

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.016 Standarde în comunicații poștale

Specialitatea: 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice
Calificarea: 0714.3.1 Specialist/specialistă comunicații poștale

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 _____

Autor:

Olga ZINOVEI, 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>	4
II.	<i>Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională</i>	4
III.	<i>Competențele profesionale și rezultatele învățării</i>	5
IV.	<i>Administrarea unității de curs.....</i>	7
V.	<i>Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare</i>	7
VI.	<i>Unități de învățare</i>	7
VII.	<i>Studiu individual ghidat de profesor</i>	12
VIII.	<i>Lucrările practice/de laborator recomandate.....</i>	18
IX.	<i>Sugestii metodologice</i>	18
X.	<i>Sugestii de evaluare</i>	19
XI.	<i>Resursele necesare pentru atingerea rezultatelor învățării.....</i>	20
XII.	<i>Resursele didactice recomandate elevilor.....</i>	21

I. Preliminarii

Unitatea de curs **Standarde în comunicații poștale** este prevăzută pentru anul III, se concentrează pe aprofundarea cunoștințelor și abilităților practice necesare pentru aplicarea standardelor poștale în activitatea profesională. Elevii învață despre importanța standardelor atât la nivel național, cât și internațional, în asigurarea calității, siguranței și eficienței serviciilor poștale. Se analizează reglementările Uniunii Poștale Universale (UPU), standardele ISO aplicabile sectorului poștal, precum și legislația și normele autorităților poștale naționale.

Cursul oferă o înțelegere detaliată a proceselor și operațiilor tehnologice, cum ar fi manipularea și transportul trimerilor poștale – scrisori, colete, trimiteri cu valoare declarată – și efectuarea transferurilor bănești, pensiilor, indemnizațiilor și subvențiilor. Elevii învață să aplice proceduri standardizate pentru a asigura conformitatea serviciilor cu cerințele legale și standardele de calitate, să monitorizeze activitatea poștală și să identifice abaterile în procesele operaționale.

Cursul include și componente de evaluare și audit al proceselor, astfel încât elevii să poată analiza eficiența și corectitudinea activităților desfășurate, să propună măsuri corective și să contribuie la îmbunătățirea continuă a serviciilor poștale. Se pune accent pe dezvoltarea abilităților practice de control al calității, gestionarea riscurilor și respectarea standardelor internaționale, inclusiv în situații complexe sau de volum mare de lucru.

La finalul acestei unități de curs, elevii de la specialitatea 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice sunt pregătiți să aplice cunoștințele teoretice și practice în mod independent în cadrul oficiilor poștale și al serviciilor economice asociate, să asigure respectarea standardelor, să optimizeze procesele tehnologice și să contribuie la furnizarea unor servicii poștale eficiente, sigure și conforme cu normele în vigoare.

II. Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională

Unitatea de curs „**Standarde în comunicații poștale**” are o importanță majoră pentru formarea profesională a elevilor, deoarece oferă cunoștințele și abilitățile necesare pentru a funcționa eficient într-un mediu poștal modern, care este reglementat strict de standarde naționale și internaționale. Cunoașterea și aplicarea corectă a acestor standarde asigură calitatea, siguranța și eficiența serviciilor poștale, prevenind erorile, pierderile sau întârzierile în gestionarea trimerilor și a operațiunilor economice.

Utilitatea cursului se reflectă direct în dezvoltarea competențelor practice ale elevilor: aceștia învață să organizeze și să monitorizeze procesele tehnologice poștale, să gestioneze trimiterile cu valoare declarată, scrisorile și coletele, să efectueze transferuri bănești și să asigure respectarea procedurilor standardizate. În plus, cursul dezvoltă abilități de evaluare, control al calității și audit intern, ceea ce le permite viitorilor specialiști să identifice problemele operaționale și să propună soluții eficiente.

Prin aprofundarea cunoștințelor despre standarde, legislație și bune practici, elevii devin profesioniști capabili să contribuie la optimizarea activității poștale, să respecte normele de securitate și confidențialitate și să răspundă cerințelor organizațiilor și clienților. Astfel, această unitate de curs este esențială pentru consolidarea competențelor profesionale, creșterea

responsabilității și pregătirea pentru o carieră eficientă și responsabilă în domeniul comunicațiilor poștale și serviciilor economice.

III. Competențele profesionale și rezultatele învățării

CP1. Supervizarea proceselor tehnologice poștale – studentul va fi capabil să monitorizeze și să coordoneze activitățile operaționale din cadrul oficiului poștal sau al serviciilor economice, asigurând respectarea procedurilor standardizate și a reglementărilor în vigoare.

CP2. Controlul calității serviciilor poștale – studentul va putea să evalueze lucrările și operațiunile desfășurate, să identifice abaterile de la standarde și să propună măsuri corective pentru menținerea calității serviciilor.

CP3. Aplicarea standardelor naționale și internaționale – studentul va fi capabil să interpreteze și să aplice standardele UPU, ISO și reglementările naționale în activitatea practică, asigurând conformitatea serviciilor cu cerințele legale și normele profesionale.

CP4. Optimizarea proceselor operaționale – studentul va putea să analizeze fluxurile de lucru, să identifice problemele și să sugereze soluții pentru eficientizarea activității poștale și a serviciilor economice.

CP5. Gestionarea trimitărilor și a serviciilor economice – studentul va fi capabil să organizeze și să supravegheze manipularea corectă a scrisorilor, coletelor, trimitărilor cu valoare declarată și efectuarea transferurilor bănești, respectând standardele și procedurile de control al calității.

Rezultate ale învățării

La finalul unității de curs „**Standarde în comunicații poștale**”, elevul va fi capabil să:

1. Identifice și interpreteze standardele naționale și internaționale aplicabile comunicațiilor poștale și serviciilor economice.
2. Monitorizeze și supervizeze procesele tehnologice poștale, asigurând respectarea procedurilor standardizate și a reglementărilor legale.
3. Evalueze calitatea serviciilor poștale și a lucrărilor efectuate, identificând abaterile și propunând măsuri corective.
4. Aplice proceduri standardizate în manipularea și transportul trimitărilor poștale, inclusiv scrisori, colete și trimiteri cu valoare declarată.
5. Organizeze și gestioneze activitățile economice asociate serviciilor poștale, precum transferuri bănești, pensii, indemnizații și subvenții, conform standardelor.
6. Analizeze și optimizeze fluxurile operaționale ale activității poștale, propunând soluții pentru creșterea eficienței și siguranței serviciilor.
7. Asigure respectarea cerințelor legale și standardelor profesionale, contribuind la furnizarea unor servicii poștale sigure, eficiente și conforme cu normele în vigoare.

Unitate de competență: Standarde în comunicațiile poștale

Scopul unității:

Formarea competențelor profesionale necesare pentru aplicarea și respectarea standardelor tehnice, de calitate și siguranță în domeniul comunicațiilor poștale.

Unitatea are ca scop dezvoltarea capacității elevilor de a înțelege importanța standardizării, de a utiliza reglementările naționale și internaționale specifice activităților poștale, precum și de a contribui la îmbunătățirea calității serviciilor prin aplicarea normelor și procedurilor corespunzătoare.

Rezultate ale învățării / Competențe profesionale:

1. Elevul este capabil să identifice și să descrie principalele standarde poștale naționale și internaționale, precum și organizațiile care le elaborează (UPU, ISO, EN), explicând rolul acestora în asigurarea calității și interoperabilității serviciilor poștale.
2. Elevul este capabil să aplice procedurile standardizate în procesele poștale, respectând normele privind colectarea, sortarea, transportul, distribuția și livrarea trimiterilor poștale.
3. Elevul este capabil să utilizeze corect instrumentele și codurile standard (coduri poștale, coduri de bare, etichete de identificare, sisteme informatice), asigurând trasabilitatea și siguranța trimiterilor poștale.
4. Elevul este capabil să realizeze controlul calității serviciilor poștale, analizând indicatorii de performanță (timp de livrare, acuratețe, securitate) și aplicând măsuri pentru îmbunătățirea acestora conform standardelor stabilite.
5. Elevul este capabil să argumenteze importanța respectării standardelor și reglementărilor poștale, demonstrând o atitudine profesională bazată pe responsabilitate, precizie, etică și orientare către calitate în activitatea de zi cu zi.

Conținuturi orientative:

- Noțiuni generale despre standardizare și organisme de standardizare (UPU, ISO, CEN, ETSI);
- Clasificarea standardelor poștale și domeniile de aplicare;
- Norme și reglementări privind calitatea și siguranța serviciilor poștale;
- Proceduri standardizate de prelucrare și livrare a trimiterilor;
- Codificare poștală și sisteme de trasabilitate (coduri de bare, QR, RFID);
- Indicatori de calitate și performanță în serviciile poștale;
- Implementarea standardelor în activitățile poștale moderne;
- Calitatea serviciilor și satisfacția clientului în raport cu standardele aplicabile.

Sugestii metodologice:

- Prezentări interactive și studii de caz privind aplicarea standardelor UPU și ISO;
- Exerciții practice de identificare și utilizare a codurilor poștale și codurilor de bare;
- Analiza comparativă a standardelor poștale naționale și europene;

- Vizite de documentare în unități poștale și centre de sortare;
- Proiect aplicativ: „Implementarea unui standard de calitate în serviciile poștale locale”.

Sugestii de evaluare:

- Teste scrise și orale privind cunoașterea standardelor și reglementărilor poștale;
- Fișe de activitate practică – aplicarea procedurilor standardizate;
- Proiect individual sau de echipă privind analiza unui proces poștal conform standardelor UPU;
- Observarea și evaluarea atitudinii profesionale în activitățile practice;
- Autoevaluare privind respectarea normelor de calitate și responsabilitate profesională.

IV. Administrarea unității de curs

Semestrul	Numărul de ore			Forma de evaluare	Numărul de credite	
	Total ore	Contact direct				Studiu individual
		Teorie	Practică/ Laborator			
V	120	80	10	30	examen	4

V. Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total ore	Contact direct		Studiu individual
			Teorie	Practică/Laborator	
1.	Esența și conținutul standardizării	23	18	-	5
2.	Standardizarea națională	29	16	8	5
3.	Cooperarea internațională și regională în domeniul standardizării	17	12	-	5
4.	Sistemul calității: concepte și standarde	32	20	2	10
5.	Rolul standardelor în activitatea de protecție a consumatorilor	19	14	-	5
	Total	120	80	10	30

VI. Unități de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
1. Esența și conținutul standardizării		
UC1. Aplicarea conceptelor și principiilor standardizării în domeniul comunicațiilor poștale, prin utilizarea corectă a terminologiei specifice, explicarea	1.Principii generale ale standardizării: -Istoricul domeniului; -Scopurile, obiectivele, rolul și funcțiile standardizării;	Activitatea 1. Realizarea o prezentare scurtă despre rolul și importanța standardizării, ilustrând cu exemple concrete din domeniul poștal și analizând avantajele economice și sociale ale aplicării standardelor.

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
rolului și obiectivelor standardizării, stabilirea relației dintre standarde și serviciile poștale, precum și evaluarea beneficiilor implementării acestora asupra calității și eficienței activităților poștale.	-Avantajele tehnico-economice și sociale ale activității de standardizare. 2.Clasificarea standardelor -Criterii de clasificare a standardelor; -Standarde specifice serviciilor poștale -Motivația elaborării standardelor 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. 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; -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;	Activitatea 2. Realizarea unui tabel comparativ în care clasifică standardele după diferite criterii (de exemplu: naționale, internaționale, obligatorii, recomandative) și identifică exemple specifice serviciilor poștale (coduri poștale, etichete, proceduri de livrare), explicând pentru fiecare categorie rolul și aplicabilitatea sa în activitatea poștală. Activitatea 3. Studiarea Legii cu privire la standardizarea națională nr. 20 din 04.03.2016 și principiile activității de standardizare, apoi realizarea unui rezumat ilustrativ în care evidențiază obiectivele, responsabilitățile și principiile aplicabile în procesul de standardizare, explicând cum aceste norme reglementează activitatea serviciilor poștale. Activitatea 4. Realizarea unei scheme organizaționale detaliate a Sistemului Național de Standardizare (SNS), în care indică: Ministerul Economiei, Organismul Național de Standardizare, comitetele tehnice (CT), serviciile de standardizare ale agenților economici și Institutul de Standardizare din Moldova.
2. Standardizarea națională		
UC2. Evaluarea regulilor și principiilor standardizării naționale,	1.Modul de elaborare a standardelor moldovenești (SM):	Activitatea 1. Realizarea unei diagrame de flux care ilustrează întregul proces de elaborare a

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
prin descrierea ciclului de viață al standardelor, identificarea documentelor normative care reglementează elaborarea acestora, clasificarea tipurilor de expertiză aplicate proiectelor de standard, analizarea activității de reglementare tehnică în Republica Moldova și compararea standardelor cu reglementările tehnice în vigoare.	-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.Forma de prezentare a SM: -Forma de prezentare a indicativelor, textului, modificărilor unui SM; 3.Structura, redactarea și conținutul SM. Prezentarea anexelor, tabelelor, formulelor etc. 4.Expertiza proiectelor de standard. 5.Fondul Național de Documente Normative de standardizare.	unui standard moldovenesc (SM), evidențiind: structura și organizarea SM în funcție de subiect, fazele de elaborare, aprobarea și înregistrarea, precum și procedurile de examinare, confirmare, modificare, revizuire și anulare; Activitatea 2. Analizarea prin exemple reale de standarde moldovenești (SM) și completarea unui ghid practic în care descriu forma de prezentare a indicativelor, modul de structurare a textului, precum și modul de evidențiere a modificărilor și revizuirilor unui SM, explicând importanța uniformității prezentării pentru claritatea și aplicabilitatea standardelor în serviciile poștale. Activitatea 3. Relatarea prin exemple de standard moldovenesc (SM) și, lucrând individual sau în grup, creând un rezumat detaliat al structurii și conținutului acestuia, evidențiind: secțiunile principale, modul de redactare a textului, prezentarea anexelor, tabelelor, formulelor și a altor elemente auxiliare. Activitatea 4. Întocmirea unui raport de expertiză în care propune observații, recomandări de modificare și argumentarea și aprobarea sau respingerea proiectului, apoi prezintă concluziile clasei, simulând procedura reală de expertizare a unui standard. Activitatea 5. Realizarea un tabel informativ în care clasifică standardele după domeniu, indicativ, data elaborării și statut (aprobat, revizuit, anulat).

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
3. Cooperarea internațională și regională în domeniul standardizării		
UC3. Analizarea activității de standardizare la nivel internațional și regional, prin estimarea nivelului de implicare a Republicii Moldova în organismele de standardizare, argumentarea rolului standardelor internaționale și europene în eliminarea barierelor tehnice din comerț și clasificarea metodelor de adoptare a acestora ca standarde naționale.	1. Integrarea SNS în activități internaționale și europene pertinente: -Activitatea de Standardizare a Republicii Moldova la nivel internațional și regional. Categorii de membri; -Organizațiile internaționale de standardizare (ISO, IEC, ITU); -Organizații europene de standardizare (CEN, CENELEC, ETSI); -Organizații interstatale de standardizare (EASC, IRSA). 2. Adoptarea standardelor europene, internaționale, interstatale și ale altor țări ca standarde moldovenești: -Metode de adoptare; - Structura organizatorică, structura indicativului, adoptarea modificărilor. Anularea lor.	Activitatea 1. Realizarea unui panou sau schemă comparativă în care evidențiază participarea Republicii Moldova în activitățile internaționale și regionale de standardizare, clasificând categoriile de membri și prezentând rolul organizațiilor internaționale (ISO, IEC, ITU), europene (CEN, CENELEC, ETSI) și interstatale (EASC, IRSA). Activitatea 2. Realizarea unei diagrame de proces care ilustrează metodele de adoptare a standardelor internaționale, europene, interstatale și ale altor țări ca standarde moldovenești, indicând structura organizatorică implicată, structura indicativului, procedura de adoptare a modificărilor și modul de anulare a standardelor
4. Sistemul calității: concepte și standarde		
UC4. Estimarea rolului standardizării în sporirea calității și competitivității serviciilor poștale, prin identificarea motivațiilor de implicare în activitatea de standardizare pentru diferiți utilizatori, argumentarea contribuției standardelor la protecția consumatorului și dezvoltarea mediului de afaceri, analiza principiilor sistemelor de management al calității conform ISO 9001 și evaluarea beneficiilor implementării acestora	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. 2. Sisteme de Management al Calității: principii generale; -evoluția conceptului calității;	Activitatea 1. Analizarea un set de standarde aplicabile serviciilor poștale, identificând cum contribuie acestea la creșterea calității produselor și serviciilor; Activitatea 2. Realizarea unui tabel comparativ și cronologic în care evidențiază evoluția conceptului de calitate și principiile generale ale sistemelor de management al calității, incluzând familia de standarde ISO 9000. Activitatea 3. Completarea unei fișe descriptive în care detaliază conținutul și rolul compartimentelor manualului calității și prezintă cerințele necesare pentru implementarea efectivă a sistemului de

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
În cadrul serviciilor poștale.	-familia de standarde ISO 9000; 3.Documentația privind sistemul calității: -Clasificarea documentelor privind sistemele de management; -Manualul calității: conținut, caracterizarea compartimentelor; -Cerințe privind implementarea sistemelor de management al calității.	management al calității într-o unitate poștală sau economică.
5. Rolul standardelor în activitatea de protecție a consumatorilor		
UC5. Evaluarea rolului standardelor în protecția consumatorului, prin identificarea drepturilor și obligațiilor acestuia în economia de piață, analiza legislației și a instituțiilor competente, diferențierea practicilor comerciale incorecte, aplicarea normelor legale privind produsele și serviciile neconforme și argumentarea importanței standardelor în asigurarea calității și siguranței pentru consumatori.	1. Drepturile fundamentale ale consumatorului; - Principiile protecției intereselor economice ale consumatorilor; - Subiecții raporturilor de consum. 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. 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.	Activitatea 1. Realizarea unui tabel informativ în care să enumere și explice drepturile fundamentale ale consumatorului; să prezinte principiile protecției intereselor economice ale consumatorilor; să identifice și caracterizează subiecții raporturilor de consum. Activitatea 2. Realizarea unui ghid schematic al cadrului legal și instituțional pentru protecția consumatorului, incluzând legislația națională și europeană, organele abilitate și atribuțiile acestora, precum și asociațiile obștești implicate. Activitatea 3. Analizarea cazurilor de practici comerciale incorecte, identifică prevederile legale, drepturile de sesizare și sancțiunile aplicabile, și prezintă concluziile privind protecția consumatorilor în serviciile poștale.

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
Rezultatul învățării 1 Descrierea esenței și conținutul standardizării, identificarea obiectivele, rolul și funcțiile acesteia, precum și explicarea modul în care standardele contribuie la creșterea calității, eficienței și siguranței produselor și serviciilor.			
1.1 Rolul standardizării în activitatea poștală	Elaborează o broșură informativă intitulată „Rolul standardizării în asigurarea calității serviciilor poștale”	Aplicarea standardelor prin audituri interne sau externe, care verifică respectarea procedurilor, timpii de livrare, condițiile de manipulare a coletelor și modul în care sunt gestionate reclamațiile clienților.	5
1.2 Fondul Național de Documente normative în domeniul standardizării. Consultarea catalogului on-line de DN privind standardele pentru servicii poștale	Realizează o fișă informativă / mini-ghid digital despre Fondul Național de Documente Normative (FNDN)	Verificarea conformității serviciilor poștale cu standardele naționale prin audit intern.	
1.3 Activitatea Institutului de Standardizare din Moldova; oferta de servicii	Elaborează o prezentare PowerPoint / poster informativ intitulată „Institutul de Standardizare din Moldova – centru al calității și inovației”	Institutul de Standardizare din Moldova asigură elaborarea standardelor naționale și oferă servicii de consultanță, certificare și instruire pentru creșterea calității produselor și serviciilor.	
1.4 Activitatea Comitetelor Tehnice de standardizare. Modul de participare	Comitetele Tehnice de standardizare au rolul de a elabora, analiza și actualiza standardele naționale, prin participarea specialiștilor din diferite domenii pentru asigurarea calității produselor și protecția consumatorilor.	Comitetele Tehnice de standardizare elaborează și revizuiesc standardele, iar experții pot participa prin consultări și evaluarea proiectelor pentru a asigura calitatea și conformitatea produselor și serviciilor.	
Rezultatul învățării 2 Identificarea și descrierea cadrului legal, instituțional și organizațional al standardizării naționale, explicarea rolul organismelor naționale de standardizare, modul în care standardele naționale sunt elaborate, aprobate, implementate și revizuite.			

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
2.1 Ciclul de viață al unui standard	Ciclul de viață al unui standard cuprinde etapele de elaborare, aprobare, publicare, aplicare, revizuire și, eventual, retragere sau înlocuire cu un nou standard.	Ciclul de viață al unui standard cuprinde inițierea, elaborarea, consultarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și, eventual, retragerea acestuia.	5
2.2 Forma de prezentare a standardelor moldovenești	Forma de prezentare a standardelor moldovenești include indicativul, titlul, textul principal, anexele, tabelele, formulele și eventualele modificări sau completări aprobate oficial.	Standardele moldovenești sunt prezentate prin indicativ, titlu, text principal, anexele, tabele, formule și eventuale modificări sau completări aprobate oficial.	
2.3 Expertiza proiectelor de standard. Modul de prezentare a rezultatelor expertizei	Expertiza proiectelor de standard constă în analiza conținutului tehnic și a conformității cu cerințele de redactare, iar rezultatele expertizei se prezintă sub forma unui raport de expertiză care include observațiile, recomandările și concluziile privind aprobarea, modificarea sau respingerea proiectului.	Expertiza proiectelor de standard constă în evaluarea conformității și clarității acestora, iar rezultatele expertizei se prezintă sub formă de rapoarte scrise, recomandări și observații care susțin aprobarea, modificarea sau respingerea proiectului.	
Rezultatul învățării 3 Analizarea participării Republicii Moldova în organismele internaționale și regionale de standardizare, identificarea principalele organizații (ISO, IEC, ITU, CEN, CENELEC, ETSI, EASC, IRSA) și explicarea modul în care cooperarea internațională și regională contribuie la armonizarea standardelor și la eliminarea barierelor tehnice.			
3.1 Activitatea organizațiilor internaționale de standardizare (ISO, IEC, ITU)	Activitatea organizațiilor internaționale de standardizare (ISO, IEC, ITU) constă în elaborarea,	Aceste organizații dezvoltă și promovează standarde internaționale pentru a asigura interoperabilitatea, siguranța și calitatea	

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
	armonizarea și promovarea standardelor internaționale care asigură calitatea, siguranța și interoperabilitatea produselor și serviciilor la nivel global.	produselor și serviciilor la nivel global.	
3.2 Activitatea organizațiilor europene de standardizare (CEN, CENELEC, ETSI)	Activitatea organizațiilor europene de standardizare (CEN, CENELEC, ETSI) constă în elaborarea și adoptarea standardelor europene comune, care facilitează libera circulație a mărfurilor și serviciilor, asigurând compatibilitatea tehnologică și creșterea competitivității pe piața unică europeană.	Verificarea aplicării standardelor europene în practica organizațiilor prin audit sau inspecții periodice, pentru a evalua conformitatea produselor, serviciilor și proceselor cu cerințele CEN, CENELEC sau ETSI.	5
3.3 Specificul metodelor de adoptare a standardelor internaționale, regionale și ale altor țări ca standarde moldovenești, structură	Specificul metodelor de adoptare a standardelor internaționale, regionale și ale altor țări ca standarde moldovenești constă în preluarea integrală, modificată sau prin traducere a conținutului acestora, cu respectarea structurii standardului moldovenesc (indicativ, titlu, conținut, anexe) și a regulilor de armonizare stabilite	Verificarea conformității practicilor organizațiilor cu cerințele standardelor adoptate prin audit intern sau extern.	

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
	de Institutul de Standardizare din Moldova, pentru a asigura alinierea la cerințele și practicile internaționale.		
Rezultatul învățării 4 Descrierea conceptelor fundamentale ale sistemelor de management al calității, prezentarea evoluției conceptului de calitate și identificarea familia de standarde ISO 9000, explicând modul în care acestea asigură creșterea calității produselor și serviciilor.			
4.1 Familia de standarde ISO 9000	Familia de standarde ISO 9000 cuprinde un set de norme internaționale care stabilesc cerințe și linii directoare pentru sistemele de management al calității, având ca scop creșterea satisfacției clienților și îmbunătățirea continuă a proceselor	O modalitate de evaluare este auditul sistemului de management al calității conform cerințelor ISO 9001, pentru a verifica aplicarea corectă a standardelor și eficiența proceselor organizației.	10
4.2 Documentația Sistemului de Management al calității	Documentația Sistemului de Management al Calității (SMC) cuprinde ansamblul de documente care descriu modul în care organizația aplică cerințele standardului ISO 9001 și asigură calitatea proceselor și produselor	Revizuirea și auditarea documentației Sistemului de Management al Calității pentru a verifica conformitatea și aplicabilitatea ei în practică.	
4.3 Implementarea Sistemului de Management al Calității conform standardului SM SR EN ISO/IEC 9001:2015	Implementarea Sistemului de Management al Calității (SMC) conform standardului SM SR EN ISO/IEC 9001:2015 presupune aplicarea unui set de procese și proceduri menite să asigure îmbunătățirea continuă a activităților	Auditul intern al Sistemului de Management al Calității pentru a verifica respectarea cerințelor standardului SM SR EN ISO/IEC 9001:2015 și eficiența proceselor implementate.	

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
	organizației și satisfacția clientului		
4.4 Elaborarea unui Manual al Calității pentru oficiile poștale	Elaborarea unui Manual al Calității pentru oficiile poștale presupune realizarea unui document strategic care descrie structura, politica și procedurile sistemului de management al calității implementat în cadrul rețelei poștale, conform cerințelor standardului SM SR EN ISO 9001:2015.	Revizuirea și aprobarea manualului calității de către conducerea oficiului poștal și auditul intern pentru a verifica aplicarea procedurilor descrise.	
Rezultatul învățării 5 Evaluarea modul în care standardele protejează drepturile și interesele consumatorilor, identificarea subiecții raporturilor de consum, aplicarea prevederile legale privind protecția consumatorului, argumentarea importanței standardelor pentru siguranța și calitatea produselor și serviciilor.			
5.1 Rolul standardelor la protecției consumatorului în societatea contemporană	Rolul standardelor în protecția consumatorului în societatea contemporană constă în asigurarea calității, siguranței și fiabilității produselor și serviciilor, prin stabilirea unor cerințe clare pe care producătorii și furnizorii trebuie să le respecte, contribuind astfel la creșterea încrederii consumatorilor, la prevenirea practicilor comerciale incorecte și la promovarea unei concurențe loiale pe piață.	Verificarea conformității produselor și serviciilor cu standardele aplicabile prin inspectări și teste de calitate, pentru a proteja consumatorii și a asigura siguranța acestora.	

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
5.2 Obligațiile producătorilor, vânzătorilor, prestatorilor de servicii în raport cu consumatorii	Obligațiile producătorilor, vânzătorilor și prestatorilor de servicii în raport cu consumatorii constau în asigurarea calității și siguranței produselor și serviciilor oferite, informarea corectă și completă a consumatorilor privind caracteristicile acestora, respectarea dreptului de garanție și retur, precum și remedierea, înlocuirea sau restituirea contravalorii produselor neconforme, conform prevederilor legale privind protecția consumatorului.	Controlul și verificarea respectării drepturilor consumatorilor prin inspectări, audituri și monitorizarea reclamațiilor primite.	5
5.3 Rolul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în societatea contemporană	Rolul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor constă în asigurarea respectării drepturilor consumatorilor, monitorizarea conformității produselor și serviciilor cu cerințele legale, prevenirea și sancționarea practicilor comerciale incorecte, precum și promovarea unui climat de siguranță și încredere pe piață,	Monitorizarea și inspectarea activităților operatorilor economici pentru a verifica respectarea normelor privind produsele nealimentare și protecția consumatorilor.	

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
	contribuind astfel la protecția sănătății, securității și intereselor economice ale cetățenilor.		
5.4 Practicile comerciale incorecte din partea comercianților	Eseu: „Practicile comerciale incorecte din partea comercianților pot induce în eroare consumatorii cu privire la un produs elaborat, conducând la decizii de cumpărare nejustificate.”	Verificarea reclamațiilor consumatorilor și efectuarea controalelor de conformitate pentru a identifica și sancționa practicile comerciale incorecte.	

VIII. Lucrările practice/de laborator 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.

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 factice 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 factice 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 ciorchinelui, 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

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 faptice 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 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice, termenul de studii 4 ani, unitatea de curs **Standarde în comunicații poștale** acordă elevului 4 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 faptice 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 atingerea rezultatelor învățării

Nr. crt.	Denumirea	Cantitatea per elev	Cantitate per atelier
a) Echipamente			
1	Calculator/PC pentru acces la baze de date și documente normative	1	5-10
2	Proiector / ecran digital pentru prezentări și afișaje		1 per atelier
b) Mobilier și tehnică sanitară			
3	Masă de lucru și scaun ergonomice	1	5-10
4	Spațiu de depozitare documente / bibliotecă mică		1 per atelier
c) Utilaj tehnologic			
5	Imprimantă / scanner pentru documente normative și standarde		1 per atelier
6	Dispozitive audio/video pentru vizionarea materialelor educaționale		1-2 per atelier
d) Instrumente și dispozitive			
7	Flipchart / tablă albă cu markere		1 per atelier
8	Acces la platforme online ISO, CEN, ETSI		5–10 licențe
e) Inventar și ustensile			
9	Caiete, fișe de lucru, postere educative	1 set	5–10 seturi
10	Materiale pentru proiecte și prezentări (carton, markere, etc.)		1 set per grup

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată 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/abo ut-cen/ https://www.etsi.org/ https://easc.by/	