

**PROGRAMA
CURSULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ**

**„Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice”
pentru funcționarii fiscali din cadrul Serviciului Fiscal de Stat**

Durata cursului: 2 zile

Total ore: 16 ore

**Formatoare: Mancaș Maria, conferențiar universitar, doctor în economie,
ASEM, Departamentul „Resurse Umane, Afaceri Publice și Comunicare”**

Obiectivele	Obiectivul-cheie al cursului constă în formarea cunoștințelor teoretice și îmbunătățirea abilităților de comunicare ale angajaților din serviciul fiscal pentru a construi relații pozitive cu contribuabilii, mass-media și publicul larg, promovând astfel o imagine transparentă și profesionistă a instituției.	
Rezultatele învățării	• să cunoască și să aplice adecvat mijloacele de comunicare interactivă (verbală, nonverbală și scrisă) la diverse niveluri de comunicare (interpersonală, de grup, publică); • să cunoască și să aplice adecvat diverse tehnici de comunicare în vederea prevenirii și soluționării conflictelor; • să cunoască conceptele-cheie specifice relațiilor publice și să folosească corect terminologia de specialitate, tehnicile și instrumentele PR pentru cultivarea imaginii pozitive.	
Formator Mancaș Maria	Denumirea temelor și subiectelor	Număr de ore
Conținutul cursului	I. Comunicarea eficientă: de la concept la practică • Comunicarea: model, rol, importanță, bariere; • Cultura comunicării <i>verbale</i> (paralimbaj și metacomunicare); • Cultura comunicării <i>nonverbale</i> (conștientizare și interpretare a limbajului corpului – expresii faciale, contact vizual, gesturi, postură; construirea imaginii pozitive și încredere); • Gestionarea întrebărilor dificile și a obiecțiilor prin tehnica Analiză tranzacțională (ascultare activă, relansare, parafrizare, reflectare, clarificare, rezumare; structura „PAC”, canalele „VAKOG”, „harta MLO”, sistemele „Racket”, „Colecția de timbre”, scenariile „Ok+/Ok-”) și Programarea neuro-lingvistică (NLP) – obiectiv esențial în eficientizarea comunicării cu subalternii/ contribuabilii etc. • Gestionarea patternurilor dificile în comunicare. Contracararea lor. • Gestionarea situațiilor dificile și a conflictelor: cauze comune ale conflictelor cu contribuabilii. Tehnici de dezamorsare a conflictelor și de menținere a calmului. Empatia. Feedbackul.	8
	II. Relații publice – mecanism de construire și menținere a imaginii instituționale pozitive • Relațiile publice: definire, rol și importanță pentru serviciul fiscal. • Comunicarea cu publicurile-țintă ale serviciului fiscal (contribuabili, mass-media, publicul larg): principii etice în relațiile publice. • Principiile redactării clare și concise a documentelor (e-mailuri, rapoarte, comunicate de presă). • Comunicarea în mediul online și social media: aspecte legale și bune practici.	8

	- Personalizarea comunicării cu diferite grupuri de contribuabili: conștientizarea diferențelor culturale și lingvistice în comunicare; evitarea stereotipurilor și a prejudecăților. - Fereastra JOHARI - indicator al brandingului personal și profesional. Autoprezentarea.	
Total		16
Lucru practic și lucru în grup	- Teste de autoevaluare/ Chestionare de comunicare. - Elemente de training.	
Bibliografia minimă	Manuale, cărți, articole: - Armstrong, M. <i>Cum să fii un manager și mai bun: manual complet de tehnici dovedite și aptitudini esențiale</i>. București: Meteor Press, 296 p., 2008. ISBN 978-973-728-174-6; - Borcoman, R. <i>Correspondență economică și juridică</i>. Chișinău: ASEM, 2011. - Borcoman, R., Mancaș, M. <i>Tratat de comunicare și etică profesională</i>. Manual. Chișinău: ASEM, 2021, 506 p. ISBN 978-9975-155-23-6. - Borcoman R., Mancaș M. <i>Oportunitatea implementării tehnologiilor moderne de comunicare în activitatea managerială din Republica Moldova</i>. Monografie. Chișinău: ASEM, 2011, 246 p. ISBN 978-9975-75-560-3; - Grisham, G., Sandra L. <i>Manipularea prin idei</i>. București: Antet, ISBN: 9738203139. - Johnson, R.Jr. <i>Manipularea prin telefon</i>. București: Antet, 2007, 128 p. - Mancaș, M. <i>Teste de autoevaluare la practicum „Arta comunicării și etică profesională”</i>. Chișinău: ASEM, 2021, 98 p. ISBN 978-9975-155-19-9. - Messinger, J. <i>Dictionar ilustrat al gesturilor</i>. București: Litera, 2013, 686 p. ISBN 9786066860161. - Mancaș, M., Vicol, L. <i>Tehnici de negociere în afaceri</i>. Chișinău: ASEM, 2015, 384 p. ISBN 978-9975-75-784-3. Siteografie: <i>Arta de a avea întotdeauna dreptate</i>. http://www.academia.edu/3811122/Arta de a avea %C3%AEntotdeauna dr eptate <i>Care este diferența dintre relații publice și publicitate?</i> https://www.stefamedia.com/diferenta-dintre-relatii-publice-si-publicitate/ - Chiciudean, I., David G. <i>Managementul comunicării în situații de criză</i>. http://elibrary.snspace.ro/wp-content/uploads/2020/03/Managementul comunicarii in situatii criza.pdf - Dumitru Borțun despre reacția autorităților în situații de criză: „Le surprinde și iarna, în fiecare an!” https://pressone.ro/dumitru-bortun-despre-reactia-autoritatilor-in-situatii-de-criza-le-surprinde-si-iarna-in-fiecare-an - Diana-Maria Cismaru. <i>Managementul reputației în mediul online</i> http://elibrary.snspace.ro/wp-content/uploads/2020/03/Managementul-reputatiei-in-mediul-online.pdf - Gavreliuc, A. <i>De la relațiile interpersonale la comunicarea socială. Psihologia socială și stadiile progresive ale articulării sinelui</i>. https://alingavreliuc.files.wordpress.com/2010/07/alin-gavreliuc-de-la-relatiile-interpersonale-la-comunicarea-sociala-2007.pdf - Mancaș, M., Vicol, L., <i>Aplicabilitatea programării neuro-lingvistice în comunicarea economică</i>.	

	https://www.researchgate.net/profile/Victor-Monev/publication/303540613_Prepodavanie_inostrannyh_azykov_i_praktika_delovogo_obsenia_ekonomistov/links/57470dd308ae14040e28ca28/Prepodavanie-inostrannyh-azykov-i-praktika-delovogo-obsenia-ekonomistov.pdf • Tripon, C., Dodu, M., Penciu, G. <i>Managementul conflictelor și tehnici de negociere</i>. Disponibil: http://www.apubb.ro/wp-content/uploads/2011/02/Suport-curs-Managementul-conflictelor-2013-2014-Zi.pdf • Șerbănică, D., Brătfălean, N. <i>Relațiile publice</i> https://www.researchgate.net/publication/301551804_Relatiile_publice • Vicol L., Mancaș M. <i>Discursul ca oportunitate de promovare a reușitei personale și profesionale</i>. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/ASEM-2015-Vol-IV-39.pdf
Tehnologiile didactice	• <i>Formele dominante de organizare</i>: frontal/în grup/individual; • <i>Metodele de predare-învățare-cercetare-evaluare</i>: expunerea, instruirea interactivă, activități dirijate (în tandem/în echipă/ individuale), situații de caz/ joc de rol/ fișe cu exerciții/teste de autoevaluare, secvențe video; • <i>Mijloacele didactice</i>: PPT, proiector multimedia, flipchart.
Modalitatea evaluării finale	• Test pentru autoevaluare (oral)