatea de a lucra independent Competență (cadrul 50): Independență		Big Fifty, 15PF, Competency Check	Chestionar de personalitate	Își stabilește propria abordare pentru un pachet complet de sarcini, se consultă în mod intenționat cu colegii atunci când există neclarități și își îndeplinește sarcinile la timp, fără a fi nevoie de reamintiri.
Disciplina și respectarea angajamentelor Competență (cadrul 50): Domeniu		Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Își asumă doar ceea ce este fezabil, își monitorizează propriile angajamente și informează persoanele implicate imediat ce un termen limită este pus sub presiune.
Abilități spațiale		Ability Scan	Test de abilități cognitive	Deducă structura produsului final pe baza unui desen bidimensional și semnaleze locurile în care piesele nu se potrivesc.
Demonstrarea spiritului de responsabilitate Competență (cadrul 50): Orientarea către rezultate		Big Fifty, 360 Feedback, Competency Check	Feedback la 360 de grade	Remediază din proprie inițiativă greșelile din propriul proces, informează părțile interesate și adaptează metoda de lucru pentru a preveni repetarea acestora.
Gestionarea presiunii generate de volumul de muncă Competență (cadrul 50): Rezistența la stres		Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey	Interviu structurat	Reduc sau redistribuie sarcinile în mod independent atunci când este ocupat, în funcție de importanța acestora, înregistrează acest lucru și discută consecințele cu clienții.

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
K	Cunoștințe tehnice Explică în mod autonom comportamentul unei instalații în cazul unei defecțiuni și identifică cauza problemei pornind de la un principiu tehnic.	■■■■ N4	5	da	Test de cunoștințe	Ability Scan, Test de cunoștințe (specific clientului)
G	Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Recunoaște situațiile nesigure din cadrul propriului proces, intervine și se adresează colegilor fără a întrerupe desfășurarea activității.	■■■■ N4	5	da	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	Întreținere mecanică Diagnostică în mod independent o defecțiune a mașinii, înlocuiește piesele defecte și reglează mașina în limitele de toleranță.	■■■ N3	5	da	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Recunoașterea și remedierea defecțiunilor utilajelor Identifică sistematic cauza unei defecțiuni, rezolvă personal defectele recurente și înregistrează soluția găsită.	■■■ N3	5	da	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Stabilirea priorităților și evaluarea opțiunilor Alege ce rămâne nefinalizat atunci când planificarea este completă, justifică această alegere în funcție de importanță și urgență și se coordonează cu persoanele implicate.	■■■■ N4	4	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru
G	Orientarea către client Identifică nevoia reală care stă la baza întrebării unui client, formulează o propunere adecvată și verifică, după livrare, dacă aceasta funcționează.	■■■■ N4	4	da	Feedback la 360 de grade	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
G	Capacitatea de a lucra independent Își stabilește propria abordare pentru un pachet complet de sarcini, se consultă în mod intenționat cu colegii atunci când există neclarități și își îndeplinește sarcinile la timp, fără a fi nevoie de reamintiri.	■■■■ N4	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, Competency Check
V	Analiza problemelor Analizează o plângere recurentă în funcție de cauzele posibile, le verifică pe baza datelor proprii și identifică cauza cea mai probabilă.	■■■ N3	4	nu	Centru de evaluare	Competency Check, Ability Scan

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Controlul calității Elaborează un plan de control pentru propriul proces, măsoară calitatea și discută rezultatele cu persoanele implicate.	 N3	4	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru
G	Disciplina și respectarea angajamentelor Își asumă doar ceea ce este fezabil, își monitorizează propriile angajamente și informează persoanele implicate imediat ce un termen limită este pus sub presiune.	 N3	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
V	Activități din domeniul ingineriei electrice Identifică în mod independent o defecțiune într-un sistem de control, măsoară tensiunea și o repară respectând standardele de siguranță.	 N3	4	nu	Certificat sau diplomă	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Citirea și aplicarea desenelor tehnice Deducă în mod independent dimensiunile corecte din mai multe desene, identifice contradicțiile și le semnaleze proiectantului.	 N3	4	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Utilizarea utilajelor Operează mai multe utilaje în mod independent, ajustează parametrii de funcționare în funcție de starea produsului și menține producția în limitele standardului.	 N3	4	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Efectuarea întreținerii preventive Execută programul complet de întreținere al unei instalații, adaptează frecvența în funcție de uzură și raportează defectele apărute.	 N3	4	nu	Observarea la locul de muncă	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
A	Abilități spațiale Deducă structura produsului final pe baza unui desen bidimensional și semnaleze locurile în care piesele nu se potrivesc.	 N3	3	nu	Test de abilități cognitive	Ability Scan
V	lucrul în echipă Își împarte sarcinile cu colegii, împărtășește informațiile de care au nevoie ceilalți fără a i se cere acest lucru și își adaptează propria planificare pentru a se alinia la obiectivele echipei.	 N3	3	nu	Feedback la 360 de grade	Big Fifty, 360 Feedback, Competency Check

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
G	Demonstrarea spiritului de responsabilitate Remediază din proprie inițiativă greșelile din propriul proces, informează părțile interesate și adaptează metoda de lucru pentru a preveni repetarea acestora.	 N3	3	nu	Feedback la 360 de grade	Big Fifty, 360 Feedback, Competency Check
V	Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale Alege dispozitivul și aplicația potrivite pentru fiecare sarcină și remediază problemele obișnuite fără ajutorul altora.	 N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Măsurare și calibrare Selectează în mod independent instrumentul adecvat pentru o cerință de toleranță, evaluează incertitudinea de măsurare și aprobă sau respinge produsul.	 N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Utilizarea corectă a echipamentului individual de protecție Stabilește, pentru fiecare sarcină, ce echipament de protecție este necesar, îl verifică înainte de utilizare și îi instruește pe noii colegi cu privire la utilizarea acestuia.	 N3	3	nu	Observarea la locul de muncă	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
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.	 N3	2	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Competency Check
G	Gestionarea presiunii generate de volumul de muncă Reduc sau redistribuie sarcinile în mod independent atunci când este ocupat, în funcție de importanța acestora, înregistrează acest lucru și discută consecințele cu clienții.	 N3	2	nu	Interviu structurat	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey
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	2	nu	Portofoliu sau dovezi	Portofoliu, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Îndrumare la locul de muncă Lucrează alături de un nou coleg, semnalează abaterile de la procedurile operaționale și raportează progresele înregistrate formatorului de practică.	 N2	2	nu	Observarea la locul de muncă	360 Feedback, Competency Check

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Aplicarea organizării la locul de muncă și a metodei 5S Pune la loc instrumentele și materialele la locul desemnat după terminarea turei și menține locul de muncă curat.	 N2	2	nu	Observarea la locul de muncă	Testul cu probe de lucru

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
Cunoștințe tehnice	N3	N4	N5
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță	N3	N4	N5
Întreținere mecanică	N2	N3	N4
Recunoașterea și remedierea defecțiunilor utilajelor	N2	N3	N4
Stabilirea priorităților și evaluarea opțiunilor	N3	N4	N5
Orientarea către client	N3	N4	N5
Capacitatea de a lucra independent	N3	N4	N5
Analiza problemelor	N2	N3	N4
Controlul calității	N2	N3	N4
Disciplina și respectarea angajamentelor	N2	N3	N4
Activități din domeniul ingineriei electrice	N2	N3	N4
Citirea și aplicarea desenelor tehnice	N2	N3	N4
Utilizarea utilajelor	N2	N3	N4
Efectuarea întreținerii preventive	N2	N3	N4
Abilități spațiale	N2	N3	N4
lucrul în echipă	N2	N3	N4
Demonstrarea spiritului de responsabilitate	N2	N3	N4
Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale	N2	N3	N4
Măsurare și calibrare	N2	N3	N4
Utilizarea corectă a echipamentului individual de protecție	N2	N3	N4
Raportare de afaceri	N3	N3	N3
Gestionarea presiunii generate de volumul de muncă	N2	N3	N4
Actualitatea profesională și literatura de specialitate	N2	N3	N4

Competență	junior	medior	senior
Îndrumare la locul de muncă	N1	N2	N3
Aplicarea organizării la locul de muncă și a metodei 5S	N1	N2	N3

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
Cunoștințe tehnice Înțelege modul de funcționare al mașinilor, structurilor și instalațiilor, identifică cauzele defecțiunilor și le explică folosind principii tehnice și fizice.	Numește părțile componente ale unei mașini simple și explică, cu ajutorul manualului, ce funcție are fiecare parte.	Explică în mod autonom comportamentul unei instalații în cazul unei defecțiuni și identifică cauza problemei pornind de la un principiu tehnic.	Elaborează ghiduri tehnice pentru acest domeniu și este consultat atât la nivel intern, cât și extern cu privire la aspecte legate de proiectare și defecțiuni.

Competență	N1	N3	N5
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Este mereu atent la situațiile și acțiunile nesigure la locul de muncă, le semnalează celorlalți și alege metoda de lucru sigură chiar și sub presiunea timpului.	Respectă regulile de siguranță la locul de muncă și solicită confirmare atunci când are îndoieli cu privire la o operațiune.	Recunoaște situațiile nesigure din cadrul propriului proces, intervine și se adresează colegilor fără a întrerupe desfășurarea activității.	Stabilește standardul de siguranță pentru organizație, face ca siguranța să fie un subiect de discuție la toate nivelurile și orientează comportamentul și cultura organizațională.
Întreținere mecanică Efectuează lucrări de întreținere preventivă și corectivă la mașini și unelte, reglează sau înlocuiește piese și înregistrează lucrările efectuate.	Efectuează un tur de întreținere sub supraveghere, folosind o listă de verificare, și raportează abaterile tehnicianului de întreținere.	Diagnostică în mod independent o defecțiune a mașinii, înlocuiește piesele defecte și reglează mașina în limitele de toleranță.	Elaborează conceptul de întreținere pentru parcul de utilaje, stabilește intervalele de întreținere pe baza datelor privind defecțiunile și instruește tehnicienii.
Recunoașterea și remedierea defecțiunilor utilajelor Stabilește cauza unei defecțiuni, remediază personal defectele simple și solicită intervenția echipei de întreținere în cazul defecțiunilor mai complexe.	Raportează o defecțiune împreună cu caracteristicile sale vizibile și oprește utilajul conform instrucțiunilor.	Identifică sistematic cauza unei defecțiuni, rezolvă personal defectele recurente și înregistrează soluția găsită.	Analizează tiparele de defecțiuni la nivelul instalațiilor, îmbunătățește structural proiectarea sau configurarea și instruește echipele de remediere a defecțiunilor în acest sens.
Stabilirea priorităților și evaluarea opțiunilor Ordonează sarcinile și opțiunile în funcție de importanță, urgență și randament și evidențiază echilibrul dintre cost, timp și calitate.	Își îndeplinește sarcinile proprii în ordinea convenită și raportează atunci când două sarcini se suprapun.	Alege ce rămâne nefinalizat atunci când planificarea este completă, justifică această alegere în funcție de importanță și urgență și se coordonează cu persoanele implicate.	Stabilește regulile de prioritate pentru portofoliu, oprește derularea inițiativelor și ține cont de alocarea personalului și a resurselor.

Competență	N1	N3	N5
Orientarea către client Acționarea pornind de la întrebările și interesele clientului, respectarea angajamentelor asumate și orientarea vizibilă a propriei activități către a fi de folos pentru acel client.	Răspunde la întrebările clienților în termenul convenit și redirecționează întrebările atunci când răspunsul nu ține de atribuțiile proprii.	Identifică nevoia reală care stă la baza întrebării unui client, formulează o propunere adecvată și verifică, după livrare, dacă aceasta funcționează.	Transformă semnalele clienților în modificări ale serviciilor și politicilor și asigură responsabilitatea organizației pentru experiența promisă clienților.
Capacitatea de a lucra independent Își îndeplinește sarcinile atribuite fără îndrumare continuă, ia propriile decizii în limitele stabilite și raportează atunci când este necesară consultarea sau o decizie din partea altor persoane.	Îndeplinește sarcinile conform instrucțiunilor și semnalează orice abatere superiorului înainte de a continua cu restul muncii.	Își stabilește propria abordare pentru un pachet complet de sarcini, se consultă în mod intenționat cu colegii atunci când există neclarități și își îndeplinește sarcinile la timp, fără a fi nevoie de reamintiri.	Elaborează metoda de lucru care permite echipelor să funcționeze în mod autonom și definește la nivelul întregii organizații care decizii sunt escaladate și care nu.
Analiza problemelor Descompune o problemă în părți, separă cauzele de efecte și precizează ce informații sunt necesare pentru a avansa.	Precizează exact ce anume nu funcționează corect și ce date lipsesc, și aduce aceste informații la cunoștința superiorului.	Analizează o plângere recurentă în funcție de cauzele posibile, le verifică pe baza datelor proprii și identifică cauza cea mai probabilă.	Identifică câteva cauze fundamentale ale problemelor organizaționale persistente și stabilește metoda de analiză pe care o vor utiliza celelalte echipe.
Controlul calității Testează produsele, datele sau serviciile în raport cu cerințele stabilite, înregistrează abaterile și pune în aplicare corecții sau îmbunătățiri.	Verifică un produs sau un fișier în funcție de criteriile stabilite, conform instrucțiunilor, și înregistrează abaterile.	Elaborează un plan de control pentru propriul proces, măsoară calitatea și discută rezultatele cu persoanele implicate.	Stabilește sistemul de calitate pentru mai multe departamente, alege standardele de măsurare și raportează rezultatele către client și autoritatea de reglementare.

Competență	N1	N3	N5
Disciplina și respectarea angajamentelor Respectă acordurile, procedurile și angajamentele chiar și fără supraveghere și raportează în timp util atunci când un angajament se dovedește a fi imposibil de îndeplinit.	Sosește la ora stabilită cu munca convenită și raportează orice întârziere superiorului.	Își asumă doar ceea ce este fezabil, își monitorizează propriile angajamente și informează persoanele implicate imediat ce un termen limită este pus sub presiune.	Stabilește standardul pentru respectarea consecventă a acordurilor de lucru și se adresează oricărei persoane, de la orice nivel, care nu respectă acest standard.
Activități din domeniul ingineriei electrice Instalează, măsoară și repară instalațiile electrice și sistemele de control conform schemelor și normelor de siguranță și asigură condiții de lucru sigure la locul de muncă.	Instalează componente electrice sub supraveghere, conform schemei, și utilizează echipamentul de protecție prescris.	Identifică în mod independent o defecțiune într-un sistem de control, măsoară tensiunea și continuitatea și o repară respectând standardele de siguranță.	Elaborează instrucțiunile de lucru și normele de siguranță ale companiei în domeniul electricității și verifică proiectele de instalații pentru a asigura conformitatea cu standardele.
Citirea și aplicarea desenelor tehnice Interpretează planurile de construcție și instalare cu dimensiuni și simboluri și le transpune în operațiuni practice sau instrucțiuni de producție.	Indică pe un desen dimensiunile, simbolurile și vederile care țin de propria muncă.	Deducă în mod independent dimensiunile corecte din mai multe desene, identifice contradicțiile și le semnaleze proiectantului.	Stabilește convențiile de desenare și standardele de informare pentru proiecte și evaluează dacă seturile de desene livrate sunt utilizabile.
Utilizarea utilajelor Operează mașini de producție, mașini de prelucrare sau echipamente de transport conform instrucțiunilor de lucru și intervine atunci când procesul riscă să depășească valorile stabilite.	Pornește și oprește o mașină conform instrucțiunilor de lucru și alertează operatorul în cazul oricărei abateri.	Operează mai multe utilaje în mod independent, ajustează parametrii de funcționare în funcție de starea produsului și menține producția în limitele standardului.	Stabilește modul de funcționare a utilajelor în cadrul organizației, elaborează protocoale de funcționare și ia decizii privind înlocuirea sau modificarea instalațiilor.

Competență	N1	N3	N5
Efectuarea întreținerii preventive Efectuează operațiunile programate de curățare, lubrifiere, inspecție și înlocuire a pieselor la utilaje și înregistrează constatările și acțiunile efectuate.	Efectuează o operațiune de întreținere programată conform listei de verificare și apoi semnează confirmarea finalizării acesteia.	Execută programul complet de întreținere al unei instalații, adaptează frecvența în funcție de uzură și raportează defectele apărute.	Elaborează politica de întreținere a parcului de utilaje, stabilește intervalele de întreținere pe baza datelor și contabilizează costurile.
Abilități spațiale Își imaginează cum arată obiectele, spațiile sau desenele după ce sunt rotite, pliate sau asamblate și folosește acea imagine mentală în lucrarea sa.	Indică traseul corect pe o planșă de etaj și precizează care parte se află la stânga sau la dreapta intrării.	Deduce structura produsului final pe baza unui desen bidimensional și semnaleze locurile în care piesele nu se potrivesc.	Analizează în avans configurații tridimensionale complexe, anticipează conflictele dintre piese și stabilește convențiile de desen pentru domeniul respectiv.
lucrul în echipă Contribuția la rezultatul echipei prin împărțirea sarcinilor, schimbul de informații, respectarea angajamentelor și implicarea colegilor în activitatea curentă.	Își îndeplinește propria sarcină în cadrul echipei, conform celor convenite, și raportează șefului de echipă atunci când ceva nu funcționează.	Își împarte sarcinile cu colegii, împărtășește informațiile de care au nevoie ceilalți fără a i se cere acest lucru și își adaptează propria planificare pentru a se alinia la obiectivele echipei.	Elaborează acorduri de colaborare pentru mai multe echipe din cadrul organizației, le evaluează în raport cu rezultatele obținute și le revizuieste pe baza datelor.
Demonstrarea spiritului de responsabilitate Își asumă responsabilitatea pentru rezultatul muncii proprii, nu dă vina pe circumstanțe sau pe alții și inițiază acțiuni de remediere atunci când ceva nu este la înălțimea așteptărilor.	Își raportează propria greșeală superiorului și întreabă care este prima măsură de remediere care trebuie luată.	Remediază din proprie inițiativă greșelile din propriul proces, informează părțile interesate și adaptează metoda de lucru pentru a preveni repetarea acestora.	Își asumă responsabilitatea publică pentru rezultatele de-a lungul întregului lanț și se asigură că greșelile sunt valorificate la nivelul întregii organizații în scopul îmbunătățirii.

Competență	N1	N3	N5
Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale Utilizează calculatoare, dispozitive mobile și aplicații standard pentru a îndeplini sarcinile de serviciu, ajustează setările și rezolvă probleme simple de utilizare fără ajutor.	Deschide și utilizează aplicațiile prescrise pentru sarcinile proprii și solicită ajutor ori de câte ori apare un mesaj necunoscut.	Alege dispozitivul și aplicația potrivite pentru fiecare sarcină și remediază problemele obișnuite fără ajutorul altora.	Stabilește la nivel de organizație ce facilități ale mediului de lucru digital sunt utilizate și ghidează implementarea acestora în toate echipele.
Măsurare și calibrare Efectuează măsurători cu echipamente de măsurare, evaluează dacă rezultatele se încadrează în limitele de toleranță și asigură calibrarea și trasabilitatea echipamentelor.	Efectuează măsurători cu șublerul și cu indicatorul de cotație sub supraveghere și notează rezultatul pe formularul de măsurare.	Selectează în mod independent instrumentul adecvat pentru o cerință de toleranță, evaluează incertitudinea de măsurare și aprobă sau respinge produsul.	Configurează sistemul de gestionare a calibrării organizației, redactează instrucțiuni de măsurare și asigură trasabilitatea în timpul auditurilor externe.
Utilizarea corectă a echipamentului individual de protecție Alege echipamentul de protecție adecvat sarcinii și riscului, îl îmbracă corect și verifică funcționalitatea, potrivirea și termenul de valabilitate al acestuia.	Poartă echipamentul de protecție prescris la locul de muncă și solicită înlocuirea acestuia atunci când se observă deteriorări.	Stabilește, pentru fiecare sarcină, ce echipament de protecție este necesar, îl verifică înainte de utilizare și îi instruește pe noii colegi cu privire la utilizarea acestuia.	Stabilește politica privind echipamentele de protecție, selectează furnizorii pe baza standardelor și a confortului la purtare și monitorizează respectarea acesteia de-a lungul întregului lanț.
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.

Competență	N1	N3	N5
Gestionarea presiunii generate de volumul de muncă Păstrează o imagine de ansamblu atunci când volumul de muncă crește, alege ce trebuie să se realizeze și ce nu, și prezintă consecințele părților interesate.	Îi comunică superiorului că activitatea nu se încadrează în timpul disponibil și respectă decizia luată.	Reduc sau redistribuie sarcinile în mod independent atunci când este ocupat, în funcție de importanța acestora, înregistrează acest lucru și discută consecințele cu clienții.	Redistribuie sarcinile și capacitatea între departamente în cazurile de suprasolicitare structurală și stabilește norme pentru o distribuție sustenabilă a volumului de muncă.
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 directe 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 directe pe care organizația le va urma de acum înainte.
Îndrumare la locul de muncă Îndrumă un coleg sau un stagiar în timpul activității reale, oferă feedback specific cu privire la ceea ce a fost observat și dezvoltă independența pas cu pas.	Lucrează alături de un nou coleg, semnalează abaterile de la procedurile operaționale și raportează progresele înregistrate formatorului de practică.	Se pune de acord cu persoana îndrumată asupra sarcinilor care pot fi îndeplinite individual, observă cu atenție și discută ulterior două puncte concrete de învățare.	Elaborează ghiduri privind mediul de lucru pentru organizație, asigură formarea îndrumătorilor și monitorizează calitatea îndrumării oferite de aceștia.
Aplicarea organizării la locul de muncă și a metodei 5S Organizează locul de muncă astfel încât materialele, uneltele și informațiile să aibă locuri fixe, menține această stare și îmbunătățește amenajarea pas cu pas.	Pune la loc instrumentele și materialele la locul desemnat după terminarea turei și menține locul de muncă curat.	Aplică cele cinci etape ale metodei 5S la propriul loc de muncă, evidențiază abaterile și menține standardul atins.	Implementează organizarea la locul de muncă la nivelul tuturor departamentelor, o corelează cu obiectivele de îmbunătățire și asigură respectarea normelor prin intermediul auditurilor.

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
Test de cunoștințe	0.40	0.13	Test de cunoștințe declarative privind posturile, elaborat de obicei pentru fiecare client în parte.
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.
Feedback la 360 de grade	-	-	Mai mulți evaluatori din anturajul persoanei respective evaluează comportamentul în raport cu repere comportamentale.
Chestionar de personalitate	0.40	0.15	Autoevaluarea preferințelor comportamentale. La adresa hrmsforce se găsesc testele „Big Fifty” și „15PF”.
Centru de evaluare	0.29	0.09	Exerciții multiple, evaluatori multipli, notare pe dimensiuni.
Certificat sau diplomă	-	-	Dovada oficială a studiilor absolvite sau a examenelor susținute.
Observarea la locul de muncă	-	-	Observarea structurată a locului de muncă cu ajutorul unui formular bazat pe repere comportamentale.
Test de abilități cognitive	0.41	0.14	Test standardizat de raționament verbal, numeric sau abstract.
Interviu structurat	0.42	0.19	Interviu bazat pe comportament, cu întrebări fixe și o scală de evaluare pentru fiecare întrebare.
Portofoliu sau dovezi	-	-	O colecție de lucrări sau rezultate anterioare, evaluate în funcție de criterii prestabilite.

7 Instrumente de evaluare pentru acest post

Instrument hrmsforce	Competențe	Ce măsoară
Testul cu probe de lucru	13	Eșantion reprezentativ de muncă în condiții standardizate

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Test de cunoștințe (specific clientului)	11	Test de cunoștințe profesionale, personalizat pentru fiecare client
Competency Check	11	Evaluarea competențelor la nivel comportamental
Big Fifty	7	Chestionar de personalitate, 150 de itemi, 25 de factori
360 Feedback	5	Evaluări multiple bazate pe repere comportamentale
Ability Scan	3	Test de aptitudini: abilități de raționament verbal, numeric și abstract
15PF	2	Profilul de personalitate, o alternativă mai succintă la Big Fifty
Pulse Survey	1	Măsurare periodică la nivel de echipă și la nivel organizațional
Portofoliu	1	Evaluarea activității anterioare în raport cu criterii prestabilite

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, Allit, 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.