



---

## ASOCIAȚIA CASELOR DE AJUTOR RECIPROC REGIUNEA VEST

Bd. M. Kogălniceanu, Nr. 4, Etaj 2, cam. 20 – 26, Cod poștal 330013, Deva, Hunedoara, ROMÂNIA

Tel: +40 254 219 112, E-mail: [office@utcar.ro](mailto:office@utcar.ro), [www.utcar.ro](http://www.utcar.ro)

---

### REGULAMENT

de organizare a cursurilor de perfecționare profesională pentru salariații din cadrul caselor de ajutor reciproc afiliate la Asociația C.A.R. Regiunea Vest pentru anul 2024

#### Capitolul I - Baza legală și scopul cursului.

Art. 1. În cadrul planului anual de formare profesională, parte componentă a programului multianual de **management al cunoașterii**, se organizează cursurile de pregătire și perfecționare profesională, a căror tematică și mod de organizare au fost aprobate de Biroul executiv al Asociației C.A.R. Regiunea Vest în cadrul ședinței din data de 15.02.2024.

Art. 2. Regulamentul stabilește atât perioada de desfășurare a cursurilor și a examenelor cât și modul de examinare a cursanților și de valorificare a calificativelor obținute de aceștia, în cadrul acțiunii de evaluare anuală prevăzute în Codul Muncii.

Art. 3. Prezentul regulament are la bază Hotărârea Conferinței Asociației C.A.R. Regiunea Vest.

Art. 4. Scopul cursului este acela de a facilita acumularea de noi cunoștințe și informații profesionale din domeniile financiar - bancar și juridic pentru salariații din sistemul caselor de ajutor reciproc.

#### Capitolul II - Modul de organizare, perioada de desfășurare și tematica de studiu.

Art. 5. Pentru **membrii Consiliului director al Asociației C.A.R. Regiunea Vest** este prevăzută o întâlnire tematică (seminar) de tip training – team building cu tema:

#### **”STRATEGIE ȘI PLANIFICARE PENTRU ÎNALTĂ PERFORMANȚĂ”**

Cursul se va desfășura în perioada 5 -7 IUNIE 2024 la Sibiu;

Structura cursului:

Participanți: 56

Intrare: miercuri după-amiază;

Formare: miercuri - 2 sesiuni a câte 1,5 ore, joi - 3 sesiuni a câte 1,5 ore

Ieșire: vineri.

În cadrul temelor propuse se va stimula cât mai mult interacțiunea participanților între ei în vederea creșterii coeziunii între membrii asociației.

**Notă: - toate detaliile referitoare la această acțiune vor fi comunicate din timp.**

**Sesiunea 1: Înțelegerea Profundă a Rolului Liderilor în Procesul Strategic**

- *Tema:* Definirea rolului liderilor în procesul strategic. Cum influențează liderii alegerea viitorului organizației.
- *Metoda:* Prezentare interactivă, discuții de grup, analiză a experiențelor liderilor din organizații similare.

## **Sesiunea 2: Alegerea Viitorului. Formularea și Implementarea Strategiilor**

- *Tema:* Procesul de formulare a strategiei. Alegerea strategiilor competitive și de creștere. Planificarea și implementarea strategiilor.
- *Metoda:* Exerciții practice de formulare a strategiei, discuții de grup pentru validarea și îmbunătățirea acestora.

## **Sesiunea 3: Implicarea Echipei în Procesul Strategic și Managementul Performanței**

- *Tema:* Cum să implicați și să motivezi echipa în procesul strategic. Managementul performanței ca instrument strategic.
- *Metoda:* Studii de caz, simulări de ședințe strategice, discuții interactive privind managementul performanței.

## **Sesiunea 4: Anticiparea și Adaptarea la Schimbările Strategice**

- *Tema:* Gestionarea schimbărilor strategice. Planificarea pentru incertitudine. Anticiparea și adaptarea la evoluții neprevăzute.

## **Sesiunea 5: Evaluarea Individuală și Colectivă a Performanței și Îmbunătățirea Continuă**

- *Tema:* Cum să efectuați evaluări periodice ale performanței individuale și colective. Importanța îmbunătățirii continue în procesul strategic.
- *Metoda:* Exerciții de autoevaluare, discuții de grup privind obiectivele individuale și colective, identificarea și implementarea de îmbunătățiri.

### **Formatori:**

**Corneliu Ionescu**, economist, formator acreditat ANC – Agenția Națională pentru Competențe, coach, președinte Asociația Educație pentru Viată Reală;

**Silvia Mișu**, formator acreditat ANC, asistent social, psiholog, coach, profesor asociat la Facultatea de Sociologie și Asistență Socială a Universității București.

Art. 6. Pentru **salariații C.A.R.**, având în vedere complexitatea organizării unor întâlniri cu prezență fizică numeroasă și problemele cauzate de întreruperea programului de lucru la C.A.R., semnalate de conducerea C.A.R., vă propunem următoarea structură:

Serie de două webinarii de 1,5 ore prin zoom.

Participanți: pot participa toți angajații caselor de ajutor reciproc afiliate (metoda principală: prezentare)

Date de desfășurare: vor fi stabilite de comun acord

Tema cursului: **"COMUNICARE ȘI CONVERSAȚII DIFICILE CU MEMBRII C.A.R."**

**Webinar 1: Înțelegerea profilului clientului și comunicarea eficientă - Durată: 2 ore**

### **1. Introducere și context**

- Prezentarea obiectivelor

- Importanța comunicării eficiente în contextul caselor de ajutor reciproc ale salariaților
2. **Cine este "Clientul"?**
    - Definierea celor trei profile de client: net deponenți, net împrumutători și mixt
    - Identificarea nevoilor și dorințelor fiecărui tip de client
  3. **Corelarea prezentării serviciilor cu profilurile clientului – membrul C.A.R.**
    - Cum să adaptezi prezentările serviciilor C.A.R. la caracteristicile specifice ale fiecărui tip de client – potențial membru C.A.R.
    - Exerciții practice pentru îmbunătățirea abilităților de comunicare
  4. **Studii de caz și exemple practice**
    - Analiza scenariilor concrete pentru a aplica teoria în practică
    - Discuții și colaborare între participanți pentru identificarea soluțiilor optime
  5. **Sesiune de întrebări și răspunsuri**
    - Participanții au ocazia să pună întrebări și să împărtășească experiențe
  6. **Rezumat și Pregătire pentru Webinarul 2 (10 min)**
    - Scurt rezumat și informații pentru sesiunea următoare

## **Webinar 2: Gestionarea Conflictelor și învățare din feedbackul membrilor - Durată: 2 ore**

2. **Recapitulare webinar 1 și obiective webinar 2**
  - Recapitulare a principalelor puncte din primul webinar
  - Prezentarea obiectivelor pentru al doilea webinar
3. **Gestionarea și rezolvarea reclamațiilor**
  - Procese și strategii eficiente de rezolvare a problemelor
  - Tehnici pentru gestionarea conversațiilor dificile și a emoțiilor
4. **Păstrarea calmului în situații de stres**
  - Tehnici de auto-control și management al stresului în contextul interacțiunilor cu membrii
  - Exerciții practice pentru păstrarea calmului în situații tensionate
5. **Învățare din feedbackul membrilor**
  - Utilizarea feedback-ului membrilor pentru îmbunătățire continuă
6. **Sesiune de întrebări și răspunsuri**
  - Participanții au ocazia să pună întrebări și să împărtășească experiențe
7. **Concluzii și feedback**
  - Încheierea webinarului cu un rezumat al principalelor învățăminte
  - Colectarea feedback-ului de la participanți

### **Formatori:**

**Corneliu Ionescu**, economist, formator acreditat ANC – Agenția Națională pentru Competențe, coach, președinte Asociația Educație pentru Viață Reală;

**Silvia Mișu**, formator acreditat ANC, asistent social, psiholog, coach, profesor asociat la Facultatea de Sociologie și Asistență Socială a Universității București.

Astfel salariații de la C.A.R. vor avea de studiat și aprofundat materialele prezentate în Revista Asociației C.A.R. Regiunea Vest numărul 18 din 2024.

Art. 6.1. Pentru **consilierii juridici salariați ai C.A.R.**, suplimentar prevederilor stabilite la punctul anterior, consilierii juridici pot sugera teme de interes comun pe care să le dezbată în cadrul programului de perfecționare profesională din anul 2024. Întâlnirea din acest an va avea loc prin prezența fizică la sala de ședințe a Asociației C.A.R. Regiunea Vest. Temele sugerate vor fi dezbătute și analizate, în cadrul întâlnirii din data de **17 mai 2024, între orele 10-14**, la sala de ședințe din Hunedoara, împreună cu colaboratoarea AsCAR Regiunea Vest, d-na avocat Jurjiu Tandrau Nadia Viorica.

Art. 6.2. La fel ca și în anul anterior, la examinarea profesională a consilierilor juridici, pe lângă întrebările inspirate din temele Revistei Asociației C.A.R. Regiunea Vest nr. 18 din 2024 vor fi inserate și întrebări de specialitate din temele juridice abordate.

Art. 6.3. Examinarea profesională a salariaților de la C.A.R. se va organiza, ca și în anii anteriori, tot **pe o platformă on line** în data de **8 noiembrie 2024, între orele 9.00-19.00.**

Art. 6.4. Examenul pentru salariați va consta într-o probă tip grilă cu 20 de întrebări. Fiecare întrebare va avea trei variante de răspuns din care numai una va fi validă.

### **Capitolul III - Evaluarea cunoștințelor și valorificarea rezultatelor.**

Art. 7. Evaluarea cunoștințelor se va face automat pe platforma online astfel încât la finalul testului fiecare participant va avea afișat rezultatul obținut. Aceasta va sta la baza unui calificativ acordat fiecărui participant, care va reflecta gradul de însușire a cunoștințelor și implicit gradul de creștere al potențialului profesional al fiecăruia.

Art. 8. Calificativele obținute de salariați (foarte bine, bine, satisfăcător și nesatisfăcător) vor fi utilizate în acțiunea de evaluare anuală a personalului reglementată prin Codul Muncii.

Art. 9. Fiecare participant va beneficia de un certificat de absolvire semnat de președintele Asociației C.A.R. Regiunea Vest, în care se va preciza calificativul obținut.

Vă reamintim că:

Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (O.N.P.C.S.B) organizează gratuit sesiuni de instruire pentru entitățile raportoare. **Pentru Casele de Ajutor Reciproc** – înscrise în Registrul de Evidență a Băncii Naționale a României sesiunea de instruire este programată pentru luna **mai 2024** (<https://www.onpcsb.ro/ro/a/205/planul-anual-de-instruire-2024>), sesiune la care vă recomandăm să înscrieți personalul responsabil în aplicarea Legii nr. 129/2019 din cadrul organizației dumneavoastră, întrucât art. 24 alin. 6 din Legea nr. 129/2019 prevede că "personalul responsabil în aplicarea acestei legi trebuie să participe la programe de instruire ori de câte ori este nevoie, însă nu mai târziu de un interval de 2 ani".

În anii anteriori sesiunile de instruire s-au organizat în format virtual și numărul de participanți era nelimitat. În acest sens, vom reveni cu detalii atunci când link-ul de înscriere la sesiunea de instruire va fi disponibil pe site-ul oficial al Oficiului.

Prezentul regulament a fost aprobat în ședința Biroului executiv al Asociației C.A.R. Regiunea Vest din data de 15.02.2024.

**Biroul Executiv al Asociației C.A.R. Regiunea Vest**