

Standard ocupațional

SECRETARĂ

Cod COR 412001

Inițiator/Autori:

RAM-INFO TRAINING SRL

Aurelia Mihaela MIHĂESCU

Data elaborării:

22.01 – 30.05. 2024

Verificare profesională:

Mihaela – Georgiana SURDULESCU

Data verificării:

31.05.2024

Avizare:

Centrul Național de Învățământ Turistic – CNIT

Valentin – Gabriel AVRAM

Data avizării:

03.06.2024

Validare documentație:

Comitetul Sectorial pentru Activități de Servicii

Administrative și Activități de Servicii Suport

Gabriel Badea- Președinte executiv

Bogdan-Eugen Buzdugan- expert CSASAASS

Data validării sectoriale:

03.07.2024

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr.273/22.07.2024

Nr. RNS – 7/23.07.2024

STRUCTURA STANDARDULUI OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIEȚEI MUNCII

1. Denumirea grupei de baza și a ocupației/codul COR aferent

SECRETARI 4120
SECRETARĂ 412001

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

SECRETARY

3. Descriere și activități/sarcini specifice grupei de bază

3.1.Descrierea grupei de bază în cadrul căreia este încadrată ocupația,conform COR/ISCO-08

Secretarii utilizează calculatoare pentru transcrierea corespondenței și a altor documente, verifică documentele elaborate de alte categorii de personal, administrează corespondența emisă și primită, întocmesc agenda întâlnirilor de lucru și a ședințelor și efectuează diferite alte sarcini administrative

3.2.Activități/sarcini specifice ale grupei de bază conform ISCO-08

- (a) verificarea, formatarea și transcrierea corespondenței, a proceselor-verbale și a rapoartelor, a documentelor electronice sau a proiectelor scrise în conformitate cu standardele de birou, utilizând mașină de scris, computer personal sau alte echipamente de procesare a textului;
- (b) utilizarea diferitelor pachete de programe informatice care includ foi de calcul pentru a oferi sprijin administrativ;
- (c) gestionarea corespondenței de intrare sau de ieșire;
- (d) scanarea, înregistrarea și distribuirea corespondenței și a altor documente;
- (e) examinarea cererilor referitoare la organizarea întâlnirilor/ reuniunilor și sprijinirea organizării acestora;
- (f) examinarea și înregistrarea concediilor membrilor personalului și alte drepturi;
- (g) organizarea și supravegherea sistemelor de evidență;
- (h) gestionarea corespondenței de rutină din proprie inițiativă.

4. Activități/sarcini specifice ale ocupației

1. Pregătește, organizează, întreține spațiul de lucru, mijloacele și echipamentele specifice
2. Cunoaște și aplică prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență
3. Cunoaște și aplică normele de protecție a mediului
4. Aplică prevederile legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal, asigurând confidențialitatea datelor pe care le gestionează
5. Aplică prevederile legale referitoare la evidența, gestionarea și arhivarea documentelor
6. Preia și direcționează apelurile telefonice
7. Preia, înregistrează, transmite corespondența la compartimentele implicate
8. Urmărește primirea notelor și a documentelor solicitate de către manager de la servicii/subordonați
9. Asigură transmiterea documentelor primite de la manager către servicii/subordonați
10. Procesează instrucțiuni și diseminează comunicări interne
11. Stabilește contacte interne și externe, utilizând diferite canale de comunicare
12. Asigură protocolul pentru interviurile și audiențele cu clienți/parteneri de afaceri, promovând o bună imagine a organizației printr-o atitudine adecvată
13. Răspunde de activitățile de protocol la deplasările oficiale
14. Planifică întâlnirile interne și externe ale organizației
15. Organizează întâlnirile de lucru și convoacă participanții la ședințele companiei/instituției
16. Menține relația cu partenerii și clienții organizației
17. Redactează corespondența de afaceri necesară activității zilnice
18. Participă la reuniuni/întâlniri de lucru și redactează minutele/rapoartele
19. Întocmește rapoarte de lucru, elaborează documente și rapoarte cerute de manager
20. Arhivează electronic corespondența primită din partea partenerilor, clienților, angajaților
21. Asigură managementul datelor privind persoanele de contact externe
22. Actualizează baza de date/documente
23. Coordonează evenimentele de protocol și acțiunile de promovare din cadrul organizației
24. Asigură actualizarea și transmiterea informațiilor privind modificările în legislație relevante pentru activitatea organizației
25. Rezolvă și alte dispoziții primite de la superiorul ierarhic, în limitele respectării prevederilor legale
26. Respectă confidențialitatea informațiilor la care are acces în activitatea curentă
27. Respectă procedurile interne ale organizației
28. Asigură permanentă dezvoltare și îmbunătățire a propriilor competențe

5. Competențe

Ponderea competențelor :¹

Grupa C 1.1 Competențe cheie/educaționale 5%, dintre care competențe digitale minimum 2%

Grupa C 1.2 Competențe transversale/sociale/mediu/verzi: 5%

Grupa C 1.3 Competențe de bază personale/atitudini: 5%

Grupa C 2.1 Competențe comune la locul de muncă: 5%

Grupa C 2.2 Competențe tehnice generale: 5%

Grupa C 3.1 Competențe fundamentale profesionale: 20 %

Grupa C 3.2 Competențe de domeniu: 25%

Grupa C 3.3 Competențe de specialitate : 15%

Grupa C 3.4 Competențe de specializare: 15%.

Grupa C 1.1.

- Utilizarea instrumentelor și aplicațiilor digitale pentru planificarea și organizarea activității

Grupa C 1.2.

- Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și reglementările în domeniul situațiilor de urgență
- Aplicarea normelor de protecție a mediului

Grupa C 1.3.

- Utilizarea instrumentelor digitale pentru crearea de conținut
- Dezvoltarea și îmbunătățirea competențelor proprii

Grupa C 2.1.

- Dezvoltarea relațiilor de colaborare și lucru în echipă
- Gestionarea relației cu partenerii și clienții organizației

Grupa C 2.2.

- Aplicarea tehnicilor de comunicare interpersonale și instituționale
- Cunoașterea și aplicarea prevederilor legale referitoare la evidența, gestionarea și arhivarea documentelor

Grupa C 3.1.

- Gestionarea și actualizarea bazei de date
- Procesarea informațiilor și diseminarea comunicărilor interne și externe
- Cunoașterea și aplicarea prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal

Grupa C 3.2.

- Cunoașterea și utilizarea mijloacelor digitale de informare și documentare
- Cunoașterea și utilizarea conceptelor și limbajului de specialitate
- Planificarea și organizarea evenimentelor de protocol și promovare

Grupa C 3.3.

- Planificarea și administrarea agendelor zilnice de lucru
- Înregistrarea corespondenței și asigurarea fluxului documentelor
- Gestionarea și diseminarea documentelor legislative
- Organizarea participărilor oficiale la evenimente cu caracter profesional

Grupa C 3.4.

- Planificarea și organizarea interviurilor și audiențelor
- Planificarea, pregătirea și organizarea reuniunilor de lucru
- Elaborarea și redactarea corespondenței și a materialelor specifice
- Respectarea confidențialității informațiilor

6. Niveluri de calificare/educație:

6.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

4

6.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

4

6.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011

3

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

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe din grupele C1 –C3.2

secretară dactilografă cod COR 412002

secretară prelucrare texte cod COR 412003

8. Informații suplimentare

Secretarii îndeplinesc o varietate de sarcini administrative pentru a ajuta la buna funcționare a unei organizații. Răspund apelurilor telefonice, redactează și trimit mesaje prin e-mail, preiau mesaje, gestionează agende de lucru, organizează întâlniri, îndosariază documente, organizează și asistă la organizarea de întâlniri și gestionează baze de date.

Efectuează o gamă variată de activități de: copiere, în număr limitat de exemplare, pregătire a documentelor și activități specializate de secretariat.

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

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

Niveluri de studii:

- Învățământ primar ☐
- Învățământ gimnazial (secundar inferior) ☐
- Învățământ secundar superior :
(primii doi ani de liceu) ☐
- Învățământ secundar superior:
 - 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 didactice: din care:

teorie,

practică

Număr de credite 72 ECTS ²

²Se va stabili în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 772/2022 privind aprobarea Metodologiei de acordare a creditelor transferabile pentru formarea profesională a adulților, precum și pentru abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 844/2002 privind aprobarea nomenclatoarelor calificărilor profesionale pentru care se asigură pregătirea prin învățământul preuniversitar, precum și durata de școlarizare

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/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice

Computer/laptop/tabletă, fotocopiator, videoproiector, flipchart, tabla magnetică
Softuri specializate
Conexiune la internet
Proceduri de lucru
Suport de curs/prezentări PowerPoint
Materiale pe suport digital
Fișe de lucru

Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii practice

Birou secretariat dotat: telefon/fax, laptop/PC, fotocopiator, scanner, stick-uri/suporturi de memorie, conexiune la internet, soft-uri specializate
Fișe de lucru
Documente/registre model
Caiet de practică

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

Pentru pregătirea teoretică:

Absolvent de învățământ superior cu diplomă de licență
Experiență de minimum 2 ani, în activități de secretariat și servicii suport
Formatori certificați, conform prevederilor legale în vigoare

Pentru pregătirea practică:

Absolvent de învățământ superior cu diplomă de licență sau absolvent de învățământ liceal cu diplomă de bacalaureat; experiență de minimum 2 ani, în activități de secretariat și servicii suport
Formatori sau instructori/preparatori formare certificați, conform prevederilor legale în vigoare

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

Absolvent de învățământ superior cu diplomă de licență
Experiență de minimum 2 ani în activități de secretariat și servicii suport
Evaluatori certificați, conform prevederilor legale în vigoare

SECȚIUNEA C-ASUMAREA STANDARDULUI

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

1.1. Realizare:

Inițiator/Autori: **RAM-INFO TRAINING SRL**

Aurelia Mihaela MIHĂESCU - director

Data elaborării: 22.01 – 30.05. 2024

1.2. Verificare:

Specialist: Mihaela – Georgiana SURDULESCU

Data verificării: 31.05.2024

1.3. Avizare:

Centrul Național de Învățământ Turistic – CNIT

Valentin – Gabriel AVRAM – director general

Data avizării: 03.06.2024

1.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial pentru Activități de Servicii Administrative și Activități de Servicii Suport

Gabriel Badea, Bogdan Buzdugan

Data validării: 03.07.2024

1.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.273 din data 22.07.2024

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Disciplină/ Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică	Nr. credite asociate
1	Utilizarea instrumentelor și aplicațiilor digitale pentru planificarea și organizarea activității	Planificarea și organizarea activității	15	30	3
2	Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență	Prevederi legislative generale privind practicarea ocupației	15	30	3
3	Aplicarea normelor de protecție a mediului		10	20	2
4	Utilizarea instrumentelor digitale pentru crearea de conținut	Crearea de conținut specific activității	10	20	2
5	Dezvoltarea și îmbunătățirea competențelor proprii	Perfecționare și autodezvoltare	10	20	2
6	Dezvoltarea relațiilor de colaborare și lucru în echipă	Sistemul de relaționare profesională	5	10	1
7	Gestionarea relației cu partenerii și clienții organizației		5	10	1
8	Aplicarea tehnicilor de comunicare interpersonale și instituționale	Tehnici de comunicare interpersonale și instituționale	10	20	2
9	Cunoașterea și aplicarea prevederilor legale referitoare la evidența, gestionarea și arhivarea documentelor	Cadrul legislativ privind gestionarea documentelor	10	20	2
10	Gestionarea și actualizarea bazei de date	Tehnici de gestionare a bazei de date	20	40	4
11	Procesarea informațiilor și diseminarea comunicărilor interne și externe	Procesarea și asigurarea fluxului informațiilor și comunicărilor	25	50	5

12	Cunoașterea și aplicarea prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal	Cadrul legislativ privind protecția datelor cu caracter personal	25	50	5
13	Cunoașterea și utilizarea mijloacelor digitale de informare și documentare	Tehnici de informare și documentare	25	50	5
14	Cunoașterea și utilizarea conceptelor și limbajului de specialitate	Termeni tehnici și limbajul de specialitate	25	50	5
15	Planificarea și organizarea evenimentelor de protocol și promovare	Evenimente de protocol și promovare	25	50	5
16	Planificarea și administrarea agendelor zilnice de lucru	Gestionarea zilnică a activității	15	30	3
17	Înregistrarea corespondenței și asigurarea fluxului documentelor	Înregistrarea și transmiterea corespondenței	15	30	3
18	Gestionarea și diseminarea documentelor legislative	Gestionarea documentelor legislative	25	50	5
19	Organizarea participărilor oficiale la evenimente cu caracter profesional	Organizarea deplasărilor oficiale	10	20	2
20	Planificarea și organizarea interviurilor și audiențelor	Gestionarea interviurilor și audiențelor	10	20	2
21	Planificarea, pregătirea și organizarea reuniunilor de lucru	Organizarea reuniunilor de lucru	15	30	3
22	Elaborarea și redactarea corespondenței și a materialelor specifice	Elaborarea documentației specifice	25	50	5
23	Respectarea confidențialității informațiilor	Asigurarea confidențialității	10	20	2
	TOTAL NR. ORE		360	720	72
	TOTAL NR. CREDITE				

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Planificarea și organizarea activității	Tehnici și instrumente de planificare a timpului Aplicații digitale pentru planificarea și organizarea activității	Teorie Expunere	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea aplicațiilor specifice pentru planificarea și organizarea activității	15	
			Practică Simulare, demonstrație structurată	Fișe de lucru Dispozitive specifice	Utilizarea aplicațiilor specifice pentru planificarea și organizarea activității și gestiunea timpului		30
2.	Prevederi legislative generale privind practicarea ocupației	2.1.Sănătatea și securitatea înmuncă Reguli specifice în spațiile destinate activităților profesionale: cadrul general, instructaj, riscuri, pericole Reguli de utilizare a echipamentelor specifice Norme în situații de urgență Planul de prevenire și protecție Reguli de prim ajutor Instructaj în caz de incendiu Plan de evacuare și dispozitive în caz de incendiu	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență	15	
			Practică Aplicații practice Activități pe grupe	Fișe de lucru Echipamente specifice	Aplicarea și respectarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență în activitatea proprie		30

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
		2.2.Actele normative privind protecția mediului Reguli privind protecția și conservarea mediului Surse de poluare Măsuri de prevenire a apariției surselor de poluare Măsuri de intervenție în caz de poluare Circuitul deșeurilor și rezidurilor: colectare, depozitare, evacuare	Teorie Expunere	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea și aplicarea regulilor privind protecția și conservarea mediului	10	
			Practică Simulare Activități individuale Studiu de caz	Fișe de lucru Echipamente specifice	Respectarea prevederilor actelor normative: păstrarea curățeniei, utilizarea corectă a soluțiilor de curățare, depozitare corectă în spații amenajate, sortare corectă a deșeurilor		20
3.	Crearea de conținut specific activității	Categorii de instrumente digitale utilizate pentru crearea de conținut Rol și modalități de utilizare Criterii de calitate în realizarea conținutului (text, imagine, audio, video)	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea instrumentelor digitale pentru crearea de conținut	10	
			Practică Aplicații practice Activități individuale și de grup	Fișe de lucru	Capacitatea de a selecta instrumente digitale în funcție de conținutul de realizat Capacitatea de a realiza conținut de calitate (text, imagine, audio, video)		20

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
4.	Perfecționare și autodezvoltare	Formarea și dezvoltarea profesională Perfecționarea profesională: necesitate, rol, importanță Identificarea nevoilor proprii de dezvoltare personală și profesională Participarea la programe de formare profesională	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea standardelor de performanță profesională impuse în domeniu	10	
			Practică Aplicații practice Activități individuale și de grup	Fișe de lucru	Capacitatea de însușire a tehnicilor de autoperfecționare Capacitatea de valorificare a experienței dobândite Capacitatea de a atinge standardele de performanță profesională		20
5.	Sistemul de relaționare profesională	5.1. Tipuri și categorii de relații profesionale în cadrul organizației Niveluri ierarhice Specificul relațiilor profesionale Situații care impun lucrul în echipă Definiția echipei; roluri și obiective Conflicte în cadrul echipei: gestionare și mediere Motivarea în cadrul echipei	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea tipurilor și categoriilor de relații profesionale Cunoașterea specificului relațiilor profesionale Cunoașterea caracteristicilor echipei	5	
			Practică Aplicații practice Activități individuale și de grup	Fișe de lucru Echipamente specifice	Gestionarea conflictelor Gestionarea situațiilor de lucru în echipă		10

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
		5.2.Relția cu partenerii și clienții organizației Identificarea și clasificarea pe categorii Modalitatea de relaționare Menținerea relației cu partenerii	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea categoriilor de parteneri, clienți, colaboratori Cunoașterea modalităților de relaționare	5	
			Practică Aplicații practice Activități individuale și de grup	Fișe de lucru Echipamente specifice	Aplicarea modalităților de relaționare Aplicarea modalităților de menținere a relațiilor cu partenerii		10
6.	Tehnici de comunicare interpersonale și instituționale	Tipuri de comunicare: comunicarea verbală, comunicarea nonverbală, comunicarea online Valorile în comunicare: informație corectă de specialitate, vocabular specific, exprimare clară, concisă și corectă Abilități de comunicare Comunicarea folosind mijloace electronice (e-mail, rețele de socializare)	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea tipurilor de comunicare și caracteristicile acestora Cunoașterea valorilor în comunicare	10	
			Practică Aplicații practice Activități individuale și de grup	Fișe de lucru	Aplicarea tehnicilor de comunicare Adaptarea comunicării în funcție de tipul solicitării și tiparul psiho-emoțional		20

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
7.	Cadrul legislativ privind gestionarea documentelor	Prevederile legale referitoare la evidența, gestionarea și arhivarea documentelor specifice Reguli privind evidența și gestionarea documentelor specifice, pe categorii Reguli de arhivare pe categorii de documente	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea prevederilor legale referitoare la evidența, gestionarea și arhivarea documentelor specifice	10	
			Practică Demonstrație structurată Studiu de caz	Fișe de lucru	Aplicarea prevederilor legale referitoare la evidența, gestionarea și arhivarea documentelor specifice, în funcție de tipul documentului		20
8.	Tehnici de gestionare a bazei de date	Programe digitale de gestionare a bazei de date Programe specifice în funcție de tipul și categoria informațiilor Actualizarea bazei de date	Teorie Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea programelor de gestionare a bazei de date, în funcție de tipul și categoria informațiilor	20	
			Practică Simulare	Aplicații practice	Aplicarea programelor de gestionare și actualizare a bazei de date, în funcție de tipul și categoria informațiilor		40

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
9.	Procesarea și asigurarea fluxului informațiilor și comunicărilor	Categoriile de informații Procesarea, stocarea și transmiterea comunicărilor interne și externe, în funcție de categorie Canale de transmitere și sistemul informațional	Teorie Expunere Dezbateri	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea categoriilor de comunicări Cunoașterea regulilor de stocare și transmitere, în funcție de tipul informației	25	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru Mijloace și echipamente	Procesarea comunicărilor Respectarea regulilor de stocare și transmitere în funcție de tipul informației		50
10.	Cadrul legislativ privind protecția datelor cu caracter personal	Prevederile legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal Reguli în funcție de specificul activității Aplicarea regulilor în activitatea proprie	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea prevederilor legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal	25	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru	Respectarea prevederilor legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal în activitatea proprie		50

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
11.	Tehnici de informare și documentare	Modalitățile de informare și documentare Cunoaștere și utilizare de programe, aplicații, motoare de căutare etc., în funcție de domeniul de activitate	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea modalităților de informare și documentare: programe, aplicații, motoare de căutare etc., în funcție de domeniul de activitate	25	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru	Utilizarea modalităților de informare și documentare: programe, aplicații, motoare de căutare etc., în funcție de domeniul de activitate		50
12.	Termeni tehnici și limbajul de specialitate	Termeni tehnici, de specialitate: categorii de termeni, în funcție de domeniul de activitate Redactarea de materiale, utilizând termeni tehnici de specialitate	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Însușirea termenilor tehnici, de specialitate Însușirea regulilor de redactare a materialelor de specialitate	25	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru Echipamente specifice	Utilizarea limbajului de specialitate Redactarea de materiale, utilizând corect termenii tehnici		50

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
13.	Evenimente de protocol și promovare	Tipuri și categorii de evenimente Definiție, clasificare, caracteristici Noțiuni introductive în domeniul protocolului și etichetei Planificarea și organizarea evenimentelor de protocol și promovare	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea tipurilor și categoriilor de evenimente	25	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru	Planificarea și organizarea evenimentelor de protocol și promovare		50
14.	Gestionarea zilnică a activității	Planificarea agendelor zilnice de lucru Noțiuni de management al timpului Administrarea și comunicarea activității zilnice pentru superiorii ierarhici	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea tehnicilor de planificare Cunoașterea principiilor de management al timpului	15	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru	Administrarea activităților zilnice: prioritizare, gestionarea timpului		30
15.	Înregistrarea și transmiterea corespondenței	Clasificarea corespondenței Identificarea categoriilor de corespondență, în funcție de specificul activității Înregistrarea și transmiterea corespondenței electronice Înregistrarea și transmiterea corespondenței/documentației fizice	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea categoriilor de corespondență Însușirea modalităților de înregistrare și transmitere	15	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru	Înregistrarea și transmiterea corespondenței în funcție de categorie		30

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
16.	Gestionarea documentelor legislative	Clasificarea documentelor legislative Gestionarea documentelor legislative de bază și actualizate Diseminarea documentelor legislative, intern și extern, ierarhic, pe compartimente	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea modalităților de gestionare a documentelor legislative	25	
			Practică Demonstrație Simulare Studii de caz	Fișe de lucru Documente - model	Aplicarea modalităților de gestionare a documentelor legislative Diseminarea documentelor legislative		50
17.	Organizarea deplasărilor oficiale	Organizarea participărilor la evenimente cu caracter profesional Rezervări servicii de transport, servicii de cazare, alte servicii Asigurarea comunicării cu organizatorii	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea modalităților și sistemelor de rezervare Cunoașterea modalităților de comunicare	10	
			Practică Studii de caz	Fișe de lucru	Aplicarea mijloacelor și sistemelor de rezervare Aplicarea tehnicilor de comunicare cu organizatorii		20

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
18.	Gestionarea interviurilor și audiențelor	Clasificarea interviurilor și audiențelor Principalele caracteristici pe tipuri și categorii de interviuri și audiențe Pregătirea logisticii și a materialelor Asigurarea protocolului Asigurarea comunicării cu persoanele implicate	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea tipurilor de interviuri, audiențe Cunoașterea activităților preliminare	10	
			Practică Studii de caz	Fișe de lucru	Pregătirea logisticii Asigurarea comunicării Asigurarea respectării protocolului		20
19.	Organizarea reuniunilor de lucru	Clasificarea reuniunilor: interne, externe, categorii, tipuri Caracteristici și particularități ale reuniunilor Pregătirea materialelor pentru reuniuni: prezentări PowerPoint, pliante, alte materiale de promovare/informare	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea caracteristicilor diferitelor tipuri de reuniuni Reguli de redactare a materialelor	15	
			Practică Studii de caz	Fișe de lucru	Pregătirea corectă a materialelor pentru reuniuni: prezentări PowerPoint, pliante, alte materiale de promovare/informare		30

Nr. crt.	DISCIPLINĂ/ MODUL	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
						TEORIE	PRACTICĂ
20.	Elaborarea documentației specifice	Clasificarea corespondenței și materialelor specifice: correspondența oficială, minute, procese verbale, comunicări, rapoarte, sinteze etc. Elaborarea și redactarea corespondenței și a materialelor specifice Reguli de redactare, în funcție de categorie	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea regulilor de tehnoredactare, în funcție de categorie Cunoașterea regulilor de ortografie și punctuație	25	
			Practică Studii de caz	Fișe de lucru	Redactarea corectă a corespondenței oficiale Redactarea corectă a materialelor specifice		50
21.	Asigurarea confidențialității	Norme de etică și moralitate Respectarea confidențialității datelor, informațiilor, documentelor	Teorie Expunere Prezentare interactivă	Laptop Videoproiector Flipchart Suport de curs Prezentări multimedia	Cunoașterea normelor eticii și moralității	10	
			Practică Studii de caz	Fișe de lucru	Respectarea normelor privind confidențialitatea datelor, informațiilor, documentelor		20