



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Centrul de Excelență în Transporturi

„Aprob”

Olesea BAGRIN

Director IP Centrul de Excelență în
Transporturi



21 martie 2024

Curriculum modular

S.08.O.024 Logistica activității service-urilor auto

Specialitatea: **71620 Diagnosticare tehnică a transportului auto**

Calificarea: **311514 Tehnician/tehniciană diagnosticare auto**

Chișinău, 2024

Curriculumul a fost elaborat în cadrul Proiectului „Consolidarea sistemului de învățământ profesional tehnic din Republica Moldova” (CONSEPT 5), cu sprijinul financiar al Fundației Liechtenstein Development Service (LED).



Aprobat:

La ședința Consiliului metodic al IP CET din 13 martie 2024, Svetlana ZUGRAV, director adjunct pentru instruire și educație _____

La ședința Catedrei de discipline tehnice de specialitate a IP CET din 20 februarie 2024, Gheorghe BAGRIN, șef de catedră, profesor, grad didactic unu _____

Autor:

1. Aurel Nirones, profesor de discipline tehnice de specialitate, grad didactic unu, Centrul de Excelență în Transporturi

Coordonatori:

1. Olesea BAGRIN, grad managerial doi, grad didactic superior, Centrul de Excelență în Transporturi
2. Aurelia VARTIC, manager proiect CONSEPT, Asociația Obștească „Educație pentru Dezvoltare”

Recenzenți:

1. Iulian NEGREA, manager transport, S.R.L. INCO GROUP COMPANY;
2. Lilian COPACI, șef de direcție, Primăria Municipiului Chișinău, Direcția generală mobilitate urbană, Direcția management în transport

Adresa Curriculumului în Internet:

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

<https://cetauto.md/ro/diagnosticarea-tehnica-a-transportului-auto/>

Cuprins

I. Preliminarii.....	4
II. Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională.....	4
III. Competențele profesionale și rezultatele învățării.....	5
IV. Administrarea unității de curs.....	6
V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	6
VI. Unitățile de învățare	6
VII. Studiu individual ghidat de profesor	11
VIII. Lucrările practice recomandate.....	12
IX. Sugestii metodologice	13
X. Sugestii de evaluare	13
XI. Resursele necesare pentru atingerea rezultatelor învățării.....	15
XII. Resursele didactice recomandate elevilor	15

I. Preliminarii

Curriculumul la unitatea de curs **Logistica activității service-urilor auto** este elaborat în baza *Standardului de calificare pentru tehnician/tehniciană diagnosticare auto*, aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova prin Ordinul nr. 1310/2023, și conform Planului de învățământ aprobat prin Ordinul MEC nr. 1307/2023. *Logistica activității service-urilor auto* este un element formativ al pachetului curricular pentru calificările din domeniul de formare profesională Vehicule cu motor, nave și aeronave și face parte din componenta de specialitate a planului de învățământ la programul de studii 71620 Diagnosticarea tehnică a transportului auto.

Modulul *Logistica activității service-urilor auto* este o parte componentă obligatorie pentru formarea profesională a tehnicienilor diagnosticare auto, care sunt specialiști cu nivel mediu de calificare și îndeplinesc lucrări tehnico - ingineresti simple sau de complexitate medie, cu respectarea prevederilor cadrului normativ. Printre acestea se enumeră: lucrările de mentenanță care asigură funcționarea automobilelor, motoarelor, instalațiilor și sistemelor acestora, controlul tehnic al procesului de producție; soluționarea problemelor tehnice ce apar în procesul de producție.

Scopul studierii modulului *Logistica activității service-urilor auto* constă în formarea și dezvoltarea cunoștințelor și abilităților profesionale de coordonare a activității atelierului/service-ului auto, care includ: planificarea activității tehnicianului și a subalternilor săi, gestionarea relației cu clienții, asigurarea calității serviciilor de mentenanță a automobilelor și a părților componente ale acestora, respectând drepturile consumatorilor, normele de securitate și sănătate în muncă, de prevenire a incendiilor și de protecție a mediului ambiant.

Unitățile de curs care, în mod obligatoriu, trebuie să fie studiate până la începerea procesului de instruire la modulul *Logistica activității service-urilor auto* sunt:

- F.03.O.013 Securitatea și sănătatea în muncă;
- S.03.O.017 Diagnosticarea mecanismelor motorului;
- S.04.O.018 Diagnosticarea instalațiilor motorului;
- S.05.O.019 Diagnosticarea șasiului automobilului;
- G.06.O.001 Bazele comunicării;
- S.06.O.020 Diagnosticarea caroseriei și echipamentelor auxiliare ale automobilului;
- G.07.O.004 Tehnologia informației;
- U.07.O.005 Bazele legislației în domeniu;
- S.07.O.021 Materiale de exploatare;
- S.07.O.022 Diagnosticarea echipamentului electric și electronic al automobilului;
- S.08.O.023 Tehnologia automobilelor hibride și electrice.

II. Motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională

Modulul *Logistica activității service-urilor auto* contribuie la formarea și dezvoltarea competențelor profesionale ce corespund nivelului patru de calificare, caracterizat prin:

- *cunoștințe* factice, principii, procese și concepte generale din domeniul prestării serviciilor de mentenanță a automobilelor;

- *abilități* cognitive și practice necesare pentru organizarea, planificarea, coordonarea și prestarea serviciilor de mentenanță a automobilelor;
- *asumarea responsabilității* pentru prestarea serviciilor în condițiile și termenele stabilite, asigurând calitatea deservirii clienților conform cerințelor actuale.

Cunoștințele și abilitățile dobândite în cadrul modului *Logistica activității service-urilor auto* vor fi aplicate în activitatea profesională a tehnicianului, în special în situațiile de organizare și gestionare a atelierului de producție, de coordonare a activităților membrilor echipei, de comunicare și relaționare cu beneficiarii sau clienții în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilelor în cadrul service-urilor auto.

III. Competențele profesionale și rezultatele învățării

Modulul *Logistica activității service-urilor auto* va contribui la formarea rezultatelor învățării descrise în standardul de calificare pentru tehnician/tehniciană diagnosticare auto și la formarea competențelor profesionale, formulate în standardul ocupațional:

Rezultatele învățării (RÎ) conform standardului de calificare	Competențe profesionale (CP) conform standardului ocupațional
RÎ2. Absolventul poate organiza atelierul de producție, selectând utilajele, instrumentele, AMC-urile și software-urile conform sarcinilor de lucru.	CP2. Coordonarea activităților CP3. Utilizarea echipamentelor, AMC-urilor și sculelor
RÎ3. Absolventul poate comunica eficient în procesul de executare a sarcinilor, utilizând limbajul de specialitate.	CP4. Comunicarea cu beneficiarul, recepționistul, membrii echipei

Pentru a atinge rezultatele învățării nr. 2 și nr. 3 din *Standardul de calificare Tehnician/tehniciană diagnosticare auto*, după studierea unității de curs *Logistica activității service-urilor auto*, elevii vor fi capabili:

1. să organizeze propria afacere în domeniul serviciilor de mentenanță a automobilelor;
2. să organizeze atelierul (service-ul) auto și locurile de muncă;
3. să gestioneze materialele utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto;
4. să proiecteze atelierele (service-urile) auto;
5. să gestioneze activitățile mecanicilor în atelierele auto;
6. să gestioneze relațiile cu clienții.

IV. Administrarea unității de curs

Semestr ul	Numărul de ore				Forma de evaluare	Numărul de credite
	Total ore	Contact direct		Studiul individual		
		Teorie	Practică			
8	120	44	16	60	Examen	2

V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total ore	Contact direct		Studiu individual
			Teorie	Practică	
1.	Cadrul legislativ cu privire la activitatea atelierelor (service-urilor) auto	16	6	-	10
2.	Înzestrarea organizațională și tehnologică a locurilor de muncă	28	10	4	14
3.	Materiale utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto	16	6	2	8
4.	Proiectarea atelierelor (service-urilor) auto	28	10	6	12
5.	Organizarea muncii mecanicilor în atelierele auto	10	4	-	6
6.	Relația cu clienții	22	8	4	10
	Total	120	44	16	60

VI. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Cadrul legislativ cu privire la activitatea atelierelor (service-urilor) auto		
UC1. Organizarea propriei afaceri în domeniul serviciilor de mentenanță a automobilelor	1.1. Acte legislative ce reglementează activitatea de autoservice 1.2. Activitățile specifice de autoservice 1.3. Condițiile activității de autoservice 1.4. Dosarul de înregistrare în Registrul activităților conexe pentru	1. Identificarea actelor legislative relevante pentru activitatea unui autoservice 2. Completarea dosarului de înregistrare în Registrul activităților conexe pentru

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	desfășurarea activităților de autoservice 1.5. Situații ce determină suspendarea înregistrării sau radierea întreprinderii ce desfășoară activități de autoservice din Registrul activităților conexe 1.6. Supravegherea de stat a activității atelierelor (service-urilor) auto	desfășurarea activităților de autoservice 3. Descrierea condițiilor de suspendare a înregistrării sau de radiere a întreprinderii ce desfășoară activități de autoservice din Registrul activităților conexe 4. Explicarea procedurii de control al activității unui atelier (service) auto 5. Identificarea organelor de control de stat al activității atelierelor (service-urilor) auto
2. Înzestrarea organizațională și tehnologică a locurilor de muncă		
UC2. Organizarea atelierului (service-ului) auto și a locurilor de muncă	2.1. Misiunea și sarcinile unui atelier (service) auto 2.2. Clasificarea și destinația întreprinderilor de servicii auto 2.3. Procesul de producție și nomenclatorul lucrărilor efectuate la prestarea serviciilor de mentenanță a automobilelor 2.4. Subdiviziuni de producție și rolul funcțional al acestora în activitatea atelierului (service-ului) auto 2.5. Categoriile de personal și atribuțiile lor de serviciu în atelierul (service-ul) auto 2.6. Cerințe ergonomice la organizarea locurilor de muncă 2.7. Igiena la locurile individuale de muncă 2.8. Cerințe de înzestrare organizațională a locurilor de muncă din atelierul (service-ul) auto 2.9. Cerințe de înzestrare tehnologică a locurilor de muncă din atelierul (service-ul) auto	1. Identificarea tipului de atelier auto în corespundere cu criteriile de clasificare a întreprinderilor de servicii auto 2. Elaborarea organigramei unui atelier (service) auto 3. Elaborarea fișelor de post pentru personalul de la atelierul (service-ul) auto 4. Specificarea cerințelor ergonomice în funcție de tipul locului de muncă 5. Descrierea normelor igienice la locul individual de muncă 6. Stabilirea necesarului pentru înzestrarea organizațională a locurilor de muncă din atelierul auto 7. Clasificarea utilajului tehnologic necesar pentru prestarea serviciilor de mentenanță a automobilelor 8. Clasificarea echipamentelor speciale, sculelor și AMC-urilor

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	2.10. Uzura fizică și morală a utilajelor, dispozitivelor, instrumentelor, AMC-urilor din dotarea atelierului 2.11. Softuri de gestionare a activității atelierului auto 2.12. Softuri pentru mentenanța auto 2.13. Softuri pentru comandă de piese, materiale de exploatare și consumabile auto	utilizate în activitatea atelierului auto 9. Stabilirea necesarului pentru înzestrarea tehnologică a locurilor de muncă din atelierul auto 10. Aplicarea softurilor specifice activității în atelierul auto
3. Materiale utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto		
UC3. Gestionarea materialelor utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto	3.1. Clasificarea materialelor necesare în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto 3.2. Clasificarea pieselor de schimb 3.3. Structura catalogului pentru piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile și modalitatea de lucru cu catalogul 3.4. Furnizorii de piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile necesare în procesul de mentenanță 3.5. Comenzi de livrare, procedura de livrare și/sau de returnare furnizorului a pieselor de schimb și a materialelor de exploatare contrafăcute sau cu defecțiuni 3.6. Condițiile de păstrare a diferitor categorii de materiale depozitate 3.7. Schema tehnologică a activității depozitelor la atelierele auto 3.8. Cerințe de înzestrare organizațională și tehnologică a depozitului 3.9. Documentația specifică activității depozitelor la atelierele auto	1. Descrierea cerințelor de asigurare a procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto cu piese de schimb, materiale de exploatare și consumabile 2. Selectarea pieselor de schimb, a materialelor de exploatare și a consumabilelor din cataloage 3. Identificarea furnizorilor de piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile 4. Formarea comenzii de livrare a pieselor de schimb și a materialelor de exploatare 5. Explicarea condițiilor de păstrare a materialelor depozitate 6. Elaborarea schemei tehnologice a activității depozitelor 7. Stabilirea necesarului pentru înzestrarea organizațională și tehnologică a depozitului 8. Întocmirea documentației specifice activității depozitelor
4. Proiectarea atelierelor (service-urilor) auto		

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
UC4. Planificarea atelierelor (service-urilor) auto	4.1. Date inițiale pentru proiectarea atelierelor (service-urilor) auto 4.2. Formule de calcul pentru proiectarea atelierului auto sau a postului de producție 4.3. Cerințe generale și normative în construcție aplicate la proiectarea atelierului auto și a depozitului 4.4. Factorii cu impact negativ asupra mediului ambiant în activitatea atelierelor auto și metode de reducere a acțiunii lor 4.5. Gestionarea deșeurilor de producție pe categorii 4.6. Cadrul legislativ și de reglementare a activității agenților economici în domeniul colectării și prelucrării deșeurilor de producție	1. Estimarea numărului de solicitări de servicii de autoservice 2. Determinarea volumului anual de muncă și distribuirea acestuia pe categorii de lucrări 3. Calcularea numărului de posturi de lucru și a numărului de muncitori necesari 4. Calcularea suprafeței de producție a atelierului/postului de producție 5. Calcularea necesarului de resurse energetice pentru atelier/postul de producție 6. Planificarea atelierului/postului de producție/depozitului în corespundere cu cerințele generale și normative în construcție 7. Explicarea procedurii de selectare și stocare a deșeurilor de producție pe categorii 8. Asigurarea securității ecologice în timpul activității atelierelor (service-urilor) auto 9. Identificarea agenților economici activi în domeniul de colectare și prelucrare a deșeurilor de producție

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
5. Organizarea muncii mecanicilor în atelierul auto		
UC5. Gestionarea activității mecanicilor în atelierul auto	5.1. Metode de organizare a muncii în atelierul auto: individuală, de echipă, posturi (locuri) de muncă multifuncționale 5.2. Grupe de lucrări de mentenanță: după calificare, după perioada de executare, pe operații 5.3. Specializarea mecanicilor și a posturilor de producție 5.4. Planul de lungă/scurtă durată al activității subdiviziunii conduse 5.5. Documentația de evidență și control al activității mecanicilor auto	1. Identificarea metodelor de organizare a muncii în atelierul auto 2. Gruparea lucrărilor de mentenanță: după calificare, după perioada de executare, pe operații 3. Descrierea specializărilor mecanicilor și ale posturilor de producție 4. Elaborarea planului de activități al subdiviziunii conduse 5. Completarea documentației de evidență și control al activității mecanicilor auto
6. Relația cu clienții		
UC6. Gestionarea relației cu clienții	6.1. Etapele procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto 6.2. Documentația ce reglementează relația dintre client și prestatorul de servicii 6.3. Categoriile de clienți: întreprinderi, femei, persoane de vârstă înaintată, tineri, persoane VIP 6.4. Regulile și metodele de bază în comunicarea cu clientul 6.5. Standardul de asigurare a calității în deservirea clienților 6.6. Sondaje de evaluare a gradului de satisfacție al clienților cu privire la serviciile prestate 6.7. Cadrul legislativ privind soluționarea cazurilor de reclamație a serviciilor prestate 6.8. Etapele procesului de soluționare a cazurilor de reclamație a serviciilor prestate 6.9. Documentația în caz de reclamație a serviciilor prestate	1. Identificarea etapelor procesului de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilelor 2. Completarea documentației ce reglementează relația dintre client și prestatorul de servicii 3. Identificarea tipului de client 4. Asocierea metodelor de comunicare cu diferite categorii de clienți 5. Aplicarea prevederilor standardului de asigurare a calității în deservirea clientului 6. Elaborarea sondajelor pentru măsurarea gradului de satisfacție al clienților 7. Soluționarea cazurilor de reclamație a serviciilor prestate 8. Completarea documentației în caz de reclamație a serviciilor prestate

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
1. Cadrul legislativ privind activitatea atelierelor (service-urilor) auto			
1.1. Dosarul de înregistrare oficială pentru desfășurarea activităților de autoservice	Dosarul completat	Prezentarea dosarului	10
2. Înzestrarea organizațională și tehnologică a locurilor de muncă			
2.1. Clasificarea și destinația întreprinderilor de servicii auto	Caracteristica generală a unui service auto (atelier auto)	Prezentarea caracteristicii	4
2.2. Categoriile de personal și atribuțiile lor de serviciu în cadrul atelierului (service-ului) auto	Fișă cu atribuțiile de serviciu ale personalului de conducere și ale personalului de producție de la atelierul (service-ul) auto	Prezentarea fișei	4
2.3. Cerințe ergonomice la organizarea locului de muncă	Lista cerințelor ergonomice la organizarea locului de muncă al mecanicilor auto	Prezentarea listei	6
3. Materiale utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto			
3.1. Furnizorii de piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile necesare în procesul de mentenanță	Studiu de caz	Prezentarea studiului	8
4. Proiectarea atelierelor (service-urilor) auto			
4.1. Factorii cu impact negativ asupra mediului ambiant în activitatea atelierelor auto și metode de reducere a acțiunii lor	Studiu de caz	Prezentarea studiului	12

5. Organizarea muncii mecanicilor în atelierul auto			
5.1. Metode de organizare a muncii în atelierul auto: individuală, de echipă, posturi (locuri) de muncă multifuncționale	Caracteristica locului de muncă	Prezentarea caracteristicii	6
6. Relația cu clienții			
6.1. Etapele procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto	Studiu de caz	Prezentarea studiului	5
6.2. Calitatea servirii clienților	Sondaj de evaluare a gradului de satisfacție al clienților	Prezentarea sondajului	5

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr. crt.	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Înzestrarea organizațională și tehnologică a locurilor de muncă	1. Aplicarea softului de gestionare a procesului de prestare a serviciilor în atelierul auto (se recomandă 1C: Autoservice)	4
2.	Materiale utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto	2. Determinarea furnizorului de piese de schimb, de materiale necesare intervenției tehnice și formarea comenzii de livrare	2
3.	Proiectarea atelierelor (service-urilor) auto	3. Proiectarea tehnologică a atelierelor auto	6
4.	Relația cu clienții	4. Primirea autovehiculului în service-ul auto. Completarea actului de primire-predare	2
		5. Completarea devizului de reparație și a certificatului de garanție pentru serviciile prestate. Soluționarea cazului de reclamație	1
		6. Completarea certificatului de garanție pentru serviciile prestate. Soluționarea cazului de reclamație	1
Total			16

IX. Sugestii metodologice

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

Pentru formarea abilităților necesare, în curriculum sunt prevăzute ore teoretice și de laborator, care vor fi efectuate obligatoriu în laboratoare specializate și la stații de service auto ce dispun de posturi.

Activitățile de predare-învățare vor avea un caracter activ, interactiv și centrat pe elev, cu o pondere sporită de activități practice. Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale tuturor elevilor.

În proiectarea didactică de lungă și de scurtă durată profesorul se va ghida de prezentul curriculum. În corespundere cu cerințele didactice, profesorul va planifica ore de sinteză și evaluare, precum și activități practice.

La alegerea strategiilor didactice se va ține cont de următorii factori: scopurile și obiectivele propuse; conținuturile stabilite; resursele didactice; competențele ce trebuie dezvoltate. De asemenea, la planificarea lecției se recomandă aplicarea cadrului de proiectare didactică ERRE: evocare – realizarea sensului – reflecție – extindere. Profesorul va utiliza metode, procedee și tehnici de predare-învățare de tipul: explicația, conversația euristică, dialogul etc., precum și forme de lucru: frontal, individual și în echipă.

Studiul individual ghidat de profesor va fi aplicat pentru fiecare unitate de conținut prin intermediul unui set de sarcini pentru elevi. Se recomandă aplicarea metodelor interactive de lucru cu elevii, cum ar fi discuția, comunicarea reciprocă, prezentarea.

Variatatea metodelor de predare-învățare-evaluare va asigura asimilarea mai lesne a materiei și va servi ca instrument de stimulare a interesului elevilor față de disciplină și de specialitate.

X. Sugestii de evaluare

Evaluarea pune în evidență măsura în care se ating rezultatele învățării specifice unității de curs.

Inițial se recomandă evaluarea nivelului de cunoștințe acumulate la disciplinele și modulele de specialitate pe care se bazează modulul *Logistica activității service-urilor auto*, studiate anterior. Aceasta va oferi profesorului posibilitatea de a determina gradul de pregătire al elevilor pentru asimilarea conținuturilor curriculare la modulul respectiv.

De asemenea, se recomandă efectuarea *evaluării formative*, care se va desfășura pe tot parcursul studierii unității de curs și, în mod obligatoriu, la finalul fiecărei unități de învățare. În scopul unei evaluări eficiente, se recomandă utilizarea metodelor tradiționale și de alternativă, atât în formă orală, cât și în formă scrisă. Printre metodele de evaluare recomandate sunt:

- observarea sistematică a comportamentului elevilor,

- autoevaluarea cu urmărirea progresului personal,
- portofoliul elevului,
- proiecte de grup.

De asemenea, lucrările practice ce dezvoltă capacități și aptitudini de analiză și evidență vor servi și ca mod de evaluare curentă/formativă.

Produsele elaborate în cadrul studiului individual vor fi evaluate în bază de criterii de evaluare. Instrumentele de evaluare trebuie să fie adecvate scopului urmărit și să permită elevilor să demonstreze deținerea/stăpânirea competențelor specifice modului.

Metodele utilizate vor fi orientate spre valorificarea achizițiilor elevilor și stimularea lucrului în echipă. Pentru fiecare metodă, profesorul va elabora instrumentele de evaluare.

Evaluarea sumativă va fi proiectată în așa mod, încât să asigure dovezi și informații relevante despre achizițiile elevilor în termeni de cunoștințe și abilități în baza unor criterii definite.

La elaborarea sarcinilor/itemilor de evaluare formativă și sumativă, profesorul va ține cont de rezultatele învățării specifice modului.

Evaluarea sumativă va fi organizată sub formă de examen, prin susținerea probei teoretice (test scris sau asistat de calculator) și a probei practice. Evaluarea sumativă va fi efectuată în baza simulării de situații-problemă legate de prestarea unui serviciu de mentenanță a automobilului, care solicită elevului să demonstreze cunoștințele și abilitățile profesionale dobândite.

Pentru evaluarea rezultatelor învățării, elevii vor executa sarcini, formulate în baza unor situații-problemă de la viitoarele locuri de muncă:

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

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

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

Criteriile de evaluare a produselor/sarcinilor pentru măsurarea competențelor vor include:

- respectarea succesiunii etapelor de prestare a serviciilor;
- respectarea standardului de deservire a clientului și a drepturilor acestuia;
- justificarea selectării executorului pentru prestarea serviciului și intervalul de timp propus pentru executarea lucrărilor;
- corectitudinea completării actelor ce reglementează relația prestator de servicii-client;
- corespunderea pieselor de schimb/materialelor selectate cu specificațiile tehnice;
- coerența recomandărilor oferite clientului cu situația-problemă formulată în proba de evaluare.

XI. Resursele necesare pentru atincerea rezultatelor învățării

Pentru a atinge rezultatele de învățare specifice unității de curs *Logistica activității service-urilor auto*, va fi asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev.

Sala de curs va fi dotată cu mobilier școlar, tablă școlară, fiind asigurate condițiile ergonomice. Suplimentar, sala de curs va fi dotată cu:

- *echipamente*: calculatoare cu conexiune la Internet, imprimantă, proiector multimedia, ecran, tablă interactivă (opțional), softuri specifice activității în atelierul auto, scanner OBD;
- *materiale didactice*: instrucțiuni pentru lucrări practice, îndrumar metodic;
- *materiale consumabile*: coli de hârtie format A4, toner imprimantă;
- *regulamente*: instrucțiuni cu privire la respectarea cerințelor și normelor de securitate și sănătate în timpul îndeplinirii lucrărilor la posturile de lucru.

Lucrările practice se vor desfășura în săli de curs și în laboratoare sau la posturi de lucru din service-uri auto.

Pentru activitățile practice nr. 1, 2, 3, 5, 6 este necesar câte un loc de muncă pentru fiecare elev, dotat cu calculator personal cu conexiune la internet, imprimantă.

Pentru activitatea practică nr. 4 sunt necesare posturi de lucru echipate cu elevator/canal de revizie și automobil, verificatoare pentru stabilirea stării tehnice a automobilului și a părților componente.

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată/accesată resursa
1.	Codul transporturilor rutiere, nr. 150 din 17.07.2014	http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=354404
2.	Legea nr. 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător	http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=344613&lang=1
3.	Hotărârea Guvernului RM nr. 1465 din 08.12.2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție	http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=294402
4.	Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor	http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=340558

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată/accesată resursa
5.	Афанасиев, А. А. Гаражи и станции технического обслуживания автомобилей. Ид. Транспорт, Москва, 1980.	Biblioteca instituției de învățământ, Internet
6.	Общесоюзные нормы технологического проектирования предприятий автомобильного транспорта. ОНТП-01-91 (РД 3107938-0176-91), Ид. Росавтотранс, Москва, 1991.	Biblioteca instituției de învățământ, Internet
7.	Volghin, V. Avtoservis. Proizvodstvo i management, Moscova, 2006.	Internet
8.	Volghin, V. Avtoservis. Sozдание i sertifikaciia, Moscova, 2006.	Internet
9.	Volghin, V. Avtoservis. Structura i personal, Moscova, 2006.	Internet