

OPERATOR LA GHIȘEU ÎN BĂNCI

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații realizează operațiuni bancare pentru clienți persoane fizice sau juridice, de tipul: deschideri/ anulări de depozite/ conturi, plăți, transferuri bancare și gestionează documentele referitoare la aceste operațiuni.

Cod COR: 421 201

A. Sarcini principale

Această componentă cuprinde acele sarcini aferente unei ocupații care au cea mai mare importanță pentru ocupația respectivă și permit diferențierea între o persoană cu performanțe ridicate în profesia respectivă (expert) și o persoană cu performanțe reduse (novice).

- Execută tranzacții bancare, ca de exemplu plata cecurilor, acceptare de depozite bancare, plăți pentru împrumuturile acordate, anulările sau retragerile depozitelor etc.
- Vinde titluri de economii;
- Încasează plățile clienților pentru note de plată (impozite, telefoane etc.) sau ordine de plată;
- Primește garanții pentru conturi speciale;
- Păstrează și întocmește fișele cu date și informații ale fiecărui client care face împrumuturi;
- Prelucreează și eliberează diferite certificate
- Vinde cecuri de călătorie
- Verifică datele de identificare ale clientului care încasează plăți
- Verifică specimenul de semnătură și amprenta ștampilei pentru reprezentanții persoanelor juridice care realizează operațiuni
- Verifică legalitatea documentelor oferite de client
- Verifică acoperirea plăților cu conturile curente ale clientului
- Deschide depozite, conturi, întocmind actele necesare cu acuratețe
- Eliberează documente ca urmare a tranzacțiilor realizate
- Păstrează confidențialitatea asupra operațiunilor pe care le efectuează și asupra informațiilor legate de clienții băncii
- Oferă informații clienților privind serviciile băncii
- Orientează clienții spre alți angajați ai băncii pentru servicii specifice
- Solicită de la clienți informații necesare deschiderii unui cont sau altor servicii

- Informează clienții privind modul de folosire a cardurilor, ATM-urilor, ordinelor de plată, certificatelor de depozit etc.
- Obține rapoarte de credit de la alte instituții bancare
- Investighează și corectează erorile în operațiuni, la solicitarea clienților
- Realizează tranferuri de fonduri online
- Realizează sarcini de casierie dacă este necesar

B. Contextul muncii

Această componentă conține informațiile esențiale despre mediul în care practicanții unei ocupații își exercită activitățile menite să ducă la îndeplinire sarcinile aferente și eventualele riscuri la care aceștia se expun.

B₁. Mediul fizic

- Majoritatea sarcinilor se realizează în spațiu protejat

B₂. Mediul socio-organizațional

- Cele mai multe sarcini sunt structurate și repetitive
- Muncă cu orar fix
- Frecvente interacțiuni cu clienții, pot apărea uneori și conflicte

B₃. Riscuri. Alte notificări speciale

- Nu este cazul

C. Nivelul de educație și calificare

Exercitarea oricărei ocupații necesită un anumit traseu de educație sau training finalizat printr-o calificare. Conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) există 8 niveluri de calificare (N1-N8).

- Studii medii
- Nivel de calificare: N4, N5

D. Cunoștințe și deprinderi

Cunoștințele colecții de informații relaționate, specifice unui domeniu. Ele sunt rezultatul învățării formale sau non/informale. Deprinderile sunt cunoștințele procedurale, adică blocuri de cunoștințe despre cum să faci o activitate (proceduri, strategii, tehnici), de regula cu o anumită unealtă.

Cunoștințe referitoare la:

- Servicii clienți
- Economie și contabilitate
- Limba română
- Matematică
- Vânzări și marketing

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi de rezolvare de probleme
- Deprinderi tehnice
- Deprinderi sociale

E. Aptitudinile

Aptitudinea reprezintă un set de procese cognitive, psihomotorii sau senzoriale necesare pentru a obține performanță într-o gamă de activități. Succesul în activitatea respectivă presupune pe lângă aptitudini, un set de cunoștințe dobândite printr-o rută educațională.

E1. Aptitudini cognitive

Aptitudine	Nivel de dezvoltare				
	1 (minim)	2 (mediu inferior)	3 (mediu)	4 (mediu superior)	5 (maxim)
1. Abilitatea generală de învățare				X	
2. Aptitudinea verbală			X		
3. Aptitudinea numerică				X	
4. Aptitudinea spațială			X		
5. Aptitudinea de percepție a formei			X		
6. Abilități funcționărești			X		
7. Rapiditatea în reacții				X	
8. Capacitatea decizională				X	

E2. Aptitudini psihomotorii (A_P), senzoriale (A_S) și fizice (A_F)

E2. Aptitudini psihomotorii

- Dexteritate manuală
- Controlul instrumentelor

E3. Aptitudini senzoriale

- Acuitate vizuală apropiată
- Claritatea vorbirii

E4. Aptitudini fizice

- Nu sunt relevante

F. Alte caracteristici

Cele mai importante caracteristici, altele decât cunoștințe, deprinderi și abilități (Knowledge, skills, abilities - KSA) sunt: interesele, surse ale satisfacției profesionale și caracteristicile de personalitate.

F1. Interese

Primele trei tipuri de interese în ordinea relevanței sunt:

C I R (convențional, investigativ, realist)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Independența în muncă
- Realizare personală
- Promovare
- Recunoaștere
- Statut

F3. Caracteristici de personalitate

- Practicantul unei astfel de ocupații ar trebui să fie o persoană orientată spre acțiune, conștiincioasă și serioasă, riguroasă în realizarea sarcinilor. Capabilă să își mențină judeca și echilibru emoțional și în situații conflictuale sau de risc.

G. Perspectiva pe piața muncii

Perspectiva pe piața muncii se referă la dinamica dezvoltării ocupației respective în raport cu ansamblul ocupațiilor prezente pe piață. Sunt utilizate trei categorii de notații care semnifică tot atâtea tendințe: creștere (dinamica ocupației e mai mare decât celelalte ocupații per ansamblu), stagnare (dinamica ei este similară cu a altor ocupații) și scădere (dinamica este sub nivelul ansamblului ocupațiilor).

- Creștere

H. Categoria de salarizare

Raportarea unui salariu la salariul minim pe economie este un indicator relativ constant și foarte informativ, independent de fluctuațiile salariale. Ca atare vom avea ocupații cu salariu minim și ocupații de n x salariul minim, unde n poate fi și un interval (ex. „2-4” x salariul minim).

(3-4) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

Sunt prezentate 2-5 ocupații care fac parte din aceeași grupă, conform opiniei specialiștilor.

- Operator ghișeu birouri de schimb
- Casier