

**APROB**

**COORDONAT**

**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: 1 zi**

**Total ore de curs: 8 ore**

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

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Obiectivele                            | Cursul este menit să formeze cunoștințe teoretice și să dezvolte abilități de comunicare interpersonală, de grup și publică.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
| Rezultatele învățării                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• să cunoască conceptele-cheie specifice relațiilor publice și să folosească corect terminologia de specialitate;</li><li>• să cunoască și să aplice adecvat mijloacele de comunicare interactivă (verbală, nonverbală și scrisă) la diverse niveluri de comunicare (interpersonală, de grup, publică);</li><li>• să cunoască și să aplice adecvat diverse tehnici de comunicare în vederea prevenirii și soluționării conflictelor;</li><li>• să posede tehnici și instrumente de relații publice specifice comunicării în situații de criză.</li></ul>                                                                                               |            |
| <b>Formator</b><br><i>Mancaș Maria</i> | <b>Denumirea temelor și subiectelor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Ore</b> |
| Conținutul cursului                    | <b>I. Dezvoltarea abilităților de comunicare</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cultura comunicării <i>verbale</i> (paralimbaj, metacomunicare) și <i>nonverbale</i> – condiție indispensabilă de codificare și decodificare eficientă și eficace a mesajelor.</li><li>• Elemente de analiză tranzacțională (AT) și programare neuro-lingvistică (NLP) în eficientizarea comunicării cu subalternii/ șefii/ clienții/publicul: structura PAC, modelul VAKOG, semnalele MLO, sistemul „racket”, colecția de „timbre”, scenariile „Ok+/Ok-”.</li><li>• Tehnica întrebărilor. Ascultarea activă. Relansarea.</li><li>• Patternuri dificile în comunicare. Contracararea lor.</li></ul> | 2          |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                | <b>II. Comunicare și relațiile publice</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fereastra JOHARI - indicator al brandingului personal și profesional.</li> <li>Autoprezentarea: reguli și modele.</li> <li>Relațiile publice: de la concept la practică.</li> <li>Comunicarea în echipă: Sindromul „Apollo”.</li> <li>Imaginea și reputația: o atitudine, nu un lucru.</li> <li>Correspondența oficială: principii, reguli, norme de redactare. Modelul AIDA în comunicarea scrisă.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2        |
|                                | <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>4</b> |
|                                | <b>I. Comunicarea persuasivă</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arta de influența oamenii și angajații.</li> <li>Cele 7 legi ale persuasiunii.</li> <li>Caracteristicile comunicării persuasive.</li> <li>Test ”Determinarea stilului de comunicare”.</li> <li>Stiluri de comunicație.</li> <li>Joc de roluri.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2        |
|                                | <b>II. Dificultăți de comunicare</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalități dificile în comunicare.</li> <li>Soluționarea constructivă a conflictelor.</li> <li>Lucru cu obiecțiile.</li> <li>Tehnici de lucru cu obiecțiile.</li> <li>Condiții pentru o comunicare eficientă în mediul profesional.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2        |
|                                | <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>4</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            | <b>Manuale, cărți, articole:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>Borcoman, R. <i>Correspondență economică și juridică</i>. Chișinău: ASEM, 2011.</li> <li>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>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;</li> <li>Grisham, G., Sandra L. <i>Manipularea prin idei</i>. București: Antet, ISBN: 9738203139.</li> <li>Johnson, R.Jr. <i>Manipularea prin telefon</i>. București: Antet, 2007, 128 p.</li> <li>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.</li> <li>Messinger, J. <i>Dictionar ilustrat al gesturilor</i>. București: Litera, 2013, 686 p. ISBN 9786066860161.</li> <li>Mancaș, M., Vicol, L. <i>Tehnici de negociere în afaceri</i>. Chișinău: ASEM, 2015, 384 p. ISBN 978-9975-75-784-3.</li> </ul> <b>Siteografie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Arta de a avea întotdeauna dreptate</i>.</li> </ul> |          |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p><a href="http://www.academia.edu/3811122/Arta_de_a_avea_%C3%AEntotdeauna_dr_eptate">http://www.academia.edu/3811122/Arta de a avea %C3%AEntotdeauna dr eptate</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Care este diferența dintre relații publice și publicitate?<br/><a href="https://www.stefamedia.com/diferenta-dintre-relatii-publice-si-publicitate/">https://www.stefamedia.com/diferenta-dintre-relatii-publice-si-publicitate/</a></li> <li>• Chiciudean, I., David G. <i>Managementul comunicării în situații de criză</i>.<br/><a href="http://elibrary.snsa.ro/wp-content/uploads/2020/03/Managementul_comunicarii_in_situatii_criza.pdf">http://elibrary.snsa.ro/wp-content/uploads/2020/03/Managementul comunicarii in situatii criza.pdf</a></li> <li>• Dumitru Borțun despre reacția autorităților în situații de criză: „Le surprinde și iarna, în fiecare an!”<br/><a href="https://pressone.ro/dumitru-bortun-despre-reactia-autoritatilor-in-situatii-de-criza-le-surprinde-si-iarna-in-fiecare-an">https://pressone.ro/dumitru-bortun-despre-reactia-autoritatilor-in-situatii-de-criza-le-surprinde-si-iarna-in-fiecare-an</a></li> <li>• Diana-Maria Cismaru. <i>Managementul reputației în mediul online</i><br/><a href="http://elibrary.snsa.ro/wp-content/uploads/2020/03/Managementul-reputatiei-in-mediul-online.pdf">http://elibrary.snsa.ro/wp-content/uploads/2020/03/Managementul-reputatiei-in-mediul-online.pdf</a></li> <li>• Gavreliuc, A. <i>De la relațiile interpersonale la comunicarea socială. Psihologia socială și stadiile progresive ale articulării sinelui</i>.<br/><a href="https://alingavreliuc.files.wordpress.com/2010/07/alin-gavreliuc-de-la-relatiile-interpersonale-la-comunicarea-sociala-2007.pdf">https://alingavreliuc.files.wordpress.com/2010/07/alin-gavreliuc-de-la-relatiile-interpersonale-la-comunicarea-sociala-2007.pdf</a></li> <li>• Mancaș, M., Vicol, L., <i>Aplicabilitatea programării neuro-lingvistice în comunicarea economică</i>.<br/><a href="https://www.researchgate.net/profile/Victor-Monev/publication/303540613_Prepodavanie_inostrannyh_azykov_i_praktik_a_delovogo_obsenia_ekonomistov/links/57470dd308ae14040e28ca28/Prepodavanie-inostrannyh-azykov-i-praktika-delovogo-obsenia-ekonomistov.pdf">https://www.researchgate.net/profile/Victor-Monev/publication/303540613_Prepodavanie_inostrannyh_azykov_i_praktik_a_delovogo_obsenia_ekonomistov/links/57470dd308ae14040e28ca28/Prepodavanie-inostrannyh-azykov-i-praktika-delovogo-obsenia-ekonomistov.pdf</a></li> <li>• Tripon, C., Dodu, M., Penciu, G. <i>Managementul conflictelor și tehnici de negociere</i>. Disponibil: <a href="http://www.apubb.ro/wp-content/uploads/2011/02/Suport-curs-Managementul-conflictelor-2013-2014-Zi.pdf">http://www.apubb.ro/wp-content/uploads/2011/02/Suport-curs-Managementul-conflictelor-2013-2014-Zi.pdf</a></li> <li>• Șerbănică, D., Brătfălean, N. <i>Relațiile publice</i><br/><a href="https://www.researchgate.net/publication/301551804_Relatiile_publice">https://www.researchgate.net/publication/301551804_Relatiile_publice</a></li> <li>• Vicol L., Mancaș M. <i>Discursul ca oportunitate de promovare a reușitei personale și profesionale</i>.<br/><a href="https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/ASEM-2015-Vol-IV-39.pdf">https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/ASEM-2015-Vol-IV-39.pdf</a></li> </ul> |
| 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: expunerea, instruirea interactivă, activități dirijate (în tandem/în echipă/ individuale), situații de caz/ joc de rol/ fișe cu exerciții/teste de autoevaluare, secvențe video;</li> <li>• Mijloacele didactice: PPT, proiector multimedia, flipchart.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Modalitatea evaluării finale | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Test pentru autoevaluare (oral)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |