**4.4 PROFILUL OCUPAŢIONAL**

**OCUPAŢIA: \_ Şef autogară\_\_ COD \_ 432340 \_\_**

(conform CORM 2014) (conform CORM 2014)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atribuţii** | **Sarcini de lucru** | **Responsabilităţi** | **Mijloace, tehnologii şi documente** | **Cunoştinţe şi capacităţi** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Organizarea şi planificarea activităţilor proprii şi a subalternilor din subordine, care sunt implicaţi în planificarea activităţii gărilor şi staţiilor auto | 1.1 Realizează planificarea activităţilor zilnice în corespundere cu sarcinile puse de persoanele ierarhice superioare | Distribuirea uniformă a sarcinilor de lucru subalternilor;  Eficientizarea utilizării timpului de lucru şi excluderea pierderilor de timp;  Respectarea de către subalterni a programului zilnic de activitate şi disciplinei de muncă;  Respectarea Codului Muncii al RM;  Respectarea Codului Transporturilor Rutiere al RM  Respectarea regulilor şi regulamentelor prevăzute de legislaţia RM în vigoare;  Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto; | Codul Muncii al Republicii Moldova;  Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova;  Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto;  Regulamentul cu privire la transportul auto de călători şi bagaje;  Fişe de evidenţă;  Regulamente, Autorizaţii şi instrucţiuni interne/externe;  Borderoul de evidenţă a biletelor şi tabelul de tarificare întocmit cu legislaţia în vigoare;  Carnetul foii de parcurs;  SOFT-uri de gestionare a serviciilor prestate (de extragere a diagramei şi evidenţa foilor de parcurs);  SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint) ; | **Cunoştinţe:**  Schiţa tehnologică de prestare a serviciului de transport auto de călători;  Cerinţele ergonomice la organizarea locurilor de muncă;  Normele de securitate şi sănătate în muncă;  Mijloace de protecţie individuală şi colectivă în muncă;  Măsurile de protecţie a mediului;  Măsurile de prevenire şi stingere a incendiilor;  Procedurile de urgenţă în cazul accidentului de muncă şi situaţiilor excepţionale;  Procedurile de urgenţă în caz de suspendare şi/sau introducerea rutelor suplimentare.  **Capacităţi:**  Stabileşte spectrul de acte normative conform serviciilor îndeplinite;  Coordonează managementul calităţii totale al mijlocului de transport (starea sanitară); |
| 1.2 Stabileşte operativitatea mijloacelor de transport destinate pentru deservirea rutelor conform itinerarelor pe direcţii naţionale şi internaţionale |
| 1.3 Pregăteşte documentaţia necesară pentru desfăşurarea activităţii gărilor şi staţiilor auto |
| 1.4 Primeşte cereri pentru de încheiere a contractelor cu transportatorii şi asigură îndeplinirea lor la timp şi calitativ |
| 1.5 Verifică corectitudinea îndeplinirii documentaţiei de către subalterni şi conducătorii auto |
| 1.6 Distribuie sarcinile zilnice, particularităţile specifice al subalternilor din activitatea gărilor şi staţiilor auto |
|  | 1.7 Analizează în comun cu managerii rutelor deservite pentru realizarea operativităţii programelor zilnice de deservire şi controlul: respectării orarului de circulaţie, itinerarele rutei de către conducători auto | Realizarea formării continuă proprii şi a subalternelor în concordanţă cu necesităţile de îndeplinire a activităţii | Îndrumare, normative pentru completarea actelor care participă în procesul de transport, ISO/TC 204. | Aplică şi monitorizează respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă;  Stabileşte factorii de risc la locurile de muncă şi le înlătură;  Aplică mijloacele de protecţie individuale şi colective în corespundere cu condiţiile de muncă;  Utilizează adecvat mijloacele de stingere a incendiilor;  Aplică condiţiile de respectare a normelor de capacitate a autocarelor şi supraveghează dotarea acestora;  Monitorizează tehnologia logistică de intrare/ieşire a autocarelor de diversă capacitate;  Aplică procedurile de urgenţă în cazul accidentului de muncă şi situaţiilor excepţionale. |
| 1.8 Verifică sistematic uzura fizică şi morală a unitoţilor de transport |
| 1.9 Întocmeşte dări de seamă şi rapoarte periodice despre activitatea şi încălcările comise de către conducătorii auto pentru transportatori |
| 1.10 Înaintează propuneri vizând elaborarea graficului de repartizare a concediilor de odihnă subalternilor |
| 1.11 Identifică necesităţile de formare continuă a subalternilor vizând domeniu de activitate |
| 1.12 Analizează rezultatele şi înaintează propuneri persoanelor ierarhice superioare vizând îmbunătăţirea activităţii subdiviziunii conduse |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Monitorizarea executării, îmbunătăţirea modului de derulare a activităţii prin sesizarea aspectelor practice, specifice ce pot fi îmbunătăţite | 2.1 Determină spectrul de lucrări ce trebuie să fie realizate şi repartizează sarcini subalternilor conform nivelului de calificare a acestora | Organizarea şi prestarea serviciului calitativ;  Respectarea stipulărilor în Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto;  Respectarea recomandărilor, instrucţiunilor, regimurilor de lucru şi odihnă a conducătorilor auto;  Încadrarea în termenele planificate;  Respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă, prevenirea incendiilor; respectarea normelor de protecţie a mediului. | Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto;  Îndrumare, normative pentru completarea actelor care participă în procesul de transport, ISO/TC 204;  SOFT-uri de gestionare a serviciilor prestate (de extragere a diagramei şi evidenţa foilor de parcurs);  SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint). | **Cunoştinţe:**  Metode de studiere a fluxului de călători şi spectrul de coordonare a proceselor de îmbarcare-debarcare la peroane;  Reglementări de supraveghere şi verificare a efectuării lucrărilor specifice din domeniu: primirea, păstrarea şi eliberarea bagajelor şi bagajelor de mînă; camera mamei şi copilului;  Proceduri de eliberare şi evidenţă a unităţilor de transport, aflate în parcările gărilor şi staţiilor auto.  **Capacităţi:**  Aplică reguli şi norme necesare subalternilor în urma proceselor eronate  Stabileşte starea sanitară autocarelor Identifică metodele de executare a lucrărilor din domeniu  Monitorizează executarea proceselor de organizarea a serviciilor de transport de călători şi respectarea timpului de execuţie  Consultă recomandări, instrucţiuni, SOFT – uri – spectrul larg a clientelei |
| 2.2 Desfăşoară instructajul iniţial a subalternilor, consultă aceştia în timpul executării lucrărilor |
| 2.3 Monitorizează corectitudinea executării lucrărilor, corespunderea acestora celor indicate în fişa de post |
| 2.4 Corectează execuţiile eronate a proceselor de organizare a serviciilor de transport auto |
| 2.5 Primeşte avizul după realizarea transportării de la executanţi, verifică corespunderea executiei |
| 2.6 Informează superiorii despre realizarea lucrărilor în termenul stabilit sau neîncadrarea în timpul planificat, argumentează cauzele de reţinere |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.Analizarea cazurilor de reclamaţie şi asigurarea continuităţii activităţii desfăşurate a serviciilor prestate | 3.1 Analizează cazul de reclamaţie | Respectarea drepturilor consumatorilor de servicii prestate;  Asigurarea şi garanţia lichidării reclamaţiei în timpi utili;  Argumentează clientului cauza producerii reclamaţiei şi prezintă scuze;  Asigură neadmiterea transportatorilor străini în incinta gărilor şi staţiilor auto. | Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto;  Îndrumare, normative pentru completarea actelor care participă în procesul de transport conform prevederilor legislaţiei în vigoare a RM,  ISO/TC 204;  Regulamentele interne ale gărilor şi staţiilor auto;  SOFT-uri de gestionare a serviciilor prestate (de extragere a diagramei şi evidenţa foilor de parcurs);  SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint). | **Cunoştinţe:**  Metodele şi mijloacele de calcul a diferitor indicatori din domeniu transportului auto de călători;  Metodologia reclamaţiilor caracteristice la serviciile prestate şi cauzele apariţiei acestora;  Metodele, mijloacele de control şi depistare a neregularităţilor apărute în procesul de prestare a serviciilor;  Procedurile de soluţionare a reclamaţiilor.  **Capacităţi:**  Aplică procedurile de soluţionare a reclamaţiilor;  Identifică litigiile spectrului larg a clientelei şi stabileşte natura apariţiei acesteia;  Consultă recomandări, instrucţiuni, SOFT-uri a executorilor de servicii din domeniu;  Generează propuneri şi măsuri de prevenire a producerii cazurilor de reclamaţie. |
| 3.2 Determină, studiază cauzele de reclamaţie apărute în serviciilor prestate |
| 3.3 Cere explicaţie de la executorul serviciului prestat care a admis cazul de reclamaţie, asigură luarea măsurilor de sancţionare a persoanei ce a realizat serviciul cu abateri de la tehnologii |
| 3.4 Coordonează executarea lucrărilor de lichidare a cazurilor de reclamaţie |
| 3.5 Propune şi aplică măsuri de prevenire a producerii cazurilor de reclamaţie |
| 4. Managementul şi Marketingul în relaţii cu transportatorii auto de călători | 4.1 Recepţionează procesele de servicii de la transportatori, realizează împreună procesul optim de transportare | Respectarea drepturilor consumatorilor de servicii;  Respectarea normelor de politeţe în adresarea cu transportator/călător;  Respectarea termenelor stabiliţi la prestarea serviciilor de transport auto de călători; | Documente ce reglementează relaţiile gară şi staţie auto – prestator de servicii;  SOFT - uri de gestionare a serviciilor prestate;  Mijloace de comunicare. | **Cunoştinţe:**  Drepturile transportatorului/călătorului;  Documente ce reglementează relaţiile gară şi staţie auto – prestator de servicii;  Componentele tarifului de prestare a serviciilor;  SOFT-urile de gestionare a serviciilor prestate;  Tehnici de comunicare şi negociere. |
| 4.2 Constată unităţile de transport pentru îndeplinirea transportării stipulate în baza unui contract |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.3 Concretizează de la transportator, simptoamele de manifestare a abaterilor sesizate în timpul călătoriei | Respectarea condiţiilor de transportare impuse de Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto/contract. |  | **Capacităţi:**  Respectă drepturile transportatorului/călătorului;  Informează transportatorului/călătorului despre serviciile oferite;  Consultă transportatorului/călătorului cu privire la utilizarea serviciilor realizate;  Utilizează tarifele serviciilor prestate;  Perfectează şi eliberează transportatorului/călătorului documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii. |
| 4.4 Oferă informaţii şi consultări transportatorului vizînd serviciile realizate |
| 4.5 Informează şi argumentează necesitatea executării serviciilor care nu au fost solicitate, solicită acordul transportatorului pentru executarea acestora |
| 4.6 Verifică corespunderea cerinţelor din contract în procesul de transport a călătorilor |
| 5.Perfectarea, elaborarea şi consultarea documentelor necesare pentru desfăşurarea activităţii şi evidenţa serviciilor de transport realizate | 5.1. Planifică activităţi de durată scurtă | Respectarea normelor sintactice şi ortografice;  Veridicitatea datelor, informaţiilor introduse, prezentate;  Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto;  Respectarea termenelor de perfectare sau elaborare | Documente ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii;  SOFT - uri de gestionare a serviciilor prestate;  SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint) | **Cunoştinţe:**  Schiţa procesului tehnologic de prestare a serviciului de transport auto;  Planificarea activităţilor;  Codul muncii al Republicii Moldova;  Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova;  Regulamentul cu privire la Gările şi Staţiile Auto;  Fişe de evidenţă;  Regulamente, Autorizaţii şi instrucţiuni interne/externe;  Fişele de evidenţă a prezenţei personalului la serviciu;  Documente ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii; |
| 5.2 Elaborează orare de lucru, realizează evidenţa prezenţei la serviciu; |
| 5.3 Consultă recomandări, instrucţiuni, soft-uri a transportatorilor auto |
| 5.4 Aplică SOFT-urile de gestionare a serviciilor prestate |
|  | 5.5 Perfectează documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii (regulamentul intern de activitate) |  |  | **Capacităţi:**  Elaborează documentele necesare pentru desfăşurarea activităţii de operare a transportului şi evidenţa serviciilor realizate;  Perfectează documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii. |
| 5.6 Formulează superiorilor propuneri vizînd modernizarea producerii, lărgirea spectrului de servicii prestate, optimizarea cheltuielilor de producere şi majorarea veniturilor |
| 6.Asigurarea calităţii/păstrării integrităţii autocarelor/bagaje şi bagaje de mînă pentru perioada executării serviciilor | 6.1 Supraveghează registrul de sosire/primire/plecare a autocarele în parcarea gărilor şi staţiilor auto, verifică completarea documentară şi integritatea acestora în parcare | Păstrarea completării şi integrităţii autocarelor;  pentru perioada păstrării serviciilor de parcare;  Păstrarea completării şi integrităţii bagajelor;  pentru perioada depozitării în camera de păstrare a bagajelor călătorilor. | Acte de primire – predare a autocarelor şi bagajelor;  Buletinul de identitate a solicitantului. | **Cunoştinţe:**  Procedurile de primire –predare a autocarelor pentru prestări servicii de parcare;  Regulile de circulaţie pe teritoriul Gările şi Staţiile Auto;  Tehnici de manevrare a autocarelor;  Reguli de asigurare a regularităţilor ritmice a a autocarelor în conformitate cu itinerarele stabilite;  Regulile de primire/păstrare/eliberare a bagajelor călătorilor.  **Capacităţi:**  Monitorizează aplicarea procedurile de primire – predare a autocarelor pentru prestări servicii;  Asigură respectarea regulilor de circulaţie pe teritoriul Gărilor şi Staţiilor Auto;  Aprobă manevrarea autocarelor pe teritoriul gărilor şi staţiilor auto la îmbarcarea/debarcarea călătorilor. |
| 6.2 Monitorizează amplasarea autocarelor, la peroanele de îmbarcare/debarcare pentru călători |
| 6.3 Coordonează predarea-primirea autocarelor pentru desfăşurarea proceselor de transportare a călătorilor |
| 6.4 Coordonează primirea/păstrarea/predarea bagajelor călătorilor |
| 6.5 Verifică completarea şi integritatea autocarelor la începutul executării serviciilor de transport de călători |

**Calităţi profesionale:**

1.Responsabilitate

2.Corectitudine

3.Atenţie

4.Operativitate

5.Conştiinciozitate

6.Îndemnare

7.Politeţe;

8.Solicitudine

9.Asumarea responsabilităţii

10.Adaptarea la situaţii neprevăzute

11.Rezistenţă la stres şi oboseală

12.Putere de analiză şi decizie

13.Cinste

**Tendinţe şi perspective de dezvoltare profesională:**

1. Dezvoltarea multilaterală a personalităţii;

2. Studierea unei limbi de comunicare internaţională;

3. Participarea la cursuri, stagii de formare profesională;

4. Studierea noilor tendinţe de dezvoltare a domeniului de activitate;

5. Continuarea formării profesionale prin studii de licenţă.