

**APROB**

**COORDONAT**

**Director SRL „Oxford-Prim”**

**Serviciul Fiscal de Stat**

**Oxana FURTUNA**

**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 de curs – 8 ore*

*Formator: Hîncu Aurelia, dr., conf.univ.*

*Formator: Vîrlan Maria, dr., conf.univ.*

Obiectivele	Cursul este menit să formeze cunoștințe teoretice și să dezvolte abilități personale de comunicare și relații publice.	
Rezultatele învățării	<ul style="list-style-type: none"><li>• să cunoască concepte cheie ale activității de relații publice</li><li>• să utilizeze mijloace de comunicare interactivă</li><li>• să posede tehnici și instrumente de relații publice specifice comunicării în situații de criză</li><li>• să folosească corect terminologia de specialitate</li><li>• să aplice strategii de comunicare și planificare de relații publice</li></ul>	
Conținutul cursului	<b>Denumirea temelor și subiectelor</b>	<b>Ore</b>
	<b>Abilitățile de comunicare</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adresarea întrebărilor;</li><li>• Ascultarea activă;</li><li>• Relansarea, Promovarea mesajelor.</li></ul> <b>Tipurile de comunicare:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicarea verbală;</li><li>• Comunicarea scrisă;</li><li>• Comunicarea paraverbală;</li><li>• Comunicarea nonverbală.</li></ul> <b>Reguli privind comunicarea și relațiile publice</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptul de relații publice;</li><li>• Clasificarea relațiilor publice;</li><li>• Trăsăturile și funcțiile relațiilor publice;</li></ul>	<b>4</b>          <b>4</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiectivele activității de relații publice;</li> <li>• Valoarea și importanța relațiilor publice.</li> </ul>	
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>
Lucru practic și lucru în grup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chestionar de comunicare;</li> <li>• Elemente de training</li> </ul>	
Bibliografia minimă	<p>Abric, Jean-Claude, 2002, <i>Psihologia comunicării. Teorii și metode</i>. Iași, Ed. Polirom.</p> <p>2. Chelcea, Septimiu, (coord), 2004, <i>Comunicarea nonverbală în spațiul public. Studii, cercetări, aplicații</i>, București, Comunicare.ro.</p> <p>3. Cungi, Charly, 1999, <i>Cum să ne afirmăm</i>, Iași, Ed. Polirom.</p> <p>4. Deperetti, Andre, Legrand, Jean-Andre, Boniface, 2001, <i>Tehnici de comunicare</i>, Iași, Ed. Polirom.</p> <p>5. Moscovici, Serge (coord), 1998, <i>Psihologia socială a relațiilor cu celălalt</i>, Iași, Ed. Polirom.</p> <p>6. Pease, Allan, 1995, <i>Limbajul trupului. Cum pot fi citite gândurile altora din gesturile lor</i>, București, Polimark.</p> <p>7. Pease, Allan, Garner, Alan, 1996, 2ed., <i>Limbajul vorbirii. Arta conversației</i>, București, Polimark</p>	
Tehnologiile didactice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formele dominante de organizare: frontal/în grup/individual;</li> <li>• metodele de predare-învățare-cercetare-evaluare: prezentări, dezbateri, discuții active; încurajarea participării active a tuturor participanților;</li> <li>• expunere, studii de caz, joc de rol, utilizarea unor exemple practice, concrete;</li> <li>• mijloacele didactice: proiector multimedia, flipchart.</li> </ul>	
Modalitatea evaluării finale	Test pentru autoevaluare (oral)	