



Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,

Aprob:

L. Pleșca

2018



Curriculumul disciplinar

F.03.O.011 Corespondența economică

Specialitatea: 101510 **Turism**

Calificarea: 422106 **Agent de turism (calificare medie)**

Numărul de credite - 2

Chișinău, 2018

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. **Moțoc Natalia**, profesoară de discipline economice, grad didactic întâi, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova
2. **Chendighelean Natalia**, profesoară de științe economice, grad didactic doi, Colegiul Internațional de Administrare și Business

Aprobat:

Consiliul metodic-științific al Colegiul Național de Comerț al ASEM

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM



Recenzenți:

1. **SRL "Alexandr-Grup"**, marca comercială "CONDOR TOURISM",
Director executiv, Juraveli Alexandru
2. **SRL "PandaTur"**, marca comercială „PANDATUR”
Director general, Curmei Ion

Adresa Curriculumului în Internet:

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

Cuprinsul:

1. Preliminarii	4
2. Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională	4
3. Competențele profesionale specifice disciplinei	5
4. Administrarea disciplinei	6
5. Unitățile de învățare	7
6. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	9
7. Studiul individual ghidat de profesor	9
8. Lucrările practice recomandate	10
9. Sugestiile metodologice	11
10. Sugestiile de evaluare a competențelor profesionale	11
11. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studiu	12
12. Resursele didactice recomandate elevilor	12

I. Preliminarii

Obiectivul principal al cursului „Corespondența economică” constă în dezvoltarea dexterităților de redactare a principalelor tipuri de scrisori necesare pentru o activitate de durată a unei întreprinderi și arta vorbirii frumoase.

Conceptele de bază ale disciplinei sunt: dezvoltarea deprinderilor de comunicare în sfera profesională, dezvoltarea competenței de comunicare în scris, însușirea și utilizarea termenilor de specialitate; delimitarea principalelor tipuri de corespondență: particularitățile lor structurale și de compoziție; evidențierea factorilor care contribuie la succesul diverselor tranzacții; exersarea competenței de comunicare scrisă; cunoașterea și respectarea principalelor reguli de corespondență și a formulelor standard moderne; asimilarea tehnicii de redactare a diverselor tipuri de scrisori economice; asimilarea tehnologiei aferente, a formulelor uzuale în procesul redactării scrisorilor oficiale, respectarea tehnicii curente de redactare a discursului retoric, adoptarea unui stil potrivit momentului rostirii, contextului, auditoriului, importanța discursului retoric în comunicarea publică.

Studierea disciplinei „Corespondența economică” contribuie la formarea la elevi a competențelor profesionale care vizează însușirea cunoștințelor teoretice, terminologiei de specialitate pentru a putea fi aplicate în activitățile practice din domeniul turismului:

- formarea unor competențe pentru persoanele care își vor desfășura activitatea în unitățile de turism și în relațiile cu partenerii și clienții.

Programa cursului reprezintă un model de studiu modular care contribuie la formarea la elevi a unei viziuni complexe despre lumea afacerilor.

Scopul disciplinei este de a pune la dispoziția tinerilor specialiști un material care sintetizează o parte importantă secretelor capabile să genereze deprinderi de a stăpâni cât mai bine arta de întocmire a corespondenței economice și având rolul unui ghid de corespondență pentru toți cei care vor fi încadrați în relațiile de afaceri.

II. Motivația, utilitatea cursului pentru dezvoltarea profesională

Disciplina „Corespondența economică” contribuie la dezvoltarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști ce activează în diverse sfere de activitate, oferindu-le o bază solidă de cunoștințe și aptitudini tuturor celor care vor activa în diverse entități. Această disciplină contribuie la formarea abilităților de selectare, de asimilare și aplicare a limbajului de terminologie în corespondență și pentru găsirea modalităților de soluționare a problemelor ce țin de diferite circumstanțe oficiale. În timpul studierii acestei discipline elevii dobândesc cunoștințe teoretice și practice necesare desfășurării activității lor curente, își îmbogățesc capacitățile existente, acestea, contribuind la formarea profesională, le oferă noi și interesante soluții pentru elaborarea actelor, a scrisorilor de afaceri și

pentru negocierea unor contracte de comercializare a pachetelor de servicii turistice și al prestărilor de servicii. Disciplina respectivă reprezintă o bună călăuză prin hățișurile economiei de piață, practic pentru oamenii de afaceri, urmând să fie utilizată ca instrument de lucru pentru specialiștii care vor activa în unitățile turistice.

Ansamblul metodelor didactice utilizate în procesul realizării programei vor fi metodele tradiționale (bazate pe memorie și traducere), cât și metodele moderne (orientarea spre cultivarea interesului, motivației, activismului, spiritului de organizare, inițiativă și creativitate, limbajului adecvat).

Pentru realizarea în condiții optime a activităților de predare – învățare se identifică obiectivele fiecărei lecții, se pregătesc o serie de materiale didactice ca de exemplu: fișe de lucru, fișe de demonstrare, acte normative, instrucțiuni, modele de scrisori și acte, contracte etc.

Se vor utiliza forme și metode flexibile și diversificate, specifice naturii conținuturilor și desfășurării activității cu elevii, care asigură o învățare formativă, operațională de dezvoltare, axate pe formarea de capacități operaționale, deprinderi, atitudini, convingeri etc.

Astfel se vor îmbina în mod specific pentru diferite situații, metode și procedee cum sunt: problematizarea, descrierea, explicația, simularea (lucrul pe echipe), studiul de caz, metoda ludică, metoda 6-3-5, brainstorming, conversația, metoda cubului, tehnica 6 De ce?, Stiu/Vreau să știu/Am învățat, Explozia stelară, Metoda R.A.I., Ciorchinele, Tehnica „Lotus – floarea de nufăr, Turnul galeriei, Gândiți / lucrați în perechi”, Posterul, Copacul ideilor etc.

III. Competențele profesionale specifice disciplinei

Competența profesională din descrierea calificării: Formarea unor concepte, valori fundamentale privind activitatea economică și dezvoltarea deprinderilor de comunicare în sfera profesională și a competenței de comunicare în scris.

Competențe profesionale specifice disciplinei:

CS1. Însușirea și utilizarea termenilor de specialitate.

CS2. Delimitarea principalelor tipuri de corespondență: particularitățile lor structurale și de compoziție.

CS3. Evidențierea factorilor care contribuie la succesul diverselor tranzacții și exersarea competenței de comunicare scrisă.

CS4. Cunoașterea și respectarea principalelor reguli de corespondență și a formulelor standard moderne.

CS5. Asimilarea tehnicii de redactare a diverselor tipuri de scrisori de afaceri, a tehnologiei aferente și a formulelor uzuale în procesul redactării scrisorilor.

CS 6. Acumularea unui stoc de cunoștințe în domeniul corespondenței economice care va servi drept pilon pentru formarea profesională.

Conținuturile enunțate pentru această disciplină trebuie să se reflecte în comportamentul cotidian al absolventului, viitorului specialist și să fie aplicate în orice domeniu de activitate.

IV. Administrarea disciplinei

Codul disciplinei	Denumirea disciplinei	Semestrul	Numărul de ore					
			To tal	Contact direct		Studiul individ ual		
				Prelegeri	Practica		Modalita tea de evaluare	Nr. credite
F.03.O.011	Correspondența economică	II	60	10	20	30	Examen	2

V. Unitățile de învățare

Unitățile de competență	Unitățile de conținut
1. Correspondența – metodă de lucru și comunicare	
UC1. Dezvoltarea deprinderilor de comunicare în sfera profesională și a competenței de comunicare în scris.	1.1. Definirea corespondenței oficiale ca metodă de lucru și de comunicare 1.2. Importanța activității de corespondență la etapa actuală Comunicarea scrisă sau verbală 1.3. Clasificarea corespondenței oficiale
2. Prezentarea corespondenței economice	
UC2. Cunoașterea și respectarea principalelor reguli de corespondență și a formulelor standard moderne.	2.1. Papetăria – prima impresie despre partener 2.2. Forma grafică și estetică de prezentare a textului unei scrisori economice 2.3. Particularitățile gramaticale, lexicale și stilistice specifice corespondenței economice
3. Redactarea scrisorii de afaceri	
UC3. Identificarea și explicarea importanței fiecărui element în scrisoarea oficială.	3.1. Identificarea și descrierea elementelor componente ale scrisorii oficiale 3.2. Elementele ocazionale utilizate în scrisorile oficiale 3.3. Etapele întocmirii unei scrisori oficiale
4. Tipurile de scrisori oficiale	
UC4. Asimilarea tehnicii de redactare a diverselor tipuri de scrisori oficiale.	4.1. Caracteristicile de redactare a scrisorilor: inițială, de răspuns și de revenire 4.2. Întocmirea cererii personale 4.3. Caracteristicile de redactare a cererii oficiale

5. Curriculum Vitae (C.V.)	
UC5. Formarea abilităților de selectare și aplicare a limbajului în vederea redactării unui C.V.	5.1. Noțiuni generale. Elementele C.V –lui 5.2. Regulile generale de redactare a unui C.V. personalizat 5.3. C.V.-ul europass. Caracteristicile de redactare
6. Corespondența cu furnizorii.	
UC6. Orientarea generală în conduita agențiilor de turism în relații cu partenerii și clienții.	6.1. Tipurile de agenții de turism 6.2. Pachetul de servicii turistice. Conținutul 6.3. Oferta. 6.4. Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice 6.5. Bonul de comandă. Elementele bonului de comandă 6.6. Prețul. Cesiunea contractului. 6.7. Rezilierea contractului. Răspunderea contractuală 6.8. Despăgubirea turiștilor. Unități de cazare
7. Corespondența privind diverse aspecte ale activității interne	
UC7. Respectarea tehnicii de redactare a scrisorilor oficiale și adoptarea unui stil potrivit.	7.1. Principalele categorii de acte oficiale 7.2. Raportul. Raportul de afaceri. Conținutul și modul de întocmire 7.3. Procesul-verbal. Structura. Conținutul 7.4. Protocolul. Structura. Conținutul unui protocol
8. Scrisorile de referință și de prezentare	
UC8. Formarea deprinderii de a stăpâni cât mai bine arta de întocmire a corespondenței oficiale.	8.1. Structura scrisorilor de referință și de prezentare 8.2. Conținutul scrisorii de prezentare și de referință 8.3. Formulele utilizate la redactarea scrisorii de referință și recomandare
9. Corespondența protocolară/privată de afaceri	
UC9. Dezvoltarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști ce vor activa în diverse sfere de activitate.	9.1. Scrisori de felicitare sau de marcare a unor ocazii speciale 9.2. Invitațiile. Structura unei invitații. Reguli de redactare a invitațiilor 9.3. Cărțile de vizită de afaceri. Prezentarea cărții de vizită 9.4. Designul cărții de vizită de afaceri 9.5. Executarea designului cărții de vizită de afaceri

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. Crt.	Unitățile de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Studiul individual
			Teorie	Practică	
1.	Corespondența –metodă de lucru și comunicare	2	2	-	-
2.	Prezentarea corespondenței economice	4	2	-	2
3.	Redactarea scrisorii de afaceri	6	-	2	4
4.	Tipurile de scrisori oficiale	6	-	2	4
5.	Curriculum Vitae (C.V.)	8	-	4	4
6.	Corespondența cu furnizorii	8	2	2	4
7.	Corespondența privind diverse aspecte ale activității interne	8	2	2	4
8.	Scrisorile de referință și de prezentare	10	2	4	4
9.	Corespondența protocolară/privată de afaceri	8	-	4	4
	Total	60	10	20	30

VII. Studiul individual ghidat de profesor la Corespondența economică

Materiile pentru studiul individual	Produsele de elaborat	Modalitățile de evaluare	Termenii de realizare
1. Corespondența – metodă de lucru și comunicare			
1.1.Evoluția corespondenței.	Proiect	Prezentarea informației și comunicare	Săptămâna 1
1.2. Clasificarea corespondenței.	Prezentarea pe suport de hârtie	Prezentarea schematică	Săptămâna 1
2. Prezentarea corespondenței economice			
2.1. Papetăria de birou.	Comunicare	Prezentare și comunicare	Săptămâna 2
3.1. Amplasarea elementelor componente într-o scrisoare oficială.	Comunicare	Prezentarea informației	Săptămâna 2
4. Tipurile de scrisori oficiale			
4.1. Acte de solicitare.	Model de cerere personală	Prezentarea modelului de cerere personală	Săptămâna 3
5. Curriculum Vitae (C.V.)			
5.1. Prezentarea unui model de C.V.	Model de C.V.	Prezentarea C.V.-lui personalizat	Săptămâna 4
6. Corespondența cu furnizorii			
6.1. Oferta. Pachetul de	Modele de ofertă, contracte	Prezentarea	Săptămâna 5

servicii turistice	de comercializare a pachetelor de servicii turistice	modelelor de contracte	
7. Corespondența privind diverse aspecte ale activității interne			
7.1. Tipuri de acte oficiale.	Modele de raport, proces-verbal, protocol	Prezentarea modelor de acte oficiale	Săptămâna 6
8. Scrisorile de referință și de prezentare			
8.1. Scrisorile de referință și de prezentare.	Modele de scrisori de referință și de recomandare	Prezentarea modelelor de scrisori de referință și de prezentare	Săptămâna 7
9. Corespondența protocolară/privată de afaceri			
9.1. Corespondența privată de afaceri	Modele de invitații oficiale, scrisori de felicitare, cărți de vizită.	Prezentarea modelelor de invitații oficiale.	Săptămâna 8

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr.	Unitățile de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Actele de solicitare	1. Redactarea cererii oficiale și personale	4
2.	Curriculum Vitae	2. Redactarea unui model de C.V.	4
3.	Correspondența cu furnizorii	3. Redactarea modelelor de contracte de comercializare a pachetelor de servicii turistice	4
4.	Correspondența administrativă	4. Redactarea unui model de proces-verbal, raport și protocol.	4
5.	Scrisorile de referință și de prezentare	5. Redactarea unui model de scrisoare de referință și de prezentare	4
Total			20

IX. Sugestii metodologice

Tehnologiile didactice aplicate în procesul instructiv-educativ vor fi indicate explicit în proiectele didactice elaborate de fiecare profesor în funcție de nivelul de pregătire și progresul demonstrat atât de grupa de elevi în ansamblu, cât și de fiecare elev în parte. La selectarea metodelor și tehnicilor de predare-învățare-evaluare se va promova o abordare specifică, bazată în esență pe stimulare, pe individualizare, pe motivarea elevului și dezvoltarea încrederii în sine.

La alegerea strategiilor didactice se va ține cont de următorii factori: scopurile și obiectivele propuse; conținuturile stabilite; resursele didactice, nivelul de pregătire inițială și capacitățile elevilor, competențele ce trebuie dezvoltate. Se recomandă o abordare didactică flexibilă, care lasă loc adaptării la particularitățile de vârstă și individuale ale elevilor, conform opțiunilor metodologice ale fiecărui cadru didactic. Profesorul va utiliza următoarele metode, procedee și tehnici de predare-învățare: prelegerea, explicația, conversația euristică, dialogul etc., precum și formele de lucru: frontal, individual și în echipă.

În proiectarea didactică de lungă și scurtă durată profesorul se va ghida de prezentul curriculum, atât la compartimentul competențe, cât și la conținuturile recomandate. În corespundere cu cerințele didactice, profesorul va planifica ore de sinteză și evaluare, precum și activități practice.

Cadrul didactic va stabili coerența între competențele specifice disciplinei, conținuturi, activități de învățare, resurse, mijloace și tehnici de evaluare. De asemenea, în cadrul lecțiilor, profesorul va utiliza mijloace instructive de tipul: Evocare, Realizarea sensului, Reflecție, Extindere sau Proiectarea 5D.

Varietatea metodelor de predare-învățare-evaluare va asigura asimilarea mai lesne a materiei și servește ca instrument de stimulare a interesului elevilor față de disciplină și specialitate.

Studiul individual ghidat de profesor va fi realizat pentru fiecare unitate de conținut, propunându-le elevilor în acest scop sarcini individualizate. Se recomandă aplicarea metodelor interactive de lucru cu elevii, cum ar fi discuția, comunicarea reciprocă, prezentarea.

X. Sugestiile de evaluare a competențelor profesionale

Evaluarea pune în evidență măsura în care se formează competențele specifice unității de curs. Inițial se va începe cu o evaluare a nivelului de cunoștințe din domeniul disciplinelor cu cultură generală, care va oferi posibilitatea de diagnosticare a nivelului de pregătire a elevilor pentru disciplina „Corespondența economică”.

De asemenea, se va aplica evaluarea formativă, care se va desfășura pe tot parcursul studierii disciplinei. În scopul unei evaluări eficiente se vor utiliza metode tradiționale și de alternativă, prin probe orale și scrise, în funcție de cerințele unității de competență. Se vor utiliza următoarele metode, observarea sistematică a comportamentului elevilor, urmărind progresul personal; autoevaluarea; portofoliul elevului; realizarea proiectelor de grup. Pentru fiecare metodă, profesorul va elabora instrumentele de evaluare.

De asemenea, lucrările practice ce dezvoltă capacități și aptitudini de analiză și evidență, vor servi și ca mod de evaluare curentă.

Evaluarea sumativă va fi proiectată în așa mod, încât să asigure dovezi pentru elevi, cadrele didactice și angajatori informații relevante despre achizițiile în termeni de cunoștințe și abilități în baza unor criterii definite explicit.

La elaborarea sarcinilor/itemilor de evaluare formativă și sumativă, profesorul va ține cont de competențele specifice disciplinei.

Produsele elaborate în cadrul studiului individual vor fi evaluate în bază de criterii și descriptori de evaluare. Instrumentele de evaluare trebuie să fie adecvate scopului urmărit și să permită elevilor să demonstreze deținerea/stăpânirea competențelor specifice disciplinei.

1.	Proiect elaborat	Validitatea proiectului – gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă. Completitudinea proiectului – felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic, maniera în care acestea servesc conținutul științific. Elaborarea și structura proiectului – acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor. Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate. Creativitatea – gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
2.	Referat	Corespunderea referatului temei. Profundimea și completitudinea dezvoltării temei. Adecvarea la conținutul surselor primare. Coerența și logica. Utilizarea dovezilor din sursele consultate. Gradul de originalitate și de noutate. Nivelul de erudiție. Modul de structurare a lucrării. Justificarea ipotezei legate de tema referatului. Analiza în detaliu a fiecărei surse.
3.	Rezumat oral	Expune tematica lucrării în cauză. Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. Expunerea orală este concisă și structurată logic. Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/3 din textul inițial.
4.	Rezumat scris	Expune tematica lucrării în cauză. Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. Expunerea orală este concisă și structurată logic. Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. Fidelitatea: înțelegerea esențialului și reproducerea lui, nu trebuie să existe contrasens. Coerența: rezumatul are o unitate și un sens evidente, lizibile pentru cei care nu cunosc textul, sursa. Progresia logică: înlănțuirea ideilor, prezentarea argumentelor sunt clare și evidente. Stăpânirea normelor sintactice la nivel de prezentare logică a ideilor, frazelor, paragrafelor textului. Text formatat lizibil, plasarea corectă în pagină.
5.	Studiul 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. Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz. Punerea în evidență a subiectului problematicii și formularea. Logica sumarului.

		Referința la programe. Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate. Noutatea și valoarea științifică a informației. Exactitatea rezultatelor și rigoarea probelor. Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului. Originalitatea studiului, a formulării și a realizării. Personalizarea (să nu fie lucruri plagiate). Aprecierii critică, judecata personală a elevului. Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora. Corectitudinea lingvistică a formulărilor
--	--	---

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studiu

Pentru realizarea cu succes formarea competențelor ce trebuie formate și dezvoltate în cadrul disciplinei „Corespondența economică” trebuie asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev.

Denumire modul	Mijloace recomandate
Corespondența economică	- Laptop (Notebook); - Stick-uri; - Foi A4; - Caiete; - Pixuri.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. Crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/accesată/procurată resursa
1.	Borcoman, Raisa. Corespondența economică și juridică / Chișinău: ASEM, 2007. – 425 p. – Bibliogr. P. 424-425. – ISBN 978-9975-238-1	Bibliotecă ASEM
2.	Borcoman, Raisa. Corespondența economică. Limbaj economic – Probleme-Exerciții și situații de caz – Teste / R. Borcoman,- Chișinău: ASEM, 2005. – 113 p.. Bibliogr.. p. 112 – 113.- ISBN 9975-75-288 - 8	Bibliotecă ASEM
3.	Geru, Tamara. Modalități de comprimare a mesajului economic scris / Parascovia Grozavu, Tamara Geru//Economica. – An 2001, V. Nr. 2, p.87-88.	Bibliotecă ASEM
4.	Mistreanu, Ecaterina. Comunicarea scrisă (eseul) – sinteza unui mesaj/Ecaterina Ruga, Ecaterina Mistreanu, Angela Moldovanu// Economica.- An 2001, V Nr. 2, p.. – Bibliogr. P. 27	Bibliotecă ASEM
5.	Miștea, Pavel. Cum să întocmim un document/Pavel Miștea.- Chișinău: Concordia, 1990. – 28 p.. – Bibliogr. P.27	Bibliotecă ASEM

