

TELEFONIST

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații stabilesc legătura telefonică între apelant și apelat; realizează comunicații cu exteriorul și asigură transmiterea apelurilor la distanță; înregistrează taxele de apel; răspund la cereri telefonice de informare și înregistrează mesaje.

Cod COR: 422 304

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).

- Asigură legături corecte din punct de vedere tehnic și corespunzătoare în ceea ce privește calitatea audiției;
- Asigură, prin intermediul mijloacelor de comunicație (centrală telefonică), legătura telefonică între diverși abonați, transmiterea de mesaje sau informații, la solicitarea acestora;
- Oferă informații clienților, înregistrează mesaje, efectuează calcule privind serviciile telefonice oferite;
- Oferă informații clienților, înregistrează mesaje;
- Cunoașterea regulamentelor și instrucțiunilor de exploatare tehnică a rețelelor de comunicații telefonice;
- Utilizează echipamentul de telecomunicații pentru transmiterea și primirea informațiilor conform instrucțiunilor de lucru;
- Realizează o legătură telefonică sau realizează o conferință telefonică;
- Efectuează calcule privind serviciile telefonice oferite;
- Acționează cheia de disc cu ajutorul căreia primește ton, formează numărul postului chemat, dând astfel curs convorbirii, în cazul centralei telefonice automate;
- Stabilește legături telefonice și servicii cu caracter local, urban, interurban sau internațional în funcție de capacitatea centralei și gradul de automatizare al acesteia;
- Realizează și o serie de activități funcționărești (înregistrează, realizează fise, programări, încasează bani, etc);

- Dezasamblează obiectul pentru a-i facilita repararea și îl reasamblează după ce l-a reparat;

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

- Activitatea telefonistului se desfășoară în condiții dificile datorită zgomotului produs de funcționarea echipamentului telefonic și a celui auxiliar, a zgomotului de fond, mai ales în orele de vârf.

B₂. Mediul socio-organizațional

- Telefonistul execută sarcini structurate iar consecințele erorilor nu sunt grave.

B₃. Riscuri. Alte notificări speciale

- Există un risc crescut de îmbolnăviri profesionale favorizat de solicitarea intensă a sistemului nervos, a auzului și aparatului fonator. Această meserie favorizează apariția unor afecțiuni cauzate de poziția în timpul lucrului și tipul de activitate preponderent sedentară.

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

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:

- Electronice
- Mecanice
- Inginerie și tehnologie
- Servicii clienți și personal

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi de gestionarea resurselor
- Deprinderi sociale
- Deprinderi tehnice

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
- Dexteritatea degetelor
- Timp de reacție fizică
- Controlul instrumentelor
- Coordonarea membrelor
- Viteza mișcării mâinii, a încheieturilor și a degetelor

E3. Aptitudini senzoriale

- Claritate în vorbire
- Discriminare cromatică

E4. Aptitudini fizice

- Coordonare trunchi-membre
- Echilibru
- Rezistență fizică

- Putere musculară statică

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 R S (convențional, realist, social)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Realizare personală
- supervizare
- Statut social

F3. Caracteristici de personalitate

- Telefonistul ar trebui să posede ca însușiri: autonomia (capacitatea de a judeca lucrurile și de a acționa în mod independent, neinfluențat de alții), conștiinciozitatea (corectitudine, seriozitate, scrupulozitate) și amabilitatea (abilitatea de a se comporta politicos, bunăvoință, politețe, gentilețe).

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).

- Scădere

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.

- Oficiant telefoane
- Oficiant telegraf
- Radiotelegrafist