

**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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• să cunoască particularitățile corespondenței oficiale, principiile de redactare a corespondenței, precum și elementele obligatorii și facultative ale unei scrisori oficiale;</li> <li>• să demonstreze competențe de redactare a diferitelor tipuri de scrisori, documente;</li> <li>• să aplice corect principiile de etichetă și protocol în comunicarea scrisă;</li> <li>• să conștientizeze importanța imaginii instituționale și a modului în care comunicarea scrisă contribuie la aceasta.</li> </ul>	
<b>Formator Mancaș Maria</b>	<i>Denumirea temelor și subiectelor</i>	<i>Număr de ore</i>
Conținutul cursului	<p><b>I. Aspecte fundamentale în comunicarea scrisă eficientă</b></p> <p><i>1.1.Principii de bază ale corespondenței eficiente:</i> definire, tipuri de corespondență, papetărie, forma grafică de prezentare a textului, adaptare de stilul, particularități.</p> <p><i>1.2.Structura scrisorii oficiale:</i> norme de redactare, elementele componente ale scrisorii oficiale, principii de redactare.</p> <p><i>1.3.Tipuri de scrisori interne și externe:</i> structură, terminologie adecvată.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raportul. Procesul-verbal. Protocolul.</li> <li>• E-mailuri: reguli de scriere, formatare, subiect, răspuns.</li> <li>• Anunțuri, comunicate de presă (elemente de bază).</li> <li>• Certificatul.</li> </ul>	<b>4</b>
	<p><b>II. Etichetă și protocol în comunicarea scrisă:</b></p> <p><i>2.1.Aspecte formale și etice:</i> adresare, formule de salut și de încheiere, utilizarea titlurilor.</p> <p><i>2.2. Importanța confidențialității și a protecției datelor cu caracter personal.Răspunsuri la reclamații și petiții:</i> tact, empatie, rezolvarea problemelor.</p> <p><i>2.3.Comunicarea deciziilor administrative:</i> claritate, explicare, justificarea deciziilor.</p>	<b>4</b>
	<b>Total</b>	<b>8</b>
Lucru practic și lucru în grup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea punctelor slabe în comunicarea scrisă SFS pentru a îmbunătăți corespondența din perspectivele: scenariii specifice și redactarea răspunsurilor adecvate (cereri de informații, răspunsuri</li> </ul>	

	la reclamații, petiții etc.), claritate și coerență, gramatică și stilistică, etichetă și a protocol.	
Bibliografia minimă	<b>Manuale, cărți, articole:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Borcoman, R. <i>Corespondență economică și juridică</i>. Chișinău: ASEM, 2011.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	
Tehnologiile didactice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formele dominante de organizare</i>: frontal/în grup/individual;</li> <li>• <i>Metodele de predare-învățare- evaluare</i>: expunerea, discuția interactivă, activități dirijate (în tandem/în echipă/ individuale), fișe de lucru.</li> <li>• <i>Mijloacele didactice</i>: PPT, proiector multimedia, flipchart.</li> </ul>	
Modalitatea evaluării finale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea activă la discuții și exerciții.</li> <li>• Realizarea exercițiilor practice.</li> </ul>	