**4.1 PROFILUL OCUPAŢIONAL**

**OCUPAŢIA: \_ Dispecer transport auto\_\_ COD \_ 311509 \_\_**

(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 conducătorilor auto din subordine, care sunt programaţi la deservirea rutelor | 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, Licenţierii;  Respectarea regulilor şi regulamentelor prevăzute de legislaţia RM în vigoare; Convenţiilor, Acordurilor Internaţionale în domeniul; | Codul Muncii al Republicii Moldova;  Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova;  Fişe de evidenţă;  Regulamente, Convenţii şi instrucţiuni interne/externe;  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);  Îndrumare, normative pentru completarea actelor care participă în procesul de transport, ISO/TC 204 | **Cunoştinţe:**  Schema tehnologică de prestare a serviciului de transport auto;  Codul Muncii al Republicii Moldova;  Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova  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);  Îndrumare, normative pentru completarea actelor care sunt parte în procesul de transport, ISO/TC 204.  **Capacităţi:**  Stabileşte spectrul de acte normative conform serviciilor îndeplinite;  Coordonează managementul calităţii totale al mijlocului de transport (starea sanitară);  Aplică şi monitorizează respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă;  Stabileşte factorii de risc la locurile de muncă şi le înlătură; |
| 1.2 Stabileşte operativitatea mijloacelor de transport destinate pentru deservirea rutelor conform ordinului de repartizare . |
| 1.3 Pregăteşte documentaţia necesară pentru desfăşurarea activităţii |
| 1.4 Primeşte cereri pentru efectuarea comenzilor şi asigură îndeplinirea lor la timp şi calitativ |
| 1.5 Verifică corectitudinea completării documentaţiei de către conducătorii auto. |
| 1.6 Distribuie sarcinile zilnice, particularităţile specifice conducătorilor auto. |
| 1.7 Analizează în comun cu managerii rutelor, periodic realizarea programelor zilnice de deservire şi controlul: respectării orarului de circulaţie, de către conducători auto. |
|  | 1.8 Verifică controlul trecerii testării tehnice a unităţilor de transport, întreprinde măsuri necesare privind respectarea termenelor de testare | Realizarea formării continuă proprii şi a subalternelor în concordanţă cu necesităţile de producere. |  | Aplică mijloacele de protecţie individuale şi colective în corespundere cu condiţiile de muncă;  Utilizează adecvat mijloacele de stingere a incendiilor;  Aplică procedurile de urgenţă în cazul accidentului de muncă şi situaţiilor excepţionale. |
| 1.9 Întocmeşte dări de seamă şi rapoarte periodice despre activitatea şi încălcările comise de către conducătorii auto |
| 1.10 Înaintează propuneri vizând elaborarea orarului de prezentare a concediilor de odihnă subalternilor |
| 1.11 Identifică necesităţile de formare continuă a subalternilor vizând domeniu de activitate, deţinerea Certificatelor de Competenţă Profesională etc. documente de specialitate. |
| 1.12 Analizează rezultatele şi înaintează propuneri persoanelor ierarhice superioare vizând îmbunătăţirea activităţii subdiviziunii conduse, respectării cerinţelor Licenţierii activităţilor de tranporturi rutiere. |
| 2.Supravegherea executării, corectarea execuţiilor eronate a proceselor de prestare a serviciilor de transport | 2.1 Determină spectrul de lucrări ce trebuie să fie realizate şi repartizează sarcini subalternilor conform nivelului de calificare a acestora | Prestarea serviciului calitativ;  Respectarea stipulărilor în nota de comandă;  Respectarea recomandărilor, instrucţiunilor, regimurilor de lucru şi odihnă a conducătorilor 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); | **Cunoştinţe:**  Metode de studiere a fluxului de călători/mărfuri şi spectrul de operare a proceselor de încărcare-descărcare;  Reglementări de supraveghere şi verificare a efectuării lucrărilor specifice din domeniu;  Proceduri de eliberare şi evidenţă a unităţilor de transport, aflate în exploatare; |
| 2.2 Desfăşoară instructajul iniţial a subalternilor, consultă aceştia în timpul executării lucrărilor |
|  | 2.3 Monitorizează corectitudinea executării lucrărilor, corespunderea acestora celor indicate în nota de comandă | Încadrarea în termenele planificate;  Respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă, prevenirea incendiilor; respectarea normelor de protecţie a mediului. | SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint). | 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.  **Capacităţi:**  Aplică reguli şi norme necesare subalternilor în urma proceselor eronate;  Stabileşte starea sanitară mijloacelor de transport;  Identifică metodele de executare a lucrărilor din domeniu;  Monitorizează executarea proceselor de prestare a serviciilor de transport auto şi respectarea timpului de execuţie;  Consultă recomandări, instrucţiuni, SOFT – uri – spectrul larg a clientelei . |
| 2.4 Corectează execuţiile eronate a proceselor de prestare a serviciilor de transport auto |
| 2.5 Primeşte autovehiculul după realizarea comenzii de la executanţi, verifică calitatea comenzii executate |
| 2.6 Informează superiorii despre realizarea lucrărilor în termenul stabilit sau neîncadrarea în timpul planificat, argumentează cauzele de reţinere |
| 3.Analizarea cazurilor de reclamaţie a serviciilor prestate | 3.1 Analizează cazul de reclamaţie | Respectarea drepturilor consumatorilor de servicii de transport naţional şi internaţional;  Asigurarea lichidării reclamaţiei în timpi utili;  Argumentează clientului cauza producerii reclamaţiei şi prezintă scuze. | Îndrumare, normative pentru completarea actelor care participă în procesul de transport conform prevederilor legislaţiei în vigoare a RM;  ISO/TC 204;  Deciziile primăriei şi Regulamentele interne ale întreprinderii de transport auto; | **Cunoştinţe:**  Metodelor şi mijloacelor de calcul a diferitor indicatori din domeniu transportului auto;  Metodologia reclamaţiilor caracteristice la serviciile prestate şi cauzele apariţiei acestora;  Metodele, mijloacele de control şi depistare a neregularităţilor apărute în procesul de transport;  Procedurile de soluţionare a reclamaţiilor. |
| 3.2 Determină, studiază cauzele de reclamaţie apărute în serviciilor prestate |
| 3.3 Cere explicaţie de la executorul serviciului de transport care a admis cazul de reclamaţie, propune superiorilor luarea măsurilor de sancţionare a persoanei ce a realizat serviciul cu abateri de la tehnologii de transportare |
|  | 3.4 Coordonează executarea lucrărilor de lichidare a cazurilor de reclamaţie |  | 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). | **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. |
| 3.5 Propune şi aplică măsuri de prevenire a producerii cazurilor de reclamaţie |
| 4.Gestionarea relaţiilor cu clienţii | 4.1 Recepţionează comenzile de servicii de la client, realizează împreună procesul optim de transportare | Respectarea drepturilor consumatorilor de servicii;  Respectarea normelor de politeţe în adresarea cu clientul;  Respectarea termenelor stabiliţi la prestarea serviciilor de transport;  Respectarea condiţiilor de transportare impuse de client. | Documente ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii;  SOFT - uri de gestionare a serviciilor prestate;  Mijloace de comunicare. | **Cunoştinţe:**  Drepturile clienţilor;  Documente ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii;  Componentele preţului de prestare a serviciilor;  SOFT-urile de gestionare a serviciilor prestate;  Tehnici de comunicare şi negociere.  **Capacităţi:**  Respectă drepturile clientului;  Informează clientul despre serviciile/produsele oferite;  Consultă clientul cu privire la utilizarea serviciilor/ produselor realizate;  Estimează preţul de cost şi tarife a serviciilor prestate;  Perfectează şi eliberează clientului documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii |
| 4.2 Constată unităţile de transport pentru îndeplinirea transportării stipulate în baza unui contract |
| 4.3 Concretizează de la client, simptoamele de manifestare a abaterilor sesizate de client |
| 4.4 Oferă informaţii şi consultări clientului vizînd serviciile realizate |
| 4.5 Informează şi argumentează necesitatea executării serviciilor care nu au fost solicitate în nota de comandă, solicită acordul clientul pentru executarea acestora |
| 4.6 Verifică corespunderea cerinţelor din contract în procesul de transport |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.Perfectarea, elaborarea şi consultarea documentelor necesare pentru desfăşurarea activităţii şi pentru evidenţa serviciilor de transport realizate | 5.1. Planifică activităţi de durată scurtă | Respectarea normelor sintactice şi ortografice;  Veridicitatea datelor, informaţiilor introduse, prezentate;  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 durată lungă şi scurtă;  Codul muncii al Republicii Moldova;  Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova;  Fişe de evidenţă;  Regulamente, Convenţii şi instrucţiuni interne/externe;  Fişele de evidenţă a prezenţei personalului la serviciu;  Documente ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii.  **Capacităţi:**  Elaborează documentele necesare pentru desfăşurarea activităţii de operare a transportului şi evidenţa serviciilor realizate;  Perfectează documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii. |
| 5.2 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) |
| 5.6 Formulează superiorilor demersuri de menţionare sau sancţionare a subalternilor |
| 5.7 Formulează superiorilor propuneri vizînd modernizarea producerii, lărgirea spectrului de servicii prestate, optimizarea cheltuielilor de producere şi majorarea veniturilor |
| 6.Asigurarea calităţii/păstrării integrităţii autovehiculelor şi unităţii de marfă/bagaje şi bagaje de mînă pentru perioada executării serviciilor | 6.1 Primeşte loturile în mijlocul de transport, constată completarea şi integritatea acestora | Păstrarea completării şi integrităţii autovehiculului;  pentru perioada prestării serviciilor de transport | Acte de primire – predare;  Permis de conducere a autovehiculului de categoria respectivă, fără puncte de penalizare;  Certificat de Competenţă Profesională. | **Cunoştinţe:**  Procedurile de primire –predare a autovehiculelor pentru prestări servicii de transport;  Regulile de circulaţie pe teritoriul parcului auto;  Tehnici de manevrare a autovehiculului; |
| 6.2 Amplasează mijlocul de transport, la centre de încărcare/îmbarcare-marfă/călători |
| 6.3 Predă-primeşte mijlocul de transport pentru desfăşurarea proceselor de transporturi |
| de transport | 6.4 Predă-primeşte mijlocul de transport la posturile de lucru agenţilor de pază pentru perioada de odihnă |  |  | Reguli de asigurare a regularităţilor ritmice a mijloacelor de transport în conformitate cu itinerarele stabilite;  **Capacităţi:**  Aplică procedurile de primire – predare a autovehiculelor pentru prestări servicii de transport auto;  Respectă regulile de circulaţie pe teritoriul parcului auto;  Manevrează autovehiculul pe teritoriul parcului auto, în centrele de încărcare/descărcare şi în gările şi staţii auto îmbarcarea/debarcarea. |
| 6.5 Verifică completarea şi integritatea vehiculului după executarea serviciilor de transport |

**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.