

Program osposobljavanja za

MENADŽERA PROTOKOLA

UČESNIK/UČESNICA SE OSPOSOBLJAVA ZA

OBAVLJANJE MENADŽERSKE FUNKCIJE PROTOKOLA

I POSTAJE

SERTIFIKOVANI MENADŽER PROTOKOLA

1. Naziv programa

Program obuke ZA MENADŽERA PROTOKOLA

2. Ciljevi obuke:

Učesnici će:

- se upoznati sa genezom i osnovnim principima protokola;
- se upoznati sa međunarodnim pravom, konvencijama i međunarodnim običajima u protokolu;
- se upoznati sa principima interkulturnog aspekta poslovanja
- naučiti kako se usmeno komunicira sa poslovnim partnerima, VIP osobama i svim zainteresovanim stranama
- naučiti pravila pisane komunikacije e-poštom i ostalim vidovima pisane službene korespodencije
- uspešno koristiti, razumeti i kontrolisati neverbalnu komunikaciju
- savladati principe službene korespodencije i komunikacije o najboljem načinu obraćanja, predstavljanja, prezentovanja teme na međunarodno prihvaćen način i po prihvaćenim standardima
- naučiti da planira, priprema, organizuje i realizuje društvene, religiozne, sportske, zabavne, medijske, službene, poslovne, međudržavne događaje svih nivoa i vrsta
- naučiti da prepoznaje i vlada se po pravilima lepog ponašanja
- Uspešno koristiti pravila za upravljanje imidžom
- Koristiti i razvijati interpersonalne veštine u službenim odnosima

3. Trajanje programa obuke

Trajanje obuke koja obuhvata obrazovanje u organizovanoj grupi i individualno obrazovanje pojedinca, je 56 časova – u odnosu na odgovarajući način rada i studijsko gradivo.

4. Obavezni načini provere i ocenjivanja znanja

Usvojeno znanje i veštine će biti provereni u celosti kroz pismeni i usmeni deo ispita.

5. Uslovi za uključ enje

Minimalni uslov za uključ enje u program obuke je:

- IV stepen stručne spre me

6. Uslovi za završetak obuke

Program ne predviđa posebne uslove za napredovanje u vreme njegovog trajanja.

Obuka se zaključuje usmenim delom ispita. Učesnik mora dokazati da vlada standardima znanja iz svih tematskih oblasti programa.

Ispit obuhvata:

Stručno teorijski deo koji se proverava:

- pismeno
- i usmeno odbranom projektnog rada, gde učesnik može pojasniti i dopuniti projektni rad.

Ispit se polaže po ispitnom katalogu pred ispitnom komisijom.

Na ispit za utvrđivanje i potvrdu osposobljenosti može takođe izaći i kandidat/kandidatkinja koji ispunjava uslove koji su propisani za uključ enje u Program obuke.

Moduli programa osposobljavanja za MENADŽERA PROTOKOLA

Moduli	teorija	vežbe	samoučenje	ukupan br. časova
Pojam, istorija, osnovni principi	2	0	2	4
Međunarodni karakter i interkulturalna inteligencija	3	3	4	10
Komunikacija i protokol	3	5	5	13
Organizovanje događaja	3	5	5	13
Lična diplomatija	3	3	4	10
Ukupan br. časova	14	16	20	50

KATALOG ZNANJA

1. Modul: POJAM, ISTORIJA I OSNOVNI PRINCIPI

1.1. Broj časova i oblici obrazovnog rada:

Oblici obrazovnog rada			
Teorija	Vežbe	Samoučenje	Ukupno
2	0	2	4

1.2. Ciljevi modula:

Učesnik:

- Se upoznaje sa pojmom protokola
- Zna da definiše i objasni kada se i zbog čega koristi protokol
- Nauči da pravila poslonog protokola
- Upoznaje se sa značajem međuljudskih poslovnih odnosa

1.3. Sadržaj modula:

Tematska oblast	CILJEVI – ZNANJE UČESNIKA
Međuljudski poslovni odnosi	• Definiše pojam međuljudskih poslovnih odnosa • Objasni genezu u međuljudskim poslovnim odnosima
Formalna pravila koja važe u poslovnom okruženju	• Definiše osnov poštovanja primene uvažavanja u međuljudskim i poslovnim odnosima te ih primenjuje u svakodnevnom poslovanju • Navodi formalna pravila koja važe u poslovnom okruženju
Principi na kojima je nastao i razvijao se protokol	• Opiše i koristi principe na kojima je nastao i razvijao se protokol • Zna šta je protokol i kada se koristi

1.4. Posebnosti u izvođenju:

- Razgovori i mišljenja o dosadašnjim iskustvima
- Brainstorming sa učesnicima po pojedinačnim ključnim kompetencijama
- Poređenje različitih saznanja i vlastitih proučavanja u praksi

2. Modul: MEĐUNARODNI KARAKTER I INTERKULTURNA INTELIGENCIJA

2.1.. Broj časova i oblici obrazovnog rada:

Oblici obrazovnog rada			
Teorija	Vežbe	Samoučenje	Ukupno
3	3	4	10

2.2. Ciljevi modula:

Učesnik:

- poznaje međunarodno pravo, konvencije i međunarodne običaje u poslovnom protokolu;
- poznaje principe interkulturnog aspekta poslovanja
- poznaje sociološke i psihološke podele i raznolikosti kultura
- poznaje znakovne gestove i govor tela u interkulturnoj komunikaciji

2.3. Sadržaj modula:

Tematska oblast	CILJEVI – ZNANJA UČESNIKA
Međunarodni pravni izvori na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet	• Poznae međunarodne prave izvore na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet
Međunarodne konvencije na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet	• Poznae međunarodne konvencije na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet
Međunarodne običajne normame protokola	• Poznae međunarodne običajne normame na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet
Interkulturni aspekt poslovanja	• Zna važnost poznavanja interkulturnog aspekta poslovanja, • Primenjuje sofisticirane principe interkulturnog aspekta poslovanja

2.4. Posebnosti u izvođenju:

- Predavanja
- Razgovori i mišljenja o dosadašnjim iskustvima
- Poređenje različitih saznanja i vlastitih proučavanja u praksi

3. Modul: KOMUNIKACIJA I PROTOKOL

3.1. Broj časova i oblici obrazovnog rada:

Oblici obrazovnog rada			
Teorija	Vežbe	Samoučenje	Ukupno
3	5	5	13

3.2. Ciljevi modula:

Učesnik:

- usmeno komunicira sa poslovnim partnerima, VIP osobama i svim zainteresovanim stranama;
- koristi pravila pisane komunikacije e-poštom i ostalim vidovima pisane službene korespodencije;
- uspešno koristiti, razume i kontroliše neverbalnu komunikaciju;
- savlada principe službene korespodencije i komunikacije o najboljem načinu obraćanja, predstavljanja, prezentovanja teme na međunarodno prihvaćen način i po prihvaćenim standardima.

3.3. Sadržaj modula:

Tematska oblast	CILJEVI – ZNANJE UČESNIKA
Kanali komunikacije u organizaciji	• Navede vrste komunikacije • Objasni prirodu i proces komunikacije • Razume komunikacione signale • Razume smisao i ulogu komunikacije u organizaciji • Poznae modele komunikacije • Zna formalne i neformalne kanale komunikacione mreže u organizaciji
Verbalna komunikacija	• Definiše šta je verbalna komunikacija • Poznae proces i elemente verbalne komunikacije • Zna koliki je značaj komunikatora u verbalnoj komunikaciji • Zna da razlikuje uspešnu od neuspešne verbalne komunikacije • Ovlada tehnikama dobre verbalne komunikacije
Neverbalna komunikacija	• Zna karakteristike neverbalne komunikacije • Pravi odnos između verbalne i neverbalne komunikacije • Odredi vrste neverbalne komunikacije • Zna osnovne elemente uspešne neverbalne komunikacije •
Upotreba komunikacionih veština za ubeđivanje i uticaj na druge na poslu	• Prepoznaje znakove verbalne i neverbalne komunikacije • Uspešno koristi elemente verbalne i neverbalne komunikacije u procesu ubeđivanja i vršenja uticaja na druge • Koristi uspešno tehnike aktivnog slušanja
Upravljanje konfliktima i	• Razume prirodu konflikta, uzroke i proces nastajanja konflikata

rešenje problema	• Zna tehnike upravljanja konfliktima • Zna negativne i pozitivne strane konflikata • Zna koji su mogući međuljudski uzroci organizacionih konflikata
Upravljanje grupnim ili timskim zadatkom	• razume značaj timskog rada za optimalno integrisanje individualnih karakteristika u ostvarenju ciljeva organizacije • pravilno formira tim vodeći računa o timskim ulogama potrebnim za obavljanje zadatka koji je poveren timu • organizuje funkcionisanje tima i podignete nivo efikasnosti i efektivnosti timskog rada
Organizacija potpisivanja bilateralnog i multilateralnog dogovora	• zna i primenjuje praviladiplomatskog i poslovnog bontona • zna da organizuje sastanak potpisivanja bilateralnog i multilateralnog dogovora • zna i primenjuje pravila oslovlavanja učesnika potpisivanja dogovora
Unapređenje nastupa	• zna kako se formuliše ključne poruke i kako se prenose • zna kada upotrebiti činjenice, kada iskustvo • zna kako da neutrališe tremu

3.4. Posebnosti u izvođenju:

- Obrada praktičnih vežbi individualno i u grupama
- Prezentovanje studija slučaja
- Diskusija o iskustvima slušalaca i mogućnosti upotrebe metoda obrađenih u praksi

4. Modul: ORGANIZOVANJE DOGAĐAJA

4.1. Broj časova i oblici obrazovnog rada:

Oblici obrazovnog rada			
Teorija	Vežbe	Samoučenje	Ukupno
3	5	5	13

4.2. Ciljevi modula:

Učesnik:

- Razume ulogu i cilj pružanja podrške organizaciji događaja
- Razume aktivnosti neophodne za pripremu događaja
- Bude u stanju da podrži planiranje i organizaciju događaja
- Identifikuje aktivnosti neophodne za realizaciju događaja
- Identifikuje vrste rizika pri organizaciji događaja

4.3. Sadržaj modula:

Tematska oblast	CILJEVI – ZNANJE UČESNIKA
Planiranje događaja	• Definiše i primenjuje pravilo prioriteta – kada neko ima prednost • Identifikovanje aktivnosti koje su neophodne za realizaciju događaja • Identifikuje pomoćne aktivnosti neophodne za održavanje događaja, Uradi plan organizacije i realizacije događaja • Razume aktivnosti neophodne za pripremu događaja • Bude u stanju da podrži planiranje organizacije događaja • Identifikuje vrste rizika pri organizaciji događaja
Prostor za različite događaje	• Zna da odredi kakav je prostor potreban za različite vrste događaja • Identifikuje različite prostore za različite događaje • Vrš pripremu prostora za događaje • Izvrši prilagođavanje prostora za različite događaje
Resursi neophodni za različite događaje	• Odredi vrste resursa neophodne za različite događaje • Napravi plan resursa neophodnih za realizaciju određenog događaja • Upravlja materijalnim i ljudskim resursima tokom pripreme i tokom realizacije događaja
Upravljanje organizacijom i realizacijom događaja	• Pripremi mesto događaja • Kordinira aktivnosti tokom događaja u skladu sa dogovorenim planom • Upravlja resursima prema planu i programu događaja • Nadgleda rad ključnog osoblja • Identifikuje specifične zahteve koje mogu imati delegati događaja • Odgovara na potrebe delegata tokom događaja • Sarađuje sa rukovodstvom mesta na kome se dešava organizacija događaja

4.4. Posebnosti u izvođenju:

- Predavanja i radionice
- Studija primera iz prakse
- Vežbe u grupi i samostalno
- Diskusija o iskustvima polaznika

5. Modul: LIČNA DIPLOMATIJA

5.1. Broj časova i oblici obrazovnog rada:

Oblici obrazovnog rada			
Teorija	Vežbe	Samoučenje	Ukupno
3	3	4	10

5.2. Ciljevi modula:

Učesnik:

- prepoznaje i vlada se po pravilima lepog ponašanja;
- uspešno koristiti pravila za upravljanje imidžom;
- koristiti i razvija interpersonalne veštine u službenim odnosima

5.3. Sadržaj modula:

Tematska oblast	CILJEVI – ZNANJE UČESNIKA
Pravila protokolarnog ponašanja	• Definiše razlike između bontona i poslovnog protokola • Poznaje i vlada se po pravilima lepog ponašanja, • Primenjuje pravila poslovnog protokola u svom svakodnevnom radu • Razlikuje protokolarni i poslovni poklon
Upravljanje imidžom	• Uspešno koristi pravila za upravljanje imidžom • Primenjuje pravila ponašanja prilikom obedovanja, • Primenjuje pravila dres koda
Ponašanje na radnom mestu	• Primenjuje pravila službenog ponašanja • Primenjuje tehnike upravljanja vremenom • Zna kako da se ponaša na radnom mestu, u odnosu na kolege, poslovne partnere i poslodavca

5.4. Posebnosti u izvođenju:

- Uvodno predavanje
- Brainstorming sa učesnicima po pojedinačnim ključnim kompetencijama
- Primeri iz prakse

SADRŽAJ, UTVRĐIVANJE I POTVRDE OSPOSOBLJENOSTI - ISPITA

Stečeno znanje i sposobnosti se proveravaju projektnim radom, pismenim i usmenim ispitom u kome se vidi da je učesnik stekao znanje iz svih tematskih oblasti obuke.

Merila koja treba poštovati:

- Teorijsko znanje o povezivanju menadžmenta i projekata u ljudskim resursima
- Osposobljenost za rukovođenje ljudi
- Osposobljenost definisanja i upravljanja organizacije projekata s područja ljudskih resursa
- Povezivanje praktičnih i teorijskih znanja
- Odgovarajuće dokumentovanje posla
- Sistematičnost zapisa.

3.2. Oblici i načini i merila provere na ispitu

Ispit se obavlja pred ispitnom komisijom u skladu sa odlukama opšteg dela programa.

Kriterijumi ocenjivanja:

- Projektni rad i pismeni ispit - 60 % i
- Usmena odbrana – 40 %.

MATERIJALNI I KADROVSKI USLOVI ZA IZVOĐENJE OBUKE I PROVERE

Materijalni uslovi za izvođenje:

PROSTOR	OPREMA
učionica uređena odgovarajuće za nastavu odraslih (Učionica za do 25 učesnika obuke, veličine najmanje 2 m2 po osobi)	Učionica poseduje pored stolova ,stolica i table i audiovizuelna pomagala (računar sa projektorom, tabla, prenosiva kamera)

Kadrovski uslovi:

Izvođač obuke obezbeđuje za izvođenje programa obuke za menadžere ljudskih resursa, predavače, koji imaju:

- fakultetsko obrazovanje i najmanje 10 godina iskustva na području ljudskih resursa, što dokazuju referencama
- ispitna komisija mora imati tri člana, koji imaju fakultetsko obrazovanje i najmanje 10 godina iskustva na području ljudskih resursa, što dokazuju referencama.