

Tabel:
Conceptul desfășurării cursului de instruire

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. MANAGEMENTUL PROCESELOR DE AFACERI	La nivel de cunoaștere și înțelegere a participantului la curs trebuie: - să definească procesele de afacere; - să cunoască strategii de gestionare a proceselor de business; La nivel de aplicare: - să aplice analiza performanței proceselor; - să stabilească	1. Definirea și înțelegerea proceselor de afaceri; 2. Cartografierea proceselor de afaceri. Structura și arhitectura proceselor; 3. Strategii de gestionare a proceselor de business; 4. Analiza și măsurarea performanței proceselor; 5. Optimizarea proceselor; 6. Digitalizarea proceselor de business: Soluții de productivitate (CRM, ERP), calendare business inteligente, telefonie IP, etc.	Prezentări PPT, Exerciții practice, Simulări, Studii de caz, Brain-storming, Prezentări de grup, Exerciții, business, Games, Fișe de evaluare, Mini-prelegere,	Traineri, sală pentru desfășurarea instruirilor, resurse tehnice, calculatoare, cabluri, proiector, flipchart, hârtie pentru flipchart, hârtie A4, telefon, echipament audio, acces la internet, prezentare Power Point...	La finele modulului participanții vor cunoaște: 1. Structura și arhitectura proceselor de afacere; 2. Analiza și măsurarea performanței proceselor; 3. Optimizarea proceselor de afacere. 4. Noi tendințe în digitalizarea proceselor de business.	Pe durata instruirii, participanții vor primi toate materialele necesare pentru studiu. Astfel, la finalizarea modulului aceștia vor recepționa prezentările formatorilor în format Power Point, diferite materiale adăugătoare și necesare instruirii din partea formatorilor. La începutul instruirii participanții vor primi un chestionar pre-instruire, iar la	Deconectarea energiei electrice (situație ce nu depinde de noi); îmbolnăvirea formatorilor, lipsa interesului participanților de a studia, ...	Grupele ce urmează a fi instruite să fie formate dintr-un număr nu mai mare de 50 de persoane, deoarece este dificil și pentru prestatorul de serviciu, și pentru formatori, dar și pentru participanți; Participanții să fie organizați și responsabili; Oferirea de feedback individual, Stimularea creativității participanților, Oferirea de exemple concrete din diverse domenii...

	indicatori ai performanței proceselor afacerii. La nivel de integrare: - să tindă spre digitalizarea proceselor de business; - să integreze soluții de productivitate (CRM, ERP), calendare business inteligente, telefonie IP, etc.		Discuție ghidată, Activitate individuală.			finisarea cursului aceștia vor recepționa un alt chestionar post-instruire, pe care le vor completa. La fel participanții vor recepționa din partea formatorilor diferite tabele ce vo trebui să le completeze...		
--	--	--	---	--	--	--	--	--