



„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

**Standard ocupațional
PURTĂTOR DE CUVÂNT
COD COR 243206**

**dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872**

Inițiator/Autori:

EU-ROM TRAINING AND CONSULTANCY S.R.L
GRAMMATIKOPOULOS CHARALAMPOS
– Reprezentant legal
POPOACA Liliana – Monica
DAJIU Mihaela Simona
ARSENE Denise – Luminița

Data elaborării:

08.06.2021

Verificare profesională:

KETS Mikaela – DIDGARD
GRAMMATIKOPOULOS Charalampos

Data verificării:

10.06.2021, 16.11.2021

Avizare:

UNPR – Uniunea Națională A Patronatului Român

Data avizării:

17.06.2021, 17.11.2021

Validare documentație:

Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România – 14.12.2021
ANCSR
Președinte – PUIU Doru
Comitetul Sectorial din Ramura Culturală – CSRC
Membru – RACEANU Andreea Roxana
Membru – ZBUCHEA Alexandra Eugenia

Data validării sectoriale:

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 524/21.12.2021.

Nr. RS – 78/21.12.2021



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

PURTĂTOR DE CUVÂNT
- cod COR 243206

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

SPOKESPERSON

Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

- Studiază și cunoaște în detaliu problemele relevante domeniului de activitate al organizației/persoanei pe care o reprezintă;
- Participă la activitățile organizației, consultă documente sau dosare ale organizației, având obligația de a respecta secretul de serviciu și de a proteja informațiile confidențiale de care ia cunoștință;
- Participă la ședințe și întruniri și se menține permanent la curent cu tot ceea ce face organizația sau persoana pe care o reprezintă;
- Exprimă atitudinea și/sau poziția oficială a persoanei/organizației în raport cu diverse probleme sau situații;
- Oferă prompt și concis informațiile care îi sunt solicitate, ori de câte ori este nevoie;
- Contribuie la câștigarea și menținerea încrederii în organizație/persoană în rândul opiniei publice în rândul opiniei publice generale și/sau a categoriilor relevante de public;
- Planifică și gestionează campaniile media pentru stabilirea unor mesaje pe termen lung;
- Desfășoară activități în cadrul biroului de presă al organizației sau al departamentului de comunicare și relații cu publicul, în cazul în care acesta există;
- Gestionează procesul de comunicare prin care opinia publică este informată din oficiu sau din proprie inițiativă cu privire la activitatea, rolul și atribuțiile instituției;
- Pregătește știri, statistici și alte materiale despre organizația/instituția / persoana pe care o reprezintă;
- Asigură difuzarea informațiilor cu caracter public și către personalul organizației din care face parte;
- Programează și susține periodic interviuri, conferințe, briefing-uri de presă sau participă în numele angajatorului la alte interacțiuni cu mass media sau în alte contexte relevante, reprezentând în mod responsabil și asertiv organizația/persoana pentru care lucrează;
- Urmărește și selectează aparițiile relevante în mass media cu privire la organizație/persoană iar apoi întocmește și prezintă revista presei celor pe care îi reprezintă;

- Menține dialogul cu presa și aduce la cunoștința publicului larg informații de ultimă oră privind diverse probleme sau aspecte legate de organizația/persoana pe care o reprezintă;
- Evaluează periodic stadiul îndeplinirii obiectivelor de comunicare și raportează rezultatele analizei efectuate;
- Oferă o corectură corespunzătoare, fie pe calea precizărilor, fie prin drept la replică, în cazul în care în presă se fac afirmații false, care ar putea pune în pericol imaginea organizației/persoanei;
- Gestionează și ameliorează posibilele situații conflictuale în care poate intra organizația/persoana reprezentată;
- Își dezvoltă și menține o rețea vastă de contacte cu diverse organizații, publicații și persoane care pot contribui la promovarea și îmbunătățirea imaginii celor pe care îi reprezintă;
- Utilizează diverse canale de comunicare, inclusiv rețele sociale, website-uri etc. pentru a transmite mesajul organizației/persoanei pe care o reprezintă;
- Își îmbunătățește prestația profesională individuală și își dezvoltă cunoștințele și experiență profesională printr-o continuă cercetare și instruire;
- Folosește metode și tehnici specifice de public speaking;
- Cunoaște și folosește una sau două limbi străine de circulație internațională;
- Participă la îndeplinirea obiectivelor și a strategiilor organizației/persoanei pe care o reprezintă, astfel încât să poată da răspunsuri, în situații particulare, în consens cu politica generală a instituției.

3.2 Competențe

1. Analizarea factorilor externi ai societăților
2. Identificarea nevoilor clienților
3. Protejarea intereselor clientului
4. Desfășurarea activităților de relații publice specifice
5. Dezvoltarea strategiilor de comunicare
6. Dezvoltarea rețelelor profesionale
7. Stabilirea și întreținerea relațiilor cu reprezentanții mass media
8. Utilizarea diferitelor canale de comunicare
9. Organizarea conferințelor de presă
10. Dezvoltarea instrumentelor promoționale
11. Redactarea comunicatelor de presă
12. Pregătirea materialelor de prezentare
13. Vorbirea în public
14. Susținerea prezentărilor publice
15. Efectuarea interviurilor
16. Aplicarea principiilor diplomației

4. Niveluri de calificare:

- | | |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 6 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 6 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 6 |

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe

Specialist relații publice, cod COR 243201

6. Informații suplimentare

Purtătorul de cuvânt reprezintă și promovează imaginea unor persoane, grupuri, organizații sau instituții; gestionează relațiile cu mass-media ale persoanei/organizației pe care o reprezintă.

Purtătorul de cuvânt îndeplinește rolul de reprezentare publică a instituției, în calitate de interfață comunicațională care oferă opiniei publice servicii informaționale complexe prin mijlocirea instituțiilor de presă. Declarațiile purtătorului de cuvânt reprezintă punctul de vedere oficial al instituției cu privire la problemele de interes general sau specific.

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☒
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore **din care :**

- **teorie,**
- **practică.**

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

- computer/ tabletă/laptop/videoproiector
- imprimantă/multiplicator
- tablă/flipchart,
- consumabile pentru flipchart
- Internet/literatura de specialitate/ studii/ Manuale de comunicare în public, etc

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Formatorii vor fi specialiști cu minim 3 ani experiență în comunicare, fiind absolvenți de învățământ superior cu diplomă de licență.
Aceștia vor fi certificați conform reglementărilor în vigoare privind calitatea de formator.

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

Evaluatorii vor îndeplini criteriile stabilite conform legislației în vigoare.

Aceștia vor fi:

- specialiști cu minim 3 ani experiență în domeniul de aplicare al standardului
- absolvenți de învățământ superior cu Diplomă de licență
- absolvenți ai unui curs de formare profesională finalizat cu Certificat de absolvire pentru ocupația: "Evaluator de competențe profesionale".

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

EU-ROM TRAINING AND CONSULTANCY S.R.L.

Reprezentant legal: GRAMMATIKOPOULOS CHARALAMPOS

Autori:

- POPOACA LILIANA – MONICA – Inspector specialitate – DGASMB
- DAJIU MIHAELA SIMONA – COORDONATOR FORMARE PROFESIONALA EU-ROM TRAINING AND CONSULTANCY SRL
- ARSENE DENISE – LUMINIȚA – Consultant formare profesională, Președinte – ENVIROEVAL – Patronat de Mediu, Audit și Evaluare

Data elaborării: 08.06.2021

3.2. Verificare profesională:

Specialist/Instituția de profil:

- KETS MIKAELA – DIDGARD – Consultant formare profesională, Administrator ACTINOTE INTERNATIONAL SRL
- GRAMMATIKOPOULOS CHARALAMPOS – ADMINISTRATOR, MANAGER DE PROIECT EU-ROM TRAINING AND CONSULTANCY SRL

Data verificării: 10 iunie 2021; 16. Noiembrie 2021

3.3. Avizare:

- UNPR – Uniunea Națională a Patronatului Român –Președinte : IOAN LUCIAN

Data avizării: 17 iunie 2021; 17.Noieembrie 2021

3.4. Validare documentație:

- Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România –ANCSR, Comitetul Sectorial din Ramura Cultură – CSRC
- Președinte –Ing. Doru Puiu
- Membru – Raceanu Andreea Roxana – Expert verificare metodologica, verificare conținut standard
- Membru –Zbucnea Alexandra Eugenia – Expert verificare conținut programă cadru

Data validării 14.12.2021

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.524/ 21.12.2021

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Analizarea factorilor externi ai societăților Identificarea nevoilor clienților Protejarea intereselor clientului	Relaționarea cu clienții	12	24
2	Desfășurarea activității de relații publice Dezvoltarea strategiilor de comunicare Dezvoltarea rețelelor profesionale Stabilirea relațiilor cu media Utilizarea diferitelor canale de comunicare	Comunicare și relații publice	20	40
3	Organizarea conferințelor de presă Dezvoltarea instrumentelor promoționale Redactarea comunicatelor de presă Pregătirea materialelor de prezentare	Difuzarea informațiilor	12	24
4	Vorbirea în public Susținerea prezentărilor publice Desfășurarea interviurilor Aplicarea principiilor diplomației	Discursul și vorbirea în public	16	32
	TOTAL ORE		60	120
	TOTAL GENERAL		180	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

N r. cr t.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURA RE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRAC TICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Relaționarea cu clienții	1.1.Mediul extern	1.1.1. Domeniul de activitate- provocări - Activitățile specifice organizației 1.1.2. Factorii care influențează comportamentul sau performanțele unei persoane sau instituții 1.1.3. Protejarea informațiilor confidențiale - Elemente de etică	<u>Teorie:</u> Expunere Conversația euristică Dezbattere	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit- uri, coli A4	-Este capabil să identifice provocările existente într-un anumit domeniu de activitate -Poate înțelege activitățile desfășurate de o instituție sau de o persoană	4	
				<u>Practică:</u> Aplicații practice Lucru individual Lucrul pe grupe	Documente specifice Legislație specifică Studii de specialitate Analize	-Cunoaște tipurile de factori care influențează diversele comportamente -Asigură confidențialitatea informațiilor cu care intră în contact -Aplică elementele de etică profesională - Analizează factorii externi ai societăților -Efectuează activități de cercetare și analiză a factorului extern care ține de întreprinderi,		8

						cum ar fi consumatorii, poziția pe piață, concurenții și situația politică		
		1.2.Nevoile clienților	1.2.1.Definirea clientilor -Tipuri de nevoi ale clientilor - Documentarea – factor important in determinarea nevoilor clientilor - Feedbackul și colaborarea 1.2.2.- Ascultarea și cercetarea prin cuvinte cheie 1.2.3.- Strategii de identificare a nevoilor clienților	<u>Teorie:</u> Expunere Discuție orientată Dezbatere <u>Practică:</u> Aplicații practice Lucru individual și pe grupe	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri Documente specifice Legislație specifică Studii de marketing și cercetarea pieței	-Este capabil să identifice tipurile de nevoi ale unui client - Folosește diferite surse de documentare -Colaborează permanent cu clientul pentru înțelegerea nevoilor clientului -Folosește ascultarea empatică -Aplică strategiile de identificare a nevoilor în scopul satisfacerii obiectivelor clienților -Identifică nevoile clienților -Utilizează întrebări adecvate și ascultarea activă pentru a identifica așteptările, dorințele și cerințele clienților în funcție de produse și servicii.	4	8
		1.3. Etica profesionala și etica morală	1.3.1.- Etica profesională - Protejarea intereselor - Protejarea imaginii	<u>Teorie:</u> Expunere Discuție orientată Dezbatere	Manuale de etică Legislație	-Protejează interesele și nevoie clientului prin analiza alternativelor relevante și luarea măsurilor necesare,	4	

			- Conflictul de interese și gestionarea acestuia 1.3.2.Etica morală 1.3.3.- Codul de etică	<u>Practică:</u> Aplicații practice Studiu de caz Lucru individual și pe grupe	Joc de rol Studiu de caz Demonstrație	pentru a se asigura că acesta obține rezultatul asumat -Manifestă un comportament etic și responsabil -Păstrează secretul profesional		8
2	Comunicare și relații publice	2.1. Activități de Relații publice	2.1.1.-Relațiile publice-funcție a managementului - Stabilirea si cultivarea pe termen lung a contactelor directe - Diferite categorii de public	<u>Teorie:</u> Expunere Prezentare detaliată Discuții de grup	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Cunoaște și urmărește obiectivele activității de relații publice -Stabilește în mod sistematic contacte -Este capabil să deruleze activități de relații publice	7	
			2.1.2.- Activități/tehnici de relații publice: - Scrise: -Comunicatul de presa, prezentarea pentru presa, newsletter, pitch letter , broșuri și manuale, materiale promoționale. - Vorbite: -Conferințe de presă, seminarii, dineul de presă, turneul de presă, discursul, interviuri, etc. - Vizuale	<u>Practică:</u> Lucru pe grupe Studiu de caz	Resurse WEB Fișe de lucru Manuale/tratate de comunicare și relații publice	-Este capabil să mențină relații profesionale pe termen lung -Desfășoară activități de relații publice (PR) gestionând modul de difuzare a informațiilor dintre o persoană sau o organizație și public		14

			comunicatul de știri pentru TV, comunicatul de știri video (VNR - video news releases), știri pentru TV prin cablu, apariția personala la TV, fotografii etc.					
		2.2.Strategii de comunicare	2.2.1.-Elaborarea strategiei de comunicare: etape - Menținerea unui climat psihologic de comunicare - Impactul și eficacitatea strategiei de comunicare 2.2.2- Managementul strategic al sistemelor de comunicare 2.2.3.Comunicare - Comunicarea verbală și nonverbală - Funcțiile comunicării	<u>Teorie:</u> Expunere Discurs Discuții de grup	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Este capabil să elaboreze strategii de comunicare respectând toate etapele -Cunoaște etapele comunicării organizaționale -Cunoaște și aplică elementele de succes în procesul comunicării -Este capabil să depășească barierele din procesul comunicării -Înțelege importanța limbajului verbal, nonverbal și paraverbal -Dezvoltă strategii de comunicare Gestionează și contribuie la conceperea și punerea în aplicare a planurilor de comunicare internă și externă ale unei organizații, inclusiv prezența sa online.	7	
				<u>Practică:</u> Lucru pe grupe Studii de caz	Manuale de specialitate - despre comunicare și relații publice			14

		2.3.Relatăia cu media	2.3.1.-Funcțiile mass-media 2.3.2.- Colaborarea eficientă cu mass media versus consolidarea reputăției și a imaginii 2.3.3.- Internetul – instrument util pentru dezvoltarea planurilor mass-media - Imaginea în mass-media - Mijloacele mass media și puterea lor de influență a publicului	<u>Teorie:</u> Expunere Conversație euristică	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Cunoaște și folosește funcțiile comunicării în mass-media -Este capabil să folosească avantajele comunicării on-line în interesul clientului	6	
				<u>Practică:</u> Studii de caz Lucru pe grupe Simulare	Exemple de planuri mass-media Fișe de lucru	-Cunoaște avantajele și dezavantajele informațiilor existente în mediul online -Este capabil să folosească impactul mass-media pentru îmbunătățirea imaginii -Dezvoltă rețele profesionale - Contactează și se întâlnește cu oamenii în context profesional. - Ține evidența oamenilor din rețeaua profesională proprie și rămâne informat/ă cu privire la activitățile lor -Stabilește relații cu media - Adoptă o atitudine profesională pentru a răspunde în mod eficient la cererile mass-media -Utilizează diferite canale de comunicare -Utilizează diferite tipuri de canale de comunicare, cum ar fi		12

						comunicarea verbală directă, scrisă de mână, digitală și telefonică, cu scopul de a construi și a face schimb de idei sau de informații		
3	Difuzarea informațiilor	3.1.Conferința și comunicatul de presă	3.1.1.-Conferința de presă- eveniment cheie în politica de comunicare - Organizarea unei conferințe de presă - Etapele organizării unei conferințe de presă: pregătirea, desfășurarea, evaluarea 3.1.2.- Comunicat de presă- formulă oficială de comunicare cu mass-media - Redactarea comunicatului de presă	<u>Teorie:</u> Prezentare Discuție orientată	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Cunoaște etapele de organizare ale unei conferințe de presă -Organizează conferințe de presă -Organizează interviuri pentru un grup de jurnaliști pentru a face un anunț sau a răspunde la întrebări pe un anumit subiect -Demonstrează capacitatea de a colabora cu toți factorii implicați în organizarea unei conferințe -Sintetizează și elaborează mesajul principal al conferinței de presă -Cunoaște elementele standard ale unui comunicat de presă -Aplică tehnicile de redactare ale unui comunicat de presă -Cunoaște toate tipurile de comunicate de presă	4	8
				<u>Practică:</u> Studii de caz Lucru pe grupe Simulare	Resurse WEB Fișe de lucru Manuale/tratate de comunicare și relații publice Documente specifice Legislație specifică			

		3.2.Redactarea documentației	3.2.1.-Pre-documentarea – pentru publicații și posturi de specialitate 3.2.2.-Conținutul dosarului de presă -Pregătirea materialelor- suport 3.2.3.-Puterea cuvintelor comparativ cu puterea imaginii -Adecvarea materialelor la mesajul comunicării	<u>Teorie:</u> Expunere Conversație	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Cunoaște toate tipurile de dosare de presă și informațiile pe care trebuie să le conțină acestea -Stabilește conținutul mapelor participanților și accesoriiile office utile	4	
				<u>Practică:</u> Conversație euristică Demonstrație	Resurse WEB Fișe de lucru Manuale/tratate de comunicare și relații publice Documente specifice Legislație specifică Studii de specialitate	-Este capabil să conceapă materiale informative și promoționale specifice temei centrale a evenimentului -Culege informații și redactează comunicate de presă cu adaptarea registrului la publicul-țintă și asigurându-se că mesajul este transmis în mod corect -Pregătește materiale de prezentare Pregătește documentele, diapozitivele, afișele și orice alte suporturi necesare pentru un public specific		8
		3.3. Dezvoltarea instrumentelor promoționale	3.3.1.-Promovarea imaginii unei persoane sau a unei instituții 3.3.2.-Metode și tehnici promoționale -Instrumente promoționale	<u>Teorie:</u> Conversație euristică Demonstrație	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Cunoaște și aplică tehnici de promovare a imaginii având în vedere interesele partenerilor și a beneficiarilor -Folosește mixul de strategii online și offline în vederea promovării	4	
				<u>Practică:</u>	Resurse WEB			8

			-Conceperea materialelor promoționale și campanii de promovare -Tipuri de materiale	Studii de caz Lucru pe grupe Simulare	Fișe de lucru Documente specifice Legislație specifică Studii de specialitate	imaginii și a comunicării mesajelor -Poate concepe materiale promoționale personalizate -Cunoaște și folosește beneficiile afișelor, broșurilor, flyerelor, etc. -Dezvoltă instrumentele promoționale - Generează materiale promoționale și colaborează în producția de texte promoționale, materiale video, fotografii etc. - Păstrează materialele promoționale anterioare în mod organizat		
4	Discursul și vorbirea în public	4.1.Discursul și vorbirea în public	4.1.1.-Pregătirea discursului (proiectat pentru a fi rostit și auzit) -Scrierea discursului -Concluzia și stilul discursului 4.1.2.-Modalități de exprimare a opiniilor 4.1.3.-Comportamentul vorbitorului -Aparițiile în public -Tehnici de captare a atenției și de vorbire în public	<u>Teorie:</u> Expunere Conversație euristică	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Este capabil să stabilească obiectivele discursului -Este capabil să conceapă și să scrie un discurs fluent -Poate interacționa cu audiența -Deține noțiuni despre oratorie -Este capabil să argumenteze și să susțină opinii și puncte de vedere -Cunoaște și aplică tehnicile de captare a atenției	6	
				<u>Practică:</u> Studii de caz Lucru pe grupe Simulare	Resurse WEB Fișe de lucru Manuale/tratate de comunicare și relații publice Documente specifice Legislație specifică			12

			-Tehnici retorice și argumentative		Studii de caz/studii de specialitate	-Se adresează unui grup de ascultători într-o manieră structurată și deliberată pentru a-i informa, influența sau convinge -Face prezentări publice - Vorbește în public și interacționează cu cei prezenți. -Pregătește afișe, planuri, grafice și alte informații în sprijinul prezentării		
		4.2.Interviul de presă	4.2.1.-Dialogul cu jurnaliștii 4.2.2.-Arta interviului - Tipuri de întrebări: euristice și retorice -Structura interviului 4.2.3.-Declarația de presă -Dreptul la replică -Etapa întrebărilor și răspunsurilor 4.2.4.-Gestionarea situațiilor de criză -Importanța existenței unui singur comunicator în situațiile de criză.	<u>Teorie:</u> Conversație euristică Demonstrație	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Pregătește materialele și se pregătește în funcție de context și de diversitatea mijloacelor de comunicare în masă (radio, televiziune, internet, ziare etc.) și dă un interviu -Demonstrează abilitatea de a discuta liber și dezinvolt, furnizând informații credibile și verificate. -Este capabil să medieze relația dintre vorbitori și auditoriu. -Are capacitatea de a menține discuțiile în strânsă legătură cu subiectul conferinței de presă -Desfășoară interviuri	6	
				<u>Practică:</u> Studiu de caz Lucru pe grupe Simulare	Resurse WEB Fișe de lucru Manuale/tratate de specialitate Documente specifice Legislație specifică Studii de caz/studii de specialitate			12

		4.3.Principiile diplomației	4.3.1.-Diplomația meserie sau artă 4.3.2.-Rolul activ al diplomației în soluționarea problemelor 4.3.3.-Limbaj diplomatic și comunicare publică	<u>Teorie:</u> Expunere Conversație	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	-Deține abilitatea de a comunica cu diplomație și tact -Aplică principiile diplomației	4	
				<u>Practică:</u> Brainstorming	Resurse WEB Fișe de lucru Manuale/tratate de specialitate Documente specifice Legislație specifică Studii de caz/studii de specialitate			8