

336:[005.962.131:331.546]

**ASPECTE METODOLOGICE
PRIVIND EVALUAREA COM-
PETENȚELOR PROFESIONALE
ALE PERSONALULUI
INSTITUȚIILOR FURNIZOARE
DE PRODUSE ȘI SERVICII
FINANCIARE**

Prof. univ. dr. Oleg STRATULAT, ASEM
stratulat.oleg@ase.md
ORCID: 0000-0002-5493-5931
DOI: <https://doi.org/10.53486/econ.2022.120.060>

Sectorul financiar al economiei Republicii Moldova, constituit în urma edificării economiei de piață, a reclamat numeroase instituții financiare moderne, fapt care a declanșat, pe de-o parte, transformarea profundă a moștenirii din perioada economiei etatizate și, pe de altă parte, fondarea a noi entități. Evident, procesul respectiv a generat deficit de cadre calificate în sfera finanțelor, care, pe parcurs, grație extinderii educației financiare, a fost acoperit.

Cu toate acestea și după trei decenii, există deficiențe în formarea cadrelor. Una din problemele fundamentale în instruirea și perfecționarea profesională a specialiștilor din domeniul monedei și creditului este modelarea competențelor profesionale, subiect cercetat în lucrarea dată.

Rezultatele obținute pot servi drept sprijin pentru argumentarea recomandărilor privind modernizarea învățământului financiar, selectarea și adaptarea conținutului unităților de curs și activităților didactice neauditoriale, dar și a programelor de perfecționare profesională și a procedurilor de evaluare a competențelor profesionale la exigențele contemporane de funcționare a instituțiilor financiare.

Cuvinte-cheie: *competență profesională, cunoștințe teoretice, abilități practice, aptitudini personale, managementul personalului.*

JEL: G21, A2.

Introducere

Republica Moldova, timp de trei decenii, a parcurs un itinerar specific, al formării mecanis-

336:[005.962.131:331.546]

**METHODOLOGICAL
ASPECTS REGARDING
THE PROFESSIONAL SKILLS
ASSESSMENT OF STAFF
IN INSTITUTIONS PROVIDING
FINANCIAL PRODUCTS
AND SERVICES**

Professor, PhD Oleg STRATULAT, ASEM
stratulat.oleg@ase.md
ORCID: 0000-0002-5493-5931
DOI: <https://doi.org/10.53486/econ.2022.120.060>

The financial sector of the economy of the Republic of Moldova, established as a result of building the market economy, has complained to many modern financial institutions, which triggered, on the one hand, the profound transformation of the legacy inherited from the state economy, and, on the other hand, the founding of new entities. Obviously, this process has resulted in a shortage of qualified personnel in the field of finance, which, along the way, thanks to the expansion of financial education, has been covered.

However, even after three decades, there are deficiencies in the training of staff. One of the fundamental problems in the training and professional development of specialists in the field of currency and credit is the modelling of professional skills, issue that is investigated in this paper.

The obtained results can serve as support for the argumentation of the recommendations on the modernization of financial education, the selection and adaptation of the content of the lecture units and non-auditorial teaching activities, but also of the professional training programs and the procedures for assessing professional competences to the contemporary requirements of functioning of financial institutions.

Keywords: *professional competence, theoretical knowledge, practical skills, personal skills, personnel management.*

JEL: G21, A2.

Introduction

The Republic of Moldova, for three decades, has independently gone through a sufficien-

mului economic bazat pe principiile de piață. În perioada respectivă au avut loc importante evenimente globale de diferită natură, cum sunt reconfigurările regionale, constituirile de uniuni economice și monetare interstatale, crize financiare, progrese tehnico-științifice, care au reconfigurat esențial economia mondială și economiile naționale, generând noi orizonturi.

Una din tendințele evidente, conturate în această perioadă, este creșterea masivă a sectorului financiar, mai ales în țările care au trecut la economia de piață și unde banii au un rol sporit. Spre exemplu, cadrul instituțional al domeniului monedă și credit din Republica Moldova, în prezent, este constituit din diferite instituții financiare. La 31 decembrie 2021, în Republica Moldova funcționau 11 bănci, 1152 unități de schimb valutar, inclusiv, 384 case de schimb valutar, 1152 birouri de schimb valutar ale băncilor și 8 puncte de schimb valutar ale hotelurilor, 3 societăți de plăți [1], 143 organizații de creditare nebancară, 226 asociații de economii și împrumut, inclusiv, 162 deținătoare de licența A și 64 deținătoare de licența B [2] și multe altele. În cadrul acestora activează în jurul a cincisprezece mii de angajați. Doar în sistemul bancar sunt peste 8 mii de angajați. Este evident că, per ansamblu, sectorul financiar dispune de minimum un dublu de locuri de muncă. În așa mod, cererea de specialiști competenți pe segmentul respectiv este cu mult mai mare.

Cu toate că în ultimul timp s-a conturat o tendință de scădere a numărului angajaților în sectorul financiar al economiei, în virtutea diferitor factori, dintre care vom menționa insuficiența în pregătirea profesională și slaba motivare, există numeroase vacanții.

Extinderea sectorului financiar, dezvoltarea de instrumente noi financiare, după cum și este firesc, condus la înființarea, de rând cu cele existente, a numeroase și diferite instituții de profil monetar și de credit. Acestea, la faza inițială, aveau să se confrunte, de rând cu problemele absenței cadrului legal de activitate; experienței de supraviețuire și reglementarea; lipsei unor game mai largi de produse și a unor servicii financiare moderne; inexistența practicilor avansate de lucru cu clienții și partenerii etc. – și cu problema cadrelor calificate.

Cererea de personal din partea instituțiilor financiare a impulsat extinderea învățământului

tly specific itinerary of the formation of the economic mechanism based on market principles. Important global events of a different nature took place during that period, such as regional reconfigurations, the formation of inter-state economic and monetary unions, financial crises, technical and scientific progress, which fundamentally reconfigured the world economy and national economies, generating new horizons.

One of the obvious trends, outlined during this period, is the massive growth of the financial sector, especially in countries that have moved to a market economy and where money has an increased role. For example, the institutional framework of the currency and credit domain in the Republic of Moldova currently consists of different financial institutions. As of December 31, 2021, operated 11 banks, 1152 foreign exchange entities, including, 384 foreign exchange offices, 1152 foreign exchange offices of banks and 8 foreign exchange offices of hotels, 3 payment companies [1], 143 non-bank lending organizations, 226 savings and loan associations including, 162 license holders of A and 64 holders of B license [2] and many more. There are around fifteen thousand employees. In the banking system alone, there are over 8 thousand employees. It is obvious that, as a whole, the financial sector has at least double number of jobs. In this way, the demand for competent specialists in the respective segment is much higher.

Although lately there has been a trend of decreasing the number of employees in the financial sector of the economy, due to various factors, among which we will mention the lack of professional training and weak in motivation, there are many vacancies.

The expansion of the financial sector, the development of new financial instruments, as is natural, has led to the establishment, along with the existing ones, of numerous and different monetary and credit institutions. These, at the initial stage, would face the problems of the absence of legal framework, supervisory and regulatory experience, the lack of a sufficiently large range of modern financial products and services, non-existence of advanced practices of working with customers and partners, etc., and the problem of qualified staff.

financiar prin majorarea numărului de studenți la specialitățile solicitate, acreditarea specialităților respective în instituțiile de învățământ funcționale și înființarea de noi instituții de învățământ cu compartimentul didactic de profil financiar.

Evoluțiile ulterioare, însoțite de falimentări, fraude, delapidări, înregistrate în cadrul instituțiilor financiare, au demonstrat că există mari deficiențe în asigurarea acestora cu cadre competente. Analiza regulamentelor interne ale instituțiilor financiare, a fișelor de post ale angajaților acestora, denotă absența înțelegerii profunde a aspectelor teoretice și practice ale competențelor profesionale deținute de viitorii specialiști. De alt fel, compartimentul competențe al curriculumurilor și fișelor unităților de curs și a activităților didactice neauditoriale, din planurile de învățământ universitar și al programelor de perfecționare profesională, necesită actualizare și îmbunătățiri, generate, în primul rând, de digitalizarea tehnologiilor de creare a produselor și de prestare a serviciilor financiare.

Din aceste considerente cercetarea problemelor, legate de competența profesională a lucrătorilor instituțiilor din domeniul monedei și creditului, sunt de importanță teoretică și de actualitate practică. Rezultatele investigațiilor respective servesc drept sprijin pentru argumentarea recomandărilor privind modernizarea formării profesionale în cadrul instituțiilor de învățământ la nivel profesional tehnic post-secundar nonterțiar și universitar, dar și în procesul perfecționării profesionale continue a angajaților din cadrul instituțiilor financiare.

Metode aplicate

Specificul subiectului cercetat reclamă metode adecvate de investigație științifică, precum: *cercetări explicative, observaționale, descriptive, comparative etc.* Cercetările *explicative* s-au axat pe determinarea modului de abordare a problematicii cu privire la competențele specialiștilor în domeniul monedei și creditului, actualității și importanței soluționării acestora. *Cercetările observaționale* au avut ca scop colectarea rațională și reproductibilă a informațiilor referitoare la competențele specialiștilor din cadrul instituțiilor financiare. În acest sens, instrumentul de bază a fost observația și examinarea avizelor de angajare, anunțurilor de concurs pentru suplinirea

The demand for staff from financial institutions has boosted the expansion of financial education by increasing the number of students in the respective specialties, accreditation of the respective specialties in the functional educational institutions and the establishment of new educational institutions with a department of financial education.

Subsequent developments, accompanied by bankruptcies, fraud, embezzlement in financial institutions, have shown that there are great weaknesses in their provision with competent frameworks. The analysis of the internal regulations of financial institutions, the job descriptions of their employees, shows the absence of a deep understanding of the theoretical and practical aspects of the professional skills of future specialists. In other words, the competence department of curricula and course unit sheets and non-auditorial didactic activities in university curricula and professional development programs requires updating and improvements, generated primarily by the digitization of product creation and financial services technologies.

For these reasons, the research of the problems related to the professional competence of the workers of the institutions in the field of money and credit is of theoretical importance and of practical relevance. The results of these investigations serve as support for the argumentation of the recommendations on the modernization of vocational training within educational institutions at the non-tertiary and university post-secondary vocational level, but also in the process of continuous professional development of the employees of financial institutions.

Applied methods

The specificity of the subject under investigation requires appropriate methods of scientific investigation: *such as explanatory, observational, descriptive and comparative research, etc.* *Explanatory research* was focused on determining how to approach the issue regarding the skills of specialists in the field of currency and credit, the timeliness and importance of solving them. *Observational research* aimed at rational and reproducible collection of information on the skills of specialists in financial institutions. In this respect, the basic instrument was the observation and study of employment notices, contest announcements for

posturilor vacante și studiul documentelor oficiale, precum: regulamentele, fișele de post, curriculumul, fișele unităților de curs și activităților didactice neauditoriale, programele de perfecționare profesională etc. *Cercetările descriptive* au urmărit surprinderea, definirea și clasificarea competențelor, iar *cercetările comparative* – interconexiunea dintre ele.

De rând cu acestea, au fost aplicate *metode teoretice de investigație științifică* – *abstractizarea, analiza și sinteza, inducția și deducția, modelarea* etc. Apelând la abstractizare s-a urmărit desprinderea și reținerea caracteristicilor și conexiunilor interne și externe ale fenomenului management de personal. Analiza a avut în vizor publicații științifice, acte reglementare și informații relevante privind subiectul cercetat. Explorând sinteza, de rând cu raționamentul inductiv și deductiv în investigarea competențelor profesionale, au fost generalizate și evidențiate semnele particulare și universale ale sistemului de competențe respective.

Combinarea metodelor menționate mai sus a permis formarea unei imagini suficient de clare și obiective cu privire la identificarea modelului de competențe și utilizarea acestuia în formarea și evaluarea personalului instituțiilor financiare.

Rezultate și discuții

Determinând obiectul actualei cercetări, vom menționa că acesta nu are o definiție unanim acceptată de specialiști și nu există un consens nici referitor la sintagmele: *competență, competență profesională*. În așa mod, înainte de toate, se impun anumite clarificări noționale.

În acest context, vom examina doar câteva definiții explicative și formale. Înainte de toate, vom analiza sensul cuvântului *competență* în limba română curentă, având ca suport DEX-ul. Aici competența este tălmăcită ca „capacitatea de a se pronunța asupra unui lucru, pe temeiul unei cunoașteri adânci a problemei în discuție; capacitate a unei autorități, a unui funcționar etc. de a exercita anumite atribuții” [3]. Astfel, competența poate fi înțeleasă în sensul de expertiză și de potențial de activitate în anumit domeniu.

Vom continua citările explicative, de data aceasta dintr-un dicționar economic. „Competența înseamnă abilitatea, capacitatea care permite reușita în exercitarea unei funcții sau în execu-

filling vacancies and the study of official documents, such as regulations, job descriptions, curricula and course sheet units and non-auditorial teaching activities, professional training programs, etc. *Descriptive research* aimed at finding, defining and classifying the competences, and *comparative research* – the interconnections between them.

Along with these, theoretical *methods of scientific investigation* were applied – *abstraction, analysis and synthesis, induction and deduction, modelling*, etc. The purpose of using abstraction was to detach and retain the internal and external characteristics and connections of the personnel management phenomenon. The analysis targeted scientific publications, regulatory acts and relevant information on the subject under investigation. Exploring the synthesis, along with inductive and deductive reasoning in the investigation of professional competencies, were generalized and highlighted the particular and universal signs of the respective skills system.

The combination of the methods mentioned above has provided a sufficiently clear and objective picture of the formulation of the skills model and its use in training and evaluation of the staff of financial institutions.

Results and discussions

Identifying the subject of the current research, we can mention that it has no unanimously accepted definition and there is no consensus on the terms: *competence, professional competence*. In this way, some notional clarifications are required first of all.

In this context, we will confine ourselves only to a few explanatory and formal definitions. First of all, we will show the meaning of the word *competence* in Romanian language, having as support the DEX. Here competence is interpreted as “the ability to rule on a thing on the basis of a deep knowledge of the matter at hand; the ability of an authority, an official, etc. to exercise certain duties” [3]. Thus, competence can be understood in the sense of expertise and activity potential in a given field.

We shall continue the explanatory quotes, this time from an economic dictionary. “Competence means ability to succeed in the performance of a function or in the performance of a task” [4].

tarea unei sarcini” [4]. Ca urmare competența poate fi înțeleasă ca și caracteristică integrală a calităților unei persoane și ca rezultat al formării profesionale.

Dintre definițiile formale, întâlnite în actele normative din domeniul învățământului, am selectat una, în opinia noastră, destul de explicită: „competență – capacitatea de selecție, combinare și utilizare adecvată, sub forma unui ansamblu integrat și dinamic a cunoștințelor, abilităților (cognitive, acționale, relaționale) și a altor achiziții (valori și atitudini), în vederea rezolvării cu succes a unei anumite situații problemă, în diferite contexte” [5]. În așa mod, *competența* poate fi înțeleasă ca o simbioză organică a cunoștințelor, abilităților și aptitudinilor.

Noțiunea de *competență profesională* de asemenea, este definită prin diferite formule. Una din interpretările formale, fundamentate pe abordarea conceptuală este: „*competența profesională* – capacitatea confirmată de a folosi cunoștințele, abilitățile și aptitudinile personale și sociale în situații de muncă sau de studiu, în dezvoltarea profesională și personală” [6]. Astfel, competența profesională poate fi percepută ca însușire formată, posibilă pentru aplicare într-o activitate anume.

Altă definiție formală, de data aceasta, bazată mai mult pe abordarea funcțională: „*competența profesională* reprezintă capacitatea de a realiza activitățile cerute la locul de muncă la nivelul calitativ specificat în standardul ocupațional” [7]. De aici, competența profesională poate fi sesizată anume ca potențialitate de operare tehnologică, acesta fiind una măsurabilă.

Din cele expuse mai sus, sintetizăm o formulă a noțiunii de competență profesională, prin prisma căreia s-a realizat investigația. Așadar, competența profesională reprezintă capacitatea de a aplica, a transfera și a combina cunoștințele teoretice cu abilitățile practice și aptitudinile personale, în situații, medii de muncă concretă, în vederea realizării, la nivel cantitativ și calitativ, a activităților recomandate în standardul ocupațional.

Din optica instruirii profesionale și a managementului personalului, se impune ferm structurarea și evaluarea competențelor profesionale. Din acest punct de vedere este importantă construcția modelelor realiste, științific argumentate

As a result, competence can be understood as an integral feature of a person’s qualities and as a result of vocational training.

Among the formal definitions found in the regulatory acts in the field of education, we have selected one, in our opinion, quite explicit: “competence – means the ability to select, combine and use appropriately, in the form of an integrated and dynamic set of knowledge, skills (cognitive, actional, relational) and other acquisitions (values and attitudes), in order to successfully solve a particular problem situation in different contexts” [5]. In this way, *competence* can be understood as an organic symbiosis of knowledge, skills and abilities.

The concept of *professional competence* is also defined by different formulas. One of the formal interpretations, based on the conceptual approach is: “*professional competence* – the confirmed ability to use personal and social knowledge, skills and competences in work or study situations, in professional and personal development” [6]. Thus, professional competence can be perceived as a trained skill, possible for application in a particular activity.

Another formal definition, this time based more on the functional approach, enshrines: “professional competence is the ability to carry out the activities required at the workplace at the level of quality specified in the occupational standard” [7]. From this, professional competence can be perceived as a specific technological operating potential, which is a measurable one.

From the above mentioned, we synthesize a formula of the concept of professional competence, through which the investigation was conducted. Thus, professional competence is the ability to apply, transfer and combine theoretical knowledge with practical and personal skills, in concrete work situations and environments, in order to achieve, at quantitative and qualitative level, the activities recommended in the occupational standard.

From the perspective of professional training and personnel management, it is firmly necessary to structure and evaluate professional skills. From this point of view, it is important to build realistic, scientifically reasoned and practically approved models of professional skills, but also their evaluation scales.

și practic aprobate, ale competențelor profesionale, dar și a baremelor de evaluare ale acestora.

Modelele de competențe pot deveni un instrument de soluționare a numeroaselor subiecte care apar în procesul de lucru cu personalul entităților, în contextul eficientizării activității și orientării la maximizarea rezultatelor muncii.

Un model eficient de competențe profesionale, spre exemplu, a unui specialist angajat în procesul tehnologic de creare a produselor și prestare a serviciilor financiare, de rând cu faptul că trebuie să fie clar și lesne de înțeles, ca rezultat al explicitității și sublimității acestuia, ar trebui să se bucure și de sobrietate, respectiv, să descrie nu mai mult de 10-12 competențe. Această sugestie reiese și din experiența autorului de a elabora modelul de competențe pentru studenții-stagiari, care au trecut diferite tipuri a practicii de instruire în diverse instituții financiare [8]. Abuzul de competențe șterge delimitarea dintre acestea, îngreunând percepția esenței fiecăreia, diminuând obiectivitatea aprecierii, reducând, în așa mod, eficiența modelului în ansamblu.

În acest context, vom menționa că competențele, structurate pe grupuri sau compartimente, sporesc semnificativ calitatea modelului.

Din cercetările noastre, deducem utilitatea elaborării itemurilor de evaluare structurate în funcție de alcătuirii competenței profesionale, și anume: cunoștințe teoretice, abilități practice și aptitudini personale profesionale. Un asemenea model a fost implementat în procedura de evaluare a competențelor profesionale ale studenților în cadrul activității didactice neauditoriale, practica de specialitate la nivelul II – masterat [9].

Compartimentul *cunoștințe teoretice* a cuprins următorii *itemi*:

- conștiința fenomenului împrumut valoric și a esenței instituției de credit (*aprehensiune*);
- cunoașterea subiectelor practicii și exactitatea relatării acestora (*cogniție*);
- percepția esenței activităților financiare (*comprehensivitate*);
- sesizarea principiilor organizării și gestionării subdiviziunilor instituției de credit (*relevanță*);
- claritatea și inteligibilitatea mesajului (*explicitate*);
- convingerea și persistența discursului (*persuasiune*);

Skills models can become a tool to solve many topics that arise in the process of working with the entity's staff, in the context of streamlining the work and orienting to maximizing the work results.

An efficient model of professional skills, for example, of a specialist engaged in the technological process of creating products and providing financial services, along with the fact that it must be clear and understandable as a result of its explanation and sublimity, it should also enjoy sobriety, respectively describe no more than 10-12 skills. This suggestion is also apparent from the author's experience in developing the skills model for student trainees, who have passed different types of training practice in various financial institutions [8]. The abuse of skills erases the delimitation between them, making it difficult to perceive the essence of each, diminishing the objectivity of the appreciation, thus reducing the efficiency of the model as a whole.

In this context, we will mention that skills, structured by groups or compartments, significantly increase the quality of the model.

From our research, we infer the usefulness of developing assessment items structured according to the professional competence, namely: Theoretical knowledge, practical skills and professional personal skills. Such a model has been implemented in the procedure of assessing the professional competences of the students in the non-auditorial didactic activity specialized practice at level II – Master degree [9].

The *theoretical knowledge* section included the following *items*:

- awareness of the phenomenon of value lending and the essence of the credit institution (*apprehension*);
- knowledge of the subjects of practice and the accuracy of their account (*cognition*);
- perception of the essence of financial activities (*comprehensiveness*);
- notification of the principles of organization and management of the subdivisions of the credit institution (*relevance*);
- clarity and intelligibility of the message (*clarity*);
- conviction and persistence of speech (*persuasion*);

- posedarea terminologiei de specialitate (*elocvență*);
- corectitudinea răspunsurilor la întrebări (*infaibilitate*);
- laconicitatea răspunsurilor la întrebări (*lapidaritate*).

După cum se observă, *itemii* respectivi oferă informații nu doar despre cunoștințele teoretice profesionale ale specialistului evaluat, dar și anumite lămuriri privind capacitatea de expunere a acestora în diferite cazuri și medii.

Compartimentul abilități practice a cuprins următorii itemi:

- îndemânare în efectuarea operațiunilor tehnologice (*manualitate*);
- concentrare asupra manipulărilor operaționale (*sobrietate*);
- dibăcie în lucru cu formularele tehnologice (*agilitate*);
- ingeniozitate de complinire a dosarelor produselor financiare (*dexteritate*);
- percepere în exploatarea echipamentelor tehnologice (*tehnologie abilitate*);
- capacitate pentru analize și generare de recomandări (*analitism*);
- iscusință în comunicarea scrisă și verbală de serviciu (*comunicativitate*);
- pricepere pentru elaborarea și perfectarea documentelor de practică (*sublimitate*);
- relaționare corectă cu clienții, colegii, subalternii și superiorii (*socializare*).

Itemii cuprinși în listă descriu multilateral abilitățile practice ale specialiștilor antrenați în prestarea serviciilor și produselor financiare.

La rândul său, *compartimentul aptitudini personale profesionale* a cuprins următorii itemi:

- perspicacitate privind sarcinile, obligațiile și responsabilitățile de serviciu;
- meticulozitate în lucru cu documentele financiare;
- explicitate și coerență în comunicarea profesională;
- vocație pentru cunoașterea noului și valorificarea inovațiilor;
- inteligență de lucru în echipă;
- rațiune de conștientizare și rectificare a greșelilor;
- predilecție pentru automatizarea proceselor tehnologice;

- possession of specialized terminology (*eloquence*);
- correctness of answers to the questions (*infallibility*);
- lack of answers to questions (*lapidity*)

As can be seen, these *items* provide information not only about the professional theoretical knowledge of the evaluated specialist, but also some clarifications on their ability to expose them in different cases and environments.

The practical skills section included the following items:

- skill in carrying out technological operations (*manual*);
- focus on operational manipulations (*sobriety*);
- skills in working with technological forms (*agility*);
- completeness of financial product files (*dexterity*);
- perception in the exploitation of technological equipment (*techno skill*);
- capacity for analysis and recommendation generation (*analytism*);
- skill in written and verbal service communication (*communication skills*);
- skill for drawing up practical documents (*sublimity*);
- proper relationship with clients, colleagues, subordinates and superiors (*socializing*).

The items included in the list describe the practical skills of the specialists involved in the provision of financial services and products.

In turn, the *section of professional personal skills* included the following items:

- insight into tasks, duties and responsibilities of the service;
- meticulousness in working with financial documents;
- explicit and coherent professional communication;
- vocation for knowing the new and capitalizing on innovations;
- team working intelligence;
- reason for awareness and correction of mistakes;
- preference for automation of technological processes;
- capacity for generalizations and generation of ideas;

- capacitate pentru generalizări și generare de idei;
- propensiune pentru respectarea disciplinei de muncă și a eticii corporative;
- convicțiune în moralitate, etică și integritate.

Cele expuse ținesc cu multă precizie atitudinile personale, care urmează a fi manifestate în procesul de lucru cu solicitanții de produse și servicii financiare.

Aprecierile, după cum și este firesc, se fac în baza unui barem de evaluare. La etapa de instruire profesională a specialiștilor, în opinia noastră, este logică utilizarea sistemului de notare de zece puncte, aplicat în sistemul educațional național. Doar că este necesar de structurat cerințele calificative pentru fiecare notă.

Competențele descrise mai sus sunt perfect valabile și pentru angajații în pozițiile respective ale instituțiilor de profil monetar și de credit și pot fi folosite în cazul atestărilor periodice, evaluărilor de promovare etc. Doar că, în opinia noastră, este mai utilă aplicarea unui sistem de notare mai sobru, care ar îngloba trei nivele. Aceasta permite elaborarea unor cerințe calificative mai detaliate, dar și strict delimitate pentru fiecare nivel.

Concluzii

Axioma, potrivit căreia factorul crucial în sporirea calității produselor și serviciilor financiare; îmbunătățirea deservirii clienței și eficientizarea funcționării instituțiilor financiare în ansamblu, – este competența profesională a personalului, rămâne a fi în vigoare. De aici și intensificarea căutărilor de căi și posibilități de sporire continuă, în pas cu progresul tehnico-științific, a pregătirii profesionale a personalului de profil.

Una dintre direcțiile de cercetare este *obiectivizarea evaluării finalităților învățării* și rezultatele activității prin prisma competențelor profesionale, ceea ce presupune elaborarea unui model adecvat al acestora.

Folosirea modelului de competențe profesionale în evaluarea personalului oferă posibilitate de apreciere complexă a manifestării specialiștilor aproximați atât în retrospectivă, cât și în perspectivă, ceea ce face posibilă conturarea unui sistem de principii și proceduri transparente de promovare profesională a cadrelor.

Modelele competențelor profesionale pot fi elaborate în funcție de specificul postului de

- propensiune pentru compliance with labour discipline and corporate ethics;
- convection in morality, ethics and integrity.

The above-mentioned target, with great precision, the personal attitudes to be manifested in the process of working with applicants for financial products and services.

Assessments, as is natural, are made on the basis of a scale of assessment. At the stage of professional training of specialists, in our opinion, it is logical to use the ten-point scoring system, applied in the national education system. It is only necessary to structure the qualifying requirements for each grade.

The skills described above are also perfectly valid for employees in the respective positions of monetary and credit institutions and can be used in the case of periodic endorsements, promotion assessments, etc. it is only more useful, in our opinion, to apply a more sober scoring system, that would encompass three levels. This allows for more detailed but also more strictly defined qualification requirements for each level.

Conclusions

The axiom, according to which the crucial factor in increasing the quality of financial products and services, improving customer service and streamlining the functioning of financial institutions as a whole, is the professional competence of the staff, remains in place. Hence the intensification of the search of ways and possibilities for continuous improvement, in line with the technical and scientific progress, of the professional training of the personnel in the field.

One of the research directions is the *objectification of the learning outcomes evaluation* and the results of the activity through the prism of professional competences, which requires the development of an appropriate model of them.

The use of the professional skills model in staff evaluation offers the possibility of complex appreciation of the manifestation of specialists approximated both in retrospect and in perspective, which makes it possible to outline a system of principles and transparent procedures for professional promotion of staff.

Professional skills models can be developed according to the specifics of the job, the

lucru, specificul activității etc., în diferite variații și combinații.

Itemurile de evaluare, este logic de structurat în funcție de alcătuirii competenței profesionale: cunoștințe teoretice, abilități practice și aptitudini personale profesionale.

La faza de instruire este logică folosirea baremului zecimal de notare, iar în evaluările periodice ale angajaților – unul de trei nivele. Pentru fiecare nivel trebuie elaborate cerințe calificative strict delimitate.

Modelul de competențe profesionale, bine proiectat pentru diferitele categorii de personal, înlesnește formarea, recrutarea, facilitează perfecționarea continuă și stimulează dezvoltarea perpetuă a personalului, servește drept structură de rezistență a managementului performant al personalului și constituie baza sistemului transparent de evaluare și atestare, promovare și avansare, remunerare și premiere. Totodată, managementul personalului, fundamentat pe valorile profesionale, conduce la încetățenirea culturii corporative bazate pe meritocrație.

specifics of the activity, etc., in different variations and combinations.

The evaluation items are logically structured according to the professional competence: Theoretical knowledge, practical skills and professional personal skills.

At the training phase, it makes sense to use the decimal grading scale, and in the periodic evaluations of employees – one of three levels. For each level, strictly delimited qualifying requirements shall be developed.

The professional skills model, well designed for different categories of staff, facilitates training, recruitment, facilitates continuous improvement of training and stimulates the permanent development of staff, serves as a structure of resistance to the performance management of personnel and forms the basis of the transparent system of evaluation and attestation, promotion and advancement, remuneration and awards. At the same time, staff management, based on professional values, leads to the establishment of the corporate culture based on meritocracy.

Bibliografie/ Bibliography:

1. Banca Națională a Moldovei: supraveghere [online]. [accesat la 29 ianuarie 2022]. Disponibil: <https://www.bnm.md/>.
2. Comisia Națională a Pieței Financiare: entități supravegheate [online]. [accesat la 29 ianuarie 2022]. Disponibil: <https://www.cnpf.md/ro>.
3. Dicționarul explicativ al limbii române. Ediția a II-a. București: Editura Univers enciclopedic, 1998. - p. 203.
4. Dictionar de economie / coord. Nita Dobrota; Coralia Angelescu, Dumitru Ciucur, Constantin Enache, Bucuresti : Editura Economica , 1999.
5. *Metodologia de elaborare a calificărilor profesionale pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar* [online]. [accesat la 29 ianuarie 2022]. Disponibil: metodologia_niv_iv-v.pdf (gov.md).
6. Ghid practic de elaborare a curriculumului pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar non terțiar, aprobat prin ord. Ministerului Educației al Republicii Moldova: nr. 296 din 21 aprilie 2016. [online]. [accesat la 10 ianuarie 2022]. Disponibil: Ghid_elab_curriculum_postsecundar_postsec_nontertiar.indd (gov.md).
7. Ordonanța nr. 129/2000 privind formarea profesională a adulților [online]. [accesat la 10 ianuarie 2022]. Disponibil: <https://lege5.ro/gratuit/gi3tsobs/ordonanta-nr-129-2000-privind-formarea-profesionala-a-adultilor>.
8. STRATULAT, Oleg, BUNU, Mariana. *Practica de licență la specialitatea 0412.1. Finanțe și Bănci: explicări și îndrumări*. Chișinău: Editura ASEM, 2021, 86 p. ISBN 978-9975-155-70-0.
9. STRATULAT, Oleg, BUNU, Mariana. *Practica de profesionalizare la Programul de master Administrare Bancară: explicări și îndrumări*. Chișinău: Editura ASEM, 2022, 80 p. ISBN 978-9975-155-69-4