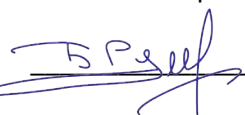




**Ministerul Educației al Republicii Moldova**  
**Centrul de Excelență în Transporturi**

"Aprob"  
Directorul Centrului de Excelență în  
Transporturi



 Boris Rusu  
" 27 " 12 2016

**Curriculumul modular**  
**S.08.O.025 Logistica activității service-urilor auto**

Specialitatea: 71660 - Exploatarea tehnică a transportului auto  
Calificarea: Tehnician mecanic în exploatarea tehnică a transportului auto

**Chișinău 2016**

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



**Autori:**

1. Valeriu Carauș, gradul didactic întâi, Centrul de Excelență în Transporturi.
2. Aurel Nirones, gradul didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.

**Aprobat de:**

Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Transporturi.

Director \_\_\_\_\_

  
Boris Răsu

"27 " 12 2016

**Recenzenți:**

1. Ghenadie Cazacu, gradul didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.
2. Igor Gîrla, gradul didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.

**Adresa Curriculumului în Internet:**

Portalul național al învățământului profesional tehnic

<http://www.ipt.md/ro/produse-educationale>

## Cuprins

I. Preliminarii .....	4
II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională .....	5
III. Competențele profesionale specifice modulului .....	5
IV. Administrarea modulului .....	5
V. Unitățile de învățare .....	5
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare .....	12
VII. Studiu individual ghidat de profesor.....	12
VIII. Lucrările practice recomandate .....	13
IX. Sugestii metodologice .....	14
X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale .....	14
XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii .....	16
XII. Resursele didactice recomandate elevilor .....	16

## I. Preliminarii

Curriculumul modular *Logistica activității service-urilor auto* este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de formare profesional tehnic postsecundar a *tehnicienilor mecanici în exploatarea transportului auto*, care vor îndepli sarcini cu caracter tehnic în domeniul ce asigură funcționarea mașinilor, motoarelor și instalațiilor mecanice și a elementelor acestora prin realizarea lucrărilor de întreținere tehnică și reparație a mașinilor, motoarelor și instalațiilor; asigură controlul tehnic a procesului de producere; asigură respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă, prevenirea incendiilor și protecția mediului; soluționează problemele tehnice ce apar în procesul muncii. Sarcinile specialiștilor cu nivel mediu de calificare constau: în îndeplinirea lucrărilor tehnico-ingineresti simple sau de complexitate medie.

Funcțiile de bază ale Curriculumul sunt:

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

Curriculumul este destinat:

- cadrelor didactice din instituțiile de învățământ profesional tehnic postsecundar;
- autorilor de manuale și ghiduri metodologice;
- elevilor ce studiază la specialitatea în cauză și părinților acestora;
- membrilor comisiilor pentru examenele de calificare;
- membrilor comisiilor de identificare, evaluare și recunoaștere a rezultatelor învățării, dobândite în contexte non-formale și informale.

*Scopul studierii acestui modul* constă în formarea și dezvoltarea competenței profesionale specifice de asigurare a calității prestării serviciilor de metenanță a automobilelor în cadrul service-urilor auto, respectând drepturile consumatorilor, normele de securitate și sănătate în muncă și prevenirea incendiilor, protecția mediului ambiant. De asemenea, modulul contribuie la dezvoltarea competenței profesionale generale de organizare a atelierului, planificarea activității proprii și a subalternilor, gestionarea relațiilor cu clienții, aplicarea legislației în domeniul de activitate.

*Unitățile de curs ce în mod obligatoriu trebuie certificate* până la demararea procesului de instruire la modulul respectiv:

- U.08.O.006 Bazele legislației în domeniu;
- S.04.O.020 Automobile;
- S.03.O.019 Materiale de exploatare auto;
- S.06.O.022 Întreținerea tehnică a automobilelor;
- S.07.O.023 Repararea automobilelor;
- S.07.O.024 Echipament electric și electronic.

## II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională

Studierea acestui modul va contribui la formarea și dezvoltarea de competențe profesionale ce corespund nivelului patru de calificare:

- cunoștințe factice, principii, procese și concepte generale din domeniul prestării serviciilor de mentenanță a automobilelor;
- abilități cognitive și practice necesare pentru organizarea, planificarea, coordonarea și realizarea serviciilor de mentenanță a automobilelor;
- asumarea responsabilității pentru prestarea serviciilor în termenii stabiliți, asigurând calitatea și deservirea clienților pentru conform cerințelor actuale.

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestui modul vor fi aplicate în activitatea profesională a tehnicianului, în special, în ocupațiile legate de prestarea serviciilor de mentenanță a automobilelor în cadrul service-urilor auto. Tot odată aceste competențe vor permite absolventului de a deschide și organiza o afacere proprie în domeniul prestării serviciilor de mentenanță a automobilelor.

## III. Competențele profesionale specifice modulului

În cadrul modulului **Logistica activității service-urilor auto** vor fi formate și dezvoltate următoarele competențe profesionale generale și specifice:

1. Organizarea atelierului și a locurilor de muncă;
2. Planificarea activităților proprii și a subalternilor;
3. Gestionarea relațiilor cu clienții;
4. Asigurarea calității serviciilor prestate.

## IV. Administrarea modulului

Semestrul liceu	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Lucrul individual		
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
VIII	120	35	10	75	examen	4

## V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
1. Organizarea atelierului și a locurilor de muncă		
1. Organizarea atelierului și a locurilor de muncă.	1.1. Misiunea și sarcinile atelierelor(service-urilor) auto.	1.1.1. Identificarea tipului de atelier în corespundere cu criteriile de clasificare a acestora. 1.1.2. Generarea de propuneri vizând lărgirea spectrului de automobile deservite sau diversificarea serviciilor prestate.

Unități de competență	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
	1.2. Organizarea propriei afaceri în domeniul de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilelor	<p>1.2.1. Identificarea și selectarea actelor legislative ce reglementează activitatea de autoservice.</p> <p>1.2.2. Formarea dosarului de autorizare a activității de autoservice.</p> <p>1.2.3. Analizarea situațiilor ce au determinat suspendarea, retragerea autorizației pentru desfășurarea activității de autoservice.</p> <p>1.2.4. Planificarea și realizarea măsurilor de lichidare a abaterilor constatate.</p> <p>1.2.5. Selectarea echipamentelor și SDV pentru dotarea minimă a atelierelor.</p>
	1.3. Structura și personalul atelierelor (service-urilor) auto.	<p>1.3.1. Identificarea subdiviziunii de producere și distingerea rolului funcțional a acestuia în atelierul (service-ul) auto.</p> <p>1.3.2. Corelarea atribuțiilor de serviciu cu funcția ocupată în cadrul atelierului (service-ul) auto.</p> <p>1.3.3. Stabilirea categoriilor de personal și numărului de unități necesar în corespundere cu serviciile prestate și numărului de posturi de lucru.</p>
	1.4. Procesul de producere a prestării serviciilor de mentenanță a automobilelor.	<p>1.4.1. Analizarea cazurilor de abateri, problemelor în realizarea prestării serviciilor de mentenanță a automobilelor.</p> <p>1.4.2. Generarea de soluții vizând reducerea pierderilor de timp nejustificate și eficientizarea procesului de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilelor.</p>
	1.5. Organizarea locurilor de muncă.	1.5.1 Coordonarea amenajării/reamenajării locurilor

Unități de competență	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
		de muncă. 1.5.2 Formularea de propuneri vizând modernizarea locurilor de muncă.
	1.6. SOFT-uri specifice utilizate în cadrul atelierelor auto.	1.6.1.Distingerea SOFTurilor specifice în cadrul atelierelor auto. 1.6.2.Aplicarea SOFTurilor specializate pentru gestionarea procesului de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilelor. 1.6.3. Selectarea informației și recomandărilor tehnice necesare din SOFTuri specializate pentru diagnoză și reparații. 1.6.4.Selectarea nomenclurii și codurilor de identificare a pieselor și materialelor necesare din SOFTuri specializate pentru piese de schimb și materiale.
	1.7. Asigurarea procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto cu piese de schimb, materiale de exploatare și consumabile în corespundere cu recomandările producătorului auto.	1.7.1.Selectarea furnizorului, formarea comenzii, livrarea piesele de schimb și materialele de exploatare necesare în procesul de mentenanță. 1.7.2.Determinarea pieselor de schimb și materialelor de exploatare de calitate și contrafăcute. 1.7.3.Returnarea furnizorului pieselor de schimb și materialelor de exploatare contrafăcute sau cu defecțiuni.
	1.8. Organizarea depozitelor pentru piese de schimb, materiale și SDV.	1.8.1 Înzestrarea și amenajarea depozitului în corespundere cu cerințele de depozitare și securitatea acestora. 1.8.2. Primirea materialelor la depozit. 1.8.2. Repartizarea pieselor de schimb /materialelor pe categorii și nomenclatură. 1.8.3. Inventarierea stocurilor

Unități de competență	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
		<p>pieselor de schimb /materialelor pe categorii și nomenclatură.</p> <p>1.8.4. Formarea comenzilor pentru suplinirea stocurilor epuizate.</p> <p>1.8.5. Eliberarea pieselor de schimb /materialelor de la depozit.</p> <p>1.8.6. Întocmirea documentelor și rapoartelor specifice activității depozitelor.</p> <p>1.8.8. Analizarea cauzelor de returnare a pieselor de schimb /materialelor de la depozit.</p> <p>1.8.9. Formularea propunerilor pentru prevenirea cazurilor de retur a pieselor de schimb /materialelor.</p>
	1.9. Securitatea ecologică a activității atelierelor(service-urilor) auto.	<p>1.9.1. Identificarea factorilor cu impact negativ asupra mediului ambiant.</p> <p>1.9.2. Formularea propunerilor și realizarea măsurilor de diminuare a impactului negativ asupra mediului ambiant.</p> <p>1.9.3. Selectarea și stocarea deșeurilor de producere pe categorii.</p> <p>1.9.4. Determinarea întreprinderilor specializate de colectare și prelucrare a deșeurilor de producere.</p> <p>1.9.5. Organizarea evacuării deșeurilor de producere conform termenilor stabiliți.</p>
	1.10. Supravegherea de stat a activității atelierelor(service-urilor) auto.	<p>1.10.1 Constatarea de întrunire cumulativă a condițiilor pentru începerea controlului.</p> <p>1.10.2. Asigurarea accesului la întreprinderile/subdiviziunile supuse controlului.</p> <p>1.10.3. Prezentarea actelor/informației solicitate de inspector conform tematicii</p>



Unități de competență	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
		<p>controlului realizat.</p> <p>1.10.4. Analizarea actelor de constatare a rezultatelor controlului.</p> <p>1.10.5. Formularea și depunerea contestației privind controlului și/sau rezultatelor acestuia.</p>
<b>2.Organizarea muncii mecanicilor auto în cadrul atelierelor auto</b>		
2. Planificarea activităților proprii și a subalternilor.	2.1. Metodele de organizare a muncii mecanicilor auto în cadrul atelierelor auto.	<p>2.1.1 Selectarea metodei de organizare a muncii în corespundere cu particularitățile atelierului auto.</p> <p>2.1.2. Realizarea grupării lucrărilor conform categoriilor.</p> <p>2.1.3. Distribuirea sarcinilor subalternilor în corespundere cu metoda aplicată de organizare a muncii.</p> <p>2.1.4. Formularea propunerilor vizând implementarea formelor progresive de organizare a muncii.</p>
	2.2. Planificarea și evidența activității desfășurate.	<p>2.2.1. Întocmirea planului de acțiuni de durată lungă și scurtă a subdiviziunii conduse.</p> <p>2.2.2. Elaborarea orarelor de activitate a mecanicilor auto conform comenzilor pentru prestarea serviciilor, orarul de concedii de odihnă.</p> <p>2.2.3. Monitorizarea realizării activităților planificate.</p> <p>2.2.4. Realizarea evidenței prezenței la serviciu a subalternilor, timpului de lucru, volumului de lucru realizat.</p> <p>2.2.5. Întocmirea de rapoarte și statistici a activității desfășurate pentru intervale de timp determinate.</p>

Unități de competență	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
		2.2.6. Formularea propunerilor de menționarea pentru activitatea eficientă sau de sancționare pentru comiterea lacunelor în activitatea subalternilor.
3.Deservirea clienților în procesul tehnologic de prestarea a serviciilor		
3.Gestionarea relațiilor cu clienții.	3.1.Etapele procesului de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilelor.	3.1.1 Executarea etapelor procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto. 3.1.2. Pregătirea pentru realizarea prestării serviciilor de mentenanță auto. 3.1.3. Primirea autovehiculului în service-ul auto de la client. 3.1.4. Monitorizarea realizării serviciilor de mentenanță auto. 3.1.5. Perfectarea, semnarea și eliberarea clientului a documentelor ce reglementează relațiile client – prestator de servicii.
	3.2.Standardul de servire a clientului.	3.2.1. Recepționarea solicitărilor clienților pentru prestarea serviciilor de mentenanță auto. 3.2.2. Informarea și consultarea clientului vizând serviciile/produsele oferite. 3.2.3. Consultarea și informarea clientului privind piesele de schimb și materialele de exploatare utilizate în procesul de mentenanță. 3.2.4. Generarea de recomandări vizând exploatarea automobilului după prestarea serviciilor și predarea acestuia clientului.
4. Sistemului de asigurare a calității prestării serviciilor în atelierele auto		
4. Asigurarea calității serviciilor prestate.	4.1.Calitatea servirii clienților.	4.1.1 Identificarea cerințelor de calitate specifice 4.1.2 Realizarea evidenței și analizarea istoriei vizitelor clienților permanenți ai atelierului

Unități de competență	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
		<p>auto.</p> <p>4.1.3. Prezentarea informațiilor și consultarea clientului la diverse etape a procesului de prestare a serviciului.</p> <p>4.1.4. Realizarea sondajelor de evaluarea a gradului de satisfacere a clientului vizind serviciile prestate și deservirea acestuia.</p> <p>4.1.5. Propunerea măsurilor de îmbunătățire a deservirii clienților</p>
	4.2.Soluționarea cazurilor de reclamație.	<p>4.2.1. Aplicarea cadrului legislativ la soluționarea reclamațiilor.</p> <p>4.2.2. Comunicarea cu clientul la prezentarea cererii de garanție.</p> <p>4.2.3. Verificarea preventivă a autovehiculului</p> <p>4.2.4. Constatarea defectelor, cauzelor apariției, consultarea reprezentanților tehnic a producătorilor de automobile.</p> <p>4.2.5. Planificarea lucrărilor în cazul de garanție și remediere a serviciului necalitativ prestat.</p> <p>4.2.6. Planificarea lucrărilor în cazul acțiunilor de rechemare sau îmbunătățirea calităților automobilelor.</p>

## VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Lucrul individual
			Prelegeri	Practică/ Seminar	
1.	Organizarea atelierului și a locurilor de muncă	78	23	4	51
2.	Organizarea muncii mecanicilor auto în cadrul atelierelor auto	12	4		8
3.	Deservirea clienților în procesul tehnologic de prestarea a serviciilor	16	4	4	8
4.	Sistemului de asigurare a calității prestării serviciilor în atelierelor auto	14	4	2	8
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>75</b>

## VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
<b>1. Organizarea atelierului și a locurilor de muncă</b>			
1.1. Nomenclatura serviciilor prestate în corespundere cu tipul atelierului(service-ului) auto	Studiu de caz a diversificării serviciilor și nomenclaturii unui atelier atelier/service-ul auto	Prezentarea studiului	Săptămâna 1
1.2 Dotarea minimă a atelierelor necesară pentru desfășurarea activității de autoservice.	Lista cu dotarea minimă și calculul investițiilor necesare pentru procurarea acestora	Prezentarea listei	Săptămâna 2
1.3 Atribuțiile de serviciu a personalului de conducere și de producere a atelierului (service-ul) auto.	Fișa de post a unui angajat în producere(conform sarcinii)	Prezentarea fișei	Săptămâna 3
1.4 Furnizorii de piese de schimb și materiale pe piața din Republica Moldova. Modalitățile de furnizare a acestora.	Analiza comparativă a condițiilor de livrare a piesei de schimb/ materialului de la diferiți furnizori	Prezentarea analizei comparative	Săptămâna 4

<b>Materii pentru studiul individual</b>	<b>Produse de elaborat</b>	<b>Modalități de evaluare</b>	<b>Termeni de realizare</b>
1.5 Organizare și înzestrarea depozitelor specializate.	Schiță de amenajare a unui depozit specializat	Prezentarea schiței	Săptămâna 5
1.6 Categoriile de deșeuri a activității de producere în cadrul atelierelor auto.	Studiu de caz a impactului negativ a deșeului (conform sarcinii), soluții de diminuare/stocare a acestuia	Prezentarea studiului	Săptămâna 6
<b>2. Organizarea muncii mecanicilor auto în cadrul atelierelor auto</b>			
2.1. Gruparea lucrărilor la posturile de muncă conform categoriilor: tipul de lucrări; calificarea solicitată; timpul de realizare și termenele de predare.	Lista cu lucrări grupate conform categoriei stabilite în sarcină	Prezentarea listei	Săptămâna 7
<b>3. Deservirea clienților în procesul tehnologic de prestarea a serviciilor</b>			
3.1. Activitățile de pregătire a realizării service-ului de mentenanță auto	Nomenclatorul de lucrări/piese de schimb/materiale pentru serviciul solicitat de client(conform sarcinii)	Prezentarea nomenclatorului	Săptămâna 8
<b>4. Sistemului de asigurare a calității prestării serviciilor în atelierelor auto</b>			
4.1. Organizarea zonelor de recepție și așteptare pentru clienți.	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 9

### **VIII. Lucrările practice recomandate**

Lucrările practice vor fi efectuate în formă de lucrări de laborator. Tematica lucrărilor recomandate:

1. SOFTul de gestionare a procesului de prestare a serviciilor în cadrul atelierelor auto(se recomandă-1C-Autoservice).
2. Primirea autovehiculului în service-ul auto. Completarea actului de recepționare – predare.
3. Completarea devizului de reparație.
4. Determinarea furnizorului de piese de schimb și materiale, formarea comenzii de livrare.
5. Completarea actului de garanție pentru serviciul prestat. Soluționarea cazului de reclamație.

## IX. Sugestii metodologice

Finalitățile procesului de instruire în cadrul modulului **Logistica activității service-urilor auto** sunt materializate prin competențe profesionale generale și specifice. În procesul de instruire orientat spre formarea competențelor, cadrele didactice vor aplica metodele de predare-învățare ce asigură dezvoltarea și consolidarea celor trei componente ale competențelor: cunoștințe, abilități și atitudini.

Pentru formarea cunoștințelor se recomandă o abordare didactică flexibilă, profesorul va utiliza următoarele metode, procedee și tehnici de predare învățare: prelegerea, explicația, conversația euristică, dialogul, problematizarea, precum și forme de lucru: frontal, individual și în echipă.

Pentru formarea abilităților cele mai recomandate strategii sunt cele în care predomină acțiunea de investigație a realității (observația, experimentul, modelarea, demonstrația) și strategiile în care se pune accentul pe acțiunea practică (exercițiul, lucrarea practică, jocul didactic). Aceste strategii au un caracter aplicativ și formează la elevi abilități acțional - practice.

Pentru formarea aptitudinilor se recomandă de a aplica strategiile care formează la elevi valori și atitudini personale: studiul de caz, interviul, jocul de rol, dezbateră, asaltul de idei etc.

Strategiile, metodele și tehnicile utilizate în procesul de formare a competențelor se vor realiza în cadrul unor forme de organizare a acțiunii didactice, cum ar fi:

- activități frontale, se vor aplica preponderent în cadrul prelegerilor;
- activități în grup, se vor aplica preponderent în cadrul lucrărilor practice;
- activități individuale se vor aplica preponderent studiului individual.

Cadrul didactic va ordona conținuturile modulelor curriculumului în conformitate cu logica domeniilor specialității și logica didactică, iar activitățile de predare-învățare vor fi selectate în așa mod, ca să asigure condiții optime pentru formarea și dezvoltarea competențelor specificate în curriculum.

În elaborarea propriilor strategii didactice, fiecare cadru didactic se va conduce de următoarele principii moderne ale educației:

- elevii învață cel mai bine atunci când consideră că învățarea răspunde nevoilor lor;
- elevii învață atunci când sunt implicați activ în procesul de învățare;
- elevii au stiluri diferite de învățare: ei învață în moduri diferite, cu viteză diferită și din experiențe diferite;
- elevii învață cel mai bine atunci când li se acordă timp pentru a “ordona” informațiile noi și pentru a le asocia cu “cunoștințele vechi”.

În activitățile practice accentul se va pune pe realizarea cu exactitate și la timp a cerințelor sarcinilor de lucru. Realizarea sarcinilor în cadrul activităților practice va urmări nu numai dezvoltarea abilităților individuale, dar și a celor de lucru în echipă.

În procesul de predare-învățare-evaluare, în mod obligatoriu, se va asigura respectarea cu strictețe a documentelor tehnice și recomandățiile de uz intern din cadrul service-ului auto.

## X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Axarea procesului de învățare-predare-evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire. Evaluarea continuă va fi structurată în evaluări formative și evaluări sumative (finale).

Pentru evaluarea formativă/continuă a cunoștințelor în cadrul orelor de prelegeri se recomandă de a aplica chestionarea orală sau scrisă, ca instrument de evaluare scrisă se recomandă de a aplica fișe de lucru, teste.

Activitățile de evaluare vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale.

Evaluarea formativă/continuă a abilităților și aptitudinilor se va realiza în cadrul lucrărilor practice și portofoliul format din produse elaborate în cadrul studiului individual.

Evaluarea abilităților și aptitudinilor în cadrul lucrărilor practice se va aplica observarea directă pe parcursul procesului. Ca instrument de evaluare se recomandă de a utiliza fișa de evaluare pentru fiecare elev, cadrul didactic v-a aprecia activitatea elevului în fișă conform criteriilor de evaluare.

Evaluarea abilităților și aptitudinilor în cadrul studiului individual se va realiza prin prezentarea produselor elaborate.

Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările propriu-zise, cadrul didactic va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor, modul de evaluare (bareme/grile/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Evaluarea sumativă se va realiza la finele modului în baza simulării de situații problemă vizând solicitarea pentru prestarea unui serviciu de mentenanță a automobilului, care solicită elevului demonstrarea competenței profesionale. Cadrele didactice vor elabora sarcini prin care vor orienta comportamentul profesional al elevului spre demonstrarea sistemului de cunoștințe și abilități. În acest scop vor fi clar stabiliți indicatorii și descriptorii de performanță ai procesului și produsului realizat de către elev.

**Proba de evaluare sumativă a competențelor** se recomandă de a fi desfășurată în scris, în baza situațiilor de problemă de la viitoarele locuri de muncă:

- solicitare pentru prestarea serviciilor de schimbare a uleiurilor sau lichidelor tehnice;
- solicitare pentru prestarea serviciilor de întreținere tehnică complexă a unui automobil sau a componentelor acestuia;
- solicitare pentru prestarea serviciilor de reparație curentă a automobilului sau a componentelor acestuia;
- solicitare pentru prestarea serviciilor de reparație a caroseriei și realizarea lucrărilor de vopsire;
- solicitare pentru soluționarea cazurilor de reclamație.

În calitate de **produse pentru măsurarea competenței** se vor folosi, după caz:

- act de recepționare-predare a automobilului completat;
- deviz de reparație a automobilului completat;
- cerere-comandă pentru livrarea piselor de schimb/materiale completată;
- certificat de garanție pentru serviciile prestate completat.

**Criteriile de evaluare a produselor** pentru măsurarea competențelor vor include:

- respectarea succesiunii etapelor de prestare a serviciilor;
- respectarea standardului de deservire a clientului și drepturilor acestuia;
- justificarea selectării executorului pentru prestarea serviciului și intervalul de timp propus pentru realizarea lucrărilor;
- corectitudinea completării actelor ce reglementează relațiile prestator de servicii-client;

- corespunderea pieselor de schimb/materialelor selectate specificațiilor tehnice;
- coerența recomandărilor generate clientului cu situații problemă formulată în proba de evaluare.

## **XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii**

**Cerințe minime față de sălile de curs:** tablă școlară, proiector multimedia și ecran. Opțional: tablă interactivă. conexiune la internet.

**Cerințe minime față de sălile pentru activități practice:**

Pentru activitatea practică nr.1 este necesar de minim 5 posturi de lucru echipate fiecare cu elevator și automobil, verificatoare pentru stabilirea stării tehnice.

Pentru activitățile practice nr.2-5 câte un loc pentru fiecare elev, dotat cu calculator personal cu conexiune la internet.

**Opțional:** soft-uri specializate: 1C Autoservice; TEHDOC; AUTODATA. Calculatoare conectate prin rețea la o imprimantă.

## **XII. Resursele didactice recomandate elevilor**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Denumirea resursei</b>	<b>Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa</b>	<b>Numărul de exemplare disponibile</b>
1.	COD TRANSPORTURILOR RUTIERE Nr. 150 din 17.07.2014	<a href="http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=354404">http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=354404</a>	
2.	HOTĂRÎRE GUVERNULUI RM Nr. 1465 din 08.12.2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție	<a href="http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=294402">http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=294402</a>	
3.	LEGE Nr. 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător	<a href="http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&amp;view=doc&amp;id=344613&amp;lang=1">http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&amp;view=doc&amp;id=344613&amp;lang=1</a>	
4.	LEGE Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor	<a href="http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=340558">http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=340558</a>	
5.	Volghin V., Avtoservis. Proizvodstvo i management, Moscova, 2006	Internet	
6.	Volghin V., Avtoservis. Sozdanie i sertifikacia, Moscova, 2006	Internet	
7.	Volghin V., Avtoservis. Structura i personal, Moscova, 2006	Internet	