

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



Curriculum modular

S.08.O.023 Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale

Specialitatea: 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice

Calificarea: 0714.3.1 Specialist/specialistă comunicații poștale

Aprobat:

La ședința Consiliul metodico-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, profesor discipline de specialitate, grad didactic superior, IP CEEE

POPOV Natalia , profesor discipline de specialitate, grad didactic superior, IP CEEE

Recenzenți

1. IANCU Tatiana, Șefa Poștei de scrisori, Centrul Național de Tranzit (CNT);
2. SAVA Lilia, 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>7</i>
<i>IV. Administrarea unității de curs.....</i>	<i>8</i>
<i>V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare</i>	<i>8</i>
<i>VI. Unitățile de învățare</i>	<i>9</i>
<i>VII. Studiu individual ghidat de profesor</i>	<i>11</i>
<i>VIII. Lucrări practice/ de laborator recomandate.....</i>	<i>12</i>
<i>IX. Sugestii metodologice</i>	<i>12</i>
<i>X. Sugestii de evaluare</i>	<i>14</i>
<i>XI. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării.....</i>	<i>18</i>
<i>XII. Resursele didactice recomandate elevilor.....</i>	<i>19</i>

I. Preliminarii

Unitatea de curs Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale face parte din componenta de specialitate a planului de învățământ aprobat de Ministerul Educației, ordinul nr. 1229/2024, număr de înregistrare nr.SC-62/24, din 03 septembrie 2024, pentru calificarea 0714.3.1 Specialist/specialistă comunicații poștale, nivelul 4 CNC, fiind o unitate curriculară esențială în formarea competențelor necesare în domeniul serviciilor poștale. Acest curs are rolul de a familiariza elevii cu structura, funcționarea, tehnologiile și procesele operaționale caracteristice sectorului poștal, în contextul economiei digitale și al standardelor europene.

Importanța unității de curs derivă din evoluția rapidă a industriei poștale, care include astăzi nu doar livrarea tradițională de corespondență, ci și servicii de logistică, expediere de colete, servicii financiare și e-commerce. În acest context, personalul calificat trebuie să dobândească cunoștințe solide privind cadrul legislativ, structura operațională a rețelei poștale, gestiunea fluxurilor poștale și utilizarea tehnologiilor moderne de sortare, urmărire și livrare.

Scopul principal al unității de curs este dezvoltarea unui set de competențe tehnico-profesionale care să permită gestionarea eficientă a activităților poștale într-un mediu în continuă transformare, cu accent pe:

- organizarea serviciilor poștale într-o rețea complexă;
- aplicarea corectă a normelor de reglementare și securitate poștală;
- utilizarea aplicațiilor informatice specifice domeniului;
- relaționarea eficientă cu clienții și gestionarea reclamațiilor;
- monitorizarea indicatorilor de calitate și performanță.

Pre-achiziții necesare.

Pentru a studia eficient unitatea de curs Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale, este necesară parcurgerea anterioară sau concomitentă a următoarelor discipline relevante, selectate și justificate conform cerințelor formării progresive în domeniul comunicațiilor poștale:

1. Bazele comunicațiilor poștale - Oferă elevului o viziune introductivă asupra structurii, funcționării și rolului comunicațiilor poștale în societate. Această disciplină este esențială pentru a înțelege noțiunile de bază privind rețeaua poștală, serviciile poștale și relația cu clienții.

2. Organizarea rețelei poștale - Cursul explică tipologia serviciilor poștale (universale, expres, speciale etc.) și organizarea rețelelor poștale, fiind fundamental pentru înțelegerea conținutului, în special în partea de organizare a proceselor de lucru.

3. Tehnologii poștale interne - Pregătește elevii în privința proceselor și fluxurilor interne – sortare, înregistrare, transport, livrare – care sunt analizate și gestionate în cadrul disciplinei Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale.

4. Standarde în comunicațiile poștale - Familiarizează elevii cu reglementările și standardele naționale și internaționale aplicabile în activitatea poștală, esențiale pentru aplicarea procedurilor corecte în exploatare.

5. Tehnologia informației - Este necesară pentru operarea aplicațiilor digitale utilizate în managementul activităților poștale, urmărirea coletelor, gestiunea datelor și evidența documentelor.

6. Informatizarea oficiului poștal - Această disciplină oferă competențe practice privind utilizarea aplicațiilor informatice specifice domeniului poștal – esențiale pentru gestionarea modernă a activităților într-un oficiu.

7. Managementul resurselor umane - Relevantă pentru organizarea echipelor de lucru, planificarea responsabilităților și motivarea angajaților în cadrul unei unități poștale.

8. Marketing și publicitate pentru servicii poștale - Complementară disciplinei, ajută elevii să înțeleagă comportamentul clientului și metodele de promovare a serviciilor poștale, utile în dezvoltarea activităților comerciale din rețea.

9. Controlul calității în domeniu - Permite monitorizarea calității serviciilor și aplicarea procedurilor de îmbunătățire, fiind direct legată de exploatarea eficientă a comunicațiilor poștale.

10. Securitatea și sănătatea în muncă - Asigură respectarea normelor de siguranță în operarea proceselor poștale, prevenirea accidentelor și aplicarea regulilor în condiții reale de muncă.

Rolul disciplinei în formarea profesională. Disciplina constituie un pilon esențial în formarea specialistului în comunicații poștale, deoarece oferă elevilor:

- o viziune integrată asupra lanțului operațional poștal;
- capacitatea de a aplica proceduri standardizate de gestionare a serviciilor;
- deprinderea unor mecanisme de luare a deciziilor rapide și responsabile în contextul unor activități cu impact direct asupra clienților.

Acest curs contribuie, de asemenea, la atingerea competențelor transversale precum:

- utilizarea instrumentelor digitale;
- învățarea autonomă;
- responsabilitatea în activitatea profesională;
- lucrul în echipă.

Continuitatea formării. Competențele formate în cadrul disciplinei vor fi aprofundate ulterior prin intermediul cursurilor:

„Servicii poștale moderne și e-commerce”;

„Managementul calității și al relațiilor cu clientul”;

„Practica de specialitate în unități poștale”.

De asemenea, rezultatele învățării obținute în cadrul acestei discipline vor fi valorificate în etapa finală a formării – prin elaborarea raportului de evaluare profesională sau a proiectului de absolvire.

II. Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională

Unitatea de curs Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale ocupă un loc strategic în cadrul formării profesionale pentru calificarea 0714.3.1 Specialist/specialistă comunicații poștale, întrucât oferă baza aplicativă pentru înțelegerea și operarea întregului sistem de activitate poștală într-o unitate funcțională, la nivel național sau internațional. Într-un context marcat de digitalizare, transformări logistice și exigențe tot mai ridicate ale consumatorilor, competențele de gestionare eficientă a comunicațiilor poștale devin esențiale pentru a forma profesioniști capabili să răspundă rapid, coerent și profesionist cerințelor de exploatare ale serviciilor poștale moderne.

Unitatea de curs este motivată de nevoia formării unei viziuni integrate asupra exploatării operaționale a unei rețele poștale, sub toate aspectele sale: organizare, fluxuri interne și externe, managementul resurselor, gestionarea calității, respectarea standardelor și adaptarea la transformările tehnologice și comerciale. Într-un domeniu în continuă evoluție, în care serviciile clasice se intersectează cu soluții digitale (poșta electronică, curierat express, servicii financiare, e-commerce), specialistul în comunicații poștale trebuie să posede un set bine definit de competențe tehnico-organizatorice, economice și comunicaționale.

1. Rolul formativ al disciplinei în dezvoltarea profesională a elevilor

Unitatea de curs are un caracter practic-pragmatic, fiind orientată spre dezvoltarea capacității elevilor de a gestiona procesele poștale reale: recepția, înregistrarea, sortarea, distribuirea și monitorizarea expedierilor, dar și de a urmări indicatorii de performanță ai unei unități poștale. În același timp, cursul contribuie la formarea gândirii sistemice și a unei conduite profesionale bazate pe rigoare, organizare, respectarea termenelor, încadrarea în proceduri și standarde specifice domeniului.

Elevii învață să interpreteze date operaționale, să ia decizii rapide în situații reale de exploatare, să coordoneze resurse umane și materiale, să răspundă reclamațiilor clienților și să aplice măsuri pentru optimizarea fluxurilor de muncă. De asemenea, sunt formați în spiritul colaborării și comunicării eficiente într-un colectiv de muncă, calitate fundamentală într-un oficiu poștal modern, unde interacțiunea cu publicul și colegii este permanentă.

2. Utilitatea unității de curs în formarea competențelor-cheie

Prin conținutul său, cursul dezvoltă următoarele categorii de competențe profesionale:

- Organizarea proceselor poștale, în acord cu specificul serviciilor interne și internaționale;
- Gestionarea activităților de expediere și recepție, cu accent pe trasabilitate, securitate și calitate;
- Aplicarea reglementărilor în domeniul comunicațiilor poștale, în context național și european;
- Exploatarea resurselor tehnologice și informatice, utilizate pentru evidență, raportare, arhivare și comunicare;
- Supravegherea calității serviciilor, prin aplicarea indicatorilor de performanță, a standardelor și a procedurilor de audit intern;
- Gestionarea resurselor materiale și umane, prin planificarea sarcinilor, evaluarea riscurilor, aplicarea normelor SSM și a regulilor de protecție a datelor și consumatorului.

Aceste competențe se formează prin activități didactice practice, lucrări de simulare, exerciții de planificare, studii de caz și activități de colaborare, ceea ce oferă elevilor o experiență autentică și apropiată de mediul real de muncă.

3. Corelarea cu cerințele pieței muncii

În prezent, piața muncii din domeniul poștal și logistic solicită specialiști bine pregătiți, adaptați atât cerințelor de gestiune clasică, cât și noilor realități tehnologice și comerciale. Companiile poștale, de curierat sau de logistică integrată (ex. MoldPost, Fan Courier, DHL, DPD, Poșta Română, servicii transfrontaliere etc.) au nevoie de personal capabil să aplice corect proceduri, să utilizeze aplicații informatice de urmărire, să colaboreze eficient în echipă și să mențină standarde înalte de calitate și profesionalism.

Disciplina „Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale” răspunde acestei nevoi, oferind cadrul în care elevii pot dobândi și exersa abilitățile cerute de angajatori: organizare, punctualitate, precizie, gândire logică, comunicare clară, adaptabilitate, cunoașterea procedurilor și aplicarea tehnologiilor moderne.

4. Contribuția la formarea unei cariere profesionale sustenabile

Studii recente în domeniul forței de muncă arată că specialiștii în comunicații poștale trebuie să îmbine competențele tehnice cu cele transversale: autonomie în luarea deciziilor, responsabilitate, inițiativă, capacitate de rezolvare a problemelor, dar și competențe digitale și interculturale. Această disciplină este un pilon de bază pentru a forma aceste trăsături și a le integra în comportamentul profesional al viitorilor absolvenți.

În plus, cunoașterea proceselor poștale din perspectivă managerială și operațională va permite elevilor să accedă spre funcții de conducere (șef de tură, responsabil unitate, inspector tehnic) sau să dezvolte proiecte antreprenoriale în domeniul serviciilor poștale și conexe.

5. Legătura cu alte discipline din programul de formare

Disciplina se sprijină pe cunoștințele dobândite anterior la:

- Bazele comunicațiilor poștale, pentru înțelegerea terminologiei și funcționalității rețelei;
- Tehnologii poștale interne și externe, pentru familiarizarea cu fluxurile și specificul operațiunilor;
- Informatizarea oficiului poștal, pentru aplicarea tehnologiilor în gestionarea operațiunilor;
- Tehnologia informației și managementul resurselor, pentru elaborarea documentației, comunicarea internă și analiza performanței;
- Marketingul poștal și protecția consumatorului, pentru relația cu clientul și promovarea serviciilor.

Prin urmare, această disciplină este un veritabil punct de convergență pentru majoritatea competențelor formate în cadrul specialității 0714.3 Comunicații poștale și servicii economice.

Studierea unității de curs Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale contribuie esențial la profesionalizarea elevilor și la dezvoltarea unei gândiri sistemice, necesară într-un sector dinamic, esențial pentru mobilitatea informației, bunurilor și serviciilor. Prin conținut, metode și finalitate, cursul formează absolvenți pregătiți să înțeleagă, să gestioneze și să optimizeze activitatea poștală, devenind actori competenți și responsabili în rețelele poștale publice sau private.

III. Competențele profesionale și rezultatele învățării

Competențele profesionale

CP1. Aplicarea legislației poștale în activitatea profesională.

CP2. Organizarea și coordonarea activităților operaționale în oficiile poștale.

CP3. Aplicarea normelor de calitate, securitate și siguranță în gestionarea trimerilor poștale.

CP4. Monitorizarea și analiza indicatorilor de performanță în comunicațiile poștale.

CP5. Utilizarea aplicațiilor informatice specifice pentru procesarea și evidența trimerilor poștale.

CP6. Elaborarea documentelor de evidență și rapoartelor specifice activităților poștale.

CP7. Participarea la dezvoltarea și implementarea politicilor de modernizare a serviciilor poștale.

Rezultatele învățării. La sfârșitul disciplinei elevii vor fi capabili să:

- interpreteze cadrul normativ și reglementările naționale și internaționale aplicabile serviciilor poștale;
- analizeze structura și funcționarea rețelei poștale (naționale și internaționale), cu accent pe organizarea logistică a comunicațiilor poștale;
- planifice și să coordoneze fluxul operațional al trimerilor poștale în funcție de tipul de serviciu și nivelul organizațional (oficiu, centru de tranzit, punct de lucru etc.);
- utilizeze aplicații informatice specifice pentru evidența, urmărirea și gestionarea trimerilor poștale (track & trace, sisteme ERP, baze de date poștale);

- aplice indicatorii de performanță și criteriile de calitate în evaluarea serviciilor poștale, inclusiv prin întocmirea de rapoarte operaționale și fișe de analiză;
- identifice și gestioneze riscurile și situațiile neprevăzute în procesul de exploatare a comunicațiilor poștale (pierderi, întârzieri, deteriorări, reclamații etc.);
- elaboreze documente tehnice și de evidență (registre, fișe de transport, dări de seamă, fișe de primire/predare etc.);
- implementeze măsuri pentru îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor poștale în contextul cerințelor actuale ale clienților și pieței;
- manifeste o atitudine responsabilă și etică în relația cu clienții, colegii și partenerii de activitate, asigurând calitatea serviciilor și protecția datelor personale;
- contribuie la optimizarea proceselor logistice și operaționale din cadrul unei unități poștale, prin propuneri tehnico-organizatorice bazate pe analiza performanțelor

IV. Administrarea unității de curs

Semestrul	Numărul de ore				Forma de evaluare	Numărul de credite
	Total ore	Contact direct		Studiu individual		
		Teorie	Practică/ Laborator			
VIII	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.	Cadrul normativ și organizatoric al serviciilor poștale	20	12	2	6
2.	Procesul operațional și logistic în comunicațiile poștale	30	16	4	10
3.	Digitalizarea și monitorizarea activităților poștale	20	12	2	6
4.	Gestionarea calității și relația cu clienții în domeniul poștal	20	10	2	8
	Total	90	50	10	30

VI. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
1. Cadrul normativ și organizatoric al serviciilor poștale		
UC1. Aplicarea cadrului legal, normativ și organizatoric în gestionarea și desfășurarea activităților specifice comunicațiilor poștale.	1.1. Sistemul poștal național și internațional 1.1.1. Definiții și concepte de bază în comunicațiile poștale 1.1.2. Organizarea sistemului poștal în Republica Moldova 1.1.3. Poșta ca serviciu public de interes general 1.2. Cadrul normativ al serviciilor poștale 1.2.1. Legea comunicațiilor poștale 1.2.2. Reglementările ANRCETI 1.2.3. Regulamentele Uniunii Poștale Universale (UPU) 1.2.4. Drepturile și obligațiile operatorilor poștali 1.3. Structura instituțională a rețelei poștale 1.3.1. Oficiile poștale: tipuri, organizare și funcționare 1.3.2. Rute și centre logistice 1.3.3. Organizarea personalului și atribuțiile specifice 1.4. Clasificarea serviciilor poștale 1.4.1. Servicii poștale universale vs. expres 1.4.2. Trimiteri interne și internaționale 1.4.3. Servicii financiare și comerciale prestate prin poștă	A 1. Studiu de caz privind funcționarea unui operator poștal național A 2. Realizarea unui infografic despre structura rețelei poștale A 3. Elaborarea unui mini-ghid legislativ pentru operatorii poștali A 4. Discuție ghidată pe baza documentelor oficiale ale UPU și Poșta Moldovei
2. Procesul operațional și logistic în comunicațiile poștale		
UC2. Gestionarea proceselor operaționale și a logisticii corespunzătoare desfășurării serviciilor poștale.	2.1. Fluxul poștal 2.1.1. Recepționarea trimitărilor 2.1.2. Înregistrarea și etichetarea 2.1.3. Trierea automată și manuală 2.1.4. Expedierea și livrarea finală 2.2. Circuitele poștale interne și externe 2.2.1. Traseele și orarul livrărilor 2.2.2. Distribuția regională și națională 2.2.3. Colaborarea cu serviciile vamale (pentru trimiteri internaționale) 2.3. Logistica poștală 2.3.1. Planificarea rutelor de transport 2.3.2. Managementul stocurilor de materiale poștale (plicuri, formulare, etichete) 2.3.3. Organizarea transportului și	A 1. Simulare practică a fluxului unei trimiteri (din oficiu în destinație) A 2. Redactarea unei fișe de control logistic pentru livrări A 3. Analiza unui circuit poștal real (folosind scheme grafice)

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
	manipularea coletelor 2.4. Proceduri și documente operaționale 2.4.1. Fișe de predare-primire 2.4.2. Registre de trimitere și încasare 2.4.3. Controlul calitativ și cantitativ al serviciilor prestate	A 4. Uti lizarea de șabloane și registre poștale simulate
3. Digitalizarea și monitorizarea activităților poștale		
UC3. Utilizarea instrumentelor digitale și aplicațiilor informatice pentru gestionarea activităților și serviciilor poștale moderne.	3.1. Sisteme informatice utilizate în oficiile poștale 3.1.1. Softuri de evidență și gestiune (Track&Trace, ERP poștal) 3.1.2. Terminale de înregistrare și scanare 3.2. Tehnologii de urmărire a trimiterilor 3.2.1. Coduri de bare și QR 3.2.2. Interfețe online pentru clienți 3.2.3. Sisteme de tracking în timp real 3.3. Comunicarea digitală cu clientul 3.3.1. Notificări automate prin SMS/e-mail 3.3.2. Sisteme de programare pentru ridicări de colete 3.3.3. Gestionarea reclamațiilor online 3.4. Securitatea informațiilor 3.4.1. Protecția datelor cu caracter personal 3.4.2. Politici de confidențialitate 3.4.3. Măsuri de prevenire a fraudelor electronice	A 1. Ex ersarea introducerii unei trimiteri într-un sistem digital de evidență A 2. Ur mărirea unei expedieri simulate pe o platformă poștală A 3. Co mpletarea unei fișe de identificare digitală a unei trimiteri A 4. Cr earea unei prezentări despre avantajele digitalizării poștei
4. Gestionarea calității și relația cu clienții în domeniul poștal		
UC4. Monitorizarea calității serviciilor poștale și asigurarea unei relații eficiente cu clienții prin respectarea normelor etice și profesionale.	4.1. Standardele de calitate în domeniul poștal 4.1.1. Timpul de livrare și respectarea termenelor 4.1.2. Integritatea trimiterilor 4.1.3. Răspunsul prompt la solicitările clienților 4.2. Indicatori de performanță și evaluarea serviciilor 4.2.1. Timpul mediu de livrare 4.2.2. Rata de reclamații și rezolvarea acestora 4.2.3. Sondaje de satisfacție 4.3. Relația cu clientul 4.3.1. Comportamentul profesional și etica	A 1. Ela borarea unei fișe de reclamație pentru un serviciu poștal defectuos A 2. Si mularea unui dialog client- angajat privind o sesizare A 3. An aliza unui raport de calitate al unui furnizor poștal

Unități de competență	Unități de conținut	Activități de învățare recomandate
	serviciilor 4.3.2. Abilități de comunicare verbală și scrisă 4.3.3. Ascultarea activă și empatia 4.4. Managementul reclamațiilor și îmbunătățirea serviciilor 4.4.1. Tipuri de reclamații în domeniul poștal 4.4.2. Etapele de soluționare 4.4.3. Măsuri corective și feedback constructiv	A 4. Studiu de caz privind îmbunătățirea relației cu clienții

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
1. Cadrul normativ și organizatoric al serviciilor poștale			
- Legea comunicațiilor poștale și reglementările UPU - Structura rețelei poștale - Drepturile și responsabilitățile operatorilor	- Referat: „Structura rețelei poștale în RM și rolul ANRCETI” - Fișă de sinteză a principalelor reglementări poștale	- Prezentare orală - Grilă de autoevaluare - Verificarea structurii fișei	6
2. Procesul operațional și logistic în comunicațiile poștale			
- Etapele fluxului poștal - Documente operaționale uzuale - Organizarea logisticii în oficii poștale	- Schema unui flux poștal complet - Tabel cu tipurile de documente operaționale și rolul lor	- Verificarea tabelelor - Simulare: completarea unui formular tipizat	10
3. Digitalizarea și monitorizarea activităților poștale			
- Sisteme informatice utilizate - Instrumente de tracking și arhivare - Comunicarea digitală cu clientul	- Poster digital: „Pașii urmăriți de o trimitere cu Track&Trace” - Fișă de utilizare a unei aplicații de arhivare (ex: Google Drive)	- Verificarea posterului - Demonstrarea utilizării aplicației	6
4. Gestionarea calității și relația cu clienții			
- Standarde de calitate în	- Studiu de caz: „Gestionarea	- Prezentare în	8

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
domeniul poștal - Modalități de relaționare cu clientul - Managementul reclamațiilor	unei reclamații la serviciul poștal” - Fișă de evaluare a satisfacției clientului	perechi - Evaluare pe bază de rubrici	

Notă: Studiul individual ghidat presupune activități desfășurate în afara orelor de contact direct, dar monitorizate prin fișe de progres, consultații periodice și reflecții scrise.

VIII. Lucrări practice/ de laborator recomandate

Se va indica lista lucrărilor practice/de laborator recomandate. Acestea pot fi efectuate în formă de lecții de laborator, lecții practice, seminare, activități în ateliere, studiu individual.

1. Circuitul și fluxul poștal (documente și operare).
2. Clasificarea și tariful serviciilor poștale.
3. Gestiunea stocurilor de ambalaje și materiale de expediție.
4. Completarea documentelor poștale standard.
5. Optimizarea rutei de livrare (harta curierului).
6. Simulare de sortare manuală și mecanizată.
7. Gestiunea reclamațiilor și a incidentelor poștale.
8. Aplicarea normelor de securitate și vamale.
9. Analiza calității serviciilor poștale.
10. Digitalizarea serviciilor poștale și serviciile financiare.

IX. Sugestii metodologice

Procesul educațional din cadrul unității de curs Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale se fundamentează pe o abordare centrată pe elev, care promovează învățarea activă, aplicativă și contextualizată în raport cu cerințele reale ale pieței muncii din domeniul comunicațiilor poștale. Accentul este pus pe dobândirea de competențe profesionale relevante, pe dezvoltarea capacităților de aplicare a cunoștințelor în situații concrete și pe formarea atitudinilor necesare pentru integrarea eficientă în activitatea profesională.

Curriculumul unității de curs este structurat pe patru unități de învățare, fiecare axată pe dezvoltarea unor competențe specifice legate de: organizarea și reglementarea serviciilor poștale, gestionarea proceselor operaționale, digitalizarea serviciilor și managementul calității și relației cu clienții. Aceste unități sunt construite în jurul conceptului de învățare prin acțiune, în care elevul este implicat activ în rezolvarea sarcinilor reale sau simulate din domeniu, ceea ce facilitează transferul de cunoștințe din plan teoretic în cel practic.

Proiectarea didactică

Pentru desfășurarea eficientă a lecțiilor, se recomandă ca profesorul să utilizeze cadrul metodologic E-R-R-E (Evocare – Realizarea sensului – Reflecție – Extindere), care permite structurarea coerentă a conținutului și facilitează implicarea activă a elevilor:

- Evocare – se activează cunoștințele anterioare ale elevilor, prin întrebări, exerciții de brainstorming sau completarea unor scheme.
- Realizarea sensului – se realizează contactul propriu-zis cu noul conținut, prin explicații, demonstrații, lucru cu materiale autentice sau prezentări vizuale.

- Reflecție – se urmărește procesarea și consolidarea informației prin comparații, formularea de concluzii și discutarea semnificației noilor cunoștințe.
- Extindere – se propune aplicarea noilor informații în contexte diferite, prin sarcini de învățare transferabile și activități practice relevante.

Această abordare promovează învățarea activă și colaborativă, ajutând elevii să-și formeze competențe cognitive, procedurale și atitudinale integrate.

Metode și tehnici recomandate

Având în vedere caracterul aplicativ al disciplinei, se recomandă utilizarea preponderentă a metodelor interactive și a învățării bazate pe probleme, proiecte și studii de caz. Printre metodele didactice potrivite pentru această disciplină se regăsesc:

- Studiul de caz – pentru analiza unor situații reale sau simulate privind fluxul poștal, digitalizarea sau gestionarea reclamațiilor;
- Învățarea prin proiecte – pentru elaborarea de portofolii de bune practici, simulări de procese logistice sau propunerea de soluții pentru optimizarea serviciilor;
- Analiza SWOT – pentru evaluarea unei companii poștale sau a unei practici manageriale;
- Diagrama Venn / Graficul T – pentru comparația între metode tradiționale și moderne de gestionare a trimitărilor;
- Tehnici de gândire critică (Six Thinking Hats, Hărți conceptuale) – pentru dezvoltarea abilităților de luare a deciziilor și argumentare.

Instrumente digitale

În vederea creșterii atractivității și eficienței procesului de predare-învățare, se recomandă integrarea instrumentelor și platformelor digitale, cu accent pe:

- Platforme de colaborare online: Google Classroom, Microsoft Teams – pentru distribuirea materialelor, teme, feedback;
- Instrumente de prezentare și colaborare vizuală: Canva, Padlet, Jamboard – pentru realizarea portofoliilor, afișelor și schemelor de flux;
- Aplicații de testare și evaluare formativă: Kahoot, Quizizz, Google Forms – pentru evaluări rapide și interactive;
- Platforme de organizare și arhivare digitală: Google Drive, Dropbox – pentru simularea arhivării documentelor poștale;
- Simulatoare sau aplicații poștale (acolo unde sunt disponibile) – pentru a reproduce procese reale de trimitere, urmărire sau livrare.

Instrumentele digitale vor fi utilizate atât în cadrul orelor teoretice, cât și pentru studiul individual sau lucrul în echipă, oferind elevilor oportunitatea de a învăța asincron și de a-și dezvolta competențele digitale, cerute tot mai mult în domeniul serviciilor poștale moderne.

Organizarea activităților didactice

Lecțiile vor alterna între activități de predare frontală, discuții ghidate, exerciții individuale și lucrul în echipă. Profesorul va avea rolul de facilitator, îndrumând elevii în descoperirea și aplicarea cunoștințelor, oferind feedback constant și promovând învățarea reflexivă. Activitățile de învățare vor fi organizate astfel:

- Activități teoretice – explicarea și exemplificarea conținuturilor, utilizând scheme, tabele, suporturi vizuale;
- Activități practice – simularea completării de documente, organizarea de ateliere, realizarea de planuri de lucru sau fișe de monitorizare;
- Studiu individual – elaborarea de referate, prezentări, exerciții aplicative, completarea de portofolii digitale;

- Evaluare formativă – prin fișe de lucru, autoevaluare, activități interactive.

Profesorul este încurajat să utilizeze strategii de personalizare a învățării, adaptând metodele și conținuturile în funcție de nevoile și nivelul de pregătire al fiecărui elev.

Organizarea spațiului de învățare

Sala de curs ar trebui să fie dotată cu mobilier modular, care să permită reconfigurarea spațiului pentru lucrul în perechi sau grupuri. Este recomandată dotarea cu echipamente IT (laptopuri, proiector, acces la internet), materiale vizuale (postere, pliante, machete), precum și acces la platforme educaționale.

Pe cât posibil, activitățile practice vor fi desfășurate în parteneriat cu oficiile poștale locale sau simulate în cadrul școlii, pentru a oferi elevilor o experiență de învățare relevantă și apropiată de realitatea profesională.

Ghidarea învățării individuale

În cadrul studiului individual ghidat, elevii vor realiza activități precum:

- completarea de fișe de observare a proceselor poștale;
- analizarea standardelor de calitate și a fluxurilor poștale;
- elaborarea de prezentări despre digitalizarea serviciilor sau despre bune practici în relația cu clienții;
- documentarea din surse digitale și redactarea de referate sintetice.

Profesorul va oferi ghidaj prin platforma online a clasei, consultații săptămânale și feedback personalizat, încurajând autonomia elevilor în învățare.

Această abordare metodologică integrată și modernă răspunde cerințelor Ghidului metodologic pentru elaborarea curriculumului în IPT (2024), susținând formarea unui specialist în comunicații poștale capabil să se adapteze provocărilor actuale ale domeniului. Dacă dorești și versiunea în format editabil (Word sau PDF), te pot ajuta să o formatez.

X. Sugestii de evaluare

Evaluarea în cadrul unității de curs Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale are un rol fundamental în monitorizarea progresului elevilor, în susținerea formării continue a competențelor profesionale și în orientarea demersului didactic spre rezultate concrete de învățare. Aceasta trebuie să fie coerentă cu finalitățile unității de curs, să reflecte integral competențele profesionale vizate și să contribuie la dezvoltarea abilităților de reflecție, autoevaluare și transfer în practică ale elevilor.

Principiile evaluării. Procesul de evaluare se va desfășura în conformitate cu următoarele principii:

- Relevanța – probele și instrumentele de evaluare vor reflecta fidel competențele și rezultatele învățării formulate în curriculum;
- Transparența – criteriile de evaluare vor fi comunicate elevilor înainte de aplicarea sarcinilor, pentru a sprijini învățarea conștientă și orientată spre scopuri;
- Obiectivitatea – instrumentele vor permite evaluarea echitabilă a performanțelor tuturor elevilor, indiferent de stilul lor de învățare;
- Continuitatea – evaluarea va fi aplicată în mod regulat, pentru a urmări progresul și a oferi feedback formativ;
- Diversificarea – vor fi utilizate metode tradiționale și alternative, precum și tehnici moderne, inclusiv digitale, adaptate conținuturilor predate și competențelor urmărite.

Tipuri de evaluare. Evaluarea inițială are rolul de a identifica nivelul de cunoștințe ale elevilor la începutul unității de curs și de a orienta proiectarea didactică. Aceasta se poate realiza prin:

- chestionare diagnostice;
- discuții dirijate;
- exerciții de recapitulare aplicate prin platforme digitale (ex. Kahoot, Quizizz).

Evaluarea formativă se desfășoară pe tot parcursul procesului de predare-învățare, sprijinind învățarea continuă și corectarea greșelilor. Ea se concretizează prin:

- lucrări scrise (fișe de lucru, teste rapide);
- observația sistematică a activităților practice și teoretice;
- analiza produselor realizate individual sau în grup;
- autoevaluare și interevaluare cu grile prestabilite;
- aplicații online interactive.

Evaluarea sumativă are loc la finalul fiecărei unități de învățare și/sau la finalul disciplinei, vizând certificarea formării competențelor și formularea unei aprecieri globale. Modalitățile principale sunt:

- testul scris final (cu itemi de tip grilă, răspuns scurt, rezolvare de problemă);
- proiecte individuale sau în echipă;
- prezentări orale asistate vizual;
- portofolii demonstrative;
- grile de apreciere pentru lucrările practice.

Produse și procese de evaluare. Evaluarea competențelor formate în cadrul disciplinei va fi realizată printr-o varietate de produse educaționale, reprezentative pentru sarcinile reale de muncă din domeniul comunicațiilor poștale. Acestea includ:

1. Fișe de analiză a activităților poștale

Se vor realiza pe baza unui oficiu poștal real sau ipotetic, incluzând descrierea fluxurilor de lucru, identificarea punctelor critice și propunerea de soluții.

Criterii de evaluare: completitudinea informațiilor, corectitudinea utilizării termenilor specifici, capacitatea de analiză.

2. Proiecte de optimizare a serviciilor poștale

Elevii vor elabora un proiect de reorganizare sau îmbunătățire a activității unui centru poștal, bazat pe analiza standardelor și feedbackul clienților.

Criterii de evaluare: realismul soluțiilor propuse, aplicabilitatea acestora, structura proiectului și utilizarea argumentelor tehnice.

3. Studii de caz privind managementul relației cu clientul

Vor fi analizate situații de reclamații, întârzieri sau conflicte în relația cu utilizatorii serviciilor poștale.

Criterii de evaluare: claritatea exprimării, relevanța soluțiilor, abordarea etică și orientarea spre client.

4. Portofolii digitale

Elevii vor crea un portofoliu digital conținând fișe de observație, referate, imagini explicative, tabele comparative, diagrame și studii de caz.

Criterii de evaluare: structură logică, prezentare vizuală, conținut relevant și nivelul de sinteză.

5. Prezentări orale asistate de materiale vizuale

Se vor realiza pe baza produselor de învățare (proiecte, studii de caz), cu sprijinul aplicațiilor precum PowerPoint, Canva sau Prezi.

Criterii de evaluare: claritate, coerență, fluența exprimării, utilizarea corectă a resurselor vizuale.

Exemple de instrumente de evaluare. Pentru fiecare tip de produs și proces, profesorul va elabora instrumente de evaluare adecvate, cum ar fi:

- grile de observație;
- liste de control (checklist);
- rubrici de evaluare cu descriptori clari pe nivele (începător – mediu – avansat);
- fișe de autoevaluare și interevaluare;
- teste scrise cu barem de corectare.

Este recomandat ca aceste instrumente să fie realizate în format digital și distribuite anterior aplicării evaluării, pentru a sprijini învățarea autoreglată a elevilor.

- Rolul evaluării în dezvoltarea competențelor

Evaluarea disciplinei Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale trebuie să susțină în mod activ:

- formarea competențelor transversale, cum ar fi munca în echipă, autonomia, gândirea critică și responsabilitatea;
- dezvoltarea capacităților tehnico-organizatorice, cum ar fi planificarea fluxurilor, gestionarea informației, utilizarea aplicațiilor digitale;
- orientarea spre calitate și client, prin cultivarea unei atitudini proactive și a atenției față de nevoile beneficiarilor;
- reflecția asupra procesului de învățare, prin autoevaluare și feedback constructiv oferit de profesor.

Implicarea elevilor în evaluare. Se recomandă includerea evaluării participative, prin:

- utilizarea periodică a fișelor de autoevaluare pentru conștientizarea progresului;
- feedback peer-to-peer (evaluare între colegi) în proiecte de echipă;
- reflecții scrise la finalul activităților sau unităților de învățare.

Această abordare crește motivația elevilor, stimulează responsabilitatea individuală și dezvoltă competențele metacognitive.

În concluzie, evaluarea în cadrul disciplinei Gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale este concepută ca un proces integrat, formativ și autentic, aliniat la cerințele pieței muncii și orientat spre dezvoltarea competențelor reale, specifice calificării 0714.3.1 – Specialist în comunicații poștale. Evaluarea devine astfel un instrument de învățare activă, de sprijin și validare a progresului, esențial în formarea profesională inițială.

Criterii de evaluare pentru principalele produse-cheie.

Produs evaluat	Criterii de evaluare
Referat: „Structura rețelei poștale în RM și rolul ANRCETI”	Claritatea structurii referatului: titlu, introducere, conținut, concluzii (max. 10p) Exactitatea și relevanța informațiilor despre structura rețelei poștale (max. 15p) Explicarea corectă a rolului ANRCETI și relația cu operatorii poștali (max. 10p)

Produs evaluat	Criterii de evaluare
	Utilizarea limbajului profesional adecvat domeniului (max. 5p) Prezentarea grafică/formatul (font, aliniere, titluri, surse bibliografice) (max. 5p) Scor maxim: 45 puncte
Fișă de sinteză a principalelor reglementări poștale	Selecția corectă a celor mai relevante reglementări poștale (max. 10p) Capacitatea de sintetizare în propoziții/idei clare și concise (max. 10p) Organizarea logică și ierarhizarea conținutului (max. 10p) Adecvarea limbajului la contextul profesional (max. 5p) Scor maxim: 35 puncte
Schema unui flux poștal complet	Redarea etapelor principale ale fluxului operațional (colectare, sortare, livrare etc.) (max. 10p) Corectitudinea relațiilor dintre etape (logistică, coordonare) (max. 10p) Claritatea reprezentării grafice (săgeți, simboluri, titluri) (max. 10p) Legenda/explicații pentru simboluri utilizate (max. 5p) Scor maxim: 35 puncte
Tabel cu tipurile de documente operaționale și rolul lor	Completarea corectă a cel puțin 5 tipuri de documente uzuale (AWB, fișă de expediție etc.) (max. 10p) Descrierea funcției fiecărui document (scop, cine îl completează, când) (max. 10p) Formatul tabelului: coloane clare, aliniate, lizibile (max. 5p) Scor maxim: 25 puncte
Poster digital: „Pașii urmăriți de o trimitere cu Track&Trace”	Redarea completă a pașilor: acceptare – transport – livrare – confirmare (max. 10p) Creativitate în design: culori, iconițe, lizibilitate (max. 10p) Folosirea aplicațiilor grafice (Canva, Google Slides etc.) (max. 5p) Scor maxim: 25 puncte
Fișă de utilizare a unei aplicații de arhivare (ex: Google Drive)	Descrierea pașilor de creare a unui folder de arhivare (max. 10p) Denumirea fișierelor în format standardizat (ex. „Client_Expeditie_2024”) (max. 5p) Capturi de ecran sau simulare a procesului (max. 5p) Scor maxim: 20 puncte
Studiu de caz: „Gestionarea unei reclamații la serviciul poștal”	Identificarea corectă a problemei clientului și sursa erorii (max. 10p) Propunerea unei soluții fezabile și conforme cu normele poștale (max. 10p) Respectarea principiilor de comunicare profesională și orientare către client (max. 10p) Scor maxim: 30 puncte
Fișă de evaluare a satisfacției clientului	Completarea corectă a indicatorilor de satisfacție (calitate, promptitudine, amabilitate etc.) (max. 10p) Claritate și prezentare (max. 5p)

Produs evaluat	Criterii de evaluare
	Propunere de îmbunătățire a serviciului pe baza rezultatelor (max. 5p) Scor maxim: 20 puncte

Această abordare oferă claritate, obiectivitate și coerență în aprecierea performanțelor elevilor, sprijinind astfel formarea competențelor specifice în domeniul comunicațiilor poștale.

XI. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării

Cerințe privind spațiul de învățare și amenajarea sălii de curs

- Suprafață minimă recomandată: 60 m², asigurând 2 m² per elev, pentru a permite lucrul individual și în echipă.
- Capacitate: 30 de locuri de lucru;
- Iluminare adecvată naturală și artificială;
- Acces la rețea de internet Wi-Fi stabilă, necesară lucrului cu platforme digitale și aplicații colaborative;
- Acces la rețea electrică protejată pentru utilizarea echipamentelor electronice.

Nr. crt.	Echipament / Utilaj	Cantitate recomandată
Echipamente și dotări tehnologice necesare		
1	Laptop/Calculator cu acces la internet	1/elev
2	Imprimantă multifuncțională (copiere, scanare, printare)	1/laborator
3	Videoproiector sau tablă interactivă	1/sală
4	Softuri pentru simularea proceselor poștale (ERP, CRM, GIS)	licență per unitate
5	Aparate de scanat coduri de bare	1/2 elevi
6	Sistem de arhivare digitală (Google Drive, Dropbox, etc.)	acces per elev și profesor
7	Soft pentru generarea AWB/fișe de expediție	1/sistem comun
8	Cameră video/foto pentru documentare activități poștale	1/sală
Inventar și material didactic specific		
9	Mostre de formulare poștale (AWB, avize, fișe, rapoarte etc.)	1 set/elev
10	Dosare, mape, bibliorafturi, etichete	1 set/grup
11	Cataloge de coduri poștale naționale și internaționale	1/exemplar didactic
12	Manuale și ghiduri tehnice ANRCETI / UPU	1/exemplar didactic
13	Normative poștale și proceduri de operare	format digital și print
14	Kit-uri de simulare a circuitului logistic poștal	1/2 elevi

Prin implementarea acestor resurse materiale și digitale, procesul educațional se va desfășura într-un mediu modern, practic și relevant pentru viitoarea inserție profesională a elevilor, contribuind astfel la dezvoltarea competențelor-cheie în gestionarea și exploatarea serviciilor poștale moderne.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată/ accesată resursa
1.	Legea Comunicațiilor Poștale Nr. 36 ,din 17.03.2016	laboratorul „Comunicații Poștale”, www.posta.md
2.	Îndrumarul șefului oficiului poștal. – Chișinău: Î.S. Poșta Moldovei	Bibliotecă laboratorul „Comunicații Poștale”
3.	Îndreptar de recepție a expedierilor poștale internationale Î.S. Poșta Moldovei 1997	Bibliotecă laboratorul „Comunicații Poștale”
4.	Convenția UPU Angajamente și Aranjamente. (Materialele congresului UPU).	Bibliotecă laboratorul „Comunicații Poștale”
5.	Instrucțiuni privind transportarea și însoțirea poștei pe rutele auto, Chișinău 2001 „ Î.S Poșta Moldovei ”	Bibliotecă laboratorul „Comunicații Poștale”

Pentru a asigura atingerea rezultatelor învățării și dezvoltarea competențelor specifice disciplinei, elevii trebuie să aibă acces la un set diversificat de **resurse didactice**, atent selectate și corelate cu unitățile de conținut și activitățile de învățare propuse în curriculum. Acestea facilitează înțelegerea conceptelor teoretice, aplicarea acestora în contexte reale și simularea situațiilor de muncă specifice domeniului comunicațiilor poștale.

1. Manuale și suporturi de curs recomandate

- Suport de curs elaborat de cadrul didactic, structurat pe unitățile de învățare.
- Note de curs și fișe informative privind:
 - tipologia serviciilor poștale,
 - fluxurile operaționale,
 - instrumente de management al activităților poștale,
 - aplicații digitale în logistică poștală.
- Ghiduri de utilizare a aplicațiilor de urmărire și arhivare digitală (Google Drive, ERP poștal, CRM).

2. Legislație, standarde și reglementări

- Codul Poștal al Republicii Moldova (versiune electronică sau printată).
- Reglementări ANRCETI privind serviciile poștale.
- Norme și proceduri UPU (Uniunea Poștală Universală).

- Standarde tehnice privind calitatea serviciilor poștale (de ex. ISO 9001 aplicat sectorului).

3. Resurse digitale și multimedia

- Tutoriale video privind organizarea serviciilor poștale moderne.
- Platforme educaționale interactive: Google Classroom, Kahoot, Quizizz, Padlet.
- Hărți digitale și aplicații GIS utilizate în planificarea rutelor de curierat.
- Infografice și prezentări PowerPoint cu tematici poștale (disponibile prin partajarea profesorului sau biblioteca digitală a instituției).

4. Cărți de specialitate și publicații

- *Tehnologii poștale și logistice moderne* – autor(i): experți din domeniu (edituri educaționale naționale/internaționale).
- *Managementul operațiunilor poștale* – ghiduri și studii de caz.
- Reviste de specialitate (format digital sau tipărit):
 - **Union Postale** (revistă oficială UPU),
 - **Parcel and Post Review**,
 - **Post & Parcel**.

5. Fișe, formulare și materiale de lucru

- Modele de documente poștale reale sau simulate (AWB, avize, note de predare, chitanțe).
- Fișe de urmărire a fluxului poștal, grile de verificare a calității, tabele de monitorizare a incidentelor.
- Fișe de activitate individuală și în echipă (pentru aplicații și portofolii).

6. Instrumente digitale utile pentru documentare și raportare

- Aplicații de stocare și colaborare: Google Docs, Google Drive, Microsoft OneDrive.
- Aplicații de management al proiectelor sau fluxurilor de activitate: Trello, Notion, Bitrix24.
- Softuri educaționale recomandate (cu acces gratuit sau licențiat prin instituție): LibreOffice, Canva Edu, Lucidchart.

7. Recomandări generale privind utilizarea resurselor

- Elevii vor fi încurajați să **accede la resursele digitale și tipărite** din biblioteca instituției și din surse oficiale ale autorităților de reglementare (ex. www.anrceti.md).
- Profesorii pot pune la dispoziția elevilor materiale prin **platforme digitale** (Google Classroom, Moodle), favorizând astfel învățarea asincronă și colaborativă.
- Se va stimula formarea competenței de **căutare, selecție și utilizare critică** a informațiilor din surse diverse (surse oficiale, baze de date, documente PDF etc.).

Prin utilizarea acestor resurse didactice, elevii vor avea acces la conținuturi actualizate, relevante și aplicabile direct în domeniul profesional pentru care se pregătesc. Resursele sunt menite să faciliteze învățarea activă, formarea unei baze teoretice solide și dezvoltarea abilităților practice și digitale, esențiale pentru **gestionarea și exploatarea comunicațiilor poștale** în contextul contemporan.