



**Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova**

**Centrul de Excelență în Transporturi**

**„Aprob”**

Olesea BAGRIN,

Director al IP Centrul de Excelență în  
Transporturi

16 ianuarie 2026



**Curriculum modular**

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

Specialitatea: **71660 Exploatarea tehnică a transportului auto**  
Calificarea: **311528 Tehnician mecanic în exploatarea tehnică a  
transportului auto**

**Chișinău, 2026**

**Aprobat:**

La ședința Consiliului metodic al IP CET din 15 ianuarie 2026, Svetlana ZUGRAV, director adjunct pentru instruire și educație \_\_\_\_\_.

La ședința Catedrei de discipline tehnice speciale a IP CET din 12 ianuarie 2026, Gheorghe BAGRIN, șef de catedră, profesor, grad didactic unu \_\_\_\_\_.

**Coordonat cu:**

1. IP Colegiul Tehnic Agricol din Svetlîi;
2. IP Colegiul Tehnic Agricol din Soroca.

**Autor:**

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

**Recenzent:**

1. Veaceslav ȚAPU, conferențiar universitar, doctor în științe tehnice, Universitatea Tehnică a Moldovei.

**Adresa Curriculumului în Internet:**

<https://cetauto.md/ro/exploatarea-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.....	10
VII. Studiu individual ghidat de profesor.....	11
VIII. Lucrările practice recomandate.....	12
IX. Sugestii metodologice.....	13
X. Sugestii de evaluare.....	14
XI. Resursele necesare pentru atingerea rezultatelor învățării.....	15
XII. Resursele didactice recomandate elevilor.....	16

## I. Preliminarii

Curriculumul la unitatea de curs **Logistica activității service-urilor auto** este elaborat în baza *Descrierii calificării Tehnician mecanic în exploatarea tehnică a transportului auto*, aprobat de Ministerul Educației al Republicii Moldova la 24 decembrie 2015, și conform Planului de învățământ aprobat prin Ordinul MEC nr. 590/2022. *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 71660 Exploatarea tehnică a transportului auto.

Modulul *Logistica activității service-urilor auto* este o parte componentă obligatorie la formarea profesională pentru calificarea 311528 *Tehnician mecanic în exploatarea tehnică a transportului auto*, care îndeplinesc sarcini cu caracter tehnic în domeniul ce asigură funcționarea mașinilor, motoarelor și instalațiilor mecanice și a elementelor acestora prin realizarea lucrărilor de întreținere tehnică și reparație a mașinilor, motoarelor și instalațiilor; asigură controlul tehnic a procesului de producere; asigură respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă, prevenirea incendiilor și protecția mediului; soluționează problemele tehnice ce apar în procesul muncii. Sarcinile specialiștilor cu nivel mediu de calificare constau: în îndeplinirea lucrărilor tehnico-ingenerești simple sau de complexitate medie.

**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:

- G.07. O.03 Tehnologia informației;
- U.07.O.007 Bazele legislației în domeniu;
- F.02.O.013 Desen tehnic asistat la calculator;
- S.03.O.018 Construcția autovehiculelor. Motorul
- S.04.O.020 Construcția autovehiculelor. Șasiul și caroseria;
- S.04.O.019 Materiale de exploatare;
- S.05.O.021 Mentenanța motoarelor autovehiculelor;
- S.06.O.022 Mentenanța șasiului autovehiculelor;
- S.07.O.023 Mentenanța caroseriei și instalațiilor auxiliare a autovehiculelor
- S.07.O.024 Mentenanța echipamentului electric și electronic a autovehiculelor;

## 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 modulului *Logistica activității service-urilor auto* vor fi aplicate în activitatea profesională a maistrului, în special în situațiile de organizare și planificare a activităților proprii și a lăcătușilor din subordine, de organizare a posturilor și a locurilor de muncă; de stabilire a necesarului de piese de schimb și materiale; de supraveghere a executării lucrărilor mentenanță a automobilelor; de analiză a cazurilor de reclamație la serviciile prestate și de gestionare a relațiilor cu clienții.

### III. Competențele profesionale și rezultatele învățării

Modulul *Logistica activității service-urilor auto* va contribui la formarea rezultatelor învățării pentru calificarea *Tehnician mecanic în exploatarea tehnică a transportului auto* și competențelor profesionale:

Rezultatele învățării (RÎ)	Competențe profesionale (CP)
<b>RÎ1.</b> Absolventul poate organiza atelierul de producție, selectând utilajele, instrumentele, AMC-urile și software-urile conform sarcinilor de lucru.	<b>CT 1.1.2</b> Organizarea atelierului și a locurilor de muncă <b>CP2.3.1</b> Modernizarea tehnologiilor aplicate în corelație cu cerințele actuale
<b>RÎ2.</b> Absolventul poate organiza activitatea proprie și a subalternilor în cadrul atelierului auto	<b>CT 1.1.1</b> Planificarea activităților proprii și a subalternilor
<b>RÎ3.</b> Absolventul poate realiza etapele procesului de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilului în cadrul atelierului auto	<b>CT 1.2.3</b> Gestionarea relațiilor cu clienții <b>CP2.2.1</b> Asigurarea calității serviciilor prestate
<b>RÎ4.</b> Absolventul poate comunica eficient în procesul de executare a sarcinilor cu subalternii și clienții, utilizând limbajul de specialitate.	<b>CP1.1.1</b> Comunicarea profesională interactivă în limba de stat

Pentru a atinge rezultatele învățării, 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

Semestrul	Numărul de ore			Forma de evaluare	Numărul de credite
	Total ore	Contact direct	Studiu		

		<b>Teorie</b>	<b>Laborator</b>	<b>individual</b>		
8	120	44	16	60	<b>Examen</b>	4

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

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total ore	Contact direct		Studiu individual
			Teorie	Practice	
1.	Cadrul legislativ cu privire la activitatea atelierelor (service-urilor) auto	16	6	2	8
2.	Înzestrarea organizațională și tehnologică a locurilor de muncă	26	10	4	12
3.	Materiale utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto	16	6	2	8
4.	Proiectarea atelierelor (service-urilor) auto	26	10	4	12
5.	Organizarea muncii mecanicilor în atelierele auto	12	4	-	8
6.	Relația cu clienții	24	8	4	12
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>60</b>

#### VI. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
<b>1. Cadrul legislativ cu privire la activitatea atelierelor (service-urilor) auto</b>		
<b>UC1. Organizarea propriei afaceri în domeniul serviciilor de mentenanță a automobilelor</b>	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 desfășurarea activităților de autoservice 1.5. Situații ce determină suspendarea înregistrării sau radierea întreprinderii ce desfășoară activități de autoservice din Registrul	1. Identificarea actelor legislative relevante pentru activitatea unui autoservice 2. Completarea dosarului de înregistrare în Registrul activităților conexe pentru 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

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	activităților conexe 1.6. Supravegherea de stat a activității atelierelor (service-urilor) auto	atelier (service) auto 5. Identificarea organelor de control de stat al activității atelierelor (service-urilor) auto
<b>2. Înzestrarea organizațională și tehnologică a locurilor de muncă</b>		
<b>UC2. Organizarea atelierului (service-ului) auto și a locurilor de muncă</b>	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 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	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 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

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	consumabile auto	
<b>3. Materiale utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto</b>		
<b>UC3. Gestionarea materialelor utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto</b>	<p>3.1. Clasificarea materialelor necesare în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto</p> <p>3.2. Clasificarea pieselor de schimb</p> <p>3.3. Structura catalogului pentru piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile și modalitatea de lucru cu catalogul</p> <p>3.4. Furnizorii de piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile necesare în procesul de mentenanță</p> <p>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</p> <p>3.6. Condițiile de păstrare a diferitor categorii de materiale depozitate</p> <p>3.7. Schema tehnologică a activității depozitelor la atelierele auto</p> <p>3.8. Cerințe de înzestrare organizațională și tehnologică a depozitului</p> <p>3.9. Documentația specifică activității depozitelor la atelierele auto</p>	<p>1. Descrierea cerințelor de asigurare a procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto cu piese de schimb, materiale de exploatare și consumabile</p> <p>2. Selectarea pieselor de schimb, a materialelor de exploatare și a consumabilelor din cataloage</p> <p>3. Identificarea furnizorilor de piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile</p> <p>4. Formarea comenzii de livrare a pieselor de schimb și a materialelor de exploatare</p> <p>5. Explicarea condițiilor de păstrare a materialelor depozitate</p> <p>6. Elaborarea schemei tehnologice a activității depozitelor</p> <p>7. Stabilirea necesarului pentru înzestrarea organizațională și tehnologică a depozitului</p> <p>8. Întocmirea documentației specifice activității depozitelor</p>
<b>4. Proiectarea atelierelor (service-urilor) auto</b>		
<b>UC4. Planificarea atelierelor (service-urilor) auto</b>	<p>4.1. Date inițiale pentru proiectarea atelierelor (service-urilor) auto</p> <p>4.2. Formule de calcul pentru proiectarea atelierului auto sau a postului de producție</p> <p>4.3. Cerințe generale și normative în construcție aplicate la</p>	<p>1. Estimarea numărului de solicitări de servicii de autoservice</p> <p>2. Determinarea volumului anual de muncă și distribuirea acestuia pe categorii de lucrări</p>

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	<p>proiectarea atelierului auto și a depozitului</p> <p>4.4. Factorii cu impact negativ asupra mediului ambiant în activitatea atelierelor auto și metode de reducere a acțiunii lor</p> <p>4.5. Gestionarea deșeurilor de producție pe categorii</p> <p>4.6. Cadrul legislativ și de reglementare a activității agenților economici în domeniul colectării și prelucrării deșeurilor de producție</p>	<p>3. Calcularea numărului de posturi de lucru și a numărului de muncitori necesari</p> <p>4. Calcularea suprafeței de producție a atelierului/postului de producție</p> <p>5. Calcularea necesarului de resurse energetice pentru atelier/postul de producție</p> <p>6. Planificarea atelierului/postului de producție/depozitului în corespundere cu cerințele generale și normative în construcție</p> <p>7. Explicarea procedurii de selectare și stocare a deșeurilor de producție pe categorii</p> <p>8. Asigurarea securității ecologice în timpul activității atelierelor (service-urilor) auto</p> <p>9. Identificarea agenților economici activi în domeniul de colectare și prelucrare a deșeurilor de producție</p>
<b>5. Organizarea muncii mecanicilor în atelierelor auto</b>		
<b>UC5. Gestionarea activității mecanicilor în atelierelor auto</b>	<p>5.1. Metode de organizare a muncii în atelierul auto: individuală, de echipă, posturi (locuri) de muncă multifuncționale</p> <p>5.2. Grupe de lucrări de mentenanță: după calificare, după perioada de executare, pe operații</p> <p>5.3. Specializarea mecanicilor și a posturilor de producție</p> <p>5.4. Planul de lungă/scurtă durată al activității subdiviziunii conduse</p>	<p>1. Identificarea metodelor de organizare a muncii în atelierul auto</p> <p>2. Gruparea lucrărilor de mentenanță: după calificare, după perioada de executare, pe operații</p> <p>3. Descrierea specializărilor mecanicilor și ale posturilor de producție</p> <p>4. Elaborarea planului de</p>

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
	5.5. Documentația de evidență și control al activității mecanicilor auto	activități al subdiviziunii conduse 5. Completarea documentației de evidență și control al activității mecanicilor auto
<b>6. Relația cu clienții</b>		
<b>UC6. Gestionarea relației cu clienții</b>	<p>6.1. Etapele procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto</p> <p>6.2. Documentația ce reglementează relația dintre client și prestatorul de servicii</p> <p>6.3. Categoriile de clienți: întreprinderi, femei, persoane de vârstă înaintată, tineri, persoane VIP</p> <p>6.4. Regulile și metodele de bază în comunicarea cu clientul</p> <p>6.5. Standardul de asigurare a calității în deservirea clienților</p> <p>6.6. Sondaje de evaluare a gradului de satisfacție al clienților cu privire la serviciile prestate</p> <p>6.7. Cadrul legislativ privind soluționarea cazurilor de reclamație a serviciilor prestate</p> <p>6.8. Etapele procesului de soluționare a cazurilor de reclamație a serviciilor prestate</p> <p>6.9. Documentația în caz de reclamație a serviciilor prestate</p>	<p>1. Identificarea etapelor procesului de prestare a serviciilor de mentenanță a automobilelor</p> <p>2. Completarea documentației ce reglementează relația dintre client și prestatorul de servicii</p> <p>3. Identificarea tipului de client</p> <p>4. Asocierea metodelor de comunicare cu diferite categorii de clienți</p> <p>5. Aplicarea prevederilor standardului de asigurare a calității în deservirea clientului</p> <p>6. Elaborarea sondajelor pentru măsurarea gradului de satisfacție al clienților</p> <p>7. Soluționarea cazurilor de reclamație a serviciilor prestate</p> <p>8. Completarea documentației în caz de reclamație a serviciilor prestate</p>

## VII. Studiu individual ghidat de profesor

Nr.	Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
<b>1. Cadrul legislativ privind activitatea atelierelor (service-urilor) auto</b>				

Nr.	Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
1.1	Nomenclatura serviciilor prestate în corespundere cu tipul atelierului (service-ului) auto	Studiu de caz a diversificării serviciilor și nomenclaturii atelierului/service-ului auto (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea studiului	4
1.2	Organele de control de stat al activității atelierelor (service-urilor) auto	Studiu de caz pentru determinarea organelor de control și a atribuțiilor lor, vizând controlul de stat a activității atelierului/service-ului auto	Prezentarea studiului	4
<b>2. Înzestrarea organizațională și tehnologică a locurilor de muncă</b>				
2.1	Organigrama unui atelier (service) auto	Elaborarea organigramei atelierului (service-ului) auto (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea organigramei	4
2.2	Categorii de personal și atribuțiile lor de serviciu în cadrul atelierului (service-ul) auto	Fișe cu atribuțiile de serviciu ale personalului de conducere și ale personalului de producție de la atelierul (service-ul) auto (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea fișelor	4
2.3	Înzestrarea tehnologică și organizațională a locurilor de muncă din atelierul (service-ul) auto	Lista cu prezentarea înzestrării tehnologice și organizaționale a locurilor de muncă din atelierul (service-ul) auto (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea listei	4
<b>3. Materiale utilizate în procesul de prestare a serviciilor de mentenanță auto</b>				
3.1	Furnizorii de piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile necesare în procesul de mentenanță în cadrul atelierului (service-ul) auto	Studiu de caz privind diversitatea furnizorilor de piese de schimb, materiale de exploatare, consumabile necesare (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea studiului	4

Nr.	Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
3.2	Organizarea depozitului în cadrul atelierului (service-ul) auto	Planul (schema) unui depozit în cadrul atelierului (service-ul) auto cu indicarea înzestrării tehnologice și organizaționale.	Prezentarea planului (schemei)	4
<b>4. Proiectarea atelierelor (service-urilor) auto</b>				
4.1	Planificarea atelierului/postului de producție	Planul atelierului/postului de producție	Prezentarea planului	8
4.2	Factorii cu impact negativ asupra mediului ambiant în activitatea atelierelor auto	Studiu de caz referitor la factorii cu impact negativ asupra mediului ambiant și metode de reducere a acțiunilor (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea studiului	4
<b>5. Organizarea muncii mecanicilor în atelierele auto</b>				
5.1	Metode de organizare a muncii în atelierul (service-ul) auto: individuală, de echipă, posturi (locuri) de muncă multifuncționale	Caracteristica metodelor de organizare a muncii mecanicilor auto (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea caracteristicii	4
5.2	Planificarea activității subdiviziunii conduse	Elaborarea planurilor de scurtă / lungă durată a activității subdiviziunii conduse	Prezentarea planului	4
<b>6. Relația cu clienții</b>				
6.1	Etapele procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto	Studiu de caz referitor la etapele procesului de prestare a serviciilor de mentenanță auto (în baza atelierului/service-ului auto unde sa realizat practica tehnologică)	Prezentarea studiului	8
6.2	Calitatea deservirii clienților	Sondaj de evaluare a gradului de satisfacție al clienților	Prezentarea sondajului	4

Notă! Dat fiind faptul că profesorul este în drept să modifice ordinea conținuturilor curriculare în desfășurarea cursului, termenele de executare a sarcinilor individuale vor fi stabilite în proiectarea de lungă durată. Profesorul va selecta materiile și produsele pentru studiul individual în funcție de raportul de ore distribuit.

### VIII. Lucrările practice recomandate

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

### 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.

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.

Varietatea 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 a rezultatelor învățării specifice disciplinei

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 modulului.

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 modulului.

*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 atingerea 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. Partea teoretică a cursului va fi realizată în săli de curs, iar lucrările practice se vor desfășura în săli de curs/laboratoare/posturi de lucru din cadrul service-urilor auto. Pentru activitățile practice nr. 1, 2, 3, 4, 6, 7 este necesar câte un loc de muncă pentru fiecare elev, dotat cu calculator/tabletă personală cu conexiune la internet. Pentru activitatea practică nr. 5 sunt necesare posturi de lucru în cadrul laboratoarelor / atelierelor / service-urilor auto.

*Cerințe minime față de sălile de curs.* 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 / tablete cu conexiune la Internet, imprimantă, proiector multimedia, ecran, tablă interactivă (opțional), softuri specifice activității în atelierul auto;
- 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.

*Cerințe minime față de laboratoare/ateliere:* posturi de lucru echipate cu elevator/canal de revizie și automobil funcțional, verificatoare pentru stabilirea stării tehnice a automobilului și a părților componente, scanner OBD.

Conform Ghidului de evaluare externă a programelor de formare profesională în învățământul profesional tehnic, standard de evaluare minim obligatoriu, instituția de învățământ profesional tehnic asigură suprafețe minime ce revin unui elev din cadrul unui program de formare profesională după cum urmează:

- săli de curs: 1 m<sup>2</sup>
- laboratoare: 2 m<sup>2</sup>

Nr. crt.	Denumirea	Cantitatea per elev	Cantitatea per atelier
<b>a) Echipamente</b>			
1.	Tester de diagnostic auto	1 pentru o subgrupă de elevi	2
2.	Lampă portativă	1 pentru o subgrupă de elevi	2
<b>b) Mobilier și tehnică sanitară</b>			
3.	Echipament de protecție individual: (halat, salopetă, mănuși de protecție etc).	15 pentru o subgrupă de elevi	30
<b>c) Utilaj tehnologic</b>			
4.	Elevator	1 pentru o subgrupă de elevi	2
<b>d) Documentație tehnică</b>			
5.	Manual cu date tehnice pentru automobil	1 pentru o subgrupă elevi	2
6.	Calculator / tabletă cu softuri specializate instalate	1 pentru o grupă elevi	1
7.	Fișe de lucru	1 pentru fiecare elev	30
<b>e) Instrumente și dispozitive</b>			
8.	Set de scule, dispozitive, verificatoare	1 pentru o subgrupă elevi	2
<b>f) Inventar și ustensile</b>			
9.	Automobil funcțional	1 pentru o subgrupă de elevi	1
10.	Exhaustor gaze de ezapament	1 pentru fiecare automobil	2
11.	Trusă medicală	1 trusă pentru o grupă de elevi	1
12.	Stingătoare de incendiu	1 pentru o subgrupă de elevi	2
<b>g) Materiale consumabile</b>			
13.	Lavete de șters	1 lavetă per elev	30
14.	Combustibil	1/L per activitate	15/L

## XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată, accesată, procurată resursa
1.	Codul transporturilor rutiere, nr. 150 din 17.07.2014	<a href="http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=354404">http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=354404</a>
2.	Legea nr. 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător	<a href="http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&amp;view=doc&amp;id=344613&amp;lang=1">http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&amp;view=doc&amp;id=344613&amp;lang=1</a>
3.	LEGE Nr. 1515 din 16-06-1993 privind protecția mediului înconjurător	<a href="https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=88192&amp;lang=ro">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=88192&amp;lang=ro</a>

4.	Hotărârea Guvernului RM nr. 1465 din 08.12.2003 cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție	<a href="http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=294402">http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=294402</a>
5.	Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor	<a href="http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=340558">http://lex.justice.md/index.php?action=view&amp;view=doc&amp;lang=1&amp;id=340558</a>
6.	Afanasiev, A. A. Garaji i stanții tehnicescogo obslujivania avtomobilei. Ed. Transport, Moscva, 1980.	Biblioteca instituției de învățământ, Internet
7.	Obșesiuznîe normî tehnologhicescogo proiectirovania predpriatii avtomobilinogo transporta. ОНТП-01-91 (РД 3107938-0176-91), ED. Rosavtotrans, , Moscva, 1991.	Biblioteca instituției de învățământ, Internet
8.	Volghin, V. Avtoservis. Proizvodstvo i management, Moscova, 2006.	Internet
9.	Volghin, V. Avtoservis. Sozdanie i sertificația, Moscova, 2006.	Internet
10.	Volghin, V. Avtoservis. Structura i personal, Moscova, 2006.	Internet