

378.1:174.4(4)

**PLEDOARIE DE CUNOAȘTERE
A PROTOCOLULUI
ȘI A ETICHETEI
DREPT INSTRUMENTE DE
VALORIFICARE A CULTURII
DE EUROOPENIZARE A
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR**

*Conf. univ. dr. Maria MANCAȘ, ASEM
mancas.maria@ase.md
ORCID 0000-0002-2920-7799*

*Protocolul, ceremonialul și eticheta sunt instrumente importante pentru valorificarea culturii de europenizare a învățământului superior, a mediului de afaceri, a mediului diplomatic. Astfel, în acest articol, ne-am propus să atragem atenția stakeholderilor asupra importanței și impactului pe care le au protocolul și eticheta în procesul de europenizare a învățământului superior. Obiectivul general constă în pledoaria pentru cunoașterea și aplicarea corectă a normelor de protocol și a regulilor de etichetă în procesul de valorificare a culturii de europenizare a învățământului superior. Chiar și protocoalele de parteneriat între instituțiile de învățământ superior, mediul de afaceri național și internațional, mediul diplomatic reprezintă instrumente de construire a unor punți educaționale strategice. De aceea, stakeholderii, care participă la procesul de valorificare a culturii de europenizare a învățământului superior, trebuie să conștientizeze că aceste punți educaționale vor fi construite cu succes numai prin prisma pilonilor **Integritate, Maniere, Personalitate, Apariție** (în fața partenerilor), **Considerație, Tact** etc.*

***Cuvinte-cheie:** protocol, etichetă, protocoale de parteneriat, europenizare culturală, protocol academic, Homo Europaeus, protocol internațional, branding profesional/instituțional.*

JEL: I25, M14.

378.1:174.4(4)

**PLEADING TO KNOW
THE PROTOCOL
AND THE ETIQUETTE
AS TOOLS FOR VALORIZING
THE CULTURE
OF EUROPEANIZATION
OF HIGHER EDUCATION**

*Assoc. Prof. PhD Maria MANCAȘ, ASEM
mancas.maria@ase.md
ORCID 0000-0002-2920-7799*

*Protocol, ceremonial and etiquette are important tools for capitalizing on the cultures of Europeanization of higher education / business / diplomatic environment. Thus, in this article, we aimed to draw the attention of stakeholders to the importance and impact of protocol and etiquette in the process of Europeanization of higher education. The general objective is to plead for the knowledge and correct application of the protocol rules and etiquette rules in the process of capitalizing on the culture of Europeanization of higher education. Even the partnership protocols between higher education institutions, the national and international business environment, the diplomatic environment are tools for building strategic educational bridges. At the same time, stakeholders involved in the process of capitalizing on the culture of Europeanization of higher education must be aware that these educational bridges will be successfully built only in terms of pillars **Integrity, Manners, Personality, Appearance** (in front of partners), **Consideration, Tact**, etc.*

***Keywords:** protocol, etiquette, partnership protocols, cultural Europeanization, academic protocol, Homo Europaeus, international protocol, professional/institutional branding.*

JEL: I25, M14.

Introducere

Acest articol își propune să aducă în atenția managerilor instituționali, a managerilor de resurse umane, a cadrelor didactice din învățământul superior, a funcționarilor și a altor stakeholderi interesați **protocolul** și **eticheta** ca *instrumente de valorificare a culturii de europenizare a învățământului superior*. [1] Or, în educație, ca și în afaceri și în diplomație, pentru a crea și a menține o primă impresie bună într-un parteneriat educațional, se impune cunoașterea și respectarea *normelor de protocol și a regulilor de etichetă*, care pot asigura un mesaj potrivit în manieră adecvată.

Cunoașterea *protocolului*, ca atribut instituțional, dar și a *etichetei*, ca element esențial și competitiv în mediile educaționale și de afaceri, devine semnificativă pentru orice profesionist (manager instituțional, cadru didactic universitar, student, funcționar, om de afaceri etc.). Cunoașterea și aplicarea corectă a normelor de protocol și a regulilor de etichetă vor contribui la consolidarea competențelor generale și specifice ale specialiștilor în formarea-dezvoltarea competențelor de reprezentare, de comunicare, de armonizare socială, de coexistență în mediile educaționale, diplomatice și cel de afaceri.

Sintetizând diverse definiții cu privire la **protocol**, elucidăm următoarele accepțiuni:

- un sistem de reguli, care explică comportamentul corect și procedurile ce necesită a fi respectate în situații formale;
- știința și arta diplomației;
- instrument al relațiilor economice internaționale.

Eticheta formează *competența etică*, fiind *brandingul profesional al unui cadru didactic universitar, cartea de vizită a unui om de afaceri, imaginea unui diplomat*.

Materiale și metode aplicate

Dat fiind faptul că acest articol a fost conceput ca o *pledoarie de cunoaștere a protocolului și a etichetei* în procesul de valorificare a culturii de europenizare a învățământului superior, la elaborarea lui au fost consul-

Introduction

This article aims to bring to the attention of institutional managers, human resources managers, higher education lecturers, officials and other stakeholders the **protocol** and **etiquette** as tools for capitalizing on the culture of Europeanization of higher education [1]. However, in education, as in business, and in diplomacy, in order to create and maintain a good first impression, it is necessary to know and respect the rules of *protocol* and *etiquette*, which can provide the right message in the right way.

Knowledge of the *protocol*, as an institutional attribute, but also of the *etiquette*, as an essential and competitive element in educational and business environments, becomes significant for any professional (institutional manager, university teacher, student, civil servant, businessman, etc.). Knowledge and correct application of protocol rules and etiquette rules will contribute to strengthening the general and specific skills of specialists in training and developing skills of representation, communication, social harmonization, coercion in educational, diplomatic and business environments.

Summarizing various definitions of the **protocol**, we elucidate the following meanings:

- a system of rules, which explains the correct behaviour and procedures that need to be followed in formal situations;
- the science and art of diplomacy;
- instrument of international economic relations.

Etiquette forms the *ethical competence*, being *the professional branding of a university teacher, the business card of a businessman, the image of a diplomat*.

Content and applied methods

Given the fact that this article was conceived as a *plea for knowledge of protocol and etiquette* in the process of capitalizing on the culture of Europeanization of higher education, in its elaboration were consulted sources containing the opinions, experiences of specialists in the fields concerned.

tate surse care conțin opiniile, experiențele specialiștilor în domeniile vizate.

Pentru a aborda *importanța și necesitatea* de a cunoaște și de a respecta corespunzător *protocolul și eticheta* – ca instrumente de valorificare a culturii de europenizare a învățământului superior – ne-am propus să recurgem la: *documentarea bibliografică, metoda întrebărilor 5WIH: Cine? Ce? Când? Unde? Cum? De ce?*

Rezultate și discuții

În viziunea lui Jean MONNET – unul dintre părinții fondatori ai integrării europene – *Europa integrată* semnifică *Europa unită*. Autorul afirmă: „*Noi nu facem o alianță dintre state, ci unim popoare*” [1, p.40].

Nu întâmplător, Cristina EJOV și Alexandr EJOV, doctori în politologie, fac referință, în articolul lor „Conceptul de europenizare și cadrul său teoretic” la cercetătorii R. Harms și T. Wilson, care, la rândul lor, abordează *europenizarea* și sub aspectul „*transnaționalismului și integrării culturale*”, referindu-se la „sferile de interacțiune în viața de zi cu zi”, în cazul în care popoarele Europei se întâlnesc unele cu altele [3, p. 35].

În acest sens, înțelegem, cu claritate, că *unirea popoarelor* impune și o *cultură*, iar această *cultură* implică anumite activități de *protocol*, respectarea *etichetei* în procesul de europenizare. Or, europenizarea depinde, cu precădere, de *europenizarea culturală*, iar *europenizarea culturală de succes* este posibilă, în opinia noastră, doar cu o bună cunoaștere a *protocolului și a etichetei instituționale/diplomatice/de afaceri*.

Protocolul creează condițiile potrivite, pentru ca diplomația, afacerile, dar și învățământul superior să aibă succes. De aceea, *protocolul și, desigur, ceremonialul, eticheta*, fiind elemente esențiale în procesul de *europenizare*, sunt abordate și prin prisma *celor cinci principii de politică europeană ale democrației sociale* și anume: *pacea, democrația, prosperitatea, echitatea socială, sustenabilitatea* [2, p.24].

In order to address *the importance and need* to know and properly respect *the protocol and etiquette* – as tools for capitalizing on the culture of Europeanization of higher education – we set out to use: *the bibliographic documentation, the question method 5WIH: Who? What? When? Where? How? Why?*

Results and discussion

In the vision of Jean MONNET – one of the founding fathers of European integration – *an integrated Europe* means *a united Europe*. The author states: “*We do not form a coalition of states, but unite people*” [1, p.40].

It is no coincidence that Cristina EJOV and Alexandr EJOV, PhDs in political science, refer in their article “The concept of Europeanization and its theoretical framework” to researchers R. Harms and T. Wilson, who, in turn, address *Europeanization* in terms of “transnationalism and cultural integration”, referring to “spheres of interaction in everyday life”, where the peoples of Europe meet each other [3, p.35].

In this sense, we clearly understand that the *union of peoples* also requires a *culture*, and this *culture* involves certain *protocol* activities, respect for *etiquette* in the process of Europeanization. However, Europeanization depends mainly on *cultural Europeanization*, and successful *cultural Europeanization* is possible, in our opinion, only with a good knowledge of *the protocol and the institutional / diplomatic / business etiquette*.

Protocol creates the right conditions for diplomacy, business, but also higher education to be successful. Therefore, *the protocol* and, of course, *the ceremonial, the etiquette*, being essential elements in the *Europeanization* process, are also approached through the prism of *the five principles of European policy of social democracy*, and namely: *peace, democracy, prosperity, social equity, sustainability* [2, p. 24].

In our opinion, these principles are relevant also for *the process of Europeanization of higher education institutions*, where

În opinia noastră, aceste principii sunt relevante, inclusiv pentru *procesul de europeanizare a instituțiilor de învățământ superior*, unde *protocolul și eticheta* (mai ales în cazul unei instituții de învățământ superior cu profil economic) au rolul *de a stabili, de a dezvolta, de a valorifica bunele parteneriate interinstituționale, de a consolida colaborarea interstatală în domeniul învățământului superior*.

Autoarea Cristina BAHNARU, în articolul „Rolul protocolului și ceremonialului diplomatic în realizarea cadrului juridic internațional: implicații pentru Republica Moldova” face referință la Mircea Malița, care, la rândul său, apreciază protocolul și ceremonialul ca „veritabile „barometre”, ce indică starea relațiilor între state” [3, p. 110]. La rândul său, adăugăm: „barometre”, care indică starea relațiilor între instituții de învățământ superior – angajatori – autorități – societate. Or, *protocolul, ceremonialul și eticheta*, în diplomație, în afaceri, în educație creează cadrul și atmosfera în care urmează să se desfășoare raporturile dintre toți actorii implicați în procesul educațional.

Din perspectiva europeanizării învățământului superior, *protocolul* codifică regulile, care guvernează ceremonialul, oferind atât beneficiarilor de servicii educaționale, cât și prestatorilor de servicii educaționale, prerogativele la care au dreptul, iar *ceremonialul și protocolul*, odată știut și aplicat corespunzător, garantează:

- ✓ egalitatea în drepturi educaționale;
- ✓ libertatea vocii studenților în educația față în față, în educația la distanță;
- ✓ libertatea adulților la formarea pe tot parcursul vieții;
- ✓ libertatea vocii cadrelor didactice universitare în modernizarea procesului de învățământ și motivarea lor în calitate de capital intelectual;
- ✓ libertatea vocii managerilor în asigurarea vivacității instituției, în mobilizarea resurselor umane și financiare corespunzătoare;
- ✓ libertatea vocii autorităților în elaborarea și implementarea politicilor publice sustenabile.

the protocol and the etiquette (especially in the case of an economic higher education institution) have the role of *establishing, developing, capitalizing good interinstitutional partnerships, to strengthen interstate collaboration in the field of higher education*.

The author Cristina BAHNARU, in the article “The role of the diplomatic protocol and ceremonial in achieving the international legal framework: implications for the Republic of Moldova” refers to Mircea Malița, who, in turn, appreciates the protocol and the ceremonial as “true barometers”, indicating the state of relations between states” [3, p. 110]. In turn, we add: “barometers” that indicate the state of relations between higher education institutions – employers – authorities – society. Or, *the protocol, the ceremonial and the etiquette* in diplomacy, in business, in education create the framework and the atmosphere in which the relations between all the actors involved in the educational process will take place.

From the Europeanization perspective of higher education, *the protocol* codifies the rules governing the ceremonial, offering both the beneficiaries of educational services and the providers of educational services the prerogatives to which they are entitled, and the *ceremonial and protocol*, once properly known and applied, guarantee:

- ✓ equality in educational rights;
- ✓ freedom of students’ voices in face-to-face education, in remote education;
- ✓ freedom of adults to training throughout life;
- ✓ the freedom of the voice of the university teachers in the modernization of the educational process and their motivation as intellectual capital;
- ✓ the freedom of the managers’ voice in ensuring the vivacity of the institution, in the mobilization of the corresponding human and financial resources;
- ✓ freedom of voice of the authorities in the elaboration and implementation of sustainable public policies.

Și protocolul, și ceremonialul impun *curtoazia*, care trebuie să guverneze raporturile dintre instituțiile de învățământ – beneficiari de servicii educaționale – angajatori – autorități – societate.

În plus, *ceremonialul și protocolul* guvernează *negocierea, încheierea și intrarea în vigoare a unor documente/acte specifice/protocoale/acorduri*. Ambele au un impact asupra activității diplomatice/educaționale/de afaceri și a finalităților acestora.

Totalitatea de reguli, care reglementează prezentarea, salutarea, adresarea, ordinea determinată, regulile de conduită și alte aspecte, la care se referă eticheta, sunt esențiale în raporturile de parteneriate educaționale europene. În caz contrar, ignorarea sau necunoașterea lor, de către actorii interesați de valorificarea culturii de europenizare a învățământului superior, pot duce, uneori, la deteriorarea branding-ului profesional/instituțional, la un „colaps” relațional.

Necunoașterea acestor reguli poate fi considerată, în cele din urmă, o lipsă de competență profesională a unei persoane decidente, chemate să reprezinte interesele unei părți în planul relațiilor educaționale și/sau de afaceri internaționale.

De exemplu, *Consiliul American pentru Educație* (American Council on Education – ACE) constituie un bun exemplu, în ceea ce privește *protocolul academic* [6].

ACE, pe pagina sa web – *Etiquette, Protocol, and Customer Service* – stipulează clar: „Pe parcursul anului universitar, veți planifica, cel mai probabil, o multitudine de evenimente pentru diferite publicuri-țintă, unde vor fi invitați liderii instituției. Chiar dacă interacționați cu liderii, în mod regulat, vă puteți simți, uneori, confuzi în a stabili cum ar trebui să vă referiți la aceștia în programele tipărite, cum ar trebui să scrieți numele pe etichete sau să stabiliți locurile în diagrame. Preferă să meargă cu numele lor formale sau titlul și prenumele lor vor fi suficiente? (...)” [6].

Both the protocol and the ceremonial require *courtesy*, which must govern the relations between educational institutions – beneficiaries of educational services – employers – authorities – society.

In addition, *the ceremonial and protocol* govern *the negotiation, conclusion and entry into force of specific documents / acts / protocols / agreements*. Both have an impact on diplomatic / educational / business activity and their purposes.

All the rules regarding presentation, greeting, addressing, determined order, rules of conduct and other matters covered by the *etiquette* are essential in European educational partnership reports. Otherwise, their ignorance by the actors interested in capitalizing on the culture of Europeanization of higher education can sometimes lead to the deterioration of professional/institutional branding, to a relational “collapse”.

Ignorance of these rules may ultimately be considered as a lack of professional competence of a decision-maker called upon to represent the interests of a party in the field of international educational and / or business relations.

For example, *the American Council on Education* (ACE) is a good example of *academic protocol* [6].

ACE, on its website – *Etiquette, Protocol, and Customer Service* – clearly states: “During the academic year, you will most likely plan a multitude of events for different target audiences, where the leaders of the institution will be invited. Even if you interact with leaders on a regular basis, you may sometimes feel confused about how you should refer to them in printed programs, how you should write names on etiquettes, or set places on charts. Do they prefer to go with their formal name or will their title and first name be enough? (...)” [6].

Therefore, in the context of *capitalizing on the culture of Europeanization of higher education*, the image of an institution providing educational services can best be promoted

Așadar, în contextul *valorificării culturii de europeanizare a învățământului superior*, imaginea unei instituții prestatoare de servicii educaționale poate fi cel mai bine promovată prin acțiunile de protocol și de etichetă (fapt reflectat și în *Convenția europeană cu privire la echivalarea diplomelor* – Paris, 1953; *Convenția europeană cu privire la echivalarea perioadelor de studii universitare* – Paris, 1956; *Convenția europeană privind recunoașterea academică a calificărilor universitare* – Paris, 1959; *Declarația de la Bologna* – 1999 etc.). În acest sens, **protocoalele de parteneriat** între instituțiile de învățământ superior – mediul de afaceri național și internațional – mediul diplomatic reprezintă un instrument de construire a unor punți educaționale strategice prin prisma pilonilor Integritate, Maniere, Personalitate, Apariție (în fața partenerilor), Considerație, Tact, ceea ce înseamnă și **protocoale de parteneriat** cu IMPACT.

Protocolul este un vehicul pentru dezvoltarea abilităților și culturii necesare pentru munca în echipă. În acest sens, utilizarea *protocoalelor de colaborare* permite partenerilor educaționali și de afaceri să dezvolte încredere, prin munca semnificativă, pe care au manifestat-o la nivel de echipă; constă într-un set de reguli prestabilite, care sunt folosite pentru dialog și implică o structură, pe care toată lumea o înțelege și este de acord să o folosească, să inițieze un dialog de colaborare (de europeanizare a educației), însă, cu regret, oamenii nu sunt obișnuiți să-l cunoască și să-l aplice (corect).

În opinia Cristinei Turnagiu DRAGNA, antreprenor, consultant în comunicare și *image management*, Secretar General al Asociației Române pentru Protocol și Ceremonial, **cele mai frecvente greșeli de protocol și etichetă** sunt comise din diverse cauze, printre care:

- necunoașterea și/sau ignorarea precăderilor, a însemnelor statului;
- necunoașterea regulilor de redactare a corespondenței;
- necunoașterea regulilor de scriere a unui mesaj transmis prin e-mail;

through protocol and etiquette actions (a fact reflected in the *European Convention on the Equivalence of Diplomas* – Paris, 1953; *European Convention on the equivalence of university studies periods* – Paris, 1956; *European Convention on the Academic Recognition of University Qualifications* – Paris, 1959; *Bologna Declaration* – 1999 etc.) In this regard, **partnership protocols** between *higher education institutions – environment national and international business – the diplomatic environment* is a tool for building strategic educational bridges through the pillars of Integrity, Manners, Personality, Appearance (in front of partners), Consideration, Tact, which also means **partnership protocols** with IMPACT.

The *protocol* is a driving force for developing the skills and culture needed for teamwork. In this sense, the use of *collaboration protocols* allows educational and business partners to develop trust through the significant work they have shown at team level. The protocol is a set of pre-established rules, which are used for dialogue and involve a structure, which everyone understands and agrees to use, to initiate a collaborative dialogue (of Europeanization of education), but, with regret, people are not used to knowing and applying it (correctly).

In the opinion of Cristina Turnagiu DRAGNA, entrepreneur, communication and *image management* consultant, Secretary General of the Romanian Association for Protocol and Ceremonial, the **most common mistakes of protocol and etiquette** are committed out of various causes, among which:

- ignorance and/or ignoring the precautions, the insignia of the state;
- ignorance of the rules for writing correspondence;
- ignorance of the rules for writing a message sent by e-mail;
- lack of courtesy in expressing thanks, gratitude, admiration for the partner/recipient;

- lipsa de curtoazie în exprimarea mulțumirilor, a recunoștinței, a admirației față de partener/ destinatar;
- necunoașterea sau ignorarea regulilor de oferire și de primire a micilor cadouri;
- necunoașterea normelor protocolare și a ceremonialului oficial;
- lipsa de cunoștințe, abilități, în ceea ce privește organizarea evenimentelor de succes etc. [7].

În contextul celor menționate, conchidem că *protocolul și eticheta* nu reprezintă o nouă paradigmă în învățământul superior, dar, cu certitudine, sunt instrumente, care merită a fi însușite corect și aplicate corespunzător în raporturile dintre actorii interesați în europeanizarea învățământului superior.

Cunoașterea și aplicarea corectă a *protocolului și a etichetei* adaugă un plus valoare în portofoliul profesional.

În acest context, Tibor NAVRACSICS, Comisar European pentru Educație, Cultură, Tineret și Sport, Gazda Primului Summit European al Educației (din 25 ianuarie 2018) menționa: „Pe măsură ce ne uităm la viitorul Europei, trebuie să ne dotăm cu o agendă ambițioasă și comună pentru modul în care putem folosi învățarea ca motor pentru unitate. Educația este esențială, deoarece educația ne echipează cu abilitățile de care avem nevoie pentru a deveni membri activi ai societăților noastre din ce în ce mai complexe. Educația ne ajută să ne adaptăm la o lume în schimbare rapidă, să dezvoltăm o identitate europeană, să înțelegem alte culturi” [8].

Parafrazându-l pe Tibor NAVRACSICS, îndrăznim să afirmăm: Pe măsură ce ne propunem să valorificăm cultura de europeanizare a învățământului superior, trebuie să deținem bune cunoștințe de *protocol și etichetă*. Or, *protocolul și eticheta* – ca sistem de reguli, care explică comportamentul corect și procedurile ce necesită a fi respectate în situații formale și informale, ca știință și artă a diplomației, ca instrument al relațiilor economice internaționale, ca „barometru” etic, ca bran-

- not knowing or ignoring the rules of giving and receiving small gifts;
- ignorance of the protocol rules and the official ceremony;
- lack of knowledge, skills, in terms of organizing successful events, etc. [7].

In the context of the above mentioned, we conclude that *protocol* and *etiquette* are not a new paradigm in higher education, but they are certainly tools that deserve to be properly mastered and properly applied in the relations between actors interested in the Europeanization of higher education.

Moreover, the correct knowledge and application of the protocol and the etiquette adds value to the professional portfolio.

In this context, Tibor NAVRACSICS, European Commissioner for Education, Culture, Youth and Sport, Host of the First European Education Summit (January 25, 2018) mentioned: “As we look to Europe’s future, we need to equip ourselves with an ambitious, shared agenda for how we can use learning as a driver for unity. Education is key because it is education that equips us with the skills we need to become active members of our increasingly complex societies. It is education that helps us adapt to a rapidly changing world, to develop a European identity, to understand other cultures” [8].

Paraphrasing Tibor NAVRACSICS, we dare to say: As we aim to capitalize on the culture of Europeanization of higher education, we must have a good knowledge of *protocol and etiquette*. Or, *protocol and etiquette* – as a system of rules, which explains the correct behaviour and procedures that need to be followed in formal and informal situations, as a science and art of diplomacy, as an instrument of international economic relations, as an ethical “barometer”, as branding professional of a university teacher / student / institutional manager / businessman etc. – they will define us from the perspective of integrity, it will really facilitate our adaptation

ding profesional al unui cadru didactic universitar/ student/ manager instituțional/ om de afaceri etc. – ne vor defini din perspectiva integrității, va înlesni, cu adevărat, adaptarea noastră la o lume în schimbare, va accelera dezvoltarea noastră spre o identitate europeană, va facilita înțelegerea fenomenului de multiculturalitate, a diverselor etnii și culturi.

Consiliul American pentru Educație – ACE, reprezintă un model bun de urmat din perspectiva valorificării culturii de europeanizare a învățământului superior. Datorită bunei cunoașteri a protocolului și a etichetei, deci, a respectării normelor protocolare și a regulilor de etichetă, ACE știe să gestioneze eficient și eficace problemele critice, cu care se confruntă campusurile lor, facilitând astfel colaborarea cu colegii, concentrându-se pe „sănătatea mintală a elevilor, succesul studenților și libera exprimare și incluziune” [9].

Un argument elocvent cu referire la *motivația de a cunoaște, de a promova și de a aplica adecvat normele protocolare și regulile de etichetă în procesul de europeanizare a învățământului superior* îl constituie **întâlnirile pentru publicul intercultural**, organizate de același ACE [9].

În acest sens, ACE-ul își împărtășește experiența cu referire la *semnificația și impactul*, pe care îl are **protocolul internațional** în parteneriatul educațional *cadru didactic universitar – discipoli*, elucidând câteva **avantaje ale cunoașterii și aplicării adecvate a protocolului internațional** și anume:

- familiarizarea cu o diversitate culturală într-un cadru universitar;
- dezvoltarea personală și profesională a tuturor actorilor implicați într-un cadru universitar;
- oportunitatea de a planifica întâlniri sau evenimente cu participanți, care reprezintă mai multe culturi într-un mediu internațional divers, fapt care solicită tuturor actorilor (cadre didactice universitare, studenți etc.) cunoașterea diverselor stiluri de comunicare, a temperamentelor cross-culturale;

to a changing world, it will accelerate our development towards a European identity, it will facilitate the understanding of the phenomenon of multiculturalism, of different ethnicities and cultures.

The *American Council for Education* – ACE is a good model to follow, from the perspective of capitalizing on the culture of Europeanization of higher education. Thanks to a good knowledge of protocol and etiquette, and therefore compliance with protocol rules and etiquette rules, ACE knows how to effectively and efficiently manage the critical issues facing their campuses, thus facilitating collaboration with colleagues, focusing on “mental health of students, student success and free expression and inclusion” [9].

An eloquent argument regarding the *motivation to know, to promote and to apply appropriately the protocol norms and the rules of etiquette in the process of Europeanization of higher education* are the meetings for the intercultural public, organized by the same ACE [9].

In this sense, the ACE shares its experience with reference to the *significance and impact* of the **international protocol** in the educational partnership of *university teachers – students*, elucidating some **advantages of knowledge and proper application of the international protocol**, namely:

- familiarization with a cultural diversity in a university setting;
- personal and professional development of all actors involved in a university framework;
- the opportunity to plan meetings or events with participants, which represent several cultures in a diverse international environment, which requires all actors (university teachers, students, etc.) knowledge of different communication styles, cross-cultural temperaments;
- knowledge of the specifics of cross-cultural translation;

- cunoașterea specificului traducerii cross-culturale;
- crearea unui mediu educațional confortabil și sigur etc. [9].

Pe bună dreptate, specialiștii în domeniu susțin că **protocolul** și **eticheta** – ca modele de valorificare a culturii de europeanizare a învățământului superior – solicită actorilor, interesați de această schimbare, **educație lingvistică, multilingvă, socială, etnică, de gen** etc. Doar astfel **Homo Europaeus** va reuși în deschiderea de noi orizonturi educaționale, menite să contribuie la formarea celei mai bune imagini personale, profesionale, instituționale.

Concluzii

Cunoașterea **protocolului** și a **etichetei** de către cadrele didactice universitare, studenți, manageri instituționali, oameni de afaceri, funcționari etc. va contribui la:

- creșterea eficacității interrelaționării datorită cunoașterii și aplicării corecte a codurilor de protocol și etichetă, pe care un cadru didactic universitar/student/manager instituțional/om de afaceri/funcționar etc. trebuie să și le asume;
- dezvoltarea decenței în comunicare ca fiind una dintre valorile fără de care și eticheta, și protocolul nu pot exista;
- crearea unei relații bazate pe respect reciproc, politețe și curtoazie;
- transformarea așteptărilor în angajamente, stabilind astfel relații educaționale și profesionale constructive;
- promovarea dezvoltării integrale a personalității prin prisma normelor de protocol, a regulilor de etichetă și ceremonial.

Astfel, valorificarea culturii de europeanizare a învățământului superior trebuie să înceapă de ACASĂ. De aceea, cunoașterea **protocolului**, ca atribut al unei instituții de învățământ superior, dar și a **etichetei**, ca element esențial într-un mediu educațional competitiv (mai ales a învățării pe tot parcursul vieții), devine semnificativă pentru orice profesionist (cadru didactic, manager HR, funcționar etc.), care conștientizează rolul și im-

- creating a comfortable and safe educational environment, etc. [9]

For good reason, the specialists in the field claim that **protocol** and **etiquette**, models for capitalizing on the culture of Europeanization of higher education require the actors interested in this change as well a **linguistic, multilingual, social, ethnic, gender education**, etc. Only in this way will **Homo Europaeus** succeed in opening new educational horizons, meant to contribute to the formation of the best personal, professional, institutional image.

Conclusions

Knowledge of **protocol** and **etiquette** by university teachers, students, institutional managers, businessmen, officials, etc. will contribute to:

- increasing the effectiveness of interrelationships due to the knowledge and correct application of protocol and etiquette codes, which a university teacher / student / institutional manager / businessman / official, etc. he must assume them;
- developing decency in communication as one of the values without which both etiquette and protocol cannot exist;
- creating a relationship based on mutual respect, politeness and courtesy;
- transforming expectations into commitments, thus establishing constructive educational and professional relationships;
- promoting the integral development of the personality through the prism of protocol norms, etiquette and ceremonial rules.

Thus, the valorisation of the culture of Europeanization of higher education must start at HOME. Therefore, knowledge of **protocol**, as an attribute of a higher education institution, but also of **etiquette**, as an essential element in a competitive educational environment (especially lifelong learning), becomes significant for any professional (teacher,

pactul acestor instrumente în managementul parteneriatelor, în individualizarea expresiei culturii instituționale. Or, *considerațiile culturale, regulile de protocol și detaliile de etichetă interculturală* sunt elemente esențiale ale unui proces de comunicare productivă și înțelegere colectivă, elemente de IMPACT, care susțin și stimulează cultura de europeanizare a învățământului superior.

manager HR, civil servant, etc.) who are aware of the role and impact of these tools in the management of partnerships, in the individualization of the expression of the institutional culture. Or, *cultural considerations, protocol rules and the details of intercultural etiquette* are essential elements of a process of productive communication and collective understanding, elements of IMPACT that support and stimulate the culture of Europeanization of higher education.

Bibliografie/ Bibliography:

1. ANGLIĞOIU, George (coordonator). *Europenizarea: studii de guvernare și securitate* https://www.academia.edu/18636545/Europenizarea_Studii_de_guvernare_%C8%99i_secu_ritate_Europeanisation_Studies_of_Governance_and_Security_?auto=download
2. SCHILDBERG, Căcilie ș.a. *Manual de democrație socială 4. Europa și democrația social* <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/bukarest/12413.pdf>
3. BAHNARU, Cristina. Rolul protocolului și ceremonialului diplomatic în realizarea cadrului juridic internațional: implicații pentru Republica Moldova. In: *Analele Științifice ale Universității de Stat din Moldova. Chișinău: CEP USM, 2017, pp. 109-113. ISBN 978-9975-71-560-7.*
4. EJOV, Cristina; EJOV, Alexandr. Conceptul de europeanizare și cadrul său teoretic. *Filosofie, Sociologie și Științe Politice*. 2015, nr. 1 (167), 32-40. ISSN 1857-2294.
5. SCHIFIRNEȚ, Constantin. *Europenizarea imaginii instituțiilor într-o societate a modernității tendențiale* [accesat 7 iulie 2021]. Disponibil: https://www.academia.edu/2896577/Europenizarea_imaginei_institutiilor_intr-o_societate_a_modernitatii_tendentiale
6. *Etiquette, Protocol, and Customer Service. Academic Protocol* [accesat 7 iunie 2021]. Disponibil: <https://specialevents.gatech.edu/resources/protocol/academic>