

**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 – 16 ore*

**Formatori: Mancaș Maria**

*Ecaterina Godoroja*

☞ Obiectiv general

Dezvoltarea competențelor de comunicare eficientă și relații publice, prin înțelegerea proceselor de comunicare, gestionarea imaginii organizaționale și aplicarea tehnicilor specifice în contexte profesionale.

☞ Obiective specifice

La finalul cursului, participanții vor fi capabili:

- Să descrie conceptele fundamentale ale comunicării umane
- Să identifice formele și stilurile de comunicare
- Să aplice tehnici de ascultare activă și comunicare eficientă
- Să recunoască barierele în comunicare și să le depășească
- Să înțeleagă rolul relațiilor publice în organizații
- Să diferențieze între PR, publicitate și marketing
- Să contribuie la crearea și gestionarea imaginii de brand
- Să aplice strategii de gestionare a conflictelor și comunicării de risc
- Să redacteze materiale specifice de PR
- Să utilizeze instrumente de comunicare internă și externă
- Să gestioneze comunicarea în mediul online

📖 Structura cursului pe module

◆ **Modul 1 – Fundamentele comunicării (3 ore)**

Subiecte:

- Conceptul de comunicare umană
- Modele ale comunicării
- Forme de comunicare:
  - verbală
  - nonverbală
  - paraverbală

◆ **Modul 2 – Tehnici și stiluri de comunicare (3 ore)**

Subiecte:

- Tehnici de ascultare activă
- Bariere în comunicare

- Stiluri de comunicare:
  - asertiv
  - agresiv
  - manipulator

### ◆ *Modul 3 – Introducere în relații publice (2 ore)*

#### Subiecte:

- Definirea relațiilor publice (PR)
- Rolul practicantului de PR
- Diferența dintre PR, publicitate și marketing

### ◆ *Modul 4 – Imaginea de brand și identitatea vizuală (2 ore)*

#### Subiecte:

- Crearea și gestionarea imaginii de brand
- Identitatea vizuală
- Marca (brandul)

### ◆ *Modul 5 – Strategii de comunicare și managementul conflictelor (2 ore)*

#### Subiecte:

- Strategii de intervenție în comunicare
- Gestionarea conflictelor
- Comunicarea riscului

### ◆ *Modul 6 – Tehnici și instrumente de PR (2 ore)*

#### Subiecte:

- Tehnici de redactare a materialelor de PR
- Comunicate de presă
- Organizarea conferințelor de presă
- Monitorizarea media

### ◆ *Modul 7 – Comunicarea organizațională (1.5 ore)*

#### Subiecte:

- Fluxul informațional în cadrul organizației
- Comunicarea internă
- Instrumente de motivare a angajaților prin comunicare

### ◆ *Modul 8 – Comunicarea digitală și mediul online (0.5 ore)*

#### Subiecte:

- Comunicarea pe internet
- Gestionarea prezenței online
- Virtualizarea spațiului social

- Prezentări interactive
- Studii de caz
- Jocuri de rol
- Exerciții practice
- Analize de situații reale

✓ Rezultate ale învățării

La finalul cursului, participanții vor putea:

- să comunice eficient în contexte profesionale
- să gestioneze relațiile cu publicul și mass-media
- să contribuie la dezvoltarea imaginii organizației
- să redacteze materiale de comunicare
- să gestioneze situații de criză și conflict
- să utilizeze instrumente moderne de comunicare