

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

Aprob
directorul Centrului de Excelență
în Energetică și Electronică

Mariana BARLADEAN
"17" septembrie 2025


Curriculumul la disciplina
F.05.O.015 Tehnologii poștale externe

Specialitatea: 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice

Calificarea: 0714.3.1 Specialist/specialistă comunicații poștale

Chișinău 2025

Aprobat la:

Consiliul metodic-științific al I.P. Centrului de Excelență în Energetică și Electronică din 15 septembrie 2025, director adjunct pentru instruire Virgil BANTAȘ 

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, IP Centrul de Excelență în Energetică și Electronică

POPOV Natalia, grad didactic superior, IP Centrul de Excelență în Energetică și Electronică

FRUNZĂ Luminița, maistru, IP 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 unității de curs pentru dezvoltarea profesională</i>	<i>5</i>
<i>III. Competențele profesionale și rezultatele învățării</i>	<i>5</i>
<i>V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare.....</i>	<i>7</i>
<i>VII. Studiu individual ghidat de profesor.....</i>	<i>11</i>
<i>VIII. Lucrările practice/laborator recomandate</i>	<i>12</i>
<i>IX. Sugestii metodologice</i>	<i>13</i>
<i>X. Sugestii de evaluare</i>	<i>15</i>
<i>XI. Resursele necesare pentru atingerea rezultatelor învățării.....</i>	<i>19</i>
<i>XII. Resursele didactice recomandate elevilor.....</i>	<i>19</i>

I. Preliminarii

Curriculumul unității de curs Tehnologii poștale externe corespunde planului de învățământ aprobat de Ministerul Educației, număr de înregistrare Nr.SC-62/24, din 03.09.2024, ordin nr.1229/2024, specialitatea 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice, termenul de studii 4 ani, pentru calificarea Specialist/specialistă în comunicații poștale și reprezintă instrumentul didactic și documentul normativ de bază ce descrie condițiile învățării și performanțele ce trebuie atinse, exprimate în termeni de competențe, conținuturi, activități de învățare și evaluare.

Documentul are statut de instrument didactic și normativ, care descrie condițiile, procesele și performanțele așteptate în formarea competențelor profesionale, prin activități teoretice și practice, specifice domeniului economic și poștal.

Unitatea de curs Tehnologii poștale externe are ca obiectiv formarea cunoștințelor și competențelor necesare pentru efectuarea proceselor tehnologice de primire, prelucrare, transportare și distribuire a trimiterilor poștale în conformitate cu standardele Uniunii Poștale Universale (UPU) și cu cerințele actuale ale pieței serviciilor poștale.

Evoluția rapidă a serviciilor poștale la nivel internațional, digitalizarea proceselor, creșterea volumului comerțului electronic și orientarea instituțiilor poștale către eficiență, sustenabilitate și economie verde determină necesitatea pregătirii specialiștilor capabili să opereze cu tehnologii moderne, proceduri actualizate și soluții logistice durabile.

Astfel, modulul pune accent pe:

- utilizarea corectă a standardelor și documentelor poștale internaționale conform UPU;
- aplicarea tehnologiilor moderne de prelucrare, urmărire (track&trace), securitate și documentare;
- optimizarea proceselor tehnologice prin integrarea soluțiilor digitale și a instrumentelor electronice de evidență;
- dezvoltarea spiritului profesional orientat spre calitate, siguranță și responsabilitate față de client.

În contextul tranziției spre o economie verde și a angajamentelor naționale privind reducerea impactului ecologic al serviciilor poștale, unitatea de curs promovează:

- utilizarea ambalajelor reutilizabile sau reciclabile;
- reducerea consumului de resurse prin digitalizare (formulare electronice, documente digitale);
- optimizarea rutelor și proceselor pentru diminuarea emisiilor;
- respectarea politicilor de gestionare ecologică a deșeurilor poștale;
- formarea competențelor privind procese logistice durabile.

Importanța cursului este confirmată de tendințele globale și de direcțiile stabilite de Uniunea Poștală Universală, care susține modernizarea continuă a infrastructurii poștale, implementarea noilor servicii și adaptarea sistemelor la cerințele societății moderne.

Modulul se adresează elevilor specialității Comunicații Poștale și servicii economice din cadrul Centrului de Excelență în Energetică și Electronică și este construit pe baza competențelor fundamentale dobândite la discipline precum:

- Bazele comunicațiilor poștale,

- Comunicații poștale internaționale,
- Tehnologii poștale interne,
- Teoria economică,
- Tehnologii în telecomunicații,
- Desen tehnic.

Unitatea de curs oferă fundamentul profesional necesar pentru înțelegerea, operarea și perfecționarea proceselor tehnologice din domeniul poștal, în concordanță cu cerințele pieței, standardele internaționale și obiectivele economiei verzi.

II. Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională

Unitatea de curs Tehnologii poștale externe este esențială pentru formarea viitorilor specialiști în domeniul comunicațiilor poștale, deoarece oferă competențele necesare pentru a înțelege și a opera eficient într-un sector aflat într-o continuă modernizare. În contextul transformărilor digitale, al creșterii volumului de trimiteri, al extinderii serviciilor financiare și al orientării către servicii inteligente, tehnicianul poștal trebuie să cunoască structura, funcționalitatea și mecanismele de organizare a unei rețele poștale moderne.

În contextul transformărilor accelerate din domeniul comunicațiilor poștale, generate de digitalizare, creșterea volumului de e-commerce și orientarea economiei către procese sustenabile, formarea competențelor profesionale devine esențială pentru viitorii specialiști. Sectorul poștal modern nu mai reprezintă doar schimbul fizic de trimiteri, ci un ecosistem complex de servicii logistice, financiare, informatice și comerciale, în continuă adaptare la cerințele economiei verzi.

Programul contribuie la pregătirea elevilor pentru a opera eficient în condițiile actuale, în care sunt necesare abilități de utilizare a tehnologiilor digitale, înțelegerea proceselor de gestionare a comunicațiilor poștale, aplicarea soluțiilor ecologice în activitatea operațională și respectarea standardelor de calitate și siguranță. Elevii vor învăța să utilizeze instrumente moderne de procesare și urmărire a trimiterilor, să optimizeze fluxurile poștale, să reducă impactul asupra mediului prin practici durabile și să ofere servicii orientate spre client într-o economie concurențială.

Astfel, disciplina este motivată de necesitatea formării unor tehnicieni capabili să asigure funcționarea eficientă, sigură și sustenabilă a serviciilor poștale, în conformitate cu cerințele actuale ale pieței muncii și direcțiile strategice ale economiei verzi și digitale.

III. Competențele profesionale și rezultatele învățării

Competențele profesionale:

Supervizarea proceselor și operațiunilor tehnologice aferente activității entității.

Monitorizarea activității poștale și economice.

Comunicarea eficientă cu superiorii și membrii echipei în activitatea profesională.

Competențele specifice:

CS1 Aplicarea procedurilor de primire, prelucrare și distribuire a trimiterilor poștale, în conformitate cu normele tehnice și standardele de calitate.

CS2 Utilizarea echipamentelor și sistemelor informatice poștale pentru înregistrarea, urmărirea și gestionarea trimitărilor.

CS3 Gestionarea fluxurilor operaționale poștale (colectare, sortare, expediere) cu respectarea normelor de securitate și protecție a datelor.

CS4 Furnizarea serviciilor poștale orientate spre client prin comunicare eficientă, corectitudine, responsabilitate și empatie.

CS5 Aplicarea principiilor economiei verzi în activitatea poștală, prin optimizarea consumului de resurse, reducerea deșeurilor și adoptarea unor practici durabile.

CS6 Documentarea și completarea corectă a formularelor și actelor poștale, conform reglementărilor naționale și internaționale.

CS7 Identificarea și soluționarea situațiilor problematice în cadrul proceselor operaționale și în relația cu clienții.

CS8 Respectarea normelor de securitate la locul de muncă, protecție împotriva riscurilor operaționale și asigurarea integrității trimitărilor.

La finalizarea studiului unității de curs Tehnologii poștale externe, elevul va fi capabil să:

1. Aplicarea procedurilor de primire, prelucrare și distribuire a trimitărilor poștale

- descrie și explică etapele fluxului poștal;
- selectează și aplică corect tipurile de servicii poștale;
- efectuează operații de preluare, sortare și predare, conform standardelor de calitate.

2. Utilizarea sistemelor informatice poștale

- operează programe de înregistrare și urmărire (track & trace);
- introduce corect date în sistem și verifică acuratețea acestora;
- utilizează scanere, cititoare de coduri și echipamente auxiliare.

3. Gestionarea fluxurilor operaționale

- planifică și organizează sarcinile pentru un flux eficient;
- aplică procedurile în cazuri speciale (trimiteri internaționale, valori, EMS);
- identifică neconformități și propune măsuri de corectare.

4. Furnizarea serviciilor orientate spre client

- comunică clar, respectuos și profesionist;
- gestionează solicitări, reclamații și întrebări;
- oferă informații corecte despre servicii, tarife și termene.

5. Aplicarea principiilor economiei verzi

- utilizează materiale reciclabile și ambalaje ecologice;
- optimizează resursele (energie, consumabile);
- aplică practici durabile în manipularea și transportul trimitărilor.

6. Documentarea și întocmirea actelor poștale

- completează corect formularele necesare (CN22/CN23, avize, borderouri);
- arhivează și gestionează documentația conform procedurilor;
- verifică corectitudinea datelor și aplică normele privind protecția datelor.

7. Identificarea și soluționarea problemelor operaționale

- recunoaște situațiile neconforme (trimiteri deteriorate, adresare greșită);
- aplică proceduri de remediere;
- comunică eficient cu superiorii și clienții pentru soluționare.

8. Respectarea normelor de securitate

- respectă procedurile de manipulare sigură a trimerilor;
- identifică riscurile operaționale și aplică măsuri preventive;
- utilizează corect echipamentele de protecție.

IV. Administrarea modulului

Semestrul	Numărul de ore				Forma de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Studiu individual		
		Teorie	Practică/ laborator			
V	90	50	10	30	examen	3

V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total ore	Contact direct		Studiu individual
			Teorie	Practică/ Laborator	
1.	Caracteristica poștei de scrisori, procesele și operațiile tehnologice	32	20	2	10
2.	Caracteristica proceselor și operațiilor tehnologice la scrisorile cu Valoare declarată și coletelor	18	10	2	6
3.	Transferurile bănești	18	10	4	4
4.	Caracteristica serviciilor suplimentare	22	10	2	10
	Total	90	50	10	30

VI. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
1. Caracteristica poștei de scrisori, procesele și operațiile tehnologice		
UC1. Cunoașterea tipurilor de trimiteri poștale permise în cadrul internațional, destinația și rolul în Comunicațiile Poștale	1. Caracteristica generală a serviciului poșta de scrisori în cadrul internațional 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 imprimatei, pachetelor mici și sacilor cu mențiunea M.	A1. Exerciții practice de identificare a tipurilor de trimiteri poștale A2. Simularea primirii și distribuției scrisorilor și coletelor A3. Studiu de caz: verificarea și permiterea conținutului permis spre expediere A4. Observarea fluxului local și internațional de trimiteri
2. Caracteristica proceselor și operațiilor tehnologice la scrisorile cu Valoare declarată și coletele		
UC2. Recunoașterea conceptelor de bază ale trimiterilor din poșta de scrisori și poșta de colete.	1. Conținutul permis spre expediere în trimiterile interne cu Valoare Declarată și colete. 2. Primirea, prelucrarea și distribuția scrisorilor cu Valoare Declarată. 3. Primirea, prelucrarea și expedierea coletelor. 4. Prelucrarea, evidența și înmânarea coletelor.	A1. Simularea procesului de primire și distribuție a trimiterilor cu valoare declarată și a coletelor A2. Exerciții de completare a documentelor specifice (CN22, CN23, CP71/72) A3. Studiu de caz: procesarea trimiterilor

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
		cu valoare și a coletelor A4. Dezbateri pe bune practici și respectarea normelor internaționale
3. Transferurile bănești		
UC3. Analiza tipurilor de mandate	1. Completarea formularelor și efectuarea operațiunilor de primire și expediere a mandatelor poștale. 2. Primirea, prelucrare, expedierea și transmiterea mandatelor telegrafice și electronice. 3. Controlul mandatelor în punctul de destinație. 4. Evidența și achitarea mandatelor.	A1. Exerciții practice de completare a formularelor pentru mandatele poștale A2. Simularea primirii și expediției mandatelor A3. Controlul și verificarea mandatelor în punctul de destinație A4. Studiu de caz privind erorile și soluționarea lor
4. Caracteristica serviciilor suplimentare		
UC4. Analiza serviciilor suplimentare și modalitatea de achitare.	1. Primirea, prelucrarea și distribuirea trimiterilor poștale cu indicația "Guvernamental" și "De serviciu,, „Ramburs”. 2. Primirea, prelucrarea și distribuirea trimiterilor poștale cu indicații "Confirmare de înmânare,, "Fragil,,," "Voluminos,, și „În serie”.	A1. Exerciții practice de identificare și aplicare a serviciilor suplimentare A2. Simularea preluării, prelucrării și distribuției trimiterilor speciale A3. Dezbateri pe modalități de achitare și securizarea trimiterilor A4. Mini-proiect: organizarea unui flux cu servicii suplimentare A5.

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
UC5. Aplicarea principiilor economiei verzi în activitatea poștală	– Practici ecologice în poștă (sortarea deșeurilor, reciclare, ambalaje eco) – Reducerea consumului de resurse (hârtie, energie, combustibil) – Livrarea durabilă: rute optimizate, vehicule electrice – Strategii internaționale pentru servicii poștale verzi	A1. Proiect: “EcoPoșta – reducerea impactului asupra mediului” Identificarea materialelor reciclabile și a bunelor practici A2. Calcularea reducerii consumului prin digitalizare A3. Elaborarea unui poster educativ “Poșta verde”
UC 6. Documentarea și completarea actelor poștale	– Formulare utilizate în poștă (CN22/CN23, avize, borderouri) – Înregistrări operaționale și administrative – Arhivarea documentelor – Respectarea protecției datelor	A1. Completarea formularelor reale sau simulate A2. Verificarea corectitudinii datelor introduse A3. Simularea întocmirii documentelor pentru trimiteri internaționale A4. Exerciții de arhivare și organizare a dosarelor
UC7. Identificarea și soluționarea problemelor operaționale	– Tipuri de probleme (deteriorări, întârzieri, pierderi) – Proceduri interne de remediere – Comunicarea situațiilor neconforme – Prevenirea incidentelor	A1. Analiza unor cazuri reale din activitatea poștală A2. Simularea raportării incidentelor și remedierea lor A3. Brainstorming pentru soluții de eficientizare A4. Elaborarea unei proceduri de remediere a problemelor

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
UC8. Respectarea normelor de securitate și protecția muncii	– Riscuri operaționale în activitatea poștală – Regulile de manipulare sigură a trimerilor – Echipamentul de protecție – Prevenirea accidentelor	A1. Demonstrarea manipulării sigure a coletelor și documentelor A2. Exerciții de identificare a riscurilor în scenarii simulate A3. Elaborarea unui plan de securitate pentru subunitatea poștală A4. Simularea evacuării și procedurilor de urgență

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
1. Elevul poate identifica tipurile de trimiteri poștale, aplică regulile de primire, prelucrare și distribuire, și explică fluxul operațional în poșta de scrisori			
1. Caracteristica poștei de scrisori, procese și operațiile tehnologice- Primirea trimerilor poștale 2. Prelucrarea trimerilor- Transportarea și distribuirea trimerilor	Referat Prezentare PPT	Comunicare Prezentarea referatului	8
2. Elevul explică etapele de prelucrare și distribuire a trimerilor cu valoare declarată și a coletelor, recunoaște conținutul admis și aplică procedurile corecte			
1. Caracteristica proceselor și operațiilor tehnologice la scrisorile cu valoare declarată și colete 2. Procesul tehnologic al trimerilor cu valoare declarată- Procesele tehnologice ale coletelor- Conținutul admis spre expediere	Studiu de caz Prezentare PPT- Referat	Demonstrare Prezentare	8
3. Elevul poate completa formularele mandatelor, efectua operațiunile de primire și expediere, controla și evidenția mandatele în punctul de destinație			
1. Transferuri bănești 2. Tipurile de mandate poștale	Modele de mandate	Demonstrarea modelelor	8

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
3. Etapele procesului tehnologic al transferurilor bănești 4. Documente și evidențe poștale utilizate	Portofoliu Referat/Prezentare	Prezentare și comunicare	
4. Elevul identifică și aplică corect serviciile suplimentare, explică procedurile de securitate și modalitățile de achitare, și realizează un proiect individual privind gestionarea acestora			
1. Caracteristica serviciilor suplimentare 2. Principalele tipuri de servicii suplimentare 3. Controlul și securitatea trimiterilor cu servicii suplimentare 4. Modalități de achitare și facturare a serviciilor suplimentare	Referat Studiu de caz Proiect individual	Prezentare Comunicare	6

VIII. Lucrările practice/laborator recomandate

Nr. crt.	Tema lucrării practice/ laborator	Obiectiv	Activitate	Accent
1	Operațiuni la ghișeul poștal internațional	Utilizarea corectă a formularelor vamale și poștale internaționale (ex: CN22, CN23, CP71/CP72)	Recepția și înregistrarea trimiterilor poștale internaționale (Scrisori/Colet cu Valoare Declarată, Recomandate, EMS). Calcularea tarifului internațional pe baza grilelor tarifare UPU și completarea electronică/manuală a documentelor de însoțire	Verificarea conținutului permis și interzis în traficul internațional
2	Procesarea în Centrul de Schimb Internațional (CSI)	Asigurarea securității și trasabilității trimiterilor internaționale	Cartarea și îndrumarea trimiterilor poștale internaționale de ieșire. Completarea Livelor/Foaie de Parcurs (ex: CN37/CN38) – document care însoțește sacii/containerele și servește drept evidență contabilă și de securitate	Respectarea planului de îndrumare internațional și a termenelor de expediere
3	Servicii de urmărire (Track & Trace)	Interpretarea codurilor de urmărire UPU și	Simularea interogării stării unei trimiteri internaționale, descifrarea statutelor	Corectitudinea interpretării codurilor de

		monitorizarea trimiterilor	specifice (ex: Held by Customs, In transit, Delivered)	urmărire și a informațiilor de stare
--	--	-------------------------------	--	--

IX. Sugestii metodologice

Curriculumul la unitatea de curs "Tehnologii poștale externe" are drept scop formarea și dezvoltarea competențelor profesionale la elevii din învățământul profesional tehnic postsecundar. Elementele de bază al Curriculumului sânt competențele ce trebuie formate și dezvoltate în procesul de formare profesională, prin organizarea eficientă a procesului de instruire. În acest sens sunt necesare respectarea unor principii de formare a competențelor ca un sistem nou de raportare, bine conturat și modern, care să reprezente un sistem de reflecție pentru didactica disciplinelor de specialitate și didactica formării competențelor:

- a) *Principiul psihogenetic al stimulării și accelerării dezvoltării stadiale a inteligenței elevilor.* Este un principiu de maximă generalitate, deoarece întregul proces educațional se realizează în acord cu o schemă generală de evoluție a inteligenței și a posibilității accelerării dezvoltării stadiale a acesteia. Evoluția inteligenței este stimulată de procese educaționale care „grăbesc” dezvoltarea acesteia, ca rezultat al unor procese educaționale activizante, cu un pronunțat caracter formativ.
- b) *Principiul învățării prin acțiune.* Acest principiu analizează relațiile dintre elementele procesului educațional: raportul dintre calitate și timp, motivația, învățarea reflexivă și altele, postulând în mod constructiv ideea că învățarea prin acțiune reprezintă o sursă semnificativă de creștere a eficienței procesului de instruire. Într-o formă simplă și pragmatică, acest principiu s-ar traduce în câmpul practicii educaționale prin predominarea dimensiunii acționale în formarea competențelor profesionale.
- c) *Principiul construcției componentiale și ierarhice a structurilor intelectuale, care se formează într-un mod generativ și succesiv, urmând următoarele etaje (de la cele elementare, la cele mai complexe):*
 - învățarea observațională;
 - învățarea de concepte (și terminologia specifică corespunzătoare);
 - învățarea unor reguli, principii;
 - învățarea unor strategii;
 - învățarea prin cercetare (învățarea creativă și procesul de descoperire).

Pentru facilitarea procesului de asimilare de către elevi a cunoștințelor, se recomandă consemnarea condițiilor de desfășurare a procesului didactic:

1. Organizarea activităților. Pentru buna organizare a procesului didactic ambii participanți necesită de a-și organiza activitățile. Organizarea eficientă a lecției influențează în mare măsură nivelul de formare a competențelor.

Astfel, în procesul de organizare a activităților se vor asigura:

- condiții optime pentru buna colaborare dintre elev și profesor;
- un set de procese care duc la îmbunătățirea relațiilor dintre părți;
- un nivel de implicare a părților acționând în baza unor reguli și acțiuni prestabilite.

2. *Selectarea adecvată a metodelor de instruire.* Metodele moderne au tendința de a se apropia cât mai mult de metodele cercetării științifice, antrenând elevii în activități de investigare și cercetare directă a fenomenelor. Utilizarea metodelor interactive în activitatea didactică are ca rezultat creșterea motivației pentru învățare și a încrederii în sine, contribuie la formarea atitudinii pozitive față de obiectele de studiu în școală și asigură condițiile formării capacității copiilor de a interacționa și de a comunica, pregătindu-i mai bine pentru activitatea socială. Se recomandă utilizarea metodelor de instruire precum:

Problematizarea mai poate fi denumită și predare prin rezolvare de situații probleme. Conform acestei metode instruitul este pus în fața unor dificultăți create în mod deliberat, și prin depășirea lor învață ceva nou. „Punctul forte” al metodei îl constituie situația- problemă. Din această cauză este necesar de a formula corect situația. La crearea situație de tip problemă se va ține cont de următoarele caracteristici:

- A. Situația trebuie să prezinte o dificultate pentru instruit, iar pentru a găsi soluția, acesta se va confrunta cu efort de gândire;
- B. Situația trebuie să prezinte interes, astfel încât acesta să acționeze spre a rezolva problema;
- C. Situația trebuie să orienteze activitatea instruitului spre a rezolva problema și de a-l cointeresa pe acesta de a dobândi noi cunoștințe;
- D. Rezolvarea situației nu va fi posibilă fără a apela la resurselor recent dobândite. Prin intermediul situației create, instruitul este cointerestat de a studia, analiza și a participa la rezolvarea problemei. Aplicarea acestei metode presupune parcurgerea a patru etape:
 - 1. *Formularea problemei* – este descrisă situația problemă, explicarea, după necesitate a diferitor puncte cheie, care ar permite instruitului să perceapă problema;
 - 2. *Studierea problemei* – se lucrează în mod independent, sunt reactualizate anumite resurse;
 - 3. *Determinarea soluției* – în cadrul acestei etape sunt pregătite resursele necesare, se descoperă mijloacele care duc la rezolvarea problemei și este analizat modul de aplicare a acestora în determinarea soluției;
 - 4. *Obținerea rezultatului final* – se analizează rezultatul obținut și formate anumite concluzii.

Algoritmizarea reprezintă o metodă de predare-învățare bazată pe utilizarea și valorificarea algoritmilor în procesul de instruire.

Algoritmul de instruire se reprezintă sub forma unui grup de scheme, unui set de operații, iar prin parcurgerea lor într-o ordine bine stabilită duce la rezolvarea unui set de probleme caracteristice unei familii de situații. În rezultatul aplicării acestei metode se va oferi posibilitatea elevului de a elabora treptat propriile scheme, aplicabile în diferite circumstanțe didactice.

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 etc.

Instruirea prin proiecte reprezintă o modalitate de instruire/autoinstruire grație căreia elevii, dar mai ales elevii efectuează o cercetare orientată spre obiective practice și finalizată într-un produs ce poate fi un obiect, un aparat, o instalație, o culegere tematică, un album, o lucrare științifică etc.

Jocul didactic îmbină elementele instructive și formative cu elemente distractive și pot fi utilizate în predarea diferitelor subiecte. Jocurile sânt folosite pentru a răspunde și a învăța modele de comportament care implică omul într-un anumit rol, existent sau simulat. Experiența jocului de simulare este un model din realitate al cărui potențial este existent pentru jucători pentru a testa legături și a descoperi diferite reacții ale propriilor caractere pe care nu le-au mai cunoscut pînă atunci. Scopul jocului de rol este acela de a pune participanții în situații de viață sau evenimente, care le sînt necunoscute. Valoarea jocurilor de rol constă în imitarea vieții reale. Ele pot ridica întrebări la care nu este simplu de răspuns, cum ar fi cele legate de corectitudinea comportamentului unui angajat.

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.

Portofoliul reprezintă o metodă complexă de evaluare în care un rezultat al evaluării este elaborat pe baza aplicării unui ansamblu variat de probe și instrumente de evaluare. Portofoliul, de regulă este realizat pe o perioadă mai îndelungată (în decursul mai multor ore). Conținutul unui portofoliu este reprezentat de rezultatele la: lucrări practice, studiul individual, investigații, referate și proiecte, observarea sistematică la clasă, autoevaluarea elevului, chestionare de atitudini etc. Alegerea elementelor ce formează portofoliul este realizată de către profesor (astfel încât acestea să ofere informații concludente privind pregătirea, evoluția, atitudinea elevului) sau chiar de către elev (pe considerente de performanță, preferințe etc.).

Structurarea evaluării sub forma de portofoliu se dovedește deosebit de utilă, atât pentru profesor, cât și pentru elev sau părinții acestuia. Pentru a realiza o evaluare pe bază de portofoliu, profesorul:

- va comunica elevilor intenția de a realiza un portofoliu, adaptând instrumentele de evaluare ce constituie "centrul de greutate" ale portofoliului la specificul unității de învățare;
- va alege componentele ce formează portofoliul, dând și elevului posibilitatea de a adăuga piese pe care le consideră relevante pentru activitatea sa;
- va evalua separat fiecare piesă a portofoliului în momentul realizării ei, dar va asigura și un sistem de criterii pe baza cărora să realizeze evaluarea globală și finală a portofoliului;
- va pune în evidență evoluția elevului, particularitățile de exprimare și de raportare a acestuia la aria vizată;
- va integra rezultatul evaluării portofoliului în sistemul general de notare.

X. 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 achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesionale. Evaluarea poate fi:

- *La începutul cursului* - evaluare inițială; instrumentele de evaluare pot fi orale sau scrise și reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- *În timpul parcurgerii cursului* prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării – evaluarea curentă trebuie să aibă loc după un program stabilit pentru a evita aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- *Finală*; - realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Instrumente de evaluare inițială:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/ am învățat;
- Braistorming;

Instrumente de evaluare continuă(curentă):

- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate, itemi de tip rezolvare de probleme;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare;

Pentru evaluarea finală:

- Examenul – care va fi organizat la discreția profesorului în formă oral sau scris, test de examinare sau bilete.

Evaluarea produselor:

Nr. crt.	Produs / Activitate	Criterii de evaluare	Modalitate de evaluare	Rezultat așteptat
1	Referat sau prezentare PPT privind caracteristica poștei de scrisori și fluxul operațional	– Corectitudinea informațiilor – Structura și claritatea prezentării – Capacitatea de sinteză	Evaluare orală și scrisă, feedback de la profesor	Elevul explică corect fluxul operațional și tipurile de trimiteri poștale
2	Studiu de caz privind trimiterile cu Valoare Declarată și colete	– Aplicarea procedurilor corecte	Demonstrare practică și prezentare	Elevul aplică corect procedurile de prelucrare și distribuire a trimiterilor cu

		– Identificarea etapelor procesului tehnologic – Corectitudinea completării documentelor		valoare și a coletelor
3	Modele de mandate poștale / Portofoliu	– Corectitudinea completării formularelor – Respectarea etapelor de transmitere și control	Demonstrare practică și verificarea portofoliului	Elevul completează corect formularele, gestionează transmiterea mandatelor și aplică procedurile de control
4	Proiect individual privind serviciile suplimentare	– Identificarea corectă a serviciilor – Aplicarea procedurilor de Securitate – Claritatea raportării și modalităților de achitare	Prezentare, comunicare și feedback de la profesor	Elevul poate identifica, aplica și explica corect serviciile suplimentare și modalitățile de achitare
5	Lucrări practice la ghișeu / CSI / Track & Trace	– Respectarea etapelor operaționale – Corectitudinea completării documentelor – Urmărirea trimiterilor și trasabilitate	Observare directă, simulări și teste practice	Elevul execută corect operațiunile poștale, respectă procedurile internaționale și utilizează corect sistemele de urmărire
6	Test scris / oral	– Înțelegerea teoriei și a normelor poștale – Capacitatea de aplicare în practică	Test scris, chestionar sau interviu oral	Elevul demonstrează cunoștințe teoretice și abilități practice în domeniul tehnologiilor poștale externe
7	Observarea comportamentului	– Respectarea regulilor de	Observare continuă și	Elevul respectă normele de siguranță,

	în activitățile practice	securitate și etică profesională – Implicarea activă și corectitudinea aplicării procedurilor	feedback formativ	manifestă responsabilitate și aplică corect procedurile operaționale
--	--------------------------	--	-------------------	--

Pentru studiul individual: se recomandă portofoliul elevului, care să conțină toate sarcinile realizate de elev conform cerințelor înaintate.

Nº	Produsele pentru măsurarea competenței	Criteriile de evaluare a produselor
1.	Studiu de caz rezolvat	- Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. - Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora. - Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. - Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. - Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz. - Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea. - Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului. - Originalitatea studiului, a formulării și a realizării. - Personalizarea (să nu fie lucruri copiate). - Aprecierea critică, judecată personală a elevului.
2.	Problema rezolvată	- Înțelegerea problemei. - Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei. - Formularea și testarea ipotezelor. - Stabilirea strategiei rezolutive. - Prezentarea și concluzionarea rezultatelor.
3.	Reprezentarea grafică	- Corespunderea reprezentării grafice cu conținutul problemei. - Utilizarea și aranjarea corectă a elementelor reprezentării grafice. - Respectarea scării numerice. - Formularea corectă a notei informative. - Apreciere estetică.

XI. Resursele necesare pentru atingerea rezultatelor învățării

Standardul de dotare a laboratoarelor/ atelierelor

Suprafața totală a laboratorului - 45 m²

Suprafața pentru un elev - 2 m²

Numărul locurilor de lucru - 22

Nr. crt.	Denumirea	Cantitatea per elev	Cantitatea per atelier
a) Echipamente			
1.	Calculator cu acces la internet și aplicații poștale (sistem de evidență trimiteri, eMandat)	1	22
2.	Imprimantă multifuncțională (scanare, copiere, tipărire formulare)	-	2
b) Mobilier și tehnică sanitară			
3.	Masă de lucru individuală	1	22
4.	Scaun ergonomic	1	22
b) Utilaj tehnologic			
5.	Cântar poștal electronic (pentru scrisori/colete)	1	11
6.	Mașină de francat (simulată sau reală)	-	1
c) Instrumente și dispozitive			
7.	Trusă de ambalare (foarfecă, bandă adezivă, cutter, etichete)	1	22
8.	Set formulare poștale tipizate (mandat, aviz de expediere, confirmare de primire etc.)	1	22
d) Inventar și ustensile			
9.	Cutii și plicuri demonstrative (diverse dimensiuni)	1	22
10.	Casetă poștală demonstrativă și panou informativ cu tarife	-	1

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată/ accesată resursa
1.	Tehnologia exploatarei poștale”, V.Șchiopârlan, București 1993	Biblioteca
2.	Legea Comunicațiilor Poștale Nr. 36 ,din 17.03.2016	Biblioteca CEEE, Laboratorul „Î.S. Poșta Moldovei,, Chișinău 1997. „Comunicații Poștale

3.	Convenția UPU Angajamente și Aranjamente. (Materialele congresului UPU)	Biblioteca CEEE, Laboratorul „Î.S. Poșta Moldovei,, Chișinău 1997. „Comunicații Poștale
1.	Îndreptar de recepție a expedițiilor poștale internațional „I.S. Poșta Moldovei,, Chișinău 1997.	Biblioteca CEEE, Laboratorul „Î.S. Poșta Moldovei,, Chișinău 1997. „Comunicații Poștale
2.	Reguli privind prestarea serviciilor poștale 2017	http://www.poșta.md/
3.	http://www.poșta.md/	Internet