Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova

I. P. Centrul de Excelență în Energetică și Electronică

Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.

"Aprobat"
Directorul I.P. Centrul de Excelență
în Energetică și Electronică,
_____ Mariana BARLADEAN
"23" septembrie 2022

Curriculumul disciplinar
G.04.O.007 Tehnici de comunicare

Specialitatea: 71370 Rețele electrice

Calificarea: Tehnician electrician

Chișinău 2022

Ministerul Educaţiei şi Cercetării al Republicii Moldova

Camera de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova

I. P. Centrul de Excelenţă în Energetică şi Electronică
Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.

"Avizat"
Sef secţie "Învăţământ dual",
Camera de Comerţ şi Industrie
_____ Elena MOVILEANU
"26" septembrie 2022

"Coordonat"
Country Manager Î.C.S. "Premier Energy Distribution" S.A.
_____ Jose Luis GOMEZ PASCUAL
"26 septembrie 2022

Curriculumul disciplinar
G.04.O.007 Tehnici de comunicare

Specialitatea: 71370 Reţele electrice
Calificarea: Tehnician electrician

Autori:
1. Lilia GORE, cadru didactic, grad didactic unu, I.P. CEEE.

Recenzent:

Oleg CEVDARI, Manager distribuţie sector Chişinău, Î.C.S. "Premier Energy Distribution" S.A.

Aprobat de:
Consiliul metodico-ştiinţific al Centrului de Excelenţă în Energetică şi Electronică

Director adjunct pentru instruire
_____ Virgil BANTAŞ
"23" septembrie 2022

Cuprins

I. Preliminarii *4*

II. Motivaţia, utilitatea unităţii de curs pentru dezvoltarea profesională *4*

III. Competenţele profesionale specifice unităţii de curs *5*

IV. Administrarea unităţii de curs *5*

V. Unităţile de învăţare *6*

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unităţi de învăţare *6*

VII. Studiu individual ghidat de profesor *7*

VIII. Lucrările practice recomandate *8*

IX. Sugestii metodologice *8*

X. Sugestii de evaluare a competenţelor profesionale *11*

XI. Resursele necesare pentru desfăşurarea procesului de studii *14*

XII. Resursele didactice recomandate elevilor *14*

I. Preliminarii

Prezentul Curriculum stabileşte oferta educaţională pentru disciplina Tehnici de comunicare care este parte componentă a programului de formare profesională la componenta fundamentală în conformitate cu Planul de învățământ, aprobat de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al RM nr.SC-03/18 din 23 iulie 2018, învățământ dual.

Disciplina se centrează pe studierea problematicii comunicării şi vizează formarea unor competenţe de profil, care să contribuie la eficientizarea actului profesional. Prin studierea disciplinei Tehnici de comunicare se urmăreşte:

- dezvoltarea la elevi a gândirii critice şi raţionale, corectă din punct de vedere logic, care să le favorizeze dezvoltarea competenţelor de comunicare;
- dobândirea de către elevi a instrumentelor necesare controlului situaţiilor de comunicare, în vederea pregătirii acestora pentru integrarea socio-profesională activă.

Astfel, demersul urmărit permite familiarizarea elevilor cu aspecte teoretice, dar şi dobândirea unor competenţe de tip funcţional, referitoare la comunicarea profesională, managementul situaţiilor de comunicare, competenţe relevante pentru rolurile asumate de elevi în prezent şi în viitor, în viaţa profesională. Prin structură şi conţinut, curriculumul oferă elevilor posibilitatea de a înţelege mai bine rolul comunicării, precum şi posibilitatea de a preveni disfuncţionalităţile/erorile care pot interveni în cadrul procesului comunicării. Această abordare are la bază ideea importanţei comunicării în activitatea umană, profesională sau socială, în gestionarea situaţiilor de negociere sau în rezolvarea conflictelor interpersonale.

II. Motivaţia, utilitatea unităţii de curs pentru dezvoltarea profesională

In societatea contemporană, puţine domenii de studiu sunt atât de stimulatoare şi promiţătoare ca domeniul comunicării. Cele mai diverse discipline concurează la studierea acestui domeniu complex şi totodată vital. In contextul comunicării generalizate cunoaşterea şi aplicarea teoriilor comunicării, formarea imaginii de sine este condiţia sine-qua-non pentru orice persoană care îşi doreşte reuşita în viaţa profesională şi personală.

Comunicarea are un rol deosebit de important în pregătirea viitorului specialist, contribuie la formarea progresivă a competenţelor-cheie pentru educaţia desfăşurată pe parcursul întregii vieţi, recomandate de Parlamentul şi Consiliul Uniunii Europene, îndeosebi în ceea ce priveşte următoarele domenii de formare a competenţe-cheie: competenţe sociale şi civice; comunicare în limba maternă; a învăţa să înveţi; sensibilizare şi exprimare culturală.

III. Competenţele profesionale specifice unităţii de curs

Competenţele sunt definite ca ansambluri de cunoştinţe, deprinderi şi atitudini care urmează să fie formate până la finele şcolarităţii şi de care are nevoie fiecare tânăr pentru împlinirea şi dezvoltarea personală, pentru cetăţenia activă, pentru incluziune socială şi pentru angajare pe piaţa muncii. Structurarea acestor competenţe-cheie se realizează la intersecţia mai multor paradigme educaţionale şi vizează atât unele domenii „academice", cât şi aspecte inter- şi transdisciplinare, metacognitive, realizabile prin efortul conjugat al mai multor arii curriculare. Contribuţia disciplinei Tehnici de comunicare la formarea şi dezvoltarea competenţelor-cheie în sistem european este nuanţată şi diversificată, incluzând atât contribuţia directă (prin susţinerea formării şi dezvoltării anumitor competenţe-cheie), cât şi contribuţia indirectă/sensibilizarea cu privire la alte competenţe-cheie.

CS 1. Dezvoltarea abilităţilor de comunicare;
CS 2. Formarea deprinderilor practice de comunicare în diverse situaţii de viaţă;
CS 3. Dezvoltarea creativităţii în comunicare;
CS 4.Participarea la realizarea unor proiecte şi la luarea deciziilor referitoare la activitatea profesională;
CS 5. Stimularea gândirii autonome, reflexive şi critice în raport cu diversele mesaje receptate;
CS 6.Cultivarea unei atitudini pozitive faţă de comunicare prin conştientizarea impactului limbajului asupra celorlalţi şi prin nevoia de a înţelege şi de a folosi limbajul într-o manieră pozitivă, responsabilă din punct de vedere social;
CS 7. Dezvoltarea interesului faţă de comunicarea interculturală;
CS 8. Axarea pe principiile de bază ale metodei comunicative: individualizarea; funcţionalitatea; noutatea; situativitatea.

IV. Administrarea modulului

Semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Lucrul individual		
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
I	60	2	10	48	examen	2

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut
I. Importanța și evoluția comunicării. Axiomele comunicării.	
UC 1. Definirea noțiunii de comunicare; UC 2. Caracterizarea etapelor de dezvoltare a comunicării; UC 3. Conștientizarea importanței comunicării; UC 4. Comentarea axiomelor comunicării.	- Caracterizarea generală a comunicării. - Evoluția comunicării. - Axiomele comunicării
II. Nivelurile comunicării: comunicarea intra-personală, comunicarea interpersonală, comunicarea de grup, comunicarea publică și comunicarea de masă	
UC 1. Să definească nivelurile comunicării; UC 2. Să cunoască aspectele specific pentru fiecare nivel al comunicării; UC 3. Să aplice cunoștințele privind nivelurile comunicării în viață.	- Comunicarea intrapersonală. - Comunicarea interpersonală. - Comunicarea de grup. - Comunicarea publică. - Comunicarea de masă.
III. Comunicarea în cadrul grupului de muncă	
UC 1 Cunoasterea aspectelor psihologice ale grupului de muncă. UC 2. Studierea individualității fiecărui membru din echipa de lucru. UC 3 Demonstrarea abilităților de abordare individuală în comunicare cu colegii.	- Comunicarea și liderul de comunicare - Procese de grup - Comunicare și interacțiunea grupului
IV. Comunicarea și soluționarea conflictelor.	
UC 1 Definirea noțiunii de conflict UC 2 Cunoască tipurile de conflict; UC 3. Dezvoltarea abilităților eficiente de rezolvare a conflictelor; UC 4. Aplicarea strategiile de soluționare a conflictelor în viață și activitatea profesională	- Delimitări conceptuale ale conflictului. - Tipologia conflictelor. - Strategii eficiente de soluționare a conflictelor

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Lucrul individual
			Prelegeri	Practică/ Seminar	

1.	Importanţa şi evoluţia comunicării. Axiomele comunicării..	9	1	0	8
2.	Nivelurile comunicării: comunicarea intrapersonală, comunicarea interpersonală, comunicarea de grup, comunicarea publică şi comunicarea de masă	5	1	0	4
2.	Comunicarea în cadrul grupului de muncă	18	0	6	12
2.	Comunicarea şi soluţionarea conflictelor.	28	0	4	24
	Total	**60**	**2**	**10**	**48**

VII. Studiu individual

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalităţi de evaluare	Termen de prezentare
1. Importanţa şi evoluţia comunicării. Axiomele comunicării..			
1.1 Sinteza resurselor bibliografice recomandate	Sinteza	Prezentarea rezultatelor	Conform orarului stabilit
2. Nivelurile comunicării: comunicarea intrapersonală, comunicarea interpersonală, comunicarea de grup, comunicarea publică şi comunicarea de masă			
1.2 Aplicarea cunoştinţelor privind nivelurile comunicării în viaţă	Proiect individual	Prezentare PPT	Conform orarului stabilit
3. Comunicarea în cadrul grupului de muncă			
1.3 Listă de reguli ce trebuie respectate în comunicare, ţinând cont de nevoile fundamentale în comunicare.	Lista de reguli	Prezentare lista de reguli	Conform orarului stabilit
1.4 Comportamentul nonverbal – diferenţe culturale	Dezbateri	Prezentare orală	Conform orarului stabilit

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalităţi de evaluare	Termen de prezentare
4. Comunicarea şi soluţionarea conflictelor.			
1.5 Conflictul-metode de soluţionare a conflictului	Proiect	Prezentare	Conform orarului stabilit

VIII. Lucrările practice recomandate

Lucrare practică nr.1 Discursul public;
Lucrare practică nr.2 Interviul de angajare;
Lucrare practică nr.3 Aplicarea instrumentelor de comunicare instituțională;
Lucrare practică nr.4 Gestionarea situațiilor de conflict;
Lucrare practică nr.5 Rezolvarea conflictelor în patru pași.

IX. Sugestii metodologice

Conţinuturile curriculumului Tehnici de comunicare sunt abordate într-o manieră flexibilă, diferenţiată, ţinând cont de particularităţile colectivului de elevi cu care se lucrează şi de nivelul iniţial de pregătire.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice, în funcţie de dificultatea temelor, de nivelul de cunoştinţe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică şi de ritmul de asimilare a cunoştinţelor de către colectivul instruit.

Disciplina Tehnici de comunicare are o structură elastică, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Orele se recomandă a se desfăşura în cabinete din unitatea de învăţământ.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activităţi de învăţare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învăţare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive şi operatorii ale elevilor, pe exersarea potenţialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire şi educaţie;
- îmbinarea şi o alternanţă sistematică a activităţilor bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observaţia proprie, exerciţiul personal, instruirea programată, experimentul şi lucrul individual, tehnica muncii cu fişe) cu activităţile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuţiilor, asaltului de idei, etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relaţia nemijlocită a elevului cu obiectele cunoaşterii, prin recurgere la modele concrete;

- însuşirea unor metode de informare şi de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învăţare continuă.

Pentru atingerea obiectivelor şi dezvoltarea competenţelor vizate de parcurgerea modulului, pot fi derulate următoarele activităţi de învăţare:

- Elaborarea de prezentări interdisciplinare;
- Exerciţii de documentare;
- Navigare pe Internet în scopul documentării;
- Vizionări de materiale video;
- Discuţii;
- Dezbateri;
- Negocieri.

Se recomandă aplicarea de metode cât mai diverse care să atragă şi să antreneze elevii în actul de învăţare.

În continuare, sunt prezentate câteva metode ce pot fi utilizate cu succes:

a) Metoda piramidei sau metoda "bulgărelui de zăpadă"

Această metodă are la bază împletirea activităţii individuale cu cea de cooperare. Ea constă în încorporarea activităţii fiecărui membru într-un demers colectiv mai amplu.

Mod de lucru:

Profesorul expune datele problemei.

Elevii lucrează individual 5 minute la rezolvarea problemei.

Elevii formează grupe de doi pentru a discuta rezultatele individuale.

Elevii formează grupuri mai mari şi discută problema.

Întreagul grup reunit, analizează şi concluzionează asupra ideilor emise, se alege soluţia finală şi se stabilesc concluziile.

b) Metoda studiului de caz

Reprezintă o metodă de confruntare directă a elevilor cu o situaţie reală, autentică, luată drept exemplu tipic, reprezentativ.

Etape:

- Prezentarea cadrului general în care s-a produs evenimentul şi a cazului respectiv.
- Sesizarea nuanţelor cazului concomitent cu înţelegerea necesităţii rezolvării lui de către participanţi (are loc stabilirea aspectelor neclare, se pun întrebări de lămurire din partea participanţilor, se solicită informaţii suplimentare referitor la modul de soluţionare).

- Studiul individual al cazului propus (documentarea elevilor, găsirea şi notarea soluţiilor de către aceştia).
- Dezbaterea în grup a modurilor de soluţionare a cazului (analiza variantelor, fie mai întâi în grupuri mici (5-6) şi apoi cu întreg grupul, compararea rezultatelor obţinute şi analiza critică a acestora printr-o dezbatere liberă, moderată de profesor).
- Formularea concluziilor pe baza discuţiilor.
- Evaluarea modului de rezolvare a situaţiei-caz şi evaluarea grupului de participanţi, analizându-se gradul de participare al fiecărui elev.

c) Învăţarea bazată pe proiect

Este un proces în care elevii: investighează, descoperă, prelucrează informaţii despre o temă de real interes pentru ei, care are relevanţă atât pentru experienţa lor de viaţă, cât şi pentru contextele vieţii cotidiene în care vor fi subiecţi; sunt actori cu roluri multiple în organizarea, planificarea, realizarea şi evaluarea activităţilor; sunt puşi în situaţii practice în care sunt determinaţi să experimenteze deprinderi şi capacităţi noi şi să le consolideze pe cele dobândite; utilizează cooperarea ca modalitate de bază în atingerea scopurilor individuale şi de grup, etc.

Proiectul este un produs care: reflectă efortul individual şi de grup pentru atingerea anumitor obiective formulate şi de programă şi de către elevi împreună cu cadrul didactic; reprezintă expresia performanţei individuale şi a grupului; constituie dovada implicării fiecărui elev şi a interesului pe care fiecare elev l-a manifestat pentru îmbunătăţirea unui parcurs colectiv.

Rolul profesorului în învăţarea bazată pe proiect:

- să fie un inventator de sarcini de învăţare stimulative;
- să fie o resursă pentru elevi şi, ocazional, o soluţie pentru problemele care îi depăşesc pe elevi;
- să fie un modelator al proceselor complexe de gândire;
- să îi ajute pe elevi să lucreze;
- să le ofere o structură iniţială pentru a facilita implicarea elevilor;
- să ofere informaţii despre procesul de planificare, desfăşurare a proiectului;
- să identifice punctele nevralgice ale planurilor şi să-i ajute pe elevi să găsească soluţii.

Proiectul trebuie să cuprindă: obiectivele, tema şi subtemele, locul de desfăşurare, resursele materiale, forma de organizare, stabilirea sarcinilor, rolurilor, responsabilităţilor, calendarul proiectului, tipuri de produse, modalităţi de evaluare.

Activităţile la lecţii vor fi variate, astfel încât, indiferent de stilul de învăţare caracteristic, toţi elevii să dobândească deprinderile necesare.

Se recomandă de asemenea organizarea predării-învăţării utilizând activităţi diferenţiate pe grupuri de elevi care facilitează procesul de învăţare. Această metodă se poate aplica pentru verificarea între colegi (verificări şi evaluări ale lucrărilor între colegi), joc de rol (elevii se ajută reciproc, iar profesorul îi îndrumă pentru o învăţare eficientă). Este recomandată învăţarea individuală, lucrul în perechi sau pe grupe în funcţie de conţinuturi, situaţia din unitatea şcolară

şi clasa respectivă. Este recomandată utilizarea lucrului cu computerul atunci când conţinuturile sunt adecvate.

Se consideră că **nivelul de pregătire este realizat corespunzător, dacă poate fi demonstrat fiecare dintre rezultatele învăţării**.

X. Sugestii de evaluare a competenţelor profesionale

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică prin care profesorul va măsura eficienţa întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmăreşte măsura în care elevii şi-au format competenţele propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi:

a) în timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învăţării
   - Instrumentele de evaluare pot fi diverse, în funcţie de specificul modulului şi de metoda de evaluare – probe orale, scrise, practice.
   - Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeaşi perioadă de timp.
   - Va fi realizată de către profesor pe baza unor probe care se referă explicit la criteriile de performanţă şi la condiţiile de aplicabilitate ale acestora, corelate cu tipul de evaluare specificat în Standardul de Pregătire Profesională pentru fiecare rezultat al învăţării.

b) finală
   - Realizată printr-o lucrare cu caracter aplicativ şi integrat la sfârşitul procesului de predare/ învăţare şi care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoştinţelor, abilităţilor şi atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

- Fişe de observaţie;
- Fişe test;
- Fişe de lucru;
- Fişe de autoevaluare;
- Teste de verificarea cunoştinţelor cu itemi cu alegere multiplă, itemi alegere dualã, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor şi echipamentelor, acurateţea tehnică, modul de organizare a ideilor şi materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi.
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic.
- Portofoliul - care oferă informaţii despre rezultatele şcolare ale elevilor, activităţile extraşcolare, etc.

În parcurgerea modulului se va utiliza evaluare de tip formativ şi la final de tip sumativ pentru verificarea atingerii competenţelor. Elevii trebuie evaluaţi numai în ceea ce priveşte dobândirea competenţelor specificate în cadrul acestui modul.O competenţă se va evalua o singură dată.
Evaluarea scoate în evidenţă măsura în care se formează competenţele cheie şi competenţele tehnice din standardul de pregătire profesională.
Elevii trebuie evaluaţi numai în ceea ce priveşte dobândirea deprinderilor specificate în cadrul acestui modul.
În situaţia în care elevul nu reuşeşte să demonstreze însuşirea unui rezultat al învăţării, acesta are posibilitatea de a participa la o nouă evaluare, după o perioadă de pregătire.
Cadrul didactic îşi elaborează pachete de evaluare pentru toate rezultatele învăţării incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării rezultatelor învăţării.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe un rezultat al învăţării

Rezultatul învăţării: Utilizează comunicarea scrisă

Activitate. În decursul unei luni, simulaţi activitatea unui agent comercial. Realizaţi un portofoliu care să cuprindă următoarele elemente:

1. **Studiu de caz**: Ionuţ a găsit în cutia poştală un pliant de la firma Eurocor, care organizează învăţământ la distanţă. Îndemnul reţinut de Ionuţ este: „Studiaţi prin corespondenţă cu Eurocor". Identificaţi elementele comunicării.
2. **Simulare:** Lucrezi la compartimentul comercial al unei mari firme de distribuţie. Dimineaţa, găseşti pe birou o notiţă în care şeful tău specifică sosirea unei mărfi pe care trei dintre clienţii voştri o aşteaptă de o săptămână. Sarcina ta este să comunici această situaţie clienţilor respectivi pentru a veni să ridice marfa.

Cunoşti că clientul A preferă să primească fax, clientul B preferă e-mailul, iar clientul C preferă să primească totul prin poştă în scris.

Sarcini de lucru:

a. Identifică mesajul pe care trebuie să-l transmiţi.

b. Stabileşte mijlocul de transmitere al mesajului pentru fiecare din cei trei clienţi.

c. Formulează mesajele pentru fiecare caz în parte.

d. Elaboraţi un raport formal cu privire la posibilitatea organizării unei campanii de reciclare a deşeurilor în şcoala voastră.

Fişă de observare

Comunicare profesională			
Numele elevului:			
Data începerii:		**Data finalizării:**	

Rezultatul învăţării	**Activitate de învăţare**	**Data îndeplinirii**	**Verificat** (Semnătura profesorului)
Utilizează comunicarea scrisă	Elementele mesajului scris		
	Redactarea unui mesaj scris		
	Raportul formal		

Elevul poate completa şi o fişă de rezumat activitate (o precizare pentru fiecare activitate de învăţare).

Fişă de rezumat

Rezultatul învăţării	**Activitate de învăţare**	**Deprindere**	**Realizat (Data)**
Utilizează comunicarea scrisă	Elementele mesajului scris	Această activitate vă va ajuta să identificaţi elementele unui mesaj scris.	
	Comentariile elevului Mi-a plăcut:..... Provocarea a fost:..... Mai trebuie să învăţ despre:..... Urmarea:.....		
	Comentariile profesorului Puncte tari:..... Puncte slabe:..... Urmarea:.....		

Cadrul didactic va urmări modul de lucru al elevului.

Evaluatorul va bifa fiecare sarcină îndeplinită corect de către elev.

Certificarea rezultatului învăţării se obţine dacă toate sarcinile de lucru sunt îndeplinite. Sarcinile neîndeplinite se vor reevalua după o perioada de pregătire folosindu-se acelaşi instrument de evaluare.

Precizări pentru aplicarea probei de evaluare

- elevul va fi evaluat in urma parcurgerii tuturor etapelor de învăţare;
- elevul va realiza operaţiile practice cerute înainte de evaluare la fiecare etapă de învăţare;
- certificarea rezultatului învăţării se va realiza în urma evaluării formative;
- înregistrarea performanţei se va realiza printr-o fişă de observare completată de profesor pe parcursul probei.

Sugestii privind dovezile evaluării:

- Pentru probele scrise, dovezi ale evaluării sunt considerate fișele de lucru, proiectele, portofoliile.
- Orice alt material elaborat de către elev sau utilizat de către profesor pentru evaluare poate constitui o dovada a evaluării deprinderilor elevului.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Pentru a realiza cu succes formarea competențelor specifice disciplinei **Tehnici de comunicare** trebuie asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev. În sala de curs se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime:

- mobilier ergonomic;
- tablă;
- flipchart, markere;
- computere;
- videoproiector;
- ecran;
- diferite mijloace de comunicare: calculator, Internet și condiții ergoeconomice adecvate.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
1.	Rosenberg Marshall B., Comunicarea nonviolentă. Limbajul vieții, Chișinău, 2005, 220 p.	Biblioteca cabinetului	1
2.	Țăma E., Bazele comunicării, Chișinău, 2011, 368p	Biblioteca	1
3.	Gilles Ferreol, Noel Flageul – Metode și tehnici de exprimare scrisă și orală, editura Polirom, 2007	Biblioteca	1
4.	Marin, Constantin. Comunicarea instituțională. Chișicnău. 180 p.	Sala de lectura	1
5.	Palii, Alexei. Cultura comunicării. Chisinău	Biblioteca Sala de lectura	4
6.	Prutianu Ștefan – Manual de comunicare și negociere în afaceri (vol. I și II), editura Polirom	Biblioteca Sala de lectura	2