

Agent de asistență tehnică IT

FF09 Infrastructură, operațiuni și securitate IT · ISCO-08 3512 · CBS 0821 Asistență pentru utilizatorii TIC · vechime junior · Cunoscut și ca: Tehnician de asistență tehnică, Specialist în asistență IT, Analist la serviciul de asistență

Primește sesizările utilizatorilor, rezolvă problemele IT obișnuite și raportează în timp util problemele mai complexe către specialiști.

Agentul de la serviciul de asistență reprezintă primul punct de contact între utilizator și departamentul IT și înregistrează, evaluează și fie rezolvă, fie redirecționează fiecare sesizare. Spre deosebire de administratorul de sistem, acest rol are drepturi limitate și funcționează în cadrul unor proceduri și termene de rezolvare prestabilite. Procesul de selecție acordă o importanță prea mare cunoștințelor tehnice, în timp ce rata de fluctuație a personalului rezultă din combinarea orientării către client cu ritmul de lucru: cineva trebuie să se ocupe cu politețe de un utilizator iritat, să lase o înregistrare clară și să îndrăznească să escaladeze problema atunci când nu o poate rezolva singur.

Cifre cheie pentru acest profil

25 competențe · 6 competențe de evaluat · 4 competențe esențiale · centrul de greutate:
Tehnologia digitală, datele și inteligența artificială 53%, Comunicare și influență 14%,
Autogestionare, motivație și reziliență 13%

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
Orientarea către client Competență (cadrul 50): Orientarea către client		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.
Precizie și atenție la detalii Competență (cadrul 50): Precizie		Big Fifty, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.
Integritate și fiabilitate Competență (cadrul 50): Integritate		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.
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.
Toleranța la stres Competență (cadrul 50): Rezistența la stres		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.
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Competență (cadrul 50): Flexibilitate		Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check	Observarea la locul de muncă	Trece în mod autonom de la sarcinile de execuție la cele de consultanță, ține note pentru fiecare rol și reia corect activitatea întreruptă.

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	Apeluri de service și contact telefonic Rezolvă întrebările neobișnuite într-un singur apel, menține durata apelului sub control și rezumă în mod audibil acordul încheiat.	 N4	5	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Communication Styles
V	Gestionarea incidentelor și rezolvarea problemelor Stabilește o linie de investigare pentru o defecțiune necunoscută, restabilește serviciul și înregistrează cauza și soluția pentru a le putea reutiliza.	 N4	5	da	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
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	5	da	Centru de evaluare	Competency Check, Ability Scan
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.	 N3	5	nu	Feedback la 360 de grade	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
K	Cunoștințe de bază privind rețelele Deducă, pe baza simptomelor, în ce strat de rețea se află o problemă și susține această deducție cu propriile măsurători.	 N3	5	da	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Gestionarea accesului și a identității Proiectează rolurile și permisiunile pentru o aplicație, efectuează revizuirea periodică și corectează accesul excesiv.	 N3	5	da	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
G	Precizie și atenție la detalii Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.	 N3	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 360 Feedback
G	integritate și fiabilitate Raportează din proprie inițiativă un posibil conflict de interese și solicită o analiză înainte de luarea unei decizii.	 N3	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty (Scala de integritate), 360 Feedback, Interviu structurat
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

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
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	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
G	Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Trece în mod autonom de la sarcinile de execuție la cele de consultanță, ține note pentru fiecare rol și reia corect activitatea întreruptă.	 N3	4	nu	Observarea la locul de muncă	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check
V	Securitatea informațiilor în cadrul procesului de lucru Evaluează riscurile de securitate la stabilirea unor noi acorduri de lucru, adaptează măsurile și abordează colegii cu privire la comportamentele nesigure.	 N3	4	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Utilizarea platformelor cloud Configurează în mod independent serviciile cloud pentru o aplicație, gestionează permisiunile și copiile de rezervă și monitorizează costurile și utilizarea.	 N3	4	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
K	Conștientizarea privind securitatea informațiilor Le explică colegilor modul în care funcționează amenințările, evaluează în mod independent cazurile îndoielnice și își adaptează propriul comportament la noile amenințări.	 N3	4	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Răspunsul la incidentele de securitate Raportează imediat un incident suspect, nu atinge nimic și urmează instrucțiunile coordonatorului.	 N2	4	nu	Simulare	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Administrarea și monitorizarea sistemelor Gestionează în mod independent un mediu de sistem, stabilește praguri de monitorizare și elimină cauzele recurente ale întreruperilor.	 N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Gestionarea reclamațiilor Înregistrează o plângere în întregime în sistem, își prezintă scuzele și predă dosarul conform procedurii.	 N2	3	nu	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Testul cu probe de lucru
V	Învățarea din greșeli și incidente Raportează imediat o eroare proprie superiorului și repetă sarcina urmând instrucțiunile corectate.	 N2	3	nu	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Actualitatea profesională și literatura de specialitate Citește informațiile profesionale primite și identifică care parte este relevantă pentru propria activitate.	 N2	3	nu	Portofoliu sau dovezi	Portofoliu, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Identitatea digitală și igiena parolilor Folosește o parolă puternică proprie și urmează procedura de verificare prescrisă, fără a împărtăși datele de autentificare cu nimeni.	 N2	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Redactarea documentației tehnice Completează un șablon de documentație cu etapele unei sarcini și solicită unui coleg să verifice textul.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Portofoliu
V	Automatizarea proceselor Execută un proces de automatizare existent și generează rapoarte atunci când rezultatul diferă de cel așteptat.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Portofoliu
V	Managementul funcțional și al aplicațiilor Răspunde la întrebările utilizatorilor cu privire la o cerere, conform instrucțiunilor, și înregistrează solicitările în registrul prevăzut în acest scop.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Clasificarea și păstrarea datelor Atribue o etichetă de clasificare conform schemei și trimite cazurile neclare către administrator.	 N2	2	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Analiza amenințărilor și a riscurilor Realizează un inventar al riscurilor folosind o listă dată de amenințări și transmite rezultatul specialistului.	 N2	1	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), 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
Apeluri de service și contact telefonic	N4	N4
Gestionarea incidentelor și rezolvarea problemelor	N4	N4
Analiza problemelor	N3	N4
Orientarea către client	N3	N4
Cunoștințe de bază privind rețelele	N3	N4
Gestionarea accesului și a identității	N3	N4
Precizie și atenție la detalii	N3	N4
integritate și fiabilitate	N3	N4
Disciplina și respectarea angajamentelor	N3	N4
Toleranța la stres	N3	N4
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul	N3	N4
Securitatea informațiilor în cadrul procesului de lucru	N3	N4
Utilizarea platformelor cloud	N3	N4
Conștientizarea privind securitatea informațiilor	N3	N4
Răspunsul la incidentele de securitate	N2	N3
Administrarea și monitorizarea sistemelor	N3	N3
Gestionarea reclamațiilor	N2	N3
Învățarea din greșeli și incidente	N2	N3
Actualitatea profesională și literatura de specialitate	N2	N3
Identitatea digitală și igiena parolelor	N2	N3
Redactarea documentației tehnice	N2	N3
Automatizarea proceselor	N2	N3
Managementul funcțional și al aplicațiilor	N2	N3

Competență	junior	medior
Clasificarea și păstrarea datelor	N2	N3
Analiza amenințărilor și a riscurilor	N2	N2

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
Apeluri de service și contact telefonic Gestionarea contactelor cu clienții prin telefon și chat, urmând o structură fixă, cu întrebări controlate și o încheiere care include un acord concret.	Răspunde conform scenariului, înregistrează întrebarea în sistem și transferă apelantul către colegul potrivit.	Rezolvă întrebările neobișnuite într-un singur apel, menține durata apelului sub control și rezumă în mod audibil acordul încheiat.	Elaborează modele de conversație și standarde de calitate pentru centrul de contact și analizează înregistrările pentru a sprijini procesul de coaching și alegerile legate de sistem.

Competență	N1	N3	N5
Gestionarea incidentelor și rezolvarea problemelor Preia sesizările privind întreruperile, identifică cauza prin măsuri specifice, restabilește serviciul și ține la curent persoanele care au semnalat problema și părțile interesate.	Înregistrează o întrerupere în întregime, parcurge pașii standard și escaladează problema imediat ce măsurile pe care le poate lua singur nu dau rezultate.	Stabilește o linie de investigare pentru o defecțiune necunoscută, restabilește serviciul și înregistrează cauza și soluția pentru a le putea reutiliza.	Elaborează procesul de gestionare a incidentelor din cadrul organizației, coordonează răspunsul la perturbări majore și raportează acest lucru conducerii și clienților.
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.
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.
Cunoștințe de bază privind rețelele Cunoaște la nivel general modul de funcționare a rețelelor, cum ar fi adresarea, rutarea, porturile și rezolvarea numelor, și poate identifica situațiile în care pot apărea probleme de conexiune.	Explică din ce părți este alcătuită o conexiune și efectuează o verificare specificată, cum ar fi un test de conectivitate.	Deducă, pe baza simptomelor, în ce strat de rețea se află o problemă și susține această deducție cu propriile măsurători.	Difuzează cunoștințele privind rețelele în cadrul organizației, stabilește principiile de proiectare și analizează proiectele de rețea prezentate de furnizori.

Competență	N1	N3	N5
Gestionarea accesului și a identității Acordă permisiuni în funcție de rol și de necesitate, verifică periodic cine are acces la ce și retrace drepturile în cazul schimbărilor sau al plecării angajaților.	Procesează cererile de acces în conformitate cu schema de roluri stabilită și înregistrează fiecare modificare.	Proiectează rolurile și permisiunile pentru o aplicație, efectuează revizuirea periodică și corectează accesul excesiv.	Stabilește politica de acces a organizației și asigură controlul permisiunilor în cadrul auditurilor.
Precizie și atenție la detalii Lucrează cu atenție, își verifică propria muncă pentru a depista eventualele erori și respectă angajamentele privind exhaustivitatea și corectitudinea datelor.	Verifică propria muncă cu ajutorul unei liste de verificare și corectează erorile găsite înainte ca lucrarea să fie predată.	Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.	Stabilește standardele privind exhaustivitatea și corectitudinea, verifică eșantioanele și atrage atenția echipelor asupra neglijențelor structurale.
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.
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.

Competență	N1	N3	N5
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.
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Alternează între sarcini, roluri și interlocutori în cadrul unei zile de lucru și adaptează conținutul, tonul și ritmul la situația respectivă.	Schimbă sarcina atunci când i se solicită acest lucru și urmează instrucțiunile de lucru primite pentru fiecare sarcină, fără a le amesteca cu cele ale sarcinii anterioare.	Trece în mod autonom de la sarcinile de execuție la cele de consultanță, ține note pentru fiecare rol și reia corect activitatea întreruptă.	Ocupă simultan funcții în mai multe organisme cu interese contradictorii și menține claritatea rolurilor la vedere pentru organizație.
Securitatea informațiilor în cadrul procesului de lucru Aplică măsuri de securitate în activitatea zilnică, cum ar fi partajarea, clasificarea și stocarea în condiții de siguranță a informațiilor, și semnalează practicile de lucru riscante.	Respectă regulile de securitate privind partajarea și stocarea informațiilor și raportează imediat orice incident suspect.	Evaluează riscurile de securitate la stabilirea unor noi acorduri de lucru, adaptează măsurile și abordează colegii cu privire la comportamentele nesigure.	Stabilește politica de securitate a informațiilor și monitorizează la nivelul întregii organizații dacă procesele respectă cerințele stabilite.
Utilizarea platformelor cloud Configurează și gestionează serviciile într-un mediu cloud, stabilește permisiunile și costurile și alege dintre tipurile de servicii disponibile în funcție de cerințe.	Utilizează serviciile cloud existente conform instrucțiunilor și raportează administratorului comportamentele neobișnuite sau costurile neașteptate.	Configurează în mod independent serviciile cloud pentru o aplicație, gestionează permisiunile și copiile de rezervă și monitorizează costurile și utilizarea.	Stabilește strategia organizației privind cloudul și decide ce sarcini de lucru sunt alocate și unde.

Competență	N1	N3	N5
Conștientizarea privind securitatea informațiilor Cunoaște cele mai frecvente amenințări, precum phishingul, ransomware-ul și înșelăciunea, le recunoaște semnele și știe ce acțiuni se așteaptă să întreprindă în astfel de situații.	Recunoaște un mesaj evident de phishing, nu dă clic pe acesta și raportează mesajul prin canalul desemnat.	Le explică colegilor modul în care funcționează amenințările, evaluează în mod independent cazurile îndoielnice și își adaptează propriul comportament la noile amenințări.	Elaborează programul de sensibilizare al organizației, măsoară efectul acestuia și ajustează abordarea pe baza rezultatelor obținute.
Răspunsul la incidentele de securitate Intervine în cazul unui incident de securitate, urmând procedurile din manualul de intervenții, prin izolarea acestuia, păstrarea probelor, restabilirea funcționalității și informarea la timp a părților implicate.	Raportează imediat un incident suspect, nu atinge nimic și urmează instrucțiunile coordonatorului.	Limitează în mod independent daunele în timpul unui incident, păstrează probele și oferă o cronologie trasabilă a evenimentelor.	Conduce echipa de intervenție la nivel de organizație, ia decizii privind comunicarea externă și îmbunătățește manualul de proceduri după fiecare exercițiu.
Administrarea și monitorizarea sistemelor Asigură funcționarea sistemelor prin gestionarea setărilor, actualizărilor și permisiunilor, configurează monitorizarea și ia măsuri în urma semnalelor înainte ca utilizatorii să fie afectați.	Efectuează sarcini de întreținere programate și actualizări conform manualului de operațiuni și raportează abaterile observate în semnalele de monitorizare.	Gestionează în mod independent un mediu de sistem, stabilește praguri de monitorizare și elimină cauzele recurente ale întreruperilor.	Stabilește standardele de administrare și monitorizare ale organizației și decide asupra proiectării mediului de sistem.
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
Învățarea din greșeli și incidente În urma unei erori sau a unui incident, investighează ce s-a întâmplat, identifică cauza fără a atribui vina și modifică metoda de lucru în acel aspect.	Raportează imediat o eroare proprie superiorului și repetă sarcina urmând instrucțiunile corectate.	Analizează propriile erori și cele ale echipei, discută deschis cauza acestora în cadrul ședinței de lucru și ajustează acordurile.	Se asigură că incidentele sunt raportate în condiții de siguranță la nivelul întregii organizații, că cauzele sunt analizate în mod structurat și că lecțiile învățate sunt integrate în politici și standarde.
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.
Identitatea digitală și igiena parolelor Își gestionează conturile și datele de autentificare în condiții de siguranță, utilizează verificarea multifactorială și se asigură că comportamentul său online este în conformitate cu contractele de muncă.	Folosește o parolă puternică proprie și urmează procedura de verificare prescrisă, fără a împărtăși datele de autentificare cu nimeni.	Își gestionează propriile conturi și permisiuni într-un manager de parole, recunoaște atacurile de phishing și raportează imediat solicitările suspecte.	Stabilește politica privind utilizarea conturilor și identitatea digitală și monitorizează respectarea acesteia la nivelul întregii organizații.
Redactarea documentației tehnice Redactează manuale, documentație de sprijin și înregistrări ale deciziilor pe care un cititor fără cunoștințe prealabile le poate urma pas cu pas și care rămân actuale.	Completează un șablon de documentație cu etapele unei sarcini și solicită unui coleg să verifice textul.	Redactează documentația completă pentru un sistem sau un proces, o testează cu un cititor care nu este familiarizat cu aceasta și gestionează versiunile.	Stabilește standardul de documentare al organizației și se asigură că documentația face parte din fiecare livrare.

Competență	N1	N3	N5
Automatizarea proceselor Analizează un proces de lucru recurent, creează sau comandă automatizarea etapelor acestuia și verifică dacă rezultatul rămâne fiabil.	Execută un proces de automatizare existent și generează rapoarte atunci când rezultatul diferă de cel așteptat.	Describe un proces pas cu pas, automatizează etapele repetabile și integrează verificări privind erorile și excepțiile.	Stabilește agenda de automatizare a organizației și decide care procese sunt automatizate și care nu.
Managementul funcțional și al aplicațiilor Asigură funcționarea și adaptarea unei aplicații la nevoile utilizatorilor prin colectarea cerințelor, gestionarea setărilor și coordonarea modificărilor cu furnizorul.	Răspunde la întrebările utilizatorilor cu privire la o cerere, conform instrucțiunilor, și înregistrează solicitările în registrul prevăzut în acest scop.	Gestionează în mod independent o aplicație, stabilește prioritățile cererilor de modificare împreună cu utilizatorii și testează noile versiuni înainte ca acestea să fie lansate.	Stabilește modul în care este organizată gestionarea funcțională și decide asupra duratei de viață a aplicațiilor.
Clasificarea și păstrarea datelor Clasifică informațiile în funcție de gradul de confidențialitate și importanță, le asociază perioade de păstrare și asigură că ștergerea și arhivarea au loc efectiv.	Atribue o etichetă de clasificare conform schemei și trimite cazurile neclare către administrator.	Stabilește clasificarea și perioada de păstrare a unui flux de informații și verifică dacă curățarea se efectuează conform planului.	Elaborează politica de clasificare și retenție a organizației și o prezintă în cadrul auditurilor și al activităților de supraveghere.
Analiza amenințărilor și a riscurilor Identifică amenințările, punctele slabe și consecințele pentru un sistem sau un proces, evaluează probabilitatea în raport cu impactul și propune măsuri adecvate.	Realizează un inventar al riscurilor folosind o listă dată de amenințări și transmite rezultatul specialistului.	Efectuează în mod independent o analiză a riscurilor asupra unei aplicații, ierarhizează riscurile și oferă recomandări privind măsurile de intervenție, precizând costurile și efectele acestora.	Stabilește apetitul la risc al organizației și metoda de analiză și prezintă consiliului de administrație imaginea de ansamblu a riscurilor de securitate.

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
Testul cu probe de lucru	0.33	0.09	Candidatul realizează o probă de lucru reprezentativă în condiții standardizate.
Centru de evaluare	0.29	0.09	Exerciții multiple, evaluatori multipli, notare pe dimensiuni.
Feedback la 360 de grade	-	-	Mai mulți evaluatori din anturajul persoanei respective evaluează comportamentul în raport cu repere comportamentale.
Test de cunoștințe	0.40	0.13	Test de cunoștințe declarative privind posturile, elaborat de obicei pentru fiecare client în parte.
Chestionar de personalitate	0.40	0.15	Autoevaluarea preferințelor comportamentale. La adresa hrnforce se găsesc testele „Big Fifty” și „15PF”.
Observarea la locul de muncă	-	-	Observarea structurată a locului de muncă cu ajutorul unui formular bazat pe repere comportamentale.
Simulare	-	-	Situație de lucru simulată, de obicei în format digital, cu notare standardizată.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenariu cu opțiuni de răspuns, notat în funcție de cunoștințe sau de tendințe comportamentale.
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
Test de cunoștințe (specific clientului)	13	Test de cunoștințe profesionale, personalizat pentru fiecare client
Testul cu probe de lucru	11	Eșantion reprezentativ de muncă în condiții standardizate
Big Fifty	5	Chestionar de personalitate, 150 de itemi, 25 de factori

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
360 Feedback	5	Evaluări multiple bazate pe repere comportamentale
Competency Check	4	Evaluarea competențelor la nivel comportamental
Portofoliu	3	Evaluarea activității anterioare în raport cu criterii prestabilite
15PF	2	Profilul de personalitate, o alternativă mai succintă la Big Fifty
Communication Styles	1	Stilul preferat de comunicare
Ability Scan	1	Test de aptitudini: abilități de raționament verbal, numeric și abstract
Big Fifty (Scala de integritate)	1	
Interviu structurat	1	Interviu comportamental cu structură fixă
Mental Resilience (4C)	1	Reziliența mentală conform modelului 4C
Colour Profile (Jung)	1	Patru tipuri de culori, corelate cu factorii „Big Fifty”
Conflict Styles	1	Stilul preferat în situații de conflict

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.

