

Tabel:
Conceptul desfășurării cursului de instruire Oktrainings SRL

Denumirea modulului	Obiectivele modulului	Conținutul modulului (ce vor învăța participanții. Dezagregați conținutul programului din caietul de sarcini)	Metode de instruire utilizate	Resurse	Rezultate obținute la final de instruire	Livrabile	Riscuri de implementare	Recomandări
Modulul 4. MANAGE MENTUL PROCESEL OR DE AFACERI (16 ore academice)	La nivel de cunoaștere și înțelegere: La finalul acestui modul, participanții vor putea: • Explica ce reprezintă un proces de afaceri și care este rolul acestuia în funcționarea organizației; • Identifica și descrie componentele esențiale ale unui proces: activități, input-uri, output-uri, actori implicați și fluxuri; • Înțelege structura, arhitectura și	Conținutul modulului 4: Managementul proceselor de afaceri <i>(Ce vor învăța participanții – reformulat pe baza prezentării tale)</i> 1.Înțelegerea fundamentelor proceselor de business ○ Ce este un proces de afaceri și cum influențează performanța companiei ○ Tipuri de procese: operaționale, de suport, de management și de scalare ○ Diferența dintre activități, sarcini și procese	Modulul este construit pe principiile învățării active și aplicative, îmbinând teoria cu practica, astfel încât participanții să poată înțelege, testa și integra rapid conceptele în activitatea lor zilnică. Formarea pune accent pe dezvoltarea de competențe concrete și gândire sistemică prin următoarele metode: • Prezentări interactive (PPT) susținute de exemple reale și storytelling, pentru transmiterea clară a noțiunilor teoretice și conectarea lor la viața reală din companii; • Mini-prelegeri tematice, care introduc conceptele-cheie în mod concentrat și clar, lăsând spațiu pentru aplicabilitate și întrebări;	Resurse necesare pentru desfășurarea instruirii • Traineri calificați și cu experiență practică în domeniul proceselor de afaceri • Sală adecvată pentru instruire, cu posibilitate de lucru în grupuri • Echipamente tehnice necesare: – Videoproiector – Calculator / laptop pentru trainer – Flipchart și hârtie pentru flipchart – Hârtie A4	La finalul acestui modul, participanții vor fi capabili să: 1.Înțelege și să descrie structura și arhitectura proceselor de afaceri, inclusiv tipurile de procese și rolul fiecăruia în funcționarea eficientă a companiei; 2.Cartografiez e și documentez corect un proces, utilizând instrumente vizuale precum flowchart-uri,	Pe parcursul instruirii, fiecare participant va beneficia de un set complet de materiale de lucru și suporturi didactice menite să faciliteze învățarea, aplicarea și păstrarea celor învățate. Concret, livrabilele includ: • Suport de curs tipărit structurat logic, cu concepte esențiale,	Deși instruirea este atent planificată și susținută cu resurse adecvate, pot apărea anumite riscuri care ar putea influența desfășurarea eficientă a sesiunilor. Printre acestea se numără: 1. Probleme tehnice sau de infrastructură – Deconectarea neașteptată a curentului electric, lipsa echipamentelor funcționale (proiector, internet, flipchart etc.), care pot afecta buna desfășurare a sesiunii; 2. Indisponibilitatea formatorului – Îmbolnăvirea trainerului sau alte urgențe personale ce ar putea necesita reprogramarea sesiunii;	Pentru ca instruirea să își atingă pe deplin obiectivele și să aibă un impact real asupra participanților și organizației, se recomandă: 1.Formarea grupelor de lucru omogene și funcționale – Participanții să aibă o minimă implicare în procesele operaționale sau manageriale ale companiei, pentru a înțelege aplicabilitatea directă a conținutului; 2. Limitarea numărului de participanți per grupă la maxim

tipologia proceselor interne într-o companie; ● Cunoaște cele mai utilizate strategii de gestionare a proceselor în context organizațional. La nivel de aplicare: Participanții vor fi capabili să: ● Realizeze cartografierea a proceselor prin metode vizuale (ex: diagrame BPMN, flowchart-uri,); ● Aplice instrumente de analiză a performanței proceselor (eficiență, durată, costuri, calitate); ● Dezvolte indicatori relevanți (KPI) pentru monitorizarea și îmbunătățirea	o Avantajele documentării și standardizării proceselor 2. Cartografierea și structurarea proceselor o Modele de descriere și instrumente de vizualizare a proceselor (ex: BPMN, SIPOC, flowchart) o Etapele descrierii unui proces în 10 pași (de la stabilirea limitelor până la indicatori de performanță) o Noțiuni de „arbore de procese”, descompunere logică și atribuirea responsabilităților o Clasificarea proceselor și construirea unei arhitecturi clare de procese 3. Strategii de gestionare eficientă a proceselor o Abordări top-down vs bottom-up în optimizarea proceselor o Identificarea punctelor critice și a „gâturilor de sticlă” o Stabilirea obiectivelor operaționale prin metoda SMART	● Exerciții practice și individuale – de tip SMART, KPI, descriere de procese în 10 pași – pentru aprofundarea noțiunilor și aplicarea imediată; ● Lucru în grup continuu (workshop aplicat) – unde, etapă cu etapă, participanții lucrează în echipe și construiesc procese reale; Această metodă le oferă tuturor posibilitatea de a înțelege clar cum se descrie un proces, indiferent de nivelul lor de pregătire sau experiența anterioară. Participanții trec prin toate etapele de lucru cu procesele, având ocazia să exerseze și să pună întrebări direct; ● Simulări și jocuri de business, pentru exersarea gândirii logice și a deciziilor de optimizare în timp real; ● Studii de caz relevante, extrase din realitatea organizațională a IMM-urilor și corporațiilor, pentru analiză și propunere de soluții; ● Sesiuni de brainstorming și colaborare în echipă, pentru generarea de idei aplicabile în	pentru participanți – Markere, pixuri – Hârtiute autocolante (post-it-uri) – Echipament audio, telefon, cabluri – Acces stabil la internet Wi-Fi ● Materiale didactice: – Prezentare PowerPoint – Suport de curs tipărit / digital – Fișe de lucru, chestionare pre-și post-instruire – Tabele, exemple, exerciții practice	diagrame SIPOC sau BPMN; 3. Aplice tehnici de analiză a performanței proceselor, stabilind KPI relevanți pentru monitorizarea eficienței, calității și duratei proceselor; 4. Identifice punctele slabe dintr-un proces și să propună soluții concrete de optimizare, având în vedere costuri, timp și resurse implicate; 5. Utilizeze abordări moderne de gestionare a proceselor, adaptate la realitatea organizației din care provin; 6. Înțeagă rolul digitalizării în eficientizarea a proceselor,	modele, exemple și spațiu pentru notițe personale; ● Prezentări PowerPoint utilizate în timpul sesiunii, oferite în format PDF la finalul instruirii; ● Fișe de lucru individuale și exerciții practice pentru aplicarea imediată a conceptelor (cartografieri, analiză de proces, KPI); ● Seturi de exemple și studii de caz, adaptate la realitatea organizațională a participanților;	3. Grad redus de implicare din partea participanților – Lipsa de motivație, absențe, participare pasivă sau interes scăzut față de tematică, ceea ce poate reduce eficiența învățării; 4. Componentă neuniformă a grupului – Diferențe mari între nivelurile de pregătire sau experiență profesională ale participanților, care pot îngreuna adaptarea ritmului de lucru și a conținutului; 5. Grupuri supradimensionate – Depășirea numărului recomandat de participanți (maxim 25–30), ceea ce poate limita interacțiunea, feedbackul individual și activitățile practice în echipe; 6. Modificări de ultim moment în program sau locație – Schimbarea orei, formatului sau condițiilor logistice de către beneficiar fără timp suficient pentru ajustare;	25–30 de persoane, pentru a asigura interactivitate, feedback individual și eficiență în lucru pe echipe; 3. Asigura reea participării active a tuturor membrilor – Încurajarea întrebărilor, exemplelor din practică, implicării în exerciții și studii de caz; 4. Pregătirea din timp a spațiului și resurselor necesare – Sală adecvată, flipchart, hârtii, echipamente funcționale, suport de curs tipărit pentru fiecare participant; 5. Implicarea managementului organizației – Prezența unui reprezentant al conducerii în deschiderea sau închiderea instruirii crește motivația participanților și
--	--	--	---	--	---	--	--

	proceselor-cheie; • Elaboreze propuneri de optimizare a proceselor existente, identificând pierderile și punctele critice. La nivel de integrare: După parcurgerea acestui modul, participanții vor putea: • Propune și sprijini digitalizarea proceselor de business, pentru creșterea productivității și trasabilității activităților; • Înțelege și utiliza soluții tehnologice moderne (CRM, ERP, calendare inteligente, telefonie IP etc.) în fluxul de lucru operațional; • Contribui la proiectarea unei arhitecturi integrate de	○ Guvernanța proceselor și rolurile-cheie (process owner, analist, operator) 4. Analiza și măsurarea performanței proceselor ○ Ce sunt KPI-urile și cum se definesc corect ○ Cum măsurăm eficiența, durata, costurile și calitatea unui proces ○ Utilizarea datelor în luarea deciziilor operaționale ○ Exemple concrete de aplicare și interpretare a indicatorilor 5. Optimizarea proceselor de afaceri ○ Tehnici de îmbunătățire: eliminarea pierderilor, standardizare, automatizare ○ Implementarea schimbărilor fără a perturba activitatea curentă ○ Exemple practice de optimizare din diverse domenii (HR, vânzări, producție) 6. Digitalizarea proceselor – viitorul eficienței în business	organizațiile participanților; • Discuții ghidate și facilitare activă, care încurajează întrebările, dezbaterile și schimbul de bune practici între participanți; • Lucru cu instrumente vizuale și software – exemple concrete de hărți de procese, aplicații de modelare, diagrame și platforme CRM/ERP prezentate practic; • Evaluări formative (pre și post training) – pentru autoanaliză, feedback și măsurarea progresului individual.		cu exemple de aplicare a soluțiilor de tip CRM, ERP, calendare inteligente, automatizări etc.; 7. Contribuie activ la inițiativele de transformare organizațională, având o viziune sistemică și o înțelegere practică a modului în care se construiește un business scalabil și sustenabil.	• Tabele și șabloane de lucru, utile pentru descrierea proceselor, identificarea nevoilor de optimizare și măsurarea performanței; • Chestionare de autoevaluare pre-și post-instruire, pentru măsurarea progresului și identificarea zonelor de dezvoltare; • Material auxiliar: diagrame-model, instrumente de lucru vizual (ex: exemplu de „arbore	relevanța conținutului; 6. Acordarea timpului necesar pentru lucru în echipă – Modulul include exerciții de cartografiere și analiză de procese care necesită gândire colaborativă și reflecție, așadar este important să nu se grăbească livrarea; 7. Feedback constant și adaptare dinamică – Facilitatorul oferă și colectează feedback pe tot parcursul sesiunii, ajustând ritmul sau nivelul exemplurilor în funcție de grup; 8. Aplicabilitate imediată în companie – Se recomandă ca participanții să vină cu un proces real din propria activitate, pentru a lucra direct pe el și a transfera rezultatele în business.
--	---	--	--	--	---	--	--

	proces care susține strategia de afaceri a companiei.	○ Ce este digitalizarea proceselor și cum diferă de simpla informatizare ○ Pași concreți pentru transformarea digitală: analiză, mapare, automatizare ○ Soluții moderne de digitalizare: – CRM – gestionarea relației cu clientul – ERP – integrarea funcțiilor interne ale firmei – Alte instrumente: calendare inteligente, telefonie IP, aplicații de planificare și comunicare ○ Beneficiile digitalizării: trasabilitate, economie de timp, decizii rapide bazate pe date				de procese”, fișe SMART, tabele KPI); • Certificat de participare, eliberat la finalul programului de formare..		
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Olga Colesnicova În calitate de: Administrator

Ofertantul: Oktrainings SRL Adresa: or. Chisinau str. Trandafirilor 29/1, 95