

Standard ocupațional

ADMINISTRATOR DE CONDOMINII

COD COR 515303

Inițiator/Autori:

Ministerul Dezvoltării Regionale și
Administrației Publice
Bogdan-Andrei Ghinea- Consilier evaluare-examinare
– MDRAP-Direcția Generală Dezvoltare Regională și
Infrastructură

Data elaborării:

21.02.2019

Verificare profesională:

Diana Doina Țenea – Director General
– MDRAP-Direcția Generală Dezvoltare Regională și
Infrastructură

Data verificării:

01-25.03.2019

Avizare:

Asociația Municipiilor din România

Data avizării:

06.03.2019

Asociația Orașelor din România

18.03.2019

Validare documentație:

Comitet sectorial
Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Data validării sectoriale:

23.04.2019

Aprobare:

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ
PENTRU CALIFICĂRI**

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 140/07.05.2019

Nr. RS - 1/07.05.2019

STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIEȚEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Administrator de condominii cod COR 515303

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Condominium administrator

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

- a) administrează condominiul, propune și supraveghează lucrări având ca scop conservarea și întreținerea acestuia;
- b) supraveghează atât lucrările care privesc administrarea, cât și personalul angajat;
- c) în caz de urgență, cu acordul comitetului executiv, inițiază executarea tuturor lucrărilor necesare protejării imobilului;
- d) prestează serviciile prevăzute în contractul de administrare cu responsabilitate și în mod profesional;
- e) execută dispozițiile prevăzute în hotărârile adunării generale a asociației de proprietari, în conformitate cu prezenta lege, regulamentul condominiului și conform contractului de administrare;
- f) organizează și conduce contabilitatea în partidă simplă și activitatea de casierie;
- g) gestionează, separat pentru fiecare asociație, bunurile materiale și fondurile bănești ale asociației, conform hotărârilor adunării generale și deciziilor comitetului executiv;
- h) propune, cel târziu până la sfârșitul perioadei de recalculare a cheltuielilor, bugete anuale și prognoze pe termen mediu în care trebuie să includă sumele achitate, lucrările de întreținere și lucrările de reabilitare și îmbunătățire, sumele necesare din fondurile asociației, alte cheltuieli previzibile și o estimare generală a cheltuielilor asociației de proprietari;
- i) efectuează formalitățile necesare în angajarea contractelor cu furnizorii de servicii pentru exploatarea și întreținerea condominiului, derularea și urmărirea realizării acestor contracte;
- j) asigură gestionarea condominiului conform hotărârilor adunării generale și deciziilor comitetului executiv, cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- k) are obligația prezentării tuturor datelor, documentelor și informațiilor privind conținutul și respectarea contractului de administrare, precum și a acordurilor de plată în rate a cheltuielilor anuale, a cuantumului prestațiilor convenite, la solicitarea oricărui proprietar;
- l) gestionează, conform hotărârilor adunării generale sau comitetului executiv, fondul de rulment și fondul de reparații constituite la dispoziția asociației de proprietari, precum și alte fonduri constituite de către aceasta;
- m) calculează, întocmește, supune verificării cenzorilor/comisiei de cenzori, supune aprobării comitetului executiv și afișează la avizier lista lunară a cheltuielilor de întreținere, întocmită conform reglementărilor în vigoare, în termen de maximum 5 zile de la primirea ultimei facturi de la furnizorii de servicii;
- n) întocmește lunar și depune semestrial la compartimentul specializat în sprijinirea și îndrumarea asociațiilor de proprietari pe a cărei rază teritorială se află condominiul situația soldurilor

elementelor de activ și pasiv;

o) afișează lunar, la avizier, lista de venituri și cheltuieli ale asociației, care cuprinde inclusiv veniturile obținute din exploatarea proprietății comune;

p) asigură, prin controale periodice, respectarea normelor generale de apărare împotriva incendiilor la utilizarea părților comune, funcționalitatea permanentă, la gabaritele proiectate, a căilor de evacuare în caz de incendiu și a celor de acces, intervenție și salvare și comunică de urgență președintelui asociației de proprietari/comitetului executiv neregulile identificate;

q) îndeplinește orice alte atribuții stabilite în cadrul adunării generale a asociației de proprietari în conformitate cu legea;

r) poate negocia contractele de furnizare/prestare a serviciilor între furnizori/prestatori și asociația de proprietari, ca urmare a hotărârii adunării generale a asociației de proprietari, conform contractului de administrare;

s) pentru realizarea lucrărilor de întreținere, reparații sau investiții privind proprietatea comună, ținând seama de preț, durata de execuție și calitate, supune spre analiză și aprobare comitetului executiv oferte ale operatorilor economici care satisfac cerințele asociației de proprietari, conform legislației în vigoare;

t) ține evidențe contabile separate pentru fiecare condominiu în parte pe care îl are în administrare;

u) organizează și conduce contabilitatea în partidă simplă a veniturilor și cheltuielilor asociației de proprietari cu respectarea prevederilor legale în vigoare privind legislația financiar-contabilă.

3.2 Competențe

- 1 Aplicarea prevederilor legale referitoare la administrarea condominiilor;
- 2 Aplicarea prevederilor legale referitoare la organizarea și conducerea contabilității în partidă simplă;
- 3 Aplicarea prevederilor legale referitoare la serviciile comunitare de utilități publice;
- 4 Aplicarea prevederilor legale generale referitoare la asigurarea calității în construcții și autorizarea lucrărilor în construcții;
- 5 Aplicarea prevederilor legale generale referitoare la apărare împotriva incendiilor;
- 6 Bazele contabilității primare, emiterea facturilor, efectuarea plăților și încasări;
- 7 Întocmirea documentelor contabile de bază (facturi, chitanțe, ordine de plată, registru de casă, jurnal de bancă, etc.);
- 8 Elaborarea documentelor de gestiune;
- 9 Operarea documentelor contabile primare de bază în softuri dedicate și în Excel sau echivalent;
- 10 Aplicarea procedurilor de arhivare fizică și electronică;
11. Aplicarea tehnicilor de comunicare eficientă.

4. Niveluri de calificare:

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

3

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

3

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional)

3

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

1. În situația în care, în urma evaluării inițiale sau în baza certificatelor de competență, se constată că participanții la programul de formare profesională dețin anumite competențe, durata pregătirii se va reduce corespunzător, fără a depăși însă 50%, conform prevederilor Ordinului comun al Ministrului muncii, solidarității sociale și familiei și al Ministrului educației, cercetării și tineretului nr. 353/5202/2003 pentru aprobarea Metodologiei de autorizare a furnizorilor de formare profesională a adulților, cu modificările și completările ulterioare.
2. Evaluarea și certificarea competențelor profesionale obținute pe alte căi decât cele formale se poate realiza în condițiile Ordinului comun al Ministrului educației și cercetării și al Ministrului muncii, solidarității sociale și familiei pentru aprobarea Procedurii de evaluare și certificare a competențelor profesionale obținute pe alte căi decât cele formale nr. 4543/468/2004, cu modificările și completările ulterioare.

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
- 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:

Exercitarea profesiei se realizează în conformitate cu legislația în vigoare privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor.

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore

720

din care :

240

teorie,
practică.

480

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 necesare:

- Computer/ Laptop;
- Echipamente de proiecție;
- Sistem de operare, programe software și aplicații aferente;
- Software de gestiune financiar-contabilă.

Alte materiale:

- Actele normative primare și subsecvente care reglementează activitatea de administrare a condominiilor;
- Manuale/suporturi de curs;
- Flipchart, markere, postit-uri;
- Documente contabile de bază (facturi, chitanțe, ordine de plată, registru de casă, jurnal de bancă, etc.);
- Materiale de informare preventivă - apărare împotriva incendiilor;
- Contracte-cadru de prestare a serviciilor comunitare de utilități publice.

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

Selecția formatorilor cooptați în programul de formare profesională pentru ocupația de "Administrator de condominii" se realizează din rândul specialiștilor care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- Pentru pregătirea teoretică – îndeplinesc cerințele impuse de reglementările în vigoare privind calitatea de formator și au experiență în domeniul formării profesionale a adulților de cel puțin 2 ani și au experiență profesională și/sau teoretică de cel puțin 2 ani în unul din următoarele domenii:

- o Juridic;
- o Economic/financiar/contabilitate;
- o Arhitectură/construcții;
- o Administrație publică/Planificarea și reglementarea serviciilor comunitare de utilități publice.

- Pentru pregătirea practică - îndeplinesc cerințele impuse de reglementările în vigoare privind calitatea de instructori/preparatori formare și au o experiență în domeniul formării profesionale a adulților de cel puțin 2 ani și au o experiență profesională de cel puțin 3 ani în unul din următoarele domenii:

- o Juridic;
- o Economic/financiar/contabilitate;
- o Administrarea condominiilor.

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

Pentru evaluarea competențelor - îndeplinesc cerințele impuse de reglementările în vigoare privind calitatea de evaluator de competențe profesionale și au experiență recentă de muncă în domeniul evaluării competențelor profesionale de cel puțin 3 ani și de minim 3 ani în unul din următoarele domenii:

- o Juridic;
- o Economic/financiar/contabilitate;
- o Administrație publică/Planificarea și reglementarea serviciilor comunitare de utilități publice.

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

3.1. Realizare:

Autor: *Bogdan-Andrei Ghinea, Consilier evaluare-examinare, Direcția Generală Dezvoltare Regională și Infrastructură, Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice*

Data elaborării: 21.02.2019

3.2. Verificare profesională:

Specialist: *Diana Doina ȚENEA, Director General, Direcția Generală Dezvoltare Regională și Infrastructură, Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice*

Data verificării: 01-25.03.2019

3.3. Avizare:

Instituție de profil: *Asociația Municipiilor din România*

Data avizării: 06.03.2019

Asociația Orașelor din România

Data avizării: 18.03.2019

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial: *Activități Financiare, Bancare și de Asigurări*

Data validării: 23.04.2019

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 140 din data. 07.05.2019

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Aplicarea prevederilor legale referitoare la administrarea condominiilor;	Asigurarea conformității cu legislația în vigoare.	36	8
2	Aplicarea prevederilor legale referitoare la organizarea și conducerea contabilității în partidă simplă;		30	8
3	Aplicarea prevederilor legale referitoare la serviciile comunitare de utilități publice;		30	8
4	Aplicarea prevederilor legale generale referitoare la asigurarea calității în construcții și autorizarea lucrărilor în construcții;		30	8
5	Aplicarea prevederilor legale generale referitoare la apărare împotriva incendiilor.		24	8
6	Bazele contabilității primare, emiterea facturilor, efectuarea plăților și încasări;	Gestionarea financiar-contabilă, și gestiunea documentelor și bunurilor materiale ale asociației de proprietari.	18	102
7	Întocmirea documentelor contabile de bază (facturi, chitanțe, ordine de plată, registru de casă, jurnal de bancă, etc.);		16	102
8	Elaborarea documentelor de gestiune;		16	80
9	Operarea documentelor contabile primare de bază în softuri dedicate și în Excel sau echivalent;		18	90
10	Aplicarea procedurilor de arhivare fizică și electronică;		16	58
11	Aplicarea tehnicilor de comunicare eficientă.		6	8
	TOTAL ORE		240	480
	TOTAL GENERAL		720	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional

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	Practică
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1. Asigurarea conformității cu legislația în vigoare	1.1. Legislația națională în domeniul organizării și funcționării asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor	Raportul dintre autoritățile administrației publice și asociațiile de proprietari înființarea și înregistrarea asociației de proprietari; Drepturile și obligațiile proprietarilor; Modul de utilizare a proprietății individuale și a părților comune; Încetarea destinației folosinței comune pentru părțile comune din condominiu; Organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari; Administrarea condominiilor; Veniturile și cheltuielile asociației de proprietari; Contractarea și facturarea serviciilor de utilități publice în condominii.	Teorie: Prezentare, dezbateri. Practică: Studii de caz, discuții de grup.	Actele normative în vigoare; Suport de curs; Prezentare ppt.; Resurse web ; Laptop videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	Cunoaște legislația privind organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor. Operează cu elementele definitorii ale cadrului național privind administrarea condominiilor. Înțelege mecanismele privind administrarea condominiilor. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.	36	8
		1.2. Legislația națională în domeniul organizării și conducerii contabilității în partidă simplă.	Organizarea și conducerea contabilității în partidă simplă; Norme privind documentele financiar-contabile; Registrele de contabilitate; Registrele și formularele financiar-contabile, utilizate de persoanele juridice fără scop	Teorie: Prezentare, dezbateri. Practică: Studii de caz, discuții de grup.	Actele normative în vigoare; Suport de curs; Sistem de operare, programe software și aplicații aferente; Software de gestiune național privind	Cunoaște legislația privind organizarea și conducerea contabilității în partidă simplă. Operează cu elementele definitorii ale cadrului național privind	30	8

	patrimonial care organizează și conduc contabilitatea în partidă simplă.		financiar-contabilă; Prezentare ppt.; Resurse web; Laptop, videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	contabilitatea pentru asociațiile de proprietari. Înțelege mecanismele contabile. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.		
1.3. Legislația națională în domeniul serviciilor comunitare de utilități publice.	Cadru juridic și instituțional, obiectivele, competențele, atribuțiile și instrumentele specifice necesare înființării, organizării, gestionării, finanțării, exploatării, monitorizării și controlului furnizării/prestării reglementate a serviciilor comunitare de utilități publice: alimentarea cu apă; canalizarea și epurarea apelor uzate; colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale; alimentarea cu energie termică în sistem centralizat; salubritatea localităților și colectarea selectivă a deșeurilor; alimentarea cu gaze naturale;	Teorie: Prezentare, dezbateri. Practică: Studii de caz, discuții de grup.	Acele normative și regulamentele în vigoare; Suport de curs; Prezentare ppt.; Contracte-cadru de prestare a serviciilor comunitare de utilități publice; Resurse web; Laptop, videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	Cunoaște legislația și regulamentele privind serviciile comunitare de utilități publice. Operează cu elementele definitorii ale cadrului național privind înființarea, organizarea, gestionarea, finanțarea, exploatarea, monitorizarea și controlul furnizării/prestării reglementate a serviciilor comunitare de utilități publice. Înțelege mecanismele de funcționare, furnizare și contractare. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.	30	8
1.4. Legislația națională generală în domeniul calității în construcții și autorizarea	Sistemul calității în construcții, noțiuni generale: Obligații și răspunderi ale investitorilor; Obligații și răspunderi ale proiectanților;	Teorie: Prezentare, dezbateri.	Acele normative în vigoare; Suport de curs; Prezentare ppt.; Resurse web;	Cunoaște la nivel general legislația privind calitatea în construcții și autorizarea lucrărilor de construcții. Operează cu elementele definitorii ale cadrului	30	8

lucrărilor în construcții.	Obligații și răspunderi ale executanților; Obligații și răspunderi ale specialiștilor verficatori de proiecte, ale responsabililor tehnici cu execuția și ale experților tehnici, atestați; Obligații și răspunderi ale proprietarilor construcțiilor; Obligații și răspunderi ale administratorilor și ale utilizatorilor construcțiilor; Obligații și răspunderi ale autorităților administrației publice centrale și locale. Noțiuni generale privind autorizarea executării lucrărilor de construcții; Procedura de autorizare a executării lucrărilor de construcții.	Practică: Studii de caz, discuții de grup.	Laptop videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	național privind calitatea în construcții și autorizarea lucrărilor de construcții. Înțelege mecanismele privind calitatea în construcții și autorizarea lucrărilor de construcții. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.	24	8
1.5. Legislația națională generală în domeniul apărării împotriva incendiilor.	Obligații privind apărarea împotriva incendiilor; Obligații autorităților administrației publice centrale; Obligații autorităților administrației publice locale; Obligațiile administratorului, conducătorului instituției, utilizatorului și salariatului; Obligațiile proiectanților și executanților; Obligațiile cadrelor tehnice/personalului de specialitate cu atribuții în domeniul apărării împotriva incendiilor; Răspunderea juridică.	Teorie: Prezentare, dezbatere. Practică: Studii de caz, discuții de grup.	Actele normative în vigoare; Suport de curs; Prezentare ppt.; Materiale de informare preventivă - apărare împotriva incendiilor; Resurse web ; Laptop videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	Cunoaște la nivel general legislația în domeniul apărării împotriva incendiilor. Operează cu elementele definitorii ale cadrului național în domeniul apărării împotriva incendiilor. Înțelege mecanismele în domeniul apărării împotriva incendiilor. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.	24	8

2	2. Gestionarea financiar-contabilă, și gestiunea documentelor și bunurilor materiale ale asociației de proprietari	2.1. Bazele contabilității primare	Evidența economică; Obiectul și metoda contabilității; Evaluarea patrimoniului și calculația; Clasificarea documentelor după diferite criterii; Efectuarea încasărilor și a plăților; Întocmirea, verificarea, corectarea și arhivarea documentelor; Utilizarea documente specifice diferitelor tipuri de întreprinderi; Emitere facturi; Efectuare plăți către furnizori.	Teorie: Prezentare, dezbatere. Practică: Studii de caz, exerciții aplicative, simulări, discuții de grup.	Actele normative în vigoare; Suport de curs; Prezentare ppt.; Resurse web; Laptop videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	Cunoaște reglementările contabile în vigoare. Operează cu elementele definitorii ale contabilității primare. Înțelege mecanismele contabile. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.	18	102
		2.2. Întocmirea documentelor contabile de bază	Întocmirea și evidența facturilor; Întocmirea și evidența chitanțelor; Întocmirea și evidența ordinelor de plată; Registre și forme de înregistrare; Aplicarea tehnicilor și procedurilor de înregistrare operativă și contabilă.	Teorie: Prezentare, dezbatere. Practică: Studii de caz, exerciții aplicative, simulări, discuții de grup.	Actele normative în vigoare; Suport de curs; Prezentare ppt.; Documente contabile de bază (facturi, chitanțe, ordine de plată, registru de casă, jurnal de bancă, etc.); Resurse web; Laptop videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	Întocmește și face dovada ținerii evidenței facturilor; Întocmește și face dovada ținerii evidenței chitanțelor; Întocmește și face dovada ținerii evidenței ordinelor de plată; Înțelege modul de completare al registrelor și formelor de înregistrare; Aplică tehnicile și procedurile de înregistrare operativă și contabilă.	16	102
		2.3. Întocmirea și gestiunea registrelor și a documentelor de gestiune;	Registrele și formularele financiar-contabile, utilizate de persoanele juridice fără scop patrimonial care organizează și conduc contabilitatea în partidă simplă;	Teorie: Prezentare, dezbatere. Practică: Studii de caz, exerciții aplicative,	Actele normative în vigoare; Suport de curs; Prezentare ppt.; Resurse web; Laptop videoproiector	Cunoaște reglementările contabile în vigoare. Operează cu elementele definitorii ale contabilității.	16	80

	Registrul pentru evidența fondului de rulment; Registrul pentru evidența fondului de reparații; Registrul pentru evidența sumelor speciale; Registrul pentru evidența fondului de penalizări; Listă de plată a cotelor de contribuție la cheltuielile asociației de proprietari; Păstrarea și arhivarea documentelor justificative; Situația soldurilor elementelor de activ și de pasiv.	simulări, discuții de grup.	flipchart, markere, postit-uri.	Înțelege mecanismele de gestiune a registrelor și a documentelor de gestiune. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.		
2.4. Operare documentele contabile primare de bază în softuri dedicate și în Excel sau echivalent;	Sistemul contabil parte a sistemului informațional economic; Facturare; Gestiunea stocurilor; Înregistrarea cheltuielilor și gestionarea plăților către furnizor; Rapoarte; Inventariere.	Teorie: Prezentare, dezbatere. Practică: Studii de caz, exerciții aplicative, simulări pe PC, discuții de grup.	Actele normative în vigoare; Support de curs; Prezentare ppt.; Sistem de operare, programe software aplicative, aplicații aferente; Software de gestiune financiar-contabilă; Resurse web; Laptop videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	Cunoaște reglementările contabile în vigoare. Operează cu sistemele software de contabilitate primară. Operează cu sistemele Excel/echivalent pentru conducerea contabilității primare. Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.	18	90
2.5. Proceduri de arhivare fizică și electronică.	Organizarea și desfășurarea activității arhivistice; Administrarea, supravegherea, după caz, și protecția fondului arhivistic al asociațiilor de proprietari; Obligațiile creatorilor și deținătorilor de documente; Gestiunea dosarelor.	Teorie: Prezentare, dezbatere. Practică: Studii de caz, exerciții aplicative, simulări pe PC, discuții de grup.	Actele normative în vigoare; Support de curs; Prezentare ppt.; Resurse web ; Laptop videoproiector flipchart, markere, postit-uri.	Cunoaște legislația în domeniul arhivării. Operează cu elementele definitorii ale procedurilor de arhivare. Înțelege mecanismele de arhivare fizică și electronică. Identifică procedurile și autoritățile publice implicate.	16	58

2.6. Introducere în tehnicile de comunicare.	Niveluri de comunicare; Tipuri de limbaj; Modul de gestionare a reclamațiilor proprietarilor; Tehnici de comunicare și gestiunea situațiilor de criză în comunicare.	Teorie: Prezentare, dezbateri. Practică: Studii de caz, exerciții aplicative, discuții de grup.	Suport de curs; Prezentare ppt.; Resurse web; Laptop videoproiector flipchart, markere, post-it-uri.		Folosește corect termenii utilizați în legislația specifică.	6	8		
					Cunoaște nivelurile de comunicare; Cunoaște tipurile de limbaj și caracteristicile lor; Aplică tehnicile de comunicare eficientă; Gestionează situațiile de criză; Comunică respectuos și deschis. Transmite mesajele pe mai multe canale și niveluri de comunicare. Folosește un limbaj adecvat și plin de respect față de proprietari și față de terți în raporturile contractuale; Găsește cele mai eficiente modalități de comunicare în funcție de situațiile existente, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.				