



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

"Aprob"
Directorul Centrului de Excelență în
Energetică și Electronică

M. BARLADEAN
"22" noiembrie 2023


Curriculumul disciplinar S.06.O.019 Standarde în comunicații poștale

Programul de formare profesională: 71430 Comunicații poștale

Calificarea: Tehnician transporturi, poștă și telecomunicații

Curriculumul a fost elaborat în baza ordinului Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova, numărul 83, din data de 14.02.2022, cu privire la aprobarea listei instituțiilor de învățământ desemnate responsabile pentru elaborarea planurilor de învățământ la programele de formare profesională postsecundară și postsecundar nonterțiară



Autori:

Alisa MOȘNEAGA, cadru didactic, grad didactic superior, doctor, Î.P. CEEE

Cristina COCIERU, cadru didactic, grad didactic II, Î.P. CEEE

Aprobat de:

Consiliul metodic științific al Centrului de Excelență în Energetică și Electronică

Director adjunct pentru instruire

 Virgil BANTAȘ

" 22" noiembrie 2023

Recenzenți:

Svetlana TOMA, Șef Direcție Operațiuni Poștale. TS. Poșta Moldovei

Ion RANGU, director Centrul Național de Tranzit

Adresa Curriculumului în Internet:

<https://ceee.md/programe-de-formare-profesionala/>

Cuprins

I. Preliminarii	Eroare! Marcaj în document nedefinit.
II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională	Eroare! Marcaj în document nedefinit.
III. Competențele profesionale specifice modulului	Eroare! Marcaj în document nedefinit.
IV. Administrarea modulului	Eroare! Marcaj în document nedefinit.
V. Unitățile de învățare	6
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare.....	11
VII. Studiu individual ghidat de profesor.....	11
VIII. Lucrările practice recomandate	13
IX. Sugestii metodologice	13
X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	13
XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	14
XII. Resursele didactice recomandate elevilor	14

I. Preliminarii

Curriculum unității de curs **Standarde în comunicații poștale** este parte a programului de formare profesională la componenta de specialitate în conformitate cu Planul de învățământ aprobat de Ministerul Educației și Cercetării, numărul de înregistrare **Nr.SC-38/22 din 26 iulie 2022**, programul de formare profesională **71430 Comunicații poștale**, termenul de studii 4 ani, pentru calificarea **Tehnician transporturi, poștă și telecomunicații**.

Scopul principal al unității de curs constă în familiarizarea elevilor cu activitatea de standardizare, crearea și dezvoltarea competențelor în domeniul standardizării, întru armonizarea normelor și standardelor naționale cu cele interstatale, europene și internaționale, înlăturarea obstacolelor tehnice în calea comerțului, îmbunătățirea calității și asigurarea competitivității serviciilor poștale.

Pentru atingerea scopului urmărit cursul prevede studierea cadrului organizatoric, a principiilor și metodologiei standardizării naționale, interstatale, europene și internaționale; crearea capacităților de identificare, aplicare și monitorizare a normelor și standardelor naționale; studierea principiilor de organizare a comitetelor tehnice naționale de standardizare și a modului de participare a acestora la standardizarea națională, regională și internațională.

Studierea unității de curs Standarde în comunicații poștale se bazează pe cunoștințele acumulate de elevi în unităților de curs: Tehnologii moderne în comunicații poștale, Desen tehnic etc.

II. Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională

Standardizarea, ca instrument, este genul de activitate care contribuie la formarea unei corelații în economia și societatea contemporană, între persoane, organizații, state și reprezintă un instrument de reglare a proceselor și rezultatele activității acestora. Standardele abordează diferite aspecte caracteristice domeniului respectiv cum sunt terminologia, clasificări, simboluri și codificări, unități de măsură, tipizarea unor elemente ale produselor, calitatea și modul de verificare a calității, prescripții de marcare, ambalare, depozitare, transport etc.

Obiectivele cursului răspunde nevoilor economiei naționale privind formarea unor specialiști competenți și calificați, capabili să facă față problemelor ce țin de asigurarea competitivității produselor, liberalizarea comerțului și integrarea economică la nivel regional și internațional, specialiști capabili să utilizeze standardele europene, internaționale și rolul lor în eliminarea barierelor tehnice în calea comerțului, inclusiv ca instrumente de reglare a pieței, accesibile partenerilor economici.

III. Competențele profesionale specifice disciplinei

CS1- Utilizarea conceptelor și noțiunilor specifice standardizării;

CS2 - Evaluarea regulilor și principiilor standardizării naționale;

CS3 - Analiza activității de standardizare la nivel internațional și regional ;

CS4 - Estimarea rolului standardizării la sporirea calității și competitivității serviciilor poștale;

CS5 - Evaluarea rolului standardelor în activitatea de protecție a consumatorului.

IV. Administrarea disciplinei

Codul unității de curs	Denumirea unității de curs	semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
			Total	Contact direct		Lucrul individual		
				Prelegeri	Practică/ Seminar			
S.06.O.019	Standarde în comunicații poștale	VI	180	80	10	90	examen	6

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut
1. Esența și conținutul standardizării	
UC 1. Utilizarea conceptelor și noțiunilor specifice standardizării: - Operarea cu noțiunile specifice domeniului standardizării; - caracterizarea rolului, obiectivele și statutul standardizării; - stabilirea interconexiunii dintre standarde și serviciile poștale; - evaluarea beneficiilor activității de standardizare; - stabilirea criteriilor de clasificare a standardelor; - stabilirea interrelațiilor dintre componentele SNS.	1.1. Principii generale ale standardizării: – Istoricul domeniului; – Scopurile, obiectivele, rolul și funcțiile standardizării; – Avantajele tehnico-economice și sociale ale activității de standardizare. 1.2. Clasificarea standardelor – Criterii de clasificare a standardelor; – Standarde specifice serviciilor poștale – Motivația elaborării standardelor 1.3. Cadrul legal și normativ al activității de standardizare: – Legea cu privire la standardizarea națională nr. 20 din 04.03.2016; – principiile activității de standardizare națională. 1.4. Organizarea activității de standardizare în Republica Moldova (Sistemul Național de Standardizare): – Cadrul instituțional al SNS: Ministerul Economiei, Organismul Național de Standardizare, comitetele tehnice, serviciile de standardizare ale agenților economici; – Atribuții de bază ale entităților SNS;

Unități de competență	Unități de conținut
	– Activitatea Institutului de Standardizare din Moldova; – Activitatea comitetelor tehnice de standardizare (CT): – Modul de înființare și structura CT. Activitatea CT. Circulația documentelor în cadrul CT; – Funcțiile membrilor CT. Încheierea activității CT;
2. Standardizarea națională	
UC 2. Evaluarea regulilor și principiilor standardizării naționale: – descrierea ciclului de viață al standardelor; – identificarea documentelor normative care descriu procedura de elaborare a standardelor naționale; – clasificarea tipurilor de expertiză a unui proiect de standard; – evaluarea activității de reglementare tehnică în R. Moldova; – compararea unui standard cu o reglementare tehnică.	2.1. Modul de elaborare a standardelor moldovenești (SM): – Structura și organizarea unui SM în funcție de subiectul de standardizare; – Fazele de elaborare; – Aprobarea și înregistrarea SM; – Examinarea, confirmarea, modificarea, revizuirea și anularea SM. 2.2. Forma de prezentare a SM: – Forma de prezentare a indicativelor, textului, modificărilor unui SM; 2.3. Structura, redactarea și conținutul SM. Prezentarea anexelor, tabelelor, formulelor etc. 2.4. Expertiza proiectelor de standard. 2.5. Fondul Național de Documente Normative de standardizare.

Unități de competență	Unități de conținut
3. Cooperarea internațională și regională în domeniul standardizării	
UC 3. Analiza activității de standardizare la nivel internațional și regional: – estimarea nivelului de implicare a RM în activității de standardizare în cadrul organizațiilor regionale și internaționale de standardizare; – argumentarea capacității standardelor internaționale și europene de a elimina barierele tehnice în calea comerțului – clasificarea metodelor de adoptare a standardelor internaționale și regionale în calitate de standarde moldovenești;	3.1. Integrarea SNS în activități internaționale și europene pertinente: – Activitatea de Standardizare a Republicii Moldova la nivel internațional și regional. Categori de membri; – Organizațiile internaționale de standardizare (ISO, IEC, ITU); – Organizații europene de standardizare (CEN, CENELEC, ETSI); – Organizații interstatale de standardizare (EASC, IRSA). 3.2. Adoptarea standardelor europene, internaționale, interstatale și ale altor țări ca standarde moldovenești: – Metode de adoptare; – Structura organizatorică, structura indicativului, adoptarea modificărilor. Anularea lor.
4. Sistemul calității: concepte și standarde	

Unități de competență	Unități de conținut
UC 4. Estimarea rolului standardizării la sporirea calității și competitivității serviciilor poștale: – identificarea motivațiilor de implicare în activitatea de standardizare pentru toate tipurile de utilizatori; – argumentarea rolului standardelor în activitatea de protecție a consumatorului, mediu de afaceri etc.; – analiza principiilor de bază ale sistemelor de management al calității conform ISO 9001; – evaluarea beneficiilor implementării ISO 9001 pentru serviciile poștale.	4.1. Rolul standardelor în creșterea calității produselor și serviciilor poștale: – Conceptul de calitate; – Serii de standarde pentru produsele și serviciile poștale; – Rolul standardelor la îmbunătățirea serviciilor poștale; – Modul de înregistrare, examinare și soluționare a reclamațiilor primite de la consumatori. 4.2. Sisteme de Management al Calității: principii generale; – evoluția conceptului calității; – familia de standarde ISO 9000; 4.2. Documentația privind sistemul calității: – Clasificarea documentelor privind sistemele de management; – Manualul calității: conținut, caracterizarea compartimentelor; – Cerințe privind implementarea sistemelor de management al calității.
5. Rolul standardelor în activitatea de protecție a consumatorilor	

Unități de competență	Unități de conținut
UC 5. Evaluarea rolului standardelor în activitatea de protecție a consumatorului: - Identificarea conceptului de consumator în economia de piață; - Recunoașterea drepturilor consumatorului conform legislației în vigoare; - Distingerea subiecților raporturilor de consum; - Analiza nivelului de dezvoltare a legislației privind protecția consumatorului; - Identificarea organelor cu funcții de protecție a consumatorului; - Diferențierea practicilor înșelătoare, agresive și incorecte; - Specificarea modalității de sancționare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii - Aplicarea normelor legale referitoare la modul de înlocuire, remediere sau restituire a contravalorii produselor cu defecte; - Prezentarea modalităților de rezolvare și soluționare a reclamațiilor consumatorilor de produse și servicii.	5.1. Drepturile fundamentale ale consumatorului; -Principiile protecției intereselor economice ale consumatorilor; -Subiecții raporturilor de consum. 5.2. Cadrul legal și instituțional al activității de protecția consumatorului: -Legislația Republicii Moldova și UE privind protecția consumatorului; -Organe abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor. Atribuții -Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor. 5.3. Reglementarea juridică a practicilor comerciale incorecte și clauzelor abuzive: -Reglementarea juridică a practicilor comerciale agresive și incorecte; -Competențe și drept de sesizare referitor la practicile comerciale incorecte; -Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte.

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.	Esența și conținutul standardizării	38	18	-	20
2.	Standardizarea națională	44	16	8	20
3.	Cooperarea internațională și regională în domeniul standardizării	28	12	-	16
4.	Sistemul calității: concepte și standarde	46	20	2	24
5.	Rolul standardelor în activitatea de protecție a consumatorilor	24	14	-	10
	Total	180	80	10	90

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Esența și conținutul standardizării			
1.1. Rolul standardizării în activitatea poștală	Comunicare	Prezentarea comunicării	Săptămâna 2
1.2. Fondul Național de Documente normative în domeniul standardizării. Consultarea catalogului on-line de DN privind standardele pentru servicii poștale	Raport	Prezentarea raportului	Săptămâna 3
1.3. Activitatea Institutului de Standardizare din Moldova; oferta de servicii	Prezentare	Susținerea prezentării	Săptămâna 3
1.4. Activitatea Comitetelor Tehnice de standardizare. Modul de participare	Prezentare	Susținerea prezentării Test	Săptămâna 4
2. Standardizarea națională			
2.1. Ciclul de viață al unui standard	Prezentare grafică	Prezentare și analiză	Săptămâna 5

2.2. Forma de prezentare a standardelor moldovenești	Proiect de standard	Prezentarea documentului	Săptămâna 6
2.3. Expertiza proiectelor de standard. Modul de prezentare a rezultatelor expertizei	Raport de expertiză	Prezentare raport	Săptămâna 7
3. Cooperarea internațională și regională în domeniul standardizării			
3.1. Activitatea organizațiilor internaționale de standardizare (ISO, IEC, ITU)	Prezentare	Susținerea prezentării	Săptămâna 7
3.2. Activitatea organizațiilor europene de standardizare (CEN, CENELEC, ETSI)	Prezentare	Susținerea prezentării	Săptămâna 8
3.3. Specificul metodelor de adoptare a standardelor internaționale, regionale și ale altor țări ca standarde moldovenești. structură	Rezumat	Test	Săptămâna 8
4. Sistemul calității: concepte și standarde			
4.1. Familia de standarde ISO 9000	Referat	Susținere referat	Săptămâna 9
4.2. Documentația Sistemului de Management al calității	Prezentare	Susținerea prezentării	Săptămâna 9
4.3. Implimentarea Sistemului de Management al Calității conform standardului SM SR EN ISO/IEC 9001:2015	Prezentare	Susținerea prezentării	Săptămâna 10
4.4. Elaborarea unui Manual al Calității pentru oficiile poștale	Manualul Calității	Prezentare Manual	Săptămâna 11
5. Rolul standardelor în activitatea de protecție a consumatorilor			
5.1. Rolul standardelor la protecției consumatorului în societatea contemporană	Prezentare	Susținerea prezentării	Săptămâna 12
5.2. Obligațiile producătorilor, vânzătorilor, prestatorilor de servicii în raport cu consumatorii	Prezentare	Derularea prezentării	Săptămâna 13
5.3. Rolul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în societatea contemporană	Prezentare	Derularea prezentării	Săptămâna 14
5.4. Practicile comerciale incorecte din partea comercianților	Studii de caz	Prezentarea soluției speței	Săptămâna 15

VIII. Lucrările practice recomandate

Lucrările practice și de laborator sunt prevăzute pentru formarea competenței active a elevilor, totodată având ca scop consolidarea cunoștințelor teoretice, expuse la prelegeri, elaborarea documentelor, rezolvarea situațiilor problemă propuse. Tematica lucrărilor și numărul de ore sunt stabilite în tabelul 3.

Tabelul 3

Nr. d/o	Tematica lucrărilor practice	Nr. de ore
1	Întocmirea pachetului de documente necesar pentru înființarea unui comitet tehnic	2
2	Elaborarea unui proiect de standard moldovean	2
3	Efectuarea expertizei unui proiect de standard	2
4	Determinarea costului de elaborarea a standardelor	2
5	Întocmirea unui Manual al Calității	2
Total		10

IX. Sugestii metodologice

Pentru facilitarea procesului de asimilare de către elevi a cunoștințelor faptice și dezvoltarea abilităților în activitățile de predare-învățare în cadrul unității de curs **Standarde în comunicații poștale** se recomandă aplicarea eficientă a diverselor strategii didactice utilizând metode de explorare și acțiune, raportarea sarcinilor de învățare la situațiile reale, autentice celor din mediu de realizare a atribuțiilor de serviciu.

Ca și recomandare generală pentru realizarea orelor de dobândire a cunoștințelor teoretice și/sau faptice autorii curriculumului propun utilizarea următoarelor metode și tehnici tradiționale și interactive, pe unități de învățare după cum urmează:

- **Esența și conținutul standardizării:** problematizarea, demonstrarea, observația, experimentul, modelarea, simularea, Graficul T, Mozaicul, algoritmizarea, metoda ciorchinelui, metoda pălăriilor gânditoare, Nufărul, Explozia stelară, metoda cubului etc.
- **Standardizarea națională:** problematizarea, demonstrarea, observația, experimentul, modelarea, simularea, Graficul T, Mozaicul, algoritmizarea, metoda ciorchinelui, metoda pălăriilor gânditoare, Nufărul, Explozia stelară, metoda cubului etc.
- **Cooperarea internațională și regională în domeniul standardizării:** problematizarea, demonstrarea, observația, experimentul, modelarea, simularea, Graficul T, Mozaicul, algoritmizarea, metoda ciorchinelui, metoda pălăriilor gânditoare, Nufărul, Explozia stelară, metoda cubului etc.

- **Sistemul calității: concepte și standarde:** problematizarea, demonstrarea, observația, experimentul, modelarea, simularea, Graficul T, Mozaicul, algoritmizarea, metoda ciorchinului, metoda pălăriilor gânditoare, Nufărul, Explozia stelară, metoda cubului etc.
- **Rolul standardelor în activitatea de protecție a consumatorilor:** studii de caz, problematizarea, demonstrarea, observația, experimentul, modelarea, simularea, Graficul T, Mozaicul, etc.

Organizarea procesului didactic centrat pe elev având în vedere adaptarea demersului educațional la particularitățile personale a elevului în actul de formare profesională, se va realiza prin sarcini propuse pentru studiu individual ghidat de profesor: studiu de caz, instruire asistată de calculator etc.

Dirijarea procesului de formare a competențelor specifice unității de curs se va realiza într-un mod dinamic și flexibil, bazat pe feedback. Flexibilitatea procesului de învățământ va determina aspectul procesual al instruirii, incluzând varietatea metodelor și mijloacelor de instruire, integrarea metodelor tradiționale și a celor moderne, individualizarea activității elevilor. Cadrul didactic este în drept să aleagă calea de parcurs oferind elevilor posibilități reale de a fi responsabili de rezultatele învățării.

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor specifice unității de curs se va realiza pe baza cerințelor învățământului centrat pe elev. Se vor utiliza diverse forme, tehnici și instrumente de evaluare care vor determina nivelul de progres al elevului. Pentru sporirea gradului de obiectivitate în procesul de evaluare, pentru probele propuse elevilor, sunt oferite criterii privind nivelul de performanță în dezvoltarea competenței specifice.

Evaluarea curentă/formativă. Importanța majoră constituie componenta formativă și formatoare a procesului de predare-învățare asigurând progresul în formarea competențelor specifice. Instrumentele utilizate în acest scop sunt: observarea comportamentului elevului în realizarea sarcinilor individuale și în grup, deschiderea spre învățare prin cooperare, conversație, completarea fișelor, etc.

Evaluarea sumativă. Periodic, de regulă după încheierea procesului de predare-învățare a unei unități de învățare, se vor organiza evaluări sumative. Autorii curriculumului propun utilizarea testelor docimologice elaborate pe baza matricii de specificare. Se aplică pentru determinarea nivelului de cunoștințe factice pentru fiecare elev, cu scopul de a analiza cât de aproape elevul este fața de finalitățile preconizate. Se realizează o analiză individuală pentru fiecare elev și se recomandă dezvoltarea continuă a competențelor specifice pentru a asigura un progres până la evaluarea finală.

Evaluarea finală. În conformitate cu Planul de învățământ aprobat pentru programul de formare profesională 71430 Comunicații poștale, termenul de studii 4 ani, unitatea de

curs **Standarde în comunicații poștale** acordă elevului 6 credite din totalul creditelor corespunzător programului de formare profesională în baza susținerii cu succes a examenului. Autorii curriculumului recomandă efectuarea examenului în scris. Subiectele pentru evaluarea cunoștințelor factice se vor îmbina eficient cu sarcini practice realizate anterior și prezentate sub forma de algoritmizare a etapelor cu explicații de rigoare.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studiu

Cerințe față de locul de instruire	
Săli de instruire dotate cu:	Proiector Ecran

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa
1.	Suport de curs în domeniul standardizării	http://www.standard.md/public/files/anunt/2015/suport%20de%20curs%20varianta%20finala.pdf
2.	O lume construită pe standarde. Ghid	http://standard.md/public/files/2016/o_lume_construita_pe_standarde.pdf_varianta_finala.pdf
3.	Reguli de standardizare națională RS 1...8:2022	http://standard.md/pageview.php?l=ro&idc=169&id=1791&t=/Standardizare/Cadrul-metodologic/Reguli-de-standardizare-nationala/
4.	Catalogul documentelor normative	www.estandard.md
5.	Buletinul de standardizare	www.standard.md
6	Legea nr. 20 din 04.03.2016 <i>cu privire la standardizarea națională</i>	internet
7	Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorului Nr. 105 din 13.03.2003	internet

8	Standardul SM SR EN ISO/IEC 9001:2015	Fondul Național de Standarde
9	www.iso.org https://www.iec.ch/ https://www.itu.int/ https://www.cencenelec.eu/about-cen/ https://www.etsi.org/ https://easc.by/	