

Angajat în domeniul logisticii retururilor

FF15 Logistică, transport și lanț de aprovizionare · ISCO-08 4321 · CBS 0435 Responsabilii cu planificarea activității și personalul din domeniul logisticii · vechime junior · Cunoscut și ca: Funcționar responsabil cu procesarea retururilor

Procesă retururile, evaluează starea produselor și stabilește dacă articolele sunt repuse în stoc, reambalate sau scoase din evidență.

Angajatul din departamentul de logistică a retururilor lucrează cu un flux constant și adesea imprevizibil de retururi care trebuie procesate separat de stocul obișnuit. Diferența față de un angajat din depozit constă în natura evaluativă a muncii, fiecare articol necesitând o inspecție separată. Adesea, candidații care lucrează rapid, dar sunt prea inconsecvenți în evaluarea posibilității de revânzare a produselor, nu sunt selectați.

Cifre cheie pentru acest profil

22 competențe · 6 competențe de evaluat · 4 competențe esențiale · centrul de greutate: Domenii de cunoștințe profesionale 23%, Execuție, măiestrie, siguranță și durabilitate 23%, Abilități cognitive și rezolvarea problemelor 14%

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
Precizie și atenție la detalii Competență (cadrul 50): Precizie Eliminatoriu	 N4	Big Fifty, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrnforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Competență (cadrul 50): Domeniu Eliminatoriu	 N2	Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Respectă regulile de siguranță la locul de muncă și solicită confirmare atunci când are îndoieli cu privire la o operațiune.
Disciplina și respectarea angajamentelor Competență (cadrul 50): Domeniu	 N2	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Sosește la ora stabilită cu munca convenită și raportează orice întârziere superiorului.
Gestionarea presiunii generate de volumul de muncă Competență (cadrul 50): Rezistența la stres	 N2	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey	Interviu structurat	Îi comunică superiorului că activitatea nu se încadrează în timpul disponibil și respectă decizia luată.
Menținerea ritmului în activitățile repetitive Competență (cadrul 50): Domeniu	 N2	Big Fifty, Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru	Duce la bun sfârșit seria de operațiuni atribuite în ritmul indicat și raportează atunci când apare un volum de lucru restant.
Forța fizică și rezistența Competență (cadrul 50): Energie	 N1	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru	Ridică și transportă sarcini ușoare pe distanțe scurte, utilizând tehnica prescrisă în cadrul sarcinilor proprii.

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
G	Precizie și atenție la detalii Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.	 N4	5	da	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 360 Feedback
V	Planificarea logistică Îndeplinește planul zilnic conform programului standard și raportează planificatorului eventualele blocaje legate de disponibilitate.	 N2	5	da	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
G	Conștientizarea aspectelor legate de siguranță Respectă regulile de siguranță la locul de muncă și solicită confirmare atunci când are îndoieli cu privire la o operațiune.	 N2	5	da	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	alinierii și coordonarea Își coordonează activitățile cu un coleg direct și stabilește cine se ocupă de fiecare sarcină și când.	 N2	4	nu	Centru de evaluare	Competency Check, 360 Feedback

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrnforce
V	Planificare și organizare Își întocmește un program zilnic sau săptămânal pentru propriile sarcini și respectă ordinea și orele convenite.	 N2	4	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, 360 Feedback, Testul cu probe de lucru
G	Disciplina și respectarea angajamentelor Sosește la ora stabilită cu munca convenită și raportează orice întârziere superiorului.	 N2	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
V	Executarea transportului și distribuției Conduce pe un traseu fix sub îndrumare, verifică avizul de expediție și raportează abaterile la livrare.	 N2	4	nu	Certificat sau diplomă	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
T	Utilizarea sistemelor de gestionare a depozitelor Înregistrează chitanțele și liniile de comandă în sistem conform instrucțiunilor de lucru și raportează mesajele de eroare șefului de echipă.	 N2	4	da	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Gestionarea operațională a stocurilor Stabilește în mod independent nivelurile de comandă pentru un grup de produse, analizează diferențele de stoc și elimină cauza din cadrul procesului.	 N3	3	nu	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 Își îndeplinește sarcinile proprii în ordinea convenită și raportează atunci când două sarcini se suprapun.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru
V	Gestionarea timpului și stabilirea priorităților Urmează o listă de sarcini furnizată de alții și întreabă care sarcină are prioritate ori de câte ori apar cereri noi.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, 360 Feedback
G	Gestionarea presiunii generate de volumul de muncă Îi comunică superiorului că activitatea nu se încadrează în timpul disponibil și respectă decizia luată.	 N2	3	nu	Interviu structurat	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey
V	Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale Deschide și utilizează aplicațiile prescrise pentru sarcinile proprii și solicită ajutor ori de câte ori apare un mesaj necunoscut.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Utilizarea utilajelor Pornește și oprește o mașină conform instrucțiunilor de lucru și alertează operatorul în cazul oricărei abateri.	 N2	3	nu	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
G	Mentținerea ritmului în activitățile repetitive Duce la bun sfârșit seria de operațiuni atribuite în ritmul indicat și raportează atunci când apare un volum de lucru restant.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Big Fifty, Testul cu probe de lucru
V	Lucrul în ture și programul de lucru neregulat Lucrează conform graficului de serviciu, ajunge la timp și predă sarcinile restante la sfârșitul turei.	 N2	3	nu	Interviu structurat	Big Fifty, Interviu structurat
V	Colectarea și filtrarea informațiilor Caută datele solicitate în sursele desemnate și le furnizează integral, împreună cu referințele surselor.	 N2	2	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru
V	Exprimare orală clară Reformulează cu propriile cuvinte ceea ce s-a convenit și repetă esența instrucțiunii pentru a verifica înțelegerea.	 N1	2	nu	Centru de evaluare	Communication Styles, Competency Check
V	Reținerea și aplicarea cunoștințelor Caută procedura necesară în manual și o urmează pas cu pas atunci când efectuează o sarcină cu care este familiarizat.	 N1	2	nu	Test de cunoștințe	Ability Scan, Test de cunoștințe (specific clientului)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
T	Foi de calcul și fișe de lucru Introduce date într-o foaie de calcul existentă și utilizează formule simple, precum suma și media, conform instrucțiunilor.	 N1	2	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Gestionarea nivelurilor de servicii și a indicatorilor de performanță Citește sinteza performanțelor și raportează care dintre obiectivele stabilite nu au fost îndeplinite în ultima săptămână.	 N1	2	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Competency Check
A	Forță fizică și rezistență Ridică și transportă sarcini ușoare pe distanțe scurte, utilizând tehnica prescrisă în cadrul sarcinilor proprii.	 N1	2	nu	Testul cu probe de lucru	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
Precizie și atenție la detalii	N4	N4
Planificarea logistică	N2	N3
Conștientizarea aspectelor legate de siguranță	N2	N3
aliniera și coordonarea	N2	N3
Planificare și organizare	N2	N3
Disciplina și respectarea angajamentelor	N2	N3
Executarea transportului și distribuției	N2	N3
Utilizarea sistemelor de gestionare a depozitelor	N2	N3
Gestionarea operațională a stocurilor	N3	N3
Stabilirea priorităților și evaluarea opțiunilor	N2	N3
Gestionarea timpului și stabilirea priorităților	N2	N3
Gestionarea presiunii generate de volumul de muncă	N2	N3
Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale	N2	N3
Utilizarea utilajelor	N2	N3
Menținerea ritmului în activitățile repetitive	N2	N3
Lucrul în ture și programul de lucru neregulat	N2	N3
Colectarea și filtrarea informațiilor	N2	N3
Exprimare orală clară	N1	N2
Reținerea și aplicarea cunoștințelor	N1	N2
Foi de calcul și fișe de lucru	N1	N2
Gestionarea nivelurilor de servicii și a indicatorilor de performanță	N1	N2
Forța fizică și rezistența	N1	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
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.

Competență	N1	N3	N5
Planificarea logistică Planifică fluxurile de mărfuri, capacitatea și rutele astfel încât termenul de livrare, costul și disponibilitatea să rămână echilibrate și ajustează planul atunci când apar perturbări.	Îndeplinește planul zilnic conform programului standard și raportează planificatorului eventualele blocaje legate de disponibilitate.	Replanifică în mod independent rutele și capacitatea atunci când resursele nu sunt disponibile, evaluează raportul dintre costuri și termenul de livrare și informează clientul și transportatorul.	Proiectează rețeaua logistică și principiile de planificare ale organizației și asigură respectarea acordurilor de performanță de către partenerii din lanțul de distribuție.
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.
alinieră și coordonarea Coordonarea activităților diferitelor persoane și grupuri în ceea ce privește calendarul, ordinea și conținutul, astfel încât să se evite duplicarea eforturilor și întârzierile.	Își coordonează activitățile cu un coleg direct și stabilește cine se ocupă de fiecare sarcină și când.	Organizează consultări între părți în cadrul unui proces comun, consemnează acordurile și monitorizează activ respectarea acestora.	Stabilește structura de coordonare între departamente sau partenerii din lanțul de distribuție și decide care sunt ședințele, rolurile și fluxurile de informații pe care organizația le utilizează ca standard.
Planificare și organizare Situarea activităților, a persoanelor și a resurselor în timp, stabilirea priorităților și organizarea dependențelor astfel încât rezultatele convenite să fie livrate la termen.	Își întocmește un program zilnic sau săptămânal pentru propriile sarcini și respectă ordinea și orele convenite.	Planifică activitatea echipei pentru câteva săptămâni, distribuie sarcinile și le reorganizează în cazul apariției unor perturbări, fără a depăși termenele limită.	Stabilește sistemul de planificare al organizației, corelează planul anual, capacitatea și bugetul și ia decizii în cazul cererilor conflictuale.

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.
Executarea transportului și distribuției Transportă și livrează mărfuri respectând regulile privind traseul și timpul de conducere, verifică documentele de transport și rezolvă abaterile apărute la încărcare și descărcare.	Conduce pe un traseu fix sub îndrumare, verifică avizul de expediție și raportează abaterile la livrare.	Conduce în mod independent un traseu cu mai multe opriri, ține evidența timpilor de conducere și rezolvă problemele la fața locului, la client.	Stabilește standardele de execuție pentru transport, verifică respectarea timpilor de conducere și instruește șoferii cu privire la noile reguli.
Utilizarea sistemelor de gestionare a depozitelor Utilizează un sistem de gestionare a depozitului pentru recepție, depozitare, pregătirea comenzilor și expediere și rezolvă discrepanțele dintre sistem și zona de producție.	Înregistrează chitanțele și liniile de comandă în sistem conform instrucțiunilor de lucru și raportează mesajele de eroare șefului de echipă.	Rezolvă în mod independent discrepanțele dintre stocul din sistem și cel din locație și ajustează setările în limita competențelor proprii.	Stabilește configurația sistemului de depozitare, stabilește regulile de utilizare a acestuia și coordonează introducerea de noi funcționalități.
Gestionarea operațională a stocurilor Urmărește nivelurile stocurilor, momentele și locațiile comenzilor, efectuează inventariere și explică diferențele dintre stocul din sistem și stocul real.	Numără stocul sub supraveghere, conform instrucțiunilor de inventariere, și înregistrează rezultatul în sistem.	Stabilește în mod independent nivelurile de comandă pentru un grup de produse, analizează diferențele de stoc și elimină cauza din cadrul procesului.	Stabilește politica privind inventarul, definește standardele privind rotația personalului și nivelul serviciilor și verifică dacă execuția respectă aceste standarde.

Competență	N1	N3	N5
Stabilirea priorităților și evaluarea opțiunilor Ordonă 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.
Gestionarea timpului și stabilirea priorităților Alocă timpul disponibil între sarcini în funcție de urgență și importanță, stabilește o ordine de execuție și o ajustează atunci când apar sarcini noi în cursul perioadei respective.	Urmează o listă de sarcini furnizată de alții și întreabă care sarcină are prioritate ori de câte ori apar cereri noi.	Ieșirile: Își ierarhizează propriile sarcini în funcție de urgență și importanță, include un interval de timp de rezervă și le explică celorlalți de ce o sarcină va fi finalizată mai târziu.	Stabilește acorduri privind stabilirea priorităților și standarde de planificare la nivelul întregii organizații și decide care fluxuri de lucru beneficiază de timp și resurse atunci când ambele sunt limitate.
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.
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.

Competență	N1	N3	N5
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.
Menținerea ritmului în activitățile repetitive Menține un ritm constant și o calitate constantă în operațiunile recurente pe parcursul turei și împarte efortul pe durata timpului disponibil.	Duce la bun sfârșit seria de operațiuni atribuite în ritmul indicat și raportează atunci când apare un volum de lucru restant.	Menține ritmul pe durata întregii ture, își stabilește propriul ritm și momente scurte de recuperare și respectă standardul de calitate.	Stabilește standarde de ritm de lucru realizabile pentru echipă și organizează activitatea astfel încât calitatea să fie menținută la un nivel ridicat, chiar și la un volum mare de muncă.
Lucrul în ture și programul de lucru neregulat Își organizează propria activitate în funcție de schimburile variabile și programul neregulat, asigură predarea completă a sarcinilor și coordonează planificarea și disponibilitatea împreună cu echipa.	Lucrează conform graficului de serviciu, ajunge la timp și predă sarcinile restante la sfârșitul turei.	Își planifică propria activitate pe parcursul turelor variabile, își alocă sarcinile în momentul zilei care i se potrivește cel mai bine și face schimburi cu atenție.	Elaborează modele de liste de serviciu pentru organizație, evaluează raportul dintre continuitate și fezabilitate și încheie acorduri cu echipa și reprezentanții.
Colectarea și filtrarea informațiilor Caută în mod intenționat date din mai multe surse, selectează ceea ce este relevant pentru întrebare și omite celelalte informații.	Caută datele solicitate în sursele desemnate și le furnizează integral, împreună cu referințele surselor.	Alege în mod independent surse pentru o întrebare deschisă, filtrează datele duplicate și cele învechite și își justifică alegerea.	Proiectează fluxurile de informații pentru întregul domeniu, decide care surse sunt de referință și elimină raportările redundante.

Competență	N1	N3	N5
Exprimare orală clară Formularea mesajelor în limbaj colocvial, astfel încât ideea principală, structura și acțiunea solicitată să fie imediat clare pentru ascultător.	Reformulează cu propriile cuvinte ceea ce s-a convenit și repetă esența instrucțiunii pentru a verifica înțelegerea.	Transformă o explicație verbală improvizată în ideea principală, context și pasul următor și adaptează ritmul la ascultător.	Stabilește standardul la nivel de organizație privind claritatea exprimării verbale, explică opțiunile strategice complexe într-un mod ușor de înțeles și îi îndrumă pe ceilalți în alegerea cuvintelor.
Reținerea și aplicarea cunoștințelor Păstrează la îndemână cunoștințele profesionale dobândite, găsește regula sau procedura potrivită în momentul în care este necesară și o aplică corect la locul de muncă.	Caută procedura necesară în manual și o urmează pas cu pas atunci când efectuează o sarcină cu care este familiarizat.	Cunoaște pe de rost regulile din propriul domeniu și le aplică fără a consulta materiale de referință în diverse situații.	Supraveghează baza de cunoștințe a întregului domeniu, decide ce cunoștințe trebuie asigurate și le documentează pentru organizație.
Foi de calcul și fișe de lucru Creează foi de calcul cu formule, referințe și tabele pivot, verifică rezultatele și prezintă cifrele într-un mod ușor de înțeles, sub formă de tabele și diagrame.	Introduce date într-o foaie de calcul existentă și utilizează formule simple, precum suma și media, conform instrucțiunilor.	Creează o foaie de calcul cu formule interconectate și tabele pivot, verifică dacă există erori și explică logica de calcul colegilor.	Stabilește standardele pentru modelele de calcul din cadrul organizației și evaluează dacă aceste modele sunt suficient de fiabile pentru luarea deciziilor.
Gestionarea nivelurilor de servicii și a indicatorilor de performanță Stabilește standarde măsurabile de servicii și performanță, măsoară rezultatele efective și ia măsuri atunci când nivelurile convenite nu sunt atinse.	Citește sinteza performanțelor și raportează care dintre obiectivele stabilite nu au fost îndeplinite în ultima săptămână.	Elaborează indicatori și standarde pentru un serviciu, întocmește rapoarte periodice și ia măsuri de îmbunătățire în cazul abaterilor.	Stabilește sistemul de niveluri de servicii pentru organizație și le negociază cu clienții și furnizorii.
Forța fizică și rezistența Oferă forța și rezistența necesare pentru a ridica, transporta și muta sarcini pe parcursul unei zile de lucru.	Ridică și transportă sarcini ușoare pe distanțe scurte, utilizând tehnica prescrisă în cadrul sarcinilor proprii.	Deplasează sarcini grele în mod independent, cu ajutorul unor dispozitive, împarte efortul pe durata turei și menține ritmul convenit.	Stabilește, pentru întregul proces, modul în care este distribuită munca grea și care sunt mijloacele de sprijin standard, și justifică această alegere.

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
Chestionar de personalitate	0.40	0.15	Autoevaluarea preferințelor comportamentale. La adresa hrmforce se găsesc testele „Big Fifty” și „15PF”.
Testul cu probe de lucru	0.33	0.09	Candidatul realizează o probă de lucru reprezentativă în condiții standardizate.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenariu cu opțiuni de răspuns, notat în funcție de cunoștințe sau de tendințe comportamentale.
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.
Interviu structurat	0.42	0.19	Interviu bazat pe comportament, cu întrebări fixe și o scală de evaluare pentru fiecare întrebare.
Test de cunoștințe	0.40	0.13	Test de cunoștințe declarative privind posturile, elaborat de obicei pentru fiecare client în parte.

7 Instrumente de evaluare pentru acest post

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Testul cu probe de lucru	13	Eșantion reprezentativ de muncă în condiții standardizate
Competency Check	9	Evaluarea competențelor la nivel comportamental
Test de cunoștințe (specific clientului)	8	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
15PF	1	Profilul de personalitate, o alternativă mai succintă la Big Fifty

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Pulse Survey	1	Măsurare periodică la nivel de echipă și la nivel organizațional
Interviu structurat	1	Interviu comportamental cu structură fixă
Communication Styles	1	Stilul preferat de comunicare
Ability Scan	1	Test de aptitudini: abilități de raționament verbal, numeric și abstract

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.