



**Ministerul Educației al Republicii Moldova
Centrul de Excelență în Energetică și Electronică**

Approbat
Directorul Centrului de Excelență în
Energetică și Electronică,
Vrînceanu
2017

**Curriculumul modular
S.04.O.017 Tehnologii Poștale I**

**Specialitatea: 71430 Comunicații poștale
Calificarea: Tehnician transporturi, poștă și telecomunicații**

Chișinău 2017

Curriculumul a fost elaborat în cadrul Proiectului *EuropeAid/133700/C/SER/MD/12*

"Asistență tehnică pentru domeniul învățământ și formare profesională

în Republica Moldova",

implementat cu suportul financiar al Uniunii Europene



Autori:

MORUZ Ana, profesor discipline de specialitate , Centrul de Excelență în Energetică și Electronică.

CHIRIAC Stelian, profesor discipline de specialitate grad didactic superior, Centrul de Excelență în Energetică și Electronică.

GORE Lilia, șef catedră *Comunicații*

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Energetică și Electronică

Director

Vasile VRÎNCEANU



17 Aprilie 2017

Recenzenți:

1. **PASAT Maria**, Șef Serviciu Exploatare a Î.S. *Poșta Moldovei, str. Stefan cel Mare, 134*

2. **IANCU Tatiana**, Șef Birou poștă Internă și Control operațional a Î.S. *Poșta Moldovei, str. Stefan cel Mare, 134*

Adresa Curriculumului în Internet:

Portalul național al învățământului profesional tehnic

<http://www.ipt.md/ro/produse-educationale>.

Cuprins

I. Preliminarii.....	4
II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională	4
III. Competențele profesionale specifice modulului	5
IV. Administrarea modulului.....	5
V. Unitățile de învățare.....	6
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare.....	9
VII. Studiu individual ghidat de profesor	9
VIII. Sugestii metodologice	10
IX. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	11
X. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	12
XI. Resursele didactice recomandate elevilor.....	12

I. Preliminarii

Unitatea de curs **Tehnologii Poștale I** asigură elevilor însușirea principiilor de bază și creează abilități de efectuare a operațiilor de achitare prelucrare și expediere a trimiterilor poștale și a proceselor tehnologice în domeniul Comunicațiilor Poștale.

Scopul modulului se bazează pe obținerea unui serviciu poștal de calitate din ce în ce mai performant, asigurându-se în același timp condiții optime de lucru a personalului muncitor, productivitatea și eficiența muncii. Este necesar studierea în permanență a posibilității introducerii noilor utilaje pentru realizarea serviciilor de bază și diverse în Comunicațiile Poștale și perfecționarea celor deja existente.

Importanța acestui curs și interesul pe care îl prezintă pe plan mondial au făcut ca însăși Uniunea Poștală Universală să inițieze studii speciale în această direcție. În cadrul studierii vor fi examinate serviciile de bază și diverse introduse de către Administrațiile Poștale și chiar cele în curs de experimentare, pe fiecare comportament de procese și operații tehnologice, deasemenea cerințele de implementare și utilizarea lor.

Modulul este destinat elevilor Centrului de Excelență în Energetică și Electronică la specialitatea *Comunicații Poștale* și are ca scop formarea cunoștințelor și capacităților referitor la implementarea și utilizarea serviciilor de bază și diverse grupat pe categoriile proceselor de producție în Comunicațiile Poștale.

Unitatea de curs **Tehnologii Poștale I** se bazează pe cunoștințele acumulate la disciplinele de cultură generală, social-umaniste, discipline fundamentale și de specialitate :

- F.02.O.009 Inițiere în specialitate
- F.03.O.010 Teoria economică
- F.05.O.011 Geografia economică și regională
- F.03.O.012 Desen tehnic
- F.07.O.013 Securitatea și sănătatea în muncă
- F.07.O.014 Statistica
- F.07.O.015 Tehnologia telecomunicațiilor
- F.08.O.016 Economia ramurei

II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională

Modulul **Tehnologii poștale I** are drept scop formarea la elevi a cunoștințelor în domeniul organizării deservirii clientelei, efectuarea proceselor tehnologice de prezentare și distribuire a trimiterilor poștale.

Prestarea serviciilor diverse, speciale și suplimentare. Serviciul poștal inițial a avut exclusiv menirea de a satisface necesitățile de transmitere a mesajelor scrise, în primul rând a autorităților de stat. Stabilirea relațiilor mai strânse și frecvente între persoanele fizice și

juridice, și în special revoluția culturală și tehnică au făcut să apară ca o soluție imperioasă utilizarea serviciului poștal în cadrul intern și universal pentru toți beneficiarii.

În activitatea sa societatea zilnic necesită serviciile comunicațiilor poștale. Din această cauză s-a creat condiții, pe care acest serviciu trebuie să le satisfacă și să răspundă menirii sale de a fi un auxiliar indispensabil mersului înainte al omenirii. Poșta este unica ramură a economiei naționale, care permite satisfacerea cerințelor consumatorilor de servicii poștale. Modificările importante din economia națională în vederea trecerii la o economie de piață, efortul întregii țări.

Competențele profesionale specifice modulului

Competențele profesionale și specifice ale viitorilor specialiști asigură capacitatea de a integra cunoștințele teoretice și practice în realizarea activității profesionale și a obține performanțe descrise în calificarea profesională.

Competențele profesionale specifice modulului sunt:

CS 1 – posedarea limbajului tehnic specific disciplinei, participarea la discuții, prezentarea discursurilor.

CS 2 – dobândirea, sistematizarea, analizarea diverselor informații organizatorice și tehnologice în domeniul Comunicațiilor Poștale

CS 3 - utilizarea metodelor și tehnicilor de analiză / luarea deciziilor corecte specifice domeniului poștal;

CS 4 - realizarea activităților de deservire a consumatorilor de servicii poștale și de alt gen;

CS 5 - respectarea codului etic a salariatului poștal în relații cu clientul;

CS 6 – realizarea rapoartelor, dărilor de seama despre activitatea poștală în deosebi funcțiile specialiștilor și tipurile de servicii prestate.

III. Administrarea modulului

Semestrul	Numărul de ore			Modalitatea de evaluare	Numărul de credite	
	Total	Contact direct				
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
IV	180	70	20	90	Examen	6

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Caracteristica poștei de scrisori, procesele și operațiile tehnologice		
UC1. Cunoașterea tipurilor de trimiteri poștale permise în cadrul intern și loco, destinația și rolul lor în comunicații poștale.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracteristica generală a serviciului poșta de scrisori în cadrul intern 2. Destinația, masa, dimensiunile și ambalajul obiectelor de mesagerii. Poșta de colete 3. Conținutul permis spre expediere în scrisori, imprimate, pachet mic și saci cu mențiunea M. 4. Determinarea trimiterilor poștale locale, interne, ieșire, tranzit și evidența lor. 5. Cerințele tehnologice de primire, prelucrare și distribuire a obiectelor de corespondență simplă și recomandată 6. Primirea, prelucrarea, expedierea și distribuirea imprimatelor, pachetelor mici și sacilor cu mențiunea M. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinarea tipurilor de trimiteri poștale și destinația lor. 2. Aplicarea standardelor trimiterilor poștale în cadrul intern. 3. Verificarea și permiterea conținuturilor permise spre expediere expuse în actele normative. 4. Caracteristica trimiterilor poștale din circuitul local, intern și cerințele de tratare tehnologică. 5. Caracteristica trimiterilor poștale de intrare-ieșire și tranzit, evidența și tratarea lor tehnologică. 6. Determinarea cerințelor de distribuire și prelucrare a obiectelor de corespondență simplă și recomandată

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
2. Caracteristica proceselor și operațiilor tehnologice la Scrisorile cu Valoare Declarată și coletelor		
UC2. Recunoașterea conceptelor de bază ale trimiterilor din poșta de scrisori și poșta de colete.	<p>7. Conținutul permis spre expediere în trimiterile interne cu Valoare Declarată și colete.</p> <p>8. Primirea, prelucrarea și distribuirea scrisorilor cu Valoare Declarată.</p> <p>9. Primirea, prelucrarea și expedierea coletelor.</p> <p>10. Prelucrarea, evidența și înmânarea coletelor.</p>	<p>7. Explicarea conținutului permis spre expediere în scrisorile cu Valoare Declarată.</p> <p>8. Descrierea etapelor de prelucrare și distribuire a scrisorilor cu Valoare Declarată.</p> <p>9. Diferențierea etapelor de prelucrare și expediere a coletelor.</p> <p>10. Explicarea și prestarea serviciilor de evidență și înmânare a coletelor.</p>
3. Transferurile bănești		
UC3. Analiza tipurilor de mandate.	<p>11. Complectarea, formularelor și efectuarea operațiunilor de primire și expediere a mandatelor poștale.</p> <p>12. Primirea, prelucrare, expedierea și transmiterea mandatelor telegrafice și electronice Controlul mandatelor în punctul de destinație. Evidența și achitarea mandatelor.</p>	<p>11. Identificarea operațiilor de primire și complectare a formularelor la etapa de primire a mandatelor poștale.</p> <p>12. Descrierea etapei de primire, prelucrare, expediere și transmitere a mandatelor.</p> <p>13. Identificarea controalelor la mandate în punctul de destinație</p>
4. Evidența și achitarea pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor		
UC4. Identificarea tipurilor de pensii și indemnizații.	<p>13. Organizarea serviciului de achitare a pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor.</p> <p>14. Evidența și controlul dispozițiilor și listelor de</p>	<p>14. Explicarea serviciului de achitare a pensiilor, indemnizațiilor.</p> <p>15. Identificarea și evidența listelor de plată a pensiilor,</p>

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	plată. 15. Efectuarea achitării pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor.	indemnizațiilor și subvențiilor. 16. Executarea proceselor și operațiilor tehnologice de achitare a pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor.
5. Caracteristica serviciilor diverse. Tehnica și tehnologia de prestare		
UC5. Recunoașterea serviciilor comunale și modalitățile de achitare.	16. Ordinea de organizare și prestare a serviciilor comunale. 17. Achitarea serviciilor comunale. 18. Prestarea serviciilor bancare. 19. Prestarea serviciilor comerciale. 20. Prestarea serviciilor de telecomunicații. 21. Difuzarea presei prin abonament și cu amănuntul.	17. Identificarea serviciilor comunale. 18. Completarea formularelor de achitare și evidența lor. 19. Explicarea și prezentarea serviciilor comerciale. 20. Explicarea și prezentarea serviciilor telecomunicații. 21. Explicarea și prestarea serviciilor de difuzare a presei.
6. Caracteristica serviciilor suplimentare		
UC6. Analiza serviciilor suplimentare și modalitatea de achitare.	22. Primirea, prelucrarea și distribuirea trimiterilor poștale cu indicația " Guvernamental" și "De serviciu,, „Ramburs”". 23. Primirea, prelucrarea și distribuirea trimiterilor poștale cu indicații "Confirmare de înmânare,, "Fragil,, "Voluminos,, și „În serie”	22. Identificarea și prestarea serviciilor suplimentare de tip: "Guvernamentale ,, "De serviciu"" Ramburs" 23. Identificarea și prestarea serviciilor suplimentare de tip: "Confirmare de înmânare"" Fragil"" Voluminos"" În serie"

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Total	Numărul de ore		
			Contact direct		Lucrul individual
			Prelegeri	Practică/ Seminar	
1.	Caracteristica poștei de scrisori, procesele și operațiile tehnologice.	40	16	4	20
2.	Caracteristica proceselor și operațiilor tehnologice la Scrisorile cu Valoare Declarată și coletelor	20	8	2	10
3.	Transferurile bănești	23	10	3	10
4.	Evidența și achitarea pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor	33	10	3	20
5.	Caracteristica serviciilor diverse. Tehnica și tehnologia de prestare	44	18	6	20
6.	Caracteristica serviciilor suplimentare	20	8	2	10
	Total	180	70	20	90

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Caracteristica poștei de scrisori, procesele și operațiile tehnologice.			
Metode și operații tehnologice la poșta de scrisori.	Referat	Comunicare publică	Săptămâna 4
2. Caracteristica proceselor și operațiilor tehnologice la Scrisorile cu Valoare Declarată și colete			
Modalități de expediere a scrisorilor cu Valoare Declarată.	Prezentare electronică	Demonstrare pe calculator	Săptămâna 6

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
3. Transferurile bănești			
Metodele de expediere a mandatelor electronice telegrafice.	Prezentare electronică	Demonstrarea pe calculator	Săptămâna 8
4. Evidența și achitarea pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor			
Achitarea pensiilor.	Prezentare electronică	Demonstrare pe calculator	Săptămâna 9
Achitarea indemnizațiilor, subvențiilor.	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 10
5. Caracteristica serviciilor diverse. Tehnica și tehnologia de prestare			
Tehnica și tehnologia de prestare a serviciilor	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 13
6. Caracteristica serviciilor suplimentare			
Primirea trimerilor cu servicii suplimentare.	Studiu de caz	Demonstrare	Săptămâna 14
Primirea trimerilor cu serviciu suplimentar recomandare	Referat	Comunicare publică	Săptămâna 15

IX. Sugestii metodologice

Elementul de bază al Curriculumului sunt competențele ce trebuie formate și dezvoltate în procesul de formare profesională. Acestea vor fi formate prin organizarea eficientă a procesului de instruire. Pentru aceasta sunt necesare două condiții:

1. Organizarea activităților. Pentru buna organizare a procesului didactic ambii participanți în procesul didactic - elevul și profesorul, necesită de a-și organiza activitățile. De modul cum sunt organizate acestea depinde în mare măsură nivelul de formare a competențelor la elev.

În această ordine de idei, în procesul de organizare a activităților se vor asigura:

- condiții optime pentru buna colaborare dintre elev și profesor, atât la prelegeri, cât și la lecțiile practice.
- un set de procese care duc la îmbunătățirea relațiilor dintre părți la lucrările practice și cele individuale.
- un nivel de implicare a părților acționând în baza unor reguli și acțiuni prestabilite pentru lucrul individual.

2. Selectarea adecvată a metodelor de instruire. Se recomandă utilizarea metodelor de instruire precum:

Simularea și modelarea. Simularea este utilizată pentru prezentarea la faza inițială a unor concepte, oferind posibilitatea de ghidare a activității elevului în bază de situații practice. Prin intermediul acestei metode se pot reda, prin analogie, diverse situații, raționamente, care pot să reprezinte relații dintre obiecte, fenomene, procese din domeniul Comunicațiilor Poștale.

Metoda studiul de caz valorifică o situație reală care se analizează și se rezolvă. Așa cum problemele rezolvate în stilul orientat pe obiecte au un grad sporit de dificultate, sunt cazuri când este necesar de a prezenta elevului probleme deja rezolvate. Avantajul metodei, constă în faptul că fiecare dintre elev își va aduce aportul la analiza și rezolvarea problemei. În utilizarea acestei metode se conturează câteva etape:

- 1) Selectarea și prezentarea cazului;
- 2) Prelucrarea și conceptualizarea;
- 3) Structurarea finală a studiului.

Instruirea prin proiecte reprezintă o modalitate de instruire/autoinstruire grație căreia elevii efectuează o alegere a utilajului tehnic necesar pentru mecanizarea și automatizarea proceselor și operațiilor tehnologice structurate pe tipurile de servicii prestate utilizatorilor.

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Axarea procesului de învățare-predare-evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire. Evaluarea continuă va fi structurată în evaluări formative și evaluări finale.

Pornind de la caracterul aplicativ al curriculumului modular, evaluarea va viza mai multe aspecte ce țin de interpretarea creativă a informațiilor și de capacitatea de a rezolva procesul și operația tehnologică la care face parte.

Sistemele de evaluare vor fi orientate spre motivarea elevilor pentru obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce și a celei selective individuale.

Un element inovator al evaluării este posibilitatea de utilizare a resurselor educaționale, digitale care includ teste ce pot fi realizate atât pe calculator cât și în sistemul on-line.

Ca să motivăm o individualizare a evaluării suplimentar a elevilor la evaluarea formativă pot fi folosite metode ierarhizate pe grade de dificultate. Astfel itemii vor fi realizați în contextul taxonomicilor de componente cognitive, psihomotori sau afective.

Evaluarea continuă presupune folosirea metodelor de chestionare orală sau scrisă, studiile de caz, lucrările practice, testări în mod oral și la calculator.

Înainte de a demara evaluările propriu-zise cadrul didactic va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor, modul de evaluare și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

În perioada evaluării continuă se va da aprecierea obiectivă a cunoștințelor și a competențelor elevilor cât și performanțele individuale. Evaluarea curentă sau formativă poate fi realizată prin diferite modalități:

- observarea comportamentului elevului;
- analiza rezultatelor activității elevului;
- discuția, conversația, prezentarea proiectelor individuale de activitate, etc;

Cadrele didactice informează elevul despre nivelul de performanțe, îl motivează să se implice mai profund pentru dobândirea competențelor profesionale.

Ca regulă evaluarea sumativă se realizează la finele fiecărui modul, folosind în scopul acesta diferite situații, probleme cu context profesional care solicită elevului demonstrarea competențelor profesionale.

Pentru evaluare se vor elabora sarcini orientate la comportamentul profesional spre demonstrarea sistemului de cunoștințe și abilități. În acest scop vor fi stabiliți indicatori și descriptori de performanță a procesului și produsului realizat de către elev.

Rezultatele evaluărilor expuse anterior pot fi realizate și apreciate prin notare sau folosind calificativul admis/respins în mod electronic la calculator.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Cerințe față de sălile de curs	
Pentru orele teoretice	Sală de clasă. Proiector.
Pentru orele de laborator	Laborator de Comunicații poștale cu calculatoare conectate în rețea cu programa FACTURA-CLIENT, printere, aparate de casă, mașină de numărat a banilor, cântar electronic, ștampile, sigilii, alte utilaje necesare . Conexiune Internet. Formulare tipice comunicațiilor poștale

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa
1.	Tehnologia exploatării poștale”, V.Șchiopârlan, București, 1993	Biblioteca
2.	Legea Comunicațiilor Poștale Nr. 36 ,din 17.03.2016	Biblioteca CEEE, laboratorul „Comunicații Poștale”
3.	Convenția UPU Angajamente și Aranjamente. (Materialele Congresului UPU). Stambul 2016	Biblioteca CEEE, laboratorul „Comunicații Poștale”