

PROGRAMA CURSULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ

„Norme de elaborare a corespondenței oficiale” pentru funcționarii fiscali din cadrul Serviciului Fiscal de Stat

Durata cursului: 1 zi

Total ore: 8 ore

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

Obiectivele	Obiectivul-cheie al cursului constă în îmbunătățirea abilităților de comunicare scrisă ale angajaților din serviciul fiscal în vederea redactării eficiente (clare, concise, profesionale și etice) atât a corespondenței interne, cât și a corespondenței externe.	
Rezultatele învățării	- să cunoască particularitățile corespondenței oficiale, principiile de redactare a corespondenței, precum și elementele obligatorii și facultative ale unei scrisori oficiale; - să demonstreze competențe de redactare a diferitelor tipuri de scrisori, documente; - să aplice corect principiile de etichetă și protocol în comunicarea scrisă; - să conștientizeze importanța imaginii instituționale și a modului în care comunicarea scrisă contribuie la aceasta.	
Formator Mancaș Maria	Denumirea temelor și subiectelor	Număr de ore
Conținutul cursului	I. Aspecte fundamentale în comunicarea scrisă eficientă 1.1.Principii de bază ale corespondenței eficiente: definire, tipuri de corespondență, papetărie, forma grafică de prezentare a textului, adaptare de stilul, particularități. 1.2.Structura scrisorii oficiale: norme de redactare, elementele componente ale scrisorii oficiale, principii de redactare. 1.3.Tipuri de scrisori interne și externe: structură, terminologie adecvată. - Raportul. Procesul-verbal. Protocolul. - E-mailuri: reguli de scriere, formatare, subiect, răspuns. - Anunțuri, comunicate de presă (elemente de bază). - Certificatul.	4
	II. Etichetă și protocol în comunicarea scrisă: 2.1.Aspecte formale și etice: adresare, formule de salut și de încheiere, utilizarea titlurilor. 2.2. Importanța confidențialității și a protecției datelor cu caracter personal.Răspunsuri la reclamații și petiții: tact, empatie, rezolvarea problemelor. 2.3.Comunicarea deciziilor administrative: claritate, explicare, justificarea deciziilor.	4
Total		8
Lucru practic și lucru în grup	Identificarea punctelor slabe în comunicarea scrisă SFS pentru a îmbunătăți corespondența din perspectivele: scenarii specifice și redactarea răspunsurilor adecvate (cereri de informații, răspunsuri	

	la reclamații, petiții etc.), claritate și coerență, gramatică și stilistică, etichetă și a protocol.	
Bibliografia minimă	Manuale, cărți, articole: 1. Borcoman, R. <i>Corespondență economică și juridică</i>. Chișinău: ASEM, 2011. 2. Borcoman, R., Mancaș, M. <i>Tratat de comunicare și etică profesională</i>. Manual. Chișinău: ASEM, 2021, 506 p. ISBN 978-9975-155-23-6. 3. Druță, I, Dumbrăveanu, A., Mocanu, M. et.al. <i>Ghidul funcționarului public: Corespondența și tehnica secretariatului</i>. Chișinău, 2028, 120 p. ISBN: 978-9975-53-959-3.	
Tehnologiile didactice	• <i>Formele dominante de organizare</i>: frontal/în grup/individual; • <i>Metodele de predare-învățare- evaluare</i>: expunerea, discuția interactivă, activități dirijate (în tandem/în echipă/ individuale), fișe de lucru. • <i>Mijloacele didactice</i>: PPT, proiector multimedia, flipchart.	
Modalitatea evaluării finale	• Participarea activă la discuții și exerciții. • Realizarea exercițiilor practice.	