



Specjalista ds. obsługi reklamacji - opis stanowiska pracy

Nr katalogowy: OSP-S27

Czas wysyłki: do 5 dni

wersja: elektroniczna word

wersja: elektroniczna excel

Cena

70,00 PLN

Produkt dostępny w następujących wariantach:

Wybierz sposób użytkowania: Użytek komercyjny (wykorzystanie odpłatne na rzecz osób trzecich),
Użytek wewnętrzny (na potrzeby firmy, niekomercyjny)

Opis produktu

We wszystkich wzorach opisów stanowisk pracy, użyto najczęściej stosowane w opisach stanowisk pracy rubryki. Ich wybór został dokonany z uwzględnieniem możliwości zapisania informacji o stanowisku, które mają kluczowe znaczenie dla różnych etapów funkcjonowania pracownika w firmie.

Uwzględniono zatem możliwość zapisania informacji przydatnych przede wszystkim w:

- rekrutacji i selekcji,
- wdrażaniu do pracy,
- rozwoju i szkoleniach,
- ustalaniu wynagradzania (premie, podwyżki),
- ocenie okresowej (wyniki oraz kompetencje).

Wykaz rubryk arkusza OSP

Uwzględniając powyższe założenia, wszystkie arkusze OSP zawierają rubryki do uzupełnienia oraz uzupełnione.

Rubryki do uzupełnienia, to:

1. Imię i nazwisko pracownika
2. Wersja formularza
3. Data sporządzenia opisu
4. Opis sporządził (imię i nazwisko)
5. Miejsce na podpisy przełożonego i pracownika

Rubryki uzupełnione całkowicie lub częściowo:

1. Nazwa stanowiska
2. Miejsce stanowisk w strukturze organizacyjnej
 - Pion
 - Dział
3. Zależności służbowe
 - Stanowisko przełożonego
 - Stanowiska podwładne
4. Zastępstwa
 - Zastępuje
 - Jest zastępowane
5. Zadania i przyporządkowane do nich czynności
6. Uprawnienia i upoważnienia wewnątrzfirmowe
7. Kluczowe parametry wyników pracy
8. Narzędzia i wyposażenie stanowiska pracy
9. Warunki pracy/czynniki środowiska
10. Minimalne wymagania kwalifikacyjne wobec stanowiska
 - wykształcenie (poziom i kierunek)
 - doświadczenie na podobnym stanowisku (obszar i czas)
11. Wymagane certyfikaty/uprawnienia formalne
12. Kompetencje (umiejętności i postawy)
13. Wymagane szkolenia przypisane do stanowiska

Kompetencje stanowiskowe

W opisach stanowisk użyto nazw kompetencji, rozumianych jako wiedza, umiejętności i postawy potrzebne do dobrego wykonywania pracy.

We wszystkich opisach zastosowane zostały nazwy kompetencji i przypisanych do nich zachowań według poniższego

zestawienia:



Określony poziom danej kompetencji określano przy założeniu, że:

- 3 — oznacza dobry poziom, wystarczający do realizacji codziennej pracy i typowych zadań stanowiskowych
- 4 — oznacza poziom bardzo dobry, pozwalający na realizację nawet nietypowych zadań
- 5 — oznacza poziom zaawansowany, pozwalający na wykonywanie nietypowych zadań oraz kreowanie i uczenie innych zachowań przypisanych do danej kompetencji.

Niższe poziomy nie zostały zdefiniowane, jako używane raczej w kontekście ocen okresowych i obrazujące deficyty, a takie nie są przedmiotem opisu stanowiska pracy.