**4.3 PROFILUL OCUPAŢIONAL**

**OCUPAŢIA: \_ Expeditor internaţional\_\_ COD \_ 432309 \_\_**

(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, expedierea şi planificarea activităţilor proprii | 1.1 Realizează planificarea activităţilor zilnice în corespundere de sarcinile puse de persoanele ierarhice superioare | Eficientizarea utilizării timpului de lucru şi excluderea pierderilor de timp;  Respectarea 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;  Realizarea formării continuă proprii în concordanţă cu necesităţile de producere  Respectarea sistemelor multimodale, tehnologii logistice, | 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, INCOMTERMS 2010. | **Cunoştinţe:**  Schiţa tehnologică operativă de prestare a serviciului de transport auto;  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;  Factorii care influenţează strategiile de dezvoltare a sistemelor naţionale şi internaţionale de transport;  Activităţile procesului de transportare, în concordanţă cu tehnologiile specifice şi logistice;  Activităţile de însoţire documentară a procesului de transportare. |
| 1.2 Stabileşte organizarea şi planificarea activităţilor legate de transport pentru deservirea rutelor |
| 1.3 Verifică respectarea reglementărilor privind transportul internaţional a mărfurilor |
| 1.4 Acordă consultanţă întreprinderii/instituţiei pentru operaţiile specifice privind transportul mărfurilor prin diverse sisteme multimodale |
| 1.5 Asigură cu informaţie privind programarea şi optimizarea procesului de transport, conexiune deferitor tipuri de transport |
| 1.6 Distribuie sarcinile zilnice, particularităţile specifice |
| 1.7 Analizează în comun cu managerii rutelor, periodic realizarea programelor zilnice de deservire şi controlul: respectării cerinţelor faţă de transportare |
|  | 1.8 Întocmeşte dări de seamă şi rapoarte periodice despre activitatea şi încălcările comise despre activitatea proprie | Convenţiilor şi Acordurilor internaţionale. |  | **Capacităţi:**  Stabileşte tipul optimal al unităţii de transport în funcţie de genul transportărilor;  Consultă recomandări, instrucţiuni, soft-uri din domeniul transportului şi logistic.  Stabileşte spectrul de acte normative şi legislative conform serviciilor îndeplinite;  Propune soluţii de optimizare şi perfecţionare a proceselor tehnologice de  transportare şi de manipulare, încărcare-descărcare, stocare şi păstrare a încărcăturilor (mărfurilor);  Identifică mijloacele tehnice necesare intervenţiei stabilite;  Identifică componentelor sistemelor multimodale şi echipamente pentru transportări combinate.  Stabileşte factorii de risc la locurile de muncă şi le înlătură;  Execută probleme şi evaluează rezultatele obţinute;  Reglementează operaţiunile specifice de transportare cu autorităţile abilitate. |
| 2. Expediază operaţiunilor multimodale şi proceduri ample privind prestarea serviciilor de transport internaţional | 2.1 Determină spectrul de expedierea ale lucrărilor ce trebuie să fie realizate | Prestarea serviciului calitativ;  Aprobarea ce vizează stipulărilor în nota de comandă;  Respectarea recomandărilor, instrucţiunilor, | 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 | **Cunoştinţe:**  Metode de studiere a fluxului de mărfuri şi spectrul de operare a proceselor de încărcare-descărcare;  Reglementări de supraveghere şi verificare a efectuării lucrărilor specifice din domeniu;  Proceduri de perfectare, evidenţă şi eliberare a documentaţiei de transport; |
| 2.2 Elaborează şi conlucrează în proiecte de ordine privind activitatea întreprinderii |
|  | 2.3 Participă la examinarea corectitudinii execuţiilor eronate a proceselor de prestare a serviciilor de transport internaţional | Încadrarea în termenele planificate;  Respectarea normelor de securitate şi sănătate în muncă, prevenirea incendiilor; respectarea normelor de protecţie a mediului;  Respectarea termenilor formării continuă proprie;  Respectarea obligaţiunilor cerinţelor contractelor de transportare şi expediţie. | tahografice;  SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint, GPS, Bluetooth, USB, Network). | Reglementarea activităţii de transportare cu utilizarea adecvată a utilajelor şi mecanismelor de încărcare-descărcare.  **Capacităţi:**  Aplică reguli şi norme necesare 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 operaţiilor de încărcare-descărcare a transportului auto şi respectarea timpului de execuţie  Consultă recomandări, instrucţiuni, SOFT – uri – spectrul larg a clientelei  Asigură transportatorii cu informaţii utile privind modul de transportare. |
| 2.4 Participă în verificarea calităţii şi cantităţii la termenii de îndeplinire a comenzilor executate |
| 2.5 Informează superiorii despre realizarea lucrărilor în termenul stabilit sau neîncadrarea în timpul planificat, argumentează cauzele de reţinere |
| 2.6 Încheie contracte de transportare cu transportatorii şi solicitanţii serviciilor de transport şi expediţii. |
| 2.7 Verifică loturile de încărcături, amplasarea, fixarea şi starea ambalajului, integritatea vehiculului la încărcare |
| 3.Analizarea cazurilor de reclamaţie | 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, ISO/TC 204;  SOFT-uri de gestionare a serviciilor prestate (de extragere a diagramei şi evidenţa foilor de parcurs) şi prelucrarea informaţiei tahografice; | **Cunoştinţe:**  Metodele şi mijloacele de încărcare-descărcare din domeniu transportului;  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 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 Execută lucrările de lichidare a cazurilor de reclamaţie | Respectarea sistemelor multimodale, tehnologii logistice, 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; |
| 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 propriu |  | 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 către mijloacele de încărcare – descărcare;  Identifică metodologii de selectare a variantei optime de mecanizare şi organizare a operaţiilor de manipulare şi încărcare – descărcare a încărcăturilor. |
| 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; | 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; |
| 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 | Respectarea termenelor stabiliţi la prestarea serviciilor de transport;  Respectarea condiţiilor de transportare impuse de client. | SOFT-uri pentru birotică(Word, Excel, AutoRoute, GoogleMaps, PowerPoint, Poşta electronică). | 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. |
| 5.4 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, computerizare şi perfectarea documentelor necesare pentru desfăşurarea activităţii internaţionale multimodale | 6.1. Execută 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;  Activităţi de durată lungă şi scurtă;  Codul muncii al Republicii Moldova;  Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova;  Fişe de evidenţă;  Regulamente, Convenţii şi Acorduri, instrucţiuni 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; |
| 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 |
| 6.5 Perfectează documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii |
|  | 6.6 Formulează superiorilor demersuri de menţionare |  |  | Elaborează documente în sistem electronic necesare pentru desfăşurarea activităţii cu clientela;  Urmăreşte respectarea graficelor de transport de către agenţii de livrare;  Încheie contracte cu clienţii;  Perfectează şi eliberează clientului documentele ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii. |
| 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 pentru perioada executării serviciilor de transport | 7.1 Coordonează loturile în mijlocul de transport, constată completarea şi integritatea acestora | Executarea uniformă a sarcinilor de lucru;  Eficientizarea utilizării timpului de lucru şi excluderea pierderilor de timp;  Respectarea 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;  Realizarea formării continuă proprii în concordanţă cu necesităţile de producere; | 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:**  Procedurile de primire –predare a autovehiculelor pentru prestări servicii de transport;  Regulile de circulaţie pe teritoriul centrului logistic de încărcare-descărcare;  Tehnici de manevrare a autovehiculului;  Reguli de asigurare a regularităţilor ritmice a mijloacelor de transport în conformitate cu itinerarele stabilite;  Codul muncii al Republicii Moldova;  Codul Transporturilor Rutiere al Republicii Moldova  Regulamente, Convenţii şi Acorduri, instrucţiuni externe;  Documente ce reglementează relaţiile client – prestator de servicii.  **Capacităţi:**  Aplică procedurile de primire – predare a autovehiculelor pentru prestări servicii de transport;  Respectă regulile de circulaţie pe teritoriul centrului logistic de încărcare-descărcare;  Identifică metodele de executare a lucrărilor din domeniu |
| 7.2 Coordonează amplasarea mijloacelor de transport, la centre de încărcare |
| 7.3 Monitorizează  predarea-primirea mijloacelor de transport pentru desfăşurarea proceselor de transporturi |
| 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 înaintea de executarea serviciilor de transport | Respectarea sistemelor multimodale, tehnologii logistice, Convenţiilor şi Acordurilor internaţionale. |  | Monitorizează executarea proceselor de prestare a serviciilor de transport auto şi respectarea timpului de execuţie;  Consultă recomandări, instrucţiuni, SOFT – uri – spectrul larg a clientelei. |

**Calităţi profesionale:**

1. Responsabilitate
2. Corectitudine
3. Atenţie
4. Operativitate
5. Conştiinciozitate
6. Îndemnare;
7. Coerenţă;
8. Inteligentă;
9. Politeţe;
10. Dexteritate;
11. Analiză şi putere de decizie.
12. Solicitudine
13. Asumarea responsabilităţii
14. Adaptarea la situaţii neprevăzute
15. Rezistenţă la stres şi oboseală
16. Putere de analiză şi decizie
17. 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.