



**Ministerul Educației al Republicii Moldova
Centrul de Excelență în Economie și Finanțe**

"Aprob"
Directorul Centrului de Excelență în
Economie și Finanțe,
G. Palade
"12" iunie 2017



Curriculumul modular

F.01.O.009 Tehnici de comunicare

Specialitatea: 41310 – Planificarea și administrarea afacerilor

Calificarea: Tehnician planificare

Chișinău 2017

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



Autori:

1. **Antoni Cristina**, grad didactic II, IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Economie și Finanțe

Director _____

Gabriel Palade

"12" iunie 2017



Recenzenți:

1. Zimagro-Plus SRL, r-nul Criuleni, satul Bălțața, Contabil șef
2. Valalim SRL, str. M. Costin 26/6, Chișinău, Director

Daranuța Natalia

Jereghe Valeriu

Adresa Curriculumului în Internet:

Portalul național al învățământului profesional tehnic
<http://www.ipt.md/ro/produse-educationale>.

Cuprins

I. Preliminarii	4
II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională.....	5
III. Competențele profesionale specifice modulului	5
IV. Administrarea modulului	6
V. Unitățile de învățare	7
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	10
VII. Studiu individual ghidat de profesor	10
VIII. Sugestii metodologice	10
IX. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	12
X. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	13
XI. Resursele didactice recomandate elevilor	13

I. Preliminarii

Modulul ” **Tehnici de comunicare** ” este una din unitățile de curs pentru elevii specialității ”Planificarea și administrarea afacerilor”.

Modulul se studiază conform planului de învățământ pentru specialitatea ”Planificarea și administrarea afacerilor” în decurs de 60 ore, dintre care 45 - contact direct și 15 ore studiu individual ghidat de către profesor, echivalente cu 2 credit.

Acest modul face parte din categoria componentei de specialitate obligatorii, sub codul F.01.O.009.

În cadrul orelor de contact direct și a studiilor individuale ghidate elevii își vor forma competențe în gestiunea proiectelor. Vor fi analizate studii de caz și situații concrete din economia națională.

Statutul curriculumului. Curriculumul la unitatea de curs ” Tehnici de comunicare” este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire a tehnicienilor în planificare din învățământul profesional tehnic, care vor activa în cadrul diverselor organizații economice în conformitate cu sarcinile de lucru.

Funcțiile de bază ale curriculumului:

- funcția didactică de desfășurare a procesului educațional din perspectiva unei pedagogii axate pe competențe;
- act normativ al procesului de predare-învățare-evaluare și certificare în contextul unei pedagogii axate pe competențe;
- reper pentru proiectarea pe competențe;
- componentă de bază pentru elaborarea strategiei de evaluare și certificare;
- orientare a procesului educațional spre formare de competențe la elevi;
- componentă fundamentală pentru elaborarea manualelor tipărite, manualelor electronice, ghidurilor metodologice, testelor de evaluare.

Beneficiarii curriculumului. Curriculumul este destinat:

- profesorilor din instituțiile de învățământ profesional tehnic;
- autorilor de manuale și ghiduri metodologice;
- elevilor care își fac studiile la specialitățile din domeniul economiei;
- membrilor comisiilor pentru examenele de calificare;
- membrilor comisiilor de identificare, evaluare și recunoaștere a rezultatelor învățării, dobândite în contexte non-formale și informale.

Scopul curriculumului este de a transmite elevilor cunoștințe elementare despre aspectele generale ale comunicării umane;

Unitățile de curs ce în mod obligatoriu trebuie certificate până la demararea procesului de instruire la modulul în cauză sunt *orele de limba și literatura română, arta comunicării, arta oratorică, cultura comunicării.*

Curriculumul cuprinde trei unități de conținut: Bazele comunicării, Tehnici de comunicare, Retorica

II. Motivația, utilitatea modului pentru dezvoltarea profesională

Modulul "*Tehnici de comunicare*" permite formarea abilităților practice de comunicare. Comunicarea are ca scop dezvoltarea, creșterea spirituală a unei persoane. Ea presupune interacțiune activă a celor implicați în procesul comunicării, într-un anumit context specific. Rezultatele comunicării se soldează cu modificări la nivelul personalității, atât a emițătorului, cât și a receptorului.

Relațiile umane se construiesc prin comunicare. Comunicarea și organizarea sunt cele două stări ce caracterizează, în general, orice organism viu. O instituție, o întreprindere, societatea în ansamblul ei se construiește și se menține traversând numeroase procese și rețele de comunicare. Acest curs aduce elevilor o serie de cunoștințe, care țin de conceptual de comunicare, conceptul de informație, componentele comunicării și nivelurile de comunicare.

Un rol deosebit este atribuit formării abilităților în vederea comunicării interpersonale verbale și nonverbale, adresării orale, abordării situațiilor de tip „întrebări și răspunsuri”, improvizarea etc.

Scopul studierii acestui modul prevede dezvoltarea competențelor în domeniul comunicării.

Studierea acestei unități de curs va contribui la formarea și dezvoltarea de competențe profesionale comunicative:

- cunoștințe factice, principii, procese și concepte cunoștințe elementare despre aspectele generale ale comunicării umane;
- determinarea tipurilor comunicării și a situațiilor specific ale comunicării;

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestei unități de curs vor fi necesare pentru studierea următoarelor module:

- F.02.O.010 Bazele antreprenoriatului,
- S.02.O.032 Practica de inițiere în specialitate,
- F.03.O.011 Corespondența economică,
- S.04.O.018 Bazele managementului.
- S.05.O.021 Firma de Exercițiu (I),
- S.06.O.022 Firma de Exercițiu (II),
- S.07.O.024 Managementul resurselor umane.

III. Competențele profesionale specifice modului

Competențele profesionale ale viitorului absolvent evidențiază capacitatea de a integra cunoștințele teoretice cu deprinderile practice în realizarea activității profesionale și a obține performanțe descrise în calificarea profesională. Astfel, modulul "*Tehnici de comunicare*" formează următoarele competențe profesionale specifice:

- CS 1. Utilizarea surselor lexicografice, enciclopedice, literare și metaliterare de documentare.
- CS 2. Aplicarea tehnicilor și a instrumentarului științific adecvat competențelor de muncă intelectuală reclamate de standardele de conținut.

- CS 3. Integrarea lexicului terminologic necesar studierii disciplinelor școlare din toate ariile curriculare în vocabularul activ.
- CS 4. Operaționalizarea terminologiei științifice în limita standardelor de conținut.
- CS 5. Producerea personalizată a actelor de comunicare.
- CS 6. Susținerea unui discurs în fața auditoriului, în parametri dați.
- CS 7. Uzul diverselor strategii de lectură și elaborare a textului.

IV. Administrarea modului

Semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Studiu individual		
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
I	60	25	20	15	Examen	2

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Aspecte ale noțiunii de comunicare		
<i>CS1 Accesarea surselor necesare pentru documentare la un subiect</i>	1.1. Definiții, modele și teorii ale comunicării. Principii și funcții ale comunicării. Conținutul și rolul proiectelor. 1.2. Elementele componente ale comunicării: - emițătorul și receptorul – o perspectivă interacțională; - mesajul – element cheie al comunicării; - feedback – canal și context în comunicare.	A1. Identificarea informației în sursele adecvate. A2. Procesarea informației A3. Cercetarea imparțială A4. Cercetarea împărtășită A5. Dezbateri A6. Analiza resurselor existente A7. Discuții frontale A8. Acumularea și analiza ideilor
2. Formele comunicării		
<i>CS2 Aplicarea noțiunilor științifice în comunicare</i>	1.3 Formele comunicării: - comunicarea verticală și orizontală – perspectivă organizațională; - comunicarea interpersonală și intrapersonală; - comunicarea verbală și nonverbală;	A9. Formularea argumentelor A10. Comunicarea individuală A11. Dezbateri A12. Discuții în grup A13. Argumentarea ideilor

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
3. Bariere în comunicare		
CS3 Aplicarea noțiunilor științifice în comunicare CS4 Accesarea surselor necesare pentru documentare la un subiect CS5 Aplicarea tehnicilor de abordare a textului nonliterar	1.4 Bariere în comunicare și aspecte privind eficiența comunicării. 1.5 Conflictul – dimensiune esențială a comunicării: - conflictul, caracterizare generală; - tipologia conflictului;	A14. Formularea argumentelor și ierarhizarea lor A15. Comentarea unor situații de comunicare A16. Dezbateri A17. Explicarea termenilor
4. Prezentarea și ascultarea eficientă		
CS6 Aplicarea unui discurs pregătit în prealabil CS7 Prezentarea orală a actelor de comunicare	1.6 Prezentarea și ascultarea eficientă: - prezentarea informativă; - prezentarea persuasivă. 1.7 Proiectarea unei prezentări și teoria haosului: - ameliorarea ascultării și teoria haosului.	A18. Comentarea unei situații de comunicare A19. Discuții în grup A20. Argumentarea ideilor Dezbateri
5. Tehnici de comunicare		
CS8 Cunoașterea, prin lectură, dirijată și independentă, a textelor nonliterare	1.8 Tehnici de comunicare tradiționale 1.9 Tehnici de comunicare mediate de calculator (CMC): - risc, virtualitate, putere;	A21. Acumularea și analiza ideilor A22. Discuții în grup

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	- neticheta; - glifele ASCII.	
6. Arta oratorică		
<i>CS9 Aplicarea noțiunilor științifice în comunicare</i> <i>CS10 Aplicarea unui discurs pregătit în prealabil</i>	1.10 Din istoria artei oratorice. Mari oratori ai antichității (Platon, Aristotel, Demostene, Socrate ș.a.). Arta oratorică românească. 1.11 Tehnici de elaborare a discursului. Chipul prezentatorului discursului. Compoziția discursului: - exordiul, - propoziția, - perorația.	A23. Analiza resurselor A24. Discuții în grup A25. Acumularea și analiza ideilor A26. Discernarea informației A27. Analiza resurselor A28. Discuții în grup Analiza posibilităților de susținere a unui discurs

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.	Aspecte ale noțiunii de comunicare	6	4	2	-
2.	Formele comunicării	8	4	4	-
3.	Bariere în comunicare	10	4	2	4
4.	Prezentarea și ascultarea eficientă	8	4	4	-
5.	Tehnici de comunicare	12	4	4	4
6.	Arta oratorică	16	5	4	7
	Total	60	25	20	15

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Bariere în comunicare			
1.1. Aspecte privind eficiența comunicării	Proiectul individual - Tipuri de bariere/ Ameliorarea conflictului.	Prezentarea proiectului (Power Point)	Conform orarului stabilit
2. Tehnici de comunicare			
2.1. Tehnici comunicaționale în derularea proiectelor	Proiectul în grup - Realizarea unei comunicări (online) din perspectiva diverselor tehnici comunicaționale.	Prezentarea proiectului în plen	Conform orarului stabilit
3. Arta oratorică			
3.1. Discursul public	Discursul prezentat în public	Prezentarea discursului în plen	Conform orarului stabilit

VIII. Sugestii metodologice

Valorizarea competențelor-cheie și asigurarea transferabilității acestora la nivelul diferitelor activități cu specific didactic, considerarea elevului ca subiect al activității instructiv-educative și orientarea acesteia spre formarea competențelor de comunicare didactică specifice,

accentuarea caracterului practic-aplicativ al disciplinei presupune respectarea unor exigențe ale învățării durabile, printre care: utilizarea unor strategii didactice care să pună accent pe: construcția progresivă a cunoștințelor și consolidarea continuă a capacităților; flexibilitatea abordărilor și parcursul diferențiat; cultivarea capacității elevului de a se autoevalua, a spiritului reflexiv și autoexigenței; utilizarea în procesul instructiv-educativ a unor metode activ-participative care contribuie la dezvoltarea capacității de comunicare, de manifestare a spiritului critic, deschis și creativ; crearea unui cadru educațional menit să încurajeze interacțiunea socială pozitivă, motivația intrinsecă, angajarea elevului în procesul de învățare și dobândirea competențelor de participare activă la desfășurarea activităților școlare și extrașcolare; rezolvarea de situații care să permită, pe de o parte, exersarea noțiunilor specifice comunicării didactice și construirea unor exemplificări pentru noțiunile însușite, iar, pe de altă parte, rezolvarea unor situații-problemă; utilizarea unor strategii didactice care să permită alternarea formelor de organizare a activității (frontală, pe grupe și individuală); utilizarea, în activitatea instructiv-educativă, a calculatorului ca mijloc modern de instruire, în vederea desfășurării unor lecții interactive, atractive.

Pentru formarea competențelor specifice, se recomandă folosirea unor activități de învățare care să conducă la: dobândirea competențelor funcționale esențiale pentru realizarea unei comunicări didactice adecvate, precum: gândire critică, capacitate de utilizare facilă a informațiilor deținute și de reconstrucție a acestora în sisteme informaționale noi, capacitate de adaptare a discursului la un context situațional dat; exersarea unor deprinderi de ordin cognitiv, cum sunt: analiza, sinteza, compararea, clasificarea, rezumarea; dezvoltarea și exersarea în diferite situații de comunicare a capacității de argumentare; aplicarea unor algoritmi, reguli și principii în scopul folosirii informației în cadrul disciplinei, precum și valorificarea acestora în rezolvarea unor probleme teoretice și practice cu specific didactic; Strategiile de lucru propuse trebuie să țină seama de experiența elevilor și să permită valorizarea pozitivă a acestei experiențe. În tratarea conținuturilor se va avea în vedere utilizarea unor mijloace și materiale didactice atractive. Conținuturile permit abordarea prin activități independente, de grup și frontale, iar ca strategie didactică pot fi abordate atât metodele moderne, cât și cele tradiționale. Pot fi utilizate ca materiale suport interviuri televizate sau discursuri ale unor personalități ale vieții publice sau ale unor personaje literare, articole publicistice, știri, reclame etc.

În procesul didactic profesorul va utiliza mai multe metode și strategii didactice:

- Explicația;
- Studiul de caz;
- Simularea jocului de roluri,
- Dezbaterile,
- Exercițiile (exerciții de grup, exerciții de comunicare),
- Prelegerea interactivă,
- Icebreakingul
- Brainstormingul;
- Lucrul individual;
- Studiul individual al elevului și studiul individual ghidat de profesor.

În funcție de natura și tipul lecției, pot fi utilizate și alte metode interactive.

Cadrul didactic va stabili coerența dintre competențele specifice unității de curs, activitățile și resursele de învățare, mijloacele și tehnicile de învățare.

IX. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Evaluarea reprezintă o componentă organică a procesului de învățare. Din perspectiva demersului educațional centrat pe competențe, se recomandă utilizarea cu preponderență a evaluării continue, formative. Alături de formele și instrumentele clasice de evaluare, recomandăm utilizarea unor forme și instrumente complementare, cum sunt: proiectul, portofoliul, autoevaluarea, evaluarea în perechi, observarea sistematică a activității și a comportamentului elevilor, analiza produselor activității. Acestea vor contribui la valorizarea rezultatelor învățării prin raportarea la progresul școlar al fiecărui elev; 2 recunoașterea, la nivelul evaluării, a experiențelor de învățare și a competențelor dobândite în contexte non-formale sau informale; utilizarea unor metode variate de comunicare a rezultatelor școlare.

Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor elevilor sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Nr. crt	Produse pentru măsurarea competenței	Criterii de evaluare a produselor
1.	Teste de evaluare cu itemi	• Corectitudinea interpretării itemului propus spre rezolvare. • Corespunderea rezolvării propuse de condițiile indicate în item. • Corectitudinea metodei utilizate de rezolvare. • Corectitudinea selectării răspunsului (pentru itemi cu alegere duală). • Integritatea și corectitudinea setului de selecții (pentru itemi cu alegere multiplă). • Stabilirea corectă a perechilor corelate (pentru itemii tip asociere). • Corespunderea răspunsului setului prestabilit de valori. • Corespunderea răspunsului cerințelor din enunțul itemului (în cazul itemilor cu răspuns deschis).
2.	Studiu de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora; • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. • Aprecierea critică, judecată personală a elevului. • Respectarea cerințelor de tehnoredactare.
3.	Proiectul	• Proiectul este realizabil (fezabil) într-un termen rezonabil (există un plan clar și consecvent). • Resursele antrenate corespund scopului și sunt accesibile. • Respectarea cerințelor de tehnoredactare.
4.	Expunere orală	• Expunerea tematică a conținuturilor. • Utilizarea de formulări proprii, fără a distorsiona mesajul informației supuse rezumării.

		• Expunerea orală este concisă și structurată logic. • Folosirea unui limbaj bogat, adecvat tematicii în cauză.
--	--	--

Forma finală de evaluare a unității de curs este examenul. Pentru a fi admis la examen elevul trebuie să susțină evaluările curente, să însușească materialul teoretic și să îndeplinească sarcinile propuse pentru studiul individual. Nota finală va fi formată: 60% - media notelor curente și 40% - nota de la examen.

X. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii vor constitui:

1. Sală de curs echipată cu proiector multimedia.
2. Notebook cu Office instalat pentru PPT și conectare la internet sau Wi-Fi.
3. Mobilier adecvat particularităților de vârstă a elevilor.
4. Materiale didactice: fișe de lucru, cretă colorată, fișe cu lipici, foi de flipchart, markere, dicționar de termeni sau explicativ, foi A4, pixuri, hârtie, instrumente de scris, reviste, ziare, cartoane, bandă adezivă, tablă.

XI. Resursele didactice recomandate elevilor

Obligatorie:

1. Așevschi I., Psihologia comunicării, Chișinău, Pontos, 2012;
2. Graur E., Tehnici de comunicare, Cluj-Napoca, Ed. Mediamira, 2001;
3. Grosu S., Retorica. Note de curs, Chișinău, 2006;
4. Palii Al., Cultura comunicării, Chișinău, Ed. Epigraf, 2008;
5. Pînișoară, I.-O., Comunicarea eficientă, Iași, Ed. Polirom, 2008,

Suplimentară:

1. Alexandru, A., Dimcea, A., Goian, M. E., Codul comunicării elegante, Pitești, Nomina, 2006;
2. Cantemir, Gr., Tinciuc, S., Cultura vorbirii, Chișinău, Arc, 2014;
3. Cara A., Bunele maniere, Chișinău, Cartier, 2010;
4. Ciulei T., Logică, argumentare și retorică, Iași, Lumen, 2014;
5. Dinu M., Comunicarea – repere fundamentale, Ed. Algos, 2000;
6. Dinu M., Fundamentele comunicării interpersonale, București, All, 2005;
7. Druță, I., Magia cuvântului, Chișinău, Institutul de Filologie al AȘM, 2012;
8. Ionescu R., Limbaj și comunicare, All, București, 2003;
9. Ivanov C., Șase sași în șase saci. Manual de dicție, București, Favorit, 2015;
10. Prutianu Ș., Antrenamentul abilităților de comunicare, Iași, Polirom, 2004;