

# **STANDARD OCUPAȚIONAL**

**Ocupația: Director departament/divizie informatică**

**Domeniul: Electrotehnică, automatică, electronică, informatică / tehnologia  
informației**

**Cod COR: 123605, 123606**

**2007**

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

**Inițiator:**

**Centrul de Pregătire în Informatică CPI – S.A.**

**Standardul a fost elaborat in cadrul programului PHARE 2003 Coeziune Economică si Socială – Dezvoltarea resurselor umane**

**Titlu proiect: „Elaborarea de standarde ocupaționale pentru domeniul tehnologiilor informației, ca suport necesar si obligatoriu pentru aplicarea reglementărilor legale privind formarea profesională a adulților”**

**Referință proiect: RO-2003-005-551.05.03.02.147**

**Echipa de redactare a standardului ocupațional:**

**Cicilia Târâcă** – evaluator CNFPA, inginer automatică și calculatoare, consultant în informatică – CPI – S.A.

**Remus Tudorică** – doctor în informatică, absolvent informatică economică, evaluator CNFPA, director general – CPI – S.A.

**Mihaela Tudose** – expert instructor-formator, evaluator CNFPA în domeniul IT&C, Microsoft Certified Trainer, absolvent cibernetică economică, Centrul de Pregătire în Informatică – CPI -S.A.

**Echipa de validare / Referenți de specialitate:**

**Sorin Dimofte** – inginer electrotehnică – SIVECO S.A.

**Sorin Iuga** – matematician-informatician – Director General S.C. SHARK Industries

**Dominic Bucerzan** – matematician-informatician, doctor in informatică, vicepreședinte Asociația patronală FORTI

**Dan Cismasiu**, matematician-informatician, inginer de sistem, director general S.A.S. Sibiu, vicepreședinte Asociația patronală FORTI

Comitetul Sectorial pentru Tehnologia Informației, Comunicații și Poștă

## UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

<b>Domenii de competență</b>	<b>Nr. crt.</b>	<b>Titlul unității</b>
<b>FUNDAMENTALE</b>	1	Comunicarea la locul de muncă
	2	Lucrul în echipă
	3	Dezvoltarea profesională
<b>GENERALE PE DOMENIUL DE ACTIVITATE</b>	4	Elaborarea și aplicarea normelor de tehnica securității muncii și de prevenire și stingere a incendiilor
	5	Elaborarea și aplicarea procedurilor de calitate
	6	Organizarea activităților proprii
<b>SPECIFICE OCUPAȚIEI</b>	7	Coordonarea activității departamentului de informatică
	8	Recrutarea de personal specializat
	9	Monitorizarea implementării și funcționării soluțiilor IT&C
	10	Supervizarea proiectării/reproiectării de soluții complexe IT&C
	11	Asigurarea instruirii personalului pentru utilizarea tehnologiilor IT&C
	12	Planificarea resurselor gestionate

## Descrierea ocupației

### Observație

Standardul se aplică următoarelor ocupații:

- director divizie informatică – cod COR 123605
- director departament informatică – cod COR 123606

precum și altor ocupații care se vehiculează pe piața muncii, dar care nu se regăsesc ca atare în COR, cum ar fi:

- manager departament informatică
- manager divizie informatică
- manager direcție informatică

**Directorul departament/ direcție informatică** are următoarele competențe:

**coordonează** activitatea compartimentului de informatică din unități – întreprindere, instituție, societate comercială, etc.;

**furnizează** informații tehnice pentru elaborarea bugetului anual;

**urmărește**, după caz, îndeplinirea obiectivelor financiare: participa la elaborarea bugetului anual, în care, după caz, eșalonează cheltuielile, analizează variante;

**furnizează** informațiile necesare pentru inițierea de acțiuni corective privind obiectivele financiare;

se preocupă permanent pentru **înțelegerea** în profunzime a activităților desfășurate în unitate (firmă, instituție), a modului cum pot fi ele susținute și dezvoltate prin soluții IT&C<sup>1</sup> adecvate. Soluțiile IT&C special proiectate sau adaptate vor avea la bază cerințele de lucru ale unității (firmă, instituție), performanțele așteptate, în condițiile unor costuri acceptabile și într-un timp determinat;

**participă** la proiectarea/ reproiectarea suportului tehnic pentru cele mai complexe probleme ale sistemului informatic;

**identifică** procesele din organizație (firmă, instituție) care determină cerințe și specificații IT&C;

**corelează** resursele și termenele proiectelor cu cerințele compartimentelor funcționale;

**coordonează** activitățile de colectare a cerințelor de soluții IT&C formulate de compartimentele organizației;

**coordonează** alegerea, instalarea, utilizarea și întreținerea echipamentelor de calcul din unitate;

**coordonează** achiziționarea de programe de calculator;

---

<sup>1</sup> IT&C, Information Technology and Communications, în limba română, Tehnologia informației și Comunicațiilor

- coordonează** procesul de instruire a utilizatorilor soluțiilor IT&C implementate;
- evaluatează** modul în care noile tehnologii propuse satisfac cerințele unității;
- stabilește** modalitățile de prelucrare a datelor la nivelul unității;
- analizează** riscurile legate de securitatea datelor, programelor și echipamentelor și adopta măsurile care se impun;
- întreține** un mediu de lucru sănătos, stabil și sigur;
- supraveghează** utilizarea eficientă și rațională a resurselor materiale și financiare;
- urmărește** aplicarea standardelor tehnice IT&C în vigoare și a cerințelor specifice ale organizației (firmă, instituție), așa cum decurg ele din activitățile desfășurate;
- elaborează** instrucțiuni privind normele de securitatea muncii și de pază și stingere a incendiilor;
- colectează, sintetizează, analizează, cuantifica informații în vederea elaborării** de rapoarte referitoare la activități și performanțe ale soluțiilor tehnice;
- se preocupă de recrutarea, selectarea, orientarea și pregătirea profesională** a personalului din departament;
- urmărește** eficiența personalului din subordine;
- reprezintă** departamentul în relațiile cu alte departamente din unitate sau cu terți.

**Cunoștințe necesare practicării ocupației:**

- calculatoare și subsisteme hardware: structura și arhitectura calculatoarelor, etc.;
- concepte și arhitecturi de rețea, funcționarea rețelelor, tipuri de rețele, medii de comunicații;
- concepte privind securitatea accesului în rețea, securitatea datelor accesibile în rețea;
- teoria și practica sistemelor de baze de date, modalități de păstrare și de acces la volume mari de date, tipuri de management;
- concepte și principii ale bazelor de date, prelucrarea tranzacțiilor și transmiterea mesajelor;
- Internet: servere Web, servere de poștă electronică;
- Informații despre aplicații: “e-commerce”, “e-business”, “office”, produse antivirus, alte aplicații;
- principii de dezvoltare a aplicațiilor, proiectarea, codificarea, testarea, implementarea programelor, instrumente pentru dezvoltarea de programe;
- interfețe grafice, principiile interfețelor om-mașină;
- managementul proiectelor: cerințele și strategiile lucrului în echipă, participarea în echipă, atingerea obiectivelor, conducerea echipei, gestionarea conflictelor;

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

managementul activităților: planificarea, estimarea, conducerea, controlul, evaluarea riscurilor, raportarea progreselor;  
asigurarea calității: respectarea standardelor industriale în privința calității produselor și serviciilor;  
modelarea costurilor, eficiența investițiilor în soluții IT&C;  
tendențe ale dezvoltării tehnologiilor hardware și software  
etc.

**Deprinderi, aptitudini, atitudini:**

spirit analitic;  
capacitate de sinteză;  
atenție la detalii: obținerea unui rezultat corect chiar atunci când se află sub presiune, verifică acuratețea (corectitudinea) informațiilor înainte de a le folosi;  
pasiune pentru succesul propriilor acțiuni, dispus către excelență;  
responsabilitate, adaptează timpul de lucru la cerințele activităților;  
comunicare eficientă: față în față, la telefon, în scris, prin prezentări, folosește noile instrumente ale tehnologiei comunicațiilor;  
orientat către buna desfășurare a activităților din unitate: alege ceea ce este mai bun pentru aceasta, pentru confortul și profitul acesteia;  
ia decizii în timp util;  
flexibilitate, învață singur;  
inițiativă – nu așteaptă să i se spună ce are de făcut;  
caracteristici de conducător, prevenirea, asumarea și gestionarea riscurilor:  
consideră și evaluează consecințele posibile ale acțiunilor care se vor desfășura (sau ale lipsei de acțiune) și face în așa fel încât să minimizeze consecințele negative;  
negociere;  
persuasiune – putere de convingere;  
spirit organizatoric.

## UNITATEA 1

### Comunicarea la locul de muncă

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară comunicării eficiente, în vederea desfășurării activităților la nivelul de performanță solicitat de compartiment. Directorul departament informatică inițiază și participă la discuții în vederea găsirii și folosirii celor mai convenabile soluții IT&C pentru unitate.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Colaborează cu toate compartimentele funcționale ale organizației</b>	1.1. Colaborarea pentru stabilirea cererii de echipamente, componente hardware și/sau software se bazează pe aspectele strategice și de calitate ale organizației. 1.2. Echipamentele hardware, sistemele de operare, aplicațiile și componentele software identificate prin colaborarea cu compartimentele funcționale ale organizației trebuie să asigure desfășurarea în bune condiții a activității organizației. 1.3. Echipamentele hardware și software identificate asigură fundamentarea cererii de echipamente hardware și software
<b>2. Monitorizează informarea personalul asupra noutăților tehnice din domeniu</b>	2.1. Soluțiile IT&C discutate respectă cerințele de lucru ale organizației, specificul activităților desfășurate, performanțele așteptate în condițiile stabilite. 2.2. Eventualele modificări / adaptări ale soluției curente IT&C ca și implementarea soluțiilor noi sunt din timp aduse la cunoștința personalului. 2.3. Personalul este informat asupra noutăților tehnice care pot îmbunătăți performanțele proprii, stilul de viață și de muncă. 2.4. Personalul este informat despre noutățile tehnice a căror utilizare ar putea îmbunătăți calitatea produselor și/sau serviciilor ce fac obiectul activității organizației.
<b>3. Elaborează propunerile de achiziții IT&amp;C</b>	3.1. Propunerile de achiziții IT&C se întocmesc riguros, corect și complet. 3.2. Propunerile de achiziții IT&C se încadrează în planul strategic/operational al organizației. 3.3. Valoarea achizițiilor IT&C se încadrează în bugetul organizației. 3.4. Propunerile de achiziții IT&C se supun aprobării conducerii organizației.

#### Gama de variabile

Comunicarea poate avea diferite forme:

- orală
  - prezentare
  - discuții (cu unul sau a mai mulți interlocutori)
- în scris - inclusiv prin mijloace de comunicații moderne (e-mail, SMS, telefonie fixă sau mobilă, sisteme de semnalizare de orice fel, avertizări, alerte, etc.).

Aspecte strategice și de calitate:

- strategia de dezvoltare a organizației
- creșterea calității produselor/serviciilor
- creșterea productivității muncii
- îmbunătățirea condițiilor de muncă.

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

Desfășurarea în bune condiții a activității organizației implică:

- activitate bună a tuturor compartimentelor organizației
- previzionarea evoluțiilor tehnologice curente și de perspectivă, atât în domeniul principal de activitate al organizației, cât și în domeniul tehnologiilor IT&C.

Personalul poate fi:

- angajați
- cadre de conducere

Interlocutori pot fi:

- administratorul de rețea
- programatori - dezvoltatori de aplicații
- alte persoane de conducere din unitate / organizație
- utilizatori de aplicații
- etc.

Comunicarea va fi adecvată:

- problemei în discuție
- mediului de lucru
- experienței interlocutorului
- poziției ierarhice a interlocutorului.

Exprimarea este clară, concisă, corectă și folosește termenii tehnici cei mai adecvați, în raport cu gradul de cunoștințe și de educație ale interlocutorului.

Noutățile tehnice din domeniu se referă la:

- facilități
- configurații
- tehnologii
- produse apărute

Condiții: timp și costuri

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- însușirea și înțelegerea terminologiei de lucru și a termenilor tehnici folosiți în vorbirea tehnică, în manuale, documentații de specialitate, ghiduri de utilizare, în ceea ce privește atât activitățile și operațiile din domeniul de activitate al organizației, cât și cele folosite în domeniul IT&C.
- comunicare și informare: exprimarea trebuie să fie clară, concisă, corectă și să folosească termenii tehnici cei mai adecvați.
- dialogul cu interlocutorul trebuie să fie deschis, prietenos și fără ambiguități.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de sintetizare și redare a evenimentelor importante pentru buna funcționarea a sistemului informatic;
- capacitatea de comunicare corectă, concisă și eficientă cu diferiți interlocutori;
- capacitatea de a asculta cu atenție și răbdare partenerii de dialog și de a preîntâmpina eventuale divergențe;
- demonstrarea unor atitudini precum atenție, fermitate în luarea deciziilor, aplicarea promptă a deciziilor ierarhic superioare;
- capacitatea de înțelegerea activităților desfășurate în organizație și de identificare a celor mai bune soluții IT&C



## UNITATEA 2

### Lucrul în echipă

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară lucrului în echipă, în care directorul departament informatică participă în calitate de coordonator al echipei care alege, implementează și menține în funcțiune componentele soluției IT&C din organizație.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică rolurile specifice muncii în echipă</b>	1.1. Rolurile sunt identificate în funcție de sarcina specifică ce este realizată de echipă. 1.2. Atribuțiile specifice fiecărui membru al echipei sunt stabilite de comun acord în funcție de sarcina specifică pe care o realizează. 1.3. Propunerile de îmbunătățire a activității echipei sunt discutate și aprobate în comun.
<b>2. Coordonează lucrul în echipă</b>	2.1. Condițiile de lucru pentru desfășurarea normală a activității sunt asigurate prin participarea tuturor membrilor echipei. 2.2. Sarcinile echipei sunt stabilite și rezolvate prin implicarea tuturor membrilor. 2.3. Lucrul în echipă este efectuat cu respectarea drepturilor la opinie ale membrilor echipei și a regulilor de comunicare interumană. 2.4. Încadrarea activităților echipei în termenele stabilite se face prin respectarea rolurilor specifice și a responsabilităților individuale ale membrilor echipei. 2.5. Portofoliul procedurilor standard și a situațiilor în care se aplică acestea sunt actualizate periodic.
<b>3. Asigură condițiile de desfășurare în bune condițiuni a activității echipei/ echipelor de specialiști IT&amp;C</b>	3.1. Sarcinile și regulile stabilite pentru membrii echipei IT&C sunt clare și respectă fișa postului. 3.2. Controlul îndeplinirii sarcinilor este riguros și se desfășoară periodic (conform planificării) și ori de câte ori este necesar. 3.3. Eventualele abateri de la procedurile standard în vigoare sunt analizate și soluționate cu responsabilitate și oportunitate. 3.4. Atmosfera menținută în echipă este propice lucrului, de înțelegere și ajutorare, de colegialitate și respect reciproc.

#### Gama de variabile

Activități/ sarcini specifice echipei:

- întruniri pentru crearea echipei
- stabilirea activităților pentru fiecare membru din echipă
- întruniri pentru a se prezenta stadiul la care s-a ajuns cu realizarea lucrării, propuneri de îmbunătățiri etc.

Activitatea se desfășoară în compartimentul de informatică sau în alte compartimente ale unității, dacă condițiile tehnice permit aceasta.

Membrii echipei: alți șefi de compartimente, consultanți, inginer de sistem, programatori, administrator de rețea, etc.

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

Membrii echipei de lucru extinse pot fi: șef ierarhic, colegi din echipa care efectuează lucrarea, colegi din alte compartimente, furnizori, clienți, specialiști în marketing etc.

Actualizarea portofoliului procedurilor implică:

- analiză
- corectare
- adaptare
- modificare.

Structura echipelor de specialiști, numărul membrilor, sarcinile principale ale echipelor vor diferi în funcție de specificul activităților.

Structura echipelor, numărul membrilor, sarcinile principale ale echipelor vor diferi în funcție de domeniul principal de activitate al organizației: instituții bancare, de servicii financiare, de asigurări, producție de mașini și utilaje, bunuri de consum îndelungat, bunuri și servicii domestice, transport de marfă și de persoane, construcții și instalații pentru construcții, comerț, etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- teoria grupurilor, conducerea echipelor, gestionarea și prevenirea conflictelor, rolul membrilor unei echipe, dinamica grupurilor și a echipelor.
- modalități de stabilire a obiectivelor și evaluarea gradului lor de îndeplinire

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de analiză, sinteză,
- fermitate în luarea și aplicarea deciziilor
- obiectivitatea, operativitatea
- capacitatea de a rezolva probleme și conflicte
- capacitatea de a negocia și de a găsi alternative
- spiritul de prevedere, evaluarea și asumarea riscurilor, evaluarea consecințelor unor acțiuni (sau a lipsei de acțiune)
- calități de conducător și de organizator, puterea de a-i asculta cu atenție pe ceilalți
- gândirea creatoare, inovativă.

### UNITATEA 3

## Dezvoltarea profesională

### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară directorului departamentului informatică de a se autoevalua permanent în vederea îmbunătățirii propriilor performanțe manageriale și profesionale; el trebuie să facă față atât problemelor de management, cât și evoluției tehnologice în domeniul IT&C, pentru a putea să înțeleagă și să aprobe soluțiile propuse de specialiștii din compartiment.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Identifică necesarul de cunoștințe</b>	1.1. Necesarul de cunoștințe de perfecționare este stabilit prin autoevaluare obiectivă și pe baza observațiilor și propunerilor venite din partea șefilor ierarhici 1.2. Necesarul de cunoștințe este identificat în conformitate cu specificul activităților din organizație. 1.3. Materialele de specialitate sunt consultate periodic sau ori de câte ori este necesar în vederea identificării, structurării și aprofundării informațiilor noi. 1.4. Identificarea de noi surse de informare și structurarea informațiilor se realizează prin consultarea periodică sau ori de câte ori este nevoie a materialelor de specialitate
<b>2. Își însușește cunoștințe noi</b>	2.1. Cunoștințele sunt însușite corect în urma participării la cursurile de instruire și prin studiu individual. 2.2. Autoinstruirea și instruirea profesională se desfășoară periodic, după un plan bine stabilit. 2.3. Cunoștințele dobândite în urma participării la cursuri, seminarii și prin studiu individual sunt valorificate și aplicate corect în activitatea curentă, în scopul creșterii calității activității de management a departamentului. 2.4. Manualele, specificațiile tehnice, documentațiile de specialitate sunt folosite pentru înțelegerea soluției IT&C curente și a soluțiilor viitoare.
<b>3. Menține un nivel ridicat al cunoștințelor manageriale și tehnice</b>	3.1. Participă regulat la activitățile asociațiilor profesionale din domeniul IT&C. 3.2. Stabilește și întreține constant relații personale cu alți manageri din domeniul IT&C. 3.3. Publicațiile profesionale sunt consultate permanent și cu atenție.

### Gama de variabile

Organizație poate fi:

- firmă
- instituție
- companie
- etc.

Materialele documentare de specialitate pot fi:

- publicații de specialitate, studii, lucrări de cercetare
- manuale de prezentare și exploatare, specificații tehnice
- pliante de prezentare a unor produse software

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

- materiale prezentate la expoziții, târguri, simpozioane, workshop-uri
- documentație electronică, Internet, forumuri de discuții
- documente primite/ puse la dispoziție/ consultate la stagii de pregătire managerială sau profesională (la care a participat), seminarii, comunități de practică, organizații profesionale

Cunoștințele se referă la:

- management performant
- informații despre soluții noi de IT&C (hardware și software)

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la: publicații de specialitate, manuale, utilizarea Internet-ului, a altor surse de informare, cunoașterea diferitelor stiluri de învățare, folosirea programelor specifice de instruire / autoinstruire.

La evaluare se va urmări și:

- capacitatea de autoinstruire și de organizare a propriei munci
- obiectivitate în autoevaluarea nivelului de cunoștințe
- capacitatea de analiză și sinteză a informațiilor
- disponibilitatea pentru achiziționarea de noi cunoștințe
- preocuparea pentru instruirea /autoinstruirea continuă
- puterea de muncă și de concentrare
- capacitatea de a selecta informațiile
- capacitatea de a relaționa și de a dezvolta cunoștințe noi.

## UNITATEA 4

### Elaborarea și aplicarea normelor de tehnica securității muncii și de prevenire și stingere a incendiilor

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară în vederea cunoașterii, elaborării de instrucțiuni specifice și aplicării normelor de securitate a muncii și de prevenire și stingere a incendiilor.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Aplică normele de protecția muncii</b>	1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite și aplicate în conformitate cu specificul locului de muncă. 1.2. Însușirea corectă a procedurilor în vigoare este asigurată de participarea la instructajul periodic de protecția muncii. 1.3. Măsurile de prim ajutor sunt însușite corect.
<b>2. Aplică normele de prevenire și stingere a incendiilor.</b>	2.1. Legislația și normele de prevenire și stingerea incendiilor sunt însușite și aplicate în conformitate cu specificul locului de muncă. 2.2. Însușirea corectă a procedurilor în vigoare este asigurată de participarea la instructajul periodic de prevenire și stingere a incendiilor. 2.3. Echipamentele și materialele de stingere a incendiilor sunt identificate corect și rapid conform normativelor.
<b>3. Identifică pericolele potențiale.</b>	3.1. Pericolele potențiale sunt identificate și înlăturate - dacă sunt în competența sa. 3.2. Pericolele identificate sunt raportate imediat persoanei abilitate, pentru a fi înlăturate. 3.3. Pericolele sunt înregistrate în registrul de evenimente, conform procedurile specifice.
<b>4. Elaborează și aplică procedurile de urgență.</b>	4.1. Măsurile de urgență și de evacuare sunt elaborate și aplicate în conformitate cu topologia și specificul locului de muncă. 4.2. Accidentul apărut este rezolvat (dacă este în competența sa) sau semnalat prin contactarea cu promptitudine a persoanelor abilitate, conform procedurile specifice. 4.3. Primul ajutor este acordat rapid și corect în conformitate cu tipul de accident produs. 4.4 Echipamentul de intervenție este utilizat conform normelor PSI, a celor de protecție și igienă a muncii.

#### *Gama de variabile*

Activitatea se desfășoară acolo unde există echipamente IT&C. Normele de protecție a muncii și de prevenire și stingere a incendiilor se aplică oriunde există componente (echipamente) IT&C.

Sisteme de avertizare: sonore, luminoase.

Echipamente de stingere a incendiilor: hidranți, extincatoare, lopeți, nisip, târnăcoape, găleți, etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- norme de protecția muncii
- norme de prevenire și stingere a incendiilor specifice locului de muncă
- plan de evacuare în caz de accidente majore sau incendii
- sistemele de siguranță și protecție ale echipamentelor
- sistemele de avertizare, de amplasare a hidranților
- etc.

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident;
- aplicarea normelor de protecția muncii și de prevenire și stingere a incendiilor; cunoașterea sistemelor de siguranță și protecție ale echipamentelor; cunoașterea sistemelor de avertizare, amplasarea hidranților, etc.
- capacitatea de prevedere, operativitatea în luarea deciziilor

## UNITATEA 5

### Elaborarea și aplicarea procedurilor de calitate

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară elaborării și aplicării de către directorul departamentului informatică a procedurilor de calitate, a instrucțiunilor de lucru precum și aplicării de măsuri preventive și corective referitoare la calitate.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Aplică procedurile de calitate</b>	1.1. Toate activitățile se desfășoară respectând cerințele de calitate cuprinse în documentele de calitate, atât pentru domeniul IT&C, cât și pentru domeniul (domeniile) de activitate ale organizației. 1.2. Pentru realizarea exigențelor de calitate sunt utilizate acțiuni preventive și corective. 1.3. Procedurile de calitate sunt actualizate ori de câte ori este nevoie.
<b>2. Verifică rezultatele și remediază neconformitățile</b>	2.1. Deficiențele de calitate sunt constatate prin comparație cu cerințele de calitate. 2.2. Deficiențele de calitate constatate sunt transmise în timp util persoanelor în măsură să stabilească măsurile de remediere. 2.3. Fiind persoana îndreptățită să ia măsuri, va remedia neconformitățile constatate conform procedurilor.
<b>3. Urmărește aplicarea standardelor tehnice IT&amp;C în vigoare și a cerințelor de calitate specifice</b>	3.1. Aplicarea standardelor de calitate IT&C în organizație este monitorizată permanent și atent. 3.2. Respectarea cerințelor de calitate specifice este urmărită cu atenție și rigoare. 3.3. Standardele de calitate și cerințele specifice nou apărute sunt aduse prompt la cunoștința persoanelor interesate.
<b>4. Elaborează actualizări/modificări ale normelor de calitate</b>	4.1. Normele de calitate care se impun sunt elaborate conform standardelor aplicabile organizației. 4.2. Modificări ale normelor de calitate sunt efectuate imediat ce apare această cerință. 4.3. Normele de calitate elaborate precum și modificările efectuate sunt comunicate atât membrilor echipei, cât și personalului implicat.

#### *Gama de variabile*

Documente de calitate:

- instrucțiuni de lucru
- proceduri de lucru
- standarde specifice
- etc.

Acțiuni preventive și corective:

- proceduri reparatorii
- decizii de echipă
- decizii de management
- alocare de resurse în zonele critice
- etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- instrucțiuni de lucru, proceduri, standarde de calitate
- planuri de asigurarea calității
- acțiuni preventive sau corective

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a lua decizii în conformitate cu procedurile de calitate în vigoare
- atenția și rigurozitatea în căutarea defectelor
- cunoașterea standardelor de calitate aplicabile organizației și departamentului IT&C

## UNITATEA 6

### Organizarea activităților proprii

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară planificării propriului buget de timp și organizării de către directorul departamentului informatică a propriilor activități, pentru a asigura desfășurarea în bune condițiuni a tuturor acțiunilor departamentului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică activitățile departamentului</b>	1.1. Activitățile curente sunt identificate cu atenție. 1.2. Activitățile excepționale care pot apărea sunt identificate în mod riguros. 1.3. Inventarul activităților curente și excepționale este actualizat permanent.
<b>2. Planifică alocarea resurselor pentru îndeplinirea obiectivelor departamentului</b>	2.1. Implicarea în derularea proiectelor din departament se face cu rigoare și atenție. 2.2. Sarcinile și responsabilitățile fiecărui membru al echipei sunt precise, concrete, cu termene de realizare și obiective de realizat. 2.3. Bugetul de timp alocat fiecărui obiectiv al departamentului este gestionat cu grijă. 2.4. Resursele materiale necesare pe fiecare obiectiv sunt determinate cu rigozitate. 2.5. Pregătirea bugetului anual, planificarea cheltuielilor, inițierea de acțiuni corective se realizează cu rigozitate.
<b>3. Stabilește prioritățile</b>	3.1. Prioritățile sunt identificate și stabilite riguros. 3.2. Portofoliul de priorități este actualizat cu atenție. 3.3. Prioritățile sunt abordate și rezolvate în ordinea stabilită.

#### Gama de variabile

Activități: curente sau care pot apărea în mod excepțional.

Activitățile curente se referă la:

- operații de monitorizare a funcționării componentelor hardware și software
- decizii referitoare la modul de rezolvare a unei situații de funcționare necorespunzătoare a componentelor hardware și software
- monitorizarea respectării alocării resurselor umane, materiale și financiare.

Resurse ale departamentului: umane, materiale, financiare.

Operații care pot fi monitorizate:

- modul de lucru al echipamentelor IT&C
- modul de utilizare al serviciilor și aplicațiilor
- accesul utilizatorilor la resurse
- traficul de informații în rețea
- etc.

#### Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- instrumente, tehnici pentru monitorizare și supraveghere

La evaluare se va urmări și:

- capacitatea de organizare și planificare
- rigozitate în îndeplinirea sarcinilor
- respectarea termenelor
- capacitate de decizie în condiții de stres

## UNITATEA 7

### Coordonarea activității departamentului de informatică

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară directorului departamentului informatică de a iniția, coordona și evalua achiziționarea de echipamente de calcul, programe/aplicații de calculator, în cadrul unor proiecte.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică procesele din organizație care determină cerințe IT&amp;C</b>	1.1. Procesele care determină cerințe sunt izolate și analizate folosind mijloace specifice. 1.2. Modalitățile de prelucrare a datelor (ca urmare a implementării unor noi soluții IT&C) sunt stabilite cu precizie, la nivelul organizației. 1.3. Soluțiile propuse corespund cerințelor identificate. 1.4. Activitățile de colectare a cerințelor IT&C formulate de compartimentele organizației sunt coordonate cu atenție.
<b>2. Coordonează activitatea de proiectare a noilor soluții IT&amp;C</b>	2.1. Componenta și dimensiunea echipelor de proiectare sunt stabilite în funcție de specificul activităților, de problemele tehnice, interdisciplinaritatea acestora și de rezultatele așteptate. 2.2. Obiectivele generale, rezultatele așteptate și condițiile de lucru ale echipei sunt clar exprimate și însușite de toți membrii echipei 2.3. Atribuțiile, gradul de participare și rezultatele fiecărui membru sunt corect stabilite, evaluate și motivate. 2.4. Deciziile luate sunt ferme și transmise către toți membrii echipei.
<b>3. Coordonează alegerea, instalarea, utilizarea și întreținerea echipamentelor IT&amp;C din organizație</b>	3.1. Echipamentele IT&C sunt stabilite conform cerințelor din strategia generală (pe termen lung) a organizației. 3.2. Instalarea, utilizarea și întreținerea echipamentelor IT&C achiziționate sunt monitorizate cu atenție. 3.3. Instalarea și întreținerea echipamentelor IT&C se realizează conform planificării.
<b>4. Coordonează achiziționarea de programe de calculator</b>	4.1. Componentele software sunt achiziționate în conformitate cu specificațiile proiectului. 4.2. Instalarea instrumentelor software este coordonată cu atenție. 4.3. Modul de utilizare al programelor de calculator achiziționate și instalate este monitorizat permanent.
<b>5. Evaluează gradul în care noile tehnologii satisfac cerințele identificate</b>	5.1. Rezultatele intermediare și finale sunt evaluate la momente de timp strict planificate și ori de câte ori este nevoie. 5.2. Evaluarea se face folosind criterii precise, care să nu lase loc la interpretări și ambiguități. 5.3. Evaluarea periodică determină gradul de aplicabilitate / utilitate a tehnologiilor noi față de cerințele din organizație.
<b>6. Urmărește utilizarea eficientă și rațională a resurselor</b>	6.1. Structura costurilor implicate de proiect reflectă corect costurile configurației hard-soft propuse, cheltuielile directe și indirecte. 6.2. Costurile de mentenanță prevăzute acoperă o durată de exploatare eficientă. 6.3. Cheltuielile efectuate respectă cu strictețe capitoarele de buget corespunzătoare. 6.4. Personalul de specialitate din subordine este alocat cu atenție pentru a îndeplini eficient sarcinile atribuite. 6.5. Resursele necesare și termenele de realizare sunt corelate atent și riguros cu cerințele utilizatorilor.



### ***Gama de variabile***

Resursele pot fi: resurse materiale, resurse financiare, timp

Proiectele derulate de un compartiment IT&C vor diferi în funcție de:

- domeniul de activitate al organizației
- gradul actual de susținere prin mijloace IT&C
- restricțiile și limitările actuale ale organizației
- dezvoltarea previzibilă a obiectivelor generale ale organizației
- uzura fizică (și morală) a mașinilor, echipamentelor și instrumentelor actuale
- structura generală a costurilor organizației
- etc.

Cheltuielile directe și indirecte se referă la:

- salarizarea personalului implicat
- cheltuieli cu locațiile folosite
- consumabile
- contribuții la bugetul statului (șomaj, sănătate, etc.)
- etc.

Soluțiile IT&C se referă la:

- soluțiile IT&C aflate în funcțiune în organizație
- soluțiile IT&C proiectate a fi implementate în viitor.

Strategia organizației se referă la:

- strategiei de funcționare
- strategia de dezvoltare.

Specificul activităților se referă la domeniul principal de activitate al organizației:

- instituții bancare
- instituții de servicii financiare
- asigurări
- producție de mașini și utilaje
- producție de bunuri de consum îndelungat
- bunuri și servicii domestice
- transport de marfă și de persoane
- construcții și instalații pentru construcții
- comerț, etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- ciclul de viață, evoluția și finalitatea proiectelor,
- componentele principale ale unui proiect: identificarea proiectului, elaborarea proiectului, bugetul și calendarul proiectului, resursele disponibile, verificări, negocieri și decizii, organizarea proiectului, monitorizare, raportare, evaluare,
- noțiuni fundamentale privind bugetele proiectelor și structurarea costurilor
- modalități de stabilire a obiectivelor și evaluarea gradului lor de îndeplinire.

La evaluare se va urmări:

- fermitate în luarea și aplicarea deciziilor
- obiectivitatea, operativitatea
- responsabilitatea în coordonarea echipelor de specialiști
- capacitatea de a rezolva probleme și conflicte
- capacitatea de a negocia și de a găsi alternative
- spiritul de prevedere, evaluarea și asumarea riscurilor, evaluarea consecințelor unor acțiuni / a lipsei de acțiune
- respectarea planificărilor și atingerea obiectivelor, capacitatea de a găsi alternative
- viziunea clară asupra problemelor care pot fi rezolvate și asupra mijloacelor care pot fi folosite
- organizare, consecvență, atenție la detalii
- calități de conducător și de organizator, puterea de a-i asculta cu atenție pe ceilalți, gândirea creatoare, inovația.

## UNITATEA 8

### Recrutarea de personal

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară directorului de departament IT privind urmărirea eficienței personalului din subordine, a recrutării de personal, precum și a pregătirii profesionale a personalului din departamentul IT&C.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Urmărește eficiența personalului din subordine</b>	1.1. Personalul din departament este evaluat periodic privind modul de realizare a sarcinilor profesionale. 1.2. Cerințele de pregătire profesională a personalului sunt identificate corect și complet, corelat cu modul de îndeplinire a sarcinilor de serviciu. 1.3. Eficiența personalului este corelată cu gradul de cunoaștere a noutăților tehnice din domeniul IT&C.
<b>2. Recrutează personal</b>	2.1. Cerințele de personal de specialitate sunt identificate cu atenție, conform cu sarcinile de realizat în departament. 2.2. Firmele de recrutare de personal sunt identificate și contactate conform cerințelor departamentului. 2.3. Contractele cu firmele de recrutare alese sunt negociate cu grijă; desfășurarea activităților contractate este atent urmărită. 2.4. Personalul recomandat de firme este evaluat cu rigurozitate și atenție, pt. a angaja persoane cu eficiență profesională dovedită. 2.5. Referințele candidatului sunt riguros verificate. 2.6. În cazul în care nu apelează la firme specializate de recrutare personal, se preocupă permanent de selectarea, orientarea și instruirea personalului.
<b>3. Coordonează pregătirea profesională a personalului subordonat</b>	3.1. Cerințele de pregătire profesională ale fiecărei persoane sunt identificate riguros și detaliat. 3.2. Registrul de parteneri/ furnizori de formare profesională este actualizat permanent. 3.3. Introducerea în bugetul organizației a sumelor necesare pregătirii profesionale este avută în vedere permanent.

#### ***Gama de variabile***

Firmele de recrutare:

- se pot contacta direct sau pe Internet
- oferă personal din baza lor de date
- pot prospecta piața pentru găsirea persoanelor care să corespundă cerințelor exprimate de organizație

Eficiența personalului se exprimă prin:

- îndeplinirea sarcinilor de serviciu la parametrii ceruți
- anticiparea unor soluții care contribuie la optimizarea activităților desfășurate
- preocupare pentru achiziția de noi cunoștințe de specialitate

#### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- metode și tehnici de evaluare a personalului
- cerințe psihologice corespunzătoare ocupațiilor din domeniul IT&C

La evaluare se va urmări:

- inițiativa;
- capacitatea de a sesiza riscurile, asumarea riscurilor;
- capacitatea de a evalua consecințele diferitelor acțiuni, inclusiv consecințele lipsei de acțiune;
- spiritul de prevedere, hotărârea;
- operativitate în selectarea și atingerea obiectivelor.

## UNITATEA 9

### Monitorizarea implementării și funcționării soluțiilor IT&C

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară directorului de departament în informatică pentru urmărirea performanțelor în exploatare a soluțiilor/ serviciilor IT&C propuse. Urmărirea pe termen lung a performanțelor va fi văzută ca un instrument pentru optimizarea funcționării sistemelor, subsistemelor și aplicațiilor, ca un mijloc de preîntâmpinare și/ sau detectare din timp a erorilor de funcționare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Monitorizează performanțele sistemelor / subsistemelor în funcțiune și accesul utilizatorilor la resursele informatice</b>	<p>1.1. Lista parametrilor de referință (control) și valorile etalon folosite pentru evaluarea performanțelor sistemelor / subsistemelor și aplicațiilor respectă specificațiile producătorilor și se încadrează în standarde.</p> <p>1.2. Momentele de timp, regulile și procedurile stabilite pentru supravegherea și colectarea valorilor parametrilor de referință - în vederea evaluării performanțelor - nu afectează lucrul utilizatorilor și nici funcționarea sigură a sistemelor / subsistemelor / serviciilor / aplicațiilor.</p> <p>1.3. Regulile, procedurile și criteriile folosite pentru evaluarea (aprecierea) performanțelor sunt precise și identifică din timp posibilitatea apariției unor erori de funcționare.</p> <p>1.4. Jurnalele cu valorile măsurate ale parametrilor de referință (control) sunt păstrate și analizate periodic, în vederea stabilirii corecțiilor suplimentare pentru preîntâmpinarea apariției erorilor de funcționare.</p>
<b>2. Evaluează rapoarte și analize privind implementarea și funcționarea soluțiilor/ serviciilor informatice</b>	<p>2.1. Analizele și rapoartele sunt întocmite riguros și cu atenție.</p> <p>2.2. Pentru evenimentelor semnificative, erori, disfuncționalități hard și soft pentru care există proceduri/ succesiuni de proceduri bine stabilite, acestea sunt executate de membrii specializați ai echipei tehnice IT&amp;C.</p> <p>2.3. Rapoartele și analizele referitoare la modul de implementare/ funcționare a echipamentelor de calcul, aplicațiilor și serviciilor software sunt analizate și evaluate riguros.</p> <p>2.4. Evenimentele, erorile, disfuncționalitățile pentru care nu există proceduri standard de corectare / adaptare / reconfigurare sunt evaluate și se elaborează soluții de remediere.</p>
<b>3. Analizează și evaluează riscurile legate de securitatea datelor, a programelor și a echipamentelor</b>	<p>3.1. Riscurile legate de securitatea datelor, a programelor și a echipamentelor sunt analizate periodic și ori de câte ori este nevoie.</p> <p>3.2. Riscurile legate de securitatea datelor, a programelor și a echipamentelor sunt evaluate cu atenție.</p> <p>3.3. Măsurile ce se impun pentru a înlătura orice fel de risc sunt adoptate cu promptitudine.</p> <p>3.4. Rapoartele se elaborează riguros, pe baza activităților identificate, a evaluărilor și performanțelor realizate.</p>

#### Gama de variabile

Soluții/ serviciile IT&C se refera la: sisteme, subsisteme hardware și software, servicii, aplicații.

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

Caracteristici hardware:

- tipul de calculator
- arhitectura calculatorului
- existența unei rețele
- tipul rețelei
- etc.

Caracteristici software:

- sistem de operare
- sistem de fișiere
- SGDB
- Sisteme de gestiune a colecțiilor de date
- etc.

Persoane interesate:

- ingineri de sistem
- programatori
- conducerea companiei
- alți consultanți
- etc.

Lista de parametri de referință pentru: evaluarea performanțelor de funcționare, tehnicile și instrumentele folosite pentru colectarea și măsurarea valorilor parametrilor, periodicitatea colectării acestor informații, criteriile de apreciere, valorile admisibile, se va stabili pe baza:

- caracteristicilor hardware
- caracteristicilor software
- numărul de utilizatori
- tipul de aplicații folosite
- performanțele așteptate
- etc.

Procedurile și mijloacele de corectare depind de:

- sistemul de operare
- arhitectura calculatorului
- arhitectura și caracteristicile rețelei de calculatoare
- aplicațiile și serviciile folosite
- platformele hardware și software care funcționează
- etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- parametri de stare ai sistemelor / subsistemelor, serviciilor, aplicațiilor și proceduri de colectare, păstrare, interpretare ale valorilor parametrilor
- instrumente, tehnici pentru monitorizarea, supravegherea funcționării componentelor hardware și a celor software
- instrumente, tehnici pentru monitorizarea (audit) accesului utilizatorilor la resurse
- sisteme de fișiere și reguli de securitate
- resurse distribuite în rețea și acces concurent

La evaluare se va urmări și:

- capacitatea de organizare, spiritul analitic, atenția la detalii, disponibilitatea de a rezolva probleme tehnice prin oferirea de alternative, inițiativa;
- capacitatea de a sesiza riscurile, asumarea riscurilor;
- capacitatea de a evalua consecințele diferitelor acțiuni, inclusiv consecințele lipsei de acțiune, spiritul de prevedere, hotărârea;
- capacitatea de a lua rapid decizii, concentrarea, capacitatea de asumare a rolului de conducător, obiectivitatea, rigurozitatea în aplicarea regulilor și a hotărârilor, consecvența, operativitate în selectarea și atingerea obiectivelor

## UNITATEA 10

### Supervizarea proiectării/reproiectării soluțiilor complexe IT&C

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară a directorului departament/ divizie informatică de implicare directă în proiectarea/ reproiectarea suportului tehnic – soluțiile IT&C pentru cele mai complexe probleme ale sistemului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică cerințele de date și prelucrări ale problemelor complexe</b>	1.1. Datele și prelucrările sunt identificate corect și complet. 1.2. Punctele slabe, critice, limitările soluției IT&C curente sunt identificate cu atenție. 1.3. Documentația cu fluxul de date și prelucrările este conformă cu situația reală. 1.4. Documentația întocmită constituie baza pentru procesul de proiectare.
<b>2. Participă la proiectarea de noi soluții IT&amp;C</b>	2.1. Soluțiile noi IT&C sunt proiectate pornind de la punctele critice / slabe / limitările detectate, de la evoluțiile tehnologice existente și cele prefigurate 2.2. Soluțiile noi sunt orientate pe atingerea obiectivelor strategiei de funcționare și dezvoltare a organizației. 2.3. Soluțiile noi contribuie la utilizarea eficientă a echipamentelor și la dezvoltarea companiei/ organizației. 2.4. Soluțiile acceptate sunt numai cele care îmbunătățesc performanțele țintă. 2.5. Soluțiile noi sunt în concordanță cu constrângerile. 2.6. Soluțiile IT&C se încadrează în strategia de funcționare și dezvoltare a organizației.
<b>3. Coordonează elaborarea de recomandări de utilizare în cazul unor situații speciale</b>	3.1. Recomandările sunt detaliate, clare și complete. 3.2. Recomandările se referă la situații speciale care nu sunt suficient descrise în manualele de utilizare. 3.3. Recomandările sunt astfel întocmite încât să conducă la rezolvarea situațiilor speciale, fără a fi nevoie de intervenția specialistului.
<b>4. Evaluează modul în care soluția IT&amp;C propusă satisface cerințele companiei/ utilizatorului</b>	4.1. Studiile și analizele elaborate evidențiază clar și precis impactul tehnologiilor propuse. 4.2. Riscurile legate de securitatea datelor, programelor și a echipamentelor sunt identificate și evaluate cât mai corect și complet. 4.3. Măsurile pentru prevenirea și contracararea riscurilor sunt gândite adecvat situației. 4.4. Planurile/ procedurile pentru minimizarea unui atac la securitatea sistemului sunt elaborate riguros. 4.5. Planurile/ procedurile elaborate sunt clare, precise și complete. 4.6. Culegerea, analiza, sinteza și cuantificarea informațiilor - pe care se bazează elaborarea de rapoarte - se face atent și complet. 4.7. Soluțiile noi sunt evaluate conform analizei de tip cauză – efect, a eficienței tehnice și a eficienței investiției.
<b>5. Aprobă proceduri de optimizare a eficienței activităților din sistem</b>	5.1. Procedurile sunt clare, complete și conduc la rezultatul dorit. 5.2. Procedurile sunt elaborate ținând cont de situația avută în vedere. 5.3. Procedurile evidențiază performanțele țintă.

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

### ***Gama de variabile***

Organizație:

- firmă
- companie
- instituție.

Proceduri care asigură funcționarea sistemelor:

- adaptare
- up-gradare
- reconfigurare
- optimizare
- etc.

Performanțe țintă:

- productivitatea muncii
- condițiile de muncă
- rezultatele economico-financiare
- utilizarea eficientă a echipamentelor IT&C din companie
- etc.

Constrângeri:

- cerințele specifice de lucru
- performanțele tehnice așteptate
- costurile acceptate
- intervalul de timp impus
- etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințele necesare se referă la:

- sisteme de operare;
- calculatoare și subsisteme hardware: structura și arhitectura calculatoarelor, procesoare, discuri, memorii, adaptoare de intrare/ ieșire pentru echipamente, controllere, interfețe standard, etc.
- concepte și arhitecturi de rețea, funcționarea rețelelor, tipuri de rețele, medii de comunicații;
- securitatea accesului în rețea, securitatea datelor accesibile în rețea;
- teoria și practica sistemelor de baze de date, modalități de păstrare și de acces la volume mari de date, tipuri de management
- concepte și principii ale bazelor de date, prelucrarea tranzacțiilor și transmiterea mesajelor
- Internet: servere Web, servere de poștă electronică, “firewall”, alte servicii
- aplicații: “e-commerce”, “e-business”, “office”, produse antivirus, alte aplicații
- păstrarea securității rețelelor
- platforme pentru aplicații
- principii de dezvoltare a aplicațiilor, instrumente pentru dezvoltarea de programe
- interfețe grafice, principiile interfețelor om-mașină
- managementul proiectelor: cerințele și strategiile lucrului în echipă, participarea în echipă, atingerea obiectivelor, conducerea echipei, gestionarea conflictelor
- managementul activităților: planificarea, estimarea, conducerea, controlul, evaluarea riscurilor, raportarea progreselor
- asigurarea calității: respectarea standardelor industriale în privința calității produselor și serviciilor
- modelarea costurilor, eficiența investițiilor în soluții IT&C
- tendințe ale dezvoltării tehnologiilor hardware și software.

*Ocupația: director departament/ divizie informatică – 12 unități*

La evaluare se va urmări:

- spiritul analitic: identifică informațiile lipsă, analizează logic o situație (problemă) tehnică și o rezolvă prin soluții noi, inovatoare
- capacitatea de a observa detalii: obținerea unui rezultat corect chiar atunci când este sub presiune, verificarea acurateții (corectitudinii) informațiilor înainte de a le folosi
- pasiune pentru succesul propriilor acțiuni, dispus către excelență
- responsabilitate
- comunicare eficientă
- capacitatea de orientare către client, pentru confortul și profitul acestuia
- capacitatea de a lua decizii în timp util
- flexibilitatea, capacitatea de a învăța singur
- inițiativa – nu așteaptă să i se spună ce are de făcut
- capacitatea de evaluare a consecințelor posibile ale acțiunilor și minimizarea acțiunilor negative
- capacitatea de negociere
- puterea de convingere
- spirit organizatoric

## UNITATEA 11

### Asigurarea instruirii personalului pentru utilizarea tehnologiilor IT&C

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară directorului departament informatică pentru asigurarea instruirii permanente a personalului în vederea folosirii corecte a echipamentelor și tehnologiilor IT&C implementate. Instruirea individuală a angajaților va conduce la creșterea competențelor individuale și a celor generale, colective ale organizației în ansamblu.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Stabilește cerințele de instruire ale personalului</b>	1.1. Nevoia individuală de instruire / autoinstruire a personalului este stabilită ca diferență între cunoștințele și deprinderile actuale și cele necesare bunei desfășurări a activității la locul de muncă. 1.2. Nevoia de instruire / autoinstruire a angajaților respectă soluțiile tehnologice IT&C implementate sau în curs de implementare și este în concordanță cu fișa postului. 1.3. Obiectivele instruirii / autoinstruirii (tematica individuală de instruire / autoinstruire) personalului respectă sarcinile de serviciu, așa cum apar ele în fișa postului.
<b>2. Organizează activitățile legate de instruirea / autoinstruirea personalului</b>	2.1. Planul individual de instruire / autoinstruire al fiecărui angajat este adaptat cerințelor de instruire. 2.2. Planul individual de instruire / autoinstruire respectă tematica individuală și nu perturbă activitățile desfășurate în organizație. 2.3. Planul de instruire este întocmit pentru toți salariații departamentului pentru o perioadă determinată. 2.4. Instruirea personalului are în vedere oportunitățile de dezvoltare a competențelor acestuia.
<b>3. Verifică modul de desfășurare al instruirii personalului</b>	3.1. Instruirea personalului se desfășoară conform planificării. 3.2. Cunoștințele și deprinderile personalului sunt testate și evaluate periodic. 3.3. Testarea, evaluarea periodică respectă planul individual de instruire/autoinstruire și sarcinile specificate în fișa postului.

#### Gama de variabile

Personalul care se instruieste poate fi:

- personalul de specialitate din departament
- personalul care utilizează aplicațiile IT&C, din alte compartimente ale organizației.

Obiectivele instruirii / autoinstruirii se stabilesc în funcție de:

- echipamentele și componentele software folosite
- pregătirea profesională și experiența angajaților
- specificul de activitate al organizației
- fișa postului, etc.

Elemente concrete ale planului de instruire:

- tematica de studiu
- planificarea în timp
- locul de desfășurare
- persoana responsabilă (expert, formator, instructor, etc.)

#### Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- modalitățile de stabilire a nevoilor de instruire individuală: interviu, chestionar, activități practice semnificative, observare directă, etc.
- tehnici de instruire: prezentări teoretice, demonstrații practice, simulări, etc.
- sesiuni de formare continuă

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de organizare a unui mediu de instruire sau de studiu individual sau în grup
- coordonarea echipei responsabile



## UNITATEA 12

### Planificarea resurselor gestionate

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară directorului departamentului informatică de a organiza și planifica activități specifice și necesare pentru buna funcționare a soluției IT&C din organizație.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică activitățile care asigură buna funcționare a soluției IT&amp;C</b>	1.1. Activitățile specifice de care depinde buna funcționare a soluției IT&C adoptate sunt identificate în mod riguros. 1.2. Activitățile excepționale care pot apărea sunt identificate cu atenție. 1.3. Inventarul activităților specifice și excepționale este actualizat permanent.
<b>2. Alocă resursele necesare pentru menținerea în funcțiune și dezvoltarea soluției curente IT&amp;C.</b>	2.1. Sarcinile și responsabilitățile fiecărui membru al echipei sunt precise, concrete, cu termene de realizare și obiective de realizat. 2.2. Persoanele de contact și modalitatea de contactare a acestora sunt clar precizate. 2.3. Resursele materiale necesare pentru menținerea în funcțiune a soluției curente IT&C sunt determinate cu rigurozitate. 2.4. Pregătirea bugetului anual, planificarea cheltuielilor, inițierea de acțiuni corective se realizează cu rigurozitate.
<b>3. Planifică operațiile necesare menținerii în funcțiune a soluției curente IT&amp;C</b>	3.1. Operațiile de întreținere sunt corect identificate și planificate. 3.2. Operațiile de întreținere sunt executate conform unui grafic bine stabilit. 3.3. Operațiile de monitorizare sunt planificate cu strictețe. 3.4. Jurnalele operațiilor monitorizate sunt consultate periodic pentru evaluarea evenimentelor IT&C care au avut loc.
<b>4. Stabilește prioritățile</b>	4.1. Operațiile prioritare sunt stabilite cu strictețe. 4.2. Jurnalele operațiilor prioritare sunt consultate periodic pentru evaluarea evenimentelor IT&C care au avut loc. 4.3. Portofoliul de priorități este actualizat cu atenție.

#### *Gama de variabile*

Operații necesare pentru menținerea în funcțiune a componentelor hardware și software:

- operații de întreținere
- proceduri de back-up
- operații de monitorizare

Operații care pot fi monitorizate:

- modul de lucru al echipamentelor IT&C
- modul de utilizare al serviciilor și aplicațiilor
- accesul utilizatorilor la resurse
- traficul de informații în rețea
- etc.

#### *Ghid pentru evaluare*

Cunoștințele necesare se referă la:

- instrumente, tehnici pentru monitorizare și supraveghere

La evaluare se va urmări și:

- capacitatea de organizare și planificare
- rigurozitate în îndeplinirea sarcinilor
- respectarea termenelor