

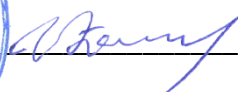


Ministerul Educației al Republicii Moldova
Centrul de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale

"Aprob"



Directorul Centrului de Excelență în
Informatică și Tehnologii Informaționale

 Vitalie Zavadschi

20 decembrie 2016

Curriculumul modular
S.08.O.028 Corespondența administrativă și arhiva

Specialitatea: 41510 Servicii administrative și de secretariat
Calificarea: Asistent manager

Chișinău 2016

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:

Brătescu Oxana, grad didactic doi, Centrul de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale.

Barbalat Aliona, Colegiul "Gheorghe Asachi" din Lipcani.

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale.



Director

Vitalie Zavadschi

20 decembrie 2016

Recenzenți:

1. Pretura Botanica, adresa: str. Teilor 10, mun.Chișinău, secretarul preturii Diacon Ion.

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	4
IV. Administrarea modulului	5
V. Unitățile de învățare	6
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	10
VII. Studiu individual ghidat de profesor	10
IX. Sugestii metodologice	12
X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	14
XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	15
XII. Resursele didactice recomandate elevilor	16

I. Preliminarii

În orice țară cu tradiții, corespondența este o componentă esențială în stabilirea relațiilor dintre diferiți agenți economici, instituții de stat, unități administrative. Totalitatea tipurilor de corespondență (administrativă, comercială, diplomatică, juridică) este de maximă importanță pentru derularea oricărei activități și are drept scop oferirea unei imagini constante, benefice pentru obținerea încrederii partenerilor, clienților și a publicului larg. Cu atât mai imperioasă necesitatea studierii acestui modul ce vizează instruirea persoanelor ce își desfășoară activitatea în administrația publică sau în unitățile economice și care trebuie să posede principiile, regulile, metodele și formele de organizare a lucrărilor de secretariat.

Unitățile de curs ce necesită a fi studiate până la demararea procesului de instruire la modulul „Corespondența administrativă și arhiva”:

- G.02.O.002 Cultura comunicării
- G.06.O.003 Tehnologii informaționale de comunicare
- U.01.O.006 Psihologia comunicării

II. Motivația, utilitatea modului pentru dezvoltarea profesională

În condițiile actuale, studierea modului „Corespondența administrativă și arhiva” are drept scop formarea la studenți a unor competențe de redactare corectă, a scrisorilor oficiale, respectând principiile, regulile gramaticale și stilistice, ținând cont de specificul acestui mijloc de transmitere a mesajului. În pofida evoluției și implementării în practică a tehnologiilor informaționale, scrisoarea rămâne metoda clasică și la fel de uzuală a comunicării între instituții și persoane, utilizarea suporturilor scrise fiind de maximă importanță pentru derularea oricărei activități.

III. Competențele profesionale specifice modului

Modulul „Corespondența administrativă și arhiva” vizează conturarea unui set de competențe ca de exemplu:

- CS1. Elaborarea diverselor tipuri de scrisori.
- CS2. Redactarea mesajelor scrise.
- CS3. Gestionarea resurselor și informațiilor.
- CS4. Utilizarea principiilor și particularităților specifice diverselor tipuri de corespondență.
- CS5. Recepționarea și transmiterea adecvată a mesajului scris.

IV. Administrarea modului

Semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Lucrul individual		
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
VIII	90	30	10	50	Examen	3

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Corespondența oficială. Stilul corespondenței oficiale		
UC1. Identificarea principiilor, cerințelor și particularităților de redactare a corespondenței oficiale.	1. Noțiunea de corespondență. 2. Clasificarea corespondenței în funcție de anumite criterii. 3. Cerințe actuale față de corespondența oficială. 4. Particularitățile stilului. 5. Caracteristicile stilului corespondenței oficiale.	A1. Identificarea criteriilor de clasificare a corespondenței. A2. Selectarea deosebirilor existente între scrisori și acte oficiale. A3. Precizarea importanței activității de corespondență. A4. Documentarea privind principiile ce stau la baza întocmirii corespondenței. A5. Identificarea caracteristicilor stilului oficial – administrativ. A6. Utilizarea particularităților lexicale, morfologice și de ordin sintactic la redactarea corespondenței oficiale. A7. Selectarea particularităților stilistice ale corespondenței oficiale folosite în elaborarea scrisorilor.
2. Elaborarea mesajului scris		
UC2. Selectarea, elaborarea mesajului scris cu respectarea etapelor întocmirii și elementelor componente conform uzanțelor.	6. Etapele întocmirii unei scrisori 7. Forma grafică și estetică a scrisorii 8. Elementele componente ale scrisorii.	A8. Identificarea etapelor întocmirii unei scrisori. A9. Respectarea formei grafice și estetice a unei scrisori. A10. Utilizarea limbajului adecvat la formularea corespondenței A11. Respectarea elementelor structurale la întocmirea unei scrisori, conform uzanțelor internaționale. A12. Documentarea privind conținutul sau textul propriu-zis al scrisorii.

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
3. Tipuri de corespondență.		
UC3. Recunoașterea tipurilor de scrisori. Compararea tipurilor de corespondență din punct de vedere al inițiativei trimiterii scrisorilor.	9. Tipuri de scrisori. 10. Cererea oficială și personală.	A13. Delimitarea tipurilor de corespondență din punct de vedere al inițiativei trimiterii scrisorilor. A14. Verificarea obiectivului cererilor ca scrisori de inițiativă. A15. Selectarea caracteristicilor de redactare a cererii oficiale. A16. Redactarea cererilor oficiale. A17. Întocmirea cererilor personale. A18. Recunoașterea problematicii cererilor personale.
4. Corespondența comercială.		
UC4. Aprecierea tipurilor de corespondență comercială în funcție de scop, particularități și consecințe.	11. Cererea de ofertă. Oferta. Refuzul la ofertă. 12. Comanda. Contractul. 13. Reclamația. Avizul de însoțire a mărfii. Somația.	A19. Sortarea tipurilor de corespondență comercială. A20. Utilizarea formulării specifice la redactarea cererii de ofertă. A21. Selectarea tipurilor de ofertă în funcție de circumstanțe și tipul de relații. A22. Întocmirea unui model de comandă cu respectarea clarității și preciziei formulării. A23. Documentarea privind structura obligatorie a unui contract A24. Selectarea motivelor înaintării unei reclamații. A25. Identificarea condițiilor formulării unei reclamații.
5. Corespondența protocolară .		
UC5. Estimarea rolului și importanței corespondenței	14. Invitația. Structura invitației. 15. Felicitarea. Particularități.	A26. Precizarea rolului corespondenței protocolare. A27. Utilizarea elementelor structurale obligatorii în

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
protocolare în derularea și menținerea unei relații.		întocmirea unei invitații. A28. Căutarea momentelor oportune pentru trimiterea unor scrisori de felicitare.
6. Corespondența administrativă.		
UC6. Identificarea particularităților corespondenței administrative în funcție de modul de abordare și circulație a scrisorilor și actelor.	16. Particularitățile corespondenței administrative. 17. Tipuri de corespondență administrativă. 18. Acte de decizie și de dispoziție. 19. Acte doveditoare.	A29. Diferențierea corespondenței administrative în funcție de sursa de proveniență. A30. Verificarea trăsăturilor specifice la redactarea notelor. informative, notelor interne, scrisorilor însoțitoare de acte A31. Selectarea asemănărilor și deosebirilor între procesul - verbal și minută. A32. Respectarea rigorilor la întocmirea referatului , raportului, dării de seamă. A33. Verificarea elementelor obligatorii ale unei petiții. A34. Monitorizarea circulației și obligativității actelor de decizie și de dispoziție. A35. Respectarea clarității și preciziei la eliberarea actelor doveditoare. A36. Verificarea elementelor specifice și obligatorii ale adevărului, certificatului, delegației, chitanței.
7. Corespondența juridică și diplomatică.		
UC7. Recunoașterea scrisorilor cu conținut juridic și diplomatic în funcție de obiectul și sarcinile concrete urmărite,	20. Scrisori cu conținut juridic. 21. Tipuri de corespondență diplomatică.	A37. Identificarea elementelor specifice scrisorilor cu conținut juridic. A38. Anticiparea unei situații prin formularea diverselor tipuri de corespondență diplomatică.

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
stabilite în corespondență.		A39. Utilizarea elementelor de curtoazie în redactarea corespondenței diplomatice.
8. Arhivarea documentelor.		
UC8. Monitorizarea ordonării documentelor în dosare. Identificarea avantajelor gestionării electronice a documentelor.	22. Expertiza valorii documentelor. 23. Criterii de clasificare a dosarelor. 24. Ordonarea documentelor în dosare. 25. Gestionarea electronică a documentelor.	A40. Documentarea privind modul de stabilire a valorii documentelor. A41. Selectarea criteriilor de clasificare a dosarelor. A42. Utilizarea metodelor de ordonare a documentelor în dosare. A43. Monitorizarea arhivării și gestionării electronice a documentelor.

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Lucrul individual
			Prelegeri	Practică/ Seminar	
1.	Corespondența oficială. Stilul corespondenței oficiale	4	4	-	-
2.	Elaborarea mesajului scris	18	6	2	10
3.	Tipuri de corespondență	8	2	2	4
4.	Corespondența comercială	18	6	2	10
5.	Corespondența protocolară	12	2	-	10
6.	Corespondența administrativă	18	6	2	10
7.	Corespondența juridică și diplomatică	10	2	2	6
8.	Arhivarea documentelor	2	2	-	-
	Total	90	30	10	50

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Elaborarea mesajului scris			
Elementele componente ale scrisorii	Proiect individual Elaborarea unei scrisori oficiale cu respectarea structurii conform uzanțelor internaționale	Prezentarea proiectului individual	Săptămâna 3
2. Tipuri de corespondență			
Cererea oficială și personală	Prezentare Redactarea modelelor de cereri personale și oficiale	Prezentarea modelelor	Săptămâna 4
3. Corespondența comercială			
Oferta. Comanda.	Prezentare	Prezentarea	Săptămâna 6

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
Contractul. Reclamația	Elaborarea modelului de ofertă (cu respectarea tipologiei din punct de vedere comercial) Elaborarea unui model de comandă Elaborarea unui model de contract cu respectarea structurii legale Elaborarea unui model de reclamație cu respectarea cerințelor de rigoare.	modelelor întocmite	
4. Corespondența protocolară			
Invitația. Felicitarea.	Prezentare Redactarea unei invitații cu respectarea elementelor obligatorii Redactarea unei scrisori de felicitare cu respectarea particularităților lexicale, stilistice, sintactice	Prezentarea modelelor întocmite	Săptămâna 8
5. Corespondența administrativă			
Acte de decizie și de dispoziție. Acte doveditoare	Prezentare Elaborarea proiectului cu tema „Acte de decizie și de dispoziție VS Acte doveditoare”	Prezentare proiectului Power Point	Săptămâna 10
6. Corespondența juridică și diplomatică			
Scrisori cu conținut juridic	Prezentare Întocmirea citațiilor cu formă tipizată	Prezentarea citație	Săptămâna 12

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr.	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Elaborarea mesajului scris	Redactarea unor note informative, scrisori, mesaje	2
2.	Tipuri de corespondență	Utilizarea cerințelor elaborării mesajului scris în funcție de tipul de corespondență	2
3.	Corespondența comercială	Redactarea ofertelor, cererii de ofertă, comenzilor	2
4.	Corespondența administrativă	Studiu de caz: Utilizarea cerințelor obligatorii pentru raport, referat, dare de seamă	2
5.	Corespondența juridică și diplomatică	Elaborarea citațiilor, scrisorilor diplomatice	2

IX. Sugestii metodologice

Un proces de predare-învățare eficient și real presupune folosirea metodologiei și pedagogiei potrivite cerințelor generației actuale de elevi, folosirea noilor tehnologii și a unui mediu educațional în continuă schimbare. Provocarea o reprezintă găsirea de noi căi de a stimula și motiva abilitățile creative ale generației actuale care are vederi asupra învățării diferite de cele pe care le aveam noi atunci când eram ca ei.

În proces de predare-învățare activ, interactiv oferă oportunități de interacțiune profesor-elev, elev-elev și elev-resurse(studiu de caz, proiecte, jocuri de rol, excursii).

Folosirea unor metode și strategii moderne, active de predare-învățare este importantă pentru că are un mai mare impact asupra elevilor. Cărțile din care își luau informația până mai ieri sunt înlocuite astăzi cu noile resurse tehnologice pentru a crea o învățare interactivă centrată pe elev.

Scopul este acela de a încuraja elevii să demonstreze competențele de comunicare și înțelegere, de citire și scriere în contexte variate și cu anumite scopuri. Noi trebuie să fim preocupați de dezvoltarea și recunoașterea capacității elevilor de a aplica și transfera competențe pe căi care sunt potrivite situațiilor în care se află.

În predarea modului „Corespondența administrativă și arhivă” este oportun a folosi următoarele metode participativ - active:

- Brainstorming
- Explozia stelară
- Studiul de caz
- Ciorchinele
- Metoda proiectului
- Predarea / învățarea reciprocă

Proiectul reprezintă un plan sau intenție de a întreprinde ceva, de a organiza, de a face un lucru. Proiectul educativ este o metodă activ-participativă, este un produs al imaginației elevilor, care presupune transferul de cunoștințe, deprinderi, capacități, facilitând abordări interdisciplinare precum și consolidarea abilităților sociale ale elevului.

Învățând prin proiecte, elevii își pot dezvolta aptitudini reale, cerute în zilele noastre, cum ar fi:

- spiritul de echipă;
- capacitatea de a lua decizii;
- inițiativa;
- comunicarea eficientă;
- capacitatea de a rezolva probleme complexe;
- capacitatea de auto-direcționare.

Metoda în cauză poate fi utilizată la studiul următoarelor unități de conținut:

- Corespondența oficială. Stilul corespondenței oficiale
- Tipuri de corespondență
- Arhivarea documentelor
- Elaborarea mesajului scris

Metoda predării/învățării reciproce este o strategie instrucțională de învățare a tehnicilor de studiere a unui text. După ce sunt familiarizați cu metoda elevii interpretează rolul profesorului, instruindu-și colegii. Are loc o dezvoltare a dialogului elev – elev. Se poate desfășura pe grupe sau cu toată clasa.

Metoda dată va fi utilizată la descifrarea următoarelor unități de conținut:

- Elaborarea mesajului scris
- Corespondența protocolară
- Corespondența juridică și diplomatică

Studiul de caz este o metodă ale cărei caracteristici o recomandă îndeosebi în predarea și învățarea disciplinelor de specialitate, dar în egală măsură poate fi luată în calcul și ca o metodă alternativă de verificare a capacității elevilor de a realiza astfel de demersuri (de analiză, de înțelegere, de interpretare a unor fenomene, de exersare a capacității de argumentare, de emitere a unor judecăți de valoare, precum și de formare și dezvoltare a trăsăturilor de personalitate)

În studierea modulului „Correspondența administrativă și arhiva”, această metodă va fi utilizată cu succes la unitățile de conținut:

- Tipuri de corespondență
- Corespondența comercială
- Corespondența administrativă

Metoda ciorchinelui constă în exprimarea grafică a conexiunilor dintre idei, o modalitate de a realiza asociații noi de idei sau de a releva noi sensuri ale ideilor.

Realizarea unui ciorchine presupune parcurgerea câtorva pași:

- se scrie o noțiune sau o propoziție-nucleu în mijlocul tablei sau al paginii;
- se notează toate cuvintele sau sintagmele care ne vin în minte în legătură cu nucleul scris anterior;
- se leagă ideile sau propozițiile găsite ulterior de nucleul pe care l-am scris la început cu ajutorul unor linii care exprimă grafic conexiunile dintre idei (conexiuni despre care credem sau știm cu siguranță că există);
- se scriu toate ideile pe care le avem în legătură cu tema/problema propusă până la expirarea timpului alocat acestui exercițiu sau până când epuizăm toate ideile care se corelează cu tema propusă;

Există câteva reguli care trebuie respectate în utilizarea metodei ciorchinului:

- scrieți tot ce vă trece prin minte referitor la tema pusă în discuție;
- nu evaluați ideile propuse ci, doar, notați-le;
- nu vă opriți până nu epuizați toate ideile care vă vin în minte;
- găsiți conexiuni cât mai multe și mai variate între noțiunile scrise;
- nu limitați nici numărul ideilor, nici pe cel al conexiunilor.

Această metodă este utilizată la studiul următoarelor unități de conținut:

- Corespondența oficială. Stilul corespondenței oficiale
- Elaborarea mesajului scris
- Tipuri de corespondență
- Corespondența comercială
- Corespondența administrativă
- Arhivarea documentelor

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Activitatea didactică, indiferent de tipul și gradul (nivelul) instituției de învățământ, se desfășoară în conformitate cu anumite finalități, cunoscute sub denumirea de obiective pedagogice sau didactice.

A stabili o strategie de evaluare în învățământ echivalează cu a fixa când evaluați, sub ce formă, cu ce metode și mijloace, cum valorificați informațiile obținute etc.

Pentru evaluarea competențelor dezvoltate în cadrul modulului „Corespondența administrativă și arhivă” se recomandă utilizarea unor metode și instrumente moderne de evaluare:

Metoda de evaluare orală folosită la următoarele unități de conținut: Elaborarea mesajului scris; Tipuri de corespondență; Corespondența comercială; Arhivarea documentelor

Este una dintre cele mai răspândite și se poate aplica individual sau pe grupe de elevi. Principalul avantaj al acestei metode îl constituie posibilitatea dialogului profesor-elev, în cadrul căruia profesorul își poate da seama nu doar „ce știe” elevul, ci și cum gândește el, cum

se exprimă, cum face față unor situații problematice diferite de cele întâlnite pe parcursul instruirii. Cu prilejul examinării orale, profesorul îi poate cere elevului să-și motiveze răspunsul la o anumită întrebare și să-l argumenteze, după cum tot el îl poate ajuta cu întrebări suplimentare atunci când se află în impas.

Metoda are însă și unele dezavantaje: ea este mare consumatoare de timp, timp care, adesea, le lipsește profesorilor.

Metoda de evaluare scrisă este utilizată sub diferite forme: extemporal, test, chestionar, eseu, referat, temă executată acasă, portofoliu, proiect etc.

Prin această metodă se asigură uniformitatea subiectelor (ca întindere și ca dificultate îndeosebi) pentru elevii supuși evaluării, ca și posibilitatea de a examina un număr mai mare de elevi în aceeași unitate de timp. Ea îi avantajează pe elevii emotivi și-i pune la adăpost pe profesorii tentați să evalueze preferențial prin metoda orală.

Ca și metoda de evaluare orală și cea scrisă are unele dezavantaje sau limite: la teste, de exemplu, elevii pot ghici răspunsurile la itemii cu alegere multiplă; la extemporale și teze se poate copia. Ca și în cazul evaluării orale, pentru evaluarea scrisă, este necesar să se stabilească unele criterii de apreciere. La cerințele de conținut, ar trebui să se țină cont de volumul și corectitudinea cunoștințelor, de rigoarea demonstrațiilor (acolo unde este cazul).

Important este întotdeauna să nu se omită cunoștințele esențiale din materia supusă verificării (examinării). Prezentarea conținutului să se facă sistematic și concis, într-un limbaj inteligibil (riguros din punct de vedere științific și corect din punct de vedere gramatical).

Forma lucrării presupune și o anumită organizare a conținutului (în funcție de specificul acestuia), unele sublinieri, realizarea unor scheme, tabele și grafice, pentru a pune în valoare unele idei principalele și a-i permite corectorului să urmărească, mai ușor, aceste idei.

Metoda de evaluare scrisă va fi utilizată la următoarele unități de conținut: Corespondența oficială; Stilul corespondenței oficiale; Corespondența comercială; Corespondența protocolară; Corespondența administrativă.

Pe parcursul modului se va realiza evaluarea continuă (probe scrise, probe orale, probe practice), iar la sfârșitul lui se realizează evaluarea finală (examen) pentru verificarea atingerii competențelor.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Mijloace recomandate
- Calculatoare portabile (laptop, notebook); - Proiector; - Planșe; - Postere; - Manuale.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
1.	1. Boia, A, Corespondență și stenografie, B.,1992.	Biblioteca CEIT, Librării, Internet	3
2.	2. Borcoman, Raisa. Corespondența economică și juridică.,Ch. ASEM, 2010;	Librării, Internet	-
3.	3. Borcoman, R, Corespondența economică: Limbaj economic – Probleme - Exerciții și situații de caz- Teste, Ch., ASEM, 2005;	Librării, Internet	-
4.	4. Ghidul funcționarului public, / Centrul Național de terminologie, Ch.,Pontos, 2009;	Librării, Internet	-
5.	5. Pariza, Maria, Curs de secretariat și asistență managerială, B, 2008;	Librării, Internet	-
6.	6. Stone, Bob, Jacobs, Ron, Metode de succes în marketingul direct, Ch., Ed. Arc, 2004;	Librării, Internet	-
7.	7. Vlăduț, Z, Corespondența comercială, B., 1993.	Librării, Internet	-