

**TEMATICA EXAMENULUI DE CERTIFICARE A COMPETENTELOR
PROFESIONALE NIVEL 5
DOMENIUL: ECONOMIC
CALIFICAREA: OPERATOR ECONOMIC – DIRIGINTE OFICIU POSTAL**

1. SERVICII POȘTALE TRADIȚIONALE INTERNE

Serviciile poștale tradiționale interne

- Enumerarea serviciilor tradiționale de poștă :
correspondență, mandatele , mesagerie
- Specificarea trimiterilor ce se încadrează în categoria Obiecte de corespondență :
poșta de scrisori, imprimatele, actele de procedură, imprimatele.
- Specificarea trimiterilor ce se încadrează în categoria Mandate poștale: mandate poștale pentru persoane fizice, mandate poștale pentru persoane juridice, mandate poștale de serviciu, mandate poștale ramburs.
- Specificarea trimiterilor ce se încadrează în categoria Obiecte de mesagerii: colete cu și fără valoare declarată, scrisori deschise sau închise cu valoare declarată, gropuri, genți colectoare.

Activitatea de prezentare a trimiterilor poștale

- Prezentarea bucată cu bucată și serii a obiectelor de corespondență: formulare specifice utilizate la verificare și prelucrare corespondență prezentată.
- Prezentarea bucată cu bucată și serii a mandatelor: formulare specifice utilizate la verificare și prelucrare mandate prezentate
- Prezentarea bucată cu bucată și serii a obiectelor de mesagerie: formulare specifice utilizate la verificare și prelucrare mesageriilor prezentate
- Încheierea operațiunilor de prezentare și efectuarea schimburilor de expediții: Primirea/predarea trimiterilor la/de la C.P.A, conform Graficului orar al itinerariului C.P.A.

Activitatea de distribuire a trimiterilor poștale

- Distribuirea obiectelor de corespondență: scrisori simple, recomandate, afișarea actelor de procedură/ citații, f.8, Fișa Post Restant, Căsuța Poștală
- Achitarea mandatelor cu numerar sau instrumente de plată: cu numerar, titularilor de cont, cont avans, cu Proces Verbal
- Predarea obiectelor de mesagerie la domiciliul destinatarului sau la sediul unității poștale : scrisori cu valoare, colete, cu Ramburs, cu Factaj
- Tratarea trimiteri care nu pot fi distribuite: avizate, reavizate, reexpediate, înapoiate, trimise la păstrare

Operațiunile de verificare și control la trimiterile tradiționale

- Verificarea respectării condițiilor de admitere la prezentare și a operațiilor de la sosire a obiectelor de corespondență : francare, obliterate, tarifyare/taxare, greutate, conținut condiționare, Verificarea Rezervată
- Verificarea mandatelor poștale operațiuni finale : formulare, sume, confirmări de sume , adresarea, ștampile și sigilii
- Executarea controlului de exploatare la mesageriile interne: ambalarea, legarea, sigilarea, conținut, greutate, indicații speciale facultative sau obligatorii

Instrucțiunile de exploatare la neregulile depistate în activitatea de exploatare

- Efectuarea cercetării pentru o recomandată pierdută , sau o legătură cartată eronat: Nota de cercetare , Buletinul de Verificare f.30, cerere de relații
- Depistarea neregulilor financiare la mandate și la mesagerii: diferențe de sume pe părțile mandatului, achitări cu sume mai mari sau mai mici decât cele prevăzute pe mandate, achitări cu semnătură în fals
- Întocmirea actelor de nereguli pentru abateri de la instrucțiunile poștale: Condica f.13, Buletin de verificare f.30, Proces .Verbal f.31

2. CONTABILITATE POȘTALĂ

Elementele patrimoniale ce intră în patrimoniul regiilor autonome și societăților comerciale;

- Ordonarea elementelor patrimoniale în funcție de diferite criterii.: lichiditate, exigibilitate, natură, destinație
- Întocmirea situației patrimoniale : structura elementelor patrimoniale de activ și pasiv
- Verificarea echilibrului bilanțier: păstrarea egalității dintre activ și pasiv
- Stabilirea modificărilor bilanțiere: de structură și volum

Legislația și documentele de evidență contabilă

- Aplicarea reglementărilor contabile generale și specifice sectorului poștal: Legea contabilității , Reglementări privind contabilitatea poștală
- Utilizarea documentelor de evidență contabilă din poștă: decontul bănesc

Mijloace informatice pentru documentele

- Identificarea documentelor de evidență din sectorul poștal: pe categorii de prestații poștale
- Întocmirea documentelor manual și cu ajutorul calculatorului conectat la rețeaua poștală: calculator, soft specializat, rețea internă a poștei
- Verificarea ,corectarea și arhivarea documentelor de evidență: de formă și de fond

Tehnicile și procedeele de înregistrare operativă și contabilă

- Utilizarea planului de conturi pentru stabilirea formulelor contabile: clase, grupe, conturi.
- Stabilirea formulei contabile pe baza analizei contabile efectuate: simple, compuse, dezvoltate
- Reflectarea evenimentelor și tranzacțiilor în conturi: sintetice, analitice
- Întocmirea bilanței de verificare: sintetică, analitică

3. MARKETING POSTAL

Politicele și strategiile de marketing în domeniul serviciilor

- Identificarea elementelor conceptului de serviciu total: ambianța, elementele materiale necesare prestării, elementele specifice serviciului total: personalul de servire, calitatea serviciilor.
- Descrierea alternativelor strategiei de preț: orientarea după costuri, pragul de rentabilitate, orientarea după cerere, orientarea strategiei de preț după, concurență.
- Alegerea variantelor optime ale strategiei de distribuție: gama serviciilor prestate, tipul canalului de distribuție, structura cererii.
- Identificarea tehnicilor de comunicare promoționale: publicitate, promovarea vânzărilor, relațiile cu publicul, utilizarea mărcilor.

Servicii de marketing direct

- Identificarea principalelor servicii de marketing direct: Infadres, Postmesager, Postmesager Plus, Corespondență, Răspuns, Corespondență Comercială Răspuns Internațional, Promoplic, Postafiș, Postamp.
- Descrierea etapelor procesului tehnologic pentru serviciile de marketing direct: Prezentarea, prelucrarea la sosire, prelucrarea în vederea distribuirii, distribuirea.
- Întocmește documentele specifice serviciilor de marketing direct: registre chitanțiere, borderouri, liste de prezentare, liste de predare, situații centralizatoare, contracte și convenții.
- Utilizează instrucțiunile de exploatare a serviciilor de marketing direct: Legislație, norme, metodologii, ghiduri privind organizarea, funcționarea și modificarea activității poștale.

Vânzarea prin poștă

- Identificarea principalelor forme de comerț prin poștă: Post Market, comerț prin oficiile poștale, agenții și factorii rurali
- Descrierea etapelor procesului tehnologic pentru serviciul Post Market de comerț electronic prin poștă: Accesarea paginii web corespunzătoare serviciului Post Market, efectuarea comenzilor pe e-mail, confirmarea comenzii.

- Întocmirea documentelor specifice vânzării cu ramburs prin poștă: registre chitanțiere f5 , mandate f.112 Ramburs, borderouri, liste de prezentare, liste de predare, situații centralizatoare, contracte și convenții.

Prestații poștale în condiții specifice impuse de clienți

- Identificarea principalelor servicii publicitare: Postafiș, Postamp, Promoplic
- Descrierea etapelor procesului tehnologic pentru serviciile Postdata: Prezentarea, prelucrarea la sosire, prelucrarea în vederea distribuirii, distribuirea
- Întocmește documentele specifice serviciilor publicitare și Postdata: Registre chitanțiere, borderouri, liste de prezentare, liste de predare, situații centralizatoare, contracte și convenții.
- Utilizează instrucțiunile de exploatare a serviciilor publicitare și Postdata: legislație, norme, metodologii, timpi de circulație a trimerilor poștale, ghiduri privind organizarea, funcționarea și modificarea activității poștale.

4. MECANISME DE AUTOMATIZARE POȘTALĂ

Utilaje poștale simple utilizate în mod curent într-o unitate poștală

- Enumerarea pieselor de mobilier specifice unităților poștale: Ghișee cu un corp sau două pentru oficianți, stelaje pentru mesagerii, complexe de cartare, mese de cartare dulapuri fișier.
- Precizarea utilajelor poștale simple necesare în serviciul poștal: căsuța de scrisori simplă, cutia mecanică de scrisori balanțe, cântare, clești pentru sigilat.
- Identificarea ștampilelor și sigiliilor poștale: ștampila de zi, sigiliul cu stemă pentru tuș, sigiliul cu stemă pentru ceară, ștampile pentru indicațiile speciale, sigiliul control mandate.

Aparate, mașini și instalații de mecanizare poștală

- Identificarea mașinilor de francat corespondența: aplicarea timbrelor sau amprentelor mașinii , de valoarea taxei pe scrisori.
- Utilizarea instalației de redresare a scrisorilor: aducerea scrisorii pe baza mare pentru citirea adresei cu cititorul optic.
- Utilizarea mașinilor, utilajelor de mecanizare poștală: mașini de legat pachete cu scrisori, mașini de adiționat de ștampilat și de numărat bancnote.

Instalații pentru automatizări poștale

- Prezentarea echipamentelor de lucru necesare într-un oficiu de tranzit: Mașini de indexare a codurilor poștale, mașini de separat corespondența , mașini de cartat colete pe mai multe direcții.
- Utilizarea echipamentelor de automatizare poștală .
- Prelucrarea corespondenței cu mașina de cartat asistată de calculator: IRIS, TOP, PITNEY & BOWES

5. UTILIZAREA TEHNICILOR DE LUCRU ÎN CONDUCEREA OFICIULUI POȘTAL

Formulare poștale utilizate în unitățile poștale

- Identificarea tipurilor de formulare poștale utilizate de operatorii poștali: borderouri, facturi, registre chitanțier cu regim special, tichete, liste de predare, liste de distribuire, avize.
- Verificarea formularelor specifice categoriei Obiecte de corespondență : tichete, condici., Eticheta adresă , confirmări avize, Nota de constatare.
- Verificarea formularelor specifice categoriei Mandate: formulare de mandat, borderouri, condici, liste.
- Verificarea formularelor specifice categoriei Obiecte de mesagerie: buletine de expediție, condici, liste, avize.
- Verificarea actelor de manipulație specifice serviciilor de bază: itinerarii C.P.A., planuri de îndrumare / cartare.

Documente specifice activității din casieria oficiului

- Întocmirea foii de vărsământ și a decontului bănesc document contabil de lucru al oficianțului .
- Administrarea depozitului de timbre, efecte poștale și alte valori: chitanța de credit pentru timbre și efecte poștale.

- Operarea cu registrele chitanțiere decontând încasările ce provin din efectuarea serviciilor poștale: Înregistrare, completare, verificare, arhivare; sume în transfer și taxe pentru serviciile poștale.

Activități de verificare și control la prezentarea trimiterilor poștale de bază

- Efectuarea operațiunilor de prezentare și control pentru recomandate bucată cu bucată și serii: verificări trimiteri, seturi de operații efectuate.
- Efectuarea operațiunilor de prezentare și control pentru mandatele poștale bucată cu bucată și serii: verificări de operațiilor efectuate la prezentare.
- Efectuarea operațiunilor de prezentare și control pentru colete și scrisori cu valoare declarată: verificări conținut, condiții de admitere ,ambalare, sigilare, legare , greutate atât pentru bucată cu bucată cât și pentru serii.
- Efectuarea operațiunilor de prezentare și control pentru serviciul de poștă rurală prezentarea efectuată la factorul rural.

Activități de verificare la distribuirea trimiterilor poștale activități de verificare la distribuirea trimiterilor poștale

- Verificarea distribuirii obiectelor de corespondență simplă și Înregistrată de factorii urbani și rurali: verificări trimiteri sosite, întocmirea actelor de nereguli, înregistrarea în f.8, bilanțul cursei de distribuire, trimiteri care nu pot fi distribuite.
- Verificarea mandatelor sosite și a achitărilor de mandatele poștale și în format electronic: verificarea pentru achitare, operațiuni la Controlul Mandatelor.
- Verificarea formalităților specifice mesageriilor sosite : verificări facturi sosite, avizarea mesageriilor, trimiteri avizate, reavizate, reexpediate și trimise la păstrare .

6. SERVICII POȘTALE DE CURIERAT RAPID

Servicii interne de curierat rapid

- Identificarea serviciilor interne de curiera rapid: Prioripost, Ultrapost, Fedex, Pegasus, Cargus
- Specificarea timpilor de execuție pentru trimiterile în regim de curierat rapid : Timpul în care trimiterea ajunge de la expeditor la destinatar
- Specificarea condițiilor de admitere la prezentare la acest tip de serviciu: servicii speciale asigurate, conținut admis, limite de dimensiune și greutate

Servicii externe de curierat rapid

- Identificarea serviciilor externe de curierat Rapid: EMS ,DHL, Fedex, Pegasus, Cargus
- Aplicarea normelor internaționale: timpul în care trimiterea ajunge de la expeditor la destinatar
- Specificarea condițiilor de admitere la prezentare la acest tip de serviciu: la destinatar de dimensiune și greutate

Exploatare la Prioripost Ultrapost

- Utilizarea normelor de exploatare ale operatorului poștal la trimiterile care se încadrează în categoria curierat rapid: reguli de efectuare a serviciilor Prioripost, Ultrapost, Fedex Pegasus, Cargus
- Efectuarea operațiilor complexe pe diferite tipuri de trimiteri poștale: prezentarea trimiterilor, transportul, distribuirea trimiterilor
- Utilizarea formularisticii adecvate la poșta rapidă: Documente de manipulație facturi, documente cu regim special

Operațiuni de prezentare la serviciile de curierat extern

- Prezentarea trimiterilor externe în condițiile specifice fiecărui serviciu de curierat: Expres Mail Service (EMS), Sky pack,DHL, TNT, Cargus
- Aplicarea normelor Uniunii Poștale Internaționale (UPU): Convențiile de la Seul 1994, Beijing 1999, București 2004
- Specificarea condițiilor de admitere la prezentare la acest tip de serviciu: Servicii speciale asigurate, conținut admis, limite de dimensiune și greutate

7. INFORMATIZAREA OFICIILOR POȘTALE

Servicii poștale în format electronic

- Administrarea echipamentelor informatice din oficiul poștal : Sisteme de calcul, imprimante, elemente de rețea și comunicații
- Utilizarea instrucțiunilor de exploatare pentru serviciile în format electronic: pentru serviciul On–line, pentru mandatul e-mandat, pentru e-post, pentru Western Union, Eurogiro, Sky Pack, Post Market, Eurogiro.
- Comunicarea în rețea cu alte compartimente ale unității: Stabilirea legăturilor cu alte oficii informatizate din structura poștală

Soft-ul specific activităților poștale

- Utilizarea modulului pentru oficianț : programul utilizat în oficiile poștale informatizate, legate în rețeaua poștală internă.
- Completarea formularelor în format electronic : regimul special, formular de e-mandat, Western Union, mandat on - line, decont bănesc.
- Utilizarea modulului pentru conducătorul unității: programul utilizat de managerul oficiului.
- Întocmirea Decontului bănesc și a situațiilor centralizatoare: formularul de raportare financiar – contabilă și statistică a prestațiilor zilnice efectuate în unitatea poștală

Operațiuni specifice prin rețeaua INTRANET

- Gestionarea formularelor specifice în format electronic: decont bănesc, caseta statistică, foile de vărsământ, regimul special, formularele e-post.
- Aplicarea normelor de execuție pentru transferul sumelor de bani: WESTERN UNION, EUROGIRO și e - mandat

8. MANAGEMENTUL POSTAL

Principii manageriale în planificarea și luarea deciziilor, în organizarea și controlul organizațiilor comerciale

- Asigurarea managementului în activitatea unui operator poștal în scopul desfășurării unei activități eficiente: dirigintele de oficiu, oficianțul superior, inspectorul de exploatare
- Elaborarea strategiei operatorului poștal: politica de piață, politica de preț, politica de produs/servicii.

Nivelurile ierarhice

- Stabilirea organigramei procesului de exploatare poștală: la corespondență, la mandate, la mesagerii, la servicii de marketing direct și curierat rapid.
- Monitorizarea activităților de prezentare și distribuire la nivel unitate de execuție: condiții de admitere, verificări, operații, prelucrare în vederea expedierii.
- Optimizarea legăturilor între compartimente pe orizontală și verticală între ghișee la cabina închidere–deschidere precum și oficianț–oficianț superior/diriginte, factor-diriginte primirea expediției, verificarea trimiterilor, înregistrarea distribuției, înapoierea, reexpedierea, motivarea trimiterilor.

Planificarea activității în subunitatea poștală

- Efectuarea controlului prelucrării trimiterilor poștale la cabina deschidere/închidere: Condica f 20, Buletinul de verificare f.30.
- Organizarea controlului periodic al mesageriilor în magazia unității : Lista de predare f.16a – specială, Procesul Verbal f.31.
- Urmărirea timpilor de execuție pentru prestațiile poștale: itinerariile CPA, Ștampila de zi

9. TARIFE POSTALE

Norme de tarificare internațională

- Analizarea documentelor UPU privind tarificarea trimiterilor poștale: Convențiile de la Seul – 1994, Beijing -1999 și București 2004.
- Prezentarea istoriei tarifelor românești în corelare cu Istoria Universală a Poștei: Prezentarea istoriei tarifelor românești în corelare cu Istoria Universală a Poștei.
- Tarificarea trimiterilor internaționale prezentate și sosite în România: Tarificarea trimiterilor internaționale prezentate și sosite în România

Tarificarea scrisorilor

- Tarificarea obiectelor de corespondență simple : scrisori simple și recomandate, acte de procedură pachete mici, imprimate, cecograme.
- Tarificarea obiectelor de corespondență înregistrate: timbre poștale, prima zi a emisiunii, mașini de francat vignete pretipărite.

Tarificarea mandatelor poștale

- Calcularea tarifului la mandatele poștale cu și fără indicații speciale: taxe fixe de înregistrare,avizare, taxe pe valoare, taxe pe indicații speciale.
- Tarificarea mandatelor electronice on – line și e - mandat: on line, e – mandat.
- Tarificarea coletelor poștale cu și fără valoare declarată și a scrisorilor deschise cu valoare declarată: taxe de înregistrare, pe greutate, taxe pe valoare, taxe speciale taxe obligatorii/ Voluminos, Fragil.

Tarificarea serviciilor poștale altele decât cele tradiționale

- Tarificarea trimiterilor de marketing direct și promovare: Postmesager, Postmesager Plus, Infadres, Postafiș, Corespondență Răspuns, CCRI.
- Tarificarea serviciilor de curierat rapid intern și extern: Prioripost, Ultrapost; EMS, Sky-Pack.
- Tarificarea serviciilor poștale executate în convenție : Cu BancPost, cu Romtelecom, cu Guvernul, cu casa de Pensii, cu alți agenți economici.

10. ORGANIZAREA RETELEI POSTALE

Organizarea operatorului poștal

- Identificarea tipurilor de subunități poștale poștale: Oficii urbane, rurale, oficii mecanizate rurale, oficii de tranzit.
- Prezentarea modului de organizare a unui unități operative de execuție: pe categorii de activitate: de prezentare, de distribuire, complexă.
- Prezentarea modului de organizare a OPRM și CRT: Oficii de poștă mecanizată rurală și centre regionale de tranzit

Relații profesionale în oficiul poștal

- Prezentarea organigramelor oficiilor urbane, rurale și de tranzit: oficiu mare, oficiu mediu, oficiu mic, distanțe de distribuire, distanțe, factori rurali, OPRM, CRT.
- Stabilirea relațiilor existente între dirigințele de oficiu , oficianții superiori, oficianți, factori, oficii tutelare – factorul rural, sef centru tranzit – compartimente: de colaborare, de subordonare, de control tehnic și financiar.

Analizarea locurilor de muncă

- Monitorizarea activității în ghișeele specializate din oficiu, cabina deschidere – închidere, casieria oficiului pe categorii de activități desfășurate în unitatea poștală

- Organizarea activităților de prezentare, cartare, distribuire - activitate structurată pe etape ale procesului tehnologic

11. REVIZII ȘI CONTROALE FINANCIARE

Legislația cu privire la obligațiile și răspunderile personalului

- Precizarea rolului managementului financiar în activitatea unui operator poștal în scopul desfășurării unei activități eficiente: Analiza financiară, Planificarea financiară, Gestiunea financiară pe termen scurt, Strategia financiară.
- Utilizarea legislației specifice gestionarului în sectorul poștal: Legea gestionarului și a depunerii de garanții

Monitorizarea modului de organizare a controlului financiar intern la operatorul poșta

- Efectuarea controlului periodic al registrelor cu regim special: Registru chitanțier f.5 pe o perioadă determinată, registrul f1, f4, f.47.
- Organizarea controlului periodic al situațiilor financiar - contabile din ghișeu (foile de vărsământ, decontul bănesc) specifice operatorului poștal: foaia de vărsământ, decontul bănesc, situațiile f.10.

Monitorizarea controlului financiar propriu

- Identificarea formelor de control financiar în funcție de timpul când a fost efectuat controlul în raport cu operațiile efectuate: preventiv sau anticipat, simultan sau continuu, ulterior sau post-operativ.
- Organizarea controlului , planificarea verificărilor și metodelor de control: integral, prin sondaj, reciproc, sistematic, încrucișat, faptic, de cercetare și analiză.
- Întocmirea actelor de control: procesul verbal de bază, procesul verbal intermediar, procesul verbal de constatare a contravențiilor, nota de constatare.

12. DREPT ȘI LEGISLAȚIE POȘTALĂ

Acte normative

- Identificarea prevederilor legale generale referitoare la activitatea poștală : ziare, reviste de specialitate, monitor legislativ, internet, norme interne CNPR.
- Selectarea informațiilor legislative în rezolvarea unor probleme profesionale: legi, decrete, ordonanțe de guvern, hotărâri.
- Elaborarea unor tipuri de contracte în funcție de un context dat: de prestări servicii poștale, de vânzare-cumpărare, de muncă.

Răspunderea administrației poștale

- Prezentarea atribuțiilor pe care le au părțile în anumite condiții: drepturi și obligații ale destinatarilor și expeditorilor și ale operatorului poștal.
- Recunoașterea răspunderilor pe care le are operatorul poștal și angajații unității poștale: statutul disciplinar al personalului din unitățile poștale, despăgubiri acordate de administrație.
- Aplicarea sancțiunilor corespunzătoare contravențiilor în activitatea poștală: constatare, documente constatatoare

Codul de conduită al personalului din unitățile poștale

- Identificarea normele de conduită profesională: conduita personalului din unitățile poștale, confidențialitatea și protecția comunicațiilor.
- Analizarea relațiilor de serviciu : relații de serviciu cu terții, conflicte de interese.
- Asigurarea feed-back-ului activității poștale: reclamații și sugestii la serviciul poștal; măsuri de remediere a neregulilor semnalate.