

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI
STANDARD OCUPAȚIONAL

DISPECER CENTRU DE ALARMĂ

Sectorul : ADMINISTRAȚIE ȘI SERVICII PUBLICE

Versiunea: 0

Data aprobării: 23.09.2009

Data propusă pentru revizuire: 15 mai 2012

Inițiator proiect: Comitetul Sectorial Administrație și Servicii Publice

Echipa de redactare: Horațiu Marinescu expert sectorial Administrație și Servicii Publice

Verificator sectorial: Stelian Arion director general R.A. Rasirom

Comisia de validare:

Președintele comisiei de validare: Aurel Catrinou – Șef de serviciu în cadrul Direcției de Ordine Publică a Inspectoratului General al Poliției Române.

Rozalia Beșliu – Inspector resurse umane, Corporate Security Professionals;

Viorica Nițu – Formator, G4S Security Services

Răzvan Constantin Popescu – Specialist securitate tehnică, Patronatul Serviciilor de Securitate

Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine Comitetului Sectorial Administrație și Servicii Publice

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională “personal de pază și ordine publică” grupă COR 5169, Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:

- agent securitate, cod COR 516901;
- agent control acces, cod COR 516902;
- agent de securitate incintă(magazin, hotel, întreprindere etc.), cod COR 516903;
- agent gardă de corp, cod COR 516904;
- agent de intervenție pază și ordine, cod COR 516907;
- agent transport valori, cod COR 516908;
- agent conducători de câini de serviciu, cod COR 516909;
- dispecer centru de alarmă, cod COR 516910;
- șef tură, cod COR 516911;
- inspector de securitate, cod COR 516912;
- evaluator de risc efracție, cod COR 516913;
- consultant de securitate, cod COR 516914.

Ocupația Dispecer centru de alarmă este practică în cadrul societăților specializate de pază și protecție/companiilor de securitate .

Societățile specializate de pază și protecție/ companiile de securitate sunt societăți comerciale private care se constituie și funcționează potrivit legislației comerciale și prevederilor legislației specifice, având ca obiect de activitate: servicii de pază/securitate a obiectivelor, bunurilor sau valorilor, servicii de pază/securitate a transporturilor de bunuri și valori și protecția persoanelor.

Prin servicii de dispecerizare centru de alarmă se înțelege:

- Organizarea și asigurarea permanentă a pazei/securității unui obiectiv prin intermediul sistemelor tehnice de detecție semnalizare și avertizare a efracției sau incendiului.

Dispecerul centrului de alarmă:

- este persoana care urmărește permanent informațiile primite de la sistemele tehnice de semnalizare și avertizare efracție/incendiu, le analizează și raportează în funcție de tipul evenimentului, de protocolul încheiat cu beneficiarul și funcție de prevederile legale în domeniu.
- este angajat în firma ce oferă servicii de dispecerizare.

Centrul de alarmă este constituit de regulă în firme ce oferă servicii de pază și securitate.

Dispecerul lucrează în ture de zi sau de noapte, asigurând monitorizarea permanentă a obiectivelor.

El colaborează în activitatea sa cu departamentul tehnic al firmei, cu echipajele mobile, precum și cu pompierii sau poliția, după caz.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie
<p>Unități de competență cheie</p> <p>Titlul unității 1: Comunicare în limba oficială</p> <p>Titlul unității 2: Comunicare în limbi străine</p> <p>Titlul unității 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie</p> <p>Titlul unității 4: Competențe informatice</p> <p>Titlul unității 5: Competența de a învăța</p> <p>Titlul unității 6: Competențe sociale și civice</p> <p>Titlul unității 7: Competențe antreprenoriale</p> <p>Titlul unității 8: Competența de exprimare culturală</p>	
<p>Unități de competență generale</p> <p>Titlul unității 1: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă</p> <p>Titlul unității 2: Aplicarea normelor de protecția mediului</p> <p>Titlul unității 3: Menținerea unor relații de muncă eficiente</p>	
<p>Unități de competență specifice</p> <p>Titlul unității 1: Verificarea stării de funcționare a echipamentelor de monitorizare</p> <p>Titlul unității 2: Identificarea situațiilor în care sunt necesare intervențiile la obiectivul monitorizat</p> <p>Titlul unității 3: Coordonarea acțiunii echipajelor mobile</p> <p>Titlul unității 4: Întocmirea raportului sinteză pentru tura încheiată</p>	

1. Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă (unitate generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 1 EQF
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Identifică riscurile specifice activității de dispecer centru de alarmă	<p>1.1. Riscurile specifice ale activității de dispecer centru de alarmă sunt identificate în corelație cu particularitățile obiectivului</p> <p>1.2. Riscurile specifice ale activității de dispecer centru de alarma sunt identificate având în vedere toate aspectele relevante pentru securitatea obiectivului</p> <p>1.3. Riscurile sunt identificate prin analizarea mijloacelor de semnalizare și avertizare existente</p>	Identificarea riscurilor specifice activității de dispecer centru de alarmă se face cu atenție, promptitudine și responsabilitate
2. Aplică normele de sănătate și securitate în muncă	<p>2.1. Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate în corelație cu specificul obiectivului</p> <p>2.2. Normele de sănătate și securitate în muncă și măsurile de prim ajutor sunt aplicate în funcție de tipul accidentului</p> <p>2.3. Normele de sănătate și securitate în muncă sunt aplicate pe tot timpul serviciului pentru asigurarea securității personalului.</p>	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă se face cu operativitate, promptitudine și eficiență maximă, folosind echipamentul de protecție conform procedurilor stabilite
3. Respectă procedurile de urgență și evacuare	<p>3.1. Procedurile de urgență și evacuare sunt înțelese, respectate și aplicate corespunzător situației concrete</p> <p>3.2. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate evitându-se agravarea situației deja create</p> <p>3.3. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate fără accidentarea altor persoane</p> <p>3.4. Procedurile de urgență și evacuare sunt respectate conform planului de evacuare</p>	Respectarea procedurilor de urgență și evacuare se face cu atenție, luciditate și stăpânire de sine

Contexte:

Aplicarea normelor referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență se face în dispecerat, în condiții de stres.

Dispecerul lucrează în ture de zi și de noapte în dispecerat și în perioada sărbătorilor legale.

Gama de variabile:

- riscuri specifice activității de dispecer centru de alarmă: munca în ture și noaptea, la sfârșit de săptămână, în zilele de sărbători, poziția de muncă - șezând pe scaun etc.
- riscuri privind securitatea muncii: cădere, alunecare, împiedicare, electrocutare etc.
- riscuri privind mediul de muncă: nivele necorespunzătoare de ventilație, umiditate și temperatură, etc.
- situații cu potențial de risc: pericol de incendiu, avarii la instalații, la rețele electrice și telefonice, calamități naturale, eventuale zone de lucru insuficient securizate în interiorul/exteriorul obiectivului, elemente fizico-mecanice de securitate deteriorate etc.
- aspecte relevante: respectarea cerințelor și restricțiilor privind deplasarea în incinta obiectivului, menținerea securității individuale, etc.
- mijloacele de avertizare și semnalizare: semnale luminoase, semnale acustice, atenționare verbală asupra unor evenimente etc;
- persoane abilitate: responsabilul cu securitatea și sănătatea în muncă, șeful de tură
- mijloace specifice: centrala de monitorizare, stație radio, telefon, voce;
- materiale sanitare specifice: pansament, atele, garou, feșe din tifon, comprese sterile, leucoplast, vată hidrofila sterilă, alcool sanitar, rivanol, apă oxigenată etc.

Cunoștințe:

- reglementări interne;
- procedurile stabilite;
- norme de securitate și sănătate în muncă;
- norme de pază împotriva incendiilor;
- planul de evacuare

2.Aplicarea normelor de protecția mediului (unitate generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 1 EQF
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Respectă normele de protecția mediului	1.1.Problemele de mediu specifice obiectivului sunt respectate în funcție de factorii de mediu și de risc 1.2.Norme de protecția mediului sunt respectate, evitându-se impactul nociv asupra mediului înconjurător zonei în care lucrează 1.3.Norme de protecția mediului sunt respectate permanent la specificul obiectivului	Aplicarea normelor de protecția mediului se realizează cu promptitudine și atenție, adaptate fiecărei situații în parte
2.Acționează pentru diminuarea riscurilor de mediu	2.1.Pentru diminuarea riscurilor se acționează în conformitate cu legislația în vigoare și cu procedurile de urgență 2.2. Pentru diminuarea riscurilor de mediu se acționează evitând agravarea situației deja create 2.3. Pentru diminuarea riscurilor de mediu se acționează adecvat specificului activității din obiectiv	Acționarea pentru diminuarea riscurilor de mediu se face cu responsabilitate și operativitate
3.Raportează pericolele identificate la obiectiv	3.1. Pericolele de poluare a mediului identificate sunt raportate cu toate detaliile relevante 3.2.Pericole identificate la obiectiv sunt evitate/ evaluate și raportate 3.3.Pericolele care apar la obiectiv sunt raportate persoanelor abilitate, conform reglementărilor interne	Raportarea pericolelor se face cu promptitudine și corectitudine

Contexte:

Aplicarea normelor referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență se face în dispecerat, în condiții de stres.

Dispecerul lucrează în ture de zi și de noapte în dispecerat și în perioada sărbătorilor legale.

Gama de variabile:

- însușirea normelor de protecția mediului se face prin instructaje periodice: zilnice, săptămânale sau la intervale stabilite prin reglementări interne, în funcție de specificul obiectivului;
- factori de mediu: apa, aerul, etc.;
- factori de risc: substanțe toxice, corozive, inflamabile; mecanici-vibrații excesive, răsturnare; termici; electrici; etc.;
- riscuri de poluare: apă, aer, sol, degradare biodiversitate;
- alți factori de risc ai mediului: expunerea la pulberi în aer, la aerosoli toxici etc;
- poluanți: orice substanță solidă, lichidă sau sub formă gazoasă/
- vapori sau energie-termică, fonică, vibrații etc
- persoane abilitate: responsabilul de mediu, șeful de obiectiv;
- servicii de urgență: pompierii, ambulanța.

Cunoștințe:

- reglementări interne;
- proceduri stabilite;
- norme de protecția mediului

3.Menținerea unor relații de muncă eficiente (unitate generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 2 EQF
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1.Prevenirea declanșării conflictelor în cadrul colectivului	<p>1.1.Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin coordonarea activității cu a celorlalți colegi de muncă</p> <p>1.2.Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin întreținerea unei atmosfere de încredere/de lucru favorabile îndeplinirii sarcinilor de serviciu</p> <p>1.3.Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin utilizarea unui limbaj corespunzător și acordarea respectului reciproc între colegi</p> <p>1.4. Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin adaptarea la relațiile sociale și mediul de muncă</p> <p>1.5. Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin respectarea relațiilor de muncă</p> <p>1.6. Declanșarea conflictelor în cadrul colectivului este prevenită prin respectarea cerințelor procedurale stabilite</p>	Prevenirea declanșării conflictelor în cadrul colectivului se face cu atenție, discernământ, politețe și hotărâre
2.Asigură satisfacția beneficiarului	<p>2.1. Satisfacția beneficiarului este asigurată prin respectarea și aplicarea reglementărilor acestuia pentru reducerea infracțiunilor</p> <p>2.2. Satisfacția beneficiarului este asigurată prin acceptarea ierarhiei duble</p> <p>2.3. Satisfacția beneficiarului este asigurată prin rezolvarea evenimentelor neprevăzute în conformitate cu cerințele beneficiarului</p> <p>2.4. Satisfacția beneficiarului este asigurată prin îndeplinirea sarcinilor suplimentare stabilite de acesta</p>	Satisfacția beneficiarului se asigură cu profesionalism, oportunitate, solicitudine.

3.Colaborează cu organele de abilitate	<p>3.1.Colaborarea cu organele de ordine abilitate se realizează conform procedurilor specifice de lucru ale societății de pază/ companiei de securitate.</p> <p>3.2.Colaborarea cu organele abilitate se realizează la solicitarea scrisă adresată societății de pază/ companiei de securitate de către acestea, conform legislației în vigoare.</p> <p>3.3.Colaborarea cu organele de abilitate se realizează cu acordul prealabil al beneficiarului și în conformitate cu reglementările interne ale acestuia</p>	Colaborarea cu organele de ordine se face cu operativitate, profesionalism și discernământ.
<p>Contexte: Menținerea unor relații de muncă eficiente se asigură sub coordonarea șefului de tură/obiectiv, cu o autonomie relativă din partea agenților.</p>		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> – relațiilor de muncă: cu societatea/compania de securitate, cu beneficiarul, etc.; – ierarhia dublă: respectarea cerințelor profesionale ale societății/companiei de securitate, aplicarea reglementărilor beneficiarului; – cerințelor procedurale stabilite: raportarea pe cale ierarhică, înștiințarea beneficiarului, sesizarea/informarea organelor abilitate; – infracțiuni: furturi, sustrageri de bunuri și valori, acte de vandalism/violarea proprietății private, incendiu, etc.; – satisfacția beneficiarului: percepția privind îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, percepția privind calitatea monitorizării, percepția privind calitatea îndeplinirii solicitărilor formulate către compania de securitate etc.; – organe de ordine/abilitate: organul de poliție abilitat, jandarmeria, pompieri, etc. – ținută vestimentară comportamentală corespunzătoare prin: portul curat și îngrijit al hainelor, respectarea regulilor de igienă personală și colectivă; limbaj utilizat adecvat etc. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – reglementări interne ale beneficiarului; – regulamentul de organizare și funcționare a societății de pază/ companiei de securitate; – legislația specifică în vigoare. 		

1.Verificarea stării de funcționare a echipamentelor de monitorizare (competența specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3EQF
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Urmărește modul de funcționare al echipamentelor	<p>1.1.Comportamentul echipamentelor este urmărit având în vedere toate categoriile de componente ale acestora</p> <p>1.2.Comportamentul echipamentelor este urmărit conform standardelor și procedurilor tehnice specifice</p> <p>1.3.Urmărirea se face prin metode adecvate în funcție de tipul echipamentului și funcția deținută în ansamblul sistemului</p> <p>1.4.Verificarea se face având în vedere urmărirea valorilor normale ale parametrilor înscrise în documentația specifică</p>	Urmărirea modului de funcționare a echipamentului se realizează cu perseverență și tenacitate
2. Realizează reglajele fine	<p>2.1.Reglajul se face în funcție de tipul perturbării apărute</p> <p>2.2.Reglajele se fac conform specificațiilor tehnice</p> <p>2.3. Reglajele sunt realizate în limita atribuțiilor precizate în fișa postului</p> <p>2.4.Reglajele sunt realizate având în vedere setările parametrilor prestabiliți</p>	În realizarea reglajelor dă dovadă de spirit de organizare
3. Solicită intervenția tehnică specializată	<p>3.1.Intervenția este solicitată în funcție de tipul neconformității constatate</p> <p>3.2.Intervenția este solicitată conform cu procedurile interne ale societății de monitorizare</p> <p>3.3.Intervenția este solicitată în concordanță cu protocoalele încheiate</p>	În solicitarea intervenției dă dovadă de bună comunicare

Contexte:

Activitatea se desfășoară în dispecerat, permanent, în ture de zi și de noapte cu monitorizarea permanentă a obiectivelor. Activitățile sunt nerutiniere și se desfășoară de obicei în mod independent, rareori sub coordonarea șefului de tură. Dispecerul își asumă responsabilitatea pentru rezultatele activității desfășurate și calitatea funcționării echipamentelor în urma verificării.

Gama de variabile:

Componente ale echipamentelor: grup electrogen, căi de comunicații, softul echipamentelor de monitorizare, instrumente de comunicare, etc.

Metode de verificare: observare directă, măsurarea tensiunii, urmărirea setărilor prestabilite, verificarea periodică a legăturilor cu abonații, etc.

Funcțiile echipamentelor: monitorizare, avertizare, alarmare, comunicare, alimentare, etc.

Parametrii: tensiunea, setările, softurile de monitorizare, semnal GSM, etc.

Sisteme de securitate: control acces, monitorizare efracție, semnalizare și avertizare incendiu.

Aspecte esențiale pentru desfășurarea activității: funcționarea grupului electrogen, transmiterea corectă a informațiilor între sistemul tehnic de alarmă și sistemul tehnic de recepție/monitorizare.

Comunicarea: cu beneficiarul, membrii echipajelor mobile de intervenție, personalul departamentului tehnic etc.

Persoane abilitate: specialiști ai departamentului tehnic, beneficiar, etc.

Cunoștințe:

- Tipuri de echipamente de monitorizare și componentele acestora.
- Metode de verificare a funcționării echipamentelor.
- Funcțiile echipamentelor în cadrul sistemelor de monitorizare.
- Parametrii de lucru: limite și performanțe ale echipamentelor de monitorizare.
- Logica sistemelor de transmitere a datelor.
- Caracteristicile tehnice, performanțe și limite ale echipamentelor

2. Identificarea situațiilor în care sunt necesare intervențiile la obiectivul monitorizat (competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 EQF
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Recepționează informațiile primite în dispecerat	<p>1.1. Informațiile sunt recepționate conform standardelor și procedurilor tehnice specifice</p> <p>1.2. Informațiile recepționate sunt conform cerințelor contractului de monitorizare</p> <p>1.3. Recepționarea mesajelor se face permanent, având în vedere politica și procedurile de securitate ale beneficiarului</p>	<p>Recepționarea se face cu promptitudine</p> <p>Recepționarea informațiilor se face cu implicare activă</p> <p>Recepționarea informațiilor se face cu responsabilitate</p> <p>Informațiile sunt urmărite cu vigilență</p>
2. Analizează informațiile	<p>2.1. Informația este analizată în funcție de tipul mesajului primit</p> <p>2.2. Informația este analizată având în vedere semnificația codurilor de eveniment</p> <p>2.3. Analiza se face pe baza procedurilor interne ale societății de monitorizare</p>	<p>Informațiile sunt analizate cu seriozitate</p> <p>Analiza informațiilor se face cu responsabilitate</p>
3. Decide asupra tipului intervenției	<p>3.1. Decizia este în funcție de situația identificată</p> <p>3.2. Decide asupra tipului de intervenție având în vedere cerințele beneficiarului precizate în contractul de monitorizare</p> <p>3.3. Decizia este în conformitate cu normele interne ale companiei</p>	<p>Decizia se ia cu responsabilitate și promptitudine</p> <p>Decizia se ia cu seriozitate</p>

Contexte:

Activitatea se desfășoară în dispecerat, permanent, în ture de zi și de noapte, sub presiunea timpului, cu monitorizarea permanentă a obiectivelor. Activitățile sunt nerutiniere și se desfășoară în mod independent. Dispecerul își asumă responsabilitatea pentru interpretarea corectă a informațiilor și deciziile adoptate.

Gama de variabile:

Tipuri de mesaje: alarmă, defecțiune tehnică etc.

Sisteme de monitorizare: centrală de monitorizare cu softul aferent, comunicatoare GSM , GPRS, telefoane, etc.

Servicii abilitate: pompieri, poliție, echipe de intervenție rapidă, departament tehnic, etc.
Solicitări de intervenții: intervenție la beneficiar, intervenție tehnică în dispecerat, intervenție operativă pe teren.

Informații necesare: zonă, adresă, tipul de alarmă, tipul defecțiunii, etc.

Metode specifice de urmărire: verificarea funcțională a sistemului de la beneficiar, comunicarea cu echipa de intervenție rapidă.

Mijloace tehnice: de comunicare (telefonie, stații) soft specializat în monitorizare.

Factori implicați: beneficiar, echipele de intervenție mobilă, membrii departamentului tehnic, poliție, pompieri

Evenimente: tentativa de efracție, efracție, alarmare incendiu, inundație, alarmă falsă etc.

Informații relevante: tipul evenimentului, ora producerii, locația, modul de intervenție, modul de soluționare, etc.

Cunoștințe:

- Cunoștințe operare calculator
- Cunoașterea limbii engleze nivel mediu
- Cunoașterea programelor de operare și a softurilor din cadrul DCMI
- Funcțiile echipamentelor în cadrul sistemelor de monitorizare.
- Parametrii de lucru: limite și performanțe ale echipamentelor de monitorizare.
- Caracteristicile tehnice, performanțe și limite ale echipamentelor
- Norme și proceduri de lucru
- Tipuri de mesaje
- Tipuri de intervenții
- Tipuri de colaborări și factorii implicați în procesarea situațiilor de intervenție

3.Coordonarea acțiunii echipajelor mobile (competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3EQF
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1.Identifică poziția echipelor mobile în teren	1.1.Identificarea poziției se face utilizând mijloacele tehnice de monitorizare 1.2.Identificarea poziționării se face având în vedere amplasarea în raport cu obiectivul aflat în alarmă	Identificarea poziției echipelor mobile se face cu promptitudine și responsabilitate
2.Direcționează echipele mobile în teren	2.1.Echipajele sunt direcționate în funcție de tipul obiectivului 2.2.Echipajele sunt direcționate în funcție de tipul evenimentului 2.3.Echipajele sunt direcționate furnizând toate informațiile preliminare necesare	Direcționarea echipelor mobile se realizează cu promptitudine și cu respectarea procedurilor
3.Informează echipele mobile privind situația din obiectiv	3.1.Informarea echipelor mobile se face în funcție de capacitățile tehnice ale sistemului de monitorizare 3.2.Informarea echipelor mobile se realizează permanent în funcție de situația concretă până la soluționarea evenimentului 3.3.Echipele mobile sunt informate permanent privind poziția intrușilor, pe baza urmăririi continue a deplasării acestora.	Informarea echipelor mobile se face cu responsabilitate și implicare
<p>Contexte: Activitatea se desfășoară în dispecerat, ori de câte ori este nevoie, în ture de zi și de noapte cu monitorizarea permanentă a obiectivelor. Activitatea se desfășoară în condiții de stres, sub presiunea timpului, este nerutinieră, situațiile de intervenție fiind imprevizibile.Dispecerul lucrează în mod independent și își asumă responsabilitatea pentru coordonarea echipelor de intervenție în obiectiv.</p>		
<p>Gama de variabile: Mijloace tehnice de monitorizare: PC cu softul aferent, telefoane fixe, stații etc. Tipuri de obiective: reședințe particulare, societăți comerciale, instituții, spații comerciale, bănci, unități militare etc. Tipul evenimentului: tentativa de efracție, efracție, atac armat, incendiu, inundație, etc. Informații preliminare: locația, tipul evenimentului etc. Situația concretă: zonele alarmate, deplasarea în obiectivele monitorizate</p>		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normele și reglementările în vigoare privind activitatea de monitorizare a sistemelor de securitate - Tipuri de mijloace de urmărire - Modalități de lucru ale echipelor de intervenție - Cunoașterea programelor de operare și a softurilor din cadrul DCMI - Funcțiile echipamentelor în cadrul sistemelor de monitorizare. - Cunoașterea tipurilor de evenimente și a modalităților de soluționare - Cunoașterea tipurilor de intervenție ale echipelor mobile 		

4. Întocmirea raportului sinteză pentru tura încheiată (competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3 EQF
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1.Înregistrează evenimentele din tura respectivă	1.1.Eventimentele sunt înregistrate conform procedurilor specifice 1.2. Evenimentele sunt înregistrate în ordine cronologică 1.3. Evenimentele sunt înregistrate complet având în vedere toate caracteristicile acestuia	Înregistrarea evenimentelor se face cu seriozitate și responsabilitate
2.Raportează modul de soluționare	2.1.Raportarea se face în funcție de tipul evenimentului 2.2.Raportarea evenimentului se face conform procedurilor interne 2.3.Raportarea informațiilor este completă dacă include toate detaliile necesare și modul de soluționare al evenimentului	Raportarea modului de soluționare se face cu disciplină și seriozitate
3.Înregistrează solicitările suplimentare ale beneficiarului	3.1.Solicitările suplimentare sunt înregistrate conform contractului de monitorizare încheiat 3.2.Înregistrările solicitărilor se fac pe baza corespondenței oficiale între părți 3.3.Înregistrarea solicitărilor se face conform prevederilor legale	Înregistrările se fac cu seriozitate Solicitările suplimentare sunt rezolvate cu promptitudine și cu orientare spre client Înregistrarea se face având în vedere redarea corectă a conținutului cererii
Contexte: Activitatea se desfășoară în dispecerat, la încheierea turei de zi și de noapte, sub supravegherea șefului de tură. Dispecerul își asumă întreaga răspundere pentru conținutul raportului întocmit.		
Gama de variabile: Tipuri de solicitări: verificări tehnice, schimbări setări, activarea sau dezactivarea anumitor funcții ale sistemului, înlocuirea unor componente ale sistemului tehnic de securitate Tipuri de evenimente: tentativă de efracție, efracție, atac armat, incendiu, inundație, defecțiune tehnică a sistemului de alarmare etc. Caracteristicile evenimentului: momentul producerii, tipul evenimentului, locul producerii, durata etc. Tipuri de informații raportate: caracteristicile evenimentului, modul de intervenție, modul de soluționare a evenimentelor etc. Modul de soluționare: intervenția echipajelor mobile, verificare în teren făcută de specialiștii departamentului tehnic, remediere defecțiuni, reparații, etc. Tipuri de solicitări suplimentare ale beneficiarului: defecțiune tehnică, anularea unor senzori, resetarea sistemului, introducerea de senzori suplimentari în sistem etc. Departamente specializate: tehnic, logistică, intervenție echipaj mobil, etc.		
Cunoștințe: - Normele și reglementările în vigoare privind activitatea de monitorizare a sistemelor de securitate - Procedurile specifice - Modalități de înregistrare și raportare a evenimentelor - Cunoștințe privind înregistrarea solicitărilor beneficiarului		

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA

Dispecer Centru de alarmă

COD RNC al calificării:
Nivelul calificării : 3 EQF

Sectorul : Administrație si Servicii Publice

Versiunea: 0
Data aprobării: 23.09.2009
Data propusă pentru revizuire: 15 mai 2012

Echipa de redactare: Horațiu Marinescu - Director Executiv – A.R.T.S.

Verificator sectorial: Stelian Arion – Director General - R.A. RASIROM
Comisia de validare:

Președintele comisiei de validare: Aurel Catrinoiu – Șef de serviciu în cadrul Direcției de Ordine Publică a Inspectoratului General al Poliției Române.
Rozalia Beșliu – Inspector resurse umane, Corporate Security Professionals;
Viorica Nițu – Formator, G4S Security Services
Răzvan Constantin Popescu – Specialist securitate tehnică, Patronatul Serviciilor de Securitate

Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificări revine Comitetului Sectorial

Titlul Calificării: Dispecer centru de alarmă

Descriere: Calificarea profesională recunoscută la nivel național “Dispecer centru de alarmă” nivel 3 este proiectată pentru cei care practică monitorizarea obiectivelor din centrul de alarmă, prin intermediul sistemelor tehnice de monitorizare. Pentru a-și îndeplini rolul în mod eficace, dispecerii au nevoie de abilități organizatorice, de cunoștințe tehnice, de capacitatea de a lua decizii corecte în condiții de stres, să fie capabili să pună la punct și să mențină relații de lucru de calitate. Dispecerii îndeplinesc sarcini nerutiniere complexe sub un nivel minim de supraveghere și sunt responsabili pentru deciziile luate.

Motivație: Calificarea “Dispecer centru de alarmă” este solicitată pe piața muncii în condițiile creșterii cererii de servicii de securitate pentru toate tipurile de obiective. Acest post va fi regăsit în organigrama tuturor firmelor ce oferă servicii de monitorizare a obiectivelor după aprobarea standardului.

Condiții de acces: Persoana care dorește să devină dispecer trebuie să fie absolvent de liceu, să nu aibă cazier juridic și să fie sănătos din punct de vedere psihic.

Rute de progres: Urmare a unui curs de perfecționare dispecerul poate obține calificarea de șef de tură în activitatea de dispecerat.

Cerințe legislative specifice: Calificarea este reglementată prin legea 333/2003 și normele de aplicare 1010/2004.

Titlul calificării: Dispecer centru de alarmă

Codul calificării:

Nivelul calificării: 3 EQF

LISTA COMPETENȚELOR

Nivelul calificării :

Codul unității	Denumirea competenței	Nivel	Credite
	Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă	1 EQF	
	Aplicarea normelor de protecția mediului	1 EQF	
	Menținerea unor relații de muncă eficiente	1 EQF	
	Verificarea stării de funcționare a echipamentelor de monitorizare	3 EQF	
	Identificarea situațiilor în care sunt necesare intervențiile la obiectivul monitorizat	3 EQF	
	Coordonarea acțiunii echipajelor mobile	3 EQF	
	Întocmirea raportului sinteză pentru tura încheiată	3 EQF	

Competența: Aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă

Cod:

Nivel: 1 EQF

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none">1. Identifică riscurile specifice activității de dispecer în funcție de particularitățile obiectivului, ținând cont de aspectele relevante privind securitatea în muncă2. Aplică normele de sănătate și securitate în muncă corelate cu specificul locului de muncă, pe toată durata serviciului3. Respectă procedurile de urgență și evacuare, corespunzător situației concrete, conform planului de evacuare.	<ul style="list-style-type: none">– Tipuri de riscuri specifice activității de dispecer– Reglementări interne privind securitatea în muncă;– Proceduri de lucru ;– Norme specifice de securitate și sănătate în muncă;– Norme de pază împotriva incendiilor;– Planul de evacuare;– Tipuri de locații în care se organizează activități de dispecerat și aspectele relevante ce decurg din particularitățile acestora pentru asigurarea securității în muncă;– Factori de risc specifici activității de dispecer centru de alarmă;– Riscuri privind mediul de muncă: nivele necorespunzătoare de ventilație, umiditate și temperatură etc.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simulare/demonstrație structurată• Rapoarte de calitate, asupra procesului și/sau produselor realizate de candidați	<ul style="list-style-type: none">• test scris• întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența: Aplicarea normelor de protecția mediului

Cod:

Nivel: 1 EQF

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none">1. Respecta normele de protecția mediului în funcție de factorii de risc, evitând-se impactul nociv asupra mediului înconjurător zonei de lucru2. Acționează pentru diminuarea riscurilor în conformitate cu legislația în vigoare3. Raportează pericolele identificate cu toate detaliile relevante, încercând evitarea acestora	<ul style="list-style-type: none">– Reglementări interne privind protecția mediului;– Proceduri de lucru;– Norme de protecția mediului;– Riscuri de poluare;– Caracteristicile mediului de muncă și influența asupra desfășurării activităților;– Poluanți: orice substanță solidă, lichidă sau sub formă gazoasă/vapori sau energie-termică, fonică, vibrații etc;– Persoane abilitate pentru coordonarea activității de protecție a mediului în cadrul obiectivului; servicii de intervenție în caz de urgență– Situațiile în care este necesară raportarea pericolelor și tipurile de detalii care se furnizează
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt:	
Deprinderi <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simulare/demonstrație structurată• Rapoarte de calitate, asupra procesului și/sau produselor realizate de candidați	Cunoștințe <ul style="list-style-type: none">• test scris• întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența: Menținerea unor relații de muncă eficiente

Cod:

Nivel: 1 EQF

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Previne declanșarea conflictelor în cadrul colectivului prin întreținerea unei atmosfere de lucru favorabile, prin utilizarea unui limbaj corespunzător și acordarea respectului reciproc între colegi.</p> <p>2. Asigură satisfacția beneficiarului prin respectarea și aplicarea reglementărilor legale, prin rezolvarea evenimentelor neprevăzute în conformitate cu cerințele beneficiarului și prin îndeplinirea sarcinilor suplimentare stabilite.</p> <p>3. Colaborează cu organele abilitate conform procedurilor de lucru specifice, cu acordul prealabil al beneficiarului.</p>	<ul style="list-style-type: none">– Cerințele procedurale stabilite pentru prevenirea declanșării conflictelor în cadrul colectivului;– Tipuri de conflicte și cauzele declanșării acestora;– Reglementări interne ale beneficiarului privind relațiile de muncă;– Regulamentului de organizare și funcționare a societății de pază/companiei de securitate;– Prevederi legislative în vigoare privind comportamentul și ținuta de serviciu;– Semnificația satisfacției beneficiarului și indicatori de măsurare a acesteia;– Organe abilitate pentru realizarea colaborării profesionale în prestarea serviciilor de securitate;– Caracteristicile relațiilor de muncă în domeniul serviciilor de securitate; aspecte ale ierarhiei duble: respectarea cerințelor profesionale ale societății/companiei de securitate, aplicarea reglementărilor beneficiarului;– Tipuri de evenimente neprevăzute care implică dezvoltarea unor relații de muncă eficiente
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simulare/demonstrație structurată• Rapoarte de calitate, asupra procesului și/sau produselor realizate de candidați	<ul style="list-style-type: none">• test scris• întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența: Verificarea stării de funcționare a echipamentelor de monitorizare

Cod:

Nivel: 3 EQF

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Urmărește modul de funcționare al echipamentelor de monitorizare, având în vedere valorile normale ale parametrilor funcționali regăsiți în documentația tehnică, conform standardelor și procedurilor tehnice, prin metodele necesare în funcție de tipul echipamentului și funcția deținută în sistem</p> <p>2. Realizează reglajele fine ale echipamentului de monitorizare conform specificațiilor tehnice, având în vedere tipul perturbării apărute și ținând cont de setările parametrilor prestabiliți</p> <p>3. Solicită intervenția tehnică conform procedurilor de lucru specifice, în concordanță cu protocoalele încheiate și în funcție de tipul neconformității identificate</p>	<ul style="list-style-type: none">- Tipuri de echipamente de monitorizare și componentele acestora;- Metode de verificare a funcționării echipamentelor;- Funcțiile echipamentelor în cadrul sistemelor de monitorizare;- Parametrii de lucru ai echipamentelor;- Logica sistemelor de transmitere a datelor;- Caracteristicile tehnice, performanțe și limite ale echipamentelor;- Standarde și proceduri tehnice specifice;- Tipuri de perturbări potențiale și reglajele fine necesare pentru înlăturarea acestora;- Metode și mijloace de comunicare;- Categoriile de persoane cu care se asigură comunicarea pe probleme profesionale: cu beneficiarul, membrii echipajelor mobile de intervenție, personalul departamentului tehnic etc;- Tipuri de neconformități care conduc la solicitarea intervențiilor tehnice.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simulare/demonstrație structurată• Rapoarte de calitate, asupra procesului și/sau produselor realizate de candidați	<ul style="list-style-type: none">• test scris• întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența: Identificarea situațiilor în care sunt necesare intervențiile la obiectivul monitorizat

Cod:

Nivel: 3 EQF

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none">1. Recepționează informațiile primite în dispecerat având în vedere politica și procedurile de securitate ale beneficiarului, conform procedurilor standard și procedurilor tehnice specifice2. Analizează informațiile în funcție de tipul mesajului, de semnificația codurilor de eveniment și pe baza procedurilor interne ale societății de monitorizare3. Decide asupra tipului intervenției în funcție de situația identificată și de cerințele beneficiarului	<ul style="list-style-type: none">– Tipuri de mesaje transmise/recepționate în dispecerat;– Semnificațiile codurilor de eveniment;– Operare calculator, softuri specifice echipamentelor de monitorizare;– Limba engleză nivel mediu;– Programe de operare și softuri din cadrul dispeceratului central de monitorizare și intervenție;– Funcțiile echipamentelor în cadrul sistemelor de monitorizare;– Parametrii de lucru;– Caracteristicile tehnice, performanțe și limite ale echipamentelor de monitorizare;– Norme și proceduri de lucru;– Tipuri de intervenții;– Tipuri de colaborări și factorii implicați în procesarea situațiilor de intervenție;– Metode specifice de urmărire a modului de soluționare a evenimentelor Mijloace tehnice de lucru în dispecerat: de comunicare (telefonie, stații) soft specializat în monitorizare;– Factori implicați în identificarea situațiilor în care este necesară intervenția specializată: beneficiar, echipele de intervenție mobilă, membrii departamentului tehnic, poliție, pompieri;– Tipuri de evenimente: tentativa de efracție, efracție, alarmare incendiu, inundație, alarmă falsă etc.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simulare/demonstrație structurată• Rapoarte de calitate, asupra procesului și/sau produselor realizate de candidați	<ul style="list-style-type: none">• test scris• întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența: Coordonarea acțiunii echipajelor mobile

Cod:

Nivel: 3 EQF

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică poziția echipelor mobile, prin utilizarea mijloacelor tehnice de monitorizare, ținând cont de amplasarea acestora în raport cu obiectivul</p> <p>2. Direcționează echipele mobile în funcție de tipul evenimentului și de tipul obiectivului, furnizând acestora toate informațiile necesare</p> <p>3. Informează echipele mobile permanent, în funcție de situația concretă, până la soluționarea evenimentului</p>	<ul style="list-style-type: none">- Normele și reglementările în vigoare privind activitatea de monitorizare a sistemelor de securitate;- Tipuri de mijloace tehnice de monitorizare;- Modalități de lucru ale echipelor de intervenție;- Programe de operare și softuri din cadrul dispeceratului central de monitorizare și intervenție;- Funcțiile echipamentelor în cadrul sistemelor de monitorizare;- Tipuri de evenimente și modalități de soluționare;- Tipuri de intervenție ale echipelor mobile;- Tipuri de obiective: reședințe particulare, societăți comerciale, instituții, spații comerciale, bănci, unități militare etc.- Tipuri de evenimente: tentativa de efracție, efracție, atac armat, incendiu, inundație, etc.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simulare/demonstrație structurată• Rapoarte de calitate, asupra procesului și/sau produselor realizate de candidați	<ul style="list-style-type: none">• test scris• întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența: Întocmirea raportului sinteză pentru tura încheiată

Cod:

Nivel: 3 EQF

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none">1. Înregistrează evenimentele din tura respectivă conform procedurilor specifice, în ordine cronologică, complet, având în vedere toate caracteristicile acestuia2. Raportează modul de soluționare conform procedurilor interne, în funcție de tipul evenimentului, conform procedurilor interne, incluzând toate detaliile necesare precum și modul de soluționare al evenimentului3. Înregistrează solicitările suplimentare ale beneficiarilor, conform contractului de monitorizare, pe baza corespondenței oficiale între părți, conform prevederilor legale	<ul style="list-style-type: none">– Normele și reglementările în vigoare privind activitatea de monitorizare a sistemelor de securitate;– Procedurile specifice activității de securitate;– Modalități de înregistrare și raportare a evenimentelor;– Cerințe privind înregistrarea solicitărilor beneficiarului;– Tipuri de solicitări suplimentare din partea beneficiarului;– Tipuri de evenimente posibile și caracteristicile acestora;– Tipuri de informații raportate;– Modalități de soluționare a evenimentelor.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simulare/demonstrație structurată• Rapoarte de calitate, asupra procesului și/sau produselor realizate de candidați	<ul style="list-style-type: none">• test scris• întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	