

**R O M Â N I A**  
**MINISTERUL ADMINISTRAȚIEI ȘI INTERNELOR**  
**INSPECTORATUL GENERAL AL POLIȚIEI ROMÂNE**



**DIRECȚIA DE ORDINE PUBLICĂ**

**PROGRAMĂ-CADRU**

**pentru ocupația:**  
**“DISPECER CENTRU DE ALARMĂ”**  
**– COD COR: 541408**

**DOMENIUL OCUPAȚIONAL**  
**Administrație și servicii publice**

**București**  
**- 2012 -**

Programa-cadru a fost elaborată cu consultarea furnizorilor de formare profesională, a organizațiilor patronale și a asociațiilor profesionale din domeniul securității private, avizată de Inspectoratul General al Poliției Române - Direcția de Ordine Publică sub nr. 344.429/S3/TL/23.11.2012 și aprobată de către Autoritatea Națională pentru Calificări.

#### CUPRINS:

1. Prezentare generală
2. Standardul utilizat în elaborarea programei-cadru
3. Durata cursului
4. Condiții de acces
5. Obiective generale
6. Precizări privind programa-cadru
7. Programa-cadru

## **1. PREZENTARE GENERALĂ**

Programa-cadru pentru ocupația „Dispecer centru de alarmă” a fost elaborată în scopul asigurării suportului tematic unitar pentru organizarea cursurilor de specializare de către furnizorii de formare profesională care doresc să dezvolte un program de formare profesională, având la bază standardul ocupațional (SO) în vigoare.

Conținutul programei-cadru este în strânsă corelație cu cerințele standardului ocupațional „Dispecer centru de alarmă” și cele metodologice de elaborare a unei programe de pregătire, în formarea profesională a adulților.

La elaborarea programei-cadru s-a avut în vedere:

- corelarea competențelor prevăzute de standardul ocupațional cu prevederile legale în materie și solicitările societăților de pază și protecție, precum și cele ale beneficiarilor serviciilor de securitate;

- structurarea pregătirii profesionale astfel încât să răspundă cerințelor reale existente;

- cerințele standardului ocupațional „Dispecer centru de alarmă” elaborat și aprobat în anul 2009.

Având în vedere Legea nr. 333/2003 privind paza obiectivelor, bunurilor, valorilor și protecția persoanelor, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului nr. 301/2012 pentru aprobarea normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 333/2003 privind paza obiectivelor, bunurilor, valorilor și protecția persoanelor și ale standardului ocupațional menționat, a rezultat că dispecerul centru de alarmă trebuie să posede următoarele competențe:

### **a. Unități de competență cheie:**

Unitatea 1: Comunicare în limba oficială

Unitatea 2: Comunicare în limbi străine

Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie

Unitatea 4: Competențe informatice

Unitatea 5: Competența de a învăța

Unitatea 6: Competențe sociale și civice

Unitatea 7: Competențe antreprenorială

Unitatea 8: Competența de exprimare culturală

### **b. Unități de competență generale**

Unitatea 1: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă

Unitatea 2: Aplicarea normelor de protecția mediului

Unitatea 3: Menținerea unor relații de muncă eficiente

### **c. Unități de competență specifică:**

Unitatea 1: Verificarea stării de funcționare a echipamentelor de monitorizare

Unitatea 2: Identificarea situațiilor în care sunt necesare intervențiile la obiectivul monitorizat

Unitatea 3: Coordonarea acțiunii echipajelor mobile

Unitatea 4: Întocmirea raportului sinteză pentru tura încheiată

Cursul se va desfășura conform prevederilor normative specifice formării profesionale a adulților și a programei-cadru de la punctul 7.

Tipul programului este de specializare.

Absolventul cursului de specializare trebuie să aibă abilitățile de comunicare folosind terminologia de specialitate, să identifice sarcinile de efectuat și să planifice activitățile curente pentru încadrarea în cerințele postului.

Cursul se va desfășura pe un singur modul.

Evaluarea cursanților în comisia de examinare se va efectua la finalul cursului.

## **2. STANDARDUL UTILIZAT**

În elaborarea programei-cadru s-a utilizat standardul ocupațional: „Dispecer centru de alarmă”, ediția 2009, inițiat de către Comitetul Sectorial Administrație și Servicii Publice.

## **3. DURATA CURSULUI**

Durata totală a cursului este de 72 de ore, din care:

- pregătire teoretică: 32 de ore;
- pregătire practică (activități practice în dispecerat): 40 de ore.

Activitățile practice sunt destinate fundamentării unor concepte, întocmirii unor algoritmi și metode de lucru, interpretării semnalelor înregistrate în dispecerat, coordonării echipajelor de intervenție și cooperării cu autoritățile.

Bugetul de timp alocat evaluărilor periodice și evaluării finale nu se include în durata totală a cursului.

## **4. CONDIȚII DE ACCES:**

- persoane cu cetățenia română sau a unuia dintre statele membre ale Uniunii Europene;
- minim studii medii;
- certificat medical din care să rezulte că persoana este clinic sănătoasă și aptă din punct de vedere psihic;
- să nu aibă antecedente penale pentru infracțiuni săvârșite cu intenție.

## **5. OBIECTIVE GENERALE**

La finalul cursului absolvenții trebuie să dobândească cunoștințele, deprinderile și abilitățile necesare pentru a asigura îndeplinirea următoarelor obiective generale:

- a) să aplice normele de sănătate și securitate în muncă
- b) să aplice normele de protecție a mediului

- c) să mențină relații de muncă eficiente
- d) să verifice starea de funcționare a echipamentelor de monitorizare
- e) să identifice situațiile în care sunt necesare intervențiile la obiectivul monitorizat
- f) să coordoneze acțiunile echipajelor mobile
- g) să întocmească raportul sinteză pentru tura încheiată

## **6. PRECIZĂRI PRIVIND PROGRAMUL – CADRU**

Furnizorii de formare profesională au obligația respectării în totalitate a programei-cadru, iar demersurile de autorizare a programelor nu necesită avizul prealabil al poliției pe programa de pregătire, verificarea respectării acesteia fiind în sarcina specialiștilor desemnați de comisia de autorizare.

Numărul de ore alocat fiecărui modul și fiecărei unități de competență, pentru realizarea obiectivelor generale, se va repartiza pe teme de către furnizorul de formare profesională, în raport cu elementele de competență și criteriile de performanță.

Aplicarea prezentei programe-cadru se va face în conformitate cu prevederile normative specifice formării profesionale a adulților.

**7. PROGRAMA-CADRU DE PREGĂTIRE**  
**pentru ocupația: “DISPECER CENTRU DE ALARMĂ”**  
 – COD COR: 541408

DURATA: 72 ore (32 ore teorie, 40 ore practica)

Nr. crt.	Unitatea de competență	Conținut tematic	Metode/ forme de activitate	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de performanță
0	1	2	3	4	5
1	<p><b>UCG1</b>  <b>Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă</b>                      (2 ore)</p> <p>1. Identifică riscurile specifice activității de dispecer centru de alarmă</p> <p>2. Aplică normele de sănătate și securitate în muncă</p>	<p><b>Tema 1.</b> Legislația aplicabilă și standarde de sănătate și securitate a muncii (1 oră)</p> <p><b>Tema 2.</b> Echipamente de protecție, de lucru și materiale igienico-sanitare (0,5 oră)</p> <p><b>Tema 3.</b> Proceduri de urgență și evacuare (0,5 oră)</p>	<p>Expunere</p> <p>Dezbatere</p> <p>Ateliere de lucru</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Activități practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare</p> <p>Power point</p> <p>Computer/ laptop</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p> <p>Standarde și normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea riscurilor specifice activității de dispecer centru de alarma în corelație cu particularitățile obiectivului, având în vedere toate aspectele relevante pentru securitatea obiectivului precum și mijloacele de semnalizare și avertizare existente</li> <li>• Aplicarea cu operativitate, promptitudine și maximă eficiență a normelor de sănătate și securitate în muncă, în corelație cu specificul obiectivului și tipul accidentului, pe tot timpul serviciului</li> <li>• Respectarea cu atenție, luciditate și stăpânire de sine a procedurilor de urgență și de evacuare, în conformitate cu planul de evacuare, fără accidentarea altor persoane, evitându-se agravarea situației deja create</li> </ul>

Nr. crt.	Unitatea de competență	Conținut tematic	Metode/ forme de activitate	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de performanță
0	1	2	3	4	5
	3. Respectă procedurile de urgență și evacuare				
2	<p><b>UCG2</b> <b>Aplicarea normelor de protecție a mediului</b> (1 oră)</p> <p>1. Respectă normele de protecția mediului</p> <p>2. Acționează pentru diminuarea riscurilor de mediu</p> <p>3. Raportează pericolele identificate la obiectiv</p>	<p><b>Tema 4.</b> Cadrul legislativ și de protecție a mediului. Conservarea calității factorilor de mediu. Protecția resurselor naturale și conservarea biodiversității (0,5 oră)</p> <p><b>Tema 5.</b> Manipularea și gestiunea deșeurilor (0,5 oră).</p>	<p>Expunere</p> <p>Dezbateri</p> <p>Ateliere de lucru</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Activități practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare</p> <p>Power point</p> <p>Computer/ laptop</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p> <p>Standarde și normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicarea cu promptitudine și atenție a normelor de protecția mediului, evitându-se impactul nociv asupra mediului înconjurător</li> <li>• Acționarea cu responsabilitate și operativitate pentru diminuarea riscurilor de mediu, în conformitate cu legislația în vigoare și cu procedurile de urgență, adecvat specificului activității din obiectiv, evitând agravarea situației deja create</li> <li>• Raportarea pericolelor, în detaliu, cu promptitudine și corectitudine, persoanelor abilitate, conform reglementărilor interne</li> </ul>

Nr. crt.	Unitatea de competență	Conținut tematic	Metode/ forme de activitate	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de performanță
0	1	2	3	4	5
3	<p><b>UCG3</b> <b>Menținerea unor relații de muncă eficiente</b> ( 4 ore)</p> <p>1. Previne declanșarea conflictelor în cadrul colectivului</p> <p>2. Asigură satisfacția beneficiarului</p> <p>3. Colaborează cu organele abilitate</p>	<p><b>Tema 6.</b> Comunicarea interpersonală la locul de muncă și prevenirea declanșării conflictelor în cadrul colectivului (1 oră)</p> <p><b>Tema 7.</b> Desfășurarea activității în echipă (1 oră)</p> <p><b>Tema 8.</b> Managementul calității activității dintr-un CMRA. Asigurarea satisfacției beneficiarului (1 oră)</p> <p><b>Tema 9.</b> Managementul situațiilor de criză (1 oră)</p>	<p>Expunere</p> <p>Dezbateri</p> <p>Ateliere de lucru</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Activități practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare</p> <p>Power point</p> <p>Computer/ laptop</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p> <p>Standarde și normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenirea declanșării conflictelor în cadrul colectivului se face cu atenție, discernământ, politețe și hotărâre prin coordonarea activității cu a colegilor, întreținerea unei atmosfere de încredere/de lucru favorabile îndeplinirii sarcinilor de serviciu, utilizarea unui limbaj corespunzător și acordarea respectului reciproc între colegi precum și respectarea cerințelor procedurale stabilite.</li> <li>Asigurarea satisfacției beneficiarului cu profesionalism, oportunitate, solitudine prin respectarea și aplicarea reglementărilor acestuia pentru reducerea infrajeciunilor, acceptarea ierarhiei duble, rezolvarea evenimentelor neprevăzute în conformitate cu cerințele beneficiarului sau îndeplinirea sarcinilor suplimentare stabilite de acesta.</li> <li>Colaborarea cu organele de ordine abilitate cu operativitate, profesionalism și discernământ conform procedurilor specifice de lucru ale companiei de securitate și cu acordul prealabil al beneficiarului și în conformitate cu reglementările interne ale acestuia.</li> </ul>



Nr. crt.	Unitatea de competență	Conținut tematic	Metode/ forme de activitate	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de performanță
0	1	2	3	4	5
4	<p><b>UCS1</b> <b>Verificarea stării de funcționare a echipamentelor de monitorizare</b> (12 ore)</p> <p>1. Urmărește modul de funcționare al echipamentelor</p> <p>2. Realizează reglajele fine</p> <p>3. Solicită intervenția tehnică specializată</p>	<p><b>Tema 10.</b> Cadrul legislativ național. Reglementarea domeniului sistemelor de securitate antiefracție în Legea 333/2003, Legea 40/2010 și HG 301/2012 (2 ore)</p> <p><b>Tema 11.</b> Noțiuni despre sistemele de securitate electronică: sisteme de alarmă la efracție și jaf armat, sisteme de protecție perimetrală, sisteme de control al accesului, sisteme de detecție, semnalizare și avertizare la incendiu, sisteme CCTV (4 ore)</p> <p><b>Tema 12.</b> Sisteme de transmisie a alarmelor, Centrul de Monitorizare și Recepție a Alarmelor. Cerințele standardelor europene specifice (2 ore)</p> <p><b>Tema 13.</b> Noțiuni despre mentenanța și exploatarea sistemelor de securitate electronice (2 ore)</p> <p><b>Tema 14.</b> Noțiuni despre mentenanța și exploatarea sistemelor de transmise a alarmelor (1 oră)</p> <p><b>Tema 15.</b> Măsuri de întreținere și protecție a bazelor de date aferente CMRA (1 oră )</p>	<p>Expunere</p> <p>Dezbatere</p> <p>Ateliere de lucru</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Activități practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare</p> <p>Power point</p> <p>Computer/ laptop</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p> <p>Standarde și normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Urmărirea modului de funcționare a echipamentului se realizează cu perseverență și tenacitate, conform standardelor și procedurilor tehnice specifice, folosind metode adecvate, în corelare cu valorile normale ale parametrilor înscrise în documentațiile specifice pentru toate componentele acestuia</li> <li>Asigurarea reglajelor cu spirit de organizare, în funcție de tipul perturbării apărute, conform specificațiilor tehnice, având în vedere limita atribuțiilor precizate în fișa postului și setările parametrilor prestabiliți</li> <li>Solicitarea intervenției printr-o bună comunicare, în funcție de tipul neconformității constatate și în conformitate cu procedurile interne ale societății de monitorizare și a protocoalele încheiate</li> </ul>

Nr. crt.	Unitatea de competență	Conținut tematic	Metode/ forme de activitate	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de performanță
0	1	2	3	4	5
5	<p><b>UCS2</b>  <b>Identificarea situațiilor în cazul în care sunt necesare intervențiile la obiectivul monitorizat</b>  (5 ore)</p> <p>1.Recepționează informațiile primite în dispeccerat</p> <p>2. Analizează informațiile</p> <p>3. Decide asupra tipului intervenției</p>	<p><b>Tema 16.</b> Semnale procesate și transmise la CMRA de către sistemele de alarmă .  Formate de comunicare (1 oră)</p> <p><b>Tema 17.</b> Modalități de răspuns la semnalele recepționate de la sistemele de alarmă (2 ore)</p> <p><b>Tema 18.</b> Proceduri și metode de evaluare a mesajelor primite la CMRA de la sistemele de Securitate (2 ore)</p>	<p>Expunere</p> <p>Dezbateri</p> <p>Ateliere de lucru</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Activități practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare</p> <p>Power point</p> <p>Computer/ laptop</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p> <p>Standarde și normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepționarea se face cu promptitudine, responsabilitate și implicare activă, conform standardelor și procedurilor tehnice specifice, cerințelor contractului de monitorizare, având în vedere politica și procedurile de securitate ale beneficiarului</li> <li>• Analizarea informațiilor cu seriozitate și responsabilitate, în funcție de tipul mesajului primit, semnificația codurilor de eveniment și a procedurilor interne ale societății de monitorizare</li> <li>• Acționează cu promptitudine și responsabilitate, stabilind tipul intervenției, în funcție de situația identificată, cerințele beneficiarului și normele interne ale companiei</li> </ul>

Nr. crt.	Unitatea de competență	Conținut tematic	Metode/ forme de activitate	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de performanță
0	1	2	3	4	5
6	<p><b>UCS3</b> <b>Coordonarea acțiunii echipajelor mobile</b> (5 ore)</p> <p>1. Identifică poziția echipelor mobile în teren</p> <p>2. Direcționează echipele mobile în teren</p> <p>3. Informează echipele mobile privind situația din obiectiv</p>	<p><b>Tema 19.</b> Timpul de răspuns al Forței de intervenție mobile. Factori care influențează timpul de răspuns (2 ore)</p> <p><b>Tema 18.</b> Proceduri de comunicare, coordonare și informare a echipajelor mobile (3 ore)</p>	<p>Expunere</p> <p>Dezbateri</p> <p>Ateliere de lucru</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Activități practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare</p> <p>Power point</p> <p>Computer/ laptop</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p> <p>Standarde și normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificarea poziției echipelor mobile se face cu promptitudine și responsabilitate, utilizând mijloacele tehnice de monitorizare și ținând cont de amplasarea acestora în raport cu obiectivul aflat în alarmă</li> <li>Direcționarea echipelor mobile se realizează cu promptitudine și cu respectarea procedurilor, în funcție de tipul obiectivului și evenimentului, furnizând toate informațiile preliminare necesare</li> <li>Informarea echipelor mobile se face permanent, cu responsabilitate și implicare, funcție de capacitățile tehnice ale sistemului de monitorizare, situația concretă până la soluționarea evenimentului, precum și cu privire la poziția intrușilor, pe baza urmării continue a deplasării acestora</li> </ul>

Nr. crt.	Unitatea de competență	Conținut tematic	Metode/ forme de activitate	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de performanță
0	1	2	3	4	5
7	<p><b>UCS4</b>  <b>Întocmirea rapoartelor de către dispecerul centrului de alarmă</b>  (3 ore)</p> <p>1.Înregistrează evenimentele din tura respectivă</p> <p>2.Raportează modul de soluționare</p> <p>3.Înregistrează solicitările suplimentare ale beneficiarului</p>	<p><b>Tema 19.</b> Înregistrarea evenimentelor recepționate și procesate în CMRA (2 ore)</p> <p><b>Tema 20.</b> Întocmirea raportului privind modul de soluționare al evenimentelor din CMRA (1 oră)</p>	<p>Expunere</p> <p>Dezbateri</p> <p>Ateliere de lucru</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Activități practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare</p> <p>Power point</p> <p>Computer/ laptop</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p> <p>Standarde și normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Înregistrarea evenimentelor se face cu seriozitate și responsabilitate, conform procedurilor specifice, cu consemnarea cronologică, în formă completă cu toate caracteristicile acestora</li> <li>• Raportarea modului de soluționare se face cu disciplină și seriozitate, conform procedurilor interne, în funcție de tipul evenimentului, cu toate detaliile necesare și modul de soluționare al evenimentului</li> <li>• Înregistrarea solicitărilor beneficiarului se face prin redarea corectă a conținutului cererii, în corelare cu contractul de monitorizare, pe baza corespondenței oficiale între părți, în acord cu prevederile legale, acestea fiind rezolvate cu promptitudine și cu orientare spre client</li> </ul>