

**Anexa nr. 2 la OMEdC nr. 4760/26.07.2006**

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII**  
**CENTRUL NAȚIONAL PENTRU DEZVOLTAREA**  
**ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC**

**STANDARD DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ**

**CALIFICARE: Operator economic – Diriginte oficiu poștal**

**Nivel 3 avansat**

**BUCUREȘTI**  
**2006**

**Grupul de autori:**

- Coșeraru Viorel – Grup Școlar Letea Bacău
- Constantin Gheorghe – Colegiul Tehnic Gh. Airinei București

**CONSULTANȚA:**

**CIOBANU GABRIELA**– *Centrul Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic*

## LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE

### UNITĂȚI DE COMPETENȚE CHEIE

- |   |           |
|---|-----------|
| 1. Comunicarea profesională în limba modernă              | 2 credite |
| 2. Tehnologia informației și comunicației aplicată ( TIC) | 1 credit  |
| 3. Comunicare profesională                                | 1 credit  |
| 4. Managementul proiectelor                               | 2 credite |
| 5. Managementul calității                                 | 1 credit  |

### UNITĂȚI DE COMPETENȚE TEHNICE SPECIALIZATE

- |   |           |
|---|-----------|
| 6. Servicii poștale tradiționale interne                          | 2 credite |
| 7. Servicii poștale de curierat rapid și executate în convenție   | 2 credite |
| 8. Contabilitate poștală  | 2 credite |
| 9. Marketing poștal   | 2 credite |
| 10. Informatizarea oficiilor poștale                              | 2 credite |
| 11. Managementul poștal   | 2 credite |
| 12. Mecanisme de automatizare poștală                             | 2 credite |
| 13. Tarife poștale  | 2 credite |
| 14. Utilizarea tehnicilor de lucru în conducerea oficiului poștal | 2 credite |
| 15. Organizarea rețelei poștale                                   | 2 credite |
| 16. Revizii și controale financiare                               | 2 credite |
| 17. Drept și legislație poștală                                   | 2 credite |

**Titlul unității:** 1. Comunicare profesională în limba modernă

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Obține informații prin receptarea de mesaje orale, legate de îndeplinirea de sarcini de serviciu, în contexte profesionale semnificative
2. Obține informații prin receptarea de mesaje scrise specializate, legate de îndeplinirea de sarcini de serviciu, în contexte profesionale semnificative
3. Exprimă mesaje orale în limbaj complex, în contexte profesionale semnificative, în scopul îndeplinirii de sarcini de serviciu
4. Elaborează mesaje scrise specializate, în contexte profesionale semnificative, în scopul îndeplinirii de sarcini de serviciu
5. Participă la interacțiuni orale și în scris legate de îndeplinirea de sarcini de serviciu, în contexte profesionale semnificative

**Titlul unității:****1. Comunicare profesională în limba modernă**

---

**Competența 1:**

Obține informații prin receptarea de mesaje orale, legate de îndeplinirea de sarcini de serviciu, în contexte profesionale semnificative

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea informațiilor necesare și suficiente pentru decodarea sensului global în mesaje orale care folosesc un limbaj complex și conțin vocabular specializat
  - (b) Extragerea informațiilor / detaliilor specifice necesare și relevante pentru sarcinile de serviciu, din mesaje orale diverse
  - (c) Identificarea de opinii și atitudini, și distingerea lor de informații factuale sau de altă natură (legi, idei, concepte)
  - (d) Identificarea, cu ajutorul conținutului, intonației și al sensului implicit, a informațiilor privind priorități și urgențe
  - (e) Identificarea și utilizarea de indicii verbale, non-verbale și / sau de asocieri / conexiuni pentru clarificarea sensului unor elemente de vocabular sau de accent nefamiliare
  - (f) Înțelegerea de instrucțiuni, solicitări și întrebări orale, care folosesc un limbaj complex și conțin vocabular specializat, și realizarea de acțiuni adecvate pe baza informațiilor obținute pe cale orală
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Contexte: activități de serviciu, contexte sociale relevante pentru activitatea profesională (târguri, conferințe, întâlniri, ședințe), situații formale  
situații informale

Surse și tipuri de mesaje orale:

Texte care conțin unele elemente de vocabular / de accent nefamiliare, emise la viteză normală, în diverse registre, de lungime variabilă: *mesaje, formale și informale directe, emise clienți, colegi sau de cei din jur; discursuri, rapoarte, conferințe (inclusiv video-conferințe); prezentări (formale / informale) de produse / servicii; transmisiuni radio și TV, anunțuri publice; conversații telefonice, inclusiv mesaje telefonice înregistrate.*

Informații obținute:

ideea principală (sensul global); informații, inclusiv numerice, pe teme profesionale: instrucțiuni, solicitări, întrebări, explicații; informații factuale, inclusiv numerice, privind specificații de procese, produse și servicii; opinii, puncte de vedere, atitudini (pro, contra, neutră), priorități.

Limbaj:

limbaj și structuri familiare și mai puțin familiare, în registre sociale și profesionale uzuale, termeni specifici mesajelor mass media;

vocabular specific cu nivel mediu de specializare, relevant pentru domeniul ocupațional; vorbire la viteză normală;

Moduri de acțiune: întrebări, intonație, limbaj corporal / nonverbal, verificarea sensului prin alte surse; comunicarea informațiilor / detaliilor către alte persoane; acțiuni proprii (realizarea de operații, activități).

---

### **Probe de evaluare**

**Probe scrise sau orale** prin care candidatul demonstrează că este capabil să identifice și obțină prin ascultare informații / detalii, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a) și (b) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale și/sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să identifice opinii și atitudini și să le distingă de informații de altă natură, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale și/sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să identifice informații privind priorități și urgențe cu ajutorul conținutului, intonației și al sensului implicit, așa cum se precizează în criteriul de performanță (d) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale și/sau practice** prin care candidatul demonstrează că înțelege instrucțiuni, solicitări și întrebări și că este capabil să acționeze pe baza informației obținute prin ascultare, așa cum se precizează în criteriul de performanță (f) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale și/sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să folosească strategii de înțelegere prin ascultare, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a), (b), (c), (d), (e) și (f) și în condițiile de aplicabilitate.

---

Probele pot viza, integrat, evaluarea candidaților pe mai multe criterii de performanță.

Pentru certificare, se consideră suficientă demonstrarea cel puțin o dată a performanței pentru fiecare criteriu de performanță în fiecare dintre condițiile de aplicabilitate relevante pentru acesta.

**Titlul unității:** 1. Comunicare profesională în limba modernă

---

**Competența 2:** Obține informații prin receptarea de mesaje scrise specializate, legate de îndeplinirea de sarcini de serviciu, în contexte profesionale semnificative

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea și localizarea promptă și corectă de informații și opinii relevante pentru sarcini de serviciu, în texte de specialitate
  - (b) Identificarea sensului unor elemente de text nefamiliare prin utilizarea de materiale de referință și / sau de asocieri / conexiuni, atunci când este necesar
  - (c) Corelarea în mod coerent a mai multor informații din diverse părți ale unui text / din texte diferite, în scopul îndeplinirii unei sarcini de serviciu.
  - (d) Înțelegerea de reglementări, instrucțiuni, și recomandări specifice din texte care conțin limbaj complex și specializat și realizarea de acțiuni adecvate pe baza informațiilor din astfel de texte de specialitate
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Contexte: activități profesionale, contexte profesionale formale, contexte profesionale informale, contexte sociale relevante pentru activitatea profesională (târguri, conferințe, întâlniri, ședințe)

Tipuri de text: Texte, care conțin și elemente de vocabular nefamiliare, în diverse registre, de lungime variabilă: documente profesionale specifice specializării: *manuale, rapoarte, reclame, oferte, fișe tehnice; texte de popularizare pe teme profesionale: articole de presă, prezentări, reclame, anunțuri; texte cu conținut operațional profesional: corespondență, faxuri, circulare, formulare, instrucțiuni cereri, reclamații, procese verbale;*

Informații obținute: elemente cheie din documente relevante, informații factuale, inclusiv numerice, relativ complexe, pe teme de interes comun; informații profesionale: instrucțiuni, explicații, date tehnice ale unor produse și servicii, evaluări; date privind: materii prime, materiale și produse finite, operații și procese tehnologice

Materiale de referință: dicționare; diagrame și alte materiale vizuale; instrucțiuni, manuale tehnice, prospecte, baze de date, pagini Internet.

Forme de prezentare: tabele, grafice, scheme; prezentări, notițe.

Moduri de acțiune: comunicarea informațiilor / detaliilor către alte persoane; transferul informațiilor în diverse forme de prezentare; acțiuni proprii: realizarea de operații, modificarea unor operații, luarea de decizii.

---

## Probe de evaluare

**Probe orale sau scrise** prin care candidatul demonstrează că este capabil să identifice și să localizeze informații, detalii și opinii, așa cum se precizează în criteriul de performanță (a) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să utilizeze materiale de referință adecvate și strategii de semantizare pentru identificarea sensului, atunci când este necesar, așa cum se precizează în criteriul de performanță (b) , și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale, scrise sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să prelucreze informații în diverse moduri, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale, scrise și/sau practice** prin care candidatul demonstrează că înțelege reglementări, instrucțiuni, și recomandări citite și că este capabil să acționeze adecvat pe baza informației obținute prin lectură, așa cum se precizează în criteriul de performanță (d) și în condițiile de aplicabilitate.

---

Probele pot viza, integrat, evaluarea candidaților pe mai multe criterii de performanță.

Pentru certificare, se consideră suficientă demonstrarea cel puțin o dată a performanței pentru fiecare criteriu de performanță în fiecare dintre condițiile de aplicabilitate relevante pentru acesta.

În unele cazuri poate fi necesar ca probele de evaluare să includă limite de timp realiste pentru realizarea sarcinilor de lucru, în concordanță cu cerințele specifice contextului profesional.



**Competența 3:**

Exprimă mesaje orale în limbaj complex, în contexte profesionale semnificative, în scopul îndeplinirii sarcinilor de serviciu

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Oferirea și solicitarea, în discuții, de informații și de instrucțiuni pentru îndeplinirea unei sarcini de serviciu, folosind expresii și structuri variate
  - (b) Realizarea de prezentări orale de fapte, idei și opinii profesionale, pregătite în prealabil, folosind un limbaj specializat corect și materiale suport adecvate
  - (c) Formularea clară, precisă și structurată logic a ideilor, faptelor și opiniilor și susținerea lor cu argumente
  - (d) Oferirea de clarificări și explicații atunci când informația / instrucțiunea nu este corect înțeleasă de ceilalți
  - (e) Exprimarea fluentă, cu intonație corectă și într-un registru adecvat contextului
  - (f) Utilizarea adecvată și suficient de corectă a unei varietăți de termeni de specialitate comuni / familiari și de structuri lingvistice astfel încât să se asigure comunicarea deplină a sensului, chiar dacă există în text unele deficiențe de pronunție și / sau intonație, de gramatică, și / sau de registru
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Tipuri de informații:	conversații și prezentări de lungimi variate, care conțin: <i>informații factuale (inclusiv numerice), idei, opinii; instrucțiuni, explicații, detalii de operare, sfaturi; descrieri și specificații de obiecte, procese, operații.</i>
Tipuri de discurs:	discuții profesionale formale și informale; prezentări; scurte rapoarte profesionale.
Contexte:	contexte profesionale, situații specifice în organizație, la locul de muncă; contexte sociale care au legătură cu profesia (târguri, conferințe, întâlniri, ședințe); contexte formale și contexte informale.
Tipuri de prezentări:	rapoarte (relatări de evenimente, întâlniri); demonstrații operaționale; prezentări detaliate de procese / produse / servicii.
Materiale suport pentru prezentări	notițe, plan de prezentare, documente, fișe de lucru; imagini, grafice, scheme, folii, planșe, obiecte (mostre), modele;
Limbaj:	fluent, la viteză normală, în diverse registre; expresii specifice și structuri variate; vocabular specializat familiar, specific domeniului ocupațional.

Moduri de comunicare: față în față, individual sau în grup; la telefon, robot telefonic.

Moduri de acțiune: comunicarea / transmiterea de informații / instrucțiuni către interlocutor / i; susținerea unei prezentări .

---

### **Probe de evaluare:**

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să ofere și să solicite informații și instrucțiuni, așa cum se precizează în criteriul de performanță (a), și în condițiile de aplicabilitate

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să realizeze prezentări orale pregătite în prealabil, așa cum se precizează în criteriul de performanță (b), și în condițiile de aplicabilitate

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să formuleze clar, precis și structurat fapte, idei și opinii și să le susțină cu argumente, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să ofere și să solicite clarificări și explicații, așa cum se precizează în criteriul de performanță (d) și în condițiile de aplicabilitate

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să se exprime fluent, cu intonație corectă și într-un registru adecvat contextului, așa cum se precizează în criteriul de performanță (e) și în condițiile de aplicabilitate

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să utilizeze adecvat terminologia specifică pentru a se asigura comunicarea deplină a sensului, chiar dacă există unele deficiențe, așa cum se precizează în criteriul de performanță (f) și în condițiile de aplicabilitate

---

Probele pot viza, integrat, evaluarea candidaților pe mai multe criterii de performanță.

Pentru certificare, se consideră suficientă demonstrarea performanței cel puțin de două ori pentru fiecare criteriu de performanță în condițiile de aplicabilitate relevante pentru acesta, o dată în contexte formale și o dată în contexte informale.

Prezentările pot avea o durată variată, dar nu mai puțin de 10 minute. Candidații vor putea folosi planul de prezentare / notițele, dar prezentarea va fi liberă și în nici un caz nu va fi citită.

**Competența 4:**

Elaborează mesaje scrise specializate, în contexte profesionale semnificative, în scopul îndeplinirii sarcinilor de serviciu

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Completarea de documente și formulare profesionale specifice sarcinilor de serviciu ale locului de muncă
  - (b) Redactarea unor texte funcționale mai complexe, specifice sarcinilor de serviciu, cu folosirea de expresii și structuri adecvate variate
  - (c) Transmiterea în scris, în limbaj specific clar și precis, de informații corecte pe teme din domeniul de specializare
  - (d) Utilizarea de materiale de referință specifice adecvate pentru a verifica corectitudinea informației și limbii folosite
  - (e) Elaborarea de texte astfel încât deficiențele de gramatică, ortografie și / sau de registru nu împiedică înțelegerea deplină a lor
  - (f) Adecvarea formatului și limbajului la context, la tipul de text și la subiect
- 

**Condiții de aplicabilitate:****Tipuri și formate de documente**

și texte funcționale:

formulare și alte documente specifice specializării (facturi, facturi pro-forma, oferte, fișe tehnice, corespondență profesională: scrisori, note circulare, faxuri, mesaje (inclusiv e-mail); procese verbale, minute, referate, rapoarte. formate formale; formate informale.

Tipuri de informații:

în texte, care conțin și elemente de vocabular nefamiliare, în diverse registre, de lungimi variate: *informații factuale de specialitate (inclusiv descrieri și date tehnice), despre produse și servicii; aranjamente și instrucțiuni de serviciu; idei, opinii, puncte de vedere; raportări privind desfășurarea unor evenimente, ședințe.*

Limbaj:

limbajul specific domeniului de specializare, formule de comunicare standardizate, formule de politețe.

Teme specifice:

organizarea locului de muncă; operații, activități specifice locului de muncă; calitatea serviciilor / produselor.

Contexte:

contexte profesionale, situații specifice în organizație, la locul de muncă; contexte sociale care au legătură cu profesia; contexte formale; contexte informale.

Materiale de referință: dicționare, glosare de termeni specializați / sintagme specifice; standarde tehnice și profesionale specifice, reviste de specialitate, baze de date, modele de documente și formulare.

---

## Probe de evaluare

**Probe scrise sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să completeze formulare și documente și să redacteze texte funcționale mai complexe, specifice sarcinilor de serviciu, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a) și (b) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe scrise sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să transmită, în limbaj specific clar și precis, informații corecte pe teme din domeniul de specializare, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe scrise sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să utilizeze materiale de referință adecvate pentru a verifica corectitudinea informației și limbii folosite, așa cum se precizează în criteriul de performanță (d) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe scrise sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să utilizeze limba modernă fără deficiențe de gramatică, ortografie și / sau de registru care să împiedice înțelegerea deplină a textului, așa cum se precizează în criteriul de performanță (e) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe scrise sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să utilizeze un format recomandat și un limbaj adecvat la context, la tipul de text și la subiect, așa cum se precizează în criteriul de performanță (f) și în condițiile de aplicabilitate.

---

Probele pot viza, integrat, evaluarea candidaților pe mai multe criterii de performanță.

Pentru certificare, se consideră suficientă demonstrarea performanței cel puțin de două ori pentru fiecare criteriu de performanță în condițiile de aplicabilitate relevante pentru acesta, o dată în contexte formale și o dată în contexte informale.

Probele trebuie să vizeze demonstrarea, cel puțin o dată, a capacității de a completa / redacta **fiecare** dintre tipurile și formatele de texte (doar cele care sunt specifice domeniului de specializare) prevăzute în condițiile de aplicabilitate.

La elaborarea de texte se va permite utilizarea dicționarului și a altor materiale de referință prevăzute în condițiile de aplicabilitate.

**Competența 5:**

Participă la interacțiuni orale și în scris legate de îndeplinirea de sarcini de serviciu, în contexte profesionale semnificative

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Participarea cu informații factuale și cu opinii proprii la discuții profesionale, pe teme legate de sarcini de serviciu
  - (b) Comunicarea telefonică adecvată, pe teme de interes profesional, în contexte legate de sarcini de serviciu
  - (c) Elaborarea de corespondență profesională în diverse formate și către diverși destinatari, în contexte legate de sarcini de serviciu
  - (d) Verificarea înțelegerii și solicitarea / oferirea de clarificări / explicații când informația nu este clar înțeleasă, în conversații directe și telefonice și în prezentări
  - (e) Exprimarea clară, fluentă și adecvată terminologic, cu limbajul și registrul adaptate la subiect, la context și la interlocutor / destinatar, cu respectarea convențiilor și normelor sociale și culturale, în funcție de rol și de relațiile cu interlocutorul / destinatarul, în comunicarea orală și în scris
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Tipuri de informații și opinii:

informații factuale – inclusiv date numerice – pe teme profesionale; analize, evaluări de: produse, servicii, preferințe; argumente pro și contra în susținerea unor idei / opinii profesionale personale; ipoteze;

Teme:

discuții profesionale și conversații, comunicări telefonice și corespondență profesională, care pot conține și elemente de vocabular nefamiliare, în diverse registre, privind: *probleme de serviciu curente, aranjamente la locul de muncă, cum ar fi planuri, activități și aranjamente operaționale; relații cu clienții și partenerii, negocieri, contractări etc. (în funcție de specializare); solicitări și răspunsuri la solicitări diverse, instrucțiuni, explicații; evaluarea de informații, de produse, de servicii.*

Contexte:

a. Discuții profesionale: situații sociale și profesionale formale și informale; întâlniri formale / informale profesionale de rutină, activități profesionale zilnice;

b. Comunicare telefonică: contacte de rutină cu colegi, subalterni, superiori, în activități profesionale zilnice; comunicări formale / informale cu parteneri și clienți;

c. Corespondență profesională: formală și informală, legată de sarcini de serviciu; în interiorul organizației: cu subalterni, cu colegi, cu

superiori; în afara organizației: cu clienți, cu parteneri, cu potențiali clienți / parteneri

Tipuri și moduri de interacțiune:

în discuții profesionale, schimburi de opinii: față în față, în perechi sau în grupuri mici; la telefon: apeluri date, apeluri primite, preluare / transmitere de mesaje telefonice; în scris: scrisori, note circulare, oferte, faxuri, mesaje (inclusiv e-mail).

Limbaaj și convenții:

comunicări directe / telefonice derulate cu viteză normală, formule de inițiere, întreținere și încheiere a unei discuții directe / telefonice, limbaaj nonverbal, formule standard folosite în corespondența de diverse tipuri (scrisori, circulare, fax, email), vocabularul specializat necesar îndeplinirii sarcinilor de serviciu și rezolvării situațiilor previzibile specifice contextelor profesionale.

---

### Probe de evaluare:

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să participe la discuții profesionale, în care să prezinte informații și opinii și să le argumenteze, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a) și (d) și în condițiile de aplicabilitate.

**Probe practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să comunice telefonic în mod adecvat, așa cum se precizează în criteriul de performanță (b) și în condițiile de aplicabilitate

**Probe scrise sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să elaboreze corespondență profesională în diverse formate, pe diverse teme și către diverși destinatari, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate

**Probe orale sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să verifice înțelegerea, să solicite clarificări și să acționeze în vederea clarificării, așa cum se precizează în criteriul de performanță (d) și în condițiile de aplicabilitate

**Probe orale, scrise și / sau practice** prin care candidatul demonstrează că este capabil să utilizeze o exprimare clară, fluentă și adecvată terminologic, cu un limbaaj și registru adaptate la subiect, la context și la interlocutor / destinatar, și respectând convenții folosite în comunicarea orală și în scris, așa cum se precizează în criteriul de performanță (e) și în condițiile de aplicabilitate

Probele pot viza, integrat, evaluarea candidaților pe mai multe criterii de performanță. Probele se vor elabora astfel încât evaluarea candidaților pe această competență să fie integrată cu evaluarea pe competențele de producere (competențele 3 și 4).

Pentru certificare, se consideră suficientă demonstrarea performanței cel puțin de două ori pentru criteriile de performanță (a) în condițiile de aplicabilitate relevante pentru acestea, o dată în contexte formale și o dată în contexte informale.

În cazul convorbirilor telefonice (b), performanța va fi demonstrată atât pentru apeluri date cât și pentru apeluri primite.

În cazul corespondenței (c), probele trebuie să vizeze demonstrarea, cel puțin o dată, a capacității de a completa / redacta **fiicare** dintre tipurile și formatele de texte (doar cele care sunt specifice domeniului de specializare) prevăzute în condițiile de aplicabilitate.

**Titlul unității:** 2.Tehnologia informației și comunicațiilor aplicată

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1

---

**Competențe:**

1. Compară reprezentări grafice în aplicațiile Word și Excel
2. Administrează o bază de date
3. Comunică prin Internet
4. Structurează și prezintă informații din surse variate

**Titlul unității:** 2.Tehnologia informației și comunicațiilor aplicată

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1

---

**Competența 1.:** Compară reprezentări grafice în aplicațiile Word și Excel

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Operarea asupra structurii unui tabel și a foilor de calcul
  - (b) Formatare documente și foi de calcul
  - (c) Prelucrarea informațiilor dintr-un tabel
  - (d) Trasarea diagramelor
  - (e) Inserarea obiectelor
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Operații: inserare/ștergere, copiere/lipire, redenumire, grupare linii și coloane, exploatare foi de calcul, consultarea documentației auxiliare

Formatare: setare pagină, stil, font, mărime font, tip caracter, aliniere, chenare, selectare culori, grosimea liniei, antet, subsol

Prelucrări: sortare, filtrare, subtotaluri, referințe absolute și relative, funcții simple (adunare, scădere, medie aritmetică)

Diagrame: tip, sursa datelor, suprafață diagramă, formatare, localizare, tipărire

Obiecte: imagini, grafice, șabloane prezentări, ecuații, fișiere multimedia, documente text

---

**Probe de evaluare:**

Probe practice și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să opereze asupra structurii unui tabel și a foilor de calcul, așa cum se precizează în criteriul de performanță (a), conform condițiilor de aplicabilitate.

Probe orale și practice prin care elevul demonstrează că este capabil să formateze un document și foi de calcul și să prelucreze informațiile dintr-un tabel, așa cum se precizează în criteriile de performanță (b) și (c), conform condițiilor de aplicabilitate.

Probe orale și practice prin care elevul demonstrează că este capabil să traseze diagrame și să insereze obiecte, așa cum se precizează în criteriile de performanță (d) și (e), conform condițiilor de aplicabilitate.



**Titlul unității:** 2.Tehnologia informației și comunicațiilor aplicată

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1

---

**Competența 2:** Administrează o bază de date

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea tipurilor de date și funcțiilor folosite pentru date
  - (b) Analizarea structurii unei baze de date
  - (c) Administrarea datelor dintr-un tabel al bazei de date
  - (d) Încărcarea unei baze de date
  - (e) Exploatarea unei baze de date
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Tipuri de date: numerice, alfanumerice, logice, date calendaristice, șir de caractere, memo

Funcții pentru date de tip: numeric, șir de caractere, date calendaristice, conversii, de uz general

Structura bazei de date: tabele (nume componente, tip, dimensiune)

Operații asupra tabelului: creare, poziționare pe o înregistrare, actualizare, sortare, indexare

Încărcare: introducere și validare date

Exploatarea bazei de date: deschidere, închidere bază de date și tabele

---

**Probe de evaluare:**

Probe practice și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice tipurile de date și funcțiile folosite pentru date și să analizeze structura unei baze de date, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a) și (b), conform condițiilor de aplicabilitate.

Probe practice și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să administreze datele dintr-un tabel al bazei de date, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c), conform condițiilor de aplicabilitate.

Probe practice și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să încarce și să exploateze o bază de date, așa cum se precizează în criteriile de performanță (d) și (e), conform condițiilor de aplicabilitate.

**Titlul unității:** 2.Tehnologia informației și comunicațiilor aplicată

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1

---

**Competența 3.:** Comunică prin Internet

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Utilizarea tehnicilor de căutare adecvate surselor de informații
  - (b) Extragerea informațiilor relevante în Internet, folosind motoare de căutare
  - (c) Transmiterea informației sub forma de e-mail, crearea unui cont și folosirea de programe specializate pentru e-mail
  - (d) Folosirea metodelor de schimb al informațiilor
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Surse de informații: Internet, fișiere de pe dischete, CD-ROM-uri

Tehnici de căutare: motoare căutare Internet, cuvinte-cheie, grupuri de cuvinte

Operații pentru transmitere informații: crearea unui cont, accesare cont, expediere mesaje

Metode de schimb: e-mail, dialog, dezbateri on-line, forum, liste de discuție a informațiilor

---

**Probe de evaluare:**

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze tehnici de căutare adecvate surselor de informații și să extragă informații relevante în Internet, folosind motoare de căutare, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a) și (b), ținând cont de condițiile de aplicabilitate.

Probe practice și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să transmită informația sub formă de e-mail, să creeze un cont, să folosească programe specializate pentru e-mail și să folosească metode de schimb al informațiilor, așa cum se precizează în criteriile de performanță (c) și (d), ținând cont de condițiile de aplicabilitate.

**Titlul unității:** 2.Tehnologia informației și comunicațiilor aplicată

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1

---

**Competența 4.:** Structurează și prezintă informații din surse variate

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Culegerea informațiilor din mai multe surse
  - (b) Îmbinarea informațiilor într-un mod coerent
  - (c) Prezentarea materialului realizat
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Surse de informații: baze de date, materiale scanate, Internet, fișiere de pe floppy și CD-ROM, dicționare, cataloage, normative

Mod coerent: conținut unitar, de la simplu la complex, limbaj

Prezentare: operații complexe de calcul tabelar, diagrame, grafice, baze de date corespunzătoare domeniului de activitate

---

**Probe de evaluare:**

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să culegă și să îmbine informații din mai multe surse, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a) și (b), ținând cont de condițiile de aplicabilitate.

Probe practice și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să prezinte materialul realizat, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c), ținând cont de condițiile de aplicabilitate

**Titlul unității:** 3. Comunicare profesională

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1.0

---

**Competențe:**

1. Elaborează strategii individuale pentru o comunicare eficientă
2. Aplică tehnici de comunicare orală
3. Realizează un raport formal

**Titlul unității:** **3. Comunicare profesională**

---

**Competența 1:** Elaborează strategii individuale pentru o comunicare eficientă

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Stabilirea scopului comunicării
  - (b) Identificarea surselor de informații
  - (c) Selectarea metodelor de comunicare adecvate
  - (d) Identificarea metodelor de verificare a eficienței comunicării
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Scopul comunicării: primirea și transmiterea informațiilor, întreținerea unor discuții, prezentarea unor informații

Surse de informații: informații interne și externe, buletine informative, manuale, seminare, rapoarte, procese verbale, publicații de specialitate, internet, discuții, statistici, documentație, mass media;

Metode de comunicare: scrise, verbale, audio, informatizate

Metode de

verificare a eficienței: obținerea feedback - ului, documentație întocmită corect

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/scrise/practice prin care elevul demonstrează că este capabil să elaboreze cel puțin o strategie diferită de comunicare în 2 contexte cu grade de complexitate diferite, conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate date.

## Competența 2

Aplică tehnici de comunicare orală

---

## Criterii de performanță:

- (a) Identificarea strategiilor de ascultare necesare obținerii informațiilor
  - (b) Susținerea orală a ideilor și a informațiilor în fața unui auditoriu
  - (c) Argumentarea unui punct de vedere
  - (d) Facilitarea unei comunicări eficiente
- 

## Condiții de aplicabilitate:

Strategii de ascultare:	în funcție de: situație, ocazie, subiectul în cauză, vorbitori, metode de ascultare (activă sau pasivă),
Susținere:	în situații formale sau informale, în funcție de numărul de vorbitori (mare, mic, 2 persoane), prin modulația vocii, prin alegerea tonului și a vocabularului, prin structură, prin comunicare non verbală (gesturi, limbajul trupului, contactul vizual), prin articulare
Argumentare	idei clare, relevante, concise, persuasive, adaptate contextului și interlocutorului
Facilitarea comunicării eficiente:	acceptă opinii diferite, încurajează discuția, asigură posibilitatea de exprimare, oferă feed-back, stimulează creativitatea, încadrarea în timp, viteza vorbirii, adaptarea comunicării la nivelul de înțelegere al auditoriului, folosirea unui suport specific

---

## Probe de evaluare:

Probe orale/practice prin care elevul demonstrează că este capabil să aplice tehnici de comunicare orală unui auditoriu de dimensiuni medii folosind PowerPoint, să realizeze o discuție într-un grup mic (de exemplu să explice sarcini de lucru) și o discuție cu o altă persoană (de exemplu să ofere feed-back unei persoane pentru munca realizată), conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate date.

**Titlul unității:** 3. Comunicare profesională

---

**Competența 3:** Realizează un raport formal

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Selectarea informațiilor necesare temei propuse
  - (b) Organizarea conținutului și structurii raportului
  - (c) Elaborarea unui raport formal
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Selectare: în funcție de complexitatea temei, publicul țintă, relevanță,

Organizare: tipul informației, succesiune logică, suportul (grafică, standardul de prezentare, formatul)

Raport formal: document coerent, bine structurat, adecvat scopului propus

---

**Probe de evaluare:**

Probe scrise/practice prin care elevul demonstrează că este capabil să realizeze un raport formal (de exemplu să întocmească un raport la sfârșitul realizării unei activități ), conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate date.

**Titlul unității:** 4. Managementul proiectelor

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Participă la identificarea mediului de proiect.
2. Participă la planificarea proiectului în limita responsabilităților de la locul de muncă.
3. Implementează proiectul.
4. Monitorizează proiectul în limita sarcinilor primite în cadrul proiectului.





**Titlul unității:**

## **4. Managementul proiectelor**

---

**Competența 2:**

Participă la planificarea proiectului în limita responsabilităților de la locul de muncă.

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Stabilirea pachetelor de activități din cadrul proiectului
  - (b) Elaborarea proiectului și obținerea documentelor specifice în conformitate cu standardele/ metodologiile în vigoare.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Pachete de activități: studii de piață, analize de nevoi (SWOT), contacte cu furnizorii de servicii și produse, achiziții de produse și servicii în funcție de specificul proiectului.

Documentelor specifice: planul de proiect, listă de produse, planul de inițiere al proiectului.

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/scrise și practice prin care elevul demonstrează că este capabil să definească pachetele de activități, să elaboreze proiectul în conformitate cu standardele în vigoare conform criteriilor de performanță (a), (b) și condițiilor de aplicabilitate.

**Titlul unității: 4. Managementul proiectelor**

---

**Competența 3:** Implementează proiectul

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Lansarea proiectului în baza graficului de derulare.
  - (b) Asigurarea încadrării în termenele stabilite în planul de proiect .
  - (c) Întocmirea documentației de proiect, conform sarcinilor primite în cadrul proiectului.
  - (d) Livrarea serviciului conform cerințelor specificate în documentația de proiect.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Produs-serviciu: rezultatul/ rezultatele obținute în urma finalizării proiectului

Documentație de proiect: raport de sfârșit de etapă, raport de progres, registru de probleme, recomandări de acțiune.

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/scrise și practice prin care elevul demonstrează, prin întocmirea unui grafic de derulare, că este capabil să lanseze proiectul, conform criteriului (a) de performanță și condițiilor de aplicabilitate.

Probe orale/scrise și practice prin care elevul demonstrează prin reprezentare grafică, că este capabil să asigure încadrarea în timp, conform criteriului de performanță (b) și condițiilor de aplicabilitate.

Probe orale/scrise și practice prin care elevul demonstrează că este capabil să întocmească documentația de proiect, conform criteriilor de performanță (c) și condițiilor de aplicabilitate.

Probe orale/scrise și practice prin care elevul demonstrează că este capabil să livreze produsul / serviciul, conform criteriilor de performanță (d) și condițiilor de aplicabilitate.

**Titlul unității:** **4. Managementul proiectelor**

---

**Competența 4:** Monitorizează proiectul în limita sarcinilor primite în cadrul proiectului.

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Analizarea riscurilor în funcție de sursele de risc și consemnarea în documente specifice.
  - (b) Gestionarea schimbărilor și crearea documentelor specifice.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Riscuri: de eveniment, de proiect; de activitate.

Surse de risc: asociate cu costurile, programarea calendaristică și execuția în toate fazele proiectului conform sarcinilor primite în proiect.

Documente specifice: registru de schimbări, cerere de schimbare, registru de riscuri, plan de managementul riscurilor, raportul de proiect .

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/scrise și practice prin care elevul demonstrează prin efectuarea unei analize de risc, că este capabil să analizeze riscurile proiectului, conform criteriului (a) de performanță și condițiilor de aplicabilitate.

Probe orale/scrise și practice prin care elevul demonstrează prin elaborarea documentelor specifice managementului schimbării, că este capabil să gestioneze schimbările, conform criteriului de performanță (b) și condițiilor de aplicabilitate.

**Titlul unității:** 5. Managementul calității

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1.0

---

**Competențe:**

1. Acționează pentru implementarea și buna funcționare a sistemelor de management a calității
2. Aplică acțiuni corective și preventive pentru îmbunătățirea continuă a calității

**Titlul unității: 5. Managementul calității**

---

**Competența 1:** Acționează pentru implementarea și buna funcționare a sistemelor de management a calității

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea cerințelor pentru implementarea unui sistem de management al calității
  - (b) Evaluarea factorilor care afectează costurile calității
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Cerințe: proceduri, manualul calității, satisfacerea clienților, costuri, standarde de firmă, legislație, feed-back, grafice de documentare

Evaluare: măsurare, analiză și îmbunătățire

Factori care afectează

costurile calității: rebuturi, recondiționări, reparații, produse neconforme, reclamații clienți, produse returnate, penalizări pentru întârziere, despăgubiri pentru daune

---

**Probe de evaluare**

**Probe orale/ scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice cerințele pentru implementarea unui sistem de asigurarea calității conform criteriului de performanță (a) și în concordanță cu condițiile de aplicabilitate.

**Probe orale/ scrise** prin care elevul demonstrează, prin elaborarea și prezentarea unui raport, că este capabil să evalueze factorii care afectează costurile calității conform criteriului de performanță (b), în concordanță cu condițiile de aplicabilitate.

**Competența 2:** Aplică acțiuni corective și preventive pentru îmbunătățirea continuă a calității

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Utilizarea Ghidului pentru îmbunătățire a calității
  - (b) Propunerea de strategii de îmbunătățire a calității la locul de muncă
  - (c) Aplicarea instrumentelor de îmbunătățire a calității
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Strategii de îmbunătățire a calității: strategia Kaizen, Ciclul PEVA (planifică-execută-verifică-acționează), principiul “zero defecte”, ISO 9001-2001

Ghid pentru îmbunătățirea calității: conform standardului ISO 9004-4 și standardelor ISO specifice domeniului de activitate

Instrumente de îmbunătățirea calității: instrumente ajutătoare (brainstorming, stratificare, metoda întrebărilor), instrumentele calității (grafice, diagrame, histograme, fișe de control statistic)

---

**Probe de evaluare**

**Probe orale/practice** prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze Ghidul pentru îmbunătățirea calității, conform criteriului de performanță (a), în concordanță cu condițiile de aplicabilitate

**Probe orale/practice** prin care elevul demonstrează că este capabil să propună și să aplice instrumentele de îmbunătățire a calității conform criteriului de performanță (b) și (c), în concordanță cu condițiile de aplicabilitate

**Titlul uniății:** 6. Servicii poștale tradiționale interne

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Identifică serviciile poștale tradiționale interne
2. Structurează activitatea de prezentare a atrimiterilor poștale
3. Stabile te activitatea de distribuire atrimiterilor poștale
4. Efectuează operațiunile de verificare  i control la trimiterile tradiționale
5. Aplică instruc iunile de exploatare la neregulile depistate în activitatea de exploatare



**Titlul unității: 6. Servicii poștale tradițional interne**

---

**Competența 1:** Identifică serviciile poștale tradiționale interne

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Enumerarea serviciilor tradiționale de poștă
  - (b) Specificarea trimiterilor ce se încadrează în categoria Obiecte de corespondență
  - (c) Specificarea trimiterilor ce se încadrează în categoria Mandate poștale
  - (d) Specificarea trimiterilor ce se încadrează în categoria Obiecte de mesagerii
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Servicii tradiționale: corespondența, mandatele, mesageriile

Obiecte de corespondență: poșta de scrisori, imprimatele, actele de procedură, imprimatele

Mandate: mandate poștale pentru persoane fizice, mandate poștale pentru persoane juridice, mandate poștale de serviciu, mandate poștale ramburs

Mesagerii: colete cu și fără valoare declarată, scrisori deschise sau închise cu valoare declarată, gropuri, geți colectoare

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să analizeze serviciile tradiționale de poștă, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) (d) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul unității:** **6. Servicii poștale tradiționale interne**

---

**Competența 2:** Structurează activitatea de prezentare a trimiterilor poștale

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Prezentarea bucată cu bucată și serii a obiectelor de corespondență
  - (b) Prezentarea bucată cu bucată și serii a mandatelor
  - (c) Prezentarea bucată cu bucată și serii a obiectelor de mesagerie
  - (d) Încheierea operațiunilor de prezentare și efectuarea schimburilor de expediții
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Corespondența:	formulare specifice utilizate la verificare și prelucrare corespondență prezentată
Mandate:	formulare specifice utilizate la verificare și prelucrare mandate prezentate
Mesagerii:	formulare specifice utilizate la verificare și prelucrare mesageriilor prezentate
Schimb de expediții:	Primirea/predarea trimiterilor la/de la C.P.A, conform Graficului orar al itinerariului C.P.A.

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să efectueze prezentarea bucată cu bucată și serii la scrisori, mandate, colete, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) (d) și a condițiilor de aplicabilitate.

**Criterii de performanță:**

- (a) Distribuirea obiectelor de corespondență
  - (b) Achitarea mandatelor cu numerar sau instrumente de plată
  - (c) Predarea obiectelor de mesagerie la domiciliul destinatarului sau la sediul unității poștale
  - (d) Tratarea trimiteri care nu pot fi distribuite
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Distribuirea corespondenței: scrisori simple, recomandate, afișarea actelor de procedură/citații, f.8, Fișa Post Restant, Căsuța Poștală

Achitarea mandatelor: cu numerar, titularilor de cont, cont avans, cu Proces Verbal

Predarea mesageriilor: scrisori cu valoare, colete, cu Ramburs, cu Factaj

Trimiteri care nu pot fi distribuite: avizate, reavizate, reexpediate, înapoiate, trimise la păstrare

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să efectueze distribuirea scrisorilor, achitarea mandatelor, predarea coletelor, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) (d) și a condițiilor de aplicabilitate.

**Competența 4:** Efectuează operațiunile de verificare și control la trimiterile tradiționale

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Verificarea respectării condițiilor de admitere la prezentare și a operațiilor de la sosire a obiectelor de corespondență
  - (b) Verificarea mandatelor poștale operațiuni finale
  - (c) Executarea controlului de exploatare la mesageriile interne
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Verificările corespondenței: francare, obliterare, tarifyare/taxare, greutate, conținut, condiționare, Verificarea Rezervată

Verificările mandatelor: formulare, sume, confirmări de sume , adresarea, ștampile și sigilii

Controlul obiectelor de mesagerie: ambalarea, legarea, sigilarea, conținut, greutate, indicații speciale facultative sau obligatorii

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să efectueze verificarea finală a trimiterilor poștale, în vederea efectuării schimbului de expediții cu C.P.A., conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) (d) și a condițiilor de aplicabilitate.

**Competența 5:** Aplică instrucțiunile de exploatare la neregulile depistate în activitatea de exploatare

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Efectuarea cercetării pentru o recomandată pierdută , sau o legatură cartată eronat
  - (b) Depistarea neregulilor financiare la mandate și la mesagerii
  - (c) Întocmirea actelor de nereguli pentru abateri de la instrucțiunile poștale
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Cercetarea neregului: Nota de cercetare , Buletinul de Verificare f.30, cerere de relații

Nereguli financiare: diferențe de sume pe părțile mandatului, achitări cu sume mai mari sau mai mici decât cele prevăzute pe mandate, achitări cu semnătură în fals

Acte de nereguli :Condica f.13, Buletin de verificare f.30, Proces .Verbal f.31

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să depisteze și să sancționeze abaterile de la legea serviciilor poștale, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și a condițiilor de aplicabilitate.

**Titlul uniății:** 7. Servicii poștale de curierat rapid

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Analizează serviciile interne de curierat rapid
2. Utilizează serviciile externe de curierat rapid
3. Aplică instruc iunile de exploatare la Prioripost, Ultrapost
4. Efectuează operațiuni specifice serviciilor de curierat extern

**Competența 1:**

Analizează serviciile interne de curierat rapid

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea serviciilor interne de curierat rapid
  - (b) Specificarea timpilor de execuție pentru trimerile în regim de curierat rapid
  - (c) Specificarea condițiilor de admitere la prezentare la acest tip de serviciu
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Servicii interne de curierat rapid:	Prioripost, Ultrapost, Fedex, Pegasus, Cargus
Timp de execuție:	Timpul în care trimerile ajunge de la expeditor la destinatar
Condiții de admitere la prezentare:	servicii speciale asigurate, conținut admis, limite de dimensiune și greutate

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice serviciile interne de curierat rapid, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul unității:** 7. Servicii poștale de curierat rapid

---

**Competența 2:** Utilizează serviciile externe de curierat rapid

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea serviciilor externe de curierat rapid
  - (b) Aplicarea normelor internaționale
  - (c) Specificarea condițiilor de admitere la prezentare la acest tip de serviciu
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Servicii externe de curierat rapid:	Prioripost, Ultrapost, Fedex, Pegasus, Cargus
Timpi de execuție:	Timpul în care trimiterea ajunge de la expeditor la destinatar
Condiții de admitere la prezentare:	Servicii speciale asigurate, conținut admis, limite de dimensiune și greutate

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice serviciile externe de curierat rapid, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.



**Titlul unității:** 7. Servicii poștale de curierat rapid

---

**Competența 3:** Aplică instrucțiunile de exploatare la Prioripost, Ultrapost

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Utilizarea normelor de exploatare ale operatorului poștal la trimiterile care se încadrează în categoria curierat rapid
  - (b) Efectuarea operațiilor complexe pe diferite tipuri de trimiteri poștale;
  - (c) Utilizarea formularisticii adecvate la poșta rapidă;
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Norme de exploatare: reguli de efectuare a serviciilor Prioripost, Ultrapost, Fedex, Pegasus, Cargus

Operații complexe: prezentarea trimiterilor, transportu, distribuirea trimiterilor

Formulare : Documente de manipulație facturi, documente cu regim special

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice serviciile interne de curierat rapid, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 4:** Efectuează operațiunile de prezentare la serviciile de curierat extern

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Prezentarea trimerilor externe în condițiile specifice fiecărui serviciu de curierat
  - (b) Aplicarea normelor Uniunii Poștale Internaționale (UPU)
  - (c) Specificarea condițiilor de admitere la prezentare la acest tip de serviciu
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Servicii de curierat rapid:	Expres Mail Service (EMS), Sky pack, DHL, TNT, Cargus
Norme UPU:	Convențiile de la Seul 1994, Beijing 1999, București 2004
Condiții de admitere la prezentare:	Servicii speciale asigurate, conținut admis, limite de dimensiune și greutate

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice serviciile interne de curierat rapid, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uniății:** 8. Contabilitate poștală

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2

---

**Competențe:**

1. Înregistrează elementele patrimoniale ce intră în patrimoniul regiilor autonome și societăților comerciale;
2. Utilizează legislația și documentele de evidență contabilă folosite de unitățile poștale
3. Utilizează mijloace informatice pentru documentele de evidență în unitățile poștale
4. Aplică tehnicile și procedeele de înregistrare operativă și contabilă a evenimentelor și tranzacțiilor efectuate în oficiile poștale

**Titlul unității : 8. Contabilitate poștală**

---

**Competența 1:** Înregistrează elementele patrimoniale ce intră în patrimoniul regiilor autonome și societăților comerciale;

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Ordonarea elementelor patrimoniale în funcție de diferite criterii.
  - (b) Întocmirea situației patrimoniale a organizației.
  - (c) Verificarea echilibrului bilanțier.
  - (d) Stabilirea modificărilor bilanțiere.
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Criterii de ordonare:	lichiditate, exigibilitate, natură, destinație
Situația patrimonială:	structura elementelor patrimoniale de activ și pasiv
Echilibrul bilanțier:	păstrarea egalității dintre activ și pasiv
Modificări bilanțiere:	de structură și volum

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise/practice prin care candidatul demonstrează că este capabil să ordoneze elementele patrimoniale și să întocmească situația patrimonială a unei companii așa cum este specificat în criteriile de performanță (a) și (b) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

Probe practice prin care candidatul demonstrează că este capabil să verifice echilibrul bilanțier și să modifice bilanțul, așa cum este specificat în criteriile de performanță (c) și (d) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

**Titlul unității :**        **8. Contabilitate poștală**

---

**Competența 2 :**        Utilizează legislația și documentele de evidență contabilă folosite de unitățile poștale

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Aplicarea reglementărilor contabile generale și specifice sectorului poștal
  - (b) Utilizarea documentelor de evidență contabilă din poștă
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Reglementări contabile:        Legea contabilității , Reglementări privind contabilitatea poștală

Documente de evidență:        decontul bănesc,

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise, orale și practice prin care elevul este capabil să utilizeze reglementările contabile și să completeze documentele contabile specifice poștei conform criteriilor de performanță (a) și (b) și în condiții de aplicabilitate date.

**Titlul unității : 8. Contabilitate poștală**

---

**Competența 3:** Utilizează mijloacele informatice pentru documentele de evidență în unitățile poștale

---

**Criterii de performanță :**

- (a) Identificarea documentelor de evidență din sectorul poștal
  - (b) Întocmirea documentelor contabile manual și cu ajutorul mijloacelor informatice
  - (c) Verificarea ,corectarea și arhivarea documentelor de evidență.
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Documente de evidență: pe categorii de prestații poștale

Mijloace informatice: calculator, soft specializat, rețea internă a poștei

Verificarea: de formă și de fond

---

**Probe de evaluare**

Probe orale/ practice prin care elevul este capabil să utilizeze mijloacele informatice pentru documentele de evidență conform criteriilor de performanță(a), (b), (c) și (d) în condiții de aplicabilitate date.

**Titlul unității: 8. Contabilitate poștală**

---

**Competența 4:** Aplică tehnicile și procedeele de înregistrare operativă și contabilă a evenimentelor și tranzacțiilor efectuate în oficiile poștale

---

**Criterii de performanță :**

- (a) Utilizarea planului de conturi pentru stabilirea formulelor contabile.
  - (b) Stabilirea formulei contabile pe baza analizei contabile efectuate.
  - (c) Reflectarea evenimentelor și tranzacțiilor în conturi.
  - (d) Întocmirea bilanței de verificare.
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Plan de conturi: clase, grupe, conturi.  
Formule contabile: simple, compuse, dezvoltate  
Conturi: sintetice, analitice  
Bilanța de verificare: sintetică, analitică

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise / practice prin care elevul este capabil să aplice tehnicile și procedeele de înregistrare operativă și contabilă a evenimentelor,și tranzacțiilor conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și (d) în condiții de aplicabilitate date.

**Titlul uniății:** 9. Marketing po  tal

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competen  e:**

1. Utilizeaz   politicile   i strategiile de marketing   n domeniul serviciilor
2. Utilizeaz   normele pentru serviciile de marketing direct
3. Efectueaz   opera  iuni specifice v  nz  rii prin po  t  
4. Efectueaz   presta  ii po  tale   n condi  ii specifice impuse de clien  i



**Competența 1:** Utilizează politicile  i strategiile de marketing în domeniul serviciilor.

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Identificarea elementelor conceptului de serviciu total.
  - (b) Descrierea alternativelor strategiei de pre .
  - (c) Alegerea variantelor optime ale strategiei de distribu ie.
  - (d) Identificarea tehnicilor de comunicare promo ionale.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Elementele serviciului total:	Ambian�a, elementele materiale necesare prestării, elementele specifice serviciului total: personalul de servire, calitatea serviciilor.
Alternativele strategiei de pre�:	Orientarea după costuri, pragul de rentabilitate, orientarea după cerere, orientarea strategiei de pre� după concuren�a.
Strategii de distribu�ie:	Gama serviciilor prestate, tipul canalului de distribu�ie, structura cererii.
Tehnici promo�ionale:	Publicitate, promovarea v�nz�rilor, rela�iile cu publicul, utilizarea mărcilor.

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise/orale prin care elevul demonstrează că este capabil să definească elementele serviciului total, alternativele strategice în domeniul pre ului  i variantele strategiei de distribu ie conform criteriului de performanța (a) (b), (c)  i (d) cuprinz nd condițiile de aplicabilitate.

**Competența 2:** Utilizează norme pentru serviciile de marketing direct.

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Identificarea principalelor servicii de marketing direct.
  - (b) Descrierea etapelor procesului tehnologic pentru serviciile de marketing direct
  - (c)  ntocme te documentele specifice serviciilor de marketing direct.
  - (d) Utilizează instruc iunile de exploatare a serviciilor de marketing direct.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Tipuri de servicii:	Infadres, Postmesager, Postmesager Plus, Coresponden�a Răspuns, Coresponden�a Comercială Răspuns Interna�ional, Promoplic, Postafi�, Postamp.
Etape:	Prezentarea, prelucrarea la sosire, prelucrarea în vederea distribuirii, distribuirea.
Documente:	Registre chitanțiere, borderouri, liste de prezentare, liste de predare, situații centralizatoare, contracte �i convenții.
Instrucțiuni de exploatare:	Legislație, norme, metodologii, ghiduri privind organizarea, func�ionarea și modificarea activității poștale.

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise/orale prin care elevul demonstrează că este capabil să definească tipurile de servicii poștale de marketing direct, etapele procesului tehnologic să întocmească  i să completeze documentele specifice conform criteriului de performanța (a) (b), (c)  i (d) cuprinz nd condițiile de aplicabilitate.

**Competen  a 3:** Efectueaz   opera  iuni specifice v  nz  rii prin po  t  

---

**Criterii de performan  t  :**

- (a) Identificarea principalelor forme de comer   prin po  t  
  - (b) Parcurgerea etapelor procesului tehnologic pentru serviciul Post Market de comer   electronic prin po  t  
  - (c)   ntocmirea documentelor specifice v  nz  rii cu ramburs prin po  t  
- 

**Condi  ii de aplicabilitate:**

Comer   prin po  t  : Post Market, comer   prin oficiile po  tale, agen  ii   i factorii rurali

Etape: Accesarea paginii web corespunz  toare serviciului Post Market, efectuarea comenzilor pe mail, confirmarea comenzii

Documente: Registre chitan  iere f5 , mandate f.112 Ramburs, borderouri, liste de prezentare, liste de predare, situa  ii centralizatoare, contracte   i conven  ii.

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise/orale prin care elevul demonstreaz   c   este capabil s   identifice formele prin care se efectueaz   comer  ul prin po  t  , s   efectueze o v  nzare cu Ramburs   i c   este capabil s   acceseze   i s   completeze documentele specifice serviciului electronic de v  nzare prin po  t   conform criteriului de performan  ta (a) (b), (c)   i (d) cuprinz  nd condi  iile de aplicabilitate.

**Competența 4:** Efectuează presta ii poștale în condiții specifice impuse de clienți

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Identificarea principalelor servicii publicitare.
  - (b) Parcurgerea etapelor procesului tehnologic pentru serviciile Postdata
  - (c)  ntocme te documentele specifice serviciilor publicitare  i Postdata.
  - (d) Utilizează instruc iunile de exploatare a serviciilor publicitare  i Postdata.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Servicii publicitare:	Postafi�, Postamp, Promoplic
Etape:	Prezentarea, prelucrarea la sosire, prelucrarea în vederea distribuirii, distribuirea.
Documente specifice:	Registre chitanțiere, borderouri, liste de prezentare, liste de predare, situații centralizatoare, contracte �i convenții.
Instruc�iun de exploatare:	Legislație, norme, metodologii, timpi de circula�ie a trimerilor poștale, ghiduri privind organizarea, func�ionarea și modificarea activității poștale.

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise/orale prin care elevul demonstrează că este capabil să întocmească  i să completeze documentele specifice în conformitate cu instruc iunile de exploatare a a cum se precizează în criteriul de performanța (a), (b), (c)  i (d) conform condițiilor de aplicabilitate.

**Titlul uni zii:** 10. Informatizarea oficiilor poștale

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Efectuează servicii poștale în format electronic
2. Utilizează soft-ul specific activităţilor poștale
3. Efectuează operațiuni specifice prin re eaua INTRANET

**Competența 1:** Efectuează servicii poștale în format electronic

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Administrarea echipamentelor informatice din oficiul poștal
  - (b) Utilizarea instruc iunilor de exploatare pentru serviciile în format electronic
  - (c) Comunicarea în re ea cu alte compartimente ale unităţii
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Echipamente informatice: Sisteme de calcul, imprimante, elemente de re ea  i comunica ii

Instrucțiuni: Pentru serviciul On-line, pentru mandatul e-mandat, pentru e-post, pentru Western Union, Eurogiro, Sky Pack, Post Market, Eurogiro

Comunicarea cu alte unităţi: Stabilirea legăturilor cu alte oficii informatizate din structura poștală

---

**Probe de evaluare**

Probe scrise  i orale prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze corect instruc iunile pentru serviciile în format electronic utilizate în fluxul poștal  i a echipamentelor informatice a a cum se precizează în criteriul de performanța (a), (b)  i (c) conform condițiilor de aplicabilitate.

**Titlul uniății:**

**10. Informatizarea oficiilor poștale**

---

**Competența 2:**

Utilizează soft-ul specific activităților poștale

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Utilizarea modulului pentru oficianț
  - (b) Completarea formularelor în format electronic
  - (c) Utilizarea modulului pentru conducătorul unității
  - (d)  ntocmirea Decontului bănesc  i a situațiilor centralizatoare
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Modulul de oficianț:	programul utilizat în oficiile poștale informatizate, legate în re�eaua poștală internă
Formulare electronice:	regimul special, formular de e-mandat, Western Union, mandat on - line, decont bănesc..
Modulul pentru conducătorul unității:	programul utilizat de managerul oficiului
Decontul bănesc:	formularul de raportare financiar – contabilă �i statistică a presta�iilor zilnice efectuate în unitatea poștală

---

**Probe de evaluare**

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să opereze cu modulul pentru oficianț  i diriginte din ghi eul informatizat a a cum se precizează în criteriul de performanța (a) (b) (c)  i (d), conform condițiilor de aplicabilitate

**Titlul uni zii:** **10. Informatizarea oficiilor poștale**

---

**Competența 3:** Efectuează operațiuni specifice prin re eaua INTRANET

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Gestionarea formularelor specifice în format electronic
  - (b) Aplicarea normele de execu ie pentru transferul sumelor de bani
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Gestionare formulare: decont bănesc, caseta statistică, foile de v rs m nt, regimul special, formularele e-post

Transfer de bani: WESTERN UNION, EUROGIRO  i e - mandat

---

**Probe de evaluare**

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să opereze cu aplica iile informatice specifice serviciului cum se precizează în criteriile de performanța (a)  i (b) conform condițiilor de aplicabilitate



**Titlul uniății:** 11. Managementul po  tal

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competen  e:**

1. Aplică principiile manageriale în planificarea  i luarea deciziilor, în organizarea  i controlul organiza iilor comerciale
2. Identifică nivelurile ierahice adecvate pentru soluționarea situațiilor de lucru.
3. Planifică activit  ile în subunitatea po  tală;

**Competența 1:** Aplică principiile manageriale în planificarea  i luarea deciziilor, în organizarea  i controlul organiza iilor comerciale;

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Asigurarea managementului în activitatea unui operator poștal în scopul desf urării unei activit i eficiente;
  - (b) Elaborarea strategiei operatorului poștal
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Managementul unit ii poștale: dirigintele de oficiu, oficianul superior, inspectorul de exploatare

Strategia operatorului: politica de pia a, politica de pre , politica de produs/servicii

---

**Probe de evaluare**

**Probe scrise/orale** prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice func iile managementului la operatorul poștal în conformitate cu criteriul de performanța (a)  i în condițiile de aplicabilitate specificate

**Probe practice** prin care elevul demonstrează că este capabil să proiecteze pe termen lung  i scurt o strategie care să permită desf urarea cu succes a unui serviciu poștal pe o pia a pe care sunt mai mul i operatori po tali în conformitate cu criteriul de performanța (b)  i în condițiile de aplicabilitate specificate

**Competența 2:** Identifică nivelurile ierahice adecvate pentru soluționarea situațiilor de lucru.

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Stabilirea organigramei procesului de exploatare poștală;
  - (b) Monitorizarea activităților de prezentare și distribuire la nivel unitate de execuție
  - (c) Optimizarea legăturilor între compartimente pe orizontală și verticală între ghișee la cabina închidere–deschidere precum și oficianț–oficianț superior/diriginte, factor-diriginte
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Proces de exploatare:	la corespondență, la mandate, la mesagerii, la servicii de marketing direct și curierat rapid
Monitorizare activități:	condiții de admitere, verificări, operații, prelucrare în vederea expedierii
Legături între compartimente:	primirea expediției, verificarea trimiterilor, înregistrarea , distribuirea, înapoierea, reexpedierea, motivarea trimiterilor

---

**Probe de evaluare**

**Probe scrise si practice** prin care elevul demonstrează că este capabil să urmărească etapele procesului de exploatare cu precizarea legăturilor conexe între acestea poștali în conformitate cu criteriile de performanță (a), (b) și (c) și în condițiile de aplicabilitate specificate

**Titlul uniății:** **11. Managementul po  tal**

---

**Competen  a 3:** Planific   activit  ile   n subunitatea po  tal  ;

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Efectuarea controlului prelucr  rii trimiterilor po  tale la cabina deschidere/  nchidere;
  - (b) Organizarea controlului periodic al mesageriilor   n magazia uni  ţii
  - (c) Urm  rirea timpilor de execu  ie pentru presta  iile po  tale
- 

**Condi  ii de aplicabilitate:**

Controlul prelucr��rii:	Condica f 20, Buletinul de verificare f.30
Controlul mesageriilor:	Lista de predare f.16a – special��, Procesul Verbal f.31
Timpilor de execu��ie:	tinerariile CPA, ��stampila de zi

---

**Probe de evaluare**

**Probe scrise/practice** prin care elevul demonstreaz   c   este capabil sa efectueze controlul trimiterilor la cabin     n conformitate cu criteriile de performanță (a), (b)   i (c)   n condi  iile de aplicabilitate specificate

**Titlul uniății:** 12. Mecanisme de automatizare po  tal 

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Analizează utilajele po  tale simple utilizate în mod curent într-o unitate po  tal 
2. Utilizează aparatele, ma inile  i instalațiile de mecanizare po  tal 
3. Monitorizează instalațiile pentru automatizări po  tale

---

**Competența 1:** Analizează utilajele po  tale simple utilizate în mod curent într-o unitate po  tal 

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Enumerarea pieselor de mobilier specifice unit  rilor po  tale
  - (b) Precizarea utilajelor po  tale simple necesare în serviciul po  tal
  - (c) Identificarea  ampilelor  i sigiliilor po  tale
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Mobilier po��tal:	Ghi�ee cu un corp sau două pentru ofician�i, stelaje pentru mesagerii, complexe de cartare, mese de cartare, dulapuri fi�ier
Utilaje po��tale simple:	c�su�a de scrisori simplă, cutia mecanică de scrisori, balan�e, c�ntare, cle�ti pentru sigilat
�ampile �i sigilii:	�ampila de zi, sigiliul cu stem� pentru tu�, sigiliul cu stem� pentru ceară, �ampile pentru indica�iile speciale, sigiliul control mandate

---

**Probe de evaluare**

**Probe orale/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice utilajele simple utilizate în serviciul po  tal, conform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uni zii:**

## **12. Mecanisme de automatizare poștală**

---

**Competența 2:** Utilizează aparatele, ma inile  i instalațiile de mecanizare poștală

---

### **Criterii de performanța:**

- (a) Identificarea ma inilor de francat coresponden a
  - (b) Utilizarea instala iei de redresare a scrisorilor
  - (c) Utilizarea ma inilor, utilajelor de mecanizare poștală
- 

### **Condiții de aplicabilitate:**

Francarea: aplicarea timbrelor sau amprentelor ma inii , de valoarea taxei pe scrisori

Redresarea: aducerea scrisorii pe baza mare pentru citirea adresei cu cititorul optic

Mecanizare poștală: ma ini de legat pachete cu scrisori, ma ini de adi ionat, de  ampilat  i de numărat bancnote

---

### **Probe de evaluare**

Probe orale/practice/ prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice  i să utilizeze mecanismele simple utilizate în serviciul poștal, conform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 3:** Monitorizează instalațiile pentru automatizări poștale

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Prezentarea echipamentelor de lucru necesare într-un oficiu de tranzit
  - (b) Utilizarea echipamentelor de automatizare poștală
  - (c) Prelucrarea corespondenței cu mașina de cartat asistată de calculator
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Echipamente de automatizare: Mașini de indexare a codurilor poștale, mașini de separat corespondența , mașini de cartat colete pe mai multe direcții.

Mașini de cartat, asistate de calculator: IRIS, TOP, PITNEY & BOWES

---

**Probe de evaluare**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice și să utilizeze echipamentele de automatizare poștală, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.



**Titlul uniății:** 13. Tarife poștale

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Aplică normele de tarifare internațională conform CONVENȚIEI UPU - SEUL 1994
2. Tarifează scrisori simple și înregistrate, acte de procedură, cărți poștale, pachete mici;
3. Tarifează mandate poștale și electronice, mesageriile interne
4. Tarifează servicii poștale altele decât cele tradiționale

**Competența 1:** Aplică normele de tarifare internațională conform CONVENȚIEI UPU - SEUL 1994

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Analizarea documentelor UPU privind tarifarea trimiterilor poștale
  - (b) Prezentarea istoriei tarifelor românești în corelare cu Istoria Universală a Poștei.
  - (c) Tarifarea trimiterilor internaționale prezentate și sosite în România
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Documente UPU:	Convențiile de la Seul – 1994, Beijing -1999 și București - 2004
Istoria tarifelor românești:	Mărcile Cap de bour, emisiuni de timbre, efecte poștale
Tarife:	legislație, norme, note interne, Bareme de tarifare

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice și să utilizeze baremele de tarifare interne și externe , conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 2:** Tarifează scrisori simple  i înregistrate, acte de procedură, c r i poștale, pachete mici;

---

**Criterii de performanța:**

- (a)                   Tarifarea obiectelor de coresoonden a simple
  - (b)                   Tarifarea obiectelor de coresponden a înregistrate
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Obiecte de coresponden a:                   scrisori simple  i recomandate, acte de procedură, pachete mici, imprimate, cecograme

Tarifare:   timbre poștale, prima zi a emisiunii, ma ini de francat, vignete pretip rite.

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze baremele de tarifare interne  i externe pentru a taxa un obiect de coresponden a simplu sau cu indica ia Recomandat, conform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 3:** Tarifează mandate poștale și electronice, mesageriile interne

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Calcularea tarifului la mandatele poștale cu  i fără indica ii speciale
  - (b) Tarifarea mandatelor electronice on – line  i e- mandat
  - (c) Tarifarea coletelor poștale cu  i fără valoare declarată  i a scrisorilor deschise cu valoare declarată
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Tarif mandate poștale:	taxe fixe de înregistrare,avizare, taxe pe valoare, taxe pe indica�ii speciale
Mandate electronice:	on line, e – mandat
Tarif mesagerii:	taxe de înregistrare, pe greutate, taxe pe valoare, taxe speciale, taxe obligatorii/ Voluminos, Fragil

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze baremele de tarifare interne  i externe pentru a taxa mandate poștale și electronice, colete  i scrisori cu valoare declarată, conform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uni zii: 13. Tarife poștale**

---

**Competența 4:** Tarifează servicii poștale altele dec t cele tradiționale

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Tarifarea trimiterilor de marketing direct  i promovare
  - (b) Tarifarea serviciilor de curierat rapid intern  i extern
  - (c) Tarifarea serviciilor poștale executate în conven ie
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Trimiteri de marketing:	Postmesager, Postmesager Plus, Infadres, Postafi�, Correspondența Răspuns, CCRI
Servicii de curierat:	Prioripost, Ultrapost; EMS, Sky-Pack
Conven�ii:	Cu BancPost, cu Romtelecom, cu Guvernul, cu casa de Pensii, cu al�i agen�i economici

---

**Probe de evaluare**

**Probe orale/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze baremele de tarifare interne  i externe pentru a taxa presta ii poștale în conven ie, cu contract sau pentru serviciile poștale altele dec t cele tradiționale, conform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uniății:** 14. Utilizarea tehnicilor de lucru în conducerea oficiului poștal

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Controlează formularele poștale utilizate în unitățile poștale
2. Întocmește documentele specifice activității din caseria unităților poștale
3. Desfășoară activități de verificare și control la prezentarea trimiterilor poștale de bază
4. Desfășoară activități de verificare la distribuirea trimiterilor poștale de bază

**Competența 1:** Controlează formularele poștale utilizate în unitățile poștale

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Identificarea tipurilor de formulare poștale utilizate de operatorii po tali
  - (b) Verificarea formularelor specifice categoriei Obiecte de coresponden a
  - (c) Verificarea formularelor specifice categoriei Mandate
  - (d) Verificarea formularelor specifice categoriei Obiecte de mesagerie
  - (e) Verificarea actelor de manipula ie specifice serviciilor de bază
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Tipuri de formulare:	borderouri, facturi, registre chitan�ier cu regim special, tichete, liste de predare, liste de distribuire, avize
Formulare specifice coresponden�ei:	tichete, condici., Eticheta adresă , confirmări, , avize, Nota de constatare,
Formulare specifice mandatelor:	formulare de mandat, borderouri, condici, liste
Formulare specifice mesagerii:	buletine de expedi�ie, condici, liste, avize
Acte de manipula�ie:	itinerarii C.P.A., planuri de îndrumare / cartare,

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să verifice formularele  i actele de manipula ie completate de expeditori  i oficianții/factorii po tali conform criteriilor de performanța (a), (b), (c), (d), (e)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uniății:** 14.Utilizarea tehnicilor de lucru în conducerea oficiului poștal

---

**Competența 2:**  ntocme te documentele specifice activităţii din caseria oficiului

---

**Criterii de performanța:**

- (a)  ntocmirea foii de v rs m nt  i a decontului bănesc
  - (b) Administrarea depozitului de timbre, efecte poștale  i alte valori
  - (c) Operarea cu registrele chitanțiere decont nd încasările ce provin din efectuarea serviciilor poștale
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Foaia de v�rs�m�nt:	document contabil de lucru al oficianului
Administrare:	chitan�a de credit pentru timbre �i efecte poștale
Operare:	�nregistrare, completare, verificare, arhivare; sume în transfer �i taxe pentru serviciile poștale

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să întocmească  i să verifice documentele casierului dintr-un oficiu poștal c nform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.



**Competența 3:** Desf soar  activităţi verificare  i control la prezentarea trimerilor poștale de bază

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Efectuarea operațiunilor de prezentare  i control pentru recomandate bucată cu bucată  i serii
  - (b) Efectuarea operațiunilor de prezentare  i control pentru mandatele poștale bucată cu bucată  i serii
  - (c) Efectuarea operațiunilor de prezentare  i control pentru colete  i scrisori cu valoare declarată
  - (d) Efectuarea operațiunilor de prezentare  i control pentru serviciul de po t  rurală
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Prezentare recomandate:	verificări trimeri, seturi de operații efectuate
Prezentare mandate:	verificări de opera�iilor efectuate la prezentare
Prezentare mesagerii:	verificări conţinut, condiții de admitere ,ambalare, sigilare, legare , greutate at�t pentru bucată cu bucată c�t �i pentru serii
Po�ta rurală:	prezentarea efectuată la factorul rural

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să controleze activitatea de prezentare la serviciile poștale de bază conform criteriilor de performanța (a), (b), (c), (d)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uni zii:** 14.Utilizarea tehnicilor de lucru în conducerea oficiului poștal

---

**Competența 4:** Desf soar  activit i de verificare la distribuirea trimiterilor poștale de

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Verificarea distribuirii obiectelor de coresponden a simplă  i înregistrată de factorii urbani  i rurali
  - (b) Verificarea mandatelor sosite  i a achitărilor de mandatele poștale și în format electronic
  - (c) Verificarea formalit iilor specifice mesageriilor sosite
- 

**Condiții de aplicabilitate :**

Distribuirea recomandatelor:	verificări trimiteri sosite, întocmirea actelor de nereguli, înregistrarea în f.8, bilan�ul cursei de distribuire, trimiteri care nu pot fi distribuite
Achitarea mandatelor:	verificarea pentru achitare, operațiuni la Controlul mandatelor
Mesagerii sosite:	verificări facturi sosite, avizarea mesageriilor, trimiteri avizate, reavizate, reexpediate �i trimise la păstrare

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să verifice distribuirea trimiterilor  i a motivărilor acestora în caz de nepredare, conform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uniății:** 15. Organizarea re etei poștale

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2.0

---

**Competențe:**

1. Analizează modul de organizare a unui operator poștal;
2. Stabile te rela iile profesionale în oficiul poștal urban, rural, OPRM, CRT
3. Analizează locurile de muncă specializate într-un oficiu

**Titlul uniății:**           **15. Organizarea re etei poștale**

---

**Competența 1:**        Analizează modul de organizare a unui operator poștal ;

---

**Criterii de performanța:**

- (a)        Identificarea tipurilor de subunit ti poștale poștale;
  - (b)        Prezentarea modului de organizare a unui unit ti operative de execu ie
  - (c)        Prezentarea modului de organizare a OPRM  i CRT
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Subunit ti poștale:            Oficii urbane, rurale, oficii mecanizate rurale, oficii de tranzit

Organizarea subunit tii:      Pe categorii de activitate: de prezentare, de distribuire, complexă

OPRM ,CRT:                    Oficii de po t  mecanizată rurală  i centre regionale de tranzit

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să prezinte organizarea unor unit ti poștale de execu ie simple sau complexe, conform criteriilor de performanța (a), (b), (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

Titlul uniății: **15. Organizarea re etei poștale**

---

**Competența 2:** Stabile te rela iile profesionale în oficiul poștal urban, rural, OPRM, CRT

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Prezentarea organigramelor oficiilor urbane, rurale  i de tranzit;
  - (b) Stabilirea rela iilor existente între dirigintele de oficiu , oficianții superiori, ofician i, factori, oficii tutelare – factorul rural, sef centru tranzit - compartimente
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Organigrama: oficiu mare, oficiu mediu, oficiu mic, distan e de distribuire, distan e factori rurali, OPRM, CRT

Rela ii: de colaborare, de subordonare, de control tehnic  i financiar

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să deseneze organigramele tuturor tipurilor de subunita i poștale și să stabilească rela iile dintre compartimente conform criteriilor de performanța (a), (b)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 3:**

Analizează locurile de muncă specializate într-un oficiu

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Monitorizarea activităţii în ghi eele specializate din oficiu, cabina deschidere –  nchidere, caseria oficiului ;
  - (b) Organizarea activita ilor de prezentare, cartare, distribuire
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Ghi eu specializat: pe categorii de activita i desf surate în unitatea poștală

Organizare: activitate structurată pe etape ale procesului tehnologic

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să monitorizeze activitatea în ghișee specializate  i să organizeze activita i complexe , conform criteriilor de performanța (a)  i (b)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul uniății:** 16. Rrevizii  i controale financiare

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 1.0

---

**Competențe:**

1. Aplică legislația în vigoare cu privire la obligațiile și răspunderile personalului cu sarcini de gestiune  i a conducătorilor de colective de lucru;
2. Monitorizează modul de organizare a controlului financiar intern la operatorul poștal
3. Monitorizează controlul financiar propriu în unitățile ce au ca profil de activitate comunica iile

**Titlul uniunii:**

**16. Rrevizii și controale financiare**

---

**Competența 1:**

Aplică legislația în vigoare cu privire la obligațiile și răspunderile personalului cu sarcini de gestiune și a conducătorilor de colective de lucru;

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Precizarea rolului managementului financiar în activitatea unui operator poștal în scopul desfășurării unei activități eficiente;
  - (b) Utilizarea legislației specifice gestionarului în sectorul poștal
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Management financiar: Analiza financiară, Planificarea financiară, Gestiunea financiară pe termen scurt, Strategia financiară:

Legislație: Legea gestionarului și a depunerii de garanții

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să aplice legislația financiară în vigoare conform criteriilor de performanță (a), (b) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.



**Competența 2:** Monitorizează modul de organizare a controlului financiar intern la operatorul poștal

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Efectuarea controlului periodic al registrelor cu regim special;
  - (b) Organizarea controlului periodic al situațiilor financiar - contabile din ghi eu ( foile de v rs m nt, decontul bănesc) specifice operatorului poștal
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Control periodic: Registru chitan ier f.5 pe o perioadă determinată , registrul fl, f4, f.47

Situații financiar contabile: foaia de v s m nt, decontul bănesc, situa iile f.10

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să efectueze controlul financiar în subunitatea poștală conform criteriilor de performanța (a), (b),(c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 3:** Monitorizează controlul financiar propriu în unitățile ce au ca profil de activitate comunica iile

---

**Criterii de performanța:**

- (a) Identificarea formelor de control financiar în funcție de timpul c nd a fost efectuat controlul în raport cu opera iile efectuate
  - (b) Organizarea controlului , planificarea verificărilor  i metodelor de control
  - (c)  ntocmirea actelor de control
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Controlul financiar: preventiv sau anticipat, simultan sau continuu, ulterior sau post-operativ

Metode de control: integral, prin sondaj, reciproc, sistematic,  ncruci at faptic, de cercetare  i analiză

Acte de control: procesul verbal de bază, procesul verbal intermediar, procesul verbal de constatare a contravențiilor, nota de constatare

---

**Probe de evaluare**

**Probe practice/scrise** prin care elevul demonstrează că este capabil să execute controlul financiar conform criteriilor de performanța (a), (b)  i (c)  i a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Titlul unității :** 17. Drept și legislație poștală

**Nivel:** 3 avansat

**Valoare credit:** 2

---

**Competențe:**

1. Analizează diferite tipuri de acte normative ;
2. Acționează în conformitate cu răspunderea administrației poștale;
3. Aplică codul de conduită al personalului din unitățile poștale

**Competența 1.** Analizează diferite tipuri de acte normative;

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea prevederilor legale generale referitoare la activitatea poștală;
  - (b) Selectarea informațiilor legislative în rezolvarea unor probleme profesionale;
  - (c) Elaborarea unor tipuri de contracte în funcție de un context dat.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Identificare: ziare, reviste de specialitate, monitor legislativ, internet, norme interne CNPR

Informații: legi, decrete, ordonanțe de guvern, hotărâri

Tipuri de contracte: de prestări servicii poștale, de vânzare-cumpărare, de muncă

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice prevederile legale specifice sectorului poștal să selecteze informațiile și să elaboreze contracte conform criteriilor de performanță (a), (b) și (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 2.** Acționează în conformitate cu răspunderea administrației poștale;;

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Prezentarea atribuțiilor pe care le au părțile în anumite condiții;
  - (b) Recunoașterea răspunderilor pe care le are operatorul poștal și angajații unității poștale
  - (c) Aplicarea sancțiunilor corespunzătoare contravențiilor în activitatea poștală.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Atribuții: drepturi și obligații ale destinatarilor și expeditorilor și ale operatorului poștal,

Răspunderi: statutul disciplinar al personalului din unitățile poștale, despăgubiri acordate de administrație;

Contravenții: constatare, documente constatatoare

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să-și asume răspunderea civilă și penală pentru lucrările încheiate conform criteriilor de performanță (a), (b) și (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.

**Competența 3.** Aplică codul de conduită al personalului din unitățile poștale

---

**Criterii de performanță:**

- (a) Identificarea normele de conduită profesională;
  - (b) Analizarea relațiilor de serviciu ;
  - (c) Asigurarea feed-back-ului activității poștale.
- 

**Condiții de aplicabilitate:**

Norme: coduita personalului din unitățile poștale, confidențialitatea și protecția comunicațiilor,

Relații: relații de serviciu cu terții, conflicte de interese

Feed-back: reclamații și sugestii la serviciul poștal; măsuri de remediere a neregulilor semnalate,

---

**Probe de evaluare:**

Probe orale/practice/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să rezolve situații ivite în executarea serviciului în oficiul poștal conform criteriilor de performanță (a), (b)și (c) și a condițiilor de aplicabilitate, într-o situație reală sau simulată.