



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

Standard ocupațional
SPECIALIST PROTOCOL ȘI CEREMONIAL
COD COR 243204

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:

22.12.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 53/31.01.2023

Nr. RS – 8 /31.01.2023



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



www.poca.ro

STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Specialist protocol și ceremonial – Cod COR 243204

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Protocol and ceremonial specialist

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. Determină, propune și stabilește împreună cu conducerea instituției/organizației ordinea de precădere și nivelul de formalism în interacțiune, aspect și comunicare al angajaților în toate activitățile de comunicare internă și comunicare externă a companie
3. Alocă sarcini pe bază de abilități și competențe profesionale pentru fiecare activitate în parte conform planului de activități.
4. Stabilește și gestionează relațiile cu omologii săi în interacțiunea dintre instituția/organizația sa și alte instituții/organizații
5. Stabilește roluri și acțiuni în vederea implementării fiecărei activități de protocol și ceremonial
6. Consiliază alte 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)
7. 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
8. Gestionează și/sau supervizează agenda vizitelor externe
9. Se documentează temeinic asupra particularităților protocolului, interacțiunilor sociale, culturii, cutumelor, obiceiurilor, stereotipurilor și superstițiilor în situația participării la activități multiculturale.

10. Planifică și gestionează resursele necesare activităților punctuale de protocol și coordonează și supervizează achiziționează de servicii sau produse necesare planului de activități de protocol de protocol a instituției/organizației.
11. Supervizează implementarea tuturor normelor, condițiilor și logisticii aferente activității de protocol și ceremonial
12. Dispune măsurile de comunicare internă și externă derivate din desfășurarea activităților de protocol și ceremonial (rapoarte, comunicate, briefing-uri de informare etc)
13. Verifică implementarea legislației relevante cu privire la arborarea drapelului României, intonarea imnului național și folosirea sigiliilor cu stema României la nivelul instituției/organizație
14. 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)
15. Identifică și validează eligibilitatea spațiilor destinate activităților de protocol și ceremonial din perspectiva legală, cutumiara, funcțională și estetică (sub aspectul general al accesului, facilităților, amenajărilor, curățeniei, aerisirii, înprospătării aerului, prezenței surselor de lumină, căldura etc)
16. Gestionează relația cu interpreții/traducătorii necesari activităților de protocol și ceremonial
17. Gestionează lista de cadouri a instituției/organizației, oferirea de cadouri și schimbul de cadouri oficiale al instituției/ organizației
18. Supervizează transferurile de orice tip ale participanților către și dinspre locul fiecărei activități de protocol/ceremonii.
19. Organizează agenda de activități pentru persoanele care însoțesc justificat oaspeții instituției/organizației și alocă resursele necesare pentru implementare.
20. Stabilește nivelul de reprezentare și precădere al instituției/organizației și asigură implementarea participării acestora la ceremonii și evenimente de protocol.
21. 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.
22. Gestionează relația 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 aflate în directă să organizare și coordonare.
23. 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.
24. Supervizează activitatea organizatorilor de protocol, asistenților și voluntarilor implicați în acțiunile de protocol și ceremonial ale instituției/organizației
25. Planifică și gestionează resursele necesare activităților punctuale de protocol și coordonează și supervizează achiziționează de servicii sau produse necesare planului

3.2 Competențe

1. Dezvoltarea profesională prin însușirea cunoștințelor 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. Managementul activității de protocol și ceremonial
5. Consilierea în materie de ordine de precădere, etichetă, protocol și ceremonial a membrilor instituției/ organizației
6. Stabilirea, planificarea și gestionarea resurselor aferente activității de protocol și ceremonial
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. Coordonarea și supervizarea personalului din subordine
10. Utilizarea tehnicilor specifice activității de protocol în dezvoltarea de relații cu stakeholderii instituției/ organizației
11. 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
- Diplomatie
- 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 diplomatiei și protocolului
- Comunicare strategică
- Organizare eficientă 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 și 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 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

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

Videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, PC, rechizite, hârtie pentru scris, Wi-Fi, fișe

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
Elena Adriana Țic
Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România
Doru Puiu
Data validării: 22.12.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.53 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 partenere, furnizori, colaboratori, asistenti si voluntari	Comunicarea internă a instituției/ organizației, Comunicare și interacțiune cu superiorii, omologii, subordonații și alți colaboratori	8	16
4	Managementul activitatii de protocol si ceremonial	Implementarea principiilor, normelor juridice, a condițiilor și termenelor, logisticii și proceselor aferente activității de protocol și ceremonial	15	30
5	Consilierea in materie de ordine de precădere, etichetă, protocol si ceremonial a membrilor institutiei/ organizatiei	Consilierea în materie de ordine de precădere, 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	Stabilirea, planificarea si gestionarea resurselor aferente activitatii de protocol si ceremonial	Managementul resurselor aferente activității de protocol și ceremonial.. Achiziția de servicii suport și produse.	4	8
7	Monitorizarea implementarii unor servicii executate de subcontractori si verificarea produselor achizitionate de la terti	Monitorizarea și controlul serviciilor și produselor utilizate în activitățile de protocol și ceremonial	4	8

8	Administrarea documentelor specifice activitatii de protocol si ceremonial si coordonarea corespondentei de protocol a institutiei/organizatiei	Documentația și corespondența de protocol. Forme specifice si utilizare	4	8
9	Coordonarea și supervizarea personalului din subordine	Coordonarea și supervizarea organizatorilor de protocol, a interpreților, a asistenților și a voluntarilor implicați în acțiunile de protocol și ceremonial ale instituției/organizației	4	8
10	Utilizarea tehnicilor specifice activității de protocol în dezvoltarea de relații cu stakeholderii instituției/organizației	Tehnici specifice activității de protocol	4	8
11	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.	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		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 noțiunilor și conceptelor de baza. Nivelul de înțelegere a diferențelor	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>)			dintre protocol, relații publice si organizare de eveniment		
				Practica: Brainstorming, Flipchart, PC, videoproiector		Capacitatea de a imagina in sesiunea de brainstorming un draft al unei fise de post a specialistului in 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 și 1963 și 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	1.4.1. Regulamentele de ordine interioară, Organigrama, Lanțul de comandă și	Teorie: Prezentare multimedia și discuții de grup	flipchart, PC, videoproiector	Enumerarea și descrierea documentelor interne care	1	

		documentelor și normelor interne care guvernează activitățile de protocol și ceremonial	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 și de adresare, utilizarea titlurilor, corespondența de protocol etc.)			guvernează activitatea de protocol		
				Practică: Lucru individual și în grup	ecran de proiecție	Capacitatea de a produce un document cu rol de Norma internă de protocol		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. Planificarea activității de protocol	2.1.1. Obiectivele instituției/ organizației, rolul și importanța acestora în activitățile de protocol și ceremonial 2.1.2. Planul de activități 2.1.3. Evaluarea capacității operaționale (în funcție de abilitățile, competențele, experiența și adaptabilitatea resurselor umane disponibile) 2.1.4. Factorii de risc	Teorie: Demonstrație	flipchart, PC, videoproiector	Înțelegerea legăturii dintre obiectivele instituției și activitatea de protocol	1	
				Practică: Lucru în grup	flipchart, PC, videoproiector, ecran de proiecție	Capacitatea de a imagina un plan de activități sau un calendar de acțiuni în baza unor obiective de management ale instituției		2

		2.2. Pregătirea și organizarea activității de protocol	2.2.1. Stabilirea rolului instituției/ organizației 2.2.2. Stabilirea resurselor umane necesare fiecărei activități de protocol 2.2.3. Alocarea sarcinilor în baza competențelor și a experienței 2.2.4. Stabilirea și alocarea resurselor materiale necesare 2.2.5. Analiza capacității operaționale: • Resurse umane • Logistică • Comunicare/ Diseminare • Resurse - suport	Teorie: Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector	Cunoașterea pașilor în pregătirea și organizarea activității de protocol	1	
				Practică: Lucru pe echipe	PC, wi-fi, videoproiector.	Realizarea unui plan de pregătire a unei acțiuni de reprezentare		2
					Flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris. Acces programe radio și TV, echipamente de înregistrare și redare sunet și imagine			

		2.3. Elaborarea documentației specifice stadiului de planificare și pregătire a activității	2.3.1. Planul de activități - Agenda de lucru - Calendarul de evenimente 2.3.2. Dosarele de lucru 2.3.3. Culegerea și prelucrarea informației 2.3.2. Analiza de context și a relațiilor cu stakeholderii	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

		2.4. Colectarea și analiza informațiilor de protocol și ceremonial actualizate, apărute în alte medii, inclusiv on-line	2.4.1. 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)	Teorie: Prezentare Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Gradul de cunoaștere a specificului principalelor resurse de informare	1	
				Practică: Simulare și interpretare	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Capacitatea practică de a aplica metodele colectare a informațiilor de protocol și ceremonial Testarea abilităților de analiză a datelor si informațiilor colectate.		2

			b. Bloguri dedicate. Linkuri și dispozitive de răspuns 2.4.2. Analiza datelor și a informațiilor actualizate colectate. Integrarea actualizărilor în procese, standarde și proceduri interne.					
3.	Comunicarea internă a instituției/ organizației. Comunicare și interacțiune cu superiorii, omologii, subordonații și alți colaboratori	3.1. Comunicarea internă a instituției/ organizației.	3.1.1. Noțiuni de comunicare internă. Principiile și funcțiile comunicării interne. Acțiuni concrete de comunicare internă. 3.1.2. Interacțiunea cu superiorii 3.1.3. Interacțiunea cu alte departamente ale instituției/	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	

			organizației	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 specialis- tului în protocol și ceremon- ial	3.2.1. Interacțiunea cu omologii și subordonații 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 organizaționa- lă, cu respectarea normelor de protocol		4

		3.3. Coopera rea cu structuri partener e 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 si structuri suport	2	
			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 si structurilor suport in activitățile de protocol si cartarea lor după gradul de implicare si importanta in funcție de activitatea specifica		4
		3.4. Colabor area cu furnizori i, colabora torii, asistenți i și voluntari ii	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 comunicare a instituției	2	
			3.4.2. 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		4

					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	4.2.1. Legea nr. 29/2000 privind sistemul național de decorații al României 4.2.2. Premii, titluri,	Teorie: Prezentare Demonstrație	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Nivelul de însușire a reglementarilor care guvernează	2	

		ordinelor naționale și a decorațiilor	decorații, medalii și ordine în protocolul din România			acordarea ordinelor naționale și a decorațiilor		
				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:	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	2	

			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			comunicare verbala, scrisa si non verbala		
				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 verbala din studiul de caz prezentat Testarea abilitatilor de comunicare non verbala Testarea abilitații de comunicare asertiva		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 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	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea tipurilor de evenimente si a zonelor de intervenție a protocolului in planul de eveniment	2	
				Practică: Simulare si lucru in grupe	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Realizarea unui check list pentru aspectele de discutat in întâlnirile cu operatorul locațiilor de eveniment Simularea realizării unui follow up al evenimentulu i		4

			4.5.10. Calitatea de gazdă					
		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, 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	Teorie: Prezentare multimedia	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Gradul de însușire a noțiunilor de primire si deplasare si particularitățile de ceremonial ale vizitelor	2	
				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 interculturala. Respectul pentru identitatea culturala si 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 interculturala si a competentelor necesare practicienilor in 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 in baza propriilor experiențe		4
5.	Consilierea în materie de ordine de precădere, etichetă, protocol și ceremonial a liderilor instituției/ organizației și a altor departamente	5.1. Consilierea conducerii instituției/ organizației și a reprezentanților acestora	5.1.1. Ordine de precădere și prezența publică 5.1.2. Interacțiunile formale 5.1.3. Intervențiile publice, în nume propriu sau în reprezentare 5.1.4. Participarea la ceremonii 5.1.5. Ținută	Teorie: Prezentare și demonstrație	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Gradul de însușire a principalelor aspecte de urmărit în pregătirea liderului pentru prezența/ comunicarea în spațiul public	2	

	care organizează sau participă la acțiuni de protocol și ceremonial sau care reprezintă instituția/ organizația în activități sau la evenimente externe		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	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	Teorie: Prezentare și exerciții demonstrative	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Nivelul de însușire a cunoștințelor teoretice privind activitatea de reprezentare, prezenta publică, public speaking si networking	3	

			5.2.4. Protocolul în cadrul ceremoniilor 5.2.5. Curtoazia calității de oaspete/invitat	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.	6.1. Resursele în activitatea de protocol și ceremonial	6.1.1. Clasificarea resurselor 6.1.2. Criterii pentru stabilirea și planificarea resurselor.	Teorie: Prelegere	PC, wi-fi, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Cunoașterea bugetului, a resurselor materiale și umane ale organizației	1	

	Achiziția de servicii suport și produse.		6.1.3. Obținerea, alocarea și gestionarea resurselor necesare implementării planurilor de activități și a acțiunilor de protocol și ceremonial.	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 6.2.4. Utilizarea mediului on-line pentru servicii și produse necesare activității de protocol	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea normelor de achiziție publică	1	
				Practică: Dezbateri KP	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

		6.3. 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 resurselor materiale și umane multilinguale	Teorie: Prezentare multimedia	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Cunoașterea nevoilor de interpretare și traducere, în funcție de situație	1	
				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. Monitorizarea 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 serviciilor destinate acțiunilor de protocol și ceremonial și asigurarea soluțiilor alternative	Teorie: Prezentare și demonstrație	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, wi-fi	Însușirea modalităților de monitorizare ; și control al calității produselor	1	
				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		2

		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 ceremonialului.	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: Prezentare interactivă	Videoproiector , ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea elementelor componente ale unui manual de brand	1	
				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		2
		7.3. Anticiparea, prevenirea și gestionarea situațiilor de	7.3.1. Principalele surse de criză a serviciilor sau a furnizării produselor destinate	Teorie: Prezentare interactivă și cazuistică	PC, wi-fi, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție	Gradul de însușire a cunoștințelor teoretice privind	1	

		criză	protocolului. 7.3.2. Tipologia crizelor și modul de anticipare. 7.3.3. Modul de evaluare a naturii și amplitudinii unei crize și de identificare a demersurilor necesare mitigării acesteia. 7.3.4. Tipurile de evenimente și acțiuni de protocol care pot avea un impact negativ asupra imaginii organizației/instituției din cauza gestionării greșite a crizelor.			tipologia crizelor, modul de anticipare, evaluare a naturii și amplitudinii unei crize și de identificare a demersurilor necesare		
				Practică: Dezbateri (policy)	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Abilitatea de a realiza o analiză care să reliefeze tipurile de evenimente și comunicări care pot avea un impact negativ asupra imaginii unei organizații date.		2
		7.4. Planurile și procedurile de management al crizelor în activitatea de protocol	7.4.1. Resursele necesare pentru stabilirea planului de management și al reacției la criză. 7.4.2. Rolurile și responsabilitățile celor implicați în reacția la criză. 7.4.3. Procedurile de menținere a	Teorie: Prezentare și demonstrație	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, wi-fi	Cunoașterea și identificarea etapelor unei crize, nevoilor de implicare a specialistului în protocol și a responsabilită	1	

			comunicării cu ceilalți factori interesați pe parcursul perioadei de criză. 7.4.4. Adaptarea planurilor și a reacției la criză, conform evoluției situației. 7.4.5. Managementul reputației într-o situație de criză. 7.4.6. Proceduri post criză.			ților alocate		
				Practică: Brainstorming	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Simularea unei situații de criză și generarea, într-un timp limitat, a unui plan de răspuns		2
8.	Documentația și corespondența de protocol. Forme specifice și utilizare	8.1. Documente specifice activității de protocol și ceremonial	8.1.1. Agenda activității de protocol (agenda și programul întâlnirii/ vizitei). 8.1.2. Punctajul	Teorie: Demonstrație	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, wi-fi	Categorii de corespondent a oficiala	1	

			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	Practică: Simulare	PC, flipchart, videoproiector, ecran de proiecție, fișe, rechizite, hârtie de scris	Implementare a, 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 corespondent ei 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 corespondent a de protocol		4
		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 scrisă	2	
				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		2
9.	Coordonarea și supervizarea organizatorilor de protocol, a interpreților, a	9.1. Coordonarea echipelor și personalului aflat în	9.1.1. Formarea echipelor de lucru. Alocarea sarcinilor. Stabilirea rolurilor. 9.1.2. Coordnarea	Teorie: Prezentare	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, wi-fi	Gradul de înțelegere a noțiunii de coordnare si supervizare.	2	

	asistenților și voluntarilor implicați în acțiunile de protocol și ceremonial ale instituției/ organizației	subordine și/sau responsabilitate	activității organizatorilor de protocol, a interpreților/ traducătorilor, a asistenților și voluntarilor implicați în acțiunile de protocol și ceremonial ale instituției/ organizației	Practică: Aplicație	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Rezolvarea unei aplicații care solicita formarea echipelor, alocarea sarcinilor și stabilirea rolurilor		4
		9.2. Supervizarea echipelor și personalului aflat în subordine și/sau responsabilitate	9.2.1. Planul și programul de activități 9.2.2. Termene de realizare 9.2.3. Criterii de calitate în activitatea de protocol și ceremonial	Teorie: Prezentare interactivă	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, wi-fi	Cunoașterea metodelor și instrumentelor de proiect management aplicabile organizației	1	
				Practică: Studiu de caz	PC, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Crearea unui plan de activități, cu termene de implementare și KPI (Key Performance Indicators)		2
		9.3. Abordarea ideilor creative, în colaborare interdisciplinară cu alte echipe	9.3.1. Organizarea de brainstorming și/sau focus grup destinate analizei de oportunitate în	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Cunoașterea modalităților de generare a ideilor creative	1	

		ale organizației	vederea inițierii de activități de protocol proprii instituției/ organizației 9.3.2. Organizarea de evenimente de protocol deschise publicului (Ziua Porților Deschise) 9.3.3. Organizarea de acțiuni pentru identificarea potențialilor colaboratori	Practică: Practică reflexivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a organiza un focus grup sau un brainstorming		2
10.	Tehnici specifice activității de protocol	10.1. Cadourile	10.1.1. Înțelegerea noțiunii de “cadou” în materia Protocolului și a Ceremonialului 10.1.2. Schimbul de cadouri 10.1.3. Lista de cadouri a instituției/ organizației 10.1.4. 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
		10.2. Organizarea meselor cu un grad de formalism	10.2.1. Organizarea meselor formale, a cocktailurilor și recepțiilor 10.2.2. Oportunitatea organizării și alegerea invitaților 10.2.3. Plasamentul la masă, aranjarea mesei, meniuri 10.2.4. Rolul toasturilor și modalități de implementare	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Nivelul de însușire 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
		10.3. Ceremoniile de înmânare a	10.3.1. Noțiuni despre Sistemul național de decorații	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de	Gradul de însușire a cunoștințelor	1	

		unor Premii, Titluri, Decorații și Medalii	10.3.2. Premii, Titluri, Decorații și Medalii interne, ale instituției/ organizației 10.3.3. Elaborarea regulamentului intern de acordare a unor titluri, premii și medalii în beneficiul membrilor instituției/ organizației		proiecție, flipchart	despre Premii, Titluri, Decorații, Medalii interne		
				Practică: Practică reflexivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, fișe, rechizite, hârtie de scris	Capacitatea de a trasa și scala attributele sistemului de premii al instituției/ organizației și de a genera un regulament intern privind înmânarea unor Premii, Titluri, Decorații și Medalii interne		2
11.	Reprezentarea instituției/ organizației. Mandatul de reprezentare.	11.1. Reprezentarea instituției	11.1.1. Mandatul de reprezentare 11.1.2. Responsabilitatea reprezentării	Teorie: Prezentare interactivă	PC, wi-fi, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart	Înțelegerea noțiunii de mandat si reprezentare	1	

	Comunicarea și recomandările post reprezentare			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
		11.2. Comunicarea și recomandările post reprezentare	11.2.1. Comunicarea post reprezentare 11.2.2. 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 practica a unei recomandări post reprezentare		2
						TOTAL ORE	60	120