




Ministerul Educației al Republicii Moldova
Centrul de Excelență în Transporturi

"Aprob"
Directorul Centrului de Excelență în
Transporturi




Boris Rusu
" 27 " 12 2016

Curriculumul modular
S.08.O.043 Practica de specialitate - ce anticipează probele de absolvire

Specialitatea: **71620 - Diagnosticarea tehnică a transportului auto**

Calificarea: **Tehnician diagnosticare auto**

Chișinău 2016

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



Autori:

1. Antoci Eduard, grad didactic întâi, Centrul de Excelență în Transporturi.
2. Andrei Pădureț, grad didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.
3. Valeriu Carauș, gradul didactic întâi, Centrul de Excelență în Transporturi.

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Transporturi.

Director _____


Boris Răsu

" 27 " 12 2016

Recenzenți:

1. Andrei Scobioală, grad didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.
2. Ghenadie Plîngău, grad didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.

Adresa Curriculumului în Internet:

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

Cuprins

I. Preliminarii	4
II. Motivația, utilitatea stagiului de instruire practică pentru dezvoltarea profesională	4
III. Competențele profesionale specifice stagiului de practică	5
IV. Administrarea stagiului de practică	5
V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică.....	6
VI. Sugestii metodologice	10
VII. Sugestii de evaluare a competenței profesionale.....	10
VIII . Cerințe față de locurile de practică	11
IX. Resursele didactice recomandate elevilor	12

I. Preliminarii

Curriculumul stagiului de *practică specialitate - ce anticipează probele de absolvire* este un document normativ și obligatoriu pentru finalizarea procesului de formare profesional tehnic postsecundar a *tehnicienilor diagnosticare auto*.

Curriculumul stagiului de *practică specialitate - ce anticipează probele de absolvire* are următoarele funcții:

- act normativ al procesului de formare a competențelor profesionale în cadrul stagiului de practică;
- reper pentru proiectarea activităților de desfășurare a stagiului de practică;
- recomandare pentru realizarea procesului de evaluare a competențelor profesionale.

Curriculumul este destinat:

- elevilor ce vor desfășura stagiul de practică;
- agenților economici în cadrul cărora se va desfășura stagiul de practică;
- profesorilor coordonatori a stagiului de practică din instituțiile de învățământ profesional tehnic postsecundar și maiștrilor de producere din cadrul întreprinderilor unde se va desfășura practica;
- membrilor comisiilor pentru examenele de calificare;
- membrilor comisiilor de identificare, evaluare și recunoaștere a rezultatelor învățării, dobândite în contexte non-formale și informale.

Scopul realizării acestui stagiul de instruire practică constă dezvoltarea competențelor profesionale, acumularea și analiza materialelor necesare la elaborarea lucrării/proiectului de diplomă.

- La desfășurarea stagiului de *practică specialitate - ce anticipează probele de absolvire* vor fi admiși elevii ce integral au finalizat formarea teoretică și practică în conformitate cu planul de învățământ la specialitatea *Diagnosticarea tehnică a transportului auto*.

II. Motivația, utilitatea stagiului de instruire practică pentru dezvoltarea profesională

Stagiul de *practică specialitate - ce anticipează probele de absolvire* este apogeul în procesul de dezvoltare și formare a competențelor profesionale generale și speciale. O importanță majoră la încadrarea și adaptarea cu succes a tânărului specialist în câmpul muncii după absolvire este cunoașterea particularităților de activitate în producție la întreprinderile din domeniu și posedarea deprinderilor practice de executare a sarcinilor. Stagiul de *practică specialitate - ce anticipează probele de absolvire* oferă viitorilor specialiști posibilitatea de familiarizare cu tehnologiile actuale și managementul proceselor de diagnosticare și mentenanță a automobilelor în cadrul întreprinderilor ce prestează servicii de mentenanță auto. Absolventul, în perioada desfășurării stagiului de practică are posibilitate să se documenteze și să colecteze informația/materialele necesare pentru elaborarea proiectului de diplomă. Acest proces prevede realizarea activităților de selectare și analiză a materialelor colectate, generarea propunerilor vizând îmbunătățirea proceselor de producție, asigurarea calității serviciilor prestate, optimizarea utilizării resurselor materiale și energetice, diminuarea efectelor de poluare a mediului ambiant.

III. Competențele profesionale specifice stagiului de practică

În cadrul stagiului de *practică specialitate* - ce anticipează probele de absolvire vor fi dezvoltate și formate următoarea competențe profesionale:

- CS.1. Organizarea atelierului și a locurilor de muncă;
- CS.2. Organizarea muncii maiștrilor de diagnosticare auto în cadrul atelierelor auto;
- CS.3. Gestionarea relațiilor cu clienții;
- CS.4. Asigurarea calității serviciilor prestate;
- CS.5. Soluționarea cazurilor de reclamație.

IV. Administrarea stagiului de practică

Semestrul	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
VIII	5	150	aprilie-mai	Susținerea raportului	5

V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
CS.1. Organizarea atelierului și a locurilor de muncă			
<p>1.1. Identificarea destinației, serviciile prestate, nomenclatura automobilelor deservite.</p> <p>1.2. Descrierea structurii organizaționale a întreprinderii, distingerea rolului funcționala subdiviziunilor de producere.</p> <p>1.3. Analizarea fișei de post a șefului(maistrului) atelierului (sector de producere), maștrilor de diagnosticare auto.</p> <p>1.4. Identificarea etapelor procesului de producere a mentenanței automobilelor.</p> <p>1.5. Elaborarea planului atelierului(sectorului) existent.</p> <p>1.6. Analizarea procedurilor de asigurare cu piese de schimb și materiale.</p> <p>1.7. Executarea comenzii pentru piese de schimb și materiale.</p> <p>1.8. Organizarea depozitării, evidenței stocurilor și eliberarea pieselor de schimb/materialelor.</p> <p>1.9. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă în cadrul atelierului.</p>	<p>1.1 Lista serviciilor prestate și nomenclatura automobilelor deservite.</p> <p>1.2 Organigrama atelierului(service-ului auto), rolul funcțional a subdiviziunilor de producere descris.</p> <p>1.3 Fișe de post prezentate</p> <p>1.4. Schema procesului de producere.</p> <p>1.5. Plan-schiță a atelierului (sectorului), nomenclatorul de echipamente și SDV.</p> <p>1.6. Lista furnizorilor de piese de schimb întocmită cu indicarea procedurilor de furnizare.</p> <p>1.7. Copia comenzii anexată.</p> <p>1.8. Copiile actelor de gestionare a activității depozitului anexate.</p> <p>1.9.1. Lista actelor ce reglementează securitatea și sănătatea în muncă în cadrul atelierului auto.</p> <p>1.9.2. Descrierea tipurilor de instructaj, periodicitatea și persoana responsabilă pentru desfășurarea acestora.</p> <p>1.9.3. Copia instrucțiunii de securitate și sănătate în muncă pentru activitatea de bază în cadrul atelierului auto.</p>	Raport	30/5

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
<p>1.10. Aplicarea normelor de protecție a mediului ambiant în cadrul atelierului.</p> <p>1.11. Analizarea organizării atelierului, locurilor de muncă.</p> <p>1.12. Generarea propunerilor de îmbunătățire a organizării atelierului și a locurilor de muncă</p>	<p>1.10.1. Descrierea factorilor de poluare a mediului ambiant în cadrul activității atelierului auto.</p> <p>1.10.2. Măsuri și mijloace utilizate în cadrul atelierului pentru diminuarea efectelor negative a factorilor de poluare asupra mediului ambiant identificate.</p> <p>1.11. Punctele forte și punctele slabe în activitatea atelierului enumerate</p> <p>1.12. Lista propunerilor cu argumentarea necesității aplicării acestora.</p>		
CS.2. Organizarea muncii maiștrilor de diagnosticare auto în cadrul atelierelor auto			
<p>2.1. Analizarea organizării muncii maiștrilor de diagnosticare auto în cadrul atelierului auto.</p> <p>2.2. Planificarea activității maiștrilor de diagnosticare auto pentru o perioadă scurtă.</p> <p>2.3. Monitorizarea realizării activităților planificate.</p> <p>2.4. Analizarea avantajelor și dezavantajelor organizării muncii maiștrilor de diagnosticare auto în cadrul atelierului auto.</p>	<p>2.1. Metoda de organizare a muncii maiștrilor de diagnosticare auto identificată.</p> <p>2.2. Orar de activitate a maiștrilor de diagnosticare auto elaborat(1-3 zile).</p> <p>2.3. Raport – statistic de realizare a lucrărilor planificate.</p> <p>2.4. Propuneri formulate de îmbunătățire a organizării muncii maiștrilor de diagnosticare auto</p>	Raport	30/5

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
CS.3. Gestionarea relațiilor cu clienții			
<p>3.1. Recepționarea solicitărilor clienților pentru prestarea serviciilor de mentenanță auto.</p> <p>3.2. Pregătirea pentru realizarea prestării serviciilor de mentenanță auto.</p> <p>3.3. Primirea autovehiculului în service-ul auto de la client</p> <p>3.4. Informarea clientului vizând realizarea lucrărilor stabilite, argumentarea necesității și obținerea acordului pentru realizarea lucrărilor suplimentare, necoordonate inițial.</p> <p>3.5. Perfectarea, semnarea și eliberarea clientului a documentelor ce reglementează relațiile client – prestator de servicii.</p> <p>3.6. Predarea automobilului clientului</p> <p>3.7. Formulare de propuneri pentru îmbunătățirea calității deservirii clienților</p>	<p>3.1. Formular pentru solicitarea prestării serviciilor de mentenanță auto completat.</p> <p>3.2. Lista prealabilă a lucrărilor, pieselor și materialelor stabilită și coordonată cu clientul.</p> <p>3.3.1. Act de recepționare completat(copie) și contrasemnat de client.</p> <p>3.3.2. Raport de diagnosticare/deviz de reparație prealabil completat.</p> <p>3.4. Informație transmisă clientului, acord obținut de la client pentru realizarea lucrărilor suplimentare.</p> <p>3.5.1. Raport de diagnosticare(copie)/deviz de reparație completat final și contrasemnat de client.</p> <p>3.5.2. Cartea de servicii a automobilului completată.</p> <p>3.5.3. Certificat/talon de garanție(copie) prestare servicii completat și eliberat.</p> <p>3.6.1. Act de predare contrasemnat.</p> <p>3.6.2. Recomandări transmise clientului vizând exploatarea automobilului după prestarea serviciului</p> <p>3.7 Propuneri formulate și argumentate.</p>	Observare directă – fișă de evaluare	30/5

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
CS.4. Asigurarea calității serviciilor prestate			
<p>4.1. Realizarea sondajelor de evaluare a gradului de satisfacere a clientului vizând serviciile prestate și deservirea acestuia.</p> <p>4.2. Analizarea cazurilor de nemulțumire a clienților vizând serviciile prestate.</p> <p>4.3. Analizarea istoriei vizitelor clienților permanenți ai atelierului auto.</p>	<p>4.1. Sondaj realizat, gradul de satisfacere a clienților pentru serviciile prestate determinat.</p> <p>4.2. Formularea propunerilor de lichidare a neajunsurilor identificate.</p> <p>4.3. Concluzie vizând cauzele adresărilor repetate cu același simptom</p>	Raport	30/5
CS.5. Soluționarea cazurilor de reclamație			
<p>5.1. Verificarea preventivă a autovehiculului și comunicarea cu clientul la prezentarea cererii de reclamației a cazului de garanție</p> <p>5.2. Constatarea defectelor, cauzelor apariției, consultarea reprezentanților tehnic a producătorilor de automobile</p> <p>5.3. Planificarea lucrărilor în cazul de garanție</p> <p>5.4. Monitorizarea remedierii a serviciului necalitativ prestat.</p> <p>5.5. Predarea automobilului clientului</p> <p>5.6. Generarea concluziei vizând cazul de reclamație și comunicarea acesteia superiorilor.</p>	<p>5.1. Cerere acceptată sau refuzată cu argumentarea motivelor de neacceptare a acesteia.</p> <p>5.2. Act de constatare completat.</p> <p>5.3. Vizită planificată, termene stabilite și coordonate cu clientul.</p> <p>5.4. Lucrări de remediere executate cu respectarea condițiilor tehnice</p> <p>5.5. Certificat de garanție completat, termen de garanție prelungit.</p> <p>5.6. Concluzii și propuneri de prevenire a cazurilor de reclamație formulate</p>	Observare directă – fișă de evaluare	30/5

VI. Sugestii metodologice

Coordonarea instructiv – metodică a stagiului de practică este executată de un cadru didactic coordonator din cadrul instituției de învățământ. Coordonarea desfășurării practicii la întreprinderi este realizată de un specialist cu experiență din domeniu (maistrul în producere), care organizează activitatea elevilor în timpul desfășurării practicii, soluționează problemele parvenite, monitorizează respectarea cerințelor privind securitatea și sănătatea în muncă, condițiile sanitaro – igienice de lucru și odihnă. Fiecare elev va fi instruit în domeniul securității și sănătății în muncă înainte de a demara activitățile stabilite în curriculum.

Organizarea activităților de formare a competențelor în cadrul stagiului de *practică specialitate - ce anticipează probele de absolvire* va avea un caracter individual pentru fiecare elev luând în considerație activitățile/sarcinile de lucru ce trebuie să fie realizate conform curriculumului cât și specificului temei lucrării de diplomă ce trebuie să fie elaborată de elev.

Activitățile de formare a competențelor vizând organizarea atelierului și a locurilor de muncă, organizarea muncii maistrilor de diagnosticare auto, asigurarea calității serviciilor prestate vor fi coordonate și monitorizate atât de profesorul coordonator din cadrul instituției de învățământ cât și de maistrul în producere de la întreprindere.

Activitățile de formare a competențelor vizând gestionarea relațiilor cu clienții, soluționarea cazurilor de reclamație va fi coordonată și monitorizată de maistrul în producere de la întreprindere.

VII. Sugestii de evaluare a competenței profesionale

Evaluarea formării competenței profesionale de organizare a atelierului și a locurilor de muncă, organizare a muncii maistrilor de diagnosticare auto, asigurarea calității serviciilor prestate va fi realizată de profesorul coordonator din cadrul instituției de învățământ. După finalizarea stagiului de practică elevul va prezenta raportul scris, care va include produsele elaborate în timpul stagiului de practică conform p.V al curriculumului. La evaluarea materialelor prezentate de elev în raport se recomandă ca profesorul coordonator să aplice următoarele criterii de evaluare:

- coerența analizelor realizate și propunerilor formulate;
- corectitudinea completării de elev a formularelor tipice în timpul practicii conform copiilor anexate la raport;
- calitatea elaborării schemelor, graficilor, schițelor;
- respectarea cerințelor de îndeplinire a raportului indicate în ghidul de practică.

Evaluarea formării competenței profesionale de gestionare a relațiilor cu clienții, soluționare a cazurilor de reclamație va fi realizată de maistrul în producere de la întreprindere prin observație directă a activităților elevilor cu completarea fișei de evaluare conform modelului recomandat de mai jos.

Profesorul coordonator din cadrul instituției de învățământ la aprecierea calificativului final pentru stagiul de practică va lua în considerație obligatoriu rezultatele evaluărilor activităților elevului în cadrul întreprinderii constatăte de maistrul în producere. Fișele de observare și evaluare vor fi anexate la raportul vizând realizarea stagiului de practică.

Fișa de observare și evaluare

Elevul _____
Numele, prenumele

Sarcina de lucru _____

Modelul automobilului _____

Nr.	Activitățile/ produsele evaluate	Punctajul maxim	Punctajul acordat
1.	Respectarea procedurilor stabilite în cadrul atelierului	20	
2.	Corectitudinea stabilirii defectelor, materialelor și pieselor de schimb necesare.	20	
3.	Coerența informațiilor și corectitudinea comunicărilor realizate cu clientul	20	
4.	Corectitudinea și operativitatea completării și eliberării actelor clientului	20	
5.	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă	10	
6.	Asigurarea integrității și aspectului estetic a automobilului în timpul executării lucrărilor.	10	
	Total	100	

Nota acordată * _____

Maistru de producere _____ / _____
_____/____20____
Numele, prenumele semnătura data

*- Convertirea totalului de puncte acumulate în note se va realiza în corespundere cu prevederile art.10 a REGULAMENTUL de organizare a studiilor în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza Sistemului de Credite de Studii Transferabile aprobat prin ordinul Ministrului Educației nr.234 din 25 martie 2016

VIII . Cerințe față de locurile de practică

Stagiul de practică la specialitate - *ce anticipează probele de absolvire* poate fi realizat în cadrul următoarelor întreprinderi:

- service-uri auto;
- întreprinderi de transport persoane / mărfuri în cadrul căreia există bază de producere pentru repararea parcului de automobile;
- întreprinderi/organizații ce au parcul propriu de unități de transport și bază de producere pentru repararea parcului de automobile;
- stații de inspecție tehnică periodică.

Pentru formarea competențelor profesionale gestionarea relațiilor cu clienții și soluționarea cazurilor de reclamație elevii vor activa la postul de recepționare a automobilelor pentru prestarea serviciilor de mentenanță și la postul de predare a automobilelor după prestarea serviciului.. Aceste posturi trebuie să fie dotate cu elevator/canal de revizie, scule dispozitive și verificatoare pentru realizarea lucrărilor de verificare a automobilelor.

IX. Resursele didactice recomandate elevilor

Pentru identificarea nomenclurii lucrărilor, parametrii de defectare, control – reglare și valorile acestora, materialele de exploatare/consumabile cât piesele de schimb recomandate de a fi înlocuite în cadrul reparației elevii vor utiliza literatura tehnică specifică a producătorului de automobile care este disponibilă la întreprindere pe suport hârtie sau în formă electronică.