



„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

Standard ocupațional
RESPONSABIL PROCES
COD COR 242104

dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872

Inițiator/Autori:

CERTIND SA
Popescu Manoela
Ifrim Ana Maria
Mândru Elena – Diana
Dobre Georgeta

Data elaborării:

15.12.2021; 15.02.2022

Verificare profesională:

Rodino Steliana
Răduț Dumitru

Data verificării:

22.12.2022; 16.02.2022

Avizare:

Fundația – Centrul de Resurse pentru Educație și
Formare Profesională – CREFOP
Președinte – Porojan Theodor-Adrian

Data avizării:

06.01.2022; 22.02.2022

Validare documentație:

Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România
Comitetul Sectorial de Formare Profesională în
Domeniul Protecției Mediului
Președinte – Elena Laslu
Vicepreședinte - Arsene Denise – Luminița

Data validării sectoriale:

28.02.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 70/16.03.2022

Nr. RS – 16/16.03.2022



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

RESPONSABIL PROCES
cod COR 242104

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Process manager

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Dezvoltarea personală și profesională continuă prin:

- Identificarea nevoilor proprii de pregătire personală și profesională
- Identificarea motivației dezvoltării personale și profesionale
- Realizarea unui plan de dezvoltare
- Stabilirea surselor și formelor de pregătire personală și profesională
- Participarea la training-uri de dezvoltare personală
- Participarea la diverse forme de perfecționare profesională continuă

2. Organizarea și gestionarea activităților la locul de muncă prin:

- Cunoașterea locului de muncă și cerințelor specifice activității
- Identificarea metodelor de organizare a locului de muncă în funcție de specificul activității
- Aplicarea metodelor de organizare a locului de muncă în funcție de specificul activității
- Coordonarea de echipe și antrenarea personalului.

3. Analiza procesului prin:

- Descrierea și definirea fiecărui proces și activitate, în parte
- Identificarea metodelor adecvate de tratare a datelor necesare pentru analiza proceselor
- Colectarea datelor necesare în procesul de analiză
- Organizează datele colectate
- Evaluarea proceselor identificate

4. Managementul procesului prin:

- Analizează periodic rezultatele proceselor
- Monitorizarea controalele interne și elaborarea de recomandări
- Evaluează periodic rezultatele proceselor

5. Identificarea caracteristicilor procesului prin:

- Folosește principiile din managementul informațiilor în procesul de identificare a procesului
- Identifică caracteristicile proceselor ținând cont de cerințele specifice din lunct de vedere legislativ

6. Identificarea metodelor de control și monitorizare a procesului prin:

- Folosirea principiilor, conceptelor și metodelor cheie pentru controlul și îmbunătățirea performanțelor proceselor identificate
- Măsurarea și controlarea indicatorilor de performanță ai proceselor
- Monitorizarea proceselor

7. Îmbunătățirea performanțelor procesului prin:

Analiza situației din cadrul companiei
Studierea modalităților de a aduce îmbunătățiri la unul sau mai mulți pași pentru a crește productivitatea, a reduce costurile, a îmbunătăți gestionarea timpului sau a face modificările necesare altor aspecte ale procesului
Crearea documentației care subliniază îmbunătățirile procesului
Reducerea erorilor de proces, îmbunătățirea rezultatelor procesului și economisirea costurilor
Supravegherea procesului de implementare a îmbunătățirii procesului
Gestionarea echipelor de îmbunătățire și procesele de implementare
Aplicarea metodelor de îmbunătățire a proceselor
Aplicarea metodelor de analiză a proceselor
Aplicarea metodelor de măsurarea rezultatelor și performanțelor și cuantificarea indicatorilor proceselor
Elaborarea documentelor, inclusiv manuale de instruire, schițe de proces, diagrame de flux și proceduri de implementare
Actualizare procedurilor și politicilor departamentului

3.2 Competențe

1. Dezvoltarea personală continuă
2. Organizarea și gestionarea activităților la locul de muncă
3. Aplicarea diverselor procese de afaceri într-o gamă largă de industrii
4. Elaborarea și proiectarea documentelor, inclusiv manuale de instruire, schițe de proces, diagrame de flux și proceduri de implementare
5. Identificarea caracteristicilor specifice ale procesului și a metodelor adecvate de control
6. Utilizarea instrumentelor de control și monitorizare a proceselor
7. Utilizarea instrumentelor de îmbunătățire a performanțelor proceselor
8. Îmbunătățirea performanțelor procesului

4. Niveluri de calificare:

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

6

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

6

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional)

6

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență /recunoaștere de competente

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Responsabilul proces gestionează modul de verificare a capabilității și stabilității unui proces în contextul controlului calității și îmbunătățirii performanțelor unei organizații.

Responsabilul proces poate îndeplini aceste sarcini în cadrul oricărui departament dintr-o companie și poate fi angajat în toate tipurile de industrii, în contextul în care un proces este un set de activități care sunt în desfășurare și sunt interdependente.

Responsabilul de proces trebuie să aplice politica companiei, obiectivele și responsabilitățile stabilite pe care le implementează prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.

Responsabilul proces asigură eficiența operațiunilor de afaceri, creează și implementează modificări sau îmbunătățiri după cum este necesar. Acesta generează documentație privind procesele și îmbunătățirile existente, prognozează rezultatele așteptate ale modificărilor procesului, analizează modificările implementate și efectuează ajustări suplimentare fluxului de lucru, programelor sau altor procese, după cum este necesar.

Astfel, responsabilul proces trebuie să monitorizeze, să măsoare și să controleze procesele de care răspunde în cadrul organizației pentru a asigura stabilitatea activităților.

În vederea asigurării activităților pe care le va desfășura, Responsabilul proces trebuie să dețină competențele necesare pentru a folosi numeroase instrumente de lucru: metode și tehnici de analiză a proceselor, metode și tehnici de monitorizare a proceselor, metode și tehnici de control al proceselor, metode și tehnici de organizare a locului de muncă. De asemenea trebuie să dețină cunoștințe de managementul calității.

Responsabilul proces raportează adesea șefilor de departament și altor persoane de conducere și își prezintă constatările și îmbunătățirile sugerate pentru a încorpora schimbările în procesele de afaceri analizate.

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☒
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore din care :

teorie,

practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Echipamente necesare:

Sala de curs, scaune de birou, mese de studiu

Flipchart, videoproiector, stație sonorizare, internet wireless, ecran proiectie

Calculatoare, imprimantă, hârtie

Consumabile de birotică

Alte materiale:

Manuale, cărți, reviste de specialitate, documente legislative

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Formatorii cooptați în programul de formare profesională trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

Îndeplinesc cerințele impuse de reglementările în vigoare privind ocupația de Formator și au experiență în activitatea de formare de cel puțin 5 ani;

Îndeplinesc cerințele impuse de reglementările în vigoare privind ocupația de „Responsabil proces” și au experiență în managementul proceselor de cel puțin 3 ani:

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

Evaluatorii de competențe profesionale trebuie să respecte cerințele legale în vigoare din punctul de vedere al pregătirii teoretice, practice și al experienței în muncă.

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

Autori: Popescu Manoela, Ifrim Ana Maria, Mândru Elena-Diana, Dobre Georgeta

Instituția: CERTIND SA

Data elaborării: 15.12.2021; 15.02.2022

3.2. Verificare profesională:

Specialist: Răduț Dumitru, Rodino Steliana

Instituția: CERTIND SA

Data verificării: 22.12.2022; 16.02.2022

3.3. Avizare: Fundația - Centrul de Resurse pentru Educație și Formare Profesională- CREFOP

Nume și prenume: Porojan Theodor-Adrian

Data avizării: 06.01.2022; 22.02.2022

3.4. Validare documentație:

Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România

Comitetul Sectorial De Formare Profesională în Domeniul Protecției Mediului

- Președinte: LASLU ELENA
- Vicepreședinte: ARSENE DENISE – LUMINIȚA

Data validării : 28.02.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări, conform deciziei nr.70 din data 16.03.2022

Anexa Nr. 1
la standardul ocupațional Responsabil proces

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Dezvoltarea personală continuă	Modul 1: Dezvoltarea personală continuă	2	5
2.	Organizarea și gestionarea activităților la locul de muncă	Modul 2: Managementul organizării activității	14	25
3.	Aplicarea diverselor procese de afaceri într-o gamă largă de industrii			
4.	Elaborarea și proiectarea documentelor, inclusiv manuale de instruire, schițe de proces, diagrame de flux și proceduri de implementare	Modul 3: Elaborarea și proiectarea documentelor	8	10
5.	Identificarea caracteristicilor specifice ale procesului și a metodelor adecvate de control	Modul 4: Managementul proceselor	36	80
6.	Utilizarea instrumentelor de control și monitorizare a proceselor			
7.	Utilizarea instrumentelor de îmbunătățire a performanțelor proceselor			
8.	Îmbunătățirea performanțelor procesului			
			60	120
	TOTAL GENERAL ORE		180	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional Responsabil proces

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Modul1: Dezvoltarea personală continuă	1.1. Dezvoltarea personală	Abilitățile interpersonale și profesionale Abilitățile de adaptare Evaluarea nivelului propriu de pregătire profesională Autoevaluare Metode de identificare a cerințelor specifice de dezvoltare din domeniul de activitate Necesarul de instruire și nevoile de perfecționare și autoperfecționare Analiza comportamentală Sursele și formele de pregătire profesională Metoda SWOT	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post- ituri	Cunoașterea nivelului propriu de pregătire profesională Cunoașterea metodelor de identificare a cerințelor specifice de dezvoltare din domeniul de activitate	2	
				Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post- ituri	Realizarea autoevaluării Identificarea cerințelor profesionale specific domeniului de activitate Elaborarea planului de pregătire anual Identificarea zonelor de pregătire Identificarea punctelor forte și a punctelor slabe Identificarea tipului de personalitate și de comunicare		5

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						comportamentală Identificarea abilităților interpersonale și profesionale specifice domeniului de activitate Autoevaluarea caracteristicilor personale Autoevaluarea caracteristicilor profesionale Identificarea surselor de creștere și de formare profesională		
2	Modul 2: Management-ul organizării activității	2.1. Comunicare	Echipa și munca în echipă Comunicarea: definire, roluri, modele, tehnici, sisteme Planificarea comunicării în cadrul echipei	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Cunoașterea fluxurilor de comunicație din cadrul echipei	4	

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			Metode de comunicare eficientă în cadrul echipelor Tehnici de comunicare eficientă Automotivația și motivația echipei Strategii de comunicare în cadrul echipei Planul comunicațiilor la nivel de echipă Managementul strategic al comunicării în cadrul echipei Performanța echipei Analiza eficienței comunicării echipei Evaluarea performanțelor echipei	Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Identificarea modalităților de comunicare eficientă în cadrul echipei Identificarea rolurilor în cadrul echipei Îndeplinirea sarcinilor în cadrul echipei Monitorizarea relațiilor de lucru în echipă Identificarea și utilizarea celor mai eficiente tehnici și tactici de comunicare în cadrul echipei		8

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		2.2. Metode de organizare a locului de muncă	Metode specifice companiilor de organizare a locului de muncă Metode tehnice și organizatorice generale de organizare a locului de muncă Elemente de sănătate și securitate la locul de muncă Amenajarea spațiului la locul de muncă Planificarea activităților Metode privind înțelegerea procesului ca un microsistem care contribuie la eficiența și eficacitatea organizației de a obține rezultatele intenționate Metode privind ținerea sub control a corelărilor din organizației, astfel încât să poată fi	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post- ituri	Cunoașterea instrumentelor de îmbunătățire, a aplicării programelor și resurselor, de derulare a resurselor Cunoașterea instrumentelor de îmbunătățire a proceselor în practică Cunoașterea metodelor și tehnicilor organizatorice la locul de muncă	4	
				Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post- it-uri	Utilizarea instrumentelor de îmbunătățire, a aplicării programelor și resurselor și de derulare a resurselor Aplicarea cunoștințelor referitoare la instrumentele de îmbunătățire a proceselor în practică Aplicarea metodelor și tehnicilor organizatorice la locul de muncă Identificarea activităților specifice		8

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			îmbunătățită performanța procesului și a organizației					
		2.3. Metode de recunoaștere a proceselor de afaceri din diferite industrii	Metode de culegere a datelor pentru a evalua performanțele proceselor Metode de cuantificare a datelor culese în procesul de evaluare a performanțelor Metode de explicare și înțelegere a obiectivelor referitoare la calitate pentru fiecare nivel de conducere și execuție	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Cunoașterea metodelor de analiză, sinteză, rezolvarea problemelor, gândire critică, obținerea și prelucrarea informațiilor, interpretare obiectivă și luare de decizii Cunoașterea metodelor de analiză, reprezentarea și organizarea datelor în practică Cunoașterea metodelor de analiza periodică a obiectivele referitoare la calitate pentru ca acestea: să fie consecvente cu politica referitoare la calitate, să fie măsurabile, să ia în considerare	6	

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						cerințele aplicabile, să fie relevante pentru conformitatea produselor și serviciilor rezultate în process și pentru creșterea satisfacției clientului, să fie monitorizate, comunicate și actualizate		
				Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Interpretarea informațiilor primite pentru a aplica metodele specifice în diferite situații Preocuparea pentru aplicarea corectă a tuturor procedurilor Analiză, sinteză, rezolvarea problemelor, gândire critică, obținerea și prelucrarea informațiilor, interpretare obiectivă și luare de decizii Aplicarea metodelor de analiză, reprezentarea și organizarea datelor în practică		9

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						Aplicarea metodelor de analiza periodica a obiectivelor referitoare la calitate pentru ca acestea: să fie consecvente cu politica referitoare la calitate, să fie măsurabile, să ia în considerare cerințele aplicabile, să fie relevante pentru conformitatea produselor și serviciilor rezultate în proces și pentru creșterea satisfacției clientului, să fie monitorizate, comunicate și actualizate		
3	Modul 3: Elaborarea și proiectarea documentelor	3.1. Elaborarea și proiectarea documentelor	Tipuri și structuri de documente specifice Resurse și tehnologii necesare elaborării și proiectării documentelor	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Cunoașterea tehnologiilor necesare elaborării și proiectării documentelor	8	
				Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart,	Identificarea documentelor specifice Utilizarea documentelor Identificarea principalelor elemente cu privire la elaborarea si proiectarea		10

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					markere, post- ituri	documentelor: scopul schimbărilor, disponibilitatea resurselor, alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților		
4	Modul 4: Managementul proceselor	4.1. Planifică activitățile de management al procesului	Metode de identificare a activităților de management al proceselor Instrumente de planificare a activităților de management al proceselor Resurse tehnologice și informaționale necesare monitorizării proceselor Metode tehnice și instrumentele de referință în domeniile specifice de activitate	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post- ituri	Cunoașterea metodelor de culegere a datelor pentru a evalua și raporta performanțele proceselor Cunoașterea instrumentelor de planificare a activităților de management al proceselor	9	
				Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post- ituri	Identificarea activităților de management al proceselor Identificarea metodelor de planificare, implementare și control a proceselor necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor Implementarea acțiunilor prin: determinarea cerințelor pentru produse și servicii, stabilirea		20

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		4.2. Evaluarea activităților de management al proceselor	Metode de identificare a și descrierea proceselor cheie Metode de dezvoltare a unui sistem de monitorizare și evaluare a proceselor Metode de culegere a datelor pentru a evalua și raporta performanțele procesului Metodele, tehnicile și instrumentele de	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ități	criteriilor pentru proces/ produs/ serviciu, determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii, implementarea controlului proceselor, determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate	9	20
						Cunoașterea metodelor de identificare a oportunităților de îmbunătățire Cunoașterea metodelor, tehnicilor și instrumentelor de evaluare a activităților de management al proceselor		
						Identificarea oportunităților de îmbunătățire Cunoașterea și utilizarea metodelor, tehnicilor și		
				Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector			

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			evaluare periodică a stadiului realizării proceselor		Flipchart, markere, post-ituri	instrumentelor de evaluare a activităților de management al proceselor Realizarea de analize din care să rezulte compatibilitatea dintre cerințele organizației și reglementările legale în vigoare		
		4.3. Sistemele de control pentru fluxurile de proces	Metode de identificare a și măsurarea indicatorilor relevanți pentru proces Stabilirea procedurii de control Metode de identificare și aplicare a prevederilor specifice referitoare la securitatea muncii, protecția mediului, sănătate etc. Sistemele de control pentru fluxurile de proces Metode de identificare și reprezentare a fluxurilor de proces,	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Cunoașterea prevederilor speciale referitoare la securitatea muncii, protecția mediului, siguranța în muncă etc. Cunoașterea metodelor de tratare atât a riscurilor cât și a oportunităților	9	
				Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Identificarea fluxurilor de proces Identificarea indicatorilor relevanți Aplicarea cerințelor necesare ca în cadrul procesului să se planifice și să se implementeze acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților Aplicarea metodelor de		20

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			fluxurilor de materiale, stocuri, informații, produse și servicii, prin aplicarea de instrumente pentru controlul proceselor – SPC, 6 Sigma, Agile Tehnici de control și identificare unică a elementelor de ieșire dintr-un proces			tratarea atât a riscurilor cât și a oportunităților		
		4.4. Indicatori de performanță pentru măsurarea proceselor	Definirea calitativă și cantitativă a indicatorilor de performanță Diagnosticul procesului Metode de măsurarea rezultatelor și performanțelor și cuantificarea de indicatori Metode de îmbunătățire a proceselor	Teorie: Prezentare materiale video, ppt, multimedia, dezbateri	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Cunoașterea metodelor de îmbunătățire a proceselor Recunoașterea metodelor și tehnicilor de monitorizare Recunoașterea tehnicilor prin care să se analizeze și să evalueze date și informații provenite din monitorizare și măsurare Recunoașterea metodelor statistice de analizare a datelor	9	

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			Metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide Metode de evaluare a performanței și eficacitatea sistemului de management al calității Tehnici de păstrare a informațiilor documentate adecvate ca dovada a rezultatelor	Practică: Demonstrație, studii de caz, discuții de grup	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-ituri	Identificarea indicatorilor de performanță ai procesului Aplicarea metodelor de analiză cantitativă și calitativă a indicatorilor de performanță		20