



**Dezvoltarea unui sistem european de instrumente educaționale pentru trei activități/profile de securitate privată :**

- 1. Patrularea mobilă**
- 2. Centre de răspuns la alarme**
- 3. Securitatea aeroporturilor**

Acest document a fost dezvoltat cu sprijinul financiar al Comisiei Europene, DG de Angajare, Afaceri Sociale și Oportunități Egale

VS/2005/0516  
SI2.418364

Datat: august 2006

Notă:

Responsabilitatea integrală revine autorului, iar Comisia Europeană nu este răspunzătoare pentru nici o utilizare care ar putea fi efectuată în legătură cu informațiile conținute în document.

## Introducere

## Conținut

### **1. Sistem de instrumente educaționale pentru patrularea mobilă**

- I. Introducere
- II. Programul de pregătire
- III. Evaluarea
- IV. Roluri și responsabilități
- V. Documente
- VI. Asigurarea calității
- VII. Mediul de instruire
- VIII. Certificarea
- IX. Rezultatele instruirii și exemple de conținut al cursului

Modulul 1: Orientare generală profesională

Modulul 2: Sănătate și siguranță

Modulul 3: Legislație națională, regulamente

Modulul 4: Tehnici de securitate

Modulul 5: Conștientizarea cu privire la controlul incendiilor

Modulul 6: Primul ajutor

Modulul 7: Operațiuni cu vehicule

Modulul 8: Sisteme de securitate

Modulul 9: Managementul conflictului

Modulul 10: Atitudine profesională, servicii și calitate

### **2. Sistem de instrumente educaționale pentru centrele de răspuns la alarme**

- I. Introducere
- II. Programul de pregătire
- III. Evaluarea
- IV. Roluri și responsabilități
- V. Documente
- VI. Asigurarea calității
- VII. Mediul de instruire
- VIII. Certificarea
- IX. Rezultatele instruirii

Modulul 1: Introducere la operațiunile centrelor de monitorizare și răspuns la alarme

Modulul 2: Sănătate și siguranță  
Modulul 3: Securitatea centrelor de monitorizare și răspuns la alarme  
Modulul 4: Comunicații  
Modulul 5: Proceduri standard de operare  
Modulul 6: Echipamente și software  
Modulul 7: Managementul stresului

### **3. Sistem de instrumente educaționale pentru securitatea aeroporturilor**

- I. Introducere
- II. Programul de pregătire
- III. Evaluarea
- IV. Roluri și responsabilități
- V. Documente
- VI. Asigurarea calității
- VII. Mediul de instruire
- VIII. Certificarea
- IX. Rezultatele instruirii

#### 1: Instruirea de bază (Nivelul 1)

Partea 1

Partea 2

#### 2: Pregătirea specializată

Pregătirea operatorilor specializați în scanarea bagajelor de mână

Pregătirea specializată

Paza pentru securitatea aeronavelor

Cercetarea aeronavelor

Profilul pasagerilor

#### 3: Supraveghetori de securitate în aviație (Nivelul 2)

#### 4: Instruirea la locul de muncă

#### 5: Pregătirea periodică

## 1. Sistem de instrumente educaționale pentru patrularea mobilă

### **Conținut:**

- I. Introducere
  - II. Programul de pregătire
  - III. Evaluarea
  - IV. Roluri și responsabilități
  - V. Documente
  - VI. Asigurarea calității
  - VII. Mediul de instruire
  - VIII. Certificarea
  - IX. Rezultatele instruirii și exemple de conținut al cursului
- Modulul 1: Ghid general profesional
  - Modulul 2: Sănătate și siguranță
  - Modulul 3: Legislație națională, regulamente
  - Modulul 4: Tehnici de securitate
  - Modulul 5: Conștientizarea cu privire la controlul incendiilor
  - Modulul 6: Primul ajutor
  - Modulul 7: Operațiuni cu vehicule
  - Modulul 8: Sisteme de securitate
  - Modulul 9: Managementul conflictului
  - Modulul 10: Atitudine profesională, servicii și calitate

### **I. Introducere**

Prezentul curs este o introducere la Patrularea Mobilă și Răspunsul la Alarmer, servicii și calitate.

Cursul este destinat atât efectivelor din gărzile de securitate recent instruite profesional, cât și celor experimentate, angajate în firme active de securitate privată din interiorul Uniunii Europene.

Concentrându-se asupra Patrulării Mobile și Răspunsului la Alarmer, el urmărește dezvoltarea aptitudinilor personale și know-how-ului cursanților, precum și promovarea condițiilor prealabile de activitate în domeniu pentru ca aceștia să fie capabili să lucreze în serviciile respective pe termen lung.

Cursul este destinat angajaților companiilor de securitate privată din cadrul Uniunii Europene ce își vor desfășura activitatea în domeniul Patrulării Mobile și al Răspunsului la Alarmer și care **au parcurs deja pregătirea de bază în calitate de gărzile de securitate**, dispunând astfel de instruirea anterioară recomandată.

Baza aptitudinilor de cunoștere și a experienței pe care acest program o furnizează cursanților va constitui un beneficiu considerabil pentru angajatori care vor dispune de avantajele posedării unor salariați bine pregătiți profesional, ingenioși și competenți. Din acest motiv, patronii vor trebui să considere acest

program ca fiind un set de instrumente pentru dezvoltarea activităților proprii de afaceri și a profitabilității lor viitoare.

## **II. Programul de pregătire**

Programul de Patrulare Mobilă și Răspunsul la Alarmer solicită cursanților să progreseze în domeniul cunoștințelor profesionale, parcurgând o serie de module care abordează :

- 1: Ghid general profesional
- 2: Sănătate și siguranță
- 3: Legislație națională, regulamente
- 4: Tehnici de securitate
- 5: Conștientizarea cu privire la controlul incendiilor
- 6: Primul ajutor
- 7: Operațiuni cu vehicule
- 8: Sisteme de securitate
- 9: Managementul conflictului
- 10: Atitudine profesională, servicii și calitate

Realizările vor fi evaluate cu ajutorul rezultatelor modulelor de învățământ care pot fi comparate cu Standardele Ocupațiilor Profesionale Europene sau Naționale, acolo unde acestea există.

Acest program poate fi furnizat de angajatori și utilizat ca instrument individual de dezvoltare sau poate fi integrat într-o strategie mai largă de perfecționare a personalului. Adicional, o calificare specifică poate fi legată de acest program ale cărei solicitări vor depinde de Organismul de Conferire sau Regulatorul de Calificare.

## **III. Evaluarea**

Evaluarea urmează a fi efectuată prin compararea cu rezultatele procesului de învățământ, specificate în cele ce urmează. Evaluarea rezultatelor cursantului se va realiza atunci când atât cursantul, cât și inspectorul de învățământ estimează că participantul la curs este pregătit să susțină respectiva evaluare și că primul a acumulat cunoștințele și abilitățile necesare. Inspectorii vor lua în considerare dovezile disponibile pentru determinarea faptului că fiecare rezultat al procesului de învățământ a fost îndeplinit. Un document cuprinzând dovezile considerate și deciziile de evaluare trebuie să fie redactat în scopul asigurării calității (acestea vor diferi și vor depinde de implicarea Organismelor de Conferire sau a celor de Reglementare a Calificării). În ansamblu, un document ce cuprinde decizia de evaluare va trebui să includă următoarele elemente: autorul, dovezile colectate și considerate, precum și locația în care a fost întocmit.

#### **IV. Roluri și responsabilități**

Pentru ca Programul de Patrulare Mobilă și Răspuns la Alarmă să fie credibil, trebuie ca reglementările referitoare la asigurarea calității să fie prezente și active. Această asigurare a calității trebuie să existe atât în procesele de învățământ și evaluare, cât și în cel de apreciere a rezultatelor, adică de certificare. Din acest motiv, este necesară o anumită formă de evaluare sau verificare independentă a procesului de apreciere, iar acest lucru va fi efectuat, în mod normal, de Organismul de Conferire sau cel de Reglementare a Calificării. Oricum, dacă nu va fi implicat vreun Organism de Conferire sau de Reglementare a Calificării, angajatorul va trebui să pună în aplicare un sistem robust de asigurare a calității prin intermediul verificării interne.

- **Cursantul** — este persoana care participă și parcurge Programul de Patrulare Mobilă și Răspuns la Alarmă. Responsabilitatea cursantului rezidă în obligația de a fi activ și a lucra împreună cu instructorul și expertul consultant (n.n. inspectorul de învățământ); el trebuie să-și asume propria responsabilitate pentru procesul de învățământ și să furnizeze dovezi referitoare la progresul înregistrat de el în cadrul programului.
- **Instructorul** — este individul care împărtășește cursantului cunoștințele și abilitățile necesare. Responsabilitatea instructorului constă în determinarea metodelor adecvate de predare și învățare, în concordanță cu cerințele angajatorului și, mai important, ale cursantului. Instructorul trebuie să fie calificat corespunzător pentru furnizarea procesului de învățământ prin posedarea unei calificări de predare/instruire recunoscute pe plan național și trebuie, de asemenea, să fie competent din punct de vedere profesional.
- **Controlorul (n.n. inspectorul sau evaluatorul)** — este persoana care ia decizia de evaluare în legătură cu dovezile prezentate. El este răspunzător pentru determinarea faptului dacă dovezile strânse și prezentate de cursant îndeplinesc condițiile rezultatelor procesului de învățământ al programului considerat. Controlorul trebuie să facă uz de cele mai adecvate metode de evaluare pentru atingerea acestui obiectiv, cum ar fi examinarea multialternativă, dovezile scrise, depozitiile martorilor, discuțiile profesionale, observațiile, dovezile produse în mod natural etc. Alegerea metodei de evaluare va fi influențată de rezultatele învățământului, mediul de pregătire și necesitățile specifice ale cursantului. Inspectorul trebuie să fie calificat corespunzător pentru evaluarea dovezilor de pregătire profesională și învățământ, posedând o

calificare de evaluator recunoscută pe plan național, concomitent cu dovedirea unei competențe profesionale adecvate.

- **Coordonatorul Intern de Asigurare a Calității** — este persoana care asigură că deciziile de evaluare făcute de controlor sunt clare, corecte, precise și standardizate. Coordonatorul Intern de Asigurare a Calității ar trebui să fie, în mod normal, un angajat responsabil pentru asigurarea calității programului pe parcursul desfășurării sale în cadrul companiei. Implicarea Organismelor de Conferire sau de Reglementare a Calificării ar putea determina redenumirea, modificarea sau mutația acestui rol pentru satisfacerea sistemelor lor de asigurare a calității.
- **Coordonatorul Extern de Asigurare a Calității** — este persoana care asigură că firma ori furnizorul de învățământ sau pregătire profesională livrează programul considerat în concordanță cu cerințele impuse de Organismele de Conferire sau de Reglementare a Calificării. Coordonatorul Extern de Asigurare a Calității este desemnat, în general, de Organismul de Conferire sau de Reglementare a Calificării, fiind răspunzător de asigurarea calității instruirii profesionale.

## **V. Documente**

Un plan de activitate concretă trebuie să fie întocmit și furnizat pentru a pune la dispoziția cursantului informațiile necesare referitoare la program, concomitent cu abilitățile pe care acesta va trebui să fie capabil să și le însușească . Adicional, acest plan de activitate va trebui să înregistreze progresul realizat de cursant pe parcursul desfășurării sale. Pentru fiecare modul, programul concret de activitate va trebui să :

- Identifice rezultatele cerute de procesul de învățământ
- Precizeze orice criteriu specific ce trebuie întrunit pentru ca rezultatele pregătirii să fie atinse
- Explice modul în care rezultatele învățământului urmează să fie evaluate
- Furnizeze posibilitatea reacțiilor de răspuns din partea cursantului
- Înregistreze deciziile de evaluare

## **VI. Asigurarea calității**

Așa cum s-a precizat anterior, pentru ca Programul de Patrulare Mobilă și Răspuns la Alarmer să fie credibil, ca de altfel oricare altă calificare asociată, trebuie să fie întrunite criteriile de asigurare a calității pentru predarea și certificarea programului. Adicional acestor criterii, trebuie, de asemenea, ca măsurile de asigurare a calității să funcționeze activ. Criteriile se referă la competența acelor persoane implicate în predarea și evaluarea programului, iar măsurile se referă la sistemele și documentația care sprijină evaluarea.

Trebuie găsit echilibrul dintre prea multă birocrație de dragul asigurării calității și prea puțină muncă în defavoarea rigorii, validității și credibilității. Organismul de Conferire sau de Reglementare a Calificării va avea responsabilitatea fundamentală pentru asigurarea calității, dacă programul de pregătire se va finaliza cu obținerea unei calificări recunoscute la nivel național.

### **VII. Mediul de instruire**

Se presupune că o mare parte a cunoștințelor de bază ale acestui program să fie furnizate cursanților "într-un mediu teoretic", adică într-o clasă ce trebuie să corespundă scopului propus, dotată adecvat, favorabilă învățării și care să încurajeze dezvoltarea unui mediu participativ, de sprijinire a cursanților. Acest mediu de susținere trebuie să fie extins și la acele zone în care cursanții își dezvoltă și demonstrează abilitățile lor practice.

### **VIII. Certificarea**

Certificarea se va afla în responsabilitate Organismului de Conferire sau de Reglementare a Calificării.

### **IX. Rezultatele instruirii**

Finalizând un curs complet de pregătire în domeniu, agentul de gardă va ști cum să îndeplinească sarcinile de Patrulare Mobilă și Răspuns la Alarmer, va înțelege premisele și condițiile necesare pentru aceste servicii și modul în care să satisfacă cerințele clientului și pe cele de calitate impuse de industria de securitate privată, referitoare la aceste activități.

### **Modulul 1: Orientare generală profesională**

Acest modul trebuie să acopere domenii precum:

- Servicii în Patrularea Mobilă și Răspunsul la Alarmer
- Patrularea Mobilă: contribuții la domeniul considerat
- Mijloace tehnice de asistență și sprijin
- Metode de lucru și rezultate financiare

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul:

- Se va familiariza cu serviciile existente în domeniul Patrulării Mobile și al Răspunsului la Alarmer

- Va cunoaște modul în care Patrularea Mobilă poate contribui la domeniile de activitate adiționale
- Se va familiariza cu mijloacele tehnice de asistență furnizate de companie
- Va conștientiza legătura dintre metoda de lucru a agentului de gardă de securitate și rezultatele financiare

### **Exemplu de conținut al cursului**

1. Tipuri variate de sarcini și îndatoriri de securitate
2. Legi și regulamente de reglementare a activităților companiilor de securitate
  - 2.1 Legea Companiilor de Securitate
    - 2.1.1 Autorizarea
    - 2.1.2 Aprobarea personalului
  - 2.2 Regulamentele conducerii Poliției Naționale
    - 2.2.1 Instruirea
    - 2.2.2 Echipamentul
    - 2.2.3 Identificarea
    - 2.2.4 Bastonul polițienesc, cătușele
3. Administrarea
  - 3.1 Acordurile colective
  - 3.2 Venituri și cheltuieli ale capitolului “Ore de pază de securitate”

### **Modulul 2: Sănătate și siguranță**

Acest modul trebuie să trateze și acopere zone precum:

- Sănătatea și siguranța în general
- Riscurile existente în mediul de activitate
- Controlul riscurilor
- Efectele măsurilor concrete de sănătate și securitate

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul va:

- Cunoaște la ce se referă conceptul de Sănătate și Siguranță
- Fi conștient de riscurile existente în mediul propriu de muncă al agentului de pază pe linie de securitate
- Fi capabil să prevină, reducă și elimine riscurile existente în acest mediu
- Înțelege modul în care măsurile concrete de sănătate și siguranță pot contribui la succesul lor propriu sau al domeniului de activitate considerat

### **Exemplu de conținut al cursului**

1. Legea Sănătății și Siguranței Profesionale
  - 1.1 Obligațiile angajatorului
  - 1.2 Obligațiile angajatului
  - 1.3 Organizările pe linie de siguranță
    - 1.3.1 Îndatoririle reprezentanților pe linie de siguranță, autorități în domeniu
2. Dispoziții ale Autorității Mediului de Muncă
  - 2.1 Activitatea sistematică depusă într-un mediu de muncă
  - 2.2 Activitatea solitară
  - 2.3 Violența și amenințările în mediul de muncă
  - 2.4 Investigațiile medicale și schimburile de noapte
  - 2.5 Primul ajutor și consilierea
3. Problemele ergonomice în interiorul și exteriorul vehiculului
4. Obiceiurile de alimentație și munca din timpul nopții
5. Procedurile în caz de accidente
  - 5.1 Raportarea vătămărilor și prejudiciilor de muncă
6. Reabilitarea
  - 6.1 Responsabilitățile angajatorului
  - 6.2 Responsabilitățile persoanei angajate

### **Modulul 3: Legislație națională, regulamente**

Acest modul trebuie să acopere domenii precum:

- Drepturile Legale Naționale
- Reguli și regulamente Legale Naționale

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul va:

- Fi capabil să explice și să aplice drepturile sale legale, prerogativele și obligațiile ce-i revin
- Fi familiarizat cu părțile relevante ale regulilor și regulamentelor legale în vigoare

### **Exemplu de conținut al cursului**

1. Structura sistemului juridic
  - 1.1 Legile fundamentale
  - 1.2 Coduri (Procedură Judiciară, Codul Penal)

- 1.3 Legislație
- 1.4 Ordine stabilite de lege
- 1.5 Regulamente
  
- 2. Definiția crimei
  - 2.1 Premiza obiectivă
  - 2.2 Premiza subiectivă
  - 2.3 Delictul penal
    - 2.3.1 Crima cu detenție
    - 2.3.2 Crima fără detenție
  
- 3. Autoritatea Agențiilor de Securitate (aplicabilă în Suedia)
  - 3.1 Arestarea cetățeanului, Codul de Procedură Judiciară, partea 24, secțiunea 7
  - 3.2 Vizitarea supervizată, Legea Poliției, secțiunile 19 și 29
  - 3.3 Sechestrarea, Codul de Procedură Judiciară, partea 27, secțiunea 1(4)
  - 3.4 Folosirea forței
    - 3.4.1 Violența, Legea Poliției secțiunea 10
    - 3.4.2 Autoritatea juridică, Codul Penal 24:2
    - 3.4.3 Autoapărarea, Codul Penal, partea 24, secțiunea 1
    - 3.4.4 Suferința, Codul Penal, partea 24, secțiunea 4
    - 3.4.5 Asistența acordată terților, Codul Penal 24(5)
  - 3.5 Protecția juridică consolidată, Legea Companiilor de Securitate, secțiunea 7
    - 3.5.1 Violența/amenințările împotriva unui agent, atacurile asupra unui agent,  
rezistența violentă

#### **Modulul 4: Tehnici de securitate**

Modulul va trata și acoperi domeniul precum:

- Controlul preventiv al incendiilor
- Principiile protecției împotriva daunelor aduse persoanei, proprietății și echipamentului
- Metode de lucru în patrularea mobilă
- Evaluarea riscurilor dinamice
- Instrucțiuni și rutine de raportare

#### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul va:

- Fi familiarizat cu principiile controlului preventiv al incendiilor

- Fi familiarizat cu principiile protecției împotriva daunelor aduse persoanei, proprietății și echipamentului
- Fi familiarizat cu metodele de lucru fundamentale în aceste servicii
- Fi familiarizat cu evaluarea riscurilor dinamice
- Fi capabil să explice importanța instrucțiunilor și rutinelor de raportare

### **Exemplu de conținut al cursului**

#### 1. Patrularea mobilă

- 1.1 Informații generale
- 1.2 Instruirea cu privire la rondurile speciale
- 1.3 Siguranța preventivă a incendiilor
- 1.4 Violarea preventivă a proprietății particulare și securitatea în caz de spargerii sau furturi cu efracție
- 1.5 Alte verificări și măsuri
  - 1.5.1 Controlarea identității/proprietății
- 1.6 Măsuri necesare a fi luate în cazul detectării unei spargerii
- 1.7 Asistența tehnică
  - 1.7.1 Mânuirea cheilor, cardurilor de acces și codurilor clientului
  - 1.7.2 Raportarea asistenței
    - 1.7.2.1 Formulare de raportare
    - 1.7.2.2 Scanere cu coduri de bare, computere portabile (laptopuri)
  - 1.7.3 Comunicații radio, proceduri de interogare, alarme de asalt
  - 1.7.4 Lumini intermitente de semnalizare

#### 2. Răspunsul la alarmă

- 2.1 Instrucțiuni, chei, coduri
- 2.2 Reguli de trafic pentru punerea gărzilor în stare de alarmă
- 2.3 Măsuri la locația alarmei
  - 2.3.1 Inspekția exterioară
  - 2.3.2 Inspekția interioară
  - 2.3.3 Cauzele alarmei
  - 2.3.4 Documente oficiale de observații
  - 2.3.5 Cooperarea cu poliția
- 2.4 Primele măsuri întreprinse la fața locului
  - 2.4.1 Protecția locului de comitere a delictului
  - 2.4.2 Luarea unei descrieri
- 2.5 Raportarea, raportul final de rezolvare a alarmării

### **Modulul 5: Conștientizarea cu privire la controlul incendiilor**

Acest modul trebuie să acopere domenii precum:

- Cauzele incendiului
- Măsurile preventive de control al incendiului
- Sisteme de alarmă referitoare la incendii
- Servicii de salvare: metode de lucru
- Mijloace de asistență în lupta cu focul

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul va:

- Fi capabil să explice cauzele unui incendiu
- Fi capabil să descrie măsurile preventive de control al incendiului
- Fi familiarizat cu sistemele obișnuite de alarmă ale incendiilor
- Fi familiarizat cu metodele de lucru ale serviciilor de salvare
- Fi capabil să acționeze imediat când descoperă un incendiu și să ia măsuri de prim-ajutor
- Fi capabil să acționeze mijloacele de asistență aflate la dispoziție în lupta cu focul

### **Exemplu de conținut al cursului**

1. Organizarea serviciilor de salvare
  - 1.1 Legea Serviciului de Salvare
  - 1.2 Cooperarea cu Agentul de Securitate și serviciile de salvare
2. Cauzele incendiului
  - 2.1 Cum se declanșează un incendiu
  - 2.2 Răspândirea incendiului
3. Prevenirea incendiului
  - 3.1 Îndatoririle Patrulării Mobile referitoare la prevenirea incendiilor
4. Situația în cazul izbucnirii unui incendiu
  - 4.1 Salvarea vieților, alertarea, stingerea focului
  - 4.2 Ieșirile în caz de urgență
  - 4.3 Diferite metode de stingere
    - 4.3.1 Răcirea
    - 4.3.2 Înăbușirea
    - 4.3.3 Evacuarea

- 4.4 Materiale și echipamente de stingere
  - 4.4.1 Tipuri diferite de extincatoare manuale, determinarea zonelor de utilizare
  - 4.4.2 Hidranții interiori de incendii, persoane mânăuitoare de sisteme de stropire
- 4.5 Perioada post-incendiu
  - 4.5.1 Protecția valorilor reziduale
- 5. Instruirea practică
  - 5.1 Stingerea cu diferite tipuri de extincatoare manuale
  - 5.2 Mașinile de pompieri, stingerea focului ce a cuprins îmbrăcămintea

## **Modulul 6: Primul ajutor**

Respectivul modul va trata și acoperi zone precum:

- Bazele primului ajutor
- Resuscitarea cardiopulmonară

## **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Recomandările instruirii adecvate pentru primul ajutor, în conformitatea cu regulile și legislația națională; cursantul va:

- Fi capabil să acorde primul ajutor (situația concretă existentă, respirația, hemoragia, șocul)
- Fi capabil să efectueze resuscitarea cardiopulmonară

## **Exemplu de conținut al cursului**

1. Sosirea la locul unui accident
2. Situația, Respirația, Sângerarea, Șocul
  - 2.1 Măsurile adecvate situațiilor periculoase
  - 2.2 Investigarea respirației (pasaje de ventilație)
  - 2.3 Poziția părții stabile
  - 2.4 Măsurile în caz de eșec respiratoriu, resuscitarea gură la gură
  - 2.5 Sângerarea - hemoragia
    - 2.5.1 Ridicarea în poziție înaltă
    - 2.5.2 Răni majore
    - 2.5.3 Răni minore

- 2.6 Măsuri de prevenire a șocului
- 3. Măsuri pentru diferite tipuri de rănire
  - 3.1 Arsuri
  - 3.2 Otrăvire
  - 3.3 Răniri ale ochiului
  - 3.4 Răniri ale dinților
  - 3.5 Răniri ale capului
- 4. Afecțiuni medicale, simboluri, simptome, măsuri
  - 4.1 Afazia
  - 4.2 Astmul/alergiile
  - 4.3 Hemofilia
  - 4.4 Diabetul
  - 4.5 Epilepsia
- 5. Trusa de prim ajutor
- 6. Asigurarea organismului cu oxigen
  - 6.1 Funcția inimii
  - 6.2 Funcția plămânului
  - 6.3 Cauzele întreruperilor cardiace și măsurile adecvate în aceste situații
  - 6.4 Resuscitarea cardiopulmonară (RCP)
    - 6.4.1 Practica resuscitării cardiopulmonare și examinarea

## **Modulul 7: Operațiuni cu vehicule**

Acest modul urmează să acopere zone precum:

- Politici de trafic
- Sisteme de siguranță ale vehiculelor
- Conducerea auto pe timp de noapte
- Climatul local și condițiile vremii

## **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul va:

- Înțelege importanța faptului că vehiculele companiei trebuie să fie conduse într-o manieră exemplară și de siguranță a traficului

- Fi familiarizat cu funcția sistemelor de antiblocare sau închidere a frânelor vehiculului și cu sistemele de control al tracțiunii
- Fi familiarizat cu practica conducerii pe timp de noapte
- Fi conștient de riscurile specifice referitoare la mediul de trafic în funcție de climatul local sau condițiile vremii

### **Exemplu de conținut al cursului**

1. Conducerea auto: politica companiei și a ramurii de activitate
2. Sistemul de siguranță al vehiculului
  - 2.1 Sistemul ABS al vehiculului
  - 2.2 Sistemul de control al tracțiunii vehiculului
  - 2.3 Perne de aer
    - 2.3.1 Riscuri speciale legate de pernele de aer și comunicațiile radio
3. Conducerea auto pe întuneric, rațiuni
4. Conducerea pe suprafețe alunecoase cum ar fi pe zăpadă sau gheață

### **Modulul 8: Sisteme de securitate**

Acest modul trebuie să acopere zone precum:

- Structura generală a sistemelor de alarmă
- Structura sistemelor de alarmă antifurt
- Procesul desfășurat de la activarea alarmei la acțiunea forțelor specializate
- Sisteme de control al accesului
- Sisteme de Televiziune cu Circuit Închis

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul va:

- Fi capabil să descrie tipuri obișnuite de alarme
- Fi capabil să descrie structura sistemelor obișnuite de alarme antiefracție
- Fi familiarizat cu principiile (auto) apărării
- Fi capabil să descrie procesul "de la alarmă la acțiune"
- Fi familiarizat cu funcțiile unui sistem de control al accesului
- Fi familiarizat cu sistemele de Televiziune cu Circuit Închis, precum și cu alte sisteme de securitate

### **Exemplu de conținut al cursului**

1. Riscuri și măsuri de siguranță
  - 1.1 Siguranța clădirii
  - 1.2 Protecția bazată pe alarmă
  - 1.3 Siguranța personalului
  - 1.4 Siguranța financiară
  
2. Alarma antiefracție, setarea sistemului
  - 2.1 Contacte magnetice
  - 2.2 Detectoare de mișcare
  - 2.3 Detectoare de geamuri sparte
  - 2.4 Tabloul principal de control
  - 2.5 Tabloul de control
  - 2.6 Blocul de chei al sistemului
  - 2.7 Sirena/emițătorul de sunete al alarmei
  - 2.8 Metode de transfer al alarmei
  - 2.9 Cauze ale erorilor din componentele alarmei individuale
  - 2.10 Principiile (auto) apărării
  
3. Lucrul în echipă
  - 3.1 Evaluarea dinamică a riscului
  - 3.2 Proiectarea securității de către un client, inclusiv:
    - 3.2.1 Alarma antiefracție
    - 3.2.2 Sistemul de Televiziune cu Circuit Închis
    - 3.2.3 Sisteme de control al accesului
    - 3.2.4 Protecția mecanică
  - 3.3 Raportarea lucrului în echipă

## **Modulul 9: Managementul conflictului**

Respectivul modul trebuie să acopere domeniul precum:

- Cauze comune ale conflictului
- Prevenirea situațiilor de conflict
- Practica abordării și soluționării conflictelor
- Modele de management al conflictului

## **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

Cursantul va:

- Fi capabil să descrie cauze comune de conflict
- Fi capabil să evite finalizarea muncii în situații de conflict periculos
- Fi capabil să demonstreze tratarea corectă a situațiilor de conflict care pot apare în muncă
- Lua cunoștință de modele de management al conflictului și va înțelege factorii care pot afecta rezultatele unui conflict

### **Exemplu de conținut al cursului**

1. Tipuri obișnuite de conflict
  - 1.1 Cauzele conflictului
  - 1.2 Metode de evitare a conflictelor
  - 1.3 Scala conflictului
  - 1.4 Diverse eșantioane de management al conflictului
2. Limbajul corpului
  - 2.1 Limbajul conștient al corpului
  - 2.2 Limbajul inconștient al corpului
3. Retorică
  - 3.1 Discuții privind rezolvarea conflictului
  - 3.2 Discuții constructive
  - 3.3 Model în cinci pași (model de management al conflictului care facilitează cooperarea)
  - 3.4 Cuvinte "Teflon" (pararea insultelor)
4. Jucarea diverselor roluri (4-5 scene)
  - 4.1 Evaluarea acțiunilor cursantului din perspectiva managementului conflictului
  - 4.2 Acțiuni și informații retur către cursanți

### **Modulul 10: Atitudine profesională, servicii și calitate**

Acest modul trebuie să acopere domenii precum:

- Atitudinea profesională bazată pe încredere, onestitate și responsabilitate
- Așteptările clientului în legătură cu agentul de securitate
- Codul de conduită în industria securității private
- Modul de conducere a unei comisii de încredere

## Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ

Cursantul va:

- Printr-un înalt nivel de încredere, onestitate, serviciu și standarde de calitate, el va fi capabil să-și asume responsabilitatea pentru sine, pentru echipa din care face parte și compania privată de securitate
- Fi capabil să acționeze într-o manieră adecvată și corectă
- Cunoaște care ar putea fi consecințele acțiunilor și conduitei sale pentru firma din care face parte și industria de securitate, din perspectivă etică și comercială.

### Exemplu de conținut al cursului

1. Munca în echipă: interpretarea conceptului de "atitudine profesională"

1.1 Raportarea: discuție condusă de instructor

2. Instruire video cu scene din viața reală

2.1 Discuție în grup condusă de instructor referitoare la evenimentele din film

2.1.1 Evenimente și consecințe

3. Standardele companiilor sau filialelor private de securitate pentru acțiunile gărzilor de securitate

3.1 Dezvoltarea conceptului de onestitate (punctul de plecare zero)

4. Obținerea și păstrarea încrederii clientului

## 2. Sistem de instrumente educaționale pentru centrele de răspuns la alarme

### **Conținut:**

- I. Introducere
- II. Programul de pregătire
- III. Evaluarea
- IV. Roluri și responsabilități
- V. Documente
- VI. Asigurarea calității
- VII. Mediul de instruire
- VIII. Certificarea
- IX. Rezultatele instruirii și exemple de conținut al cursului

Modulul 1: Introducere la operațiunile centrului de monitorizare și primire (recepție) a alarmei

Modulul 2: Sănătate și siguranță

Modulul 3: Securitatea centrului de monitorizare și primire a alarmei

Modulul 4: Comunicații

Modulul 5: Proceduri standard de operare

Modulul 6: Echipamente și programe de calculator

Modulul 7: Managementul stresului

### I. Introducere

Scopul programului de pregătire profesională pentru agentul operator din centrul de monitorizare și recepție a alarmei constă în furnizarea unui program de dezvoltare a noilor și vechilor operatori existenți în domeniul analizat care îi va ajuta să acumuleze cunoștințe și abilități pentru a fi recunoscuți ca angajați competenți și de valoare. Respectivul program încurajează metodele flexibile de învățământ, de câștigare a experienței și de evaluare a rezultatelor.

Acest program este menit să fie mai mult decât un proces pe care toți noii angajați trebuie să-l parcurgă înainte ca ei să înceapă activitatea operațională. El este menit să reprezinte un instrument de dezvoltare a procesului de pregătire care va furniza cunoștințele și aptitudinile necesare unui nou angajat, precum și cunoștințele și aptitudinile angajaților deja existenți. Programul nu impune un număr fix de ore orientative de învățământ și nici nu dictează modul în care el trebuie să fie predat. Oricum, trebuie să existe o perioadă minimă de instruire, corespunzătoare asigurării competenței absolut necesare îndeplinirii sarcinilor specifice (de exemplu mânăuirea alarmei privind intrușii, operarea sistemelor de televiziune cu circuit închis etc.). El specifică rezultatele minime ale pregătirii pe

care un program trebuie să le furnizeze cursanților. Din acest motiv, programul încurajează prevederea referitoare la un fundament solid de cunoștințe, aptitudini și experiență care va ajuta o persoană să planifice și să desfășoare o carieră în industria securității private.

Bazele solide ale cunoștințelor și experienței pe care acest program îl oferă cursantului vor fi de mare folos angajatorilor, care vor avea de câștigat din faptul că au angajați instruiți, abili și competenți. Prin urmare, angajatorii sunt puternic încurajați să considere acest program ca fiind cea mai bună practică de investiții în angajații lor.

## **II. Programul de pregătire**

Programul operatorului din centrul de monitorizare și recepție a alarmei solicită cursanților să parcurgă progresiv o serie de module de pregătire care încep cu unele cunoștințe referitoare la industria națională privată de securitate, inclusiv legislația și regulamentele relevante, apoi prezintă gradat aptitudinile profesionale necesare pentru ca o persoană să devină un operator competent în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei. Evaluarea realizărilor se va efectua prin comparație cu rezultatele modulelor de învățământ care, la rândul lor, pot fi analizate comparativ cu Standardele Europene sau Naționale Profesionale, acolo unde acestea există.

Acest program poate fi furnizat de către angajatori și folosit ca un instrument de dezvoltare de sine stătător sau poate fi integrat într-o strategie mai largă de dezvoltare a personalului. În plus, acestui program i se poate asocia o calificare profesională, ale cărei cerințe vor fi determinate de Organismul de Conferire sau cel de Reglementare a Calificării.

## **III. Evaluarea**

Evaluarea urmează a fi efectuată prin comparație cu rezultatele pregătirii care sunt specificate în cele ce urmează. Evaluarea cunoștințelor cursantului ar trebui să se realizeze atunci când atât cursantul, cât și îndrumătorul consideră că primul este pregătit pentru evaluare și că a acumulat abilitățile practice și cunoștințele necesare. Profesorii îndrumători vor considera probele existente pentru a determina dacă fiecare rezultat al instruirii a fost atins. O evidență a probelor considerate și deciziile de evaluare trebuie menținute în scopul asigurării calității (acestea vor diferi și depinde de implicarea Organismul de Conferire sau a celui de Reglementare a Calificării) dar, în mod tipic, ar trebui să includă o evidență a deciziei de evaluare, cine a realizat-o, ce probe au fost considerate și locul în care s-a efectuat.

#### IV. Roluri și responsabilități

Pentru ca programul centrului de monitorizare și recepție a alarmei să prezinte credibilitate, trebuie ca măsuri de asigurare a calității să fie instituite în ce privește furnizarea programului, atât în procesele de învățământ și evaluare, cât și în cel de apreciere a rezultatelor, adică de certificare. De aceea, este necesar să existe o anumită formă de evaluare sau verificare independentă a procesului de apreciere, iar aceasta va fi, în mod normal, determinată de Organismul de Conferire sau cel de Reglementare a Calificării. Totuși, dacă nu este implicat nici un Organism de Conferire sau de Reglementare a Calificării, angajatorul va trebui să pună în aplicare un sistem robust de asigurare a calității prin intermediul verificării interne.

- **Cursantul** — este persoana care participă și parcurge programul de pregătire referitor la centrul de monitorizare și recepție a alarmei. Responsabilitatea cursanților rezidă în obligația de a lucra împreună cu instructorii și îndrumătorii pentru acumularea cunoștințelor și abilităților necesare și să identifice, producă și furnizeze dovezi referitoare la progresul înregistrat de ei în cadrul programului.
- **Instructorul** — este individul care împărtășește cursantului cunoștințele și abilitățile necesare. Responsabilitatea instructorului constă în determinarea metodelor adecvate de predare și învățare a informațiilor furnizate, în concordanță cu cerințele angajatorului și, mai important, ale cursantului. Instructorul trebuie să fie calificat corespunzător pentru furnizarea procesului de învățământ prin posedarea unei calificări de predare/instruire recunoscute pe plan național și trebuie, de asemenea, să fie competent din punct de vedere profesional.
- **Controlorul (n.n. inspectorul sau evaluatorul)** — este persoana care ia decizia de evaluare în legătură cu dovezile prezentate. El este răspunzător pentru determinarea faptului dacă dovezile strânse și prezentate de cursant îndeplinesc condițiile rezultatelor procesului de învățământ al programului considerat. Controlorul trebuie să facă uz de cele mai adecvate metode de evaluare pentru atingerea acestui obiectiv, cum ar fi examinarea alternativă multiplă, dovezile scrise, declarațiile martorilor, discuțiile profesionale, observațiile, dovezile produse în mod natural etc. Alegerea metodei de evaluare va fi influențată de rezultatele învățământului, mediul de pregătire și nu în ultimul rând de necesitățile specifice cursantului. Inspectorul trebuie să fie calificat

corespunzător pentru evaluarea dovezilor de pregătire profesională și învățământ, posedând o calificare de evaluator recunoscută pe plan național, concomitent cu dovedirea unei competențe profesionale adecvate.

- **Coordonatorul intern de asigurare a calității** — este persoana care asigură că deciziile de evaluare făcute de controlor sunt clare, corecte, precise și standardizate. Coordonatorul intern de asigurare a calității ar trebui să fie, în mod normal, un angajat responsabil pentru asigurarea calității programului pe parcursul desfășurării sale în cadrul companiei. Implicarea Organismelor de Conferire sau de Reglementare a Calificării ar putea determina redenumirea, modificarea sau mutația acestui rol pentru satisfacerea sistemelor lor de asigurare a calității.
- **Coordonatorul extern de asigurare a calității** — este persoana care asigură că firma ori furnizorul de învățământ sau pregătire profesională livrează programul considerat în concordanță cu cerințele impuse de Organismele de Conferire sau de Reglementare a Calificării. Coordonatorul extern de asigurare a calității este desemnat, în general, de Organismul de Conferire sau de Reglementare a Calificării, fiind răspunzător de asigurarea calității instruirii profesionale.

## V. Documente

Un plan de muncă trebuie să fie întocmit și distribuit, pentru a pune la dispoziția cursantului informațiile necesare referitoare la program, concomitent cu abilitățile pe care acesta va trebui să fie capabil să și le însușească cu succes. Adicional, acest plan de activitate va trebui să înregistreze progresul realizat de cursant pe parcursul desfășurării sale. Pentru fiecare modul, documentul va trebui să:

- Identifice rezultatele cerute de procesul de învățământ
- Precizeze orice criteriu specific ce trebuie întrunit pentru ca rezultatele pregătirii să fie atinse
- Explice modul în care rezultatele învățământului urmează să fie evaluate
- Furnizeze posibilitatea reacțiilor de răspuns din partea cursantului
- Înregistreze deciziile de evaluare

## VI. Asigurarea calității

Așa cum s-a precizat anterior, pentru ca programul operatorului centrului de monitorizare și recepție a alarmei să fie credibil, trebuie să fie întrunite criteriile

de asigurare a calității pentru predarea și certificarea programului. Adicional acestor criterii, trebuie, de asemenea, ca măsurile de asigurare a calității să funcționeze activ. Criteriile se referă la competența acelor persoane implicate în predarea și evaluarea programului, iar măsurile se referă la sistemele și documentația care sprijină evaluarea.

Trebuie găsit echilibrul dintre prea multă birocrație de dragul asigurării calității și prea puțină muncă în defavoarea rigorii, validității și credibilității. Organismul de Conferire sau de Reglementare a Calificării va avea responsabilitatea fundamentală pentru asigurarea calității, dacă programul de pregătire se va finaliza cu obținerea unei calificări recunoscute la nivel național.

### **VII. Mediul de instruire**

Se presupune că o mare parte a cunoștințelor de bază ale acestui program să fie furnizate cursanților "într-un mediu teoretic", adică într-o clasă ce trebuie să corespundă scopului propus, dotată adecvat, favorabilă învățării și care să încurajeze dezvoltarea unui mediu participativ, de sprijinire a cursanților. Acest mediu de susținere trebuie să fie extins și la acele zone în care cursanții își dezvoltă și demonstrează abilitățile practice.

### **VIII. Certificarea**

Certificarea se va afla în responsabilitate angajatorului ori a Organismului de Conferire sau de Reglementare a Calificării implicat.

### **IX. Rezultatele instruirii**

## **Modulul 1 – Introducere la operațiunile centrului de monitorizare și recepție a alarmei**

Acest modul urmează să acopere domenii precum:

- Bazele și istoricul companiei
- Participarea companiei în diferite sectoare de securitate
- Industria securității private, cum este ea reglementată și structurată în țara cursantului
- Organismele publice implicate în industria considerată, în țara cursantului
- Standarde și reglementări referitoare la centrele de monitorizare a alarmei
- Organisme și asociații profesionale din domeniul industriei analizate
- Servicii de urgență
- Rolul centrului de monitorizare și recepție a alarmei

- Structura managerială a centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Rolul operatorului din centrul de monitorizare și recepție a alarmei

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

La finalizarea cu succes a acestui modul, cursantul trebuie să fie capabil să:

- Sublinieze istoria companiei și a serviciilor furnizate de aceasta
- Listeze serviciile furnizate de centrul de monitorizare și recepție a alarmei
- Explice rolul și modul de funcționare a industriei private de securitate, precum și felul în care este reglementată aceasta
- Interpreteze o serie de termeni comuni și definiții utilizate în legătură cu centrele de monitorizare și recepție a alarmei
- Explice structura organizatorică a centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Descrie rolul operatorului din centrul de monitorizare și recepție a alarmei

### **Exemplu de conținut al cursului (Irlanda)**

#### **Bazele și istoricul companiei (modelul se referă la Grupul de Securitate și Incendii Omada și va fi modificat pentru fiecare companie prezentată)**

- Compania originală (C.P. Security, înființată în 1970) – furniza servicii de gardă echipate și de transport de fonduri bănești în Dublin și Cork.
- Electronics Company (Bell Communications formată în 1981) – furnizează servicii de monitorizare a alarmelor, precum și sisteme de transmisiuni ale alarmelor radio.
- 1997 Bell Communications achiziționează activitatea de afaceri cu sistemele de alarmă ale firmei Securicor Ireland.
- 2001 – Omada Fire & Security Group formează și achiziționează companiile A1 Security Systems, Amber Fire Services, Mid West Security, Jaebrade Security Services, Axis/Symtech Integrated Systems și IT Partners (specializată în securitate electronică).
- Compania are un volum anual de afaceri de 30 de milioane euro și aproximativ 450 de angajați în localitățile Dublin, Cork, Limerick și Galway.

#### **Participarea companiei în diferite sectoare de securitate (modelul se referă la Grupul de Securitate și Incendii Omada și va fi modificat pentru fiecare companie prezentată)**

- Servicii furnizate
- Monitorizarea alarmelor (intruși, incendii și atacuri personale)

- Servicii de asistență
- Monitorizarea și supravegherea traseelor vehiculelor
- Monitorizarea de la distanță a sistemelor de televiziune cu circuit închis
- Monitorizarea fabricilor sau uzinelor
- Activități de pază și gardă, inclusiv patrularea mobilă și răspunsul la alarme
- Servicii de transport de fonduri bănești și de depozitare în condiții de siguranță
- Sisteme de alarmă pentru incendii, inclusiv FM200 și sisteme de stingere a incendiilor
- Sisteme electronice de securitate, inclusiv cele referitoare la intruși, televiziunea cu circuit închis și sisteme de control al accesului
- Furnizarea și instalarea sistemelor de stingere a incendiilor
- Industria privată de securitate, modul în care este reglementată și structurată în țara cursantului.

### **Rolul autorității de securitate privată (autoritatea de licențiere)**

- Agenție guvernamentală înființată în baza prevederilor Legii serviciilor de securitate privată din anul 2004
- Autoritate de licențiere pentru toate companiile care oferă servicii de securitate clienților
- Stabilește standarde de licențiere și asigură conformarea la prevederile lor prin intermediul propriului său organism de inspecție
- Asigură conformarea clienților prin luarea de măsuri împotriva lor dacă aceștia utilizează contractanți nelicențiați
- Conlucrează cu alte agenții guvernamentale cum sunt împuterniciții Comisiilor de Venituri, Autoritatea Națională de Standarde a Irlandei, Departamentul Sănătății și Bunăstării Sociale și Garda Síochána (Poliția)
- Lucrează în parteneriat cu organismele industriale și asociațiile de sindicat

### **Organisme publice implicate în industria analizată**

- Consiliul Electro-Tehnic al Irlandei (ETCI) – organismul care stabilește toate standardele tehnice în Irlanda – Comitetul Tehnic 13 (TC13) trasează și impune standardele tehnice pentru industria de securitate și raportează Comitetului Tehnic 79 (TC79) din Europa pentru armonizarea standardelor europene.
- Autoritatea Națională de Standarde a Irlandei (NSAI) – publică toate standardele agreate și oferă scheme de certificare pentru aceste standarde – ia măsuri împotriva oricărei companii care se declară de

acord cu un standard, dar în realitate nu se conformează prevederilor lui

- Comitetul Consultativ de Certificare a Securității Alarmelor împotriva Intrușilor (ACIASC)– organism constând din NSAI, industria din domeniu, Gardai, furnizorii de asigurări și telecomunicații implicați în analiza și considerarea problemelor ridicate de schema de certificare aplicabilă industriei – Gardai va răspunde numai de sistemele instalate de firmele de montaj autorizate

### **Standarde și reglementări referitoare la centrele de monitorizare a alarmelor**

- Standardul irlandez 228:1997 – Centrele de recepționare a alarmei – Standardul tehnic referitor la construcția, echiparea și armarea centrelor de recepționare a alarmei
- EN50131 – Standardul european pentru instalarea sistemelor de alarmă
- Tactica în alarma privind intrușii (Garda Siochana) 2004
- CO PR I.S. 228:1997 – Schema de autorizare pentru centrele de recepție a alarmei în scopul obținerii aprobării din partea Garda Siochana pentru sisteme de alarmă monitorizate
- SR25 – Recomandare de standarde referitoare la filtrarea semnalelor de alarmă în scopul reducerii daunelor sau a alarmelor false
- SR41 – Recomandare de standarde (în prezent obligatorii ca cerință a licențierii) referitoare la interacțiunea clientului, recrutarea și evaluarea personalului și a pregătirii profesionale a acestuia

### **Organisme și asociații comerciale din industria analizată**

- Congresul de Securitate al Irlandei (SCI) – Forum pentru toate organismele și asociațiile profesionale din industria de securitate a Irlandei
- Asociația pentru Alarmeri a Irlandei (AAI) – asociație profesională reprezentând circa 20 de firme independente specializate în instalarea sistemelor de monitorizare a intrușilor, a celor de televiziune cu circuit închis și a controlului accesului
- Companiile Irlandeze Independente de Securitate (IISC) – asociație profesională reprezentând aproximativ 12 firme mici, independente, de instalare a sistemelor de monitorizare a intrușilor, a celor de televiziune cu circuit închis și de control al accesului - majoritatea având 1 - 2 persoane
- Asociația Irlandeză a Industriei de Securitate (ISIA) – este cea mai mare asociație profesională care acoperă toate sectoarele industriei

considerate și include ansamblul celor mai mari companii, inclusiv multinaționale – există de mai mult de 30 de ani

- Forumul Național al Centrelor de Monitorizare (NMCF) – asociație profesională care reprezintă toate centrele autorizate de recepționare a alarmei – activă în comitete consultative, implicându-se împreună cu Gardai în problemele revizuirii orientărilor politice
- Uniunea Națională a Patronilor de Securitate (NUSE) – organism reprezentând companiile independente de securitate privată
- Institutul de Securitate al Irlandei (SII) – organism de pregătire profesională care organizează și desfășoară cursuri pentru obținerea calificării FETAC - în prezent solicitată pentru autorizare
- Pregătirea Profesională în Industria Irlandeză de Securitate (ISIT) – ramura de instruire și învățământ a ISIA, înființată în scopul furnizării pregătirii profesionale pentru obținerea calificării FETAC de către companiile membre.

### Servicii de urgență

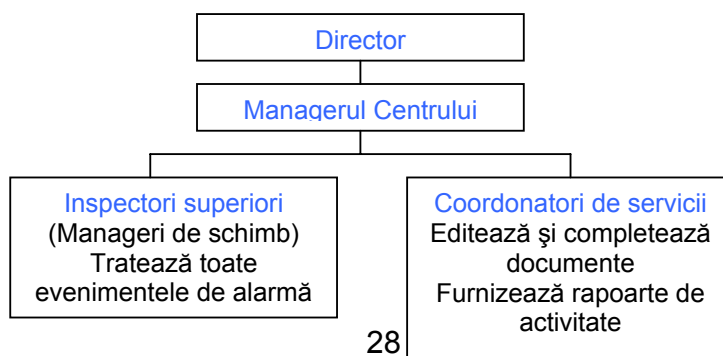
- Brigada de Incendii – utilizează sistemul de telefonie 999 în întreaga țară
- Ambulanța – folosește sistemul de telefonie 999 în întreaga țară
- Garda Siochana – utilizează sistemul de linie directă către sediile locale sau sistemul 999

### Rolul centrelor de monitorizare și recepție a alarmei

Zi și noapte, centrul de monitorizare și recepție a alarmei va furniza servicii de monitorizare efectuate de personalul angajat în centru și va pune la dispoziția persoanei, companiei, autorității de urgență sau altor organisme desemnate în scris, detalii asupra evenimentelor recepționate de la echipamentul abonatului, cu condiția ca nominalizările acestora să fi fost primite în scris de către centrul de monitorizare și recepție a alarmei.

### Structura de management (model)

Structura de conducere va fi definită clar și comunicată întregului personal ce-și desfășoară activitatea în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei.



Inspectori  
Tratează toate  
evenimentele de alarmă

### **Rolul operatorului din centrul de monitorizare și recepție a alarmei**

- Să implementeze practicile și procedurile care protejează și previn, atât cât este posibil, pierderile și/sau daunele aduse vieții și proprietății.
- Să opereze cu întregul echipament de recepție a alarmei în conformitate cu normele stabilite de producătorul echipamentului.
- Să opereze toate sistemele software de recepție a alarmei conform proiectelor și destinațiilor acestora.
- Să raporteze defecțiunile oricărui echipament utilizat în centrul de monitorizare și recepție a alarmei.
- Să respecte întocmai și întotdeauna instrucțiunile specifice prezentate de un utilizator final al serviciului.
- Să îndeplinească întocmai toate practicile, politicile și procedurile stabilite de oricare reglementare statutară.
- Să respecte și să urmeze toate orientările și procedurile companiei, așa cum sunt ele prezentate în Procedurile Standard de Operare ale firmei.
- Să adere și să asigure respectarea reglementărilor referitoare la sănătatea, siguranța și bunăstarea la locul de muncă.
- Să se conformeze, întotdeauna, prevederilor legale.

### **Modulul 2 – Sănătate și siguranță**

Acest modul trebuie să acopere domeniul precum:

- Legislația națională privind sănătatea și siguranța
- Cunoașterea operațiunilor în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei, precum și a obligațiilor personale
- Responsabilitățile față de alții și implicațiile pentru cei ce răspund la alarme
- Atitudinile față de huligani, bătăuși și hărțuire

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

La finalizarea cu succes a acestui modul, cursantul va trebui să fie capabil să:

- Evidențieze legislația de bază în domeniul sănătății și siguranței

- Explice operațiunile și obligațiile personale în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Descrie implicațiile pentru cei care răspund la alarme
- Stabilească și precizeze problemele ridicate la locul de muncă de huligani, bătauși și persoane implicate în hărțuire.

### **Exemplu de conținut al cursului (Marea Britanie)**

#### **Legislația privind sănătatea și siguranța**

- Legislația relevantă a țării în domeniul sănătății și siguranței (Legea britanică privind sănătatea și siguranța la locul de muncă)

#### **Operațiunile de sănătate și siguranță la locul de muncă**

- Procedurile de constrângere
- Obligații personale
- Proceduri de evacuare în cazul unei situații de urgență
- Munca într-un mediu delimitat

#### **Responsabilități față de alții**

- Violența, constrângerea
- Alarme privind atacul personal
- Munca solitară
- Răspunsul la alarme în situații periculoase

#### **Huliganismul și hărțuirea**

- Huliganismul și hărțuirea
- Stresul generat de munca într-un mediu presant, apăsător.

### **Modulul 3 – Securitatea centrului de monitorizare și recepție a alarmei**

#### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

La finalizarea cu succes a acestui modul, cursantul va trebui să fie capabil să:

- Explice măsurile de securitate în vigoare existente în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Explice procedurile de securitate în vigoare din centrul de monitorizare și recepție a alarmei
- Execute activitățile și acțiunile necesare în cazul funcționării proaste sau a întreruperii sistemului din centrul de monitorizare și recepție a alarmei

- Demonstreze respectarea și conformarea corectă la măsurile și procedurile de securitate în vigoare din centrul de monitorizare și recepție a alarmei
- Explice modul în care informațiile și materialele sensibile sunt controlate și accesate în centrul de monitorizare
- Dea exemplu de responsabilități individuale proprii și modul în care el contribuie la securitatea centrului de monitorizare și recepție a alarmei

## Exemplu de conținut al cursului (Austria)

### Măsuri de securitate fizică

- Pereți, ferestre, uși
- Sistemul de control al accesului, inclusiv a celui de înaltă securitate pentru blocarea persoanelor pedestre
- Deschiderea de urgență a sistemului de blocare a persoanelor pedestre și consecințele acestei acțiuni
- Deschiderea ferestrelor înclinate, deschiderea în caz de urgență și deschiderea de serviciu
- Importanța apărătorilor de izolare de la ferestre
- Depozitarea și mânuirea stingătoarelor de incendii
- Televiziunea cu circuit închis

### Măsuri procedurale de securitate

- Accesul în centrul de monitorizare și recepție a alarmei
- Părăsirea centrului de monitorizare și recepție a alarmei în caz de urgență
- Cine ordonă evacuarea centrului în situații de urgență?
- Ce se întâmplă imediat înainte/în timpul/după evacuarea centrului de monitorizare și recepție a alarmei?
- Autorizarea și limitele accesului angajaților, de exemplu care sunt sistemele și echipamentul permise a fi utilizate de angajați
- Necesitatea sistemului 4-Eyes-Login
- Transmisia informațiilor clasificate/sensibile în afara centrului de monitorizare și recepție a alarmei, de exemplu liniile de comunicații deschise sau liniile de comunicații securizate
- Operarea tabloului central

### Securitatea operațiilor

- Care sisteme sunt redundante?
- Sistemul dublură (n.n. de rezervă) de telefonie de urgență
- Cum recunoaște operatorul avariarea și colapsul unui sistem
- Care sunt verificările necesare a fi făcute după căderea tensiunii sau funcționarea proastă a unui sistem?

- Care sisteme și echipamente trebuie să fie schimbate manual la sistemul de rezervă?

### **Informațiile și materialele sensibile deținute sau accesate în centrul de monitorizare și recepție a alarmei**

- Principiul "nevoii-de-a-cunoaște"
- Ce informații sunt permise să părăsească centrul, din partea cui și către cine?
- Cum se autoidentifică o terță parte și va fi ea acceptată în calitate de client de bună credință?
- Cum răspunde operatorul unei întrebări sau solicitări din partea unei autorități guvernamentale?
- Mănuirea și păstrarea în siguranță a cheilor

### **Responsabilități individuale**

- Importanța fiecărui angajat care acceptă propriile responsabilități față de clienți și companie
- Cele Zece Reguli de Aur privind Securitatea ale companiei
- Atenționarea asupra greșelilor și erorilor din interiorul centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Când trebuie informat inspectorul superior (supervizorul) dacă un angajat ia cunoștință, în mod accidental, de informații clasificate sau sensibile pe care aceștia nu ar trebui să le cunoască, cum ar fi de exemplu cuvintele-cheie de acces ale altor persoane, codurile de securitate, informații sensibile referitoare la clienți etc.

### **Reguli și regulamente**

- Arbeitnehmerschutzgesetz / ASchG (Legea federală pentru protecția angajaților)
- Diferite TRVBs (Reguli tehnice pentru prevenirea și lupta contra incendiilor)
- TRVE 38-1 (Reguli tehnice pentru "Centrele autorizate de monitorizare și recepționare a alarmelor" din Austria)
- ÖZS Richtlinie BW-5 (Regula BW-5 referitoare la Instruirea Gărzilor de Securitate, inclusiv a celor din centrele de monitorizare și recepționare a alarmelor)

### **Modulul 4 – Comunicații**

Acest modul trebuie să acopere domenii precum:

- Diferite tipuri de comunicații
- Diverse tipuri de rapoarte și importanța acestora

- Tehnici utilizate în redactarea rapoartelor
- Importanța procedurilor de predare-primire a controlului

### **Conținutul cursului cu sublinierea rezultatelor procesului de învățământ**

La absolvirea cu succes a prezentului modul, cursantul trebuie să fie capabil să facă uz în mod corect de:

- Comunicațiile verbale
- Contactele directe "de la persoană la persoană" (cu colegii din cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei și cu reprezentanții conducerii/supervizorii)
- Alfabetul fonetic
- Aparatura radio (acolo unde este cazul)
- Comunicare prin intermediul rapoartelor – scrise de mână/electronice
- Grijă față de client: înțelegere, conștientizare, familiarizare cu:
  - Maniera de telefonare (apeluri telefonice primite/trimise)
  - Problema clienților aflați în pericol
  - Clienții furioși

Către sfârșitul sesiunii de instruire, cursantul va fi capabil să:

- Explice diferitele tipuri de comunicații
- Descrie utilizarea corectă a aparaturii radio
- Enumere diferite tipuri de rapoarte și registre utilizate în procesul muncii
- Explice motivele prezentării unui raport și a conținutului cerut respectivului document
- Menționeze tehnicile de bază ce trebuie utilizate în scrierea rapoartelor
- Explice conținutul și importanța unei predări-primiri a controlului

### **TIPURI DE COMUNICAȚII**

#### **Definiția comunicației**

Comunicația este o parte foarte importantă a muncii operatorului din cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei, efectuată pe o bază permanentă: ea reprezintă aducerea la cunoștință a informației prin viu grai, scris, mesaje etc.

Comunicația este un proces biunivoc, care implică un trimițător și un destinatar.

Ea are patru componente de bază:

- **Transmiterea:** prin utilizarea vorbirii, a semnalelor, scrisului etc.
- **Recepția:** prin ascultare, urmărirea semnalelor, citit
- **Înțelegerea:** procesul nu funcționează decât în cazul în care informația este înțeleasă
- **Răspunsul-retur:** reprezintă confirmarea faptului că mesajul a fost primit și înțeles

Comunicarea este o abilitate fundamentală. Orice persoană o posedă; ea este folosită de la naștere, apoi este îmbunătățită și adaptată în timpul școlii, prin instruire, învățare, aplicații etc.

## **Mijloace de comunicare**

Cum comunicăm?

- Verbal/oral
- Vizual/scris
- Non verbal prin limbajul corpului

### **Verbal/oral**

Comunicarea verbală/orală trebuie să fie întotdeauna precisă, caracterizată de acuratețe și claritate, implicând trei tipuri:

- dialog față în față, de la om la om
- prin convorbiri telefonice
- prin aparatură radio

### **Față în față, de la om la om**

Se poate desfășura pe principiul predării/preluării, atunci când informația este transmisă între operatori; ea poate fi ulterior confirmată verbal prin întrebarea celui ce a recepționat-o să repete informația. Acesta este un aspect important al oricărei operațiuni profesionale de securitate. Este esențial pentru funcționalitatea operațională ca transmițerile-preluările potrivite și corecte să fie complete.

### **Convorbirile telefonice**

Când se răspunde la un apel telefonic este important să:

- se vorbească clar
- te identifice interlocutorului
- ascuți cu atenție
- scrii mesajul pe hârtie

- fii politicos
- transmiteți mesaje importante

Amintește-ți întotdeauna să răspunzi politicos apelului telefonic deoarece nu știi niciodată cine se află la celălalt capăt al firului.

### **Aparatura radio**

Practic, oricare companie profesionistă de securitate privată este echipată în prezent cu sistemul de comunicații radio. Acesta pune la dispoziție multe avantaje; nu în ultimul rând flexibilitate și dezvoltare rapidă a personalului de securitate privată în diferitele domenii de operațiuni efectuate. Totodată, ea permite tuturor echipelor de personal să primescă informații și să-și coordoneze corespunzător răspunsul.

Departamentul Comerțului și Industriei efectuează autorizarea și controlul sistemelor de comunicații radio în interiorul granițelor Regatului Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord.

### **UTILIZAREA CORECTĂ A APARATURII RADIO** (acolo unde se aplică)

O mare atenție trebuie acordată componentelor echipamentului radio, în mod deosebit setărilor manuale personale, ce pot fi avariate cu ușurință prin neglijență sau neatenție.

Nevoia unui sistem uniform de proceduri vocale pentru utilizarea de către întregul personal de securitate privată a echipamentelor radio aparținând companiei este imperios necesară, nu numai pentru faptul că este posibil ca fiecare activitate desfășurată să fie ascultată și cunoscută echipelor de monitorizare din cadrul Diviziei de Reglementări Radio a Departamentului Comerțului și Industriei, dar asemănător majorității sistemelor radio, dacă două stații transmit simultan, rezultatul se concretizează în haos. De aceea, este esențial ca toți operatorii care lucrează la un sistem comun să evite posibilitatea:

- Întârzierii
- Confuziilor sau neînțelegerilor
- Frustrării
- Avariilor

În momentul când viteza și claritatea comunicației pot fi vitale.

### **Disciplina**

Asemănător oricărei alte organizări, disciplina este esențială în interiorul unei rețele radio. Disciplina în sistemul radio include:

- Utilizarea corectă a procedurilor vocale
- Deschiderea, testarea și închiderea corectă a stațiilor
- Întreținerea de către toate stațiile din rețea a unui sistem de cronometrare exactă și consecventă a timpului (n.n. ceas).

Utilizatorii trebuie să-și reamintească faptul că doar o singură stație poate vorbi la un moment dat și de aceea:

- Toți cei interesați trebuie să asculte înainte de a vorbi ei pentru a asigura, astfel, că frecvența radio este clară
- Operatorii nu trebuie să întrerupă alte transmisiuni, decât în cazuri urgente
- Se lasă o pauză scurtă la sfârșitul fiecărei transmisiuni
- Operatorii trebuie să includă pauze scurte în timpul transmisiunilor de lungă durată pentru a permite altui operator cu un mesaj mult mai urgent să intervină întrerupând transmisia
- Se răspunde tuturor apelurilor, imediat, și într-o ordine corectă

Reamintiți-vă faptul că un controlor sau alți operatori ar putea fi nevoiți să noteze în scris detaliile unui mesaj, astfel că trebuie să vorbiți clar și rar.

Operatorii trebuie să adere la procedurile recomandate, iar următoarele practici sunt descurajate:

- Utilizarea unui apel radio atunci când un contact telefonic cu o persoană poate fi stabilit cu ușurință
- Convorbirile neoficiale între operatori
- Testările excesive
- Transmiterea informațiilor care ar putea compromite securitatea
- Utilizarea altor cuvinte-standard decât cele autorizate
- Utilizarea unui limbaj profan, rasist, neadecvat sau obscen
- Permitearea unor persoane neautorizate sau publicului larg să asculte transmisiile radio (Legea privind protecția datelor)

### **Cuvinte-standard**

Cuvinte sau fraze pronunțate cu ușurință pot fi utilizate pentru transmiterea unui înțeles precis între operatori, evitând, astfel, repetarea inutilă, de exemplu, RECEIVED (PRIMIT) se folosește pentru a semnifica "Am primit și înțeles ultima ta transmisie".

O listă de cuvinte-standard comune în scopul anterior prezentat este următoarea:

OVER (PESTE) către tine și un	Acesta este sfârșitul transmisiei mele răspuns este necesar din partea ta.
OUT (AFARĂ) către tine și nu din partea ta.	Acesta este sfârșitul transmisiei mele este necesar sau solicitat vreun răspuns
OUT TO YOU (AFARĂ CU TINE) Am terminat cu tine și urmează să chem o altă stație. Nu	da răspuns.
RECEIVED (RECEPȚIONAT) Se va acționa necesar.	Am primit și înțeles ultima ta transmisie. potrivit conținutului ei acolo unde este
SAY AGAIN (SPUNE DIN NOU)	Repetă ultima ta transmisie.
WAIT (AȘTEAPTĂ) imediat și este timp, de "AȘTEAPTĂ UN MINUT".	Indică faptul că ești incapabil să răspunzi în mod normal urmat de o indicație de exemplu "AȘTEAPTĂ UN" =
STANDBY (REZERVĂ) răspunzi imediat și este timp, de "AȘTEAPTĂ UN MINUT".	Indică faptul că ești incapabil să în mod normal urmat de o indicație de exemplu "AȘTEAPTĂ UNU" =
ETA (TES)	Timpul estimat de sosire.
ETD (TEP)	Timpul estimat de plecare.

### **Semnale de apel**

Pentru fiecare transmisie în rețea, este necesar ca stația de emisie să se autoidentifice și să numească stația cu care dorește să comunice. Semnalele de apel sunt utilizate în primul rând pentru stabilirea unei legături între două sau mai multe stații din rețea. Când stațiile răspund unui apel total-secvențial, ele trebuie să procedeze asemănător în secvență alfabetică.

Dacă o stație nu reușește să răspundă, următoarea în ordine răspunde după o pauză. Această pauză este, în mod obișnuit, de 5 secunde dar poate diferi în funcție de aranjamentele locale. Stația lipsă (n.n. care nu a răspuns inițial apelului) va răspunde ultima, dacă se va afla în situația de a putea face acest lucru.

### **Alfabetul fonetic**

Alfabetul fonetic a fost dezvoltat în decursul anilor '50 pentru a fi inteligibil (și posibil de a fi pronunțat) de către toți aliații NATO în decursul bătăliilor. Alfabetul Fonetic este utilizat pentru pronunțarea literelor, în loc de numirea propriu-zisă a literei.

Prin utilizarea unui cuvânt pentru fiecare literă, există șansa mult mai mică ca o persoană care ascultă să confunde literele. De exemplu, unele litere care pot fi confundate cu ușurință sunt "D" și "B". Utilizând alfabetul fonetic, "Delta" și "Bravo" pot fi distinse cu ușurință. Alfabetul fonetic este folosit cu precădere în comunicațiile radio bi-direcționale.

Pentru facilitarea clarității în decursul conversațiilor radio și telefonice, următorul Alfabet Fonetic Standard va trebui să fie folosit:

	<b>A</b>	Alpha	<b>J</b>	Juliet	<b>S</b>	Sierra	
	<b>B</b>	Bravo	<b>K</b>	Kilo	<b>T</b>	Tango	
	<b>C</b>	Charlie		<b>L</b>	Lima	<b>U</b>	
Uniform							
	<b>D</b>	Delta	<b>M</b>	Mike	<b>V</b>	Victor	
	<b>E</b>	Echo	<b>N</b>	November	<b>W</b>	Whisky	
	<b>F</b>	Foxtrot		<b>O</b>	Oscar	<b>X</b>	X-ray
	<b>G</b>	Golf	<b>P</b>	Papa	<b>Y</b>	Yankee	
	<b>H</b>	Hotel	<b>Q</b>	Quebec		<b>Z</b>	Zulu
	<b>I</b>	India					

Pentru a distinge numeralele de cuvintele pronunțate asemănător, cuvintele-standard "CIFRE" pot fi utilizate anterior acestor numere.

### **COMUNICAȚIA SCRISĂ**

- Documentele sarcinilor de serviciu

- Jurnalul privind incidentele
- Documentele privind cronologia (n.n. orarul) evenimentelor
- Rapoartele privind predarea-primirea controlului
- Rapoartele privind accidentele
- Declarațiile

Rapoartele pot include diagrame, precum și cuvinte scrise.

Elemente ce trebuie reamintite:

- Rapoartele trebuie să fie lizibile și inteligibile. Folosiți limba engleză simplă și, dacă este necesar, tipăriți conținutul mesajului - nu utilizați jargonul sau abreviațiile. Nu utilizați creioane, întrucât ele lasă mîzgălituri, pot fi alterate și nu pot fi fotocopyate perfect ; preferabilă este utilizarea unui pix negru.
- Nu utilizați fluide de corectare; anulați cu o linie deasupra erorilor și modificărilor inițiale.

**Avantajele comunicației scrise:**

- Faptele pot fi expuse clar
- Referire sau notare permanentă
- Poate fi planificată
- Dovada comunicației
- Poate fi utilizată ca martor în justiție
- Dovadă a faptului că sarcinile de serviciu au fost îndeplinite
- Documentul pe hârtie poate fi transmis sau citit de către o parte terță

**Dezavantajele comunicației scrise:**

- Este mai mare consumatoare de timp și
- Îi lipsește spontaneitatea comunicației orale
- Nu are un răspuns-retur imediat
- Unele persoane au probleme cu scrisul și cititul
- Cineva nu poate fi sigur dacă comunicația a fost citită/înțeleasă
- Documentul pe hârtie poate fi citit de o terță persoană
- Necesită un sistem de depozitare

**Rapoartele scrise**

Când scriu un raport, operatorii trebuie să folosească următoarea structură pentru a asigura acuratețea și claritatea.

Unui raport trebuie să i se dea:

- **Începutul**    Introducerea sau titlul – trebuie să includă cui îi este destinat raportul, subiectul, data și numele autorului
- **Mijlocul**     Corpul – trebuie să conțină informația detaliată
- **Sfârșitul**    Semnătura – trebuie să arate cine a scris raportul prin intermediul semnăturii autorului și a datei calendaristice de întocmire.

Utilizați agenda sau bloc-notesul personal, oricând este posibil acest lucru.

## **CONȚINUTUL RAPORTULUI**

### **Planificarea unui raport**

Când planificați un raport trebuie să aveți în vedere:

- Cui i se va adresa raportul
- Cine este autorul raportului
- Titlul subiectului și data calendaristică completă a incidentului
- Conținutul faptelor/ordinea cronologică/includerea numelor, înregistrarea vehiculelor etc.
- Nu folosiți abrevieri
- Reamintiți-vă ABC-ul comunicației
- Corecturile – trebuie să fie făcute îngrijit printre rânduri, asigurând ca toate cuvintele șterse să fie încă lizibile
- Semnați, datați și dacă este necesar numerotați fiecare pagină

## **PROCEDURILE DE PREDARE**

Operatorii Centrului de monitorizare și recepție a alarmei trebuie:

- Să se asigure că sunt prezenți la timp la locul de muncă pentru a îndeplini cu meticulozitate procedurile de predare-primire a serviciului

Acest lucru va asigura că ei sau colegii lor vor cunoaște orice cerință sau solicitare specială pentru durata următorului schimb (n.n. tură) de lucru.

- Să se asigure că orice mesaje recepționate pentru ei sau colegii lor sunt lucrate sau predate, conform procedurilor adecvate. Este o idee bună includerea acestor mesaje la Avizierul Evenimentelor Cotidiene, în cazul în care cei implicați uită să predea comunicările respective.

Includeți-le în avizierul de predare-primire. Citiți în urmă (n.n. înapoi cronologic) toate mesajele afișate la Avizierul Evenimentelor Cotidiene până la documentul când ați fost ultima oară de serviciu.

- Să se asigure că orice deficiență, cum ar fi problemele nesoluționate, echipamentul sau incidentele aflate în curs de desfășurare sunt discutate.
- Să completeze toate documentele relevante.
- În final, să se asigure că dețin controlul tuturor problemelor relevante etc., înainte de plecarea colegilor lor.

### **Exemplu de conținut al cursului (Marea Britanie)**

- Definiția comunicației
- Mijloace de comunicare
  - verbală/orală
  - vizuală/scrisă
- Proceduri de utilizare a diferitelor tipuri de comunicare verbală
  - față în față
  - apelul telefonic
  - radio (acolo unde este posibil)
- Metode utilizate pentru asigurarea continuității comunicării
  - alfabetul fonetic
  - semnale de apel
  - proceduri radio (acolo unde este posibil)
- Comunicarea scrisă
  - tipuri de rapoarte și importanța lor
  - redactarea raportului/completarea sa
  - avantajele/dezavantajele rapoartelor
  - planificarea unui raport
- Procedurile de predare-primire

### **STANDARDE NAȚIONALE DE OCUPAȚII PROFESIONALE (MAREA BRITANIE)**

SLP 2      Comunicarea eficientă la locul de muncă – Abilități pentru  
Securitate

- SLP 2.1 Furnizarea unei informații scrise referitoare la munca pe care o prestați
- SLP 2.2 Comunicare eficientă în munca cu alții
- SLP 2.3 Comunicare prin folosirea telecomunicațiilor
- SLP 5 Întocmirea manuală a documentelor
- SLP 5.1 Înregistrarea informației
- SLP 5.2 Întocmirea documentelor scrise

## **Modulul 5 – Proceduri standard de operare**

La finalizarea cu succes a acestui modul, cursantul va trebui să fie capabil să:

- Menționeze procedurile standard de operare relevante din punct de vedere al rolului lor în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Explice procedura de raportare și început a serviciului
- Menționeze procedurile de predare a întreruperilor și erorilor în transmisiuni
- Enumere procedurile de manipulare a alarmelor în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Precizeze planurile de eventualitate (n.n. întâmplări neprevăzute) relevante din punct de vedere al rolului lor în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Explice procedurile de raportare a erorilor și avariilor în cadrul centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Menționeze acțiunile necesare a fi întreprinse de către operatorul centrului de monitorizare și recepție a alarmei în timpul unei situații de urgență.

## **Exemplu de conținut al cursului (Ungaria)**

### **Schimbul (tura) de lucru**

<b>Preluarea sarcinilor personale de serviciu</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) între în serviciu fără să se afla sub influența alcoolului sau a drogurilor  b) între în serviciu fără să se afle sub influența altor medicamente  dezavantajoase îndeplinirii sarcinilor</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) reglementările organizației sale cu privire la sănătate și siguranță  b) regulamentele organizației sale cu privire la uniformă</p>

profesionale c) fie relaxat d) poarte o uniformă corespunzătoare	
--	--

<b>Începerea serviciului</b>	
<b>Criteria de performanță</b> <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b>  a) fie informat în legătură cu evenimentele petrecute în schimbul anterior b) verifice echipamentul electronic și mecanic existent în centru c) verifice operabilitatea echipamentelor de comunicare d) verifice operabilitatea echipamentelor de primire a alar-meii e) verifice alte echipamente necesare bunei funcționări a centrului de monitorizare și recepție a alarmei f) înregistreze desfășurarea acestor procese în registrul aflat la dispoziție	<b>Criteria de cunoaștere</b> <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b>  a) ce fel de evenimente se pot întâmpla în timpul serviciului b) de ce este important să fie ținută o înregistrare a evenimentelor c) cum să fie păstrată o notă în registre d) importanța operabilității echipamentului de comunicații e) cum să verifice echipamentele de comunicații f) importanța operabilității echipamentelor de recepție a alarmei g) cum să verifice echipamentele de primire a alarmei h) ce categorii de echipamente sunt necesare pentru o bună funcționare a centrului de monitorizare și recepție a alarmei i) modul de verificare a acestor echipamente j) cum să înregistreze procesele respective în registru

## Semnale

<b>Greșeli de transmisie și întreruperi de transmisie</b>	
<b>Criteria de performanță</b> <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b>  a) recunoască identitatea clientului/utilizatorului, natura fie-cărui semnal, data și ora recepționării	<b>Criteria de cunoaștere</b> <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b>  a) ce fel de semnale sunt emise b) recunoscând identificarea

<p>semnalului</p> <p>b) recunoască o greșeală de transmisie sau o întrerupere de transmisie</p> <p>c) să se străduiască să contacteze clădirile protejate și/sau utilizatorul serviciilor pentru stabilirea cauzelor evenimentului</p> <p>d) îndeplinească acordul contractual dacă eroarea de transmisie s-a menținut mai mult de 90 de secunde</p> <p>e) înregistreze acțiunea întreprinsă în aceste împrejurări</p>	<p>clientului/utilizatorului; trebuie să știe natura semnalului, data și ora recepționării acestuia</p> <p>c) importanța recunoașterii greșelilor de transmisie</p> <p>d) numărul de telefon al utilizatorului și/sau al clădirilor</p> <p>e) importanța stabilirii cauzei semnalului de alarmă</p> <p>f) acțiunile determinate de acordul contractual</p> <p>g) cum să înregistreze acțiunea care a fost întreprinsă</p>
--	---

<b>Semnale care nu vor fi predate Autorității Legale pentru Situații de Urgență sau serviciilor de urgență</b>	
<p><b>Criteria de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) afle cum să anuleze o alarmă dată de către un utilizator autorizat</p> <p>b) recunoască semnalele de alarmă recepționate de la dispozitivele operate intenționat</p> <p>c) identifice semnalele care nu vor fi transferate către Autoritatea Legală pentru Situații de Urgență și/sau serviciile de urgență, potrivit înțelegerilor existente în scris cu clientul</p> <p>d) contacteze utilizatorul clădirilor supravegheate și/sau să recepționeze apelurile telefonice de la utilizator în scopul stabilirii cu exactitate a cauzei alarmei pentru a o desemna ca fiind reală sau falsă</p> <p>e) înregistreze acțiunea care a fost întreprinsă</p>	<p><b>Criteria de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) cum să anuleze un semnal de alarmă dat de un utilizator autorizat</p> <p>b) înțelesul (scopul) dispozitivelor operate intenționat</p> <p>c) care semnale nu trebuie transferate către Autoritatea Legală pentru Situații de Urgență și/sau serviciile de urgență</p> <p>d) numărul de telefon al utilizatorului și/sau al clădirilor</p> <p>e) importanța stabilirii cauzei alarmei</p> <p>f) criteriile de determinare a situației dacă o alarmă este reală sau falsă</p> <p>g) cum să înregistreze acțiunea care a fost întreprinsă</p>

<b>Alarmer verificate</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) recunoască o alarmă ca fiind verificată secvențial în in-cinta centrului de monitorizare și recepție a alarmei - Anexa A - Scenariul I  b) recunoască o alarmă ca fiind verificată secvențial în in-cinta centrului de monitorizare și recepție a alarmei - Anexa A - Scenariul II  c) recunoască o alarmă ca fiind verificată secvențial în in-cinta centrului de monitorizare și recepție a alarmei - Anexa A - Scenariul III  d) verifice vizual o alarmă  e) verifice auditiv o alarmă  f) identifice clientul/utilizatorul  g) înregistreze acțiunea care a fost întreprinsă</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) importanța verificării  b) cum să verifice o alarmă în incinta centrului de monito-rizare și recepție a alarmei - Anexa A - Scenariul I  c) cum să verifice o alarmă în incinta centrului de monito-rizare și recepție a alarmei - Anexa A - Scenariul II  d) cum să verifice o alarmă în incinta centrului de monito-rizare și recepție a alarmei - Anexa A - Scenariul III  e) cum să verifice vizual o alarmă  f) cum să verifice auditiv o alarmă  g) cum să verifice identitatea clientului/utilizatorului  h) cum să înregistreze acțiunea care a fost întreprinsă</p>

<b>Acțiuni necesare a fi întreprinse</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) informeze Autoritatea Legală pentru Situații de Urgență și/sau serviciile de urgență  b) aloce răspunsul alarmei patrului celei mai apropiate de locul/clădirile supravegheate  c) dea informațiile și instrucțiunile corespunzătoare patrului de răspuns la alarmă  d) dacă este necesar, să furnizeze cheile clădirilor patrului de răspuns la alarmă  d) informeze clientul/utilizatorul  e) înregistreze acțiunea care a fost întreprinsă</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) numărul de telefon al Autorității Legale pentru Situații de Urgență și/sau al serviciilor de urgență  b) informațiile necesare Autorității Legale pentru Situații de Urgență și/sau serviciilor de urgență  c) unde sunt alocate patrulele de răspuns la alarmă  d) harta orașului unde se află localizate clădirile sau obiectivele supravegheate  e) informația necesară patrului de răspuns la alarmă  f) cum să păstreze și să predea cheile clădirilor</p>

	<p>g) numărul de telefon al clientului/utilizatorului</p> <p>h) informația necesară a fi transmisă clientului/utilizatorului</p> <p>i) cum să înregistreze acțiunea care a fost întreprinsă</p>
--	---

### Planuri pentru evenimente neprevăzute

<b>Acțiuni ce trebuie întreprinse, în general, în cazul producerii unor evenimente neprevăzute</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) recunoască, detecteze și să prevină evenimentele ne-prevăzute</p> <p>b) stabilească contactul cu serviciile de urgență</p> <p>c) furnizeze serviciilor de urgență informațiile adecvate</p> <p>d) încerce să ia măsuri pentru eliminarea evenimentelor neprevăzute</p> <p>e) raporteze evenimentul neprevăzut managerului companiei responsabil de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>f) furnizeze informațiile corespunzătoare managerului</p> <p>g) stabilească contacte cu contractanții sau antreprenorii locali și serviciile de urgență pentru a permite ca funcția de monitorizare a centrului de recepție a alarmei să fie menținută în perioada în care incidentul este investigat, sau în timpul în care pagubele sunt diminuate ori reparate</p> <p>h) stabilească contacte cu utilizatorii sistemului afectat</p> <p>i) stabilească contacte cu clienții/utilizatorii</p> <p>j) efectueze evacuarea parțială sau totală</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) ce reprezintă evenimentul neprevăzut</p> <p>b) importanța planului de evenimente neprevăzute</p> <p>c) mijloacele de informare a serviciilor de urgență (numărul de telefon etc.)</p> <p>d) ce informații sunt necesare serviciilor de urgență</p> <p>e) planurile evenimentelor neprevăzute</p> <p>f) mijloacele de armare și manipulare a dispozitivelor de rezervă și/sau redirectionare a semnalelor</p> <p>g) ce informații sunt necesare managerului companiei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>h) numerele de telefon ale antreprenorilor locali și ale serviciilor de urgență</p> <p>i) ce informații sunt necesare antreprenorilor locali și serviciilor de urgență</p> <p>j) mijloacele de informare a utilizatorilor sistemului afectat</p> <p>k) ce informații sunt necesare utilizatorilor sistemului afectat</p> <p>l) mijloacele de informare a</p>

<p>k) întreprindă măsuri pentru reluare și/sau recuperare</p> <p>l) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p>clienților/utilizatorilor (numărul de telefon etc.)</p> <p>m) ce informații sunt necesare clienților/utilizatorilor</p> <p>n) planul pentru evacuarea parțială sau totală</p> <p>o) planul pentru reluarea activității și/sau recuperare</p> <p>p) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>
---	--

### Pericole posibile

<p><b>Eșecul total al capacității de procesare a centrului de monitorizare și recepție a alarmei (lipsa energiei electrice, concomitent cu epuizarea puterii bateriilor, starea de îmbolnăvire, amețeală, leșin, etc.)</b></p>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) raporteze evenimentele neprevăzute managerului com-paniei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>b) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare</p> <p>c) dacă este necesar, să stabilească contactele cu servicii-le de urgență</p> <p>d) încerce să întreprindă măsuri pentru eliminarea eveni-mentelor neprevăzute</p> <p>e) stabilească contacte cu contractanții sau antreprenorii locali și serviciile de urgență pentru a permite ca funcția de monitorizare a centrului de recepție a</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) planul evenimentelor neprevăzute</p> <p>b) ce informații sunt necesare managerului companiei răs-punzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepțio-nare a alarmei</p> <p>c) mijloacele de informare a serviciilor de urgență (numărul de telefon etc.)</p> <p>d) ce informații sunt necesare serviciilor de urgență</p> <p>e) mijloacele de armare și manipulare a dispozitivelor de rezervă și/sau redirectionare a semnalelor</p> <p>f) mijloacele de informare a utilizatorilor</p>

<p>alarmei să fie menținută în perioada în care incidentul este investigat, sau în timpul în care pagubele sunt diminuate ori reparate</p> <p>f) stabilească contacte cu utilizatorii sistemului afectat</p> <p>g) stabilească contacte cu clienții/utilizatorii</p> <p>h) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p>sistemului afectat (numărul de telefon etc.)</p> <p>g) ce informații sunt necesare utilizatorilor sistemului afectat</p> <p>h) mijloacele de informare a clienților/utilizatorilor (numărul de telefon etc.)</p> <p>i) ce informații sunt necesare clienților/utilizatorilor</p> <p>j) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>
--	--

<b>Defecte sau avarii ale utilităților</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b> <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) raporteze evenimentele neprevăzute managerului companiei responsabil de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>b) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare</p> <p>c) informeze serviciul de întreținere în legătură cu defectul sau avaria produsă</p> <p>e) dacă este necesar, să stabilească contacte cu contractanții sau antreprenorii locali și serviciile de urgență pentru a permite ca funcția de monitorizare a centrului de recepție a alarmei să fie menținută în perioada în care incidentul este investigat, sau în timpul în care pagubele sunt diminuate ori reparate</p> <p>f) stabilească contacte cu utilizatorii sistemului afectat</p> <p>g) stabilească contacte cu clienții/utilizatorii</p> <p>h) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b> <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) planul evenimentelor neprevăzute</p> <p>b) ce informații sunt necesare managerului companiei responsabil de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>c) numărul de telefon al serviciului de întreținere</p> <p>d) mijloacele de armare și manipulare a dispozitivelor de rezervă și/sau redirectionare a semnalelor</p> <p>e) mijloacele de informare a utilizatorilor sistemului afectat</p> <p>f) ce informații sunt necesare utilizatorilor sistemului afectat</p> <p>g) mijloacele de informare a clienților/utilizatorilor (numărul de telefon etc.)</p> <p>h) ce informații sunt necesare clienților/utilizatorilor</p> <p>i) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>

<b>Incendii, inclusiv expunerea la incendii în clădirile anexe</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) contacteze serviciile de pompieri  b) furnizeze serviciilor de pompieri informațiile adecvate  c) declanșeze sistemul de stingere a incendiilor  d) încerce să stingă incendiul  e) folosească extingtorul într-un mod corespunzător  f) raporteze evenimentul neprevăzut managerului companiei-răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei  g) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare  h) execute evacuarea parțială sau totală  i) dacă este necesar, să stabilească contacte cu contrac-tanții sau antreprenorii locali și serviciile de urgență pentru a permite ca funcția de monitorizare a centrului de recepție a alarmei să fie menținută în perioada în care incidentul este investigat, sau în timpul în care pagubele sunt diminuate ori reparate  j) stabilească contactul cu utilizatorii sistemului afectat  k) stabilească contactul cu clienții/utilizatorii  l) întreprindă măsuri pentru reluare și/sau recuperare  m) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) planul evenimentelor neprevăzute  b) numerele de telefon ale serviciilor de pompieri  c) ce informații sunt necesare serviciilor de pompieri  d) cum să manevreze sistemul de stingere a incendiilor  e) cum să manevreze extingtorul de foc  f) ce informații sunt necesare managerului companiei răs-punzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepțio-nare a alarmei  g) planul de evacuare parțială sau totală  h) mijloacele de armare și manipulare a dispozitivelor de rezervă și/sau redirectionare a semnalelor  i) mijloacele de informare a utilizatorilor sistemului afectat  j) ce informații sunt necesare utilizatorilor sistemului afectat  k) mijloacele de informare a clienților/utilizatorilor (numărul de telefon etc.)  l) ce informații sunt necesare clienților/utilizatorilor  m) planul pentru reluarea activității și/sau recuperare  n) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>

<b>Inundațiile sau spargerea conductelor de apă</b>	
<b>Criterii de performanță</b>	<b>Criterii de cunoaștere</b>

<p><b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) raporteze evenimentul neprevăzut managerului companiei responsabil de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>b) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare</p> <p>c) informeze serviciile de întreținere în legătură cu producerea inundației sau spargerea conductelor de apă</p> <p>h) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) planul evenimentelor neprevăzute</p> <p>b) ce informații sunt necesare managerului companiei responsabil de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>c) numărul de telefon al serviciului de întreținere</p> <p>d) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>
--	---

<p><b>Defectarea infrastructurii de comunicații</b></p>	
<p><b>Criterii de performanță</b></p> <p><b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) raporteze evenimentul neprevăzut managerului companiei responsabil de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>b) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare</p> <p>c) informeze serviciul de întreținere în legătură cu defectarea sistemului de comunicații</p> <p>d) dacă este necesar, să stabilească contacte cu contractanții sau antreprenorii locali și serviciile de urgență pentru a permite ca funcția de monitorizare a centrului de recepție a alarmei să fie menținută în perioada în care incidentul este investigat, sau în timpul în care pagubele sunt diminuate ori reparate</p> <p>e) stabilească contactul cu utilizatorii sistemului afectat</p> <p>f) stabilească contactul cu clienții/utilizatorii</p> <p>g) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b></p> <p><b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) planul evenimentelor neprevăzute</p> <p>b) ce informații sunt necesare managerului companiei responsabil de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei</p> <p>c) numărul de telefon al serviciului de întreținere</p> <p>d) mijloacele de armare și manipulare a dispozitivelor de rezervă și/sau redirectionare a semnalelor</p> <p>e) mijloacele de informare a utilizatorilor sistemului afectat</p> <p>f) ce informații sunt necesare utilizatorilor sistemului afectat</p> <p>g) mijloacele de informare a clienților/utilizatorilor (numărul de telefon etc.)</p> <p>h) ce informații sunt necesare clienților/utilizatorilor</p> <p>i) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>

<b>Coliziunea vehiculelor, inclusiv a celor pe șine și a aeronavelor</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) stabilească contacte cu Autoritatea Legală pentru Situații de Urgență și serviciile de urgență  b) furnizeze informațiile corespunzătoare Autorității Legale pentru Situații de Urgență și serviciilor de urgență  c) raporteze evenimentul neprevăzut managerului companiei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei  d) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare  e) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) planul evenimentelor neprevăzute  b) numerele de telefon ale Autorității Legale pentru Situații de Urgență și ale serviciilor de urgență  c) ce informații sunt necesare Autorității Legale pentru Situații de Urgență și serviciilor de urgență  d) ce informații sunt necesare managerului companiei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei  e) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>
<b>Avarii răuvoitoare</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) detecteze avaria răuvoitoare  b) stabilească contactul cu Autoritatea Legală pentru Situații de Urgență  c) furnizeze informațiile corespunzătoare Autorității Legale pentru Situații de Urgență  d) raporteze evenimentul neprevăzut managerului companiei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei  e) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare  f) stabilească contactul cu clientul/utilizatorul afectat  g) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) ce este o avarie răuvoitoare  b) planul evenimentelor neprevăzute  c) numărul de telefon al Autorității Legale pentru Situații de Urgență  d) ce informații sunt necesare Autorității Legale pentru Situații de Urgență  e) ce informații sunt necesare managerului companiei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei  f) numărul de telefon al clientului/utilizatorului afectat  g) ce informații sunt necesare clientului/utilizatorului afectat  h) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost</p>

	întreprinse
--	-------------

<b>Atacuri criminale, amenințări cu bombă și situații de privări de libertate</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b>  <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) detecteze atacurile criminale, amenințările cu bombă și situațiile de privări de libertate  b) stabilească contactul cu Autoritatea Legală pentru Situații de Urgență  c) furnizeze informațiile corespunzătoare Autorității Legale pentru Situații de Urgență  d) raporteze evenimentul neprevăzut managerului companiei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei  e) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare  f) stabilească contactul cu clientul/utilizatorul afectat  g) în cazul amenințărilor cu bombă, se efectueze evacuarea parțială sau totală  h) dacă este necesar, să stabilească contacte cu contrac-tanții sau antreprenorii locali și serviciile de urgență pentru a permite ca funcția de monitorizare a centrului de recepție a alarmei să fie menținută în perioada în care incidentul este investigat, sau în timpul în care pagubele sunt dimi-nuate ori reparate  i) dacă este necesar, să stabilească contactul cu clienții/ utilizatorii afectați  j) întreprindă măsuri pentru reluarea activității și/sau recuperare  k) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b>  <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) ce sunt atacurile criminale, amenințările cu bombă și situațiile de privări de libertate  b) planul evenimentelor neprevăzute  c) numărul de telefon al Autorității Legale pentru Situații de Urgență  d) ce informații sunt necesare Autorității Legale pentru Situații de Urgență  e) ce informații sunt necesare managerului companiei răs-punzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepțio-nare a alarmei  f) numerele de telefon ale antreprenorilor locali și ale serviciilor de urgență  g) ce informații sunt necesare antreprenorilor locali și ser-viciilor de urgență  f) numărul de telefon al clientului/utilizatorului afectat  g) mijloacele de informare a clienților/utilizatorilor (numărul de telefon etc.)  h) ce informații sunt necesare clientului/utilizatorului afectat  i) planul de evacuare parțială sau totală  j) planul pentru reluarea activității și/sau recuperare  k) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>
<b>Activitate anormală sau deficit (criză) de personal</b>	

<p><b> criteriile de performanță</b>  <b> Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) detecteze activitatea anormală  b) dacă este posibil, să prevină activitatea anormală  c) raporteze activitatea anormală sau deficitul de personal managerului companiei răspunzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție a alarmei  e) furnizeze managerului informațiile corespunzătoare  f) dacă este necesar, să stabilească contactul cu clientul/ utilizatorul afectat  g) înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>	<p><b> Criteriile de cunoaștere</b>  <b> Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) ce este o activitate anormală  b) planul evenimentelor neprevăzute  c) ce informații sunt necesare managerului companiei răs-punzător de relațiile cu centrul de monitorizare și recepție-nare a alarmei  d) mijloacele de informare a clienților/utilizatorilor (numărul de telefon etc.)  e) ce informații sunt necesare clientului/utilizatorului  f) cum să înregistreze evenimentul neprevăzut și acțiunile care au fost întreprinse</p>
--	---

### **Procedura de predare-primire a unui incident de la un schimb la altul**

<p><b> Vechiul schimb (tură)</b></p>	
<p><b> Criteriile de performanță</b>  <b> Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) identifice noul schimb de lucru  b) verifice dacă noul schimb intră în tură fără influența alco-olului sau a drogurilor  c) ) verifice dacă noul schimb intră în serviciu fără să se afle sub influența altor medicamente dezavantajoase sau care implică un hazard  d) verifice dacă noul schimb este/se ală relaxat  e) verifice dacă noul schimb poartă uniforma corespunzătoare  g) furnizeze informațiile corespunzătoare referitoare la incidentul în cauză  h) furnizeze informațiile adecvate</p>	<p><b> Criteriile de cunoaștere</b>  <b> Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) reglementările organizației sale cu privire la sănătate și siguranță  b) reglementările organizației sale cu privire la uniformă  c) ce informații sunt necesare noului schimb de lucru  d) cum să înregistreze procedura de predare-primire în jurnalul de activități</p>

<p>referitoare la acțiunile ce au fost întreprinse</p> <p>i) furnizeze informațiile adecvate referitoare la acțiunile ce trebuie întreprinse</p> <p>j) prezinte noul schimb de lucru jurnalul de activități</p> <p>k) înregistreze procedura de predare-primire în jurnalul de activități</p>	
---	--

<b>Noul schimb (tură)</b>	
<p><b>Criterii de performanță</b> <b>Cursantul trebuie să fie capabil să:</b></p> <p>a) se autoidentifice</p> <p>b) solicite informațiile corespunzătoare referitoare la incidentul în cauză</p> <p>c) solicite informațiile corespunzătoare referitoare la acțiunile care au fost întreprinse</p> <p>d) solicite informațiile corespunzătoare referitoare la ce fel de acțiuni trebuie întreprinse în continuare</p> <p>e) verifice incidentul în cauză în jurnalul de activități</p> <p>f) înregistreze procedura de predare-primire în jurnalul de activități</p>	<p><b>Criterii de cunoaștere</b> <b>Cursantul trebuie să cunoască și să înțeleagă:</b></p> <p>a) cum să se autoidentifice</p> <p>b) informațiile corespunzătoare referitoare la incidentul în cauză</p> <p>c) acțiunile adecvate care au fost sau care urmează a fi întreprinse în legătură cu incidentul în cauză</p> <p>d) cum să verifice jurnalul de activități</p> <p>e) cum să înregistreze procedura respectivă în jurnalul de activități</p>

## **Modulul 6 – Echipament și software**

La finalizarea cu succes a acestui modul cursantul trebuie să fie capabil să:

- Descrie sistemele de comunicații folosite în cadrul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Demonstreze operarea corectă a sistemelor de comunicații aflate în exploatare în cadrul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Explice felul în care sunt utilizate alarmele de către sistemele Centrului de monitorizare și recepție a alarmei
- Demonstreze operarea corectă a sistemelor de manevrare a alarmelor
- Arate cum se efectuează verificările de rutină ale echipamentului în scopul asigurării funcționării sale corecte

- Explice procesul corect de raportare a defecțiunilor existent în cadrul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei

### Exemplu de conținut al cursului (Irlanda)

#### **Instruirea profesională referitoare la sistemele de comunicații**

(Următoarele exemple includ echipamentul care poate fi folosit în cadrul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei).

Informații adiționale pot fi obținute din modulul 4.

- Tehnica telefoniei – este recomandabil pentru operator să participe la un program de instruire asistată a clientului care să sublinieze aspectul calitativ al operării apelurilor.
- Sistemul de telefonie – operatorul trebuie să fie instruit în legătură cu următoarele aspecte ale utilizării telefonului
  - Preluarea unui apel
  - Lansarea unui apel
  - Punerea unui apel în așteptare
  - Transferarea unui apel
  - Terminarea unui apel
- Rețeaua radio – operatorul trebuie să fie instruit în legătură cu următoarele aspecte ale comunicațiilor radio
  - Transmisia către o rețea radio
  - Recepția de la un aparat radio
  - Viteza vorbirii
  - Ce trebuie făcut în condițiile unui semnal slab
  - Alfabetul fonetic
- Sistemul de chemare cu voce tare – operatorul trebuie să fie instruit în legătură cu modul în care să transmită un semnal de chemare cu voce tare

#### **Echipamentul de operare (manevrare) a alarmei**

(Următoarele sunt exemple de echipament care pot fi utilizate în cadrul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei. Fiecare centru trebuie să-și listeze propriul echipament).

- Receptor Bold RX6000 DTMF/PSTN
- Receptor de rețea radio Seaboard FFSK
- Receptor de semnalizare a tonalităților radio Bosch ZVEI 5
- Receptor Dualcom GSM
- Diferite modemuri de recepție care acoperă semnalizarea I.P., sistemele de identificare și localizare a vehiculelor și sistemele de

supraveghere de la distanță prin intermediul televiziunii cu circuit închis.

- Controlorii de comunicații care interfațează (interconectează) diverși receptori prin intermediul Software-ului de Operare a Alarimei.

Este recomandabil ca Centrul de monitorizare și recepție a alarmei să aibă la dispoziție o diagramă-bloc schematică a întregii rețele de manevrare a alarmei, inclusiv a rețelelor-dublură ce pot fi operate în situații de urgență.

### **Software-ul de operare a alarmei**

(Fiecare Centru de monitorizare și recepție a alarmei poate utiliza un sistem diferit de soft, astfel că următoarele orientări stabilesc ce trebuie să fie inclus, ca cerință minimă, într-un program de instruire profesională).

- Privire de ansamblu a sistemului
  - Conectarea și întreruperea legăturii
  - Trecerea în revistă a meniului
  - Găsirea unei înregistrări
  - Vizualizarea unei înregistrări
  - Editarea unei înregistrări
  - Adăugarea unei înregistrări
- Definirea semnalelor (Întrucât tipul de alarme poate diferi de la un centru de monitorizare și recepție a alarmei la altul, următoarele date reprezintă câteva exemple în legătură cu situațiile ce pot fi acoperite cu acestea).
  - Alarime de incendiu
  - Alarime de panică
  - Alarime privind intrușii
  - Alarime de înarmare/dezarmare
  - Defecțiuni legate de puterea slabă a bateriilor sau a rețelei de furnizare a energiei electrice
  - Alarime de intervenții neautorizate
  - Omiterea testelor la 24 de ore
- Formatele de semnalizare (Întrucât tipul de formate poate diferi în fiecare centru de monitorizare și recepție a alarmei, următoarele date reprezintă câteva exemple în legătură cu situațiile ce pot fi acoperite).
  - Semnalizarea DTMF (rapidă și înceată)
  - Semnalizarea contactului ID & SIA
  - Variații ale celor expuse mai sus

- Semnalizarea radio FFSK
- Semnalizarea rdio ZVEI
- Semnalizarea oricărei linii directe
  
- Instrucțiuni de lucru/Proceduri standard de operare (Operatorul va fi solicitat să urmeze un program de instrucțiuni de lucru/proceduri standard de operare care va trata următoarele subiecte).
  - Afișajul monitorului prezent pentru fiecare eveniment primit.
  - Acțiunile standard necesare a fi întreprinse în cazul fiecărui eveniment recepționat.
  - Localizarea oricărei instrucțiuni specifice a clientului necesare a fi îndeplinite.
  - Închiderea unui eveniment.
  - Operarea oricăror evenimente ulterioare.
  - Închiderea finală a evenimentului.

#### **Verificările standard necesare a fi întreprinse de către un operator**

(Fiecare centru de monitorizare și recepție a alarmei va dispune de o listă de enumerare a verificărilor necesare a fi efectuate de către un operator. Datele ce urmează constituie exemple de verificări efectuate de către un operator. Trebuie înțeles faptul că multe sisteme soft de operare a alarmelor au menirea să indice orice defecțiune de comunicații celor ce recepționează semnalele).

- Toți cei ce recepționează.
- Toți controlorii de comunicații.
- Toate liniile telefonice, inclusiv cele cu Autoritatea Legală pentru Situații de Urgență.
- Toată aparatura radio de recepție și transmisie.
- Stațiile de lucru/PC-uri.
- Instrumentele de telefonie și extensiile acestora.
- Controlul accesului în interiorul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei.
- Sistemele interne de televiziune cu circuit închis utilizate în cadrul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei.

#### **Raportarea defecțiunilor**

Fiecare centru de monitorizare și recepție a alarmei va dispune de un sistem de raportare a defecțiunilor care trebuie să stabilească procedurile necesare a fi îndeplinite pentru orice defecțiune a oricărui echipament utilizat în cadrul centrului.

### **Modulul 7 – Managementul stresului**

La terminarea cu succes a acestui modul, cursantul va trebui să fie capabil să:

- Explice cauzele principale ale stresului la locul de muncă.
- Discute tehnicile de diminuare a stresului menite să ajute operatorul Centrului de monitorizare și recepție a alarmei.
- Sublinieze potențialul traumelor determinate de expunerea la situații extreme.
- Explice importanța obținerii de informații referitoare la acest subiect.

Documentul dialogului social referitor la stresul determinat de procesul muncii, intitulat "Acordul Cadru asupra Stresului legat de Muncă", furnizează informații suplimentare asupra acestui subiect.

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_dialogue/docs/300\\_20041008\\_agreement\\_stress\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_dialogue/docs/300_20041008_agreement_stress_en.pdf)

### 3. Sistem de instrumente educaționale pentru securitatea aeroporturilor

#### **Conținut:**

- I. Introducere
  - II. Programul de pregătire
  - III. Evaluarea
  - IV. Roluri și responsabilități
  - V. Documente
  - VI. Asigurarea calității
  - VII. Mediul de instruire
  - VIII. Certificarea
  - IX. Rezultatele instruirii
- 
- 1: Instruirea de bază (Nivelul 1)
    - Partea 1
    - Partea 2
  - 2: Pregătirea specializată
    - Pregătirea operatorilor specializați în scanarea bagajelor de mână
    - Pregătirea specializată
      - a. Paza pentru securitatea aeronavelor
      - b. Cercetarea aeronavelor
      - c. Profilul pasagerilor
  - 3: Supraveghetori de securitate în aviație (Nivelul 2)
  - 4: Instruirea la locul de muncă
  - 5: Pregătirea periodică

#### **I. Introducere**

Acest program este destinat agenților privați de securitate, care vor îndeplini sarcini în securitatea aeroportuară. Programul se bazează pe diferite reglementări (internaționale, europene și legislații naționale).

Bazele cunoștințelor și experienței pe care acest program îl oferă cursantului vor fi de mare folos angajatorilor, care vor avea de câștigat din faptul că au angajați instruiți, abili și competenți. Prin urmare, angajatorii ar trebui să considere acest program ca fiind un instrumentar pentru dezvoltarea afacerii și profitabilității viitoare.

## **II. Programul de pregătire**

Programul pentru Securitate Aeroportuară solicită cursanților să parcurgă progresiv o serie de module de pregătire care acoperă diverse aspecte privind securitatea aeroporturilor și aviatică. Totodată, programul oferă cursanților o imagine de ansamblu asupra organizării unui aeroport și asupra legislației aferente acesteia.

Acest program poate fi furnizat de către angajatori și folosit ca un instrument de dezvoltare de sine stătător sau poate fi integrat în programul educațional al țării. În plus, acestui program i se poate asocia o calificare profesională, ale cărei cerințe vor fi determinate de Organismul de Conferire sau cel de Reglementare a Calificării.

## **III. Evaluarea**

Evaluarea este continuă, fiind un rezultat al trecerii cu succes a tuturor testelor și al completării formularelor de verificare a pregătirii la locul de muncă. Acestea se vor realiza în funcție de nivelul acumulării de cunoștințe, specificate în continuare. Evaluarea cunoștințelor cursantului ar trebui să se realizeze atunci când instructorul profesor estimează că acesta este pregătit pentru evaluarea în speță și că a acumulat abilitățile practice și cunoștințele necesare. Profesorii vor considera probele existente pentru a determina dacă fiecare rezultat al instruirii a fost atins. O evidență a probelor considerate și deciziile de evaluare ar trebui menținute în scopul asigurării calității (acestea vor diferi și depinde de implicarea Organismul de Conferire sau a celui de Reglementare a Calificării) dar, în mod tipic, ar trebui să includă o evidență a deciziei de evaluare, cine a realizat-o, ce probe au fost considerate și locul în care s-a realizat. Trebuie păstrată o copie scrisă sau electronică a întregii pregătiri, inclusiv a testelor, precum și toate evaluările și estimările.

## **IV. Roluri și responsabilități**

Pentru ca Programul de Securitate Aeroportuară să prezinte credibilitate, trebuie ca măsuri de asigurare a calității să fie instituite în ce privește furnizarea programului, atât în procesele de învățământ și evaluare, cât și în cel de apreciere a rezultatelor, adică de certificare. Prin urmare, trebuie să existe o anumită formă de evaluare sau verificare independentă a procesului de apreciere, iar aceasta va fi, în mod normal, determinată de Organismul de Conferire sau cel de Reglementare a Calificării. Totuși, dacă nu este implicat nici un Organism de Conferire sau de Reglementare a Calificării, angajatorul va trebui să pună în aplicare un sistem robust de asigurare a calității prin intermediul verificării interne.

- **Cursantul** — este persoana care participă și parcurge Programul de Securitate Aeroportuară. Responsabilitatea cursantului rezidă în obligația de a fi activ și a lucra împreună cu instructorul și expertul consultant (n.n. inspectorul de învățământ); el trebuie să-și asume propria responsabilitate pentru procesul de învățământ și să furnizeze dovezi referitoare la progresul înregistrat de el în cadrul programului.
- **Instructorul** — este individul care împărtășește cursantului cunoștințele și abilitățile necesare. Responsabilitatea instructorului constă în determinarea metodelor adecvate de predare și învățare, în concordanță cu cerințele angajatorului și, mai important, ale cursantului. Instructorul trebuie să fie calificat corespunzător pentru furnizarea procesului de învățământ prin posedarea unei calificări de predare/instruire recunoscute pe plan național și trebuie, de asemenea, să fie competent din punct de vedere profesional. Instructorul este, de asemenea, responsabil cu evaluarea cursantului. Această testare ar putea include: examene multi-opționale, examinări scrise sau orale.
- **Controlorul (n.n. inspectorul sau evaluatorul)** — este persoana care ia decizia de evaluare în legătură cu dovezile prezentate. El este răspunzător pentru determinarea faptului dacă dovezile strânse și prezentate de cursant îndeplinesc condițiile rezultatelor procesului de învățământ al programului considerat. Controlorul trebuie să facă uz de cele mai adecvate metode de evaluare pentru atingerea acestui obiectiv, cum ar fi discuțiile profesionale, observațiile, dovezile produse în mod natural etc. Alegerea metodei de evaluare va fi influențată de rezultatele învățământului, mediul de pregătire și nu în ultimul rând de necesitățile specifice cursantului. Inspectorul trebuie să fie calificat corespunzător pentru evaluarea dovezilor de pregătire profesională și învățământ, posedând o calificare de evaluator recunoscută pe plan național, concomitent cu dovedirea unei competențe profesionale adecvate. (Vezi 4. Pregătirea la locul de muncă “sarcinile inspectorului”)
- **Coordonatorul intern de asigurare a calității** — este persoana care asigură că deciziile de evaluare făcute de controlor sunt clare, corecte, precise și standardizate. Coordonatorul intern de asigurare a calității ar trebui să fie, în mod normal, un angajat responsabil pentru asigurarea calității programului pe parcursul desfășurării sale în cadrul companiei. Implicarea Organismelor de Conferire sau de Reglementare a Calificării ar putea determina redenumirea, modificarea sau mutația acestui rol pentru satisfacerea sistemelor lor de asigurare a calității.

- **Coordonatorul extern de asigurare a calității** — este persoana care asigură că firma ori furnizorul de învățământ sau pregătire profesională livrează programul considerat în concordanță cu cerințele impuse de Organismele de Conferire sau de Reglementare a Calificării. Coordonatorul extern de asigurare a calității este desemnat, în general, de Organismul de Conferire sau de Reglementare a Calificării, fiind răspunzător de asigurarea calității instruirii profesionale.

## **V. Documente**

Un manual trebuie să fie întocmit și distribuit, pentru a pune la dispoziția cursantului informațiile necesare referitoare la program, concomitent cu abilitățile pe care acesta va trebui să fie capabil să și le însușească cu succes. Adicional, acest plan de activitate va trebui să înregistreze progresul realizat de cursant pe parcursul desfășurării sale. Pentru fiecare modul, manualul va trebui să:

- Identifice rezultatele cerute de procesul de învățământ
- Precizeze orice criteriu specific ce trebuie întrunit pentru ca rezultatele pregătirii să fie atinse
- Explice modul în care rezultatele învățământului urmează să fie evaluate
- Furnizeze posibilitatea reacțiilor de răspuns din partea cursantului
- Înregistreze deciziile de evaluare

## **VI. Asigurarea calității**

Așa cum s-a precizat anterior, pentru ca Programul de Securitate Aeroportuară să fie credibil, ca de altfel oricare altă calificare asociată, trebuie să fie întrunite criteriile de asigurare a calității pentru predarea și certificarea programului. Adicional acestor criterii, trebuie, de asemenea, ca măsurile de asigurare a calității să funcționeze activ. Criteriile se referă la competența acelor persoane implicate în predarea și evaluarea programului, iar măsurile se referă la sistemele și documentația care sprijină evaluarea.

Trebuie găsit echilibrul dintre prea multă birocrație de dragul asigurării calității și prea puțină muncă în defavoarea rigorii, validității și credibilității. Organismul de Conferire sau de Reglementare a Calificării va avea responsabilitatea fundamentală pentru asigurarea calității, dacă programul de pregătire se va finaliza cu obținerea unei calificări recunoscute la nivel național.

## **VII. Mediul de instruire**

Se presupune că o mare parte a cunoștințelor de bază ale acestui program să fie furnizate cursanților "într-un mediu teoretic", adică într-o clasă ce trebuie să corespundă scopului propus, dotată adecvat, favorabilă învățării și care să

încurajeze dezvoltarea unui mediu participativ, de sprijinire a cursanților. Acest mediu de susținere trebuie să fie extins și la acele zone în care cursanții își dezvoltă și demonstrează abilitățile practice.

### **VIII. Certificarea**

Certificarea se va afla face conform programului național de certificare.

### **IX. Rezultatele instruirii**

Finalizând un curs complet de pregătire în domeniu, cursantul va ști cum să îndeplinească sarcinile privind securitatea aeroportuară, va înțelege premisele pentru aceste servicii și va ști modul în care agentul de securitate trebuie să satisfacă cerințele clientului și cerințele de calitate impuse de industria de securitate, referitoare la aceste activități.

#### **1. Instruirea de bază (Nivelul 1)**

Prezentul program de pregătire și instruire profesională este destinat agenților de securitate privată care își vor îndeplini îndatoririle de serviciu în domeniul securității aviației. Programul trebuie să fie absolvit cu succes de către cursanți pentru a deveni agenți calificați de securitate privată.

Acest program conține 2 părți. Partea 1 reprezintă pachetul standard necesar agentului de securitate privată pentru a putea să lucreze în punctele de control de securitate și să efectueze controlul accesului. Partea 2 este menită să autorizeze agentul de securitate privată să efectueze operațiuni de examinare radiologică cu raze X. Înainte de începerea programului de pregătire prevăzut în partea 2, este recomandat ca agentul de securitate privată să aibă o experiență profesională de minimum 2 luni, iar instruirea trebuie, de asemenea, să fie realizată în decursul aceluiași an. Recomandarea referitoare la cele 2 luni are menirea să permită agentului să fie familiarizat cu terenul și mediul de muncă și să-i confere o anumită experiență în domeniu, înainte de a deveni un operator de aparatură cu raze X. Programul de bază trebuie să includă - cel puțin - următoarele subiecte:

#### **Partea 1:**

- Amenințarea la adresa aviației
  - De ce avem nevoie de securitate în aviație?
  - De unde provine amenințarea?
  - Lecții din trecut

- Ce este terorismul?
  - a. Definiție
  - b. Organizații
  - c. Categori
- Obiectivele și organizarea securității aviatice
  - Prevenirea
  - Îndatoriri diverse
  - Sarcini diverse
- Proceduri și mijloace de comunicații pe linie de securitate
  - Radio, sisteme de convorbiri telefonice la mare distanță, telefonie celulară
  - Coduri de comunicații radio
  - Alfabetul NATO
- Siguranța personală și siguranța pe pistă
  - Sănătatea și siguranța personalului
  - Mecanisme și aparatură de protecție
- Răspunsul la incidentele de securitate (inclusiv situațiile de urgență)
  - Comportamentul în cazul descoperirii dovezilor incriminatoare și al urgențelor; implicarea autorităților locale
- Evaluarea incendiului
  - Etichetele produselor periculoase
  - Tipuri diferite de incendii
  - Tipuri diferite de extincătoare
- Raportarea incidentelor
  - Ce este un raport?
  - Ce trebuie să fie inclus într-un raport?
- Cadrul legal
  - Aspectele juridice ale percheziționării pasagerilor și a bunurilor acestora
- Rezolvarea conflictelor
  - Tratarea mulțimilor de persoane și a pasagerilor dificili
  - Introducere la tipurile de pasageri și comunicarea cu aceștia

- Tratarea persoanelor aparținând diferitelor culturi
- Egalitățile
- Conștientizarea generală de securitate
  - Analiza riscului
  - Ce sunt riscurile?
  - Cum minimizăm riscurile?
- Programul de securitate aeroportuară
  - Organizații internaționale
    - a. ICAO
    - b. IATA
    - c. ECAC
    - d. TSA
  - Organizații naționale
- Accesul și trecerea prin aeroport; verificarea documentelor de identitate
  - Documente frauduloase, contrafăcute
  - Puncte de atenție
- Proceduri de control al accesului în zone restricționate
  - Ce sunt zonele restricționate?
  - Cine are acces?
  - Care sunt procedurile înaintea acordării accesului?
- Arme și explozivi: elemente de bază privind know-how-ul acestora
  - Ce este un dispozitiv exploziv improvizat?
  - Cum să recunoaștem un dispozitiv exploziv improvizat?
  - Diferite tipuri de explozibili
  - Diferite tipuri de arme
    - a. Arme disimulate, mascate
    - b. Arme ilegale
- Structura operațiilor în punctul de control și sarcinile diverselor sale componente
- Elementele logistice ale operațiunilor efectuate în punctul de control
  - Unele aspecte tehnice ale echipamentului din punctul de control

- Verificări operaționale asupra echipamentului
- Operarea echipamentului din punctul de control
  - Utilizarea detectoarelor manuale de metale
- Organizarea operațiunilor în punctul de control
  - Poziții diverse
- Cercetarea bagajelor și inspecțiile concentrate pe descoperirea armelor și explozivilor
  - Tipuri diferite de bagaje
- Elemente ale profilului pasagerului și observarea (supravegherea) pasagerului
  - Profiluri de pasager
  - Tipuri de pasager
- Testare + evaluare + certificare (autorizare)

## Partea 2:

- Introducere generală la arme și explozibili
  - Metode și tehnici de disimulare și mascare
- Bunuri periculoase și articole interzise
  - Ce sunt acestea?
  - Cum pot fi mânuite ele
- Cercetarea bagajelor
  - Practica
- Principiile radiologiei cu raze X
  - Ce este o rază X?
- Culori diverse
  - La ce folosesc acestea?
- Recunoașterea
  - Cu ce se poate asemăna un dispozitiv exploziv improvizat?
  - Care sunt diferitele componente ce trebuie căutate?
  - Care sunt diferite părți ale unei arme?
  - Cum le recunoaștem?

- Utilizarea echipamentului convențional cu raze X și interpretarea imaginilor obținute cu raze X
  - Practica
  - Utilizarea instruirii profesionale bazate pe calculator (Simfox, Tutor,...)
- Utilizarea sistemelor de detectare a explozivilor (SDE) și a sistemelor de detectare a urmelor (indiciilor) de explozivi (DUE) – introducere
- Testare + evaluare + certificare (autorizare)

## **2. Instruirea specializată**

Agenții de securitate privată autorizați să opereze echipamente cu raze X destinate scanării bagajelor de mână vor beneficia de o instruire specializată în domeniul inspectării bagajelor de mână.

### **Pregătirea operatorilor specializați în scanarea bagajelor de mână**

În plus față de abilitățile în domeniul folosirii razelor X, operatorii echipamentelor de scanare a bagajelor de mână vor trebui - cel puțin - să acumuleze expertiza necesară în următoarele teme:

- Structura sistemului de scanare a bagajelor de mână și funcțiile diferitelor sale componente
- Elemente logistice ale operării echipamentelor de scanare a bagajelor de mână
- Unele elemente tehnice ale operării în domeniul scanării bagajelor de mână
- Folosirea caracteristicilor speciale ale diferitelor componente ale sistemului de scanare a bagajelor de mână și interpretarea imaginilor și a altor indicații (inclusiv sistemele de detectare a explozivilor și a urmelor de explozivi, când este cazul)
- Verificarea și inspectia bagajelor
- Atitudinea în cazul depistării unor elemente incriminatorae și a situațiilor de urgență și implicarea autorităților locale
- Test + evaluare + certificare

### **Pregătirea specializată**

#### **a. Paza de securitate a aeronavei**

- Reglementări pentru platforma din fața hangarului
- Siguranța aeriană
- Proceduri de bază
- Închiderea / sigilarea aeronavei
- Test + evaluare + certificare

#### b. Cercetarea aeronavei

- Procedee de inspectare
- Siguranța aeronavei
- Produse periculoase
- Test + evaluare + certificare

#### c. Realizarea profilului pasagerilor

- Puteri legale
- Chestionarea
- Limbajul psihologic al trupului
- Observarea
- Viza de identificare + documente
- Imigrarea
- Conștientizarea culturală
- Grija față de client
- Test + evaluare + certificare

### **3. Supraveghetorii de securitate în aviație**

(Se recomandă minimum trei luni experiență în calitate de agent calificat de securitate privată)

Înainte de a fi investite cu responsabilități și luarea deciziilor (în calitate de agent șef, șef de echipă, supraveghetori) în cadrul securității aviatice, persoanele trebuie să fi absolvit cu succes un “Program de pregătire de bază” înainte de a urma “Pregătirea pentru supraveghetori”.

#### **Conținutul cursului:**

- Rolul supraveghetorului

- Conducerea și abilitățile manageriale
  - Egalități în drepturi
  - Abordarea diferitelor culturi și genuri
- Abilități de comunicare
- Evaluarea angajaților
- Abilități de instruire: antrenare și pregătire la locul de muncă
- Managementul conflictului
- Serviciul și relațiile cu clienții
- Cunoașterea tehnologiei corespunzătoare
- Răspunsul la un incident de securitate și situațiile de urgență
- Aspecte legale
  - Drepturi sociale
  - Drepturi în muncă
  - Reglementări interne ale companiei de securitate
- Abilități de evaluare a supravegherii
- Test + evaluare + certificare

#### **4. Pregătirea la locul de muncă**

Pregătirea la locul de muncă este o fază critică în cariera fiecărui agent privat de securitate, având în vedere că acesta țintește să transpună cunoștințele teoretice în practică, să dezvolte atitudini de echipă și să întărească sentimentul de apartenență și loialitate.

Un profesor instructor va monitoriza pregătirea la locul de muncă. Acesta trebuie să fie atent ales și trebuie să posede următoarele calități:

- Cunoscător în detaliu și autoritar
- Să dovedească experiență prin documente scrise (se recomandă minimum 6 luni experiență ca agent calificat privat de securitate)
- Deschis, personalitate pozitivă
- Bun interlocutor pe linie de comunicații
- Instruit pentru activitatea de profesor

Programul de instruire a profesorilor trebuie să se concentreze asupra rolului jucat de ei. Profesorul trebuie instruit continuu în abilități de comunicare. Este de importanță crucială ca informația furnizată de profesorul instructor să fie pe deplin înțeleasă de cursant.

Programul de pregătire la locul de muncă va fi documentat atent și continuu pe formulare corespunzătoare de verificare și evaluare, în așa fel încât să reflecte progresul înregistrat de cursant și nivelul său de expertiză. Parametrii de evaluare se vor baza în principal pe elementele de:

- Conformare la proceduri
- Funcționare în mediu și condiții de presiuni reale
- Serviciu al clientului
- Personalitate deschisă, pozitivă

Procesul de instruire la locul de muncă va include:

- Observarea
- Exerciții
- Reacția inversă către și de la cursant
- Instrucțiuni și corectări
- Evaluări în concordanță cu supraveghetorul

## **5. Reciclarea**

Fiecare angajator ar trebui să fie cu adevărat angrenat în a investi și a-și pregăti și dezvolta personalul.

### **Scopul principal**

Scopul principal al pregătirii continue și al reciclării este:

- Să mențină un nivel ridicat de alertă și de conștientizare a securității
- Să reîmprospăteze și să revizuiască cunoștințele
- Să treacă în revistă și să învețe din evenimente petrecute în trecut

- Să adapteze abilitățile practice la cerințe și condiții noi
- Să mențină un nivel ridicat de expertiză și alertă

### Cerințe

Reciclarea trebuie să întrunească următoarele cerințe:

- Toate reciclările trebuie să urmeze un plan anual care ia în considerare orice material nou emis de autoritățile de reglementare în domeniu sau de către beneficiari
- Pregătirea menționată trebuie să includă îmbogățirea teoretică a experienței în domeniu, ca și a practicii
- Reciclarea poate să includă, de asemenea, elemente de testare (examene, jucarea unui rol, testare practică, exerciții etc.)
- Toate reciclările trebuie realizate de instructori pricepuți și calificați
- Toate reciclările trebuie realizate în termen de 13 luni de la finalizarea fiecărui nivel de instruire și apoi o dată la 12 luni
- Reciclarea va fi urmată de toți agenții privați de securitate și de toți supervizorii

-----

17 noiembrie 2006