




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.044 Practica ce anticipează probele de absolvire

Specialitatea: 71630 - Echipament electric și electronic auto
Calificarea: Maistru electrician - electronist 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. Andrei Scobioală, grad didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.
2. Vasile Carp, grad didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Transporturi.

Director _____


Boris Rusu

" 27 " 12 2016

Recenzenți:

1. Ghenadie Plîngău, grad didactic doi, Centrul de Excelență în Transporturi.
2. Andrei Pădureț, 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 ce anticipează probele de absolvire, este o parte din planul de învățământ la specialitatea Echipament electric și electronic auto și contribuie la realizarea finalităților de formare profesională a elevilor pentru obținerea calificării Maistru electrician - electronist auto.

Curriculumul stagiului de practică ce anticipează probele de absolvire, reglementează conținutul, organizarea, procedura de practică și responsabilitatea elevilor.

Practica ce anticipează probele de absolvire este obligatorie și are funcții orientate în mod direct la instruirea profesională și practică a elevilor și la pregătirea pentru susținerea lucrării/proiectului de calificare la absolvire.

Pe parcursul desfășurării stagiului de practică, la elevi se formează: abilitățile practice; capacitatea de a lua decizii independente cu privire la anumite activități în domeniu, în condiții reale; o viziune de ansamblu asupra conținutului, tipuri și forme de activitate profesională.

Curriculumul este destinat:

- elevilor ce vor realiza 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.

La desfășurarea stagiului de practică 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 Echipament electric și electronic auto.

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

Toate achizițiile acumulate prin studiul disciplinelor de specialitate sunt mai bine înțelese și devin durabile prin cunoașterea nemijlocită a ambianței de producere în cadrul întreprinderilor de profil. Mai mult, prin practică, toate cunoștințele și competențele dobândite sunt activate, combinate și adaptate la situații și contexte particulare (ex. executarea, organizarea și coordonarea lucrărilor de diagnosticare și mentenanță a echipamentului electric și electronic al automobilelor).

Stagiul de practică ce anticipează probele de absolvire, oferă viitorilor specialiști posibilitatea de familiarizare cu tehnologiile actuale și managementul proceselor de diagnosticare și mentenanță a echipamentului electric și electronic al automobilelor, în cadrul întreprinderilor ce prestează servicii auto.

Absolventul, în perioada desfășurării stagiului de practică, are posibilitate să se documenteze și să colecteze informațiile/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 ce anticipează probele de absolvire vor fi dezvoltate și formate următoarea competențe profesionale:

CP:1. Organizarea sectorului/postului și locurilor de muncă;

CP.2. Organizarea muncii electricienilor auto în cadrul atelierelor auto;

CP.3. Gestionarea relațiilor cu clienții;

CP.4. Asigurarea calității serviciilor prestate;

CP.5. Soluționarea cazurilor de reclamație.

IV. Administrarea stagiului de practică

Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
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
1. Organizarea sectorului/postului și locurilor de muncă			
<p>1.1. Identificarea destinației întreprinderii, serviciile prestate, nomenclatura automobilelor deservite.</p> <p>1.2. Descrierea structurii organizaționale a întreprinderii, distingerea rolului funcțional a subdiviziunilor de producere.</p> <p>1.3. Analizarea fișei de post a maistrului (șefului) atelierului (sector/secție de producere), electricienilor auto.</p> <p>1.4. Identificarea etapelor procesului de producere a diagnosticării și mentenanței echipamentului electric și electronic al automobilelor.</p> <p>1.5. Elaborarea planului atelierului (sectorului/postului) 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>1.1 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/postului), 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>	Raport	30/5
<p>1.9. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă în cadrul atelierului (sectorului/postului, locului de muncă).</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</p>		

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
	de instructaj, periodicitatea și persoana responsabilă pentru desfășurarea acestora 1.9.3. Copia instrucțiunii de securitate și sănătate în muncă pentru activitatea de bază în cadrul atelierului auto		
1.10. Aplicarea normelor de protecție a mediului ambiant în cadrul atelierului. 1.11. Analizarea organizării atelierului (sectorului/postului), locurilor de muncă. 1.12. Generarea propunerilor de îmbunătățire a organizării atelierului (sectorului/postului) și a locurilor de muncă.	1.10.1. Descrierea factorilor de poluare a mediului ambiant în cadrul activității atelierului auto 1.10.2. Măsuri și mijloace utilizate în cadrul atelierului pentru diminuarea efectelor negative a factorilor de poluare asupra mediului ambiant identificate 1.11. Punctele forte și punctele slabe enumerate, în activitatea atelierului (sectorului/postului) 1.12. Lista propunerilor cu argumentarea necesității aplicării acestora		
2. Organizarea muncii electricienilor auto în cadrul atelierelor auto			
2.1. Analizarea organizării muncii electricienilor auto în cadrul atelierului auto. 2.2. Planificarea activității electricienilor auto pentru o perioadă scurtă. 2.3. Monitorizarea realizării activităților planificate. 2.4. Analizarea avantajelor și dezavantajelor organizării	2.1. Metoda de organizare a muncii electricienilor auto identificată 2.2. Orar de activitate a electricienilor auto elaborat (1-3 zile) 2.3. Raport – statistic de realizare a lucrărilor planificate 2.4. Propuneri formulate de îmbunătățire a	Raport	30/5

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
muncii electricienilor auto în cadrul atelierului auto (sectorului/postului).	organizării muncii electricienilor auto		
3. Gestionarea relațiilor cu clienții			
<p>3.1. Recepționarea solicitărilor clienților pentru prestarea serviciilor de diagnosticare și mentenanță a echipamentului electric și electronic auto.</p> <p>3.2. Pregătirea pentru realizarea prestării serviciilor de diagnosticare și mentenanță a echipamentului electric și electronic 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>3.1. Formular pentru solicitarea prestării serviciilor de diagnosticare și mentenanță a echipamentului electric și electronic 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. Deviz de reparație prealabil completat, coordonat și contrasemnat de client</p> <p>3.4 Informație transmisă clientului, acord obținut de la client pentru realizarea lucrărilor suplimentare</p> <p>3.5.1. Deviz de reparație (copie) 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>	Observare directă – fișă de evaluare	30/5

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
3.6. Predarea automobilului clientului.	3.6.1. Act de predare contrasemnat 3.6.2. Recomandări transmise clientului vizând exploatarea automobilului după prestarea serviciului		
3.7. Formulare de propuneri pentru îmbunătățirea calității deservirii clienților.	3.7 Propuneri formulate și argumentate		
4. Asigurarea calității serviciilor prestate			
4.1. Realizarea sondajelor de evaluarea gradului de satisfacere a clientului vizând serviciile prestate și deservirea acestuia.	4.1. Sondaj realizat, gradul de satisfacere a clienților pentru serviciile prestate determinat	Raport	30/5
4.2. Analizarea cazurilor de nemulțumire a clienților vizând serviciile prestate.	4.2. Formularea propunerilor de lichidare a neajunsurilor identificate		
4.3. Analizarea istoriei vizitelor clienților permanenți ai atelierului auto.	4.3. Concluzie vizând cauzele adresărilor repetate cu același simptom		
5. Soluționarea cazurilor de reclamație			
5.1. Verificarea preventivă a autovehiculului și comunicarea cu clientul la prezentarea cererii de reclamației a cazului de garanție	5.1. Cerere acceptată sau refuzată cu argumentarea motivelor de neacceptare a acesteia	Observare directă – fișă de evaluare	30/5
5.2. Constatarea defectelor, cauzelor apariției, consultarea reprezentantului tehnic a producătorilor de automobile.	5.2. Act de constatare completat		
5.3. Planificarea lucrărilor în cazul de garanție.	5.3. Vizită planificată, termene stabilite și coordonate cu clientul		
5.4. Monitorizarea remedierii a serviciului necalitativ prestat.	5.4. Lucrări de remediere executate cu respectarea condițiilor tehnice		
5.5. Predarea automobilului clientului.	5.5. Certificat de garanție completat, termen de garanție prelungit		

Activități / Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare ore/zile
5.6. Generarea concluziei vizând cazul de reclamație și comunicarea acesteia superiorilor.	5.6. Concluzii și propuneri de prevenire a cazurilor de reclamație formulate		

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 ce anticipează probe 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 specificul temei lucrării de diplomă ce trebuie să fie elaborată de elev.

Activitățile de formare a competențelor vizând organizarea atelierului (sectorului/postului) și a locurilor de muncă, organizarea muncii electricienilor 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 vor fi coordonate și monitorizate de maistrul în producere de la întreprindere.

VII. Sugestii de evaluare a competenței profesionale

Evaluarea formării competenței profesionale de organizare a atelierului (sectorului/postului) și a locurilor de muncă, organizare a muncii electricienilor auto, asigurarea calității serviciilor prestate va fi realizată de profesorul coordonator din cadrul instituției de învățământ. După finisarea 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 constate de maestrul în producere. Fișele de observare și evaluare vor fi anexate la raportul vizând realizarea stagiului de practică.

Model

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 (sectorului/postului).	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 * _____

Mastru 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 ce anticipează probele de absolvire poate fi realizat în cadrul următoarelor întreprinderi:

- service-uri auto;
- ateliere de reparații specializate;
- 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.

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 reparație. 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.