

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

Aprob
directorul Centrului de Excelență
în Energetică și Electronică

"17" septembrie 2025



Curriculumul stagiului de practică

P.06.O.049 Practica de instruire cadrul extern

Specialitatea: 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice

Calificarea: 0714.3.1 Specialist/ specialistă comunicații poștale

Chișinău 2025

Aprobat:

La ședința Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Energetică și Electronică din 15 septembrie 2025, director adjunct pentru instruire Virgil BANTAȘ _____

La ședința Catedrei Comunicații a I.P. Centrul de Excelență în Energetică și Electronică din 02 septembrie 2025, șef catedră Popov Natalia _____

Autori:

ZINOVEI Olga, grad didactic superior, I.P. Centrul de Excelență în Energetică și Electronică

ȘAITAN Ina, grad didactic unu, I.P. Centrul de Excelență în Energetică și Electronică

Recenzenți:

1. Tatiana IANCU, Șefa Poștei de scrisori, Centrul Național de Tranzit (CNT);
2. Lilia SAVA, Conf. univ., dr., decan Facultatea Electronică și Telecomunicații, Universitatea Tehnică a Moldovei.

Adresa Curriculumului în Internet:

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

Cuprins

<i>I. Preliminarii</i>	<i>4</i>
<i>II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională.....</i>	<i>4</i>
<i>III. Competențele profesionale și rezultatele învățării</i>	<i>5</i>
<i>IV. Administrarea stagiului de practică</i>	<i>6</i>
<i>V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică.....</i>	<i>6</i>
<i>VI. Sugestii metodologice</i>	<i>8</i>
<i>VII. Sugestii de evaluare</i>	<i>10</i>
<i>VIII. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării</i>	<i>11</i>
<i>IX. Resursele didactice recomandate elevilor.....</i>	<i>12</i>

I. Preliminarii

Stagiul de practică de instruire cadrul extern are drept scop formarea la elevi a capacităților și abilităților practice în organizarea deservirii utilizatorilor de servicii poștale. Efectuarea proceselor și operațiilor tehnologice de prezentare, prelucrare, distribuire și înmânare a trimiterilor poștale în cadrul internațional.

Prestarea serviciilor de transferuri bănești prin intermediul mandatelor poștale și electronice în cadrul internațional, achitarea pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor și a serviciilor suplimentare.

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 utilizatorii. În activitatea sa societatea zilnic necesită serviciile Comunicațiilor poștale și specialiștii din domeniu sunt obligați să asigure satisfacerea cerințelor de consum a serviciilor poștale și de alt gen.

Stagiul de practică de instruire cadrul extern este în strânsă legătură cu disciplinele studiate la treapta liceală, discipline fundamentale și de specialitate:

G.01.O.001 Tehnologia informației

G.03.O.003 Tehnici de comunicare

F.03.O.011 Teoria economică

F.04.O.013 Marketing și publicitate pentru servicii poștale

F.04.O.014 Tehnologii poștale interne

F.05.O.015 Tehnologii poștale externe

F.05.O.016 Standarde în comunicațiile poștale

S.01.A.027 Structura serviciilor poștal

S.02.L.037 Asistență socială

S.04.L.039 Conflictologie

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională

Dezvoltarea profesională în domeniul *Comunicațiilor poștale și serviciilor economice* pentru obținerea calificării Specialist/ specialistă comunicații poștale prevede obținerea în mod practic a cunoștințelor și capacităților de prestare a serviciilor poștale indicate în disciplina Tehnologii poștale externe.

Stagiul de practică va asigura cunoștințe, capacități și abilități de a efectua procesele și operațiile tehnologice de deservire și prestare a serviciilor poștale, diverse și adăugătoare tuturor utilizatorilor. Elevii vor însuși și vor aplica în practică formele și metodele de

recepționare, ambalare , adresare, taxare și înmânare a trimiterilor poștale expediate în cadrul internațional, de asemenea servicii de transferuri bănești și de recepție a achitărilor pentru consumul serviciilor comunale și de alt gen implementate de administratorul serviciilor Î.S Poșta Moldovei.

III. Competențele profesionale și rezultatele învățării

Competențe profesionale:

- CP 1. Realizarea deservirii utilizatorilor cu servicii poștale și de alt gen.
- CP 2. Supervizarea proceselor și operațiunilor tehnologice aferente activității entității.
- CP 3. Gestionarea bunei funcționări a serviciilor poștale și economice.
- CP 4. Monitorizarea activității poștale și economice.
- CP 5. Gestionarea activităților oficiilor poștale și transportarea poștei.
- CP 6. Aplicarea normelor SSM și protecția securității incendiare la locul de muncă.
- CP 7. Transportarea și distribuirea trimiterilor poștale.
- CP 8. Realizarea controlului calității lucrărilor executate.
- CP 9. Comunicarea eficientă cu superiorii și membrii echipei în activitatea profesională.
- CP 10. Aplicarea tehnologiei informației și comunicațiilor în activitatea profesională.

Competențe specifice stagiului de practică:

- CS 1 – posedarea limbajului tehnic specific stagiului de practică, efectuarea proceselor și operațiilor tehnologice de primire, prelucrare, expediere, distribuire și înmânare a trimiterilor poștale și a surselor bănești;
- CS 2 – dobândirea, sistematizarea, analiza diverselor informații organizatorice și tehnologice în domeniul Comunicațiilor Poștale;
- CS 3 - utilizarea metodelor și tehnicilor de analiză/ luare a deciziilor corecte specifice domeniului poștal;
- CS 4 – asigurarea activității de deservire a utilizatorilor de servicii poștale și de alt gen;
- CS 5 - respectarea codului etic al salariatului poștal în relații cu utilizatorii;
- CS6 - întocmirea rapoartelor, dărilor de seamă despre prestarea serviciilor poștale, asigurarea securității și integrității trimiterilor poștale, surselor bănești și altor bunuri materiale încredințate poștei.
- CS7 - aplică principii de economie circulară și gestionare eficientă a deșeurilor în operațiunile specifice serviciilor poștale și economice.
- CS8 - promovează și utilizează resursele naturale și energetice în mod eficient, în conformitate cu tehnologiile verzi și procesele de producție durabile ale unității gazdă.

Rezultatele învățării. La finele stagiului de practică elevii vor putea:

- Furniza servicii financiare și economice asociate.
- Realiza schema diviziunii muncii și a timpului de lucru.
- Utiliza programe specifice domeniului comunicațiilor poștale și a serviciilor economice.
- Coordona și optimiza fluxul operațional al serviciilor poștale și economice.
- Elabora rapoarte cu privire la serviciile prestate.
- Verifica calitatea executării lucrului operațional conform actelor normative specifice domeniului.
- Etima eficiența proceselor tehnologice în baza indicatorilor normativi.
- Propune soluții pentru diverse situații problemă la locul de muncă.
- Distribu sarcinile de lucru a angajaților și punctele de control al calității.

- Realiza operațiuni economice și bancare.
- Verifica activitățile curente conform documentației normative.
- Detecta eventualele disfuncționalități și propune măsuri corective pentru optimizarea proceselor.
- Comunica eficient, în mod verbal și în scris, cu personalul ierarhic superior și cel din subordine.
- Estima eficient operațiunile zilnice, asigurând respectarea procedurilor și optimizarea fluxului de lucru pentru îmbunătățirea serviciilor oferite clienților.
- Stabili rutele optime, respectând normele SSM pentru siguranța și integritatea trimitărilor poștale.
- Identifica fluxurile de deșeuri (ex: hârtie, carton, plastic, deșeuri electronice) și propune măsuri de reducere, separare și valorificare a acestora.
- Aplica măsuri practice de eficiență energetică și a resurselor în activitățile zilnice (ex: utilizarea echipamentelor economice, reducerea consumului de hârtie, optimizarea spațiului).
- Explica și promova, în contextul atribuțiilor sale, inițiativele companiei în domeniul tehnologiilor verzi și al sustenabilității.

IV. Administrarea stagiului de practică

Semestrul	Denumirea stagiului de practică	Numărul de ore	Forma de evaluare	Numărul de credite
		Total ore		
VI	Practica de instruire cadrul extern	90	Evaluarea curentă a lucrărilor practice și prezentarea portofoliului	3

V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică

Activități/Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare
AS1. Îndeplinirea proceselor și operațiilor tehnologice asupra trimitărilor poștale recomandate expediate în cadrul internațional, la etapa de prezentare	Tratarea tehnologică a trimitărilor poștale în categoria recomandat expediate în cadrul internațional de Oficiu Poștal de prezentare.	Aprecierea corectitudinii de îndeplinire a proceselor și operațiilor tehnologice	6 ore
AS2. Îndeplinirea proceselor și operațiilor tehnologice asupra trimitărilor poștale recomandate internaționale la etapa de destinație	Primirea, prelucrarea și înmânarea trimitărilor poștale primite în Oficiul Poștal de destinație.	Revizuirea proceselor și operațiilor tehnologice	6 ore
AS3. Executarea proceselor și operațiilor tehnologice asupra trimitărilor poștale înregistrate, expediate în cadrul internațional, în Oficiul Poștal la etapa de prezentare. Participarea la activitățile de separare a deșeurilor din departamentul alocat.	Efectuarea operațiilor de primire, prelucrarea și expediere a imprimatelor, cecogramelor, aerogramelor și a scrisorilor cu răspuns plătit expediate în cadrul internațional în Oficiu Poștal de prezentare.	Argumentarea și demonstrarea proceselor și operațiilor tehnologice	6 ore

AS4. Executarea proceselor și operațiilor tehnologice asupra trimiterilor poștale înregistrate, expediate în cadrul internațional în Oficiu Poștal la etapa de destinație	Primirea, prelucrarea, și înmânarea trimiterilor poștale primite în Oficiul Poștal de destinație din lucrarea practică nr.3	Argumentarea și demonstrarea proceselor și operațiilor tehnologice	6 ore
AS5.Executarea și demonstrarea proceselor și operațiilor tehnologice asupra scrisorilor cu Valoare Declarată, pachetelor mici și a sacilor cu mențiunea M, expediate în cadrul internațional în Oficiu Poștal la etapa de prezentare	Primirea, prelucrarea și expedierea scrisorilor cu Valoarea Declarată, pachetelor mici și a sacilor cu mențiunea M, expediate în cadrul internațional din Oficiul Poștal de prezentare.	Evaluarea calității de îndeplinire a proceselor și operațiilor tehnologice	6 ore
AS6 . Executarea și demonstrarea proceselor și operațiilor tehnologice asupra scrisorilor cu Valoare Declarată, pachetelor mici și a sacilor cu mențiunea M, expediate în cadrul internațional în Oficiu Poștal la etapa de destinație.	Primirea, prelucrarea și înmânarea trimiterilor poștale primite în Oficiu Poștal de destinație din lucrarea practică nr.5	Evaluarea calității de îndeplinire a proceselor și operațiilor tehnologice	6 ore
AS7. Îndeplinirea proceselor și operațiilor tehnologice referitor la coletele internaționale tratate la etapa de prezentare	Primirea, prelucrarea și expedierea coletelor ordinare și cu Valoare Declarată, expediate în cadrul internațional primite în Oficiu Poștal la etapa de prezentare	Aprecierea calității de îndeplinire a proceselor și operațiilor tehnologice la coletele internaționale	6 ore
AS8. Îndeplinirea proceselor și operațiilor tehnologice referitor la coletele internaționale tratate la etapa de destinație	Primirea, prelucrarea și înmânarea trimiterilor poștale primite în Oficiu Poștal de destinație din lucrarea practică nr.6	Aprecierea calității de îndeplinire a proceselor și operațiilor tehnologice referitor la coletele internaționale	6 ore
AS9.Tratarea tehnologică a serviciului de transferuri bănești	Efectuarea operațiilor tehnologice de primire, prelucrare și expediere a mandatelor poștale, telegrafice și electronice expediate în cadrul internațional, în Oficiul Poștal la etapa de prezentare.	Susținerea proceselor și operațiilor tehnologice la serviciul de transferuri bănești	6 ore
AS10. Tratarea tehnologică a serviciului de transferuri bănești	Primirea, prelucrarea și achitarea mandatelor primite în Oficiu Poștal de destinație din lucrarea practică precedentă.	Evaluarea proceselor și operațiilor tehnologice la serviciul de transferuri bănești	
AS11.Executarea proceselor și operațiilor tehnologice de	Efectuarea operațiilor de evidență și achitare a pensiilor,	Examinarea corectitudinii	

evidență și achitare pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor	îndemnizațiilor și subvențiilor	îndeplinirii proceselor și operațiilor tehnologice aferente	6 ore
AS12. Aplicarea proceselor și operațiilor tehnologice la serviciul de difuzare a presei. Digitalizarea documentației fizice (scanarea și arhivarea electronică) pentru a reduce consumul de hârtie	Efectuarea proceselor și operațiilor tehnologice la serviciul de difuzare a presei prin abonament și cu amănuntul	Verificarea corectitudinii îndeplinirii serviciului de difuzare a presei	6 ore
AS13. Executarea operațiilor de recepție a plăților pentru consumul serviciilor comunale și de alt gen	Efectuarea proceselor și operațiilor tehnologice de recepție a plăților pentru consumul serviciilor comunale și de alt gen	Explicarea cerințelor de recepție a plăților	6 ore
AS14. Tratarea tehnologică a serviciilor suplimentare atribuite la trimiterile poștale înregistrate în cadrul intern și internațional	Efectuarea proceselor și operațiilor tehnologice de tratare a trimiterilor poștale înregistrate cu servicii suplimentare: confirmare de înmânare, ramburs, fragil, voluminos.	Revizuirea proceselor și operațiilor tehnologice la serviciile suplimentare	6 ore
AS15. Executarea dărilor de seamă despre circulația surselor bănești și a trimiterilor poștale pe ghișeu în Oficiu Poștal, în baza serviciilor prestate, din lucrările practice 1-15	Efectuarea dărilor de seamă pe ghișeu, în mod manual și electronic la aparatul de casă în baza serviciilor prestate în lucrările practice 1-15.	Verificarea dărilor de seamă despre circulația surselor bănești și a trimiterilor poștale	6 ore

VI. Sugestii metodologice

Conținuturile stagiului de practică sunt prevăzute pentru a fi parcurse în 30 ore pe săptămână. Cadrele didactice au posibilitatea de a decide asupra numărului de ore alocat fiecărei teme, în funcție de dificultatea acesteia, de nivelul de cunoștințe anterioare ale grupului instruit, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și ritmul de asimilare a cunoștințelor și de formare a deprinderilor, proprii grupului instruit.

Între competențe și conținuturi este o relație biunivocă, competențele determină conținuturile tematice, iar parcurgerea acestora asigură dobândirea de către elevi a competențelor dorite. Pentru atingerea competențelor dorite, activitățile de învățare – predare utilizate de cadrele didactice vor avea un caracter activ, interactiv și centrat pe elev, cu pondere sporită pe activitățile de învățare și nu pe cele de predare, pe activitățile practice și mai puțin pe cele teoretice.

Pentru atingerea de către elevi a competențelor vizate și rezultatele învățării, recomandăm ca în procesul de învățare/ predare să se utilizeze cu precădere metode bazate pe acțiune, cum ar fi

efectuarea de măsurări, lucrărilor analitico-grafice aplicative, citirea și interpretarea desenelor simple, metode explorative (observarea directă, observarea independentă), metode expositive (explicația, descrierea, exemplificarea). Elaborarea și prezentarea unor referate interdisciplinare a căror documentare se obține prin navigarea pe Internet, implicarea elevilor în diverse exerciții de documentare, sunt alte câteva exemple de activități de învățare – predare care pot fi utilizate.

Parcursul conținuturilor este obligatoriu, ordinea în care acestea urmează a fi parcurse fiind, de regulă, cea propusă în tabelul de conținuturi recomandate, dar se impune abordarea flexibilă și diferențiată a acestora în funcție de resursele disponibile și de nevoile locale de formare.

În elaborarea strategiei didactice, profesorul va trebui să țină seama de următoarele principii ale educației:

- elevii învață cel mai bine atunci când consideră că învățarea răspunde nevoilor lor.
- elevii învață când fac ceva și când sunt implicați activ în procesul de învățare.
- elevii au stiluri proprii de învățare, ei învață în moduri diferite, cu viteze diferite și din experiențe diferite.
- participanții contribuie cu cunoștințe semnificative și importante la procesul de învățare.
- elevii învață cel mai bine atunci când li se acordă timp pentru a “ordona” informațiile noi și a le asocia cu “cunoștințele vechi”.

Procesul de predare - învățare trebuie să aibă un caracter activ și centrat pe elev. În acest sens cadrul didactic trebuie să aibă în vedere:

✓ diferențierea sarcinilor și timpului alocat, prin:

- gradarea sarcinilor de la ușor la dificil, utilizând în acest sens fișe de lucru;
- fixarea unor sarcini deschise, pe care elevii să le abordeze în ritmuri și la niveluri diferite;
- fixarea de sarcini diferite pentru grupuri sau indivizi diferiți, în funcție de abilități;
- prezentarea temelor în mai multe moduri (raport sau discuție sau grafic);

✓ diferențierea cunoștințelor elevilor, prin:

- abordarea tuturor tipurilor de învățare (auditiv, vizual, practic sau prin contact direct);
- formarea de perechi de elevi cu aptitudini diferite care se pot ajuta reciproc;
- utilizarea verificării de către un coleg, verificării prin îndrumător, grupurilor de studiu;

✓ diferențierea răspunsului, prin:

- utilizarea autoevaluării și solicitarea elevilor de a-și impune obiective.

Procesul de învățare urmărește cu strictețe condițiile de aplicabilitate ale criteriilor de performanță pentru fiecare competență, așa cum sunt acestea precizate în Standardul Profesional.

Procesul de predare - învățare trebuie să aibă un caracter activ și centrat pe elev. În acest sens cadrul didactic trebuie să aibă în vedere diferențierea sarcinilor și timpul alocat. Se va avea în vedere utilizarea metodelor specifice de lucru în cazul elevilor cu cerințe educaționale speciale.

Pentru aplicarea metodei de învățare centrată pe elev, profesorul trebuie să cunoască stilurile de învățare ale elevilor (auditiv, vizual, practic) aplicând inițial chestionare sociometrice și să folosească teoria inteligențelor multiple.

Activitățile de învățare propuse vor permite să-și formeze deprinderile necesare atingerii competențelor. În cadrul procesului de învățare se pot realiza și alte activități de învățare necesare atingerii competențelor, în funcție de particularitățile fiecărui elev.

Activitățile de învățare se vor efectua atât în timpul orelor de curs, cât și în afara acestora, prin studiu individual sau ca teme pentru acasă.

VII. Sugestii de evaluare

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii și-au format competențele propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi:

- a. În timpul parcurgerii stagiului de practică prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării. Instrumentele de evaluare pot fi diverse, în funcție de specificul stagiului de practică. Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp. Va fi realizată de către profesor pe baza cerințelor tehnologice expuse în actele normative, care se referă explicit la criteriile de performanță și la condițiile de aplicabilitate ale acestora, corelate cu tipul de evaluare specificat în Standardul de Pregătire Profesională pentru fiecare rezultat al învățării.
- b. Finală - Realizată printr-o lucrare cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul stagiului de practică și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și aptitudinilor. Propunem următoarele instrumente de evaluare continuă:

- ❖ Dispoziții metodice a lucrărilor practice
- ❖ Formulare tipice serviciului poștal
- ❖ Fișe de lucru, tarife, etc

Propunem următoarele instrumente de evaluare finală:

Portofoliul, care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor. În parcurgerea disciplinei se va utiliza evaluare de tip formativ și la final de tip sumativ pentru verificarea atingerii competențelor. Elevii trebuie evaluați numai în ceea ce privește dobândirea

competențelor specifice. O competență se va evalua o singură dată. Evaluarea scoate în evidență măsura în care se formează competențele cheie și competențele tehnice din standardul de pregătire profesională.

VIII. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării

Organizarea spațiului – Activitatea de instruire a viitorului tehnician se desfășoară în spații special destinate învățării meseriei:

Se recomandă desfășurarea lecțiilor în laboratorul *Comunicații poștale* amenajat și echipat corespunzător (rechizite adecvate, formulare, seturi de planșe, proiector, calculator, mașini de casă și alt utilaj tehnic). Stabilirea tipurilor de aplicații va avea în vedere corelarea lor cu domeniul de specializare în care se pregătesc elevii, rezolvarea sarcinilor de lucru se va face fie prin aplicații individuale, fie prin activități în grup, favorizând lucrul în echipă și responsabilitatea pentru sarcina primită.

Instruirea practică - se va desfășura în laboratoare specializate. Trăsătura esențială a laboratoarelor o constituie dotarea acestora cu aparate de lucru inteligente, a căror utilizare este folosită în condiții reale în toate Oficiile și Agențiile Poștale.

Nr.crt.	Denumirea resursei	Nº (buc.)
1.	Vestimentația necesară halate	15
2.	Hârtie	10 kg
3.	Timbre	150
4.	Plicuri de diferite dimensiuni	150
5.	Cântar	2
6.	Pernuță cu apă	2
7.	Pernuță cu vopsea	2
8.	Aparat de casă	2
9.	Calculator	15
10.	Printer	2
11.	Ștampile și sigilii nominale și de alt gen	12
12.	Clei	2
13.	Ață	2kg
14.	Lentă adezivă nominală „Poșta Moldovei”	2
15.	Tarife	10
16.	Dispoziții metodice la lucrările practice	15

17.	Modeluri de trimiteri poștale	10
-----	-------------------------------	----

IX. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/accesată resursa
1.	Legea Comunicațiilor Poștale Nr. 36 ,din 17.03.2016	Laboratorul Comunicații Poștale, www.posta.md
2.	Instrucțiuni privind lucrul la aparatul de casă de tip „ACLAS”, Programa Factura și Retail-client	Laboratorul Comunicații Poștale
3.	Regulile privind prestarea serviciilor poștale, 2017 SSBN.	Laboratorul Comunicații Poștale, www.posta.md
4.	Convenția UPU, Angajamente și Aranjamente. (Materialele congresului UPU).	Bibliotecă; Laboratorul Comunicații Poștale
5.	Organizarea și strategia dezvoltării activității de poștă și telecomunicații. – București, 1993. – V.1. V. Șchiopârlan	Bibliotecă; Laboratorul Comunicații Poștale
6.	Regulament cu privire la Oficiu Poștal, Chișinău 2009	Laboratorul Comunicații Poștale
7.	http://www.posta.md/	Internet
8.	Revista „Почтовая связь” Теника и технология	Bibliotecă; Laboratorul Comunicații Poștale
9.	Почтовые правила, Кокорев В.И, и др. 1992 г „Радио и связь” Москва	Bibliotecă Laboratorul Comunicații Poștale