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

"Aprob"

Directorul Centrului de Excelență în Energetică și Electronică

_____ Vasile VRÎNCEANU

" 20 " septembrie 2017

# Curriculumul disciplinar

## G.08.O.004 Tehnici de comunicare

Specialitatea: **71320– Electromecanică**

Calificarea: **Electromecanic**

**Chișinău, 2017**

Curriculumul a fost elaborat în cadrul Proiectului EuropeAid/133700/C/SER/MD/12
"Asistenţă tehnică pentru domeniul învăţământ şi formare profesională
în Republica Moldova",
implementat cu suportul financiar al Uniunii Europene

**Autori:**

1. Gore Lilia, cadru didactic, grad didactic doi, Centrul de Excelenţă în Energetică și Electronică.

**Aprobat de:**

Consiliul metodico-ştiinţific al Centrului de Excelenţă în Energetică și Electronică

Director adjunct pentru instituire și educație

_____ Virgil BĂNTAȘ

" 20 " septembrie 2017

**Recenzenţi:**

1. SADOVEI Larisa, Decan al Facultății Științe ale Educației și Informatică, doctor habilitat, profesor universitar, Universitatea "Ion Creangă" Chișinău.

2. ȚURCANU Lilia, lector universitar, Universitatea Pedagogică "Ion Creangă" Chișinău.

**Adresa Curriculumului în Internet:**

Portalul naţional al învăţământului profesional tehnic
http://www.ipt.md/ro/produse-educationale.

# 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* ..... *9*

*VII. Studiu individual ghidat de profesor* ..... *9*

*VIII. Lucrările practice recomandate* ..... *10*

*IX. Sugestii metodologice* ..... *10*

*X. Sugestii de evaluare a competenţelor profesionale* ..... *13*

*XI. Resursele necesare pentru desfăşurarea procesului de studii* ..... *16*

*XII. Resursele didactice recomandate elevilor* ..... *16*

## 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 învăţământ aprobat de Ministerul Educaţiei, număr de înregistrare Nr.SC-12/16 din 05 iulie 2016.

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 concură 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 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 | | | |
| VIII | 60 | 30 | - | 30 | examen | 2 |

## V. Unităţile de învăţare

| Unităţi de competenţă | Unităţi de conţinut |
|---|---|
| **I. Noțiuni introductive, obiectul de studiu şi conţinutul unității de curs** | |
| UC 1. Definirea şi caracterizarea comunicării umane;<br>UC 2. Stabilirea principiilor comunicării;<br>UC 3. Determinarea unităților si caracteristicilor comunicării;<br>UC 4. Identificarea și descrierea nivelurilor comunicării. | - Comunicarea: noțiuni introductive.<br>- Știința sau științele comunicării?<br>- Principiile comunicării.<br>- Unități și caracteristici ale comunicării.<br>- Nivelurile comunicării. |
| **II. Comunicarea umană** | |
| UC 1. Identificarea etapelor dezvoltării comunicării umane;<br>UC 2. Formarea abilităților de comunicare;<br>UC 3. Dezvoltarea cooperării cu ceilalţi în recunoaşterea, caracterizarea şi clasificarea formelor de comunicare umană;<br>UC 4. Enumerarea elementelor componente ale procesului comunicării şi rolul lor funcțional;<br>UC 5. Identificare caracteristicilor comunicării de tip verbal;<br>UC 6. Identificarea codului lingvistic;<br>UC 7. Stabilirea caracteristicilor comunicării de tip nonverbal;<br>UC 8. Decodificarea limbajului trupului;<br>UC 9. Decodificarea limbajului paraverbal;<br>UC 10. Stabilirea nevoilor fundamentale în comunicare. | - Abilitatea de a comunica. Etape ale dezvoltarii comunicării umane.<br>- Formele de comunicare umană – inventare şi taxonomii.<br>- Semnul. Clasificarea sistemului de semne.<br>- Comunicarea umana de tip verbal.<br>- Limbă și vorbire.<br>- Limbaj și acțiune.<br>- Comunicarea umana de tip nonverbal.<br>- Limbajul trupului.<br>- Nevoi fundamentale în comunicare Nevoia de a spune; Nevoia de a fi înțeles; Nevoia de a fi recunoscut; Nevoia de a fi valorizat; Nevoia de a influența; Nevoia de intimidate. |
| **III. Tehnici de comunicare** | |
| UC 1. Stabilirea scopului comunicării: primirea şi transmiterea informaţiilor;<br>UC 2. Selectarea informaţiilor necesare temei propuse: în funcţie de complexitatea temei, publicul ţintă, relevanţa;<br>UC 3. Selectarea metodelor de comunicare adecvate; | - Comunicarea orala.<br>- Prezentarea orală. Discursul retoric.<br>- Tipuri de interviuri. Interviul de angajare.<br>- Comunicarea persuasivă.<br>- Comunicarea asertivă.<br>- Comunicarea scrisă. |

| Unităţi de competenţă | Unităţi de conţinut |
|---|---|
| UC 4. Susţinerea orală a ideilor şi a informaţiilor în faţa unui auditoriu: în situaţii formale sau informale, în funcţie de numărul de vorbitori (mare, mic, două persoane), prin modulaţia vocii, prin alegerea tonului şi a vocabularului, prin structură, prin comunicare non verbală (gesturi, limbajul trupului, contactul vizual), prin articulare;<br>UC 5. Identificarea strategiilor de ascultare: în funcţie de: situaţie, ocazie, subiectul în cauză, vorbitori, metode de ascultare (activă sau pasivă);<br>UC 6. Identificarea metodelor de verificare a eficienţei comunicării, asigurarea posibilităților de exprimare, oferă feed-back, stimularea creativității, încadrarea în timp, debitul vorbirii, adaptarea comunicării la nivelul de înţelegere al auditoriului;<br>UC 7. Clasificarea tipurilor de interviuri;<br>UC 8. Utilizarea tehnicilor eficiente de comunicare persuasivă;<br>UC 9. Argumentarea propriei opinii: idei clare, relevante, concise, persuasive, adaptate contextului si interlocutorului.<br>UC 10.Stimularea unei comunicări eficiente: acceptarea opiniilor diferite, încurajarea discuţiei;<br>UC 11. Vizarea capacităților de a exprima propriile trăiri şi opinii într-o manieră în care stima de sine şi a celorlalţi să nu fie lezată;<br>UC 12. Redactarea unui curriculum vitae / scrisori de intenție;<br>UC 13. Stabilirea exigențelor structurale ale unei lucrări științifice;<br>UC 14. Redactarea unui raport tehnic;<br>UC 15. Depistarea riscurilor, virtualității și puterii comunicării mediate de | - Comunicarea mediată de calculator. |

| Unităţi de competenţă | Unităţi de conţinut |
|---|---|
| calculator;<br>UC 16. Stabilirea funcţiilor clienţilor de e-mail. | |
| **IV. Comunicarea profesională şi problematica ei specifică** | |
| UC 1. Identificarea formelor comunicării profesionale;<br>UC 2. Identificarea formelor comunicării din perspectivă operaţională;<br>UC 3. Explicarea schemei comunicării profesionale;<br>UC 4. Elaborarea discursului comunicational;<br>UC 5. Dezvoltarea cooperării cu ceilalţi în clasificarea şi exemplificarea registrelor de comunicare profesională;<br>UC 6. Analiza şi interpretarea situaţiilor de comunicare cotidiană, din perspectiva profesiei;<br>UC 7. Analiza impactului factorilor perturbatori asupra eficienţei comunicării profesionale;<br>UC 8. Participarea la analiza unor situaţii de blocaj/barieră în comunicare şi luarea deciziilor cu privire la stabilirea strategiilor de eliminare a acestora. | – Formele comunicării profesionale. Interdependenţa funcţional-dinamică dintre ele.<br>– Comunicare interpersonală, comunicarea intrapersonala– delimitări terminologice.<br>– Comunicarea profesională – specific, caracterizare, mecanisme, valenţe şi funcţii.<br>– Schema comunicării profesionale (modelul Meyer-Eppler).<br>– Caracteristici, metode, tehnici şi instrumente de comunicare scrisă.<br>– Registre de comunicare: vizual, auditiv, tactil.<br>– Factori perturbatori în comunicare.<br>– Factori care ţin de relaţia profesională.<br>– Factori care ţin de personalitatea factorilor care participă în procesul comunicării.<br>– Factori materiali şi fizici.<br>– Factori contextuali.<br>– Bariere şi blocaje în comunicarea profesională:<br>*efecte în procesul comunicaţional;*<br>*modalităţi de prevenire;*<br>*modalităţi de depăşire.* |

## VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unităţi de învăţare

| Nr. crt. | Unităţi de învăţare | Numărul de ore | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Total | Contact direct | | Lucrul individual |
| | | | Prelegeri | Practică/ Seminar | |
| 1. | Noţiuni introductive, obiectul de studiu şi conţinutul unităţii de curs. | 10 | 4 | | 6 |
| 2. | Comunicarea umană. | 10 | 6 | | 4 |
| 3. | Tehnici de comunicare. | 18 | 10 | | 8 |
| 4. | Comunicarea profesională şi problematica ei specific. | 22 | 10 | | 12 |
| | **Total** | **60** | **30** | **-** | **30** |

## VII. Studiu individual ghidat de profesor

| Materii pentru studiul individual | Produse de elaborat | Modalităţi de evaluare | Termeni de realizare |
|---|---|---|---|
| **1. Notiuni introductive, obiectul de studiu şi conţinutul unităţii de curs** | | | |
| 1.1 Sinteza resurselor bibliografice recomandate | Sinteza | Prezentarea rezultatelor | Săptămâna 2-3 |
| **2. Comunicarea umană** | | | |
| 2.1 Elaborarea referatului pe tema: Comportamentul nonverbal – diferenţe culturale | Referat | Prezentare | Săptămâna 4 |
| 2.2 Elaborarea unei liste de reguli ce trebuie respectate în comunicare, ţinând cont de nevoile fundamentale în comunicare. | Lista de reguli | Prezentare lista de reguli | Săptămâna 5 |

| Materii pentru studiul individual | Produse de elaborat | Modalităţi de evaluare | Termeni de realizare |
|---|---|---|---|
| 3. Tehnici de comunicare | | | |
| 3.1 Elaborarea discursului retoric | Discurs retoric | Prezentarea orală | Săptămâna 6 |
| 3.2 Conflictul-metode de soluţionare a conflictului | Dezbateri | Prezentare orală | Săptămâna 7-8 |
| 4. Comunicarea profesională şi problematica ei specifică | | | |
| 4.1 Elaborarea proiectului de comunicare . Activitate in grup | Proiect | Prezentarea rezultatelor | Săptămâna 9-10 |

## VIII. Lucrările practice recomandate

## 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.

Pentru acumularea competenţelor vizate de parcurgerea modulului Tehnici de comunicare se recomandă câteva exemple de activităţi practice de învăţare:

- exerciţii aplicative şi practice de identificare şi grupare a elementelor mesajului scris, a elementelor comunicării, a motivelor de negociere, a surselor de informare în legătură cu posibilităţile existente pe piaţa muncii.
- exerciţii aplicative de comparare a diferitelor servicii, produse, a ofertelor existente la un moment dat.
- exerciţii de identificare a componentelor imaginii unei instituţii sau a imaginii personale.
- exersarea deprinderilor dobândite în cadrul birourilor de învăţare constituite în instituţia 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 dualăă, 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 2: 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 distantă. 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**<br>Mi-a plăcut:.....<br>Provocarea a fost:.....<br>Mai trebuie să învăţ despre:.....<br>Urmarea:..... | | |
| | **Comentariile profesorului**<br>Puncte tari:.....<br>Puncte slabe:.....<br>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 fişele 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 desfăşurarea procesului de studii

Pentru a realiza cu succes formarea competenţelor specifice disciplinei **Tehnici de comunicare** trebuie asigurat un mediu de învăţare autentic, relevant şi 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: telefon, fax, Internet şi condiţii 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. | Baldrige, Letitia. Codul manierelor în afaceri, Ed. Business Tech International | Biblioteca | 1 |
| 2. | Gilles Ferreol, Noel Flageul – Metode şi tehnici de exprimare scrisă şi orală, editura Polirom, 2007 | Biblioteca | 1 |
| 3. | Marin, Constantin. Comunicarea instituţională. Chişicnău. 180 p. | Sala de lectura | 1 |
| 4. | Palii, Alexei. Cultura comunicării. Chisinău | Biblioteca<br>Sala de lectura | 4 |
| 5. | Poştovei Cătălina Ileana. Comunicare profesională, Manual pentru instruire practică clasa a IX-a, Şcoala de arte şi meserii, editura OscarPrint, 2005 | Biblioteca cabinetului | 1 |
| 6. | Prutianu Ştefan – Manual de comunicare şi negociere în afaceri (vol. I şi II), editura Polirom | Biblioteca<br>Sala de lectura | 2 |
| 7. | Toni Buzan. Comunicarea eficientă/ Biblioteca performanţei în carieră, editura All, 2005 | Biblioteca cabinetului | 1 |