



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob
Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,
C. Budurin
Budurin - Furculiță C.
15 decembrie **2023**
AL ASEM

Curriculumul disciplinar

F.03.O.010 Corespondența economică

**Programul de formare profesională tehnică: 101310 Organizarea
serviciilor în hoteluri și complexe turistice**

Calificarea: Receptor unitate de cazare (calificare medie)

Numărul de credite - 2

2023

Aprobat:

La ședința Consiliului metodic – științific al Colegiului Național de Comerț al ASEM proces-verbal _4_ din _12_ decembrie 2023
Director adjunct pentru instruire și educație Rotaru Rotaru Irina

La ședința Catedrei Economie, Turism, Servicii
proces verbal nr. _4_ din _28_ noiembrie 2023
șef catedră Patrașcu Patrașcu Dorina

Autor:

Moțoc Natalia, profesoară de discipline economice, grad didactic unu, magistru în științe economice, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Recenzenți:

ÎI ULIM HOTEL "EUROPA", manager Leșan Nadejda
SRL "JUMBO" Hotel, manager Pana Galina

Cuprins

I.	Preliminarii	4
II.	Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională	4
III.	Competențele profesionale specifice disciplinei	6
IV.	Administrarea disciplinei	7
V.	Unitățile de învățare	7
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	8
VII.	Studiul individual ghidat de profesor	9
VIII.	Lucrările practice recomandate	9
IX.	Sugestii metodologice	10
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	10
XI.	Resurse necesare pentru desfășurarea procesului de studiu	12
XII.	Resurse didactice recomandate elevilor	12

I. Preliminarii

Corespondența economică este una dintre unitățile de curs fundamentale în pregătirea specialiștilor din domeniul economic.

Obiectivul principal al unității de curs F.03.O.010 *Corespondența economică* constă în dezvoltarea dexterităților de redactare a principalelor tipuri de scrisori necesare pentru o activitate de durată a unei întreprinderi și arta vorbirii frumoase. Proiectarea curriculară e realizată în baza prevederilor domeniului de formare profesională 1013 ”Servicii hoteliere, restaurant și alimentație publică” la specialitatea 101310 ”Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice”, a Planului de formare profesională elaborat de Colegiul Național de Comerț al SEM și aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova nr.590 SC-10/22 din 22.06.2022 și Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova.

În derularea oricărei afaceri, utilizarea suporturilor scrise, practic este imposibilă desfășurarea unei activități fără a apela la acte și scrisori de afaceri. Corespondența economică este un aspect foarte important pentru fiecare entitate, dar și pentru persoana însăși care redactează și expediază corespondența. Modul în care o scrisoare, e-mail, fax sunt redactate echivalează cu o carte de vizită a emițătorului.

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

Studierea acestui modul se bazează pe cunoștințele elevilor acumulate în cadrul unităților de curs în mod obligatoriu trebuie certificate până la demararea procesului de instruire la modulul în cauză:

G.01.O.001 Tehnologia informației

G.02.O.002 Bazele comunicării

II. Motivația, utilitatea cursului pentru dezvoltarea profesională

Unitatea de curs F.03.O.010 „Corespondența economică” contribuie la dezvoltarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști ce activează în diverse sfere de activitate, oferindu-le o bază solidă de cunoștințe și aptitudini tuturor celor care vor activa în domeniul serviciilor hoteliere. Această unitate de curs contribuie la formarea abilităților de selectare, de asimilare și aplicare a limbajului de terminologie în corespondență și pentru găsirea modalităților de soluționare a problemelor ce țin de diverse circumstanțe oficiale. În timpul studierii acestei unități de curs elevii dobândesc cunoștințe teoretice și practice necesare desfășurării activității lor

curente, își îmbogățesc capacitățile existente, acestea, contribuind la formarea profesională, le oferă noi și interesante soluții pentru elaborarea actelor, a scrisorilor de afaceri. Pentru a considera o scrisoare bine întocmită din punct de vedere tehnic, această trebuie să posede anumite particularități: concizie, politețe, corectitudine și claritate. Scrisoarea oficială trebuie redactată în așa fel ca ea să poată fi citită cu ușurință, să aibă o logică, propozițiile să fie precise și clare, fiind evitate repetările sau revenirile la subiectele tratate anterior.

În cadrul unității de curs F.03.O.010 *Corespondența economică* sunt studiate diverse modele de scrisori, care permit elevilor de a deprinde idei, exemple pe care le vor utiliza la formularea scrisorilor în dependență de situație. Exercițiile și studiile de caz îi va ajuta la formarea abilităților de selectare, asimilare și aplicare a limbajului economic, cât și pentru găsirea modalităților de soluționare a problemelor în diverse circumstanțe oficiale. Cunoștințele și abilitățile obținute pe parcursul studierii disciplinei vor servi ca fundament pentru formarea profesională a elevilor în cadrul următoarelor unități de curs:

U.03.O.005	Bazele legislației în industria ospitalității
S.03.A.036	Baza tehnico-materială a structurii de cazare
S.04.O.020	Patrimoniul turistic
F.05.O.012	Economie aplicată
F.06.O.014	Management
F.07.O.015	Economia unităților de cazare
S.07.O.023	Tehnologia serviciilor hoteliere
S.08.O.028	Gestitunea structurilor de cazare

Conținutul unității de curs dezvoltă aspectul practic privind întocmirea și redactarea scrisorilor cu conținut economic, privind activitatea internă a entității, precum și scrisorilor private de afaceri ce apar inevitabil în activitatea entității.

În urma competențelor obținute în cadrul unității de curs” Corespondența economică” un bun specialist în devenire va putea desfășura operațiuni și activități destinate să clarifice diverse aspecte neclare prin scrisori, va asigura confidențialitatea informațiilor și datelor aferente operațiunilor efectuate, va primi și va verifica seturile de acte din diverse departamente, va respecta circuitul documentar din entitate conform prevederilor cadrului normativ-legislativ.

Competențele profesionale acumulate pe parcursul studierii acestui curs le vor permite elevilor dezvoltarea unei cariere de succes.

III. Competențele profesionale disciplinei

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

În cadrul disciplinei vor fi formate și dezvoltate următoarele competențe profesionale specifice:

Nr.	Competențe specifice unității de curs	Unități de competență
1.	CS1. Însușirea conceptelor și normelor de bază privind redactarea scrisorilor economice în entitate.	UC.1.1 Dezvoltarea deprinderilor de comunicare în sfera profesională și a competenței de comunicare scrisă. UC.1.2 Cunoașterea și respectarea regulilor de corespondență și a formulelor standard moderne.
2.	CS2. Evidențierea factorilor care contribuie la succesul diverselor tranzacții și exersarea competenței de comunicare scrisă.	UC.2.1 Asimilarea tehnicii de redactare a diverselor tipuri de scrisori oficiale. UC.2.2 Aplicarea strategiilor de întocmire a corespondenței.
3.	CS3. Delimitarea principalelor tehnici de redactare corectă a actelor necesare privitor la procesul de angajare.	UC.3.1 Dezvoltarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști din domeniul hotelier. UC.3.2 Aplicarea normelor standard de întocmire a scrisorilor oficiale în relațiile cu partenerii și clienții.
4.	CS4. Aplicarea normelor de corespondență oficială și a regulilor de redactare a actelor cu conținut economic.	UC.4.1 Respectarea tehnicii de redactare a scrisorilor oficiale și adoptarea unui stil potrivit. UC.4.2 Identificarea și explicarea importanței elementelor din scrisoarea oficială.
5.	CS5. Utilizarea unor tipuri de scrisori pentru corespondența privată de afaceri.	UC.5.1 Respectarea particularităților specifice corespondenței economice. UC.5.2 Dezvoltarea deprinderilor de comunicare în sfera profesională și a competenței de comunicare scrisă.
6.	CS6. Acumularea unui set de cunoștințe în domeniul corespondenței de afaceri care va servi drept pilon pentru formarea profesională.	UC.6.1 Dezvoltarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști din domeniul hotelier. UC.6.2 Aplicarea strategiilor de întocmire a corespondenței oficiale.

IV. Administrarea disciplinei

Codul disciplinei	Denumirea disciplinei	Semestrul	Numărul de ore					
			To tal	Contact direct		Studiul individ ual		
				Prelegeri	Practica		Modalita tea de evaluare	Nr. credite
F.03.O.010	Corespondența economică	III	60	20	10	30	Examen	2

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut
1. Corespondența – metodă de lucru și comunicare	
UC.1.1 Dezvoltarea deprinderilor de comunicare în sfera profesională și a competenței de comunicare scrisă. UC.1.2 Cunoașterea și respectarea regulilor de corespondență și a formulelor standard moderne. UC.5.2 Dezvoltarea deprinderilor de comunicare în sfera profesională și a competenței de comunicare scrisă.	1.1. Definirea corespondenței oficiale ca metodă de lucru și de comunicare. 1.2. Importanța activității de corespondență la etapa actuală. 1.3. Clasificarea corespondenței.
2. Prezentarea corespondenței economice	
UC.1.2 Cunoașterea și respectarea principalelor reguli de corespondență și a formulelor standard moderne; UC.4.2 Identificarea și explicarea importanței elementelor din scrisoarea oficială. UC.5.1 Respectarea particularităților specifice corespondenței economice.	2.1. Papetăria de birou. 2.2. Forma grafică și estetică de prezentare a scrisorii economice. 2.3. Particularitățile gramaticale, lexicale și stilistice specifice corespondenței oficiale. 2.4. Identificarea și descrierea elementelor componente ale scrisorii de afaceri.
3. Redactarea corespondenței personale	
UC.2.1 Asimilarea tehnicii de redactare a diverselor tipuri de scrisori oficiale. UC.4.1 Respectarea tehnicii de redactare a scrisorilor oficiale și adoptarea unui stil potrivit. UC.6.2 Aplicarea strategiilor de întocmire a	3.1. Curriculum Vitae. 3.2. Cererea personală și oficială. 3.3. Scrisoarea de intenție. 3.4. Scrisoarea de recomandare.

corespondenței oficiale.	
4. Corespondența administrativă	
UC.2.2 Aplicarea strategiilor de întocmire a corespondenței. UC.3.2 Aplicarea normelor standard de întocmire a scrisorilor oficiale în relațiile cu partenerii și clienții. UC.6.1 Dezvoltarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști din domeniul hotelier.	4.1. Etapele de întocmire a corespondenței economice. 4.2. Raportul. 4.3. Procesul-verbal. 4.4. Ordinul și dispoziția.
5. Corespondența cu conținut economic	
UC.2.1 Asimilarea tehnicii de redactare a diverselor tipuri de scrisori oficiale. UC.4.1 Respectarea tehnicii de redactare a scrisorilor oficiale și adoptarea unui stil potrivit. UC.5.1 Respectarea particularităților specifice corespondenței economice.	5.1. Cererea de ofertă. 5.2. Scrisoarea de ofertă. 5.3. Scrisoarea de comandă. 5.4. Reclamația.
6. Corespondența privată de afaceri	
UC.2.1 Asimilarea tehnicii de redactare a diverselor tipuri de scrisori oficiale. UC.3.2 Aplicarea normelor standard de întocmire a scrisorilor oficiale în relațiile cu partenerii și clienții. UC.4.1 Respectarea tehnicii de redactare a scrisorilor oficiale și adoptarea unui stil potrivit.	6.1. Scrisorile de felicitare sau de marcare a unor ocazii speciale. 6.2. Invitațiile. 6.3. Cărțile de vizită de afaceri.

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. Crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Studiu individual
			Teorie	Practică	
1.	Corespondența – metodă de lucru și comunicare	6	2	-	4
2.	Prezentarea corespondenței economice	10	4	2	4
3.	Redactarea corespondenței personale	10	2	2	6
4.	Corespondența administrativă	12	4	2	6

5.	Corespondența cu conținut economic	12	4	2	6
6.	Corespondența private de afaceri	10	4	2	4
	Total	60	20	10	30

VII. Studiu individual ghidat de profesor

VIII. Lucrările practice recomandate

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Corespondența – metodă de lucru și comunicare			
1.1 Forma grafică și estetică de prezentare a scrisorii oficiale.	Proiect individual: Modele de scrisori oficiale, respectând forma grafică și estetică	Prezentarea schematică a scrisorii oficiale	Săptămâna 1
2. Prezentarea corespondenței economice			
2.1 Norme de redactare a scrisorii oficiale.	Proiect individual: Modele de scrisori și acte oficiale	Prezentarea modelelor de scrisori și acte oficiale	Săptămâna 2
3. Redactarea corespondenței personale			
3.1 Redactarea unui CV, cerere personală, scrisoare de intenție, scrisoare de recomandare.	Proiect individual: Modele de Curriculum Vitae, cerere personală, scrisoare de intenție, scrisoare de recomandare	Prezentarea CV-lui, cererii, scrisorii de intenție, scrisorii de recomandare	Săptămâna 3
4. Corespondența administrativă			
4.1 Redactarea unui model de raport, proces-verbal, ordin, dispoziție.	Proiect individual: Model de raport, proces-verbal, ordin, dispoziție	Prezentarea modelelor de raport, proces-verbal, ordin, dispoziție	Săptămâna 4
5. Corespondența cu conținut economic			
5.1 Redactarea unui model de cerere de ofertă, ofertă, comandă, reclamație.	Proiect individual: Modele de cerere de ofertă, ofertă, comandă, reclamație	Prezentarea cererii de ofertă, ofertă, comandă, reclamație	Săptămâna 5
6. Corespondența privată de afaceri			
6.1 Redactarea scrisorilor protocolare/private de afaceri: invitații, cărți de vizită, scrisori de felicitare.	Proiect individual: Modele de invitație, carte de vizită, scrisori de mulțumire și alte ocazii	Prezentarea modelelor de invitație, cărți de vizită, scrisori de mulțumire	Săptămâna 6

Nr.	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Prezentarea corespondenței economice.	1.1. Redactarea scrisorii oficiale.	2
2.	Redactarea corespondenței personale.	2.1. Redactarea unui model de C.V., cerere personală, scrisoare de intenție, scrisoare de recomandare.	2
3.	Corespondența administrativă.	3.1. Redactarea unui model de proces-verbal, raport, ordin.	2
4.	Corespondența cu conținut economic.	4.1. Redactarea modelelor de scrisori: cerere de ofertă, oferta, comanda, reclamația.	2
5.	Corespondența private de afaceri.	5.1. Redactarea unei invitații, cărți de vizită, scrisori de felicitare.	2
Total			10

IX. Sugestii metodologice

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

La alegerea strategiilor didactice se va ține cont de următorii factori: scopurile și obiectivele propuse; conținuturile stabilite; resursele didactice, nivelul de pregătire inițială și capacitățile elevilor, competențele ce trebuie dezvoltate. Se recomandă o abordare didactică flexibilă, care lasă loc adaptării la particularitățile de vârstă și individuale ale elevilor, conform opțiunilor metodologice ale fiecărui cadru didactic.

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

Cadrul didactic va stabili coerența între competențele specifice unității de curs, conținuturi, activități de învățare, resurse, mijloace și tehnici de evaluare.

Varietatea metodelor de predare-învățare-evaluare va asigura asimilarea mai lesne a materiei și servește ca instrument de stimulare a interesului elevilor față de unitatea de curs și programul de formare profesională tehnică.

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

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

Se va aplica evaluarea formativă, care se va desfășura pe tot parcursul studierii unității de curs.

În scopul unei evaluări eficiente se vor utiliza metode tradiționale și de alternativă, prin probe orale și scrise, în funcție de cerințele unității de competență. Se vor utiliza următoarele metode, observarea sistematică a comportamentului elevilor, urmărind progresul personal; autoevaluarea; realizarea proiectelor de grup. Pentru fiecare metodă, profesorul va elabora instrumentele de evaluare.

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

La elaborarea sarcinilor/itemilor de evaluare profesorul va ține cont de competențele specifice unității de curs.

Produsele elaborate în cadrul studiului individual vor fi evaluate în bază competențelor specifice unității de curs.

Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive

Nr. crt.	Produse pentru măsurarea competențelor	Criterii de evaluare a produselor
1.	Portofoliul	• Calitatea materialului utilizat. • Creativitatea, originalitatea. • Redactarea. • Corectitudinea limbajului utilizat (exprimare, ortografie, punctuație). • Completitudinea și finalizarea.
2.	Proiectul	• Elaborarea și structura proiectului – acuratețea, rigoarea, logica argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor. • Calitatea materialului utilizat în realizarea proiectului, varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate. • Creativitatea – gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
3.	Studiu de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea ipotezelor propuse și argumentarea acestora. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Utilizarea adecvată a terminologiei. • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului. • Respectarea cerințelor de tehnoredactare.

4.	Teste de evaluare cu itemi	• Corectitudinea interpretării itemului propus spre rezolvare. • Corespunderea rezolvării propuse de condițiile indicate în item. • Corectitudinea selectării răspunsului (pentru itemi cu alegere multiplă). • Corectitudinea metodei utilizate de rezolvare.
----	-----------------------------------	---

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii vor constitui:

1. Sală de curs echipată cu proiector multimedia.
2. Notebook cu Office instalat pentru PPT și conectare la internet sau Wi-Fi.
3. Mobilier adecvat particularităților de vârstă a elevilor.
4. Materiale didactice: suport de curs la Corespondența economică, Limbaj economic-Probleme-Exerciții și studii de caz-Teste, acte normative în vigoare, fișe cu sarcini, hârtie A4, hârtie poster A1, PPT, tablă, cretă colorată.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/accesată/procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
1.	Borcoman, Raisa. Corespondența economică și juridică. Chișinău: ASEM, 2011.	Biblioteca CNC, ASEM	30
2.	Instrucțiune privind ținerea lucrărilor de secretariat în cadrul Cancelariei de Stat a Republicii Moldova	Online: https://ro.scribd.com	nelimitat
3.	Jorovlea, Elvira. Caiet de lucrări practice la Corespondența economică, Chișinău, ASEM, 2018.	Biblioteca CNC, ASEM	nelimitat
4.	Moțoc, Natalia. Suport de curs Corespondența economică, 2019.	Biblioteca CNC, ASEM online	5
5.	Registratura electronică și managementul corespondenței de afaceri	Online: https://star-capture.com	nelimitat
6.	Vârgolici, Niculina. Redactare și Corespondență, București: Editura Universității din București, 2009.	Biblioteca CNC, ASEM	5