Ministerul Educaţiei și Cercetării al Republicii Moldova
Centrul de Excelenţă în Informatică şi Tehnologii Informaţionale

"Aprob"

Directorul Centrului de Excelenţă în Informatică şi Tehnologii Informaţionale

_____ Vitalie Zavadschi

Curriculumul modular

F.07.O.019 Corespondența și tehnici de secretariat

Specialitatea: **41510 Servicii administrative și de secretariat**

Calificarea: **Asistent manager**

Chişinău 2022

Aprobat de:

Consiliul metodico-ştiinţific al Centrului de Excelenţă în Informatică şi Tehnologii Informaţionale, proces verbal Nr 3 din 31.10.2022

Director adjunct _____
Obadă Liuba

Autori:

Brătescu Oxana, grad didactic II, Centrul de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale.
Barbalat Aliona, Colegiul "Gheorghe Asachi" din Lipcani.

Actualizat în baza Planului de învățământ nr.SC-12/20, aprobat prin OMEC Nr.1310, din 23.11.2020:

Popov Natalia, profesor, Centrul de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale.

Recenzenţi:

Diacon Ion, secretarul preturii s. Botanica, mun.Chișinău

Florea Adelina, notar, doctor în drept, conferențiar universitar

Adresa Curriculumului în Internet:

Portalul naţional al învăţământului profesional tehnic

https://mecc.gov.md/ro/content/curriculum-invatamintul-profesional-tehnic-postsecundar

Cuprins:

I. Preliminarii 4

II. Motivaţia, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională 4

III. Competenţele profesionale specifice modulului 4

IV. Administrarea modulului 4

V. Unitățile de învățare 5

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare 7

VII. Studiu individual ghidat de profesor 7

VIII. Lucrările practice recomandate 8

IX. Sugestii metodologice 8

X. Sugestii de evaluare a competenţelor profesionale 10

XI. Resursele necesare pentru desfăşurarea procesului de studii 11

XII. Resursele didactice recomandate elevilor 12

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 și tehnici de secretariat”:

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

II. Motivaţia, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională

În condițiile actuale, studierea modulului „Corespondența și tehnici de secretariat” 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. Competenţele profesionale specifice modulului

Modulul „Corespondența și tehnici de secretariat” vizează conturarea unui set de competenţe ca de exemplu:

CS1. Redactarea diverselor tipuri de corespondență oficială.

CS2. Gestionarea resurselor și informațiilor necesare întocmirii corespondenței.

CS3. Aplicarea principiilor și particularităților specifice diverselor tipuri de corespondență.

CS4. Recepționarea și transmiterea adecvată a mesajului scris.

IV. Administrarea modulului

Semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Lucrul individual		
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
VII	90	45	15	30	Examen	3

V. Unitățile de învățare

Unităţi de competenţă	Unităţi de conţinut	Abilităţi
1. Corespondența oficială. Noțiuni conceptuale.		
UC1. Identificarea principiilor, cerințelor și particularităților de redactare a corespondenței oficiale.	1. Noțiunea de corespondență. 2. Utilitatea activității de corespondență pentru instituțiile publice/ private. 3. Cerințe actuale față de corespondența oficială. 4. Formele stilului oficial-administrativ 5. Particularitățile stilistice ale 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 formelor 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. Redactarea și elaborarea diferitor forme de corespondență.		
UC2. Recunoașterea tipurilor de scrisori. Compararea tipurilor de corespondență din punct de vedere al inițiativei trimiterii scrisorilor.	6. Etapele întocmirii unei scrisori 7. Forma grafică și estetică a scrisorii 8. Elementele componente ale scrisorii. 9. Tipuri de scrisori. 10. Cererea oficială și personală.	A8. Utilizarea limbajului adecvat la formularea corespondenței A9. Respectarea elementelor structurare la întocmirea unei scrisori, conform uzanțelor internaționale. A10. Delimitarea tipurilor de corespondență din punct de vedere al inițiativei trimiterii scrisorilor. A11. Selectarea caracteristicilor de redactare a cererii oficiale. A12. Redactarea cererilor oficiale. A13. Întocmirea cererilor personale.

Unităţi de competenţă	Unităţi de conţinut	Abilităţi
3. Tipuri de corespondență oficială		
UC3. Identificarea tipurilor de corespondență oficială în funcție de scop, particularități și consecințe.	11. Corespondența comercială. Cererea de ofertă. Oferta. Refuzul la ofertă. 12. Comanda. Contractul. 13. Reclamația. Avizul de însoțire a mărfii. Somația. 14. Corespondența protocolară. Invitația. Structura invitației. 15. Felicitarea. Particularități. 16. Corespondența administrativă. Particularitățile corespondenței administrative. 17. Tipuri de corespondență administrativă. 18. Acte de decizie și de dispoziție. 19. Acte doveditoare. 20. Corespondența juridică și diplomatică. Scrisori cu conținut juridic. 21. Tipuri de corespondență diplomatică.	A14. Utilizarea cerințelor specifice la redactarea diverselor tipuri de corespondență oficială. A15. Selectarea tipurilor de ofertă în funcție de circumstanțe și tipul de relații. A16. Întocmirea unui model de comandă cu respectarea clarității și preciziei formulării. A17. Identificarea condițiilor formulării unei reclamații. A18. Utilizarea elementelor structurale obligatorii în întocmirea unei invitații. A19. Diferențierea corespondenței administrative în funcție de sursa de proveniență. A20. Monitorizarea circulației și obligativității actelor de decizie și de dispoziție. A21. Respectarea clarității și preciziei la eliberarea actelor doveditoare. A22. Identificarea elementelor specifice scrisorilor cu conținut juridic și diplomatic.
4. Valoarea și circulația corespondenței oficiale.		
UC4. Monitorizarea ordonării documentelor în dosare. Identificarea avantajelor gestionării electronice a documentelor.	22. Expertiza valorii actelor și scrisorilor oficiale. 23. Modalități de înregistrare și expediere a corespondenței. 24. Ordonarea corespondenței oficiale în dosare. 25. Gestionarea electronică a corespondenței.	A23. Documentarea privind modul de stabilire a valorii actelor și scrisorilor oficiale. A24. Selectarea criteriilor de înregistrare și expediere a corespondenței oficiale. A25. Monitorizarea și gestionarea electronică a corespondenței oficiale.

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. Noțiuni conceptuale.	8	6	2	-
2.	Elaborarea diferitor forme de corespondență oficială.	30	12	4	14
3.	Tipuri de corespondență oficială.	44	22	6	16
4.	Valoarea și circulația corespondenței oficiale.	8	5	3	-
	Total	90	45	15	30

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalităţi de evaluare	Termeni de realizare
1. Redactarea și elaborarea diferitor forme de corespondență			
Cererea oficială și personală	**Portofoliu** Modelele de cereri personale și oficiale	Prezentarea modelelor	Săptămâna 5-6
2. Tipuri de corespondență oficială			
Categorii de corespondență oficială	**Proiect individual** *Corespondența comercială* (Oferta, cererea de ofertă, comanda); *Corespondența protocolară* (Invitația. Felicitarea); *Corespondența administrativă* (Proces verbal, raport, darea de seamă); *Corespondența juridică și diplomatică* (Scrisori cu conținut juridic, scrisoarea de acreditare)	Prezentarea proiectelor	Săptămâna 13-14

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-învăţare eficient şi real presupune folosirea metodologiei şi pedagogiei potrivite cerinţelor generaţiei actuale de elevi, folosirea noilor tehnologii şi a unui mediu educaţional în continuă schimbare. Provocarea o reprezintă găsirea de noi căi de a stimula şi motiva abilităţile creative ale generaţiei actuale care are vederi asupra învăţării diferite de cele pe care le aveam noi atunci când eram ca ei.

În proces de predare – învăţare activ, interactiv oferă oportunităţi de interacţiune profesor-elev, elev-elev şi elev – resurse (studiu de caz, proiecte, jocuri de rol, excursii).

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

Scopul este acela de a încuraja elevii să demonstreze competenţele de comunicare şi înţelegere, de citire şi scriere în contexte variate şi cu anumite scopuri. Noi trebuie să fim preocupaţi de dezvoltarea şi recunoaşterea capacităţii elevilor de a aplica şi transfera competenţe pe căi care sunt potrivite situaţiilor în care se află.

În predarea modulului „Corespondența și tehnici de secretariat” 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 intenţie de a întreprinde ceva, de a organiza, de a face un lucru. Proiectul educativ este o metodă activ-participativă, este un produs al imaginaţiei elevilor, care presupune transferul de cunoştinţe, deprinderi, capacităţi, facilitând abordări interdisciplinare precum şi consolidarea abilităţilor sociale ale elevului.

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

- spiritul de echipă;
- capacitatea de a lua decizii;
- iniţiativa;
- comunicarea eficientă;
- capacitatea de a rezolva probleme complexe;
- capacitatea de auto – direcţionare.

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

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

Metoda predării/ învăţării reciproce este o strategie instrucţională de învăţare a tehnicilor de studiere a unui text. După ce sunt familiarizaţi cu metoda elevii interpretează rolul profesorului, instruindu-şi colegii. Are loc o dezvoltare a dialogului elev – elev. Se poate desfăşura 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 şi învăţarea disciplinelor de specialitate, dar în egală măsură poate fi luată în calcul şi ca o metodă alternativă de verificare a capacităţii elevilor de a realiza astfel de demersuri (de analiză, de înţelegere, de interpretare a unor fenomene, de exersare a capacităţii de argumentare, de emitere a unor judecăţi de valoare, precum şi de formare şi dezvoltare a trăsăturilor de personalitate)

În studierea modulului „Corespondența oficială și tehnici de secretariat”, această metodă va fi utilizată cu succes la unitățile de conținut:

- Tipuri de corespondență
- Corespondența comercială
- Corespondența administrativă

Realizarea procesului educațional în condițiile actuale, a generat o reorientare a întregului sistem educațional de la instruirea tradițională la cea de la distanță/on-line, solicitând competențe și instrumente noi, implicând elaborări/modificări/adaptări atât a strategiilor de transmitere a conținuturilor, cât și a celor de

organizare/monitorizare/evaluare a procesului de învățare, impunând necesitatea sporirii esențiale a gradului de implicare a tuturor actorilor educaționali: elevilor, profesorilor, părinților.

Platformele educaționale online îmbunătăţesc calitativ conţinutul învăţământului, conducând la ameliorarea procesului instructiv-educativ prin însuşirea unor procese de învăţare active şi autonome, creşterea interesului elevilor pentru instruire, crearea unor medii noi de învăţare formală sau nonformală, individuală şi în grup. Diverse platforme au fost adoptate de unităţile de învăţământ ca o alternativă la educaţia tradiţională, ea poate completa activitatea didactică din instituție, dar nu o poate înlocui.

În vederea eficientizării procesului instructiv-educativ la distanță al acestui curs se crează cursuri electronice pe platforma e-learning, pe platforme de tip e-Learning precum Moodle, Platforma AeL (Advanced eLearning), precum și eTwinning, Google Classroom, DigitalEdu, Testmoz, Worwall, etc.

De asemenea sunt utilizate următoarele instrumente și aplicații digitale precum: Google Meet, Zoom, Google Forms, Prezi, Mentimeter, etc.

X. Sugestii de evaluare a competenţelor profesionale

Activitatea didactică, indiferent de tipul şi gradul (nivelul) instituţiei de învăţământ, se desfăşoară în conformitate cu anumite finalităţi, cunoscute sub denumirea de obiective pedagogice sau didactice.

A stabili o strategie de evaluare în învăţământ echivalează cu a fixa când evaluezi, sub ce formă, cu ce metode şi mijloace, cum valorifici informaţiile obţinute etc.

Pentru evaluarea competențelor dezvoltate în cadrul modulului „Corespondența oficială și tehnici de secretariat” 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.

Este una dintre cele mai răspândite şi se poate aplica individual sau pe grupe de elevi. Principalul avantaj al acestei metode îl constituie posibilitatea dialogului profesor-elev, în cadrul căruia profesorul îşi poate da seama nu doar „ce ştie” elevul, ci şi cum gândeşte el, cum se exprimă, cum face faţă unor situaţii problematice diferite de cele întâlnite pe parcursul instruirii. Cu prilejul examinării orale, profesorul îi poate cere elevului să-şi motiveze răspunsul la o anumită întrebare şi să-l argumenteze, după cum tot el îl poate ajuta cu întrebări suplimentare atunci când se află în impas.

Metoda are însă şi unele dezavantaje: ea este mare consumatoare de timp, timp care, adesea, le lipseşte 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 şi ca dificultate îndeosebi) pentru elevii supuşi evaluării, ca şi posibilitatea de a examina un număr mai mare de elevi în aceeaşi unitate de timp. Ea îi avantajează pe elevii emotivi şi-i pune la adăpost pe profesorii tentaţi să evalueze preferenţial prin metoda orală.

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

Important este întotdeauna să nu se omită cunoştinţele esenţiale din materia supusă verificării (examinării). Prezentarea conţinutului să se facă sistematic şi concis, într-un limbaj inteligibil (riguros din punct de vedere ştiinţific şi corect din punct de vedere gramatical).

Forma lucrării presupune şi o anumită organizare a conţinutului (în funcţie de specificul acestuia), unele sublinieri, realizarea unor scheme, tabele şi grafice, pentru a pune în valoare unele idei principalele şi a-i permite corectorului să urmărească, mai uşor, 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 modulului se va realiza evaluarea continuă (probe scrise, probe orale, probe practice), iar la sfârșitul lui se realizează evaluarea finală (examen) pentru verificarea atingerii competențelor.

Evaluarea didactică modernă este o evaluare formativă, axată pe proces. Ea este dinamică, flexibilă și asigură reglarea din mers a activității educaționale. Toate aceste principii simple funcționează perfect în mediul educațional din cadrul unei clase fizice.

Învăţământul din RM însă, traversează o perioadă de detaşare de stilul tradiţional de predare, elevilor de azi fiindu-le necesare modalităţi flexibile de lucru, materiale didactice moderne, modalități auxiliare ingenioase de canalizare a atenţiei.

Instrumentele digitale utilizate în cadrul cursului ce oferă un format distractiv, creativ, inovatival orelor sunt: Kahoot, Learning Apps, Padlet, Quizizz, Mentimeter, Canva, etc.

XI. Resursele necesare pentru desfăşurarea procesului de studii

Mijloace recomandate
- Calculator; - Proiector; - Planşe; - 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, Corespondenţă şi stenografie, B.,1992.	Biblioteca CEITI, Librării, Internet	3
2.	2. Borcoman, Raisa. Corespondenţa economică şi juridică.,Ch. ASEM, 2010;	Librării, Internet	-
3.	3. Borcoman, R, Corespondenţa economică: Limbaj economic –Probleme - Exerciţii şi situaţii de caz- Teste, Ch., ASEM, 2005;	Librării, Internet	-
4.	5. Pariza, Maria, Curs de secretariat şi asistenţă managerială, B, 2008;	Librării, Internet	-
5.	6. Stone, Bob, Iacobs, Ron, Metode de succes în marketingul direct, Ch., Ed. Arc, 2004;	Librării, Internet	-
6.	7. Vlăduţ, Z, Corespondenţa comercială, B., 1993.	Librării, Internet	-