

STANDARD KVALIFIKACIJE I KATALOG PROVERE

MENADŽER PROTOKOLA

Certified manager for protocol

1. Naziv kvalifikacije

Sertifikovani menadžer protokola/Certified manager for protocol

2. Nivo zahtevnosti

IV, V, VI, VII

3. Uslovi koje mora ispunjavati osoba, koja želi steći kvalifikaciju

U program osposobljavanja i u proveru kompetentnosti se mogu uključiti kandidati koji zadovoljavaju sledeće uslove:

- Najmanje srednja stručna sprema

4. Načini provere znanja i veština

4.1. Potvrđivanje

U procesu savetovanja kandidat lično priprema zbirni folder, koji Komisija procenjuje i ocenjuje sadržaj ispitnog kataloga delimično ili u celosti.

Ako komisija ne može da prepozna sadržaj ispitnog kataloga u prikupljenom portfoliju, kandidat mora da ide na proveru.

4.2. Sertifikacija- Verifikacija

Ispit se sprovodi pred ispitnim odborom u skladu sa opštim programom rada i sa Pravilnikom.

4.2.1. Načini sertifikacije

Seminarski rad sa prezentacijom i usmenom odbranom.

4.2.2. Kriterijumi sertifikacije

Kriterijumi uzeti u obzir prilikom provere:

- Struktura i sadržaj seminarskog rada,
- komunikativnost,
- Poznavanje pravila pisanog i usmenog izražavanja,
- stručno poznavanje područja protokola.

Skrining kriterijuma verifikacije:

- ekspertiza u polju poslovnog protokola

4.2.3. Kriterijumi ocenjivanja:

Područje	Učešće u %
Seminarski rad i ispit	40
Usmena provera	60

5. Materijalni uslovi za verifikaciju i sertifikaciju kvalifikacija

5.1 Materijalni uslovi

- Učionica i AV oprema (računar, projektor)

5.2 Osoblje- uslovi

Komisija će se sastojati od tri člana koji će biti pravilno obučeni za proveru i potvrdu kompetencija i koji ispunjavaju sledeće kvalifikacije ili obrazovanje:

- Univerzitetsko obrazovanje i/ili tri godine radnog iskustva u protokolu.

6. Standard kvalifikacije i uslovi i načini ispitivanja (sertifikacije)

6.1. Kompetencije:

Kandidat:

- poznaje genezu i osnovne principe poslovnog protokola;
- poznaje međunarodno pravo, konvencije i međunarodne običaje u poslovnom protokolu;
- poznaje principe interkulturnog aspekta poslovanja
- zna kako se usmeno komunicira sa poslovnim partnerima, VIP osobama i svim zainteresovanim stranama
- zna pravila pisane komunikacije e-poštom i ostalim vidovima pisane službene korespodencije
- koristi, razume i kontroliše neverbalnu komunikaciju
- vlada principima službene korespodencije i komunikacije o najboljem načinu obraćanja, predstavljanja, prezentovanja teme na međunarodno prihvaćen način i po prihvaćenim standardima
- zna da planira, priprema, organizuje i realizuje društvene, religiozne, sportske, zabavne, medijske, službene, poslovne, međudržavne događaje svih nivoa i vrsta
- zna da prepoznaje i vlada se po pravilima lepog ponašanja
- koristi pravila za upravljanje imidžom
- koristi i razvija interpersonalne veštine u službenim odnosima

6.2. Standard znanja i veština i kriterijumi procene kvalifikacije

Kompetencije	Znanja i veštine	Kriterijumi za procenu
Pojam, istorija, osnovni principi	- Objasni genezu u međuljudskim poslovnim odnosima, - Definiše osnov poštovanja primene uvažavanja u međuljudskim, poslovnim odnosima te ih primenjuje u svakodnevnom poslovanju, - Opiše i koristi principe na kojima je nastao i razvijao se protokol	- Definiše pojam međuljudskih poslovnih odnosa - Objasni osnove poštovanja i primene uvažavanja u međuljudskim i poslovnim odnosima - Navede formalna pravila koja važe u poslovnom okruženju - Objasni razliku između društvenog bontona (lepog ponašanja) i poslovnog protokola - Odgovor: Šta je poslovni protokol i kada se koristi?

Međunarodni karakter i interkulturalna inteligencija	- Pozna je međunarodne prave izvore na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet, - Pozna je međunarodne konvencije na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet, - Pozna je međunarodne običajne normame na kojima je zasnovan protokol i njegov integritet - Zna važnost poznavanja interkulturalnog aspekta poslovanja, - Aktivno upražnjava sofisticirane principe interkulturalnog aspekta poslovanja	- Navede međunarodne pravne izvore poslovnog protokola - Navede međunarodne konvencije poslovnog protokola - Objasni koje su međunarodne običajne norme poslovnog protokola - Navede aspekte i principie interkulturalnog poslovanja
Komunikacija i protokol	- Razume komunikacione signale, - Pravilno koristi verbalnu komunikaciju, - Razume neverbalnu komunikaciju npr. izraze lica, govor tela, - Razume kako da upotrebi komunikacione veštine za ubeđivanje i uticaj na druge na poslu, - Prepoznaje negativne reakcije i povećava rešavanje problema, - Upravlja konfliktima i rešava probleme, - Upravlja grupnim ili timskim zadatkom, - Organizuje podpisivanje bilateralnog i multilateralnog dogovora, - Bude u stanju da ubedi i utiče na druge u kontekstu radnog mesta, - Nauči kako da unapredi nastup, - Identifikuje i poznaje kanale komunikacije u organizaciji, - Predstavlja sebe i organizaciju u dobrom svetlu, - Pozna je osnovna načela poslovnog protokola - Pravi razliku između bontona i poslovnog	- Navede vrste komunikacije - Objasni prirodu i proces komunikacije - Definiše pojam i elemente neverbalne komunikacije - Prepozna neverbalne poruke kod slušaoca, primeniti verbalnu i neverbalnu komunikaciju na primeru - Na primeru primeni razne tehnike komunikacije - Objasni značaj reakcije na znake komunikacije iz okruženja - Analizira najmanje tri načina korišćenja veština komunikacije u različitim poslovnim kontekstima - Objasni na primeru razlike pozitivne i negativne komunikacije - Identifikuje probleme u tumačenju neverbalnih znakova - Objasni značaj prvog utiska - Koristi veštine aktivnog slušanja, razumevanja i govora tela - Definiše i primenjuje asertivnu komunikaciju - Prepozna i definiše vrste konflikata u poslovnom okruženju - Nabroji tehnike rešavanja konflikata - Analizira ponašanja i veštine za upravljanje konfliktima - Pozna je i primenjuje više tehnika i strategija rešavanja konflikata - Razlikuje agresivnost, neasertivnost i asertivnost - Prepoznaje ličnosti sklone konfliktima - Zna kako sa „teškim“ osobama? - Efikasno upravlja vremenom

MNG Centar

	protokola, - Poznaje pravila pisane komunikacije, - Poznaje pravila elektronske komunikacije.	- Uspešno delegira zadatke - Nabroji osnovna načela poslovnog protokola - Koristi imena, titule i akademske rangove na pravilan način - Zna pravila razmene vizit karti, davanja i primanja poklona - Primenjuje pravila pismene komunikacije - Upotrebljava više stilova poslovne komunikacije - Piše jasno i koncizno - Definiše i primenjuje prednosti i nedostatke, jezik, format i pravila elektronske komunikacije - Organizuje prijem klijenata i poslovnih partnera - Primenjuje pravila pravilnog predstavljanja - Primenjuje pravila pravilnog oslovljavanja - Poznavanje i primena protokola rukovanja - Priprema i sprovodi zdravice, - Priprema , uručuje pozivnice, - Priprema i šalje pisma dobrodošlice, - Priprema i šalje zvanična i lična zahvalna pisma
Organizovanje događaja	- 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 pomoćne aktivnosti neophodne za održavanje događaja, - Identifikuje vrste rizika pri organizaciji događaja, - Identifikuje različite prostore za različite događaje, - Odredi vrste resursa neophodne za različite događaje,	- Definiše i primenjuje pravilo prioriteta – kada neko ima prednost - Organizuje formiranje linije za doček - Organizuje raspored sedenja, poslovni ručkovi, večere - Organizuje, poziva i prima pozive - Priprema i organizuje svečano potpisivanje ugovora - Priprema i sprovodi pozdravljanje, uvodna pitanja, davanje uputstava i objašnjenja pri određenim događajima, - Nabroji i predvidi najčešće greške u realnim situacijama, - Osmišljava i pruža podršku organizaciji događaja, - Realizuje aktivnosti neophodne za pripremu događaja, - Sprovodi aktivnosti neophodne za realizaciju određenog događaja, - Detektuje i sprovodi pomoćne aktivnosti neophodne za održavanje određenog događaja, - Predvidi vrste rizika pri organizaciji određenog događaja, - Pronađe i prilagodi različite prostore za određeni događaj, - Odredi i obezbedi različite vrste resursa neophodne za određeni

MNG Centar

	- Uradi probne aranžmane pre realizacije 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.	događaj, - Izradi različite nacрте programa i agende, - Objasni pravila VIP smeštaja, - Izradi plan susreta, - Izradi check-liste aktivnosti, - Sprovodi inspekciju stola, - Pozna i sprovodi pravila redosleda sedenja, - Zna i sprovodi ulogu domaćina/gosta - Definiše i primenjuje u praksi kulturne razlike i poslovne obicaje u Evropi i svetu, - Formira jelovnik u skladu sa kulturnim i verskim razlikama
Lična diplomatija	- Pozna i vlada se po pravilima lepog ponašanja, - Primenjuje pravila poslovnog protokola u svom svakodnevnom radu, - Savetuje, pozna i primenjuje pravila „oblačenja za priliku“, - Uspešno koristi pravila za upravljanje imidžom, - Koristi i razvija interpersonalne veštine u službenim odnosima, - Pozna pravila lepog ponašanja i službenog bontona pri obedovanju i primenjuje ih u svim prilikama od poslovnog ručka, preko popodnevnog prijema do svečane večere, - Sposoban je da efikasno i efektivno koristi svoje vreme, - Izbegava odugovlačenje i obavlja svoje obaveze redovno i na vreme,	- Definiše razlike između bontona i poslovnog protokola - Ilustruje kakav izgled se smatra profesionalnim i poželjnim - Primenjuje pravila poslovnog oblačenja, - Primenjuje pravila ponašanja prilikom obedovanja, - Primenjuje pravila dres koda - Razlikuje protokolarni i poslovni poklon - Primenjuje pravila službenog ponašanja - Primenjuje tehnike upravljanja vremenom

	- Zna kako da se ponaša na radnom mestu, u odnosu na kolege, poslovne partnere i poslodavca	
--	---	--

7. Literatura

- Diplomatski ceremonijal i protokol, John R. Wood, Jean Serres, Mate, Zagreb 2005;
- Bonton i protokol, Vojislav M. Glišić, Ministarstvo odbrane – Uprava za školstvo, Beograd 2007;
- Diplomatski protokol, Zoran Veljić, Službeni list SRJ, Beograd 2008;
- Diplomatski i poslovni protokol, Mario Mikolić, Barbat, Zagreb 2002;
- Pravila lepog ponašanja, dr Miroslav Nikolić, Centar za unapredjenje hotelijerstva, Beograd 2001;
- Ilustrirani bonton i protokol, Djordje Zelmanović, SNL, Zagreb 1986;
- Etika i poslovne komunikacije, prof. dr Žarko S. Pavić, Univezitet Singidunum, Beograd 2011;
- Diplomatsko i konzularno pravo, Miodrag Mitić i Stevan Djordjević, Službeni list SRJ i Centar za publikacije pravnog fakulteta univerziteta u Beogradu, Beograd 2007;
- Power Etiquette : What You Don't Know Can Kill Your Career, Casperson, Dana May, AMACOM Books.