**4.2 PROFILUL OCUPAŢIONAL**

**OCUPAŢIA: \_ Agent transporturi\_\_ COD \_ 432305 \_\_**

 (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 | 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 şiexcluderea pierderilor de timp;Respectarea de către subalterni a programului zilnic de activitate şi disciplinei de muncă;Respectarea Codului Muncii al RM;Respectarea Codului Transportului Auto al RM;Respectarea regulilor şi regulamentelor prevăzute de legislaţia RM în vigoare; | Codul Muncii al Republicii Moldova; Codul Transporturilor Rutiere;al Republicii Moldova;Fişe de evidenţă;Regulamente, Convenţii, Acorduri 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:**Schiţa tehnologică operativă de prestare a serviciului de transport auto;Cerinţele ergonomice la organizarea locurilor de muncă;Normele de securitate, sanitare şi sănătate în muncă;Mijloace de protecţie individuală şi colectivă în muncă;Măsurile de protecţie a mediului;Procedurile de urgenţă în cazul accidentului de muncă şi situaţiilor excepţionale;Cerinţe privind activitatea echipajelor vehiculelor care efectueazã transporturi internaţionale pe şosele (A.E.T.R.);Regulile de lucru şi odihnă a echipajelor vehiculelor care efectuează transporturi naţionale/internaţionale pe şosele.**Capacităţi:**Stabileşte spectrul de acte normative şi legislative conform serviciilor îndeplinite;Aplică şi monitorizează respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă;  |
| 1.2 Stabileşte organizarea şi planificarea activităţilor legate de transport |
| 1.3 Verifică respectarea reglementărilor privind transportul mărfurilor/călătorilor |
| 1.4 Acordă consultanţă întreprinderii/instituţiei pentru operaţiile specifice privind transportul mărfurilor/călători |
| 1.5 Asigură cu informaţie privind programarea şi optimizarea procesului de transport |
| 1.6 Distribuie sarcinile zilnice, particularităţile specifice subalternilor din subordine |
| 1.7 Analizează în comun cu managerii rutelor, periodic realizarea programelor zilnice de deservire şi controlul: respectării cerinţelor faţă de transportare  |
|  | 1.8 Obţinerea licenţelor de transport şi a celor de execuţie pentru mijloacele de transport | Realizarea formării continuă proprii şi a subalternelor în concordanţă cu necesităţile de producere;Respectarea Convenţiilor şi Acordurilor internaţionale. |  | Stabileşte factorii de risc la locurile de muncă şi le înlătură;Aplică mijloacele de protecţie individuale şi colective în corespundere cu condiţiile de muncă;Aplică procedurile de urgenţă în cazul accidentului de muncă şi situaţiilor excepţionale;Aplică procedurile de primire şi eliberare a licenţelor şi celor de execuţie în domeniul transportului auto;Reglementează operaţiunile specifice de transportare cu autorităţile abilitate. |
| 1.9 Întocmeşte dări de seamă şi rapoarte perodice despre activitatea şi încălcările comise de către subalternii din subordine |
| 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 |
| 1.12 Analizează rezultatele şi înaintează propuneri persoanelor ierarhice superioare vizând îmbunătăţirea activităţii subdiviziunii conduse |
| 2. Monitorizarea următoarelor operaţiuni şi proceduri ample privind prestarea 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;Aprobarea ce vizează stipulărilor în nota de comandă;Respectarea recomandărilor, instrucţiunilor, regimurilor de lucru şi odihnă a subalternilor din subordine;Încadrarea în termenele planificate; | Îndrumare, normative pentru completarea actelor care participă în procesul de transport, ISO/TC 204SOFT-uri de gestionare a serviciilor prestate (de extragere a diagramei şi evidenţa foilor de parcurs) şi prelucrarea informaţiei tahografice;SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint, GPS, Bluetooth, USB, Network). | **Cunoştinţe:**Metode de studiere a fluxului de călători/mărfuri şi spectrul de operare a proceselor de încărcare-descărcare;Metodele de analiză şi studiere a informaţiei descărcate din tahografe;Procedurile şi metodele de calibrare a tahografelor în termenii stabiliţi;Reglementări de supraveghere şi verificare a efectuării lucrărilor specifice din domeniu;Proceduri de perfectare, evidenţă şi eliberare a documentaţiei de transport; |
| 2.2 Desfăşoară instructajul iniţial a subalternilor, consultă aceştia în timpul executării lucrărilor |
| 2.3 Supraveghează corectitudinea executării lucrărilor de transportare şi elaborează proiecte de ordine privind activitatea întreprinderii |
|  | 2.4 Examinează corectitudinea execuţiilor eronate a proceselor de prestare a serviciilor de transport auto | Respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă, prevenirea incendiilor; respectarea normelor de protecţie a mediului;Respectarea termenilor formării continuă a conducătorilor auto şi valabilitatea cardului. |  | **Capacităţi:**Aplică reguli şi norme necesare subalternilor în urma proceselor eronate;Stabileşte norme de stare sanitară a 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 Aplică metode de analiză şi studiere a informaţiei descărcate din tahografe;Aplică procedurile şi metodele de calibrare a tahografelor în termenii stabiliţi, ţinînd cont de progresul tehnologic şi asigurarea corespunderii acestei cu actele normative ale Comunităţii Europene. |
| 2.5 Verifică calitatea, cantitatea şi termenii de îndeplinire a comenzilor 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 internaţionalAsigurarea lichidării reclamaţiei în timpi utili;Argumentează clientului cauza producerii reclamaţiei şi prezintă scuze; | Îndrumare, normative pentru completarea actelor care participă în procesul de transport, ISO/TC 204SOFT-uri de gestionare a serviciilor prestate (de extragere a diagramei şi evidenţa foilor de parcurs) şi prelucrarea informaţiei tahografice; | **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 | Respectarea Convenţiilor şi Acordurilor internaţionale. | SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint, GPS, Bluetooth, USB, Network). | **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. Procedurile de verificare a respectării regulilor cu privire la operaţiile de încărcare şi descărcare | 4.1 Redactează rapoarte destinate conducerii întreprinderii sau, dacă este cazul, autorităţi publice locale, în cazul producerii accidentelor accident care afectează persoane, bunuri sau mediul înconjurător în cursul transportului de mărfuri periculoase sau ca urmare a unei operaţiuni de încărcare/descărcare, după ce a cules toate informaţiile utile pentru acest scop  | Prestarea serviciului calitativ;Aprobarea ce vizează stipulărilor în nota de comandă;Respectarea recomandărilor, instrucţiunilor, regimurilor de lucru şi odihnă a subalternilor din subordine;Încadrarea în termenele planificate;Respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă, prevenirea incendiilor; respectarea normelor de protecţie a mediului; | 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) şi prelucrarea informaţiei tahografice;SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint, GPS, Bluetooth, USB, Network). | **Cunoştinţe:**Metode de studiere a fluxului de mărfuri şi spectrul de operare a proceselor de încărcare-descărcare;Metodele de organizare şi coordonare a activităţilor procesului de transportare, în concordanţă cu tehnologiile specifice şi logistice;Proceduri de organizare şi coordonare a activităţilor procesului de transportare în conformitate cu normele legale naţionale şi internaţionale;Modernizări a tehnologiilor aplicate în corelaţie cu cerinţele actuale;Tehnologii de clasificare a tipurilor mărfurilor în vederea transportării şi depozitării în terminale, depozite şi staţii de încărcături;Reglementări de supraveghere şi verificare a efectuării lucrărilor specifice din domeniu;încărcăturilor. |
| 4.2 Întocmeşte planul de securitate conform prevederilor în vigoare |
| 4.3 Urmăreşte respectarea graficelor de transport de către agenţii de livrare  |
| 4.4 Determină mijlocul de transport optim corespunzător cu tipul mărfii şi modul ei de ambalare şi stabileşte rute optime de transport |
|  | 4.5 Efectuarea formalităţilor vamale de import, export şi tranzit  | Respectarea termenilor formării continuă a cardului conducătorilor auto şi valabilitatea acestora. |  | Proceduri de perfectare, evidenţă şi eliberare a documentaţiei de transport.**Capacităţi:**Aplică reguli şi norme necesare subalternilor în urma proceselor eronate;Eficientizează tehnologii de organizare şi prelucrare a încărcăturilor, ca parte componentă a procesului tehnologic unic de interacţiune a întreprinderilor de transport, expeditori şi destinatori de mărfuri;Analizează tipurile mărfurilor în vederea transportării şi depozitării în terminale, depozite şi staţii de încărcături;Coordonează şi organizează activităţii de manipulare a mărfii;Identifică modalităţi de economisire a timpului de efectuare a operaţiilor de încărcare şi descărcare;Identifică parametri tehnici şi de exploatare de bază, înaintaţi faţă de mijloacele de încărcare – descărcare;Identifică metodologii de selectare a variantei optime de mecanizare şi organizare a operaţiilor de manipulare şi încărcare – descărcare. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.Gestionarea relaţiilor cu clienţii | 5.1 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 comunicareSOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint, Poşta electronică) | **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. |
| 5.2 Constată unităţile de transport pentru îndeplinirea transportării stipulate în baza unui contract |
| 5.3 Concretizează de la client, simptoamele de manifestare a abaterilor sesizate de client |
| 5.4 Oferă informaţii şi consultări clientului vizînd serviciile realizate |
| 5.5 Informează şi argumentează necesitatea executării serviciilor care nu au fost solicitate în nota de comandă, solicită acordul clientul pentru executarea acestora |
| 5.6 Verifică corespunderea cerinţelor din contract în procesul de transport |
| 6. Elaborarea şi perfectarea sistemului de automatizare şi computerizare a serviciului de exploatare şi perfectarea documentelor necesare pentru desfăşurarea activităţii şi pentru  | 6.1. Planifică activităţi de durată scurtă | Respectarea normelor sintactice şi ortografice;Veridicitatea datelor electronice şi 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, Poşta electronică) | **Cunoştinţe:**Schiţa procesului tehnologic de prestare a serviciului de transport auto;Planificarea activităţilor de durată lungă şi scurtă;Codul muncii al Republicii Moldova;Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova;Fişe de evidenţă;Regulamente, Convenţii şi Acorduri, instrucţiuni interne/externe; |
| 6.2 Elaborează orare de lucru, realizează evidenţa prezenţei la serviciu; |
| 6.3 Consultă recomandări, instrucţiuni, soft-uri a transportatorilor auto |
| 6.4 Aplică SOFT-urile de gestionare a serviciilor prestate şi diverse sisteme de automatizare |
| evidenţa serviciilor de transport realizate | 6.5 Perfectează documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii (regulamentul intern de activitate) |  |  | 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;Elaborează documente în sistem electronic necesare pentru desfăşurarea activităţii cu clientela;Estimează preţul de cost şi tarife a serviciilor prestate;Urmăreşte respectarea graficelor de transport de către agenţii de livrare; Elaborează calculaţia de costuri referitoare la transport şi la activităţile conexe;Efectuează calculaţii tarifare referitoare la transport si la activităţile conexe; Încheie contracte cu clienţii; Perfectează şi eliberează clientului documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii. |
| 6.6 Formulează superiorilor demersuri de menţionare sau sancţionare a subalternilor |
| 6.7 Formulează superiorilor propuneri vizînd modernizarea producerii, lărgirea spectrului de servicii prestate, optimizarea cheltuielilor de producere şi majorarea veniturilor |
| 7.Asigurarea calităţii/păstrării integrităţii autovehiculelor şi unităţii de marfă/bagaje şi bagaje de mînă pentru perioada executării serviciilor de transport | 7.1 Coordonează loturile în mijlocul de transport, constată completarea şi integritatea acestora | 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  | Codul Muncii al Republicii Moldova; Codul Transporturilor Rutiere al Republicii MoldovaFişe de evidenţăRegulamente, Convenţii, Acorduri şi instrucţiuni interne/externe; | **Cunoştinţe:**Procedurile de primire –predare a autovehiculelor pentru prestări servicii de transport;Regulile de circulaţie pe teritoriul parcului auto;Tehnici de manevrare a autovehiculului;Reguli de asigurare a regularităţilor ritmice a mijloacelor de transport în conformitate cu itinerarele stabilite; |
| 7.2 Coordonează amplasarea mijloacelor de transport, la centre de încărcare/îmbarcare-marfă/călători |
|  | 7.3 Monitorizează predarea-primirea mijloacelor de transport pentru desfăşurarea proceselor de transporturi | activitate şi disciplinei de muncă;Respectarea Codului Muncii al RM;Respectarea Codului Transportului Auto al RM;Respectarea regulilor şi regulamentelor prevăzute de legislaţia RM în vigoare;Realizarea formării continuă proprii şi a subalternelor în concordanţă cu necesităţile de producere;Respectarea Convenţiilor şi Acordurilor internaţionale. | 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. | Planificarea activităţilor de durată lungă şi scurtă;Codul muncii al Republicii Moldova;Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova;Regulamente, Convenţii şi Acorduri, instrucţiuni interne/externe;Fişele de evidenţă a prezenţei personalului la serviciu;Documente ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii.**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;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;Aplică metode de analiză şi studiere a informaţiei descărcate din tahografe;Aplică procedurile şi metodele de calibrare a tahografelor în termenii stabiliţi, ţinînd cont de progresul tehnologic şi asigurarea corespunderii acestei cu actele normative ale Comunităţii Europene. |
| 7.4 Monitorizează predarea-primirea mijloacelor de transport la posturile de lucru agenţilor de pază pentru perioada de odihnă |
| 7.5 Coordonează verificarea, 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;
14. Intelegent;
15. Sociabil;
16. Disciplinat;
17. Încredere în sine;
18. Autocontrol;
19. Flexibil;
20. Inginios;
21. Onest;
22. Perseverent;
23. Prezentabil;
24. Iniţiator;
25. Receptiv;
26. Seriozitate.

**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;

6. Să ţină pasul în corespundere cu performanţele actuale;

7. Să iniţieze utilizarea tehnologiilor la cel mai înalt nivel;

8. Autoinstruire permanentă pentru sporirea productivităţii şi calităţii muncii.