Iceland Liechtenstein Norway grants

"Working together for a green, competitive and inclusive Europe"

INSPECTORATUL ȘCOLAR JUDEȚEAN DOLJ

COLEGIUL ECONOMIC "GHEORGHE CHIȚU" CRAIOVA

CAIET DE PRACTICĂ

CLASA a –XII-a liceu tehnologic

Domeniul de pregătire profesională

Economic, Administrativ

Autori: prof. dr. IFTIMOV DUMITRU,
prof. POPA MIHAELA
prof. MITRACHE CARMEN CAMELIA
prof. DUȚĂ RAMONA
consilier superior, IFTIMOV GHEORGHIȚA DANIELA

CRAIOVA 2023

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

Iceland Liechtenstein Norway grants

"Working together for a green, competitive and inclusive Europe"

Proiectul de cooperare și mobilitate în domeniul Învățământului Profesional și Tehnic, Programul de Educație, Burse, Ucenicie și Antreprenoriatul Tinerilor din România, finanțat prin Granturile S.E.E. - Mecanismul Financiar 2014 - 2021 cu nr. 2021 - EY - PCVET – 0025
Planul de implementare al proiectului „Devenim specialişti la locul de muncă"

CAIET DE PRACTICĂ
CALIFICAREA PROFESIONALĂ

Numele și prenumele elevului:.....
.....
Denumirea unității de învățământ profesional și tehnic.....
.....
Clasa:.....
Filiera:.....
Profil:.....
Domeniul de pregătire.....
Denumirea operatorului economic partener de practică:
.....
.....
.....
.....

<u>Tutore de practică</u>.....

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

CUPRINS

I. Norme și măsuri ce se impun pentru realizarea practicii 3
II. Drepturi și obligații pentru elevi participanți la stagiul de practică 8
III. Notă introductivă 10
IV. Fișe de documentare specifice și fișe de lucru 14
FD 1/FL 1
Convorbirea telefonică 14/17
FD 2/FL 2
Clasificarea corespondenței 18/20
FD 3/FL 3
Acte oficiale 21/23
FD 4/FL 4
Circulaţia corespondenţei 24/27
FD 5/FL 5
Sisteme de înregistrare a corespondenţei primite şi expediate 28/32
FD 6/FL 6
Tipuri de scrisori utilizate în corepondența comercială (de afaceri) 33/35
FD 7/FL 7
Elementele componente ale scrisorii 36/39
FD 8/FL 8
Conţinutul scrisorii oficiale 40/43
FD 9/FL 9
Redactarea scrisorilor oficiale 44/45
FD 10/FL 10
Clasarea corespondenţei 46/48
FD 11/FL 11
Asigurarea stocului de materiale pentru activitatea de birou 49/50
FD 12/FL 12
Arhivarea corespondenţei 51/53
V. Fișa de observație permanentă 54
VI. Fișa de evaluare 59
VII. Raport zilnic 60
VIII. Chestionar de satisfacție 64
IX. Bibliografie 65

NOTĂ: **FD**- Fișă de documentare
FL - Fișă de lucru

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

I. NORME ŞI MĂSURI CE SE IMPUN PENTRU REALIZAREA PRACTICII

Norme de securitate şi sănătate în muncă

Noţiuni introductive

Securitatea şi sănătatea în muncă este principalul indicator al calităţii muncii, care depinde de nivelul pregătirii profesionale a angajaţilor în materie, organizarea muncii şi timpul de muncă.

Tinerii trebuie să fie protejaţi:

- împotriva oricărei munci susceptibile sa dăuneze securităţii, sănătăţii sau dezvoltării lor fizice, psihologice, morale ori sociale sau să pericliteze educaţia acestora;
- împotriva riscurilor specifice pentru securitatea, sănătatea şi dezvoltarea lor, riscuri care rezulta din lipsa lor de experienţa, din conştientizarea insuficientă a riscurilor existente sau potenţiale ori din faptul că tinerii sunt încă în dezvoltare.

Se interzice munca tinerilor în activităţi care:

- depăşesc capacităţile lor fizice sau psihologice;

implică o expunere nocivă la agenţi toxici, cancerigeni, care determină alterări genetice ereditare, având efecte nocive pentru fată pe durata graviditătii sau având orice alt efect nociv cronic asupra fiinţei umane;

- implică o expunere nocivă la radiaţii;
- prezintă riscuri de accidentare pe care se presupune ca tinerii nu le pot identifica sau preveni, din cauza absenţei simţului lor de securitate sau a lipsei lor de experienţă ori de pregătire;
- le pun în pericol sănătatea din cauza frigului ori căldurii extreme sau din cauza zgomotului ori a prafului.

Norme de securitate în muncă

- Se va asigura poziţionarea cablurilor de alimentare cu energie electrică, în afara căilor de acces, astfel încât să se evite riscurile de deteriorare a acestora prin aşezarea piciorului unui scaun sau a unei mese;
- Se va evita de asemenea poziţionarea pe căile de acces a cablurilor telefonice;
- Toate tablourile electrice trebuie să fie încuiate;
- Instalaţiile electrice trebuie să fie bine izolate, iar aparatele şi maşinile alimentate cu energie electrică trebuie să fie legate la pământ;
- Schimbarea siguranţelor instalaţiilor electrice se va face numai de către personal autorizat.
- În cazul apariţiei unor defecte sau a unei uzuri la cordoanele electrice se va anunţa imediat conducătorul locului de muncă, iar utilizarea echipamentelor se va face numai după repararea sau înlocuirea cordoanelor, de către electricianul de întreţinere;
- Înainte de conectarea unui echipament la o priză electrică trebuie controlată pentru ca aceasta să fie în poziţia „*deconectat*";
- Punerea în funcţiune a oricărui aparat se va face numai după ce a fost cunoscut sistemul de funcţionare şi numai cu carcasa de protecţie intacta;

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

- La utilizarea cuţitelor de mână sau a lamelor pentru tăierea hârtiei, degetele trebuie ţinute departe de tăişul acestora;
- Aşezarea în sertare a obiectelor tăioase sau ascuţite (creioane, cuţite, lame,etc.) se va face numai în compartimente separate;
- La producerea unor tăieturi sau răniri se va folosi trusa de prim-ajutor şi/sau se va cere intervenţie medicală;
- Înainte de folosirea unui scaun, trebuie controlată starea lui, după care se potriveşte intr-o pozitie stabilă, evitându-se aşezarea pe marginea acestuia;
- Înainte de îndepărtarea unui scaun de birou, se va verifica dacă nu exista pericolul de a se răsturna sau de a lovi altă persoană;
- Pentru a se lua un obiect aflat la înalţime se vor utiliza: taburete solide, podiumuri sau scări corespunzătoare;
- Pentru evitarea riscurilor de accidentare prin împiedicare, sertarele birourilor, fişetelor sau ale dulapurilor trebuie ţinute închise;
- La inchiderea sertarelor birourilor sau uşilor caselor de bani, se vor folosi mânerele special confecţionate in acest scop;
- Pentru a se asigura o bună stabilitate a clasorului (dulapului), este necesar ca lucrurile grele să fie aşezate în sertarele de jos ale acestuia;
- La terminarea programului de lucru se va verifica dacă : gazul, curentul electric, apa etc. sunt închise (întrerupte), verificare ce va fi efectuată de către o persoană desemnată de către conducătorul locului de muncă.
- Deplasările dintr-o încăpere în alta se vor efectua cu faţa înainte, iar deschiderea uşilor se va face lent, astfel încât să se evite accidentarea persoanelor din încăperea alăturată, aflate în imediata apropiere a uşilor.

La circulaţia pe scări de acces se vor respecta următoarele reguli:

- se va circula numai pe partea dreaptă;
- se va merge încet, unul după altul;
- se vor îndeparta de pe trepte toate obiectele care ar putea provoca alunecarea (creioane, coji de fructe, etc.);
- se va sprijini de mâna curentă;

La utilizarea asccensoarelor, se vor respecta următoarele reguli :

- se va intra întotdeauna cu faţa înainte în cabină ;
- nu se va depaşi sarcina maximă de transport a ascensorului, iar încărcătura va fi repartizată uniform pe platforma acestuia;
- se va semnala imediat, responsabilului ISCIR pe instituţie, orice defecţiune constatată la ascensor;
- manevrarea uşilor cu geamuri se va face lent.

Reguli pentru deplasarea prin clădire:

- La ieşirea din clădire, orice persoană se va asigura în toate direcţiile pentru a nu fi surprinse de vreun mijloc de transport;
- La intersecţii trebuie să se circule numai pe partea dreaptă, mergându-se

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

încet, pentru a se evita coliziunea cu o altă persoană sau cu un mijloc de transport;

- Trebuie să se privească în direcţia de mers, iar la transportul unor pachete, în braţe, acestea NU trebuie să impiedice vizibilitatea;
- Pardoselile în încăperi trebuie întreţinute, iar urmele de ulei sau apă trebuie înlăturate. Orice defecţiune ale pardoselilor (spărturi sau rupturi de linoleum, covoare etc.) trebuie semnalate personalului de întreţinere;
- In timpul programului de lucru, trebuie folosită o încălţăminte corespunzătoare pentru a se evita orice pericol de accidentare prin alunecare;
- Pentru protecţia personalului care face curăţenie, cioburile de sticlă trebuie învelite şi depuse astfel încât să fie uşor identificate de către acest personal, de preferat fiind a se lăsa la vedere, pe birou.

Reguli pentru deplasarea spre şi de la locul de desfăşurare a practicii:

- Pietonii sunt obligaţi să se deplaseze numai pe trotuar, iar în lipsa acestuia, pe acostamentul din partea stânga a drumului, în direcţia lor de mers. Când şi acostamentul lipseşte, pietonii sunt obligaţi să circule cât mai aproape de marginea din partea stânga a părţii carosabile, în direcţia lor de mers.
- Pietonii au prioritate de trecere faţă de conducătorii de vehicule numai atunci când sunt angajaţi în traversarea drumurilor publice prin locuri special amenajate, marcate şi semnalizate corespunzător, ori la culoarea verde a semaforului destinat pietonilor.
- Traversarea drumului public de către pietoni se face perpendicular pe axa acestuia, numai prin locurile special amenajate şi semnalizate corespunzător, iar în lipsa acestora, în localităţi, pe la colţul străzii, numai după ce s-au asigurat ca o pot face fără pericol pentru ei şi pentru ceilalţi participanţi la trafic.

Măsuri pentru situaţii de urgenţă

- **În caz de incendiu:**

Organizarea echipelor de intervenţie în caz de incendiu, pe toată durata desfăşurării activităţilor didactice, cu precizarea nominală a sarcinilor ce revin membrilor acestora în legatură cu:

- alarmarea şi anunţarea incendiilor;
- alertarea forţelor de intervenţie proprii;
- alertarea forţelor cu care cooperează;
- alertarea pompierilor militari;
- efectuarea operaţiilor şi manevrelor de acţionare a funcţionării sau întreruperii, după caz, a alimentării cu electricitate, gaze sau energie termică aferente şi de punere în funcţiune a instalaţiilor de prevenire şi stingere a incendiilor;
- evacuarea şi salvarea persoanelor şi a bunurilor materiale;
- executarea intervenţiei de stingere;

- **În caz de cutremur:**

- păstrarea calmului;
- se rămâne în încăpere departe de ferestre, sub o grindă, birou masă, bancă;
- nu se fuge din clasă, nu se sare pe geam, nu se aleargă pe scări, nu se alergă pe stradă; deplasarea se face cu calm spre un loc sigur și deschis;

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

- dacă a trecut șocul puternic al seismului, se închid imediat sursele de foc, cât se poate de repede, iar dacă a luat foc ceva se intervine imediat;
- acordați primul ajutor celor afectaţi de seim;
- ascultați numai anunțurile posturile de radio-televiziune și recomandările acestora.

Măsuri privind acordarea primului ajutor

In toate cazurile de acordare a primului ajutor, este important:

- să se aline durerea;
- sã se asigure locul accidentului;
- să se ia mãsurile de prevenire pentru ca starea de fapt sã nu se înrãutățeascã;
- să se stabileascã contactul cu persoana bolnavã sau accidentatã;
- să se acționeze corespunzãtor cînd persoana accidentatã sau bolnavã este lipsitã de cunostintã; ·
- să se aline durerea;
- să se stabileascã prioritățile.

Asigurarea locului accidentului*:* personalul de prim ajutor trebuie, în primul rând, sã asigure securitatea persoanei accidentate și a celor din jur, cât și a lui însuși. Aceasta înseamnã scoaterea persoanei accidentate din zona în care a avut loc accidentul, dacă există pericol de incendiu, explozie etc.

Prevenirea agravãrii situației*.*

Pentru a preveni agravarea traumatismelor sau a bolii, personalul de prim ajutor trebuie sã examineze accidentatul/accidentații. El/ea va trebui sã evalueze situația și sã înțeleagã cauzele care au provocat-o.

- Exemple asupra modului în care personalul de prim ajutor trebuie sã gândeascã și sã acționeze pentru a preveni agravarea situației:
- Pentru a preveni sufocarea, asezați persoana care și-a pierdut cunoștința în poziție lateralã, stabilã.
- Hemoragia trebuie sã fie opritã rapid, pentru a preveni pierderea inutilã a sîngelui. In cazul simptomelor și indiciilor de oase fracturate, se vor lua mãsurile necesare pentru prevenirea agravãrii fracturii și aperforãrii pielii de cãtre oasele fracturate.
- Când temperatura aerului este scãzutã, trebuie sã se prevină scãderea inutilã a temperaturii corpului.

Stabilirea contactului cu persoana bolnavã sau accidentatã :

- Prima examinare trebuie sã evidentieze posibilele traumatisme fizice ale victimei.
- Purtati-vã calm, hotãrat și cu încredere.
- În timpul examinării, tineți în mîna dumneavoastrã mâna accidentatului, pentru a stabili un contact fizic.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

- Așezați mâna cealaltă pe pieptul sau pe abdomenul acestuia, când îl întrebați dacă are dureri în zona respectivă.
- Accidentatul să fie protejat față de mediul înconjurîtor.

Intervenția în cazul în care o persoană este lipsită de cunoștință

In această situație, viteza cu care se acționează este de cea mai mare importanță. Examinarea și tratamentul trebuie sî fie efectuate rapid – o evaluare a semnelor, a indiciilor clare care demonstrează lipsa de cunoștință.

Ameliorarea durerii - durerile pot fi ameliorate prin aplicarea de bandaje, prin imobilizare și printr-o transportare corespunzătoare.

Priorități - In cazul în care există mai multe persoane accidentate, este important să stabilim prioritățile, astfel încât primul ajutor să se acorde persoanei celei mai grav accidentate. Poate fi dificil de stabilit o linie corectă de priorități.

II. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE ELEVILOR PRACTICANŢI

Pe parcursul derulării stagiilor de practică, un rol foarte important îl au îndrumătorii de practică atât în ceea ce privește**respectarea drepturilor și obligațiilor elevilor participanți la stagiile de practică , cât și** în asigurarea securităţii şi sănătăţii acestora. Acest rol poate fi realizat prin mai multe modalităţi:

- asigurarea implementării procedurilor de securitate la locul de muncă;
- explicarea importanţei acestora;
- oferirea unui bun exemplu personal;
- sprijinirea promovării unei culturi de prevenire a riscurilor;
- recompensarea comportamentului în deplină securitate.

Supravegherea elevilor practicanți implică următoarele:

- **evaluarea** deprinderilor/competenţelor tinerilor privind realizarea sarcinilor de muncă;
- **identificarea** pericolelor potenţiale de vătămare a tinerilor. Tinerii sunt mult mai vulnerabili şi au nevoie de o supraveghere mai atentă faţă de alte categorii de lucrători;
- **punerea în aplicare** a unor măsuri eficiente de prevenire/ţinere sub control a riscurilor; de exemplu, dispozitive de protecţie, protectori, interdicţii, inspecţii, verificări punctuale, informare, instruire, proceduri de securitate şi supraveghere;
- **îmbunătăţirea** şi simplificarea continuă a procedurilor de securitate;
- **informarea şi instruirea** cu privire la bunele practici;
- **demonstrarea** procedurii corecte, în ritm mai lent, dacă este necesar;
- r**epartizarea** sarcinilor de muncă în conformitate cu capacităţile individuale şi asigurarea unei îndrumări directe a tinerilor până la dobândirea competenţelor profesionale;
- **verificarea** înţelegerii procedurilor corecte şi a precauţiilor necesare;
- u**rmărirea** performanţelor şi repetarea demonstraţiei, dacă este necesar, pentru îmbunătăţirea nivelului de înţelegere;
- a**scultarea** tinerilor, facilitarea schimbului de opinii şi consultarea acestora, de exemplu, prin implicarea lor în evaluarea riscurilor;

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

- **informarea** tinerilor privind persoanele care îi pot ajuta/sfătui în lipsa voastră, precum şi asupra a ceea ce trebuie să facă dacă nu se simt în siguranţă;
- **asigurarea** cunoaşterii de către tineri a procedurilor în caz de urgenţă;
- **furnizarea** tuturor procedurilor de securitate în muncă sub formă scrisă şi a echipamentului individual de protecţie pentru realizarea sarcinii de muncă respective;
- **instituirea sistemului de valori**, prin explicarea importanţei securităţii şi sănătăţii în muncă, promovarea atitudinilor corecte, sensibilizarea şi prezentarea exemplelor bune;
- **motivarea**, ocrotirea, facilitarea participării şi îndrumarea tinerilor;
- **controlarea**, organizarea şi disciplinarea, dacă este cazul.

Drepturile elevilor practicanți

- să fie informaţi asupra riscurilor existente la locul de muncă;
- să fie informaţi asupra modalităților de a acționa pentru pentru a fi în siguranţa;
- să fie informaţi asupra modalităților de a acţionaţiona în caz de accident sau situaţie de urgenţă;
- să beneficieze în mod gratuit de instruire şi informare adaptată specificului sarcinii de muncă;
- să participe activ, punând întrebări sau semnalând orice fel de practici sau condiţii nesigure;
- să fie consultaţi de angajator cu privire la aspectele de securitate şi sănătate în muncă;
- în cazul în care au îndoieli privind orice aspect legat de securitatea muncii sau sarcina de muncă pe care sunt solicitaţi să o efectueze, au dreptul şi responsabilitatea de a aduce la cunoştiinţă coordonatorului de la locul de muncă aceste procupări;
- de a să refuza efectuarea unei munci lipsite de siguranţă.

Obligaţiile elevilor practicanţi

Fiecare elev trebuie să îşi desfăşoare activitatea de practică în conformitate cu instrucţiunile primite, astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât şi alte persoane care pot fi afectate de acţiunile sau omisiunile sale. Astfel, elevii practicanți au următoarele obligaţii:

- să utilizeze corect maşinile, aparatura, uneltele, substanţele periculoase, echipamentele de transport şi alte mijloace de producţie;
- să utilizeze corect echipamentul individual de protecţie acordat şi, după utilizare, să îl înapoieze sau să îl pună la locul destinat pentru păstrare;
- să nu procedeze la scoaterea din funcţiune, la modificarea, schimbarea sau înlăturarea arbitrară a dispozitivelor de securitate proprii, în special ale maşinilor, aparaturii, uneltelor, instalaţiilor tehnice şi clădirilor, şi să utilizeze corect aceste dispozitive;
- să comunice imediat instructorului de practică şi/sau lucrătorilor desemnaţi orice situaţie de muncă despre care au motive întemeiate să o considere un pericol pentru securitatea şi sănătatea personalului implicat, precum şi orice deficienţă a sistemelor de protecţie;

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

- să aducă la cunoştinţa instructorului de practică şi/sau tutorelui accidentele suferite de propria persoană;
- să coopereze, atât timp cât este necesar, cu celalți elevi practicanți, cu instructorului de practică şi/sau cu lucrătorii desemnaţi, pentru a permite agentului economic să se asigure că mediul de muncă şi condiţiile de lucru sunt sigure şi fără riscuri pentru securitate şi sănătate, în domeniul său de activitate;
- să îşi însuşească şi să respecte prevederile legislaţiei din domeniul securităţii şi sănătăţii în muncă şi măsurile de aplicare a acestora;
- să dea relaţiile solicitate de către inspectorii de muncă şi inspectorii sanitari, dacă este cazul.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

III. Notă introductivă

Acest caiet a fost creat în cadrul proiectului „Devenim specialişti la locul de muncă", Nr. proiect: 2021-EY-PCVET-0025 ca urmare a exeprienței dobândite în timpul derulării proiectului de către tutorii de practică si reprezentanții agentului economic participanți la vizita de studiu din Portugalia.

Caietul îi ajută pe elevi să se dezvolte profesional și personal prin contactul cu piața muncii din Portugalia.

Scopul principal este acela a de a îmbunătăţi activitatea de instruire practică a elevilor de la calificarea profesională Tehnician în administraţie, ce se formează în domenii VET, în cadrul stagiilor practice la agentii economici.

Tehnician în administraţie este o calificare care se referă la executarea de sarcini care implică planificarea, organizarea, monitorizarea, controlul şi înregistrarea evenimentelor din administraţia publică. Tehnicianul în administraţia publică are în vedere realizarea următoarelor obiective: utilizarea echipamentelor birotice şi a softurilor specifice în activitatea de secretariat şi de contabilitate, redactarea, primirea, trierea şi transmiterea corespondenţei, organizarea întalnirilor/şedinţelor de lucru, desfăşurarea activităţilor specifice relaţiilor publice şi de protocol, activitatea de documentare (culegerea, selectarea, difuzarea, şi clasarea documentaţiei/informaţiilor), aplicarea legislaţiei referitoare la funcţionarul public şi administraţia publică, integrarea în cultura organizaţiei şi în viaţa profesională.

Ocupaţiile C.O.R.(Clasificarea Ocupaţiilor din România), ce pot fi practicate, inclusiv codurile din COR

331306 Contabil bugetar
331307 Secretar economic (studiimedii)
331309 Referent
334301 Secretar administrativ
334302 Secretar asistent director
334304 Asistent manager
334304 Asistent cabinet
411001 Funcţionar administrativ
412001 Secretară
412002 Secretară dactilografă
412003 Secretară prelucrare texte
441901 Funcţionar ghişeu servicii publice
441502 Funcţionar documente
422502 Funcţionar informaţii clienţi

Unităţile de rezultate ale învăţării corespunzătoare competenţelor identificate pentru ocupaţiile vizate

<u>Unităţi de rezultate ale învăţării tehnice generale:</u>

15.Etică şi comunicare profesională
16.Aplicarea conceptelor de bază ale contabilităţii
17.Utilizarea metodelor, procedeelor şi principiilor contabilităţii
18.Organizarea activităţii unităţilor economice

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

19.Asigurarea calităţii produselor şi serviciilor
20.Protecţia consumatorului, personalului şi a mediului
21.Administrarea firmei
22.Evaluarea oportunităţilor de piaţă
23.Aplicarea politicilor de marketing
24.Înregistrarea operaţiilor economico- financiare
25.Întocmirea situaţiilor financiare
26.Aplicarea tehnicilor de negociere şi contractare
<u>Unităţi de rezultate ale învăţării tehnice specializate</u>
13.Înregistrarea evenimentelor şi tranzacţiilor în instituţiile publice
14.Realizarea activităţii de birou

Rezultate ale învăţării, corespunzătoare modulelor ce constituie Stagiile de Pregătire Practică, conform O.M.E.N. nr. 3501/ 2018.

Nr. crt.	Cunoștințe	Abilităţi	Atitudini
1.	14.1.2. Prezentarea problemelor cotidiene din organizaţie 14.1.3. Descrierea utilitarelor personale	14.2.3 Analizarea problemelor cotidiene din organizaţie: corespondenţă scrisă, convorbiri telefonice, curierat 14.2.4 Organizarea, utilizarea, reînnoirea unor utilitare personale	14.3.3 Manifestarea capacităţii de analiză a modului de primire-transmitere a informaţiilor prin diverse forme de comunicare în funcţie de situaţia concretă şi de interlocutor
2.	14.1.5. Prezentarea procedurilor de monitorizare a corespondenţei	14.2.7 Analizarea procedurilor de monitorizare a corespondenţei	14.3.5 Manifestarea independenţei în stabilirea procedurilor de monitorizare a corespondenţei
3.	14.1.6 Descrierea elementelor definitorii ale administrării corespondenţei	14.2.8 Analizarea elementelor definitorii ale administrării corespondenţei	14.3.6 Manifestarea capacităţii de analizare a corespondenţei ce ţine de competenţa compartimentului secretariat
4.	14.1.8. Prezentarea elementelor caracteristice ale structurii şi redactării scrisorilor oficiale	14.2.10 Analizarea elementelor caracteristice ale structurii scrisorilor oficiale 14.2.11Redactarea documentelor cu caracter juridic, a actelor doveditoare ce se eliberează la cerere, a	14.3.8 Asumarea responsabilităţii în redactarea scrisorilor oficiale

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

		documenelor cu caracter special 14.2.12 Redactarea scrisorilor oficiale cu respectarea regulilor şi folosirea diferitelor tipuri de texte	
5.	14.1.9. Prezentarea modalităţilor de expediere, clasare şi arhivare a corespondenţei	14.2.13 Analizarea modalităţilor de expediere, clasare şi arhivare a corespondenţei	14.3.9 Implicarea activă în monitorizarea corespondenţei conform regulilor prestabilite, pentru a asigura un acces rapid la documente
6.	14.1.11. Descrierea elementelor specifice activităţii de birou	14.2.15 Analizarea elementelor specifice activităţii de birou	14.3.12 Folosirea responsabilă a mijloacelor media interactive şi a echipamentelor de birotică 14.3.13 Manifestarea atenţiei în utilizarea softului informaţional specific activităţii de secretariat
7.	14.1.12. Prezentarea echipamentelor de birotică	14.2.16 Analizarea soft-ului informaţional specific activităţii de secretariat	
8.	14.1.13. Prezentarea soft-ul informaţional specific activităţii de secretariat	14.2.17 Utilizarea echipamentelor de birotică pentru a produce, prezenta documente specifice activităţii de secretariat	

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

Standard de evaluare asociat unităţilor de rezultate ale învăţării

Criterii şi indicatori de realizare şi ponderea acestora

Nr. crt.	**Criterii de realizare şi ponderea acestora**		**Indicatori de realizare şi ponderea acestora**	
1.	Primirea şi planificarea sarcinii de lucru	30%	Redactarea documentelor cu caracter juridic, a actelor doveditoare ce se eliberează la cerere, a documenelor cu caracter special	50%
			Alegerea formularisticii de specialitate, a legislaţiei din administraţie, a documentelor de specialitate, a echipamentelor de birotică necesare realizării sarcinii de lucru	40%
			Asigurarea condiţiilor de aplicare a normelor cu privire la protecţia muncii şi a mediului	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de redactare a documentelor	25%
			Redactarea documentelor într-un stil clar şi concis cu respecatrea formelor şi formulelor oficiale în conformitate cu fişele de lucru	50%
			Folosirea corespunzătoare a resurselor material, informaţionale, financiare şi umane	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea şi promovarea sarcinii realizate	30%	Documentele redactate sunt întocmite corect	20%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	10%
			Prezintă o apreciere globală a muncii realizate	20%
			Argumentează folosirea diferitelor tipuri de texte	40%
			Indicarea corectă a stilurilor, particularităţilor lexicale şi gramaticale specific corespondenţei oficiale	10%
			Total	100%
	Total	100%		

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

IV. FIȘE DE DOCUMENTARE ȘI FIȘE DE LUCRU

FIŞĂ DE DOCUMENTARE NR. 1
Tema: Convorbirea telefonică

Principii generale:

În procesul de comunicare, telefonul este unul din cele mai comode mijloace de comunicare.

Telefonul constituie un mijloc rapid deinformare care pune în legătură aproa pe imediat doi interlocutori indiferent de distanţa la care aceştia se află, permiţând astfel un schimb imediat de informaţii.

Caracteristici :

· Are un display pe care este afişat numărul ;

· Unele aparate oferă posibilitatea de reapelare automată a ultimului număr format ;

· Oferă posibilitatea de receptare a mesajului fără amai fi nevoie de ridicarea receptorului ;

· Oferă posibilitatea ca prin apăsarea unei taste sau a unei combinaţii de taste să apeleze unul din numerele stocate ;

· Unele aparate au încorporate un robot telefonic care răspunde în lipsa unui receptor.

Robotul telefonic înglobat permite:

· Înregistrarea mesajelor primite în lipsa titularului ;

· Audierea acestora la întoarcere;

· Înregistrarea în memorie a convorbirilor curente;

· Trasmiterea unui mesaj primit la o alta staţie;

· Verificarea mesajelor sunând de la un alt post telefonic ;

· Schimbarea automată a modului de recepţie (asistată sau neasistată).

Pentru a **folosi** acest mijloc de comunicare **în mod eficient** atât de emiţător cât şi de receptor, este necesar a fi stabilită o anumită deontologie în convorbirile telefonice:

- prima impresie contează. Felul în care răspunzi la telefon spune multe despre tine şi organizaţia pe care o reprezinţi;

- conducerea trebuie să ştie cum sunt folosite telefoanele organizaţiei, instituţiei, pentru a cunoaşte în ce măsură este respectat codul bunelor maniere de către angajaţi şi ce atitudine manifestă aceştia faţă de publicul larg;

- cel care răspunde la telefon trebuie să aibă o dicţie bună, iar vocea să fie caldă şi plăcută pentru a întâmpina în mod amabil apelul telefonic.

Convorbirea telefonică

Înainte de a răspunde la telefon, informaţi-vă asupra modului de funcţionare a sistemului telefonic utilizat de organizaţia dumneavoastră. Întreruperile sunt experienţe neplăcute - risipesc timp şi creează o impresie proastă; nu răspundeţi niciodată la telefon fără hârtie şi creion; păstraţi lângă propriul telefon la îndemână un creion şi un bloc-notes, o listă cu telefoanele interioare, o agendă de programare a întâlnirilor, dacă este necesar; întrerupeţi alte discuţii şi reduceţi orice alt zgomot, înainte de a ridica receptorul.

A. Înainte de apel:

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

- Făceţi-vă note cu ceea ce doriţi să obţineţi, punctaţi-vă cererile principale, notaţi-vă datele, faptele la care doriţi să vă referiţi;
- Citiţi dosarele, corespondenţa etc. care vă pot fi necesare în cursul conversaţiei. Nu lăsaţi interlocutorul să aştepte în timp ce răsfoiţi hârtiile necesare;
- Pregătiţi-vă o hârtie pentru a vă nota ceea ce doriţi să reţineţi;
- Încercaţi să folosiţi numele persoanei căreia doriţi să-i vorbiţi. Uneori poate fi imposibil să-i aflaţi numele deci folosiţi o agendă telefonică cu numele şi numerele pe care le sunaţi în mod regulat;
- Amintiţi-vă că există ore la care apelurile sunt mai ieftine. Comunicarea dumneavoastră poate aştepta?
- Formaţi cu grijă numărul (sau rostiţi-l clar operatorului).

B. În timpul convorbirii telefonice:

- Salutaţi ("bună ziua", "bună seara" etc), spuneţi-vă numele, firma şi numele persoanei pe care doriţi să o contactaţi;
- Aşteptaţi răbdător să primiţi legătura. Se poate să fiţi pus în legătură cu o secretară sau cu telefonul departamentului, atunci reveniţi la precizarea anterioară;
- Dacă sunteţi întrerupt, puneţi receptorul în furcă, aşteptaţi câteva secunde şi sunaţi din nou;
- Fiţi concis. Multe convorbiri îşi pot atinge scopul în 20 de secunde, timp în care un avion parcurge 5 kilometri;
- Enunţaţi subiectul-cererea clar, suficient pentru a pune interlocutorul în temă;
- Referiţi-vă periodic la notele dumneavoastră;
- Opriţi-vă din când în când pentru a obţine confirmarea că mesajul dumneavoastră este înţeles;
- Pronunţaţi clar numele şi adresele;
- Luaţi notiţe, în special notaţi-vă numele şi numărul persoanei căreia îi vorbiţi;
- Rezumaţi punctele principale ale unei conversaţii lungi iar la sfârşitul acesteia întotdeauna concluzionaţi confirmând orice acţiune solicitată saudata unei întâlniri;
- Dacă lăsaţi un mesaj pentru altcineva, ajutaţi persoana care răspunde la telefon să preia mesajul corect. Nu divagaţi atunci când transmiteţi esenţa mesajului. Spuneţi-i care sunt principalele puncte care trebuie notate;
- Fiţi politicos. Mulţumiţi interlocutorului pentru ajutor, chiar dacă nu aţi primit informaţia dorită. Stimularea bunăvoinţei nu este numai o parte a politeţii, ea ajută la cultivarea relaţiilor viitoare;
- Eticheta cere ca, atunci când sunaţi dumneavoastră, să decideţi momentul de încheiere al unei convorbiri, dar apelaţi la discernământ.

C. Achiziţionarea informaţiilor prin telefon

Pentru achiziţionarea informaţiilor necesare pregătirii unui raport sau numai ca o parte a activităţii de zi cu zi, puteţi avea nevoie să contactaţi sursa primară a informaţiilor sau pe cineva care are acces la acel tip de date. Comunicaţiile telefonice sunt larg răspândite la firmele industriale sau comerciale, iar atunci când este necesar un schimb rapid de informaţii, telefonul devine un instrument de neînlocuit.

D. După convorbirea telefonică:

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

- completaţi notiţele, pentru a fi inteligibile mai târziu;
- notaţi ora şi data;
- reţineţi orice informaţie relevantă pentru viitor sau notaţi-o în agendă; informaţi despre rezultatele convorbirii pe colegii care sunt implicaţi în problema respectivă;
- verificaţi-vă notiţele şi completaţi-le, astfel încât să fie inteligibile mai târziu, dar mai ales pentru destinatar, dacă aţi preluat un mesaj pentru altcineva.

Trei condiţii se cer imperios a fi respectate de către oricine răspunde la un telefon: să fie politicos, săritor şi eficient.

Nu uitaţi! Când vorbiţi la telefon, buna reputaţie a organizaţiei este în mâinile dumneavoastră.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE LUCRU NR. 1
Tema: Convorbirea telefonică

Sarcini de lucru:

1. Enumeraţi caracteristicile telefonului care fac din acesta un mijloc de comunicare comod şi eficient.

.....
.....
.....
.....
.....

2. Menţionaţi paşii care trebuiesc efecuaţi:

a) Înainte de apelul elefonic

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

b) În timpul convorbirii telefonice

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

c) După convorbirea telefonică

.....
.....
.....
.....
.....

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FISA DE DOCUMENTARE NR.2
Tema: Clasificarea corespondenței

Corespondenţa oficială cuprinde totalitatea scrisorilor şi actelor care circulă între persoane juridice sau între o persoană fizică şi o persoană juridică, în scopul stabilirii unor relaţii între ele. Actele emise de o autoritate (persoană juridică) sunt considerate acte oficiale.

Corespondenţa oficială se poate clasifica după mai multe criterii:

a) după criteriul de circumscriere:

§ ***corespondenţa internă*** (intre compartimente sau responsabili ai aceleaşi organizaţii);

§ ***corespondenţa externă*** (către sau de la o instituţie spre mediul exterior – altă instituţie sau persoană).

b) după domeniul de activitate:

§ ***corespondenţa juridică*** (contestaţia, întâmpinarea, notificarea, plângerea, cererea de chemare în judecata etc.);

§ ***corespondenţa administrativă*** (referatul, rapoartul, darea de seamă, procesul verbal, decizia, ordinul, dispoziţia);

§ ***corespondenţa protocolară*** (invitaţii, scrisori de felicitare, felicitări, corespondenţa tehnica a departamentelor de protocol etc.);

§ ***corespondenţa comercială*** (cererea de ofertă, oferta, comanda, reclamaţia economică, avizul de însoţire a mărfii, scrisoarea de garanţie etc.);

§ ***corespondenţa diplomatică*** (nota diplomatică, scrisorile de acreditare, protestul diplomatic, minuta diplomatică, nota verbala etc.).

c) după scopul ei:

§ ***corespondenţa de solicitare*** (cererea economică, juridică etc.);

§ ***corespondenţa de informare*** (oferta, reclama, raportul, darea de seama etc.);

§ ***corespondenţa de constatare*** (procesul verbal etc.);

§ ***corespondenţa de decizie, îndrumare, control*** (ordinul, decizia);

§ ***corespondenţa de reclamaţie*** (reclamaţia economică, juridică);

§ ***corespondenţa însoţitoare de acte***.

d) după criteriul accesibilităţii:

§ ***corespondenţa secretă*** (transmisă prin mijloace de securitate organizate, folosită în sistemul instituţionalizat (Birou Documente Secrete – BDS);

§ ***corespondenţa deschisă*** (transmisă pe cale obişnuită şi care poate lua toate formele materiale ale corespondenţei – scrisoarea, faxul, e-mail, telefax etc.).

e)după etapa din procesul comunicării:

§ ***scrisoarea iniţială****;*

§ ***de răspuns****;*

§ ***de revenire****.*

f) după criteriul suportului:

§ ***corespondenţa clasică*** – scrisoarea;

§ ***corespondenţa telegrafică*** – telegrama, telexul;

§ ***corespondenţa electronică*** – e-mail-ul.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

g) după modul de întocmire:

§ ***documente tipizate****;*

§ ***documente netipizate****.*

h) după valoarea juridică:

§ ***originalul*** (primul exemplar care se trimite destinatarului);

§ ***copia simplă*** (de arhivă sau de dosar) se scrie odată cu originalul la indigo;

§ ***duplicatul*** *originalului pierdut se eliberează numai după publicarea pierderii originalului în Monitorul Oficial. Duplicatul este* eliberat tot de unitatea care a eliberat şi originalul. Pe actul nou eliberat se menţionează „duplicat"; are puterea originalului;

§ ***copia după original*** – se copiază exact textul de pe original; se scrie „copie", „locul sigiliului" (LS) şi „s-a semnat" (SS); ea poate fi :

§ ***copia certificată*** – are confirmarea că este valabilă; se foloseşte pentru păstrarea originalului, se semnează şi se eliberează de secretariatul unităţii care păstrează originalul. După colaţionare se scrie „conform cu originalul", „pentru conformitate". Obligatoriu, copia poartă semnătură şi ştampilă;

§ ***copia legalizată*** – este eliberată de notariat. Ea conţine reproducerea exactă a conţinutului actului, dactilografiată în şir indian sau xerox, precum şi încheierea de legalizare, sub semnătura notarului şi ştampila biroului notarial. Documentele legalizate se înscriu într-un registru special la notariat;

§ ***fotocopia*** – are valoare numai în cazul legalizării de notariat;

§ ***extrasul*** – constituie copia unei părţi, a unui pasaj dintr-un act de dimensiuni mai mari. Valabilitatea lui este condiţionată de certificare.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE LUCRU NR. 2
Tema: Clasificarea corespondenței

Sarcini de lucru:

1. După criteriul de circumscriere, corespondența se clasifică în:

a) Corespondență internă și corespondență externă
b) Corespondență juridică și comercială
c) Corespondență comercială și corespondență administrativă
d) Corespondență comercială și corespondență internă

2. Dați cate 2 exemple de formule utilizate intr-o scrisoare de vanzări (o ofertă) care să se refere

a) la condițiile de plată

……
……

b) la modul de livrare

……
……...

c) la modalitățile de expediție.

……...
……

3. Notați cu adevărat sau fals următoarele enunțuri:

a)duplicatul originalului pierdut se eliberează numai după publicarea pierderii originalului în Monitorul Oficial.

b) copia legalizată a unui document se eliberează de secretariatul unităţii

c) Delegaţia este documentul emis de o unitate la cererea unei persoane fizice prin care se atestă un drept, un fapt, o situaţie.

e) Expedierea corespondentei se face doar prin postă

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE DOCUMENTARE NR.3
Tema: Acte oficiale

Din punctul de vedere al organului emitent, corespondența se clasifică în:

–*acte emise de organele reprezentative ale puterii de stat* (Parlament, Preşedintele României etc.);

−*acte emise de organele administraţiei publice centrale şi locale* (Guvern, ministere şi alte autorităţi ale administraţiei centrale, prefecturi, primării);

−*acte emise de agenţii economici şi celelalte organizaţii şi instituţii*.

Parlamentul este organul reprezentataiv suprem al poporului român şi unica autoritate legiuitoare a ţării. El este alcătuit din Camera Deputaţilor şi Senat.Parlamentul are ca sarcină **adoptarea de legi**. Legile sunt acte normative producătoare de efecte juridice, care se referă la orice tip de relaţie socială. Parlamentul adoptă:

- legi constituţionale prin care se revizuiesc unele prevederi ale Constituţiei;
- legi organice prin care se reglementează relaţiile sociale din domeniile expres menţionate în Constituţie (sistemul electoral, organizarea şi funcţionarea partidelor politice, organizarea şi funcţionarea partidelor politice, a Consiliului Superior al Magistraturii, a instanţelor judecătoreşti etc)
- legi ordinare care reglementează relaţiile sociale din celelalte domenii care nu sunt reglementate prin legi organice.

Preşedintele României, în exercitarea atribuţiilor sale, emite **decrete** care se publică în Monitorul Oficial al României, promulgă legile adoptate de Parlament, adresezăParlamentuluimesajecuprivirelaprincipaleleproblemepoliticeale naţiunii şi încheie tratate internaţionale în numele Romaniei, negociate de Guvern şi lesupunespreratificareParlamentului.

Organele administraţiei publice (centrale sau locale), investite conform legii cu competenţă derivată, emit pe baza şi în vederea executării legii**acte administrative**.

Guvernul României, conform programului său de guvernare, acceptat de Parlament, asigură realizarea politicii interne şi externe a ţării şi exercită conducerea generală a administraţiei publice.Guvernul elaborează proiecte de legi pe care le înaintează Parlamentului, devenind legi după dezbaterea şi adoptarea lor.Înexercitareaatribuţiilorsale,**Guvernuladoptă hotărârişiordonanţe**.

Administraţia publicăcentrală de specialitate este constituită din ministere care funcţionează, prin lege, numai în subordinea Guvernului, precum şi din alte organedespecialitatecarefuncţioneazăfieînsubordineaGuvernului,a ministerelor, fie ca autorităţi administrative autonome. Administraţia publicăcentrală de specialitate este constituită din ministere care funcţionează, prin lege, numai în subordinea Guvernului, precum şi din alte organedespecialitatecarefuncţioneazăfieînsubordineaGuvernului,a ministerelor, fie ca autorităţi administrative autonome.

În exercitarea atribuţiilor lor, **ministerele şi celelalte organe de specialitate centrale emit ordine** care produc efecte juridice şi care pot finormative, reglementând activitatea din ramura pe care o coordonează sau nenormative prin care se rezolvă, în mod obişnuit, anumite probleme concrete.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

Autorităţile administraţiei publice, prin care se realizează autonomia locală în comune şi oraşe,sunt **Consiliile locale** ca autorităţi deliberative şi **primarii** ca autorităţi executive.

Consiliul local poate adopta **hotărâri, inclusiv cu caracter normativ**, iar **primarii**, în exercitarea atribuţiilor lor, emit **dispoziţii, avize, acorduri şi autorizaţii** cu caracter individual.

Acte emise de agenţii economici, organizaţii şi instituţii.

La nivelul organizaţiilor şi instituţiilor, în funcţie de profilul specific şi complexitatea sarcinilor, se întocmesc regulamente de organizare şi funcţionare, regulamente de ordine interioară şi contracte colective de muncă, prin care conducerile administrative împreună cu sindicatele stabilesc, în conformitate cu legile şi celelalte acte normative emise de organele superioare, condiţiile concrete de organizare şi desfăşurare a activităţii, precum şi comportamentul în cadrul unităţii respective.

De asemenea, instituţiile elaborează numeroase acte tehnice care sunt instrumente de lucru pentru buna desfăşurare a activităţii lor. Pentru defăşurarea activităţii financiare şi bancare, de exemplu, se elaborează actele financiare şi bancare în care se consemnează şi se justifică încasări şi plăţi de sume de bani.

Pentru evidenţa desfăşurării unor lucrări tehnice, economice etc., se întocmesc referate, rapoarte, procese-verbale, se emit dispoziţii, decizii etc.

Actele doveditoare sunt actele emise de instituţii, care se eliberează la cerera unor pesoane fizice sau juridice (adeverinţa, certificatul, chitanţa etc.)

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE LUCRU NR. 3
Tema: Acte oficiale

Sarcini de lucru:

I. Bifaţi răspunsul corect:

1) Parlamenul are ca sarcină adoptarea de:
a) ordine;
b) legi;
c) hotărâri
d) dispoziţii, avize, acorduri.

2)Organele reprezentative ale puterii de stat sunt:
a) Guvernul şi ministerele;
b) Parlamenul şi Preşedintele României;
c) Consiliile locale şi primăriile;
d) Prefecturile.

II. Completaţi spaţiile libere:

1) Corespondenţa oficialăcuprinde totalitatea..... şi actelor, care circulă între persoane ..... sau între o persoana fizică şi o persoană juridică, în scopul stabilirii unor ..... între ele.

2) Importanţa activităţii de corespondenţă constă în faptul că serveşte ca..... în justiţie, permite modificarea sau ..... unor relaţii între persoane juridice sau între persoane fizice şi persoane ....., oferă posibilitatea …….. a unei activităţi.

3) Consiliul local poate adopta ……, inclusiv cu caracter normativ, iar primarii, înexercitarea atribuţiilor lor, emit ……, ……, …… şi ……. cu caracter individual.

III.Stabiliţi corespondenţa dintre formele de corespondenţă din coloana A şi modalităţile de manifestare a acestora din coloana B.

A	B
Formele de corespondenţă	**Modalităţi de manifestare**
a) *corespondenţa de solicitare*	1. ordinul, decizia
b) *corespondenţa de constatare*	2. oferta, reclama, raportul, darea de seama
c) *corespondenţa de decizie, îndrumare, control*	3. cererea economică, juridică
d) *corespondenţa de informare*	4. procesul -verbal;

IV.Menţionaţi actele emise de organele reprezentative ale puterii de stat

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE DOCUMENTARE NR. 4
Tema: Circulaţia corespondenţei

Circulaţiei corespondenţei, atât în interiorul unei instituţii, cât şi în afara ei, i se acordă o atenţie deosebită, tocmai datorită importanţei pe care o reprezintăscrisorile pentru orice instituţie. Scrisoarea poate circula astfel:

- în plic închis, sigilat şi transmis prin poştă sau curier;
- transmisă ca atare prin intermediul curierului sau predată- preluată personal;
- scrisoarea depusă la serviciul de registratură sau secretariat al destinatarului şi primirea unui bon cu numărul de înregistrare;
- transmisă prin intermediul unei alte persoane ca mesager personal (situaţie distinctă de curierat).

Corespondenţa primită se înregistrează pentru a cunoaşte în orice moment locul unde se găsesc documentele, persoanele care le deţin, precum şi modul de rezolvare a lor.

Modalităţi de înregistrare a corespondenţei:

- registrele şi fişierele de corespondenţă (se înregistrează atât corespondenţa primită cât şi cea expediată) oferă informaţii cu privire la identificarea, conţinutul, mişcarea şi destinaţia actelor şi documentelor);
- dosarele, clasoarele şi biblioraftune în care se păstrează şi se clasează actele împreună cu corespondenţa compartimentelor funcţionale implicate;
- condicile de expediere şi distribuirea corespondenţei;
- borderourile de expediţie a corespondenţei.

Corespondenţa pătrunde într-o instituţie prin Registratură sau, în cazul firmelor mici, prin secretariat. La Registratură au loc următoarele operaţii:

- **verificarea corespondenţei** primite pentru a se vedea dacă scrisorile au fost bine îndrumate pe numele şi adresa unităţii respective;
- **deschiderea plicurilor** (plicurile pe care scrie *personal, confidenţial* nu se deschid); plicurile nu se aruncă, ci se prind împreună cu scrisoarea în următoarele situaţii:
  - dacă scrisoarea nu conţine adresa expeditorului, dar aceasta figurează pe plic;
  - dacă adresa expeditorului de pe plic nu este identică cu cea din scrisoare;
  - dacă semnăturile nu sunt citeţe, dar numele expeditorului figurează pe plic:
  - dacă timpul scurs între data sosirii şi data expedierii este prea mare pentru a se putea constata dacă vina este a poştei sau a expeditorului;
  - dacă o anexă lipseşte;
  - dacă scrisoarea conţine o ofertă sau un acord pentru care data poştei este un punct de plecare sau pentru care există o dată limită;
  - dacă scrisoarea a fost greşit adresată, întrucât plicul justifică întârzierea răspunsului în care scrisoarea a ajuns la destinatar cu întârziere.
- **sortarea corespondenţei**;
- **înregistrarea şi datarea corespondenţei**
- **întocmirea unei condici interne de distribuţie**;
- **predarea corespondenţei** la departamente, iar cele pentru conducere sunt predate secretarei (asistent manager)

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

La primirea corespondenţei, secretara semnează în condica de expediţie, verifică corespondenţa, o sortează (scrisori care necesită atenţia conducerii şi scrisori care necesită atenţia secretarei). Scrisorile sunt introduse apoi, în ordinea urgenţei, în mapa de corespondenţă pentru conducere. Conducerea va nota pe fiecare document o rezoluţie (persoana sau departamentul care îl va primi spre rezolvare, termenul şi eventual modalitatea de rezolvare). După ce primeşte corespondenţa de la conducere (cu rezoluţia pe ea), secretara o înregistrează într-un caiet (condică) şi o va repartiza apoi persoanelor sau departamentelor pe bază de semnatură.

Dacă una din scrisorile primite conţine un număr de probleme ce necesită atenţia mai multor departamente sau persoane, se va proceda în aşa fel încât fiecare departament /persoană să fie pusă la curent cu problema ce îl priveşte. Există cateva modalităţi de a face acest lucru :

– se ataşează la scrisoare o notiţă în care sunt enumerate toate departamentele interesate şi apoi scrisoarea este trimisă pe rând la toate acestea; pe măsură ce fiecare din ele îşi îndeplineşte sarcina, îşi bifează numele pe notiţă şi o trimite mai departe;

– scrisoarea se distribuie departamentului care se ocupă de majoritatea problemelor cuprinse în ea, revenindu-i apoi sarcina de a o trimite mai departe celorlalte departamente;

– se fac copii şi se trimite câte una fiecărui departament interesat. Aceastămodalitate este cea mai indicată (scrisoarea originală rămâne la secretariat), cu condiţia ca soluţionarea problemelor să fie coordonată.

Corespondenţa expediată de o instituţie cuprinde răspunsuri la scrisorile primite sau scrisori care iniţiază un ciclu de corespondenţă cu alte unităţi (scrisori ,,iniţiale" sau din ,,oficiu"). Scrisorile de răspuns se redactează, fie de secretară, urmând indicaţiile conducerii, fie de cel căruia i-a fost repartizată această sarcină. Dupa redactarea şi dactilografierea lor, scrisorile sunt prezentate, în mapa pentru semnat, conducerii, împreună cu materialul de bază. După semnare, secretara le verifică (dacă au fost toate semnate, se verifică anexele) şi pune ştampila pe semnătura conducerii. Dacă scrisorile sunt expediate de secretariat, ele vor fi înregistrate (dată şi număr) sau vor fi trimise la Registratură de unde vor fi expediate.

Operaţiile ulterioare sunt:

– sortarea copiilor şi a materialelor de bază şi remiterea lor serviciilor de resort;

– clasarea corespondenţei în dosare (copiile).

În cazul expedierii corespondenţei prin poştă, fiecare scrisoare se înscrie nominalizat cu datele ei de identificare, într-un *borderou de expediţie*. Borderoul se întocmeşte separat pentru scrisorile simple şi recomandate.

De asemenea, pentru aceste două categorii de scrisori, se întocmeşte câte un borderou separat de expediere: în aceeaşi localitate, în alte localităţi, în străinătate.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

Borderou de expediţie

Nr. Crt.	Numărul Expeditorului	Nr. de recomandare	Destinatarul	Destinaţia	Grame	Taxa	
						Lei	Bani
1	3465	14587	Administraţia Port Constanţa	Constanţa	45	16	25

OBS.: - Coloana cu numărul de recomandare al scrisorii se completează de către oficiul poştal primitor.

Pentru scrisorile difuzate prin curier se întocmeşte **o condică de expediţie**, în care se trec datele importante : anul, ziua, luna, numărul lucrării, destinatarul, semnătura.

Condica de expediţie

Anul 1996		Numărul lucrarii	Destinatar	Semnătura
Luna	Ziua			
IV	22	225698	Universitatea Bucuresti	Vasile S.

De asemenea, corespondenţa care se repartizează compartimentelor din interiorul unităţii se înregistrează în prealabil într-o *condică internă* de distribuţie cu aceleaşi rubrici ca şi condica de expediţie.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE LUCRU NR. 4

Tema: Circulaţia corespondenţei

Sarcini de lucru:

1. Menţionaţi modalităţile prin care pot circula scrisorile între instituţii:

.....
.....
.....
.....
.....

2) Enumeraţi modalităţile de înregistrare a corespondenţei:

.....
.....
.....
.....
.....

3) Operaţiile care au loc la Registratură sunt:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4) Pentru firma voastră de exerciţiu înregistraţi corespondenţa în borderoul de expediţie, condica de expediţie sau condica internă de distibuţie, după caz

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE DOCUMENTARE NR. 5

Tema: Sisteme de înregistrare a corespondenţei primite şi expediate

În vederea păstrării unei evidenţe clare a corespondenţei care intră în unitate, precum şi a celei emise, secretariatul înregistrează fiecare document într-un **registru de corespondenţă** (în instituţiile mari Registrul de corespondenţă se pastrează la Registratura generală, iar secretariatele compartimentelor mai au, fiecare câte un registru în care îşi păstrează evidenţa corespondenţei ce priveşte domeniul respectiv).

Se practică două sisteme: unul care foloseşte un registru unic de intrare-ieşire şi altul care evidenţiază în registre separate intrările şi ieşirile.

În registrul unic de corespondenţă, cele două foi aşezate faţă în faţă servesc pentru înregistrarea corespondenţei (stânga) şi a corespondenţei expediate (dreapta). Acest tip de registru este foarte practic, întrucât oferă posibilitatea informării imediate şi concomitente asupra corespondenţei primite şi expediate.

În rubrici separate se înscriu: numărul de înregistrare al scrisorii care intră în unitate, data înregistrării, locul de provenienţă (denumirea expeditorului şi adresa), rezumatul conţinutului ei, serviciul căruia i se repartizează, indicatorul dosarului de clasare.

În cazul în care se expediază răspunsul la o scrisoare intrată, pe acelaşi rând cu înregistrarea acesteia în stânga, se evidenţiază în partea dreaptă modul în care s-a rezolvat, data la care se expediază, denumirea destinatarului; scrisoarea de răspuns primeşte acelaşi număr cu care a fost înregistrată la intrare scrisoarea căreia i-a fost expediat răspunsul - aceasta se trece la rubrica ,,număr de conexare". În locul acestui număr la scrisorile expediate ,,din oficiu" se trece numărul nou care se dă scrisorii emise de unitate.

Exemplu :

Registru de intrare-ieşire

Primăria Municipiului Craiova

Intrare

Nr. de înregistrare	Data înregistrării (an, lună,zi)	Expeditor	Nr. de înregistra-re al expedito-rului	Nr. anexe	Conţinutul pe scurt al documentului	Compartiment căruia i s-a repartizat doc.	Obs.
1	15.01.2018	CJ Dolj	12	-	Solicitare informaţii	Urbanism	
2	15. 01. 2018	D.G.R.F.P. Craiova	31	1	Informare privind impozitele şi taxele an 2018	Direcţia impozite şi taxe	
3	05.02.2018	Mihai Ion		-	Solicită copie act vânzare	Direcţia Fond locativ	

Registru de intrare-ieşire

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

Ieşire

Nr. de înregistra-re	Data înregistrării (an, lună,zi)	Expeditor	Nr. anexe	Conţinutul pe scurt al documentului	Destinatar	Obs.
1	18.01. 2018	Primăria Craiova, Direcţia Urbanism	1	Informaţii urbanism	CJ Dolj	
2	12.02.2018	Primăria Craiova, Direcţia Fond locativ	-	Copie act vânzare	Mihai Ion	Poştă

În unitatile cu volum mic de acte, înregistrarea se face la Registratură sau secretariat într-un singur registru de intrare-ieşire, eventual în mai multe volume; în unităţile cu un volum mare de acte, înregistrarea se face la Registratură, concomitent în două sau patru registre de intrare-ieşire, cu soţ si fără soţ, cu mai multe volume fiecare. La sfârşitul fiecărui an, la terminarea unui volum de registru de intrare-ieşire, sau chiar dacă volumul nu este complet, se întocmeşte un proces-verbal de încheiere a registrului respectiv.

PROCES-VERBAL
(data...)

Subsemnaţii…… şeful serviciului Secretariat şi …….., registrator din …….. (unitatea) am încheiat registrul astăzi, data de mai sus.

Registrul cuprinde înregistrările de la nr…… data…… la nr……. data….., totalizând…… file scris.

(Semnaturile)
.....
.....

Registrele pot fi tipizate, realizate la comandă sau pregătite de către persoana responsabilă din cadrul compartimentului.

Registrele au *un dublu rol*:

- pe de o parte sunt cataloage de înscriere a circulaţiei documentelor, fiind un martor obiectiv (au valoare juridică),
- pe de altă parte reprezintă un ordonator, un adevărat ghid în căutarea oricărui document.

La înregistrarea documentelor în registru trebuie să se ţină seama de următoarele aspecte:

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

– înregistrarea se face de către o singură persoană; în cazul absenţei, va fi înlocuită mereu de aceeaşi persoană;
– înscrierea se face numai olograf;
– nu se păstrează nici un rând liber – în cazul în care există resturi de spaţii pe o pagină, acestea se barează vizibil.

Nu se înregistrează: dările de seama periodice, actele expediate care au număr propriu de ordine, scrisorile şi actele de corespondenţă internă şi nici copiile după scrisori şi acte care se transmit de la un serviciu la altul (pentru corespondenţa internă fiecare departament ţine evidenţa sa), imprimatele sau formularele primite, registrele sau condicile, revistele, ziarele şi alte publicaţii (evidenţa acestora fiind ţinută la magazie sau bibliotecă, după caz).

În cazul expedierii corespondenţei prin poştă, fiecare scrisoare se înscrie nominalizat cu datele ei de identificare, într-un *borderou de expediţie*. Borderoul se întocmeşte separat pentru scrisorile simple şi recomandate.

De asemenea, pentru aceste două categorii de scrisori, se întocmeşte câte un borderou separat de expediere: în aceeaşi localitate, în alte localităţi, în străinătate.

Borderou de expediţie

Nr. Crt.	Numărul Expeditorului	Nr. de recomandare	Destinatarul	Destinaţia	Grame	Taxa	
						Lei	Bani
1	3465	14587	Administratia Port Constanta	Constanta	45	16	25

OBS.: - Coloana cu numărul de recomandare al scrisorii se completează de către oficiul poştal primitor.

Pentru scrisorile difuzate prin curier se întocmeşte **o condică de expediţie**, în care se trec datele importante : anul, ziua, luna, numărul lucrării, destinatarul, semnătura.

Condica de expediţie

Anul 1996		Numărul lucrarii	Destinatar	Semnătura
Luna	Ziua			
IV	22	225698	Universitatea Bucuresti	Vasile S.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

De asemenea, corespondenţa care se repartizează compartimentelor din interiorul unităţii se înregistrează în prealabil într-o *condică internă* de distribuţie cu aceleaşi rubrici ca şi condica de expediţie.

Odată cu apariţia calculatorului, tot mai multe instituţii care au un volum mare de corespondenţă (primăriile) înregistrează toată corespondenţa pe calculator. Acest sistem de organizare presupune existenţa unui compartiment special creat pentru preluarea întregii corespondenţe (excepţie fac documentele cu caracter confidenţial) şi a câte unui operator omolog în fiecare dintre compartimentele prevăzute în organigramă. Baza acestor registraturi generale este reprezentată de un soft adecvat şi o reţea de calculatoare prevăzute cu nivele diferite de acces.

Modul de funcţionare: există un compartiment structurat pe criterii tematice pentru fiecare corespondenţă, forma practică fiind ghişeele. Cetăţeanul se prezintă la ghişeu şi îşi depune lucrarea. Operatorul înregistrează documentul, îl cataloghează, verifică criteriile care fac posibilă înregistrarea şi emite un bon de registratură cu toate datele care sunt înscrise şi în baza de date: numele depunătorului, numărul şi data de înregistrare, problematica corespondenţei, compartimentul unde este direcţionată spre rezolvare, termenul de răspuns, indicativul celui care a facut înregistrarea. Sistemul informatic permite ca de la mai multe posturi să se facă înregistrări, iar calculatorul va ordona singur numerele în câteva secunde şi abia apoi se va salva înregistrarea şi se va emite bonul. Operatorul poate numai introduce date, dar nu şi modifica. Dreptul de modificare sau corectură îl are numai şeful compartimentului de registratură pe bază de parolă.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE LUCRU NR. 5

Tema: Sisteme de înregistrare a corespondenţei primite şi expediate

Sarcini de lucru:

I. Completaţi spaţiile punctate:

a) Se practică două sisteme de corespondenţă: unul care foloseşte un registru ..... de intrare-ieşire şi altul care evidenţiază în registre..... intrările şi ieşirile.

b) În cazul expedierii corespondenţei prin poştă, fiecare scrisoare se înscrie nominalizat cu datele ei de identificare, într-un.....

c) Pentru scrisorile difuzate prin curier se întocmeşte.....

d) Corespondenţa care se repartizează compartimentelor din interiorul unităţii se înregistrează în prealabil într-o..... de distribuţie.

II. Menţionaţi rubricile registrului de intrare-ieşire:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

III. Pentru firma voastră de exerciţiu înregistraţi în registrele de intrare-ieşire corespondenţa firmei, separat pentru corespondenţa intrată în firmă, respectiv pentru corespondenţa primită.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE DOCUMENTARE NR. 6

Tema:Tipuri de scrisori utilizate în corepondența comercială (de afaceri)

În corespondenţa dintre partenerii de afaceri şi din punct de vedere al iniţiativei trimiterii scrisorilor, se disting următoarele tipuri de scrisori:

- scrisori iniţiale (din proprie iniţiativă;
- scrisori de răspuns;
- scrisori de revenire.

***Scrisoarea iniţială* (din propria iniţiativă)** este prima scrisoare din ciclul de corespondenţă între două firme. Acestui tip de scrisoare îi sunt specifice anumite formule de introducere, adaptate ocaziei cu care se trimit aceste scrisori. De exemplu:

- Obiectul scrisorii noastre este:

să vă informăm despre…
să vă anunţăm că…
să vă comunicăm …..

- Prin prezenta:

vă informăm că. ..
vă comunicăm că . …;
vă aducem la cunoştinţă că…
vă spunem că…

- Avem plăcerea:

de a vă informa că…
de a vă aduce la cunoştinţă că. …

- Pentru informarea dv., vă comunicăm că. . . .

Scrisoarea de răspuns. Potrivit normelor de politeţe orice corespondent este obligat să răspundă operativ la scrisorile primite. Scrisorile de răspuns devin necesare şi obligatorii în cazul instituţiilor şi firmelor, din următoarele motive:

- interesul fiecărei firme este să se rezolve la timp şi în bune condiţii angajamentele (reciproce) cu partenerii săi, cunoscând că altfel poate cauza sau suferi prejudicii;
- într-o serie de cazuri, legea obligă unităţile să răspundă la scrisorile primite în anumite termene şi în condiţii legale de rezolvare. În cazul în care acestea nu răspund la scrisorile adresate lor de instituţiile bancare şi de credit, de organele superioare care exercită atribuţii de control, coordonare etc., la cererile, reclamaţiile şi sesizările cetăţenilor, se aplică sancţiuni celor care aveau obligaţia să răspundă în baza unui act normativ, a contractului de muncă, a regulamentului de ordine interioară etc.

Sunt cazuri când răspunsul la o scrisoare nu poate fi trimis la timp din motive obiective; în acest caz este obligatorie trimiterea unei scrisori de scuze şi explicaţii.

În ceea ce priveşte răspunsurile la scrisorile protocolare (invitaţii, scrisori de felicitare) adresate unor firme din ţară sau străinătate, acestea trebuie expediate la timp, pentru a nu-şi pierde valabilitatea şi implicit efectul dorit.

În introducerea scrisorilor de răspuns apar unele formulări ca:

- *Ca răspuns / raspunzând la scrisoarea dv. din……*
- Suntem încântaţi:

că am primit….

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

să fim în posesia scrisorii dv… din …..
- Ne-a făcut plăcere să primim scrisoarea dv. ., din…
- Ca urmare :
scrisorii / telegramei dv. din…
convorbirii noastre telefonice din….
- Folosim acest prilej pentru a vă mulţumi pentru scrisoarea dv..nr… din …….
- Vă mulţumim pentru invitaţia la….
- Ne pare rău/regretăm că:
nu am putut răspunde la timp scrisorii dv….
scrisoarea dv. (ulterioară) nu a sosit la timp.

Scrisoarea de revenire – constituie o repetare a unei scrisori iniţiale, pentru un anumit motiv şi într-o formă oarecum diferită, în funcţie de motivul care a determinat-o. În principiu, scrisorile de revenire nu sunt indicate, deoarece constituie risipă de timp şi cheltuieli materiale inutile, iar uneori produc perturbări în rezolvarea problemelor.

Cauzele care dau naştere la reveniri pot să aparţină expeditorului sau destinatarului, după cum urmează:

− reveniri din cauza (vina) expeditorului: expeditorul este nevoit să revină asupra scrisorii sale iniţiale când aceasta conţine greşeli sau omisiuni ce trebuie rectificate sau completate sau când din nepricepere a întocmit o scrisoare neclară care a produs confuzii;

− reveniri din vina destinatarului: în multe cazuri, autorul scrisorii iniţiale este nevoit să revină asupra ei din vina destinatarului, când acesta întârzie răspunsul, refuză să răspundă, dă un răspuns greşit, confuz, dă dovadă de reavoinţă;

− reveniri din cauze obiective: uneori autorul scrisorii este nevoit să revină asupra acesteia din cauze obiective. De ex., când a intervenit o dispoziţie legală nouă, care schimbă raporturile dintre corespondenţi, sau modul de rezolvare a problemelor, când au apărut situaţii sau fapte noi, care schimbă datele problemei la care trebuia să răspundă expeditorul, când au apărut motive de anticipare sau întârziere a răspunsului solicitat, aşteptat.

În ceea ce priveşte introducerea, toate scrisorile de revenire se redactează similar, printr-o formulă din care trebuie să rezulte ideea de revenire. Ex.:

,,Revenim la scrisoarea noastră nr…. din……" sau ,, Ne permitem să revenim la scrisoarea noastră nr. ..din…"; ,,Întrucât nici până astăzi nu am primit răspuns la scrisoarea noastră nr. .. din…"

În toate scrisorile de revenire, stilul şi limbajul trebuie să fie politicos, dar ferm, iar când este nevoie, să se utilizeze formule sau apeluri de avertizare, pentru intrarea în legalitate.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE LUCRU NR. 6

Tema:Tipuri de scrisori utilizate în corepondența comercială (de afaceri)

Sarcini de lucru:

1. Analizați cererea de ofertă de mai jos și identificați:

a) formula de introducere

b) formula referitoare la obiectul cererii

Stimaţi domni,

Vă rugăm să aveţi amabilitatea de a ne expedia ultimul catalog sau eşantioane privind ţesăturile de bumbac produse de fabrica Dvs.

Deoarece avem urgent nevoie de aceste produse pentru perfecţionarea noii noastre colecţii de rochii de vară, sperăm că ne veţi răspunde în cel mai scurt timp.

Vă adresăm mulţumirile noastre anticipate.

Director,

a) ……
……

b) ……
……
……

2. Descrieți principiile de redactare a conţinutului cererii de ofertă**.**
……
……
……
……
…… ……

3. Formula " Vă rugăm să comunicaţi, prin curierul de retur, dacă sunteţi interesaţi de asemenea comandă" utilizată in cadrul unei cereri de ofertă reprezintă:

a) formula de încheiere

b) formula referitoare la cantitate

c) formula de introducere

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FISA DE DOCUMENTARE NR.7
Tema: Elementele componente ale scrisorii

Conform uzanţelor internaţionale scrisoarea oficială are următoarele elemente componente:

1. **ANTETUL**

În general, hârtia folosită pentru corespondenţă are antetul tipărit sau gravat, plasat în partea superioară, pe mijloc sau în partea stângă a paginii. Uneori apar completări ale antetului în subsolul paginii. În lipsa unui antet tipărit acesta este dactilografiat.

Forma şi grafica antetelor este extrem de variată, dar el trebuie să fie simplu şi cu aspect plăcut, fără elemente ornamentale inutile, îndeplinind, pe lângă funcţia *de identificare* şi informare şi pe cea *de publicitate*.

Antetul cuprinde:

– elementul grafic (sigla sau logo-ul. Numai pentru antetele instituţiilor centrale de stat, sunt folosite în antet tricolorul şi stema ţării.);

– denumirea societăţii;

– forma sa juridică;

– adresa şi sediul central (se indică strada, numărul, localitatea, codul poştal, ţara);

– numărul de înregistrare la Registrul Comerţului;

– codul fiscal;

– contul bancar şi banca unde societatea are deschis contul respectiv;

– numărul de telefon, precedat de prefixul oraşului, eventual şi cel al ţării (în cazul corespondenţei cu partenerii străini);

– numărul de fax;

– e-mail-ul.

O hârtie de corespondenţă conţinând toate informaţiile de la adresă până la contul bancar nu este indicată în orice situaţie. De exemplu, pentru corespondenţa protocolară, pe invitaţii la dineuri şi recepţii, pentru felicitări, se recomandă crearea unui alt model de antet (cu numele firmei şi eventual numele celui care semnează).

2. NUMĂRUL ŞI DATA

Numărul şi data înregistrării unei scrisori sunt elemente de mare importanţă. Ele determină identitatea scrisorii, momentul de la care curg obligaţii (de a răspunde la o scrisoare, de a executa o lucrare, de a pune în aplicare un ordin etc.) şi stă la baza clasării numerice şi cronologice. Numărul şi data se scriu în general sub antet ca şi cum ar face parte din acesta sau în dreapta lucrării, în partea opusă antetului, în dreptul rândului al doilea al acestuia.

3. REFERINŢELE

Se plasează de obicei în partea stângă a colii de hârtie sau în acelaşi rând cu data, în partea dreaptă. Referinţele sunt incluse în scrisoare în scopul identificării cu mai mare uşurinţă a departamentului sau persoanei care a redactat scrisoarea. Referinţa se notează prin abrevierea „Ref." şi include iniţialele angajatului care a redactat scrisoarea (persoana

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

care se ocupă de problemă care face obiectul scrisorii), precum şi diferite numere de ordine emise de secretariat sau registratură, numărul de dosar al contractului etc.

Exemplu:

Ref.: VN/822/1.X.2002.

Există uzanţa includerii în scrisoare nu numai a referinţelor firmei expeditoare, (our Ref) dar şi cele ale firmei destinatare (your Ref) în scopul identificării cu uşurinţă a corespondenţei anterioare.

4. ADRESA DESTINATARULUI

Se plasează fie în partea stângă a colii de hârtie (pentru forma bloc), fie în partea dreaptă (pentru forma semi-bloc) şi se scrie după sistemul bloc.

Aceasta cuprinde:

− denumirea unităţii (inclusiv biroul, direcţia căreia îi este destinată scrisoare);

− adresa (localitatea precedată de codul poştal, str. şi nr., judeţul, sectorul (pentru Bucureşti), ţara (pentru străinătate). Adresa poate fi precedată de cuvântul „către" (după care nu se pune virgulă).

Cele mai utilizate formule de adresare sunt:

1) unei persoane din firmă sau instituţie ne adresăm cu numele său complet. Numele va fi precedat de formula de politeţe „Domnului", „Doamnei" precum şi de funcţiile oficiale sau onorifice ale persoanei respective. Exemplu: Domnului Profesor Mihai Popescu – Director ASIROM S.A.

2) unui funcţionar al cărui nume nu îl cunoaştem sau unui serviciu din cadrul unei instituţii, ne adresăm denumind funcţia acestuia sau serviciul. Această indicaţie poate fi scrisă şi la sfârşitul adresei interioare cu două rânduri mai jos, precedată de cuvintele: „În atenţia Directorului General / Serviciului Import – Export";

3) unei instituţii, firme, ne putem adresa menţionând doar numele acesteia.

5. FORMULA DE SALUT (DE ADRESARE)

Plasată de la margine sau de la alineat, formula de adresare se scrie pe rând separat. Cu cât autoritatea căreia îi este destinată scrisoarea se află mai sus pe scara ierarhică, cu atât această inscripţie va fi mai evidentă faţă de adresă.

Se plasează aproximativ la trei spaţii sub adresa destinatarului. După formula de salut se pune virgulă şi nu se recomandă abrevierea cuvintelor din formula de salut. Modul în care o exprimăm depinde de formula pe care am folosit-o anterior.

Formula cea mai uzitată este „Domnule …" sau „Doamnă …", dacă destinatarul exercită o responsabilitate vom adăuga: „Domnule primar", „Domnule director", „Domnule Ministru" etc. Alte formule folosite „Stimate Domnule …" sau „Stimată Doamnă" (urmate fie de numele lor, fie de funcţie, după cum ne-am adresat).

6. OBIECTUL SCRISORII

"Se scrie ca prim aliniat al scrisorii după formula de adresare, precedat de cuvintele „Referitor la …" sau „Ref.", rolul său este de a prezenta succint problema tratată în scrisoarea respectivă şi de a uşura operaţia de îndrumare şi de clasare a corespondenţei. Includerea obiectului scrisorii nu este obligatorie şi poate fi emisă în cazul în care problema tratată în scrisoare este prezentată pe scurt în primul paragraf al ei.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

7. CONŢINUTUL SAU TEXTUL PROPRIU-ZIS AL SCRISORII

Reprezintă partea esenţială a scrisorii şi de aceea trebuie redactată cu deosebită atenţie.

Cuprinde:

- paragraful de introducere;
- mesajul (sau cuprinsul);
- încheierea;

Cele trei părţi se scriu cu aliniat şi se separă eventual printr-un spaţiu dublu faţă de distanţa dintre rânduri la care este scris textul.

8. FORMULA DE ÎNCHEIERE / DE SALUT

Se plasează la 2-3 rânduri sub text, înaintea semnăturii.

Pentru scrisorile destinate unor oficialităţi înalte, cele mai folosite formule de salut sunt:

„Vă rog să primiţi, Domnule Ambasador, Excelenţa Voastră, asigurarea întregii noastre stime."

Alte formule folosite:

„Cu stimă", „Cu respect" – formule folosite când destinatarul este necunoscut.

În corespondenţa protocolară şi diplomatică formula finală de salut este obligatorie. Formula finală sau de curtoazie constituie ultimul paragraf. Ea exprimă în puţine cuvinte sentimentele de apreciere sau de deferenţă ale semnatarului.

9. SEMNĂTURA

Constituie un element important al scrisorii, întrucât ea este cea care dă autenticitate scrisorii.

În general, scrisoarea cuprinde două semnături: a conducătorului unităţii şi a şefului compartimentului care a emis scrisoarea.

Aranjarea semnăturii în pagină se face dactilografiind la 3 rânduri de text funcţia semnatarului, urmată obligatoriu de virgulă. Se lasă un spaţiu pentru semnătura olografă, apoi se dactilografiază numele şi prenumele celui care va semna.

10. ŞTAMPILA

Se aplică pe semnătura conducătorului. În documentele tipizate se aplică pe locul marcat cu iniţialele LS.

Elementele ocazionale sunt:

· *Menţiunea „anexe"* – apare atunci când scrisoarea este însoţită de anexe şi acestea se scriu sub numele expeditorului principal, în stânga.

· *Iniţialele* celui care a redactat scrisoarea în colţul din stânga jos, despărţite prin linie de fracţie (bară).

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE LUCRU NR.7
Tema: Elementele componente ale scrisorii

Sarcini de lucru:

Citiţi cu atenţie scrisoare comercială de mai jos si identificaţi elementele componente ale acesteia.

S.C. TEXTILE S.A
4567 BUCUREŞTI, Sector 1
Str. Narciselor 45-47
Tel.: 324.84.05

Nr..... din.....

C ă t r e

S.C. ŢESĂTURI S.A.
BUCUREŞTI, Sector 1
B-dul Unirii 34

În atenţia domnului director Stamatescu Ion,

Ref.: factura noastră din ...., nr.de înregistrare..... cu aviz de livrare nr....., în valoarede ..... lei.

Stimate domnule director,

La revizuirea registrelor noastre contabile, ne-am dat seama că sumele la care ne referim mai sus nu au intrat încă în contul nostru. Îmi permit respectuos să vă rog a verifica situaţia plăţii sumelor datorate.

Nu am luat în considerare împrejurarea că livrarea noastră de mărfuri ar fi fost însoţită de probleme, căci am fi aflat de ele, cu siguranţă, de la dvs. În situaţia în care aţi fost cumva nemulţumiţi de livrare, vă rugăm să ne anunţaţi imediat.

Dacă decontarea s-a şi făcut între timp, vă rugăm să consideraţi această scrisoare ca fiind lipsită de obiect.

Sincere salutări,

D I R E C T O R,

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE DOCUMENTARE NR.8
Tema: Conţinutul scrisorii oficiale

Conţinutul scrisorii oficiale reprezintă partea esenţială a scrisorii şi de aceea trebuie redactată cu deosebită atenţie.

Cuprinde:

- paragraful de introducere;
- mesajul (sau cuprinsul);
- încheierea;

Cele trei părţi se scriu cu aliniat şi se separă eventual printr-un spaţiu dublu faţă de distanţa dintre rânduri la care este scris textul.

1.*INTRODUCEREA*

Este strâns legată de obiectul scrisorii la care face referire sau pe care îl conţine, de exemplu: confirmarea primirii unei corespondenţe, mărfuri, documente, formularea unui răspuns la o scrisoare anterioară etc.

În corespondenţa comercială, introducerea constă în formule tip, dar care nu trebuie să fie lipsite de politeţe şi de un anumit caracter personal (în funcţie de destinatar).

Exemple:

1) Pentru scrisorile iniţiale

„Prin prezenta vă informăm că ……”

vă aducem la cunoştinţă că …

„Pentru confirmarea dumneavoastră vă comunicăm că …”

„Avem plăcerea de a vă informa că …”

a vă aduce la cunoştinţă că …”

„Suntem încântaţi/bucuroşi/fericiţi să vă informăm că …”

„Ne folosim de acest prilej pentru …”

„Obiectul scrisorii noastre este:

· să vă informăm despre …

· să vă anunţăm …

· să vă avertizăm de …

· să vă atragem atenţia în legătură cu …

2) Pentru scrisorile de răspuns :

„Ca răspuns la scrisoare dumneavoastră nr. … din data de …”

„Ne-a făcut plăcere să primim scrisoarea dumneavoastă din …”

„Referitor la scrisoarea dumneavoastră nr. … din data de …”

„Folosim acest prilej pentru a vă mulţumi pentru scrisoarea dumneavoastră nr. … din data de …”

3) Pentru scrisorile de revenire :

„Revenim la scrisoarea noastră nr. … din data de …”

„Întrucât nici până astăzi nu am primit răspuns la scrisoarea noastră nr. ….”

2.MESAJUL (CUPRINSUL)

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

Conţine punctul de vedere al expeditorului faţă de problemele tratate, de aceea ideile mesajului trebuie exprimate cât mai clar, într-o înlănţuire logică folosind un vocabular adecvat şi un ton corespunzător. Este indicată folosirea frazelor scurte, fiecare idee distinctă făcând obiectul unui paragraf separat.

Mesajul poate să cuprindă o motivare şi o concluzie. Dacă problema cuprinsă în scrisoare nu necesită explicaţii (motivarea), conţinutul scrisorii se concretizează în chiar concluzia acestuia.

Exemplu:

„Prin prezenta, se împuterniceşte Domnul … pentru contractarea fondului de marfă pe semestrul II – 2002 şi concilierea restanţelor în livrări."

În redactarea mesajului propriu-zis se poate folosi una din cele două metode:

§ metoda directă – motivare – concluzie

„*Întrucât mărfurile nu corespund calitativ, nu le putem recepţiona*"

§ metoda indirectă – concluzie – motivare

„*Nu putem recepţiona mărfurile, întrucât nu corespund calitativ*"

Metoda indirectă este considerată şi metoda modernă. Avantajul acestei metode constă în aceea că destinatarul cunoaşte de la început obiectul scrisorii, ceea ce îl determină să analizeze în timpul citirii mai atent motivarea (în cazul scrisorilor de angajare).

De asemenea, organizarea indirectă a mesajelor este indicată, din punctul de vedere al stilului (ton şi impact):

· pentru majoritatea scrisorilor neutre (răspunsul la cereri de informaţii, darea de instrucţiuni şi explicaţii),

· pentru mesajele care conţin veşti bune (exemplu: aprobarea unor solicitări, cereri, anunţarea promovării),

· pentru mesajul care exprimă bună voinţă (felicitări, aprecieri pozitive, etc.).

Nu este însă potrivită pentru anumite situaţii în care mesajul este de convingere sau conţine elemente ce vin în contradicţie cu interesele destinatarului (răspuns nefavorabil la o solicitare sau cerere, refuzarea unei convenţii etc.) .

În cazul acestor mesaje negative se adoptă metoda directă care presupune pregătirea destinatarului pentru vestea negativă. Alegerea metodei se face în funcţie de importanţa care se dă motivării; dacă este nevoie de o documentare şi o argumentare mai amplă se foloseşte metoda directă, iar dacă motivarea este simplă se foloseşte metoda indirectă.

3.*ÎNCHEIEREA*

Încheierea mesajului trebuie să reprezinte concluzia logică a punctului de vedere cuprins în mesaj. Aceasta se poate materializa în exprimarea unei promisiuni, a unei dorinţe de continuare sau întărire a relaţiilor de colaborare cu partenerul, a mulţumirilor pentru modul în care acesta a rezolvat unele probleme, a unor scuze pentru unele erori etc.

Exemplu:

„Aşteptăm cu nerăbdare răspunsul dumneavoastră."

„Vă mulţumim pentru încrederea /sprijinul/confirmarea acordată"

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

„Vă rugăm să primiţi/acceptaţi scuzele noastre"

„Dorim să ştim care este opinia dumneavoastră în legătură cu propunerea făcută mai sus şi sperăm că această regretabilă eroare nu va afecta buna noastră cooperare."

De asemenea, tot în această parte a scrisorii se poate face referire la documentele care se anexează:

„Anexăm acestei scrisori ……"

FORMULA DE ÎNCHEIERE / DE SALUT

Se plasează la 2-3 rânduri sub text, înaintea semnăturii.

Pentru scrisorile destinate unor oficialităţi înalte, cele mai folosite formule de salut sunt:

„Vă rog să acceptaţi expresia distinselor mele sentimente"

„Vă rog să binevoiţi a agrea/a accepta/ a primi, expresia sentimentelor mele distinse/celor mai bune sentimente ale mele."

De reţinut că, pentru a respecta armonia între formula de adresare (salut) şi formula de încheiere, aceasta din urmă o reia pe prima, plasând-o între virgule.

„Vă rog să agreaţi, Domnule Ministru, expresia înaltei mele consideraţii."

„Vă rog să primiţi, Domnule Procuror, cele mai respectuoase sentimente."

„Vă rog să primiţi, Domnule Preşedinte, omagiul celui mai profund respect."

„Vă rog să primiţi, Domnule Ambasador, Excelenţa Voastră, asigurarea întregii noastre stime."

Alte formule folosite:

„Cu stimă", „Cu respect" – formule folosite când destinatarul este necunoscut.

„Cu cele mai bune sentimente" – formulă mai familiară, folosită de la egal la egal sau pe o scară ierarhică superioară.

„Cu sentimente alese" de la furnizor la client, de la funcţionar la patron.

„Cu sinceritate"

„Al dumneavoastră"

„Cu cele mai alese gânduri."

Între parteneri de afaceri care se cunosc foarte bine, aceste formule de încheiere/salut pot fi omise. În corespondenţa protocolară şi diplomatică formula finală de salut este obligatorie.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE LUCRU NR. 8
Tema: Conţinutul scrisorii oficiale

Sarcini de lucru:

1. Asociati tipurile de scrisori din coloana A cu formulările de introducere corespunzătoare din coloana B.

A	B
1. Scrisori iniţiale	a. Urmare a convorbirii noastre
2. Scrisori de răspuns	b. Obiectul scrisorii noastre este…..
3. Scrisori de confirmare	c. Domnule Popescu…..
	d. Referitor la corespondenţa dumneavoastră…..

……..
……...
……..

2. Formula de salut în cadrul ofertei comerciale se plasează în:
a) în partea dreaptă jos
b) sub antet
c) cu aproximativ 3 spatii sub adresa destinatarului
d) spre mijlocul paginii

3. Completați spatiul liber:
"La sfârşitul fiecărui an, la terminarea unui volum de registru de intrare-ieşire, sau chiar dacă volumul nu este complet, se întocmeşte un ……..a registrului respectiv".

4. Redactarea oricarei oferte de marfuri (scrisori de vanzare) trebuie sa respecte tehnica A.I.D.A.. Explicati elementele componente ale acestei formule.

A……
I……....
D……..
A……..

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE DOCUMENTARE NR.9
Tema: Redactarea scrisorilor oficiale

Aspecte generale: Clienţii sunt deseori în situaţia de a avea nemulţumiri şi, ca urmare, să transmită o scrisoare de reclamaţie.

Situaţii cum ar fi:

- *livrări incomplete;*
- *mărfuri livrate deteriorate;*
- *produse care nu corespund specificaţiei;*
- *produse care se defectează în termenul de garanţie;*
- *servicii de proastă calitate;*
- *impoliteţea*,

sunt toate situaţii care necesită comunicare sau reclamaţii adresate celor în drept pentru a remedia situaţia.

Redactarea conţinutului trebuie să ţină seama de următoarele aspecte:

- *aveţi grijă ca reclamaţia să fie precisă;*
- *prezentaţi fapte, nu generalizări vagi;*
- *dacă reclamaţia se referă la un produs care nu funcţionează cum trebuie şi aţi încercat să faceţi ceva ca să-l puneţi la punct, menţionaţi despre ce este vorba.*
- *arătaţi că reclamaţia se referă la neajunsurile provocate şi, în acelaşi timp, va sprijini furnizorul să îmbunătăţească produsul / serviciul iar dumneavoastră veţi putea rămâne clientul său*.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE LUCRU NR. 9
Tema: Redactarea scrisorilor oficiale

Sarcini de lucru:

I. Respectând structura scrisorii oficiale, redactaţi o reclamaţie care ar putea veni din partea clienților.

II. Respectând structura scrisorii oficiale, redactați o scrisoare de răspuns din partea operatorului economic la reclamaţia formulată mai sus.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞĂ DE DOCUMENTARE NR. 10
Tema: Clasarea corespondenţei

Activitatea curentă în administraţia publică, în instituţii şi la agenţii economici generează continuu un număr mare şi foarte variat de documente

Unele documente, după ce s-a luat cunoştinţă de ele, neavând nevoie de tratări ulterioare trebuie imediat puse la păstrare. Alte documente necesită tratări ulterioare, fie sub formă de răspunsuri, fie că generează obligaţii de urmărire etc. Astfel de documente, după rezolvare, trebuie păstrate o anumită perioadă de timp în cadrul unităţii.

Pentru a satisface aceste cerinţe au fost concepute sisteme care au în vedere două etape principale:

- **clasarea documentelor**, operaţiune prin care materialele (documente, acte, proiecte, acte de gestiune etc.) se aranjează într-un sistem raţional, într-o ordine dinainte stabilită în condiţii de accesibilitate şi de siguranţă;
- **arhivarea,** operaţiune prin care documentele clasate, constituite în dosare după norme prestabilite, se depun şi se păstrează în depozite special amenajate şi organizate denumite **arhive:**

Principalele tipuri ale ordinei de clasare sunt:

- ordinea de clasare cronologică;
- ordinea de clasare alfabetică;
- ordinea de clasare numerică;
- ordinea de clasare zecimală;
- ordinea de clasare alfanumerică.

1. **Ordinea de clasare cronologică** presupune aranjarea documentelor în dosare, pe măsură ce ele intră în unitate, cele mai recente aşezându-se deasupra celor cu dată mai veche.

Această ordine de clasare dă posibilitatea găsirii cu uşurinţă a unui material a cărui dată de apariţie este cunoscută; este potrivită pentru clasarea documentelor care constituie un tot omogen (extrase de cont, rapoarte cu regim periodic) sau pentru unităţi mici, la care numărul documentelor de clasat este mic.

2. **Ordinea de clasare alfabetică** constă în aranjarea materialelor în dosare, ţinându-se seama de numele persoanei sau denumirea unităţii de la care provin sau la care se referă.

În cazul în care mai multe cuvinte directoare încep cu aceeaşi literă, ordinea de clasare este stabilită de ordinea alfabetică a celei de-a doua sau respectiv a treia litere, astfel: Institut, Investiţie.

Ordinea de clasare alfabetică se poate folosi cu bune rezultate în activitatea de personal, dosarele cu furnizorii, clienţii, contractele, etc.

3. **Ordinea de clasare numerică** constă în clasarea documentelor în ordinea naturală a numerelor de înregistrare pe care fiecare document îl poartă.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

În cazul practicării acestui sistem, un organ central responsabil cu acestă problemă distribuie, pe compartimente, grupe de numere de înregistrare.

Astfel, într-o unitate se pot atribui grupe de numere după cum urmează :

- 0----------9999 pentru conducere
- 10000-----19999 pentru serviciul programare
- 20000-----29999 pentru serviciul aprovizionare
- 30000-----49999 pentru serviciul producţie.

Organul responsabil cu atribuirea grupelor de numere are în vedere ca grupele de numere repartizate compartimentelor să fie diferenţiat în funcţie de volumul lucrărilor.

Clasarea în ordinea numerică se foloseşte în mod deosebit pentru corespondenţă. Acest tip de clasare prezintă însă dezavantajul că documentele mai vechi, cu numere de înregistrare mai mici, dispar cu timpul din circulaţie, blocând totuşi numere.

Un remediu al acestui neajuns se realizează prin redistribuirea anuală a grupelor de numere pe compartimente.

4. **Ordinea de clasare zecimală** aplicată în biblioteci, la întocmirea cataloagelor sistematice, la compartimentele de documentare din unităţile mari, grupează materialele după conţinut în grupe notate cu cifre arabe.

Metoda este practicatî, pentru ca pornind de la ansamblul cunoştinţelor se poate ajunge la domenii de cunoştinţe specifice tot mai precise, după principiul de la general la particular, folosind o notaţie care poate fi uşor însuşită şi utilizată chiar de către începători.

5. **Ordinea de clasare alfanumerică**este o combinaţie între ordinea de clasare alfabetică şi ordinea ce clasare numerică.

Dosarele conţin mape pe probleme care se grupează sub litere în ordine alfabetică. În cadrul mapelor, materialele se clasează în ordinea naturală a numerelor.

Documentele se pastrează în dosare, care constituie grupăride documente cu conţinut similar. Dosarele se constituie ţinându-se cont de reglementârile în vigoare şi de obligaţiile legale privind păstrarea lor ulterioară în arhivă.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE LUCRU NR.10
Tema: Clasarea corespondenţei

Sarcini de lucru:

1. Definiţi clasarea documentelor.

.....
.....
.....

2. Definiţi arhivarea documentelor.

.....
.....
.....

3. Caracterizaţi cele cinci moduri de clasare a documenelor.

.....
.....
.....
.....
.....

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE DOCUMENTARE NR. 11
Tema: Asigurarea stocului de materiale pentru activitatea de birou

Asigurarea stocurilor de materiale pentru realizarea documentelor specifice activităților de birou se face cu ajutorul unor echipamente precum imprimanta, computer, scanner.

Buna desfășurare a serviciilor de birou este facilitată de o serie de operații precum: procesarea de texte, crearea de fișiere, tabele, copierea, tehnoredactarea, scanarea. Aceste operații presupun folosirea unor consumabile precum: hartie xerox, tonere, documente tipizate, cartuse imprimantă, etc.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIȘA DE LUCRU NR. 11

Tema: Asigurarea stocului de materiale pentru activitatea de birou

Sarcini de lucru:

1. Sunteți angajat ca inspector fiscal la Primaria Comunei Isalnita. Pentru desfasurarea activitatii curente in luna decembrie aveti nevoie la data de 30 noiembrie 2018 de urmatoarele rechizite de birou:

- 4 topuri de hartie Xerox
- 1 cartus imprimanta HP
- 5 dosare plastic
- 3 pixuri

Completați referatul de necesitate pe care trebuie sa il trimiteti spre avizare conducătorului unității – Andrei Dima.

Se aproba

Referat de necesitate

Subsemnatul(a)……,avand functia/meseria……..va rog a elibera din magazie urmatoarele materiale:

r.crt	Denumire material	Unit. mas.	Cantitatea	Necesar pentru

Data

Semnatura

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE DOCUMENTARE NR. 12
Tema: Arhivarea corespondenţei

În ţara noastră clasarea, păstrarea şi arhivarea documentelor unităţilor şi instituţiilor constituie o problemă de stat, fiind reglementată prin acte normative.

Unităţile economice şi celelalte instituţii răspund de evidenţa, soluţionarea, păstrarea şi folosirea documentelor proprii şi ale unităţilor subordonate.

Prin documentele care fac parte din Fondul Arhivistic Naţional se înţeleg: acte, corespondenţa oficială şi particulară, memorii, manuscrise, lucrări ştiinţifice şi artistice, planuri hărţi, filme, diapozitive, schiţe, tabele, sigilii, ştampile,etc.

Unitaţile economice şi celelalte instituţii sunt obligate să înregistreze toate documentele primite, expediate sau întocmite pentru uz intern, folosind în acest scop registrul de intrare /ieşire.

Unităţile şi instituţiile, după ce au înregistrat şi rezolvat documentele, le grupează în dosare.

Organele centrale întocmesc indicatorul termenelor de păstrare pentru documentele proprii şi ale unităţilor pe care le îndrumă şi controlează.

Fiecare unitate întocmeşte nomenclatorul dosarelor.

Gruparea documentelor în dosare se face în raport de problemele la care se refeăşi cu termenele de păstrare.Scoaterea documentelor din evidenţa arhivei se face numai dacă au fost selecţionate şi înlăturate ca nefolositoare.

Nomenclatorul arhivistic (dosarelor) se întocmeşte de fiecare agent economic sau instituţie publică, sub forma unui tabel, în care se înscriu, pe compartimentele de muncă, grupele de documente create de acestea în raport de problemele la care se referă şi de termenele de păstrare.(anexa1,pct. a)

Nomenclatorul dosarelor poate fi întocmit pe intreaga instituţie (agent economic) sau pe direcţiile generale ale acesteia.

În prima rubrică se trec denumirile compartimentelor de muncă sau ale direcţiei, în ordinea în care figurează în schema de organizare şi se numerotează cu cifre romane.

În rubrica a doua se trec subdiviziunile compartimentelor de muncă ale instituţiei, care se numerotează cu litere majuscule.

În rubrica a treia se trece, în rezumat, conţinutul dosarelor, care se numerotează cu cifre arabe.

În nomenclator, se cuprind şi registrele, condicile, cartotecile şi celelalte materiale preconstituite. Cifra romană, litera majusculă şi cifra arabă formează indicativul dosarului; de exemplu: I / A / 7.

Indicativul dosarului poate fi format şi numai din litera majusculă şi cifra arabă dacă agentul economic este format din compartimente de muncă fără subdiviziuni.

Pentru constituirea dosarelor se folosesc, în funcţie de specificul unităţii:

- mape pentru îndosariere volantă
- dosare cu şină
- suport electronic.

În funcţie de forma de îndosariere se alege şi mobilierul unităţii în care se păstrează dosarele.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

Avantaje:

- se verifică usor,
- pot fi privite pe ansamblu,
- manipularea documentelor(regasire) usoară,
- spatiile de pastrare sunt reduse .

Dezavantaje:

- nu se foloseste în totalitate spaţiul pus la dipoziţie

Documentele se depun la depozitul arhivei organizaţiei respective pe bază de inventar şi proces –verbal de predare-primire (anexa1, pct. b).

Evidenţa tuturor intrărilor şi ieşirilor de unităţi arhivistice din depozit se ţine pe baza unui registru de evidenţă (anexa 2).

Unităţile selecţionează periodic documentele, în vederea stabilirii celor care se păstrează permanent şi a celor care urmează să fie eliminate, având termenul de păstrare expirat.

Selecţionarea se face de către comisii de selecţionare, desemnate de către conducerile unităţilor.

Unităţile sunt obligate să păstreze documentele, asigurându-le împotriva degradării, distrugerii sau sustragerii.

Depozitele de arhivă trebuie dotate cu mijloace adecvate de păstrare şi prevenire a incendiilor.

Documentele din arhiva unităţilor pot fi folosite pentru rezolvarea unor lucrări administrative, cercetări ştiinţifice, documentare, întocmirea de publicaţii, extrase şi certificate,eliberare de copii, informare şi alte scopuri asemănătoare.

Agenţii economici sunt obligaţi să elibereze certificate, copii după documentele pe care le deţin , în cazul în care documentele se referă la drepturile solicitantului, cum sunt vechimea în muncă, studii, drepturi patrimoniale şi alte asemenea date.

Copiile şi extrasele se certifică sau după caz, se legitimează de către unităţile care le eliberează.

Copiile şi extrasele aflate în arhivă au aceeaşi valabilitate ca şi originalele.

Diplomele şi certificatele de studii, actele de stare civilă sau alte acte depuse la unităţi în original se restituie titularului sub semnatură, reţinându-se la dosar o copie certuificată de şeful arhivei.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE LUCRU NR.12
Tema: Arhivarea corespondenţei

Sarcini de lucru:

I. Sunteţi angajat al unei primării şi trebuie să arhivaţi documentele provenind de la următoarele compartimente ale primăriei:

a) direcţia secretariat, serviciul de administrare fond funciar:
1)registre agricole, cu termen de păstrare permanent;
2) hărţi şi schiţe cuprinzând parcelele atribuite în baza Legilor fondului funciar, cu termen de păstrare permanent;
3) registrul parcelar, registrul alfabetic al posesorilor de terenuri – beneficiari ai Legilor fondului funciar, cu termen de păstrare, 25 ani;
4) Registre cu Procesele-verbale de la şedinţele Comisiei de fond funciar, cu termen de păstrare, 20 ani.
b) direcţia secretariat, serviciul de stare civilă:
1) evidenţa registrelor de stare civilă, cu termen de păstrare permanent;
2) registru cu acte de stare civilă – naşteri, cu termen de păstrare, 100 ani, cu observaţia „După care se predau la arhivele naţionale";
3) registru cu acte de stare civilă – căsătorii, cu termen de păstrare, 100 ani.

c) direcţia secretariat, serviciul administraţie locală:
1) dispoziţiile primarului, cu termen de păstrare permanent;
2) comunicări privind listele electorale permanente, cu termen de păstrare, 5 ani.

d) direcţia economică, biroul contabilitate:
1) state de plata (salarii PMT,Ajutoare sociale,ind.naştere,prestări servicii), cu termen de păstrare, 70
ani;
2) dări de seamă contabile, cu termen de păstrare, 70 ani;
3) registre jurnal, cu termen de păstrare, 10 ani;
4) fişe de cont, cu termen de păstrare, 10 ani.

e) direcţia economică, serviciul buget- investiţii:
1) bugetul de Venituri şi Cheltuieli al Primăriei,cu termen de păstrare permanent;
2) dispoziţii bugetare, cu termen de păstrare, 5 ani;
3) proiect de buget, cu termen de păstrare, 10 ani.

II. După modelul din fişa de documentare referitoare la arhivarea corespondenţei, redactaţi conform anexei 1, tabelul pentru nomenclatorul arhivistic, apoi completaţi-l cu datele de mai sus, în rubricile adecvate.

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

V. FIŞA DE OBSERVAŢIE PERMANENTĂ
(săptămâna stagiilor de pregătire practică)

Săptămâna 1

Elevul ……
SPP- MODUL ……
Perioada ……
Agentul economic…….
Cadru didactic responsabil/Tutore ……..

Elementul observat	Ziua 1	Ziua 2	Ziua 3	Ziua 4	Ziua 5
Disciplina					
Punctualitate					
Responsabilitate					
Regulament de ordine interioara					
Echipament de protecţie					
Realizarea sarcinilor (aptitudinii de lucru)					
Calitatea realizării sarcinilor					
Atitudine faţă de realizarea sarcinilor					
Sarcini de lucru ziua 1					
Sarcini de lucru ziua 2					
Sarcini de lucru ziua 3					
Sarcini de lucru ziua 4					
Sarcini de lucru ziua 5					

T = TOTAL
P = PARTIAL
0 = DELOC

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE OBSERVAŢIE PERMANENTĂ
(săptămâna stagiilor de pregătire practică)

Săptămâna 2

Elevul ……
SPP- MODUL ……
Perioada ……
Agentul economic…….
Cadru didactic responsabil/Tutore ……..

Elementul observat	Ziua 1	Ziua 2	Ziua 3	Ziua 4	Ziua 5
Disciplina					
Punctualitate					
Responsabilitate					
Regulament de ordine interioara					
Echipament de protecţie					
Realizarea sarcinilor (aptitudinii de lucru)					
Calitatea realizării sarcinilor					
Atitudine faţă de realizarea sarcinilor					
Sarcini de lucru ziua 1					
Sarcini de lucru ziua 2					
Sarcini de lucru ziua 3					
Sarcini de lucru ziua 4					
Sarcini de lucru ziua 5					

T = TOTAL
P = PARTIAL
0 = DELOC

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE OBSERVAŢIE PERMANENTĂ
(săptămâna stagiilor de pregătire practică)

Săptămâna 3

Elevul ……
SPP- MODUL ……
Perioada ……
Agentul economic…….
Cadru didactic responsabil/Tutore ……..

Elementul observat	Ziua 1	Ziua 2	Ziua 3	Ziua 4	Ziua 5
Disciplina					
Punctualitate					
Responsabilitate					
Regulament de ordine interioara					
Echipament de protecţie					
Realizarea sarcinilor (aptitudinii de lucru)					
Calitatea realizării sarcinilor					
Atitudine faţă de realizarea sarcinilor					
Sarcini de lucru ziua 1					
Sarcini de lucru ziua 2					
Sarcini de lucru ziua 3					
Sarcini de lucru ziua 4					
Sarcini de lucru ziua 5					

T = TOTAL
P = PARTIAL
0 = DELOC

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE OBSERVAŢIE PERMANENTĂ
(săptămâna stagiilor de pregătire practică)

Săptămâna 4

Elevul ……
SPP- MODUL ……
Perioada ……
Agentul economic……
Cadru didactic responsabil/Tutore ……..

Elementul observat	Ziua 1	Ziua 2	Ziua 3	Ziua 4	Ziua 5
Disciplina					
Punctualitate					
Responsabilitate					
Regulament de ordine interioara					
Echipament de protecţie					
Realizarea sarcinilor (aptitudinii de lucru)					
Calitatea realizării sarcinilor					
Atitudine faţă de realizarea sarcinilor					
Sarcini de lucru ziua 1					
Sarcini de lucru ziua 2					
Sarcini de lucru ziua 3					
Sarcini de lucru ziua 4					
Sarcini de lucru ziua 5					

T = TOTAL
P = PARTIAL
0 = DELOC

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

FIŞA DE OBSERVAŢIE PERMANENTĂ
(săptămâna stagiilor de pregătire practică)

Săptămâna 5

Elevul ……
SPP- MODUL ……
Perioada ……
Agentul economic…….
Cadru didactic responsabil/Tutore ……..

Elementul observat	Ziua 1	Ziua 2	Ziua 3	Ziua 4	Ziua 5
Disciplina					
Punctualitate					
Responsabilitate					
Regulament de ordine interioara					
Echipament de protecţie					
Realizarea sarcinilor (aptitudinii de lucru)					
Calitatea realizării sarcinilor					
Atitudine faţă de realizarea sarcinilor					
Sarcini de lucru ziua 1					
Sarcini de lucru ziua 2					
Sarcini de lucru ziua 3					
Sarcini de lucru ziua 4					
Sarcini de lucru ziua 5					

T = TOTAL
P = PARTIAL
0 = DELOC

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

VI. FIȘĂ DE EVALUARE A ACTIVITĂȚII

CRITERII DE APRECIERE A PERFORMANȚEI	PUNCTAJ	
	MAXIM	ACORDAT
1. Selectarea informaţiilor necesare pentru identificarea şi evaluarea sarcinilor de lucru	18 p	
2. Alegerea instrumentelor de lucru: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă conexiune la internet, soft de specialitate	12 p	
3. Respectarea etapelor prezentate de cadrul didactic.	10 p	
4. Realizarea identificării şi evaluarii sarcinilor de lucru	20 p	
5.. Utilizarea corectă a noţiunilor ştiinţifice	10 p	
6. Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	6 p	
7. Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate	6 p	
8. Argumentarea activităţii realizate	12 p	
9. Indicarea corectă a softului specific activităţii de secretariat	6 p	
TOTAL	100 p	

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

VII. RAPORT ZILNIC

CONȚINUTURI, ABILITĂȚI ȘI INSTRUMENTE	DATA																								
Activități practice privind prezentarea problemelor cotidiene din organizaţie, a procedurilor de monitorizare a corespondenţei precum și descrierea elementelor definitorii ale administrării corespondenţei	Realizarea sarcinilor cotidiene din instituție: rezolvarea atribuțiilor zilnice-corespondenţă scrisă, convorbiri telefonice, curierat																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică, formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă conexiune la internet, soft de specialitate, etc																								
	Aplicarea procedurilor de monitorizare a corespondenţei și clasificarea corespondenței																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică, formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă conexiune la internet, soft de specialitate, etc																								
Activități practice privind prezentarea elementelor	Redactarea scrisorilor oficiale respectând: structura scrisorii oficiale; tipurile de scrisori; categoriile de cereri și conţinutul scrisorii oficiale.																								

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

caracteristice ale structurii şi redactării scrisorilor oficiale	Instrumente: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă conexiune la internet, soft de specialitate, etc																									
Activităţi practice privind identificarea modalităţilor de expediere, clasare şi arhivare a corespondenţei	Aplicarea modalităţilor de expediere, clasare şi arhivare a corespondenţei																									
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă conexiune la internet, soft de specialitate, etc																									
Activităţi practice privind descrierea, analizarea şi folosirea elementelor specifice activităţii de birou (mijloacelor media interactive şi a echipamentelor de birotică)	Asigurarea stocurilor de materiale pentru realizarea documentelor specifice activităţilor de birou: prestarea serviciilor de birou - procesare text, copiere, tehnoredactare;																									
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă conexiune la internet, soft de specialitate, etc																									
	Asigurarea stocurilor de materiale pentru realizarea documentelor specifice activităţilor de birou: ţinerea evidenţei stocurilor de consumabile hârtie, toner, consumabile, tipizate,																									

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conţinutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Naţional de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informaţiile şi opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

	intrate şi ieşite.																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică, formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă, conexiune la internet, soft de specialitate, etc																								
Activități practice privind identificarea elementelor definitorii ale administrării corespondenţei	Analizarea actelor oficiale emise de organele puterii de stat, organele administraţiei publice, agenţi economici, persoane fizice. Înregistrarea datelor cu privire la corespondenţa primită: număr de ordine, data, numele şi adresa expeditorului, destinatar, obiect, anexe, observaţii particulare.																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă, conexiune la internet, soft de specialitate, etc																								
	Expedierea corespondenţei organizaţiei prin poştă: înregistrarea corespondenţei, plata tarifelor poştale, completarea recipiselor aferente trimiterilor speciale (recomandate, transport plătit de destinatar, colet, PRIORIPOST)																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă, conexiune																								

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

	la internet, soft de specialitate, etc																								
Activităţi practice privind prezentarea condiţiilor favorabile dialogului cu publicul, precum şi a stilurilor şi particularităţilor lexicale şi gramaticale specifice corespondenţei oficiale	Analizarea reclamaţiilor verbale, scrise şi informarea reclamantului asupra măsurilor luate.																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă, conexiune la internet, soft de specialitate, etc																								
	Analizarea stilurilor şi particularităţilor lexicale şi gramaticale specifice corespondenţei oficiale cu publicul																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică , formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă, conexiune la internet, soft de specialitate, etc																								
	Redactarea documentelor cu caracter juridic, a actelor doveditoare ce se eliberează la cerere, a documentelor cu caracter special.																								
	Instrumente: legislaţie în administraţia publică, formulare de specialitate, marker, flipchart, calculator, videoproiector, imprimantă, conexiune la internet, soft de specialitate, etc																								

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

VIII.CHESTIONAR DE SATISFACȚIE

Numele şi prenumele elevului practicant .....
Instituţia în care se realizează stagiul de pregătire practică
.....

Vă rugăm să vă exprimaţi opinia asupra următoarelor aspect	În mică măsură	Acceptabil	În mare măsură
Apreciaţi că stagiul de pregătire practică desfăşurat la operatorul economic a fost corelat cu orientarea şi consilierea profesională?			
Cât de importante sunt supravegherea şi îndrumarea tutorelui pentru dobândirea competenţelor specifice calificării profesionale alese?			
A fost încurajată libera iniţiativă în autoevaluare şi rezolvarea sarcinilor de lucru?			
Cât de apropiate consideri că sunt competenţele dobândite la şcoală şi cele solicitate de către operatorul economic?			
Propuneri…… …… ……..			

Descrie competenţele pe care credeţi că le-ati dobândit şi aprofundat în acest stagiu de pregătire practică

……
……
……
……
……

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor

IX BIBLIOGRAFIE

1.**Berciu, Lucia** - Corespondenta comerciala în limba germana cu sau fara profesor, Editura Didactica si Pedagogica, București, 1997

2.**Tanislav, Cristina** - Corespondenţa în administraţie şi secretariat, Proiectul Phare Dezvoltare instituțională a sistemului de învățământ profesional și tehnic, București, 2008

3.***** Anexa nr. 2** la OMEN nr. 3501 din 29.03.2018- Curriculum pentru clasa a XII a Calificarea profesională: Tehnician în administrație

4.***** Anexa nr. 4** la OMENCS nr.4121./13.06.2016- Standard de pregătire profesională, Calificarea profesională: Tehnician în administrație

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014-2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor