Analist de securitate

FF09 Infrastructură, operațiuni și securitate IT · ISCO-08 2529 · CBS 0812 Administratori de sistem și specialiști în rețele · vechime medior · Cunoscut și ca: Analist SOC, Analist de amenințări cibernetice, Analist operațiuni de securitate

Analizează alertele și înregistrările pentru a identifica semne de atac, determină gravitatea acestora și inițiază măsurile de urgență în cazul incidentelor.

Analistul de securitate lucrează în lanțul de monitorizare și evaluează fluxul de alerte generate de sistemele de detectare. Spre deosebire de inginerul de securitate, acest rol nu se ocupă de construirea sistemelor de detectare, iar spre deosebire de ofițerul de securitate, acesta acționează la nivel de incident, mai degrabă decât la nivel de politică. Procesul de selecție vizează în principal experiența cu instrumentele, în timp ce rolul depinde de o atitudine de investigație și de calm: majoritatea alertelor sunt false, iar a decide sub presiunea timpului care dintre ele este reală necesită evaluarea sursei și construirea unui dosar, mai degrabă decât o abordare de rutină.

Cifre cheie pentru acest profil

25 competențe · 4 competențe de evaluat · 5 competențe esențiale · centrul de greutate: Tehnologia digitală, datele și inteligența artificială 57%, Abilități cognitive și rezolvarea problemelor 18%, Autogestionare, motivație și reziliență 9%

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
Toleranța la stres Competență (cadrul 50): Rezistența la stres	N4	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.
Precizie și atenție la detalii Competență (cadrul 50): Precizie	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.
integritate și fiabilitate Competență (cadrul 50): Integritate	N4	Big Fifty (Scala de integritate), 360 Feedback, Interviu structurat	Chestionar de personalitate	Raportează din proprie inițiativă un posibil conflict de interese și solicită o analiză înainte de luarea unei decizii.
Disciplina și respectarea angajamentelor Competență (cadrul 50): Domeniu	N4	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.

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	Răspunsul la incidentele de securitate Conduce echipa de intervenție la nivel de organizație, ia decizii privind comunicarea externă și îmbunătățește manualul de proceduri după fiecare exercițiu.	N5	5	da	Simulare	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Analiza problemelor Analizează o plângere recurentă în funcție de cauzele posibile, le verifică pe baza datelor proprii și identifică cauza cea mai probabilă.	N4	5	da	Centru de evaluare	Competency Check, Ability Scan
V	Gândirea critică și evaluarea surselor Detectează erorile logice și dovezile selective din rapoarte și precizează ce concluzie este susținută de date.	N4	5	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru
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.	N4	5	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
V	Analiza datelor Selectează metode de analiză pentru o întrebare deschisă, transformă datele brute într-un fișier de lucru și susține fiecare concluzie cu cifre.	N4	5	nu	Testul cu probe de lucru	Ability Scan, Testul cu probe de lucru
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.	N4	5	da	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
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 amenințărilor și a riscurilor 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.	N4	5	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	Gestionarea accesului și a identității Proiectează rolurile și permisiunile pentru o aplicație, efectuează revizuirea periodică și corectează accesul excesiv.	N4	5	da	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Colectarea și filtrarea informațiilor Alege în mod independent surse pentru o întrebare deschisă, filtrează datele duplicate și cele învechite și își justifică alegerea.	N4	4	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, 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.	N4	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.	N4	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.	N4	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
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.	N4	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.	N4	4	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
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.	N4	4	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Învățarea din greșeli și incidente Analizează propriile erori și cele ale echipei, discută deschis cauza acestora în cadrul ședinței de lucru și ajustează acordurile.	N3	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 Urmărește sursele și liniile directoare din punct de vedere structural, evaluează calitatea acestora și își adaptează propria metodă de lucru la noile cunoștințe.	N3	3	nu	Portofoliu sau dovezi	Portofoliu, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Redactarea documentației tehnice Redactează documentația completă pentru un sistem sau un proces, o testează cu un cititor care nu este familiarizat cu aceasta și gestionează versiunile.	N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Portofoliu
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 versiunilor și implementarea Elaborează un plan de implementare cu o opțiune de rezervă, se coordonează cu părțile interesate și verifică, după implementare, dacă serviciul funcționează.	N3	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	Automatizarea proceselor Descrie un proces pas cu pas, automatizează etapele repetabile și integrează verificări privind erorile și excepțiile.	N3	3	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Portofoliu
V	Organizarea în situații de urgență și de criză Îndeplinește în mod independent un rol în cadrul unei echipe de criză, menține o imagine actualizată a situației și se asigură că deciziile sunt consemnate.	N3	3	nu	Simulare	Testul cu probe de lucru, Competency Check
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.	N3	2	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Communication Styles
V	Clasificarea și păstrarea datelor Stabilește clasificarea și perioada de păstrare a unui flux de informații și verifică dacă curățarea se efectuează conform planului.	N3	2	nu	Test de cunoștințe	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	senior
Răspunsul la incidentele de securitate	N5	N5	N5
Analiza problemelor	N3	N4	N5
Gândirea critică și evaluarea surselor	N3	N4	N5
Toleranța la stres	N4	N4	N4
Analiza datelor	N3	N4	N5
Cunoștințe de bază privind rețelele	N3	N4	N5
Gestionarea incidentelor și rezolvarea problemelor	N3	N4	N5
Analiza amenințărilor și a riscurilor	N4	N4	N4
Gestionarea accesului și a identității	N3	N4	N5
Colectarea și filtrarea informațiilor	N3	N4	N5
Precizie și atenție la detalii	N3	N4	N5
integritate și fiabilitate	N3	N4	N5
Disciplina și respectarea angajamentelor	N3	N4	N5
Securitatea informațiilor în cadrul procesului de lucru	N3	N4	N5
Utilizarea platformelor cloud	N3	N4	N5
Conștientizarea privind securitatea informațiilor	N3	N4	N5
Învățarea din greșeli și incidente	N2	N3	N4
Actualitatea profesională și literatura de specialitate	N2	N3	N4
Redactarea documentației tehnice	N2	N3	N4
Administrarea și monitorizarea sistemelor	N3	N3	N3
Gestionarea versiunilor și implementarea	N2	N3	N4
Automatizarea proceselor	N2	N3	N4
Organizarea în situații de urgență și de criză	N2	N3	N4

Competență	junior	medior	senior
Apeluri de service și contact telefonic	**N2**	**N3**	**N4**
Clasificarea și păstrarea datelor	**N2**	**N3**	**N4**

4 Scala de competență

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

5 Repere comportamentale pentru fiecare competență

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

Competență	N1	N3	N5
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.

Competență	N1	N3	N5
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.
Gândirea critică și evaluarea surselor Verifică afirmațiile din punct de vedere al logicii, al dovezilor și al relevanței sursei, distingând astfel faptele de opinii și presupuneri.	Verifică pe ce se bazează o afirmație și verifică dacă sursa este menționată și poate fi identificată.	Detectează erorile logice și dovezile selective din rapoarte și precizează ce concluzie este susținută de date.	Stabilește criteriile de evaluare pentru surse și afirmații, inclusiv pentru textele generate de inteligența artificială, și asigură aplicarea acestora la nivelul întregii organizații.
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.
Analiza datelor Pregătește și analizează seturi de date pentru a identifica tipare, relații și valori aberante și corelează rezultatele cu întrebarea inițială.	Efectuează o etapă de analiză predefinită pe un set de date furnizat și înregistrează rezultatul în formatul convenit.	Selectează metode de analiză pentru o întrebare deschisă, transformă datele brute într-un fișier de lucru și susține fiecare concluzie cu cifre.	Stabilește standardele de analiză ale organizației, evaluează analizele realizate de alții și elaborează noi metode de analiză în cadrul profesiei.
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 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 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.
Gestionarea accesului și a identității Acordă permisiuni în funcție de rol și de necesitate, verifică periodic cine are acces la ce și retrage 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.
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.
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
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.
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.
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.
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
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 versiunilor și implementarea Planifică și realizează implementarea noilor versiuni, verifică funcționarea înainte și după implementare și se asigură că este posibilă revenirea la versiunea anterioară.	Pune în aplicare etapele unui plan de implementare și raportează imediat atunci când o etapă nu dă rezultatul așteptat.	Elaborează un plan de implementare cu o opțiune de rezervă, se coordonează cu părțile interesate și verifică, după implementare, dacă serviciul funcționează.	Stabilește politica de lansare a organizației, decide asupra intervalelor de implementare și îmbunătățește structural durata de execuție a modificărilor.
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.	Descrie 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.
Organizarea în situații de urgență și de criză Acționează conform planurilor de criză în cazul incidentelor, îndeplinește un rol în cadrul structurii de criză și asigură evaluarea situației, luarea deciziilor și înregistrarea evenimentelor.	Cunoaște rolul pe care îl are în planul de urgență și îndeplinește sarcinile atribuite conform instrucțiunilor în timpul unui exercițiu.	Îndeplinește în mod independent un rol în cadrul unei echipe de criză, menține o imagine actualizată a situației și se asigură că deciziile sunt consemnate.	Proiectează structura organizațională de criză și ciclul de instruire și exerciții și conduce evaluarea după o situație de urgență reală.

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.
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.	Atribuie 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.

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
Simulare	-	-	Situație de lucru simulată, de obicei în format digital, cu notare standardizată.
Centru de evaluare	**0.29**	**0.09**	Exerciții multiple, evaluatori multipli, notare pe dimensiuni.
Testul cu probe de lucru	**0.33**	**0.09**	Candidatul realizează o probă de lucru reprezentativă în condiții standardizate.
Chestionar de personalitate	**0.40**	**0.15**	Autoevaluarea preferințelor comportamentale. La adresa hrmforce se găsesc testele „Big Fifty” și „15PF”.
Test de cunoștințe	**0.40**	**0.13**	Test de cunoștințe declarative privind posturile, elaborat de obicei pentru fiecare client în parte.
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 hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Testul cu probe de lucru	**14**	Eșantion reprezentativ de muncă în condiții standardizate
Test de cunoștințe (specific clientului)	**12**	Test de cunoștințe profesionale, personalizat pentru fiecare client
Competency Check	**5**	Evaluarea competențelor la nivel comportamental
360 Feedback	**4**	Evaluări multiple bazate pe repere comportamentale
Big Fifty	**3**	Chestionar de personalitate, 150 de itemi, 25 de factori

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Portofoliu	**3**	Evaluarea activității anterioare în raport cu criterii prestabilite
Ability Scan	**2**	Test de aptitudini: abilități de raționament verbal, numeric și abstract
15PF	**2**	Profilul de personalitate, o alternativă mai succintă la Big Fifty
Mental Resilience (4C)	**1**	Reziliența mentală conform modelului 4C
Big Fifty (Scala de integritate)	**1**	
Interviu structurat	**1**	Interviu comportamental cu structură fixă
Communication Styles	**1**	Stilul preferat de comunicare

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.