



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

Standard ocupațional
ORGANIZATOR PROTOCOL
COD COR 243208

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

Inițiator/Autori:

Creative Business Management SRL
Crișan Elena – Reprezentant legal
Dragna Cristina
Grosu Cătălin

Data elaborării:

04.04.2022 – 04.06.2022

Verificare profesională:

Pop Andrei
Preda Bianca

Data verificării:

04.06.2022

Avizare:

Asociația Română pentru Protocol și Ceremonial

Data avizării:

17.12.2022

Validare documentație:

Comitet Sectorial Administrație și Servicii Publice
Gabriel Chifu – Președinte
Țic Elena Adriana – Membru
Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România
Doru Puiu – Membru

Data validării sectoriale:

21.12.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr.54 /31.01.2023

Nr. RS – 9 /31.01.2023



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



www.poca.ro

STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Organizator protocol – Cod COR 243208

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Protocol Organizer

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Întocmește un plan al activităților de protocol și un calendar de ceremonii în baza planului de dezvoltare al instituției/organizației, a planului de marketing, a planului de comunicare, a obiectivelor de management /de afaceri precum și a propriilor propuneri de acțiuni, activități și măsuri, în baza cunoștințelor și experienței.
2. Propune conducerii instituției/organizației nivelul de formalism în interacțiune, aspect și comunicare al angajaților în toate activitățile de comunicare internă și comunicare externă
3. Colaborează cu omologii săi în interacțiunea dintre instituția/organizația sa și alte instituții/organizații
4. Colaborează și propune altor departamente care au între atribuții organizarea de întâlniri, deplasări și evenimente, în ceea ce privește protocolul și ceremonialul (deplasările, securitatea, lista de oaspeți, modalitatea de adresare, semnarea de documente oficiale, transportul, primirea, ordinea de precădere, ierarhia, așezarea în sală, ordinea la cuvânt, tagging-ul, agenda de activități, meniul, băuturile și schimbul de cadouri)
5. Planifică, stabilește, gestionează, verifică și confirmă rezervările în deplasări interne și externe, cazări interne și externe, mese de afaceri ale liderilor instituției/organizației sau a altor membrii ai organizației asupra cărora s-a convenit punctual
6. Pregătește, organizează și duce la îndeplinire agenda vizitelor externe
7. Se documentează temeinic asupra particularităților protocolului, interacțiunilor sociale, culturii, cutumelor, obiceiurilor, stereotipurilor și superstițiilor în situația participării la activități multiculturale.
8. Colaborează cu reprezentanții structurilor de securitate, de protecție și pază, de ajutor de urgență, de intervenție medicală și sanitară, de mentenanță, de transport special și civil, de curățenie și de amenajare/ decorare în incintele organizației și în cadrul evenimentelor la care participa

9. Achiziționează servicii sau produse necesare planului de activități de protocol a instituției/organizației.
10. Asigură implementarea tuturor normelor, condițiilor și logisticii aferente activității de protocol și ceremonial
11. Propune măsurile de comunicare internă și externă derivate din desfășurarea activităților de protocol și ceremonial (rapoarte, comunicate, briefing-uri de informare etc)
12. Verifică implementarea legislației relevante cu privire la arborarea drapelului României, intonarea imnului național și folosirea sigiliilor cu stema României la nivelul instituției/organizației
13. Întocmește și/sau supervizează corespondența de protocol a întregii instituții/organizații (scrisori de mulțumire/scuze/regrete, felicitări, invitații, carduri de mulțumire, texte însoțitoare pentru aranjamente florale și cadouri)
14. Identifică spații destinate activităților de protocol și ceremonial din perspectiva legală, cutumiara, funcțională și estetică (sub aspectul general al accesului, facilităților, amenajărilor, curățeniei, aerisirii, înmprospătării aerului, prezenței surselor de lumină, căldura etc si o supune acordului conducerii
15. Colaborează cu interpreții/traducătorii necesari activităților de protocol și ceremonial
16. Intocmește si actualizează lista de cadouri a instituției/organizației, se ocupa de organizarea momentului oferiiri de cadouri și schimbul de cadouri oficiale al instituției/ organizației
17. Insoteste sau organizează transferurile de orice tip ale participanților către și dinspre locul fiecărei activități de protocol/ceremonii
18. Organizează agenda de activități pentru persoanele care însoțesc justificat oaspeții instituției/organizației și alocă resursele necesare pentru implementare.
19. Asigură implementarea participării /instituției, organizației la ceremonii și evenimente de protocol.
20. Verifică designul, calitatea și poziționarea elementelor și materialelor identitare ale instituției/organizației (cărți de vizită, badge-uri, indicatoare, tag-uri, inscripții, agende, pixuri, alte promoționale) din perspectiva normelor de protocol și ceremonial.
21. Colaboreaza cu colegii implicati in organizarea evenimentelor, coordoneaza voluntari si asistenti implicați în acțiunile de protocol și ceremonial ale instituției/organizației

3.2 Competențe

1. Dezvoltarea profesională prin însușirea cunostintelor de specialitate privind activitatea de protocol și ceremonial
2. Planificarea, pregătirea și organizarea activității de protocol și ceremonial
3. Comunicarea și interacțiunea cu stakeholderi, structuri partenere, furnizori, colaboratori, asistenți și voluntari
4. Implementarea principiilor, a legilor și codurilor și normelor în vigoare care guvernează activitatea de protocol pe teritoriul României
5. Consilierea în materie de etichetă, protocol și ceremonial a membrilor instituției/organizației
6. Achiziționarea serviciilor și produselor pentru îndeplinirea activității de protocol și ceremonial a instituției/organizației și conducerii acestora
7. Monitorizarea implementării unor servicii executate de subcontractori și verificarea produselor achiziționate de la terți
8. Administrarea documentelor specifice activității de protocol și ceremonial și coordonarea corespondenței de protocol a instituției/organizației
9. Utilizarea tehnicilor specifice activității de protocol în dezvoltarea de relații cu stakeholderii instituției/organizației
10. Reprezentarea instituției/organizației în cadrul unor întâlniri, evenimente, acțiuni, deplasări sau vizite

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 competente

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Practicantul acestei ocupații trebuie să posede cunoștințe generale privind:

- Organizarea executivă și administrativă a statului român
- Comunicarea cu instituțiile statului
- Relații internaționale
- Diplomație
- Relații publice și comunicare
- Managementul evenimentelor
- Particularități geografice, istorice, strategice, economice, religioase și culturale ale marilor regiuni geografice și clustere culturale

Aptitudinile necesare acestei profesii sunt:

- Înțelegerea verbală și înțelegerea textelor scrise în limba maternă și o limbă de circulație internațională
- Vorbire expresivă, elegantă și persuasivă în limba maternă și o limbă de circulație internațională
- Ascultare activă
- Gândire critică
- Cultură generală dezvoltată și noțiuni de bază de istorie națională și internațională
- Cunoașterea legislației naționale și internaționale în domeniul diplomației și protocolului
- Comunicare strategică
- Organizare eficace și eficientă cu toate tipurile de public
- Adaptabilitate și flexibilitate
- Gestionarea situațiilor tensionate, de criză sau de potențial conflict
- Inițiativă în propunerea de soluții viabile
- Aptitudini de mediere
- Amabilitate, toleranță și generozitate
- Atitudine incluzivă
- Atenție la detalii
- Rafinament și diplomatie
- Rezistență la stres
- Disponibilitate de deplasare internă și externă
- Lucru în picioare pentru perioade lungi de timp

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:

1. Comunicare într-o limbă straină de circulație internațională
2. Utilizarea calculatorului și folosirea instrumentelor de prezentare si redactare
3. Aptitudini de public speaking
4. Abilități de negociere
5. Comunicare asertivă

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 există

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

Echipamente: laptop, flipchart, videoproiector, conexiune WI-FI

Materiale suport: mape, bloc notes, suport de curs, instrumente de scris, prezentări interactive, manuale, cărți, obiecte de studiu pentru exemplificare, video, etc.

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

Formatorii trebuie să fie certificați conform reglementărilor în vigoare privind calitatea de formator și să aibă minimum 5 ani experiență practică în domeniul protocolului și etichetei, cu studii de comunicare sau în domenii conexe.

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

Evaluatorii din comisiile de examinare trebuie: să fie certificați ca evaluatori de competențe profesionale conform reglementărilor în vigoare; să fie absolvenți de învățământ superior; cu experiență profesională în domeniu de minimum 5 ani sau cu studii doctorale în domeniu ori în domenii conexe sau cadru universitar

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

3.1. Realizare:

Inițiator: CREATIVE BUSINESS MANAGEMENT SRL, reprezentant legal Crișan Elena
Autori: DRAGNA Cristina, GROSU Cătălin

Data elaborării: 04.04.2022 – 04.06.2022

3.2. Verificare profesională:

Specialisti: POP Andrei, PREDA Bianca
Data verificării: 04.06.2022

3.3. Avizare:

Asociația Română pentru Protocol și Ceremonial
Data avizării: 17.12.2022

3.4. Validare documentație:

Comitet Sectorial Administrație și Servicii Publice
Gabriel Chifu
Țic Elena Adriana
Doru Puiu – Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România
Data validării: 21.12.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.54 din data 31.01.2023

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Dezvoltarea profesională prin însușirea cunostintelor de specialitate privind activitatea de protocol si ceremonial	Noțiuni fundamentale în domeniul protocolului și ceremonialului, origini și evoluție, instituția protocolului, organizare instituțională, prevederi legale, coduri, norme și cutume în activitatea de protocol și ceremonial din România	6	12
2	Planificarea, pregătirea si organizarea activitatii de protocol si ceremonial	Planificarea activității de protocol a instituției/organizației, pregătirea și elaborarea de planuri de activități și calendare de acțiuni, organizarea activității de protocol	4	8
3	Comunicarea si interacțiunea cu stakeholderi, structuri partenerere, furnizori, colaboratori, asistenti si voluntari	Comunicarea internă. Comunicare si interacțiunea cu superiorii, colaborarea cu omologii și alți colaboratori, furnizori, asistenți și voluntari	12	24
4	Implementarea principiilor, a legilor a codurilor și normelor în vigoare care guvernează activitatea de protocol pe teritoriul României	Implementarea principiilor, normelor juridice, a condițiilor și termenelor, logisticii și proceselor aferente activității de protocol și ceremonial	15	30
5	Consilierea in materie de eticheta, protocol si ceremonial a membrilor institutiei/ organizatiei	Consilierea în materie de etichetă, protocol și ceremonial a liderilor instituției/organizației și a altor departamente care organizează sau participă la evenimente, acțiuni de protocol și ceremonial sau care reprezintă instituția/organizația în activități sau evenimente externe	5	10

6	Achiziționarea serviciilor și produselor pentru îndeplinirea activității de protocol și ceremonial a instituției/organizației și conducerii acesteia	Managementul resurselor aferente activității de protocol și ceremonial. Achiziția de servicii suport și produse.	4	8
7	Monitorizarea implementării unor servicii executate de subcontractori și verificarea produselor achiziționate de la terți	Monitorizarea și controlul serviciilor și produselor utilizate în activitățile de protocol și ceremonial	4	8
8	Administrarea documentelor specifice activității de protocol și ceremonial și coordonarea corespondentei de protocol a instituției/organizației	Documentația și corespondența de protocol. Forme specifice și utilizare	4	8
9	Utilizarea tehnicilor specifice activității de protocol în dezvoltarea de relații cu stakeholderii instituției/organizației	Tehnici specifice activității de protocol	4	8
10	Reprezentarea instituției/organizației în cadrul unor întâlniri, evenimente, acțiuni, deplasări sau vizite	Reprezentarea instituției/organizației Mandatul de reprezentare Comunicarea și recomandările post reprezentare	2	4
	TOTAL ORE		60	120
	TOTAL GENERAL		180 ore	

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRAC TICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Noțiuni fundamentale în domeniul protocolului și ceremonialului, origini și evoluție, instituția protocolului, organizare instituțională, prevederi legale, coduri, norme și cutume în activitatea de protocol și ceremonial din România	1.1. Istoria Protocolului - origini și evoluție	1.1.1. Istoricul apariției normelor de protocol și evoluția lor în timp la nivel internațional 1.1.2. Introducerea protocolului modern în România	Teorie: Prelegere	flipchart, PC, videoproiector, ecran de proiecție	Cunoașterea domeniului protocolului în ansamblu și a unor termeni de specialitate. Gradul de înțelegere a rolului și funcțiilor sociale ale protocolului	1	2
		1.2. Instituția protocolului și a ceremonialului	1.2.1. Instituția protocolului 1.2.2. Ceremonialul 1.2.3. Noțiuni și concepte de bază în protocol 1.2.4. Domeniile cunoașterii necesare	Teorie: Prezentare multimedia și discuții în grup	flipchart, PC, videoproiector	Gradul de asimilare a notiunilor și conceptelor de baza. Nivelul de înțelegere a diferențelor dintre protocol,	2	

			practicării meseriei 1.2.5. Competențe de bază și abilități 1.2.6. Organizarea și atribuțiile compartimentelor/ departamentelor de protocol în instituții și organizații 1.2.7. Specificul activităților de protocol instituțional <i>versus</i> Relații cu publicul, Presă/ Comunicare, Relații internaționale, Compartiment Logistic/ Administrativ (<i>Differentia specifica</i>)			relații publice și organizare de eveniment		
				Practică: Brainstorming, Flipchart, PC, videoproiector	flipchart, PC, videoproiector	Capacitatea de a imagina în sesiunea de brainstorming un draft al unei fise de post a specialistului în protocol		4
		1.3. Principii, prevederi legale, coduri, norme și cutume în activitatea de protocol din România	1.3.1. Principiile protocolului 1.3.2. Reglementări contemporane în materie de protocol 1.3.3. Legile care guvernează activitățile de protocol instituțional și diplomatic pe	Teorie: Prezentare multimedia și discuții de grup	flipchart, PC, videoproiector	Cunoașterea prevederilor legale și a normelor morale, a responsabilităților și aspectelor etice din domeniul protocolului	2	

			teritoriul României (Legea 75/1994, Legea 215/2016, Convențiile de la Viena din 1961 si 1963 si altele) 1.3.4. Tradiții, norme și coduri în protocolul instituțional și protocolul diplomatic 1.3.5. Legea dreptului de autor și a drepturilor conexe – suport legal în fundamentarea operelor pe suport fizic sau digitalizate destinate activităților de protocol	Practică: Studiu de caz	ecran de proiecție	Identificarea elementelor contrare prevederilor legale și a normelor morale, pe un text dat.		4
		1.4. Elaborarea, modificarea, avizarea sau verificarea documentelor și normelor interne care guvernează activitățile de protocol și ceremonial	1.4.1. Regulamentele de ordine interioară, Organigrama, Lanțul de comandă și raportare, Sfera relațională a postului 1.4.2. Elaborarea unor norme interne privind protocolul, comunicarea internă, externă și prezența publică (grad de formalism, norme de politețe si de adresare, utilizarea titlurilor, corespondența de protocol etc.)	Teorie: Prezentare multimedia și discuții de grup Practică: Lucru individual si in grup	flipchart, PC, videoproiector	Enumerarea și descrierea documentelor interne care guvernează activitatea de protocol Capacitatea de a produce un document cu rol de Norma internă de protocol	1	2

2.	Planificarea activității de protocol a instituției/organizației, pregătirea și elaborarea de planuri de activități și calendare de acțiuni, organizarea activității de protocol	2.1. Pregătirea și organizarea activității de protocol	2.1.1. . Obiectivele instituției/ organizației, rolul și importanța acesteia în activitățile de protocol și ceremonial 2.1.2. Planul de activități 2.1.3 Calendarul de acțiuni 2.2.4. Stabilirea și alocarea resurselor necesare	Teorie: Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, TV / monitor, echipamente de înregistrare și redare sunet și imagine, rechizite, hârtie pentru scris	Înțelegerea importanței obiectivelor organizației pentru pregătirea și planificarea activității de protocol. Cunoașterea pașilor în pregătirea și organizarea activității de protocol.	1	
				Practică: Lucru pe echipe	PC, wi-fi, videoproiector, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris. Acces programe radio și TV, echipamente de înregistrare și redare sunet și imagine	Realizarea unui plan de pregătire a unei acțiuni de reprezentare		2

		2.2. Elaborarea documentației specifice stadiului de pregătire a activității	2.2.1. Agenda de lucru 2.2.2. Dosarele de lucru 2.2.3. Culegerea și prelucrarea informației	Teorie: Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea pașilor în elaborarea documentației specifice stadiului de planificare și pregătire a activității de protocol	1	
				Practică: Simulare și interpretare	PC, flipchart	Demonstrarea capacității de a culege și prelucra informația specifică stadiului de planificare și pregătire a activității. Realizarea unei propuneri de conținut de dosar de lucru		2

		2.3. Colectarea și analiza informațiilor de protocol și ceremonial actualizate, apărute în alte medii, inclusiv on-line	2.3.1. Resurse: a. Resurse ale administrației centrale (Administrația Prezidențială, Ministerul Afacerilor Externe, Ministerul Apărării Naționale, Ministerul de Interne, prefectură) și locale (primării, consilii locale), Casa Regală, culte religioase b. website-urile instituțiilor și organizațiilor internaționale relevante pentru activitatea de protocol c. general web (Google search) și specializate (IOCP, EuroProtocol, state.gov și similare) b. Bloguri dedicate. Linkuri și dispozitive de răspuns 2.3.2. Analiza datelor și a informațiilor actualizate colectate. Integrarea actualizărilor în procese, standarde și proceduri interne.	Teorie: Prezentare Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Gradul de cunoaștere a specificului principalelor resurse de informare	2	
				Practică: Simulare și interpretare	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Capacitatea practică de a aplica metodele de colectare a informațiilor de protocol și ceremonial Testarea abilităților de analiză a datelor și informațiilor colectate.		4

3	Comunicarea internă. Comunicare si interacțiunea cu superiorii, colaborarea cu omologii și alți colaboratori, furnizori, asistenți și voluntari	3.1. Comunicarea internă a instituției/ organizației.	3.1.1. Noțiuni de comunicare internă. Acțiuni concrete de comunicare internă. 3.1.2. Interacțiunea cu superiorii 3.1.3. Interacțiunea cu alte departamente ale instituției/ organizației	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart Legislația în domeniu	Cunoașterea fluxurilor interne de informare ale organizației și crearea unor tipare de comunicare complementare acestora.	2	
				Practică: Studiu de caz. Lucru pe echipe	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, rechizite, hârtie de scris	Interpretarea organigramei instituției și alocarea rolurilor de comunicare și protocol pentru membrii acesteia		4
		3.2. Omologii specialistului în protocol și ceremonial	3.2.1. Interacțiunea cu omologii 3.2.2. Armonizarea informațiilor privind implicarea părților și agenda activităților	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart Legislația în domeniu	Cunoașterea rolurilor și a ierarhiei în raport cu alte instituții	2	
				Practică: Brainstorming	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Modalitatea de implicare a echipei în comunicarea organizațională , cu respectarea normelor de protocol		4

		3.3. Cooperarea cu structuri partenere și structuri suport	3.3.1. Structuri partenere în activitatea de protocol (securitate fizică, protecție demnitari, ajutor de urgență/ intervenție medicală, mediul privat, ONG-uri)	Teorie: Prezentare multimedia Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de Proiecție, flipchart	Gradul de asimilare a cunoștințelor legate de rolul fiecărei structuri partenere și structuri suport	4	
			3.3.2. Structuri suport în activitatea de protocol (pază, servicii administrative - transport special, bucătărie, amenajare și decorare, curățenie, depozitare)	Practică: Aplicație Dezbateri	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Identificarea structurilor partenere și a structurilor suport în activitățile de protocol, cartarea lor după gradul de implicare și importanță în funcție de activitatea specifică		8
		3.4. Colaborarea cu furnizorii, colaboratorii, asistenții și voluntarii	3.4.1. Produse și servicii furnizate de terți în sprijinul activității de protocol/ ceremonial	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart Legislația în domeniu	Identificarea nevoilor de colaborare cu terți ale instituției	4	
			3.4.2 Criterii de calitate în activitatea de protocol și ceremonial 3.4.3. Asistenții și voluntarii în activitățile de protocol și ceremonial	Practică: Lucru pe echipe Simulare	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Crearea unui brief general pentru furnizori, cu includerea		8

					Legislația în domeniu	reperelor de protocol specifice organizației		
4.	Implementarea principiilor, normelor juridice, a condițiilor și termenelor, logisticii și proceselor aferente activității de protocol și ceremonial	4.1. Reglementări și norme cu privire la arborarea drapelului României, intonarea imnului național și folosirea sigiliilor cu stema României la nivelul instituției/ organizației	4.1.1 Legea nr. 75/1994 privind arborarea drapelului României, intonarea imnului național și folosirea sigiliilor cu stema României de către autoritățile și instituțiile publice 4.1.2. Legea nr. 215/2016 privind ceremoniile oficiale 4.1.3. Alte reglementări relevante	Teorie: Prezentare Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Capacitatea de a prezenta principalele norme privind arborarea drapelului României	3	
				Practică: Dezbateri KP (Karl Popper) Simulare	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Alocarea locurilor și oferirea accesului la cuvânt în funcție de ordinea de precădere în vigoare în România. Așezarea corectă a drapelelor în diferite situații și acțiuni de protocol		6

		4.2. Reglementări și norme care guvernează acordarea ordenelor naționale și a decorațiilor	4.2.1. Legea nr. 29/2000 privind sistemul național de decorații al României 4.2.2. Premii, titluri, decorații, medalii și ordine în protocolul din România	Teorie: Prezentare Demonstrații	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Nivelul de însușire a reglementărilor care guvernează acordarea ordenelor naționale și a decorațiilor	2	
				Practică: Lucru pe echipe	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Identificarea unor decorații acordate în prezent de statul român		4
		4.3. Reglementări și norme în materie de administrație publică	4.3.1. Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică 4.3.2. Codul administrativ din 03.07.2019 (Ordonanța de urgență 57/2019) 4.3.3 Alte reglementări relevante	Teorie: Prezentare Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea prevederilor legale în domeniul protocolului, precăderii și alte domenii conexe	2	
				Practică: Simulare – filmare și evaluare	PC, wi-fi, echipamente de înregistrare și redare sunet și imagine, videoproiector, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a sintetiza și explica repere legislative, în funcție de context și organizație		4

		4.4. Comunicarea interpersonală	4.4.1. Comunicarea interpersonală. Principii de eficiență. Informare vs. Comunicare 4.4.2. Comunicarea verbală și scrisă: norme de adresare, formule de adresare 4.4.3. Comunicarea non verbală și para-verbală: atitudini, mimică și gesturi, distanța și teritoriul, volumul, ritmul, pauzele, tonalitatea. 4.4.3. Persuasiunea și comunicarea asertivă 4.4.4. Principiul politeții	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Gradul de cunoaștere a normelor și formulelor de adresare verbală și a regulilor de comunicare verbală, scrisă și non verbală	2	
				Practică: Studiu de caz Simulare	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Testarea abilităților de identificare a elementelor de comunicare non verbală din studiul de caz prezentat. Testarea abilităților de comunicare non verbală. Testarea abilității de comunicare asertivă.		4
		4.5. Organizarea de evenimente	4.5.1. Clasificarea evenimentelor de protocol (în funcție de gazdă, ocazie, locație, oră etc.) 4.5.2. Norme și reglementări în organizarea de	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea tipurilor de evenimente și a zonelor de intervenție a protocolului în planul de eveniment.	2	

			evenimente 4.5.3. Cutume în organizarea de evenimente 4.5.4. Gestionarea corespondenței (invitații, rezervări, confirmări) pentru evenimentele cu protocol și/sau ceremonial ale instituției/ organizației 4.5.5. Relaționarea cu operatorul locației evenimentului 4.5.6. Transferurile 4.5.7. Agenda evenimentului 4.5.8. Condiții de participare la eveniment, etichetă și comportament (coduri vestimentare, networking și prezență publică) 4.5.9. Follow-up la eveniment 4.5.10. Calitatea de gazdă	Practică: Simulare si lucru in grupe	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Realizarea unui checklist pentru aspectele de discutat în întâlnirile cu operatorul locațiilor de eveniment. Simularea realizării unui follow-up al evenimentului.		4
		4.6. Vizite interne și externe	4.6.1. Primiri / vizite interne 4.6.2. Deplasări / vizite externe (organizarea agendei, comunicare/ corespondență, elaborarea planului de protocol al acțiunii,	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Gradul de însușire a noțiunilor de “primire” și “deplasare” și particularitățile de ceremonial ale vizitelor	2	

			recomandări etc.) 4.6.3. Particularitățile de ceremonial ale vizitelor 4.6.4. Atribuțiile personalului-suport (traducători/ interpreți, antemergători, personal de pază și protecție, personal medical) 4.6.5. Calitatea de gazda sau invitat			interne și externe		
				Practică: Simulare	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Organizarea unui program de vizite cu respectarea regulilor de protocol		4
		4.7. Comunicarea interculturală	4.7.1. Pregătirea comunicării interculturale 4.7.2. Comunicarea interculturală. Respectul pentru identitatea culturală și valorile interlocutorilor 4.7.3 Conformarea. Adaptarea. Empatia 4.7.4. Particularități de comunicare ale diferitelor națiuni sau/și clustere culturale	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Însușirea noțiunii de “comunicare interculturală” și a competențelor necesare practicienilor în protocol	2	
				Practică: Brainstorming	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Generarea unei liste de particularități ale clusterelor culturale în baza propriilor experiențe		4
5	Consilierea în materie de etichetă, protocol și ceremonial a liderilor instituției/ organizației și a	5.1. Consilierea conducerii instituției/ organizației și a reprezentanților or acestora	5.1.1. Prezența publică 5.1.2. Interacțiunile formale 5.1.3. Intervențiile publice, în nume propriu sau în reprezentare 5.1.4. Participarea la	Teorie: Prezentare și demonstrație	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Gradul de însușire a principalelor aspecte de urmărit în pregătirea liderului pentru prezența/	2	

	altor departamente care organizează sau participă la evenimente, acțiuni de protocol și ceremonial sau care reprezintă instituția/ organizația în activități sau la evenimente externe		ceremonii 5.1.5. Ținută vestimentară și etichetă la masă, în călătorii și la evenimente sau spectacole 5.1.6. Curtoazia prin prisma calității de gazdă/ invitat/ oaspete de onoare			comunicarea în spațiul public		
				Practică: Simulare și impromptu	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție, fișe	Simularea unei sesiuni de consiliere a liderului organizației		4

		5.2. Consilierea altor departamente	5.2.1. Prezența și intervențiile publice în reprezentarea instituției/ organizației 5.2.2. Interacțiunile formale și networking- ul 5.2.3. Eticheta la masă, în călătorii și la evenimente sau spectacole 5.2.4. Protocolul în cadrul ceremoniilor 5.2.5. Curtoazia calității de oaspete/invitat	Teorie: Prezentare și exerciții demonstrative	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Nivelul de însușire a cunoștințelor teoretice privind activitatea de reprezentare, prezența publică, public speaking și networking	3	
				Practică: Exerciții și simulare	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Testarea abilității practice de a iniția și susține o conversație. Simularea participării la un dineu. Simularea participării la un eveniment în aer liber în calitate de invitat		6

6	Managementul resurselor aferente activității de protocol și ceremonial. Achiziția de servicii suport și produse.	6.1. Resursele în activitatea de protocol și ceremonial	6.1.1. Clasificarea resurselor 6.1.2. Criterii pentru stabilirea și planificarea resurselor. 6.1.3. Obținerea, alocarea și gestionarea resurselor necesare implementării planurilor de activități și a acțiunilor de protocol și ceremonial.	Teorie: Prelegere	PC, wi-fi, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Cunoașterea bugetului, a resurselor materiale și umane ale organizației	1	
				Practică: Aplicație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Crearea unui buget realist pentru activitatea de protocol și identificarea de resurse suplimentare pentru buna desfășurare a activității		2
		6.2. Servicii și produse pentru activitățile de protocol și ceremonial ale instituției/ organizației sau/și a conducerii acesteia	6.2.1. Bazele achiziției de servicii și produse (non digitale) de la terți 6.2.2. Planificarea și coordonarea achiziționării serviciilor și produselor pentru îndeplinirea activității de protocol și ceremonial a instituției/ organizației sau/și a conducerii acesteia. 6.2.3. Cadrul legal al achiziției publice de produse și servicii pentru activități de protocol și ceremonial	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea normelor privind achiziția publică	1	
				Practică: Dezbateri KP (Karl Popper)	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Modalități de creare a unor caiete de sarcini elaborate pentru achizițiile necesare activității de protocol		2

			6.2.4. Utilizarea mediului on-line pentru servicii și produse necesare activității de protocol					
		6.3. Gestionarea la distanță a resurselor, produselor și serviciilor destinate protocolului	6.3.1. Alocarea customizată a resurselor necesare protocolului în funcție de condiții restrictive și/sau interdicții. 6.3.2. Gestionarea activităților de protocol aflate în situații de risc 6.3.3. Achiziția de servicii suport cu livrare on-line, pentru utilizare la distanță	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Cunoașterea modalităților de gestiune la distanță a resurselor	1	
				Practică: Aplicație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Crearea unui plan de utilizare creativă a resurselor pentru activități neprevăzute		2
		6.4. Resurse logistice multilinguale	6.4.1. Identificarea nevoilor de traducere/ interpretariat pentru activitățile de protocol și ceremonial 6.4.2. Alocarea	Teorie: Prezentare multimedia	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Cunoașterea nevoilor de interpretare și traducere, în funcție de situație	1	

			resurselor materiale și umane multilinguale	Practică: Lucru în echipe	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a furniza un brief traducătorilor, care să includă informații despre speaker, context și metode de prezentare		2
7.	Monitorizarea și controlul serviciilor și produselor utilizate în activitățile de protocol și ceremonial	7.1. Monitorizare a și controlul calității produselor și al implementării serviciilor furnizate de terți	7.1.1. Servicii și produse executate de terți (parteneri, contractori, sponsori etc.) în implementarea acțiunilor de protocol și ceremonial 7.1.2. Monitorizarea traseului produselor destinate activităților de protocol și ceremonial ale instituției/ organizației 7.1.3. Verificarea conformității serviciilor comandate pentru activitățile de protocol și controlul implementării acestora 7.1.4. Identificarea factorilor de influență interni și externi asupra calității produselor și	Teorie: Prezentare și demonstrație	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, wi-fi	Însușirea modalităților de monitorizare și control al calității produselor	2	
				Practică: Exerciții practice	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Crearea unui sistem de monitorizare a performanțelor, bugetelor și eficienței furnizorilor în funcție de indicatorii agreeți de comun acord cu stakeholderii organizației		4

			serviciilor destinate acțiunilor de protocol și ceremonial și asigurarea soluțiilor alternative					
		7.2. Verificarea conformității produselor achiziționate de la terți pentru care se folosesc elemente de identitate a instituției/ organizației, drapele, steme sau alte elemente vizuale cu caracter obligatoriu din perspectiva protocolului și/sau ceremonialul ui.	7.2.1. Elementele de identitate a instituției/ organizației 7.2.2. Manualul de identitate 7.2.3. Criterii de calitate privind reproducerea elementelor de identitate a instituției/ organizației 7.2.4. Verificarea conformității factorilor identitari aferenți fiecărei activități de protocol în privința drapelelor, stemelor și a altor elemente vizuale cu caracter obligatoriu 7.2.5. Actualizarea permanentă a elementului de conformitate al însemnelor de orice natură utilizate în activitățile de protocol și ceremonial	Teorie	Videoproiector , ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea elementelor componente ale unui manual de brand	2	
				Practică: Aplicație	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a integra noțiuni de protocol în documentele oficiale și de branding ale organizației		4
8	Documentația și corespondența de protocol.	8.1. Documente specifice	8.1.1. Agenda activității de protocol (agenda și programul	Teorie: Demonstrație	PC, videoproiector, ecran de	Însușirea reperelor de construcție a	1	

	Forme specifice și utilizare	activității de protocol și ceremonial	întâlnirii/ vizitei). 8.1.2. Punctajul customizat de protocol per executant/ sarcină/ persoană-țintă. 8.1.3. Raportul de activitate. 8.1.4. Recomandările. 8.1.5. Comunicarea agendei de protocol pentru diseminare în mediul on-line		proiecție, flipchart, wi-fi	unei agende de protocol		
				Practică: Simulare	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție, fișe, rechizite, hârtie de scris	Implementarea, amendarea, modificarea agendei de protocol și mijloace de comunicare		2
		8.2. Corespondența de protocol	8.2.1. Clasificarea corespondenței de protocol 8.2.2. Scopul, rolul, structura și formele corespondenței de protocol. 8.2.3. Reguli de redactare în corespondența de protocol	Teorie: Demonstrație	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Nivelul de cunoaștere teoretică a rolului corespondenței de protocol, a formelor acestora și a regulilor de redactare	1	
				Practică: Simulare – concurs pe echipe	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a redacta corect mai multe tipuri de corespondență de protocol		2
		8.3. Reguli de etichetă în comunicarea scrisă	8.3.1. Suportul material și modul de întocmire a corespondenței de protocol 8.3.2. Formule de adresare	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Gradul de însușire a cunoștințelor teoretice privind regulile de etichetă în comunicarea	2	

						scrisă		
				Practică: Studiu de caz	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Identificarea formulelor de adresare potrivite din studiul de caz prezentat		4
9	Tehnici specifice activității de protocol	9.1. Cadourile	9.1.1. Înțelegerea noțiunii de “cadou” în materia Protocolului și a Ceremonialului 9.1.2 Schimbul de cadouri 9.1.3. Lista de cadouri a instituției/ organizației 9.1.4. Alte cadouri	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Abilitatea de a discerne limitele noțiunii de “cadou” în medii și culturi variate și a identifica eventualele restricții legale cu privire la primirea de cadouri	1	
				Practică: Practică reflexivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a organiza producția/ achiziția și schimbul de cadouri în activitățile instituției/ organizației		2

		9.2. Organizarea meselor cu un grad de formalism	9.2.1. Organizarea meselor formale, a cocktailurilor și recepțiilor 9.2.2. Oportunitatea organizării și alegerea invitațiilor 9.2.3. Plasamentul la masă, aranjarea mesei, meniuri 9.2.4. Rolul toasturilor și modalități de implementare	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Nivelul de înșușire a cunoștințelor teoretice despre organizarea și desfășurarea activităților cu caracter formal care implică servirea de mâncăruri și băuturi	2	
				Practică: Practică reflexivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Abilitatea de a superviza corecta organizare și desfășurare a meselor/ cocktailurilor / recepțiilor		4
		9.3. Ceremoniile de înmânare a unor Premii, Titluri, Decorații și	9.3.1. Noțiuni despre Sistemul național de decorații 9.3.2. Premii, Titluri, Decorații și Medalii interne, ale instituției/ organizației	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Gradul de înșușire a cunoștințelor despre Premii, Titluri, Decorații, Medalii interne	1	

		Medalii	9.3.3. Elaborarea regulamentului intern de acordare a unor titluri, premii și medalii în beneficiul membrilor instituției/ organizației	Practică: Practică reflexivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a trasa și scala atributele sistemului de premii al instituției/ organizației și de a genera un regulament intern privind înmânarea unor Premii, Titluri, Decorații și Medalii interne		2
10.	Reprezentarea instituției/ organizației. Mandatul de reprezentare. Comunicarea și recomandările post reprezentare	10.1. Reprezentare a instituției	10.1.1. Mandatul de reprezentare 10.1.2. Responsabilitatea reprezentării	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Înțelegerea noțiunilor de “mandat” și “reprezentare”	1	
				Practică: Practică reflexivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Simularea unei situații în care sunt evidențiate limitele mandatului de reprezentare		2
		10.2. Comunicarea și recomandările post reprezentare	10.2.1. Comunicarea post reprezentare 10.2.2. Recomandările post reprezentare	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Capacitatea de a enumera aspectele de comunicat după o acțiune de reprezentare	1	

				Practică: Practică reflexivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Realizarea practică a unei recomandări post reprezentare		2
						TOTAL ORE	60	120