

M1 - Etică și comunicare profesională

Clasa a X-a

ÎNVĂȚĂMÂNT LICEAL

Domeniul de pregătire profesională:

ECONOMIC/COMERȚ/TURISM

Calificările: Tehnician în activități economice/ Tehnician în activități de comerț/ Tehnician în administrație/ Tehnician în turism/ Tehnician în gastronomie

UNITATEA DE ÎNVĂȚARE:

8. ADMINISTRAREA CORESPONDENȚEI

Prof. Cîrjan Mihaela Cristina

BIBLIOGRAFIE:

1. „Etică și comunicare profesională” - manual pentru clasa a X a, Dorin V.B., editura CD PRESS, București, 2018.
2. <https://dumitrescudragos.wordpress.com/posta-electronica/>

Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE DOCUMENTARE

8.1. Reguli de monitorizare a corespondenței

Definire

Noțiunea de *corespondență* include forma scrisă pe care o iau relațiile dintre două sau mai multe persoane (de obicei sub forma unor scrisori). Corespondența poate fi oficială sau privată și se adresează unor persoane juridice sau fizice.

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

Scrisoarea reprezintă o comunicare scrisă trimisă prin poștă sau prin intermediul unei persoane (epistolă, răvaș). Conform uzanțelor internaționale scrisoarea oficială are următoarea structură: antet, numărul și data, referințe, adresa destinatarului, formula de salut/de adresare, obiectul scrisorii, conținutul, formula de încheiere/ salut, semnătura. anexe.

Actul este un document emis de o autoritate .

Între scrisoare și act există următoarele **deosebiri**:

- scrisoarea este o comunicare adresată în scris unei persoane; actul este o dovadă scrisă prin care se constată un fapt, se reglementează o obligație etc.
- actul are titlu, pe când scrisorile sunt purtătoare de titlu se întâlnesc mai rar;
- actul are specificat în cuprinsul său titularul în folosul căruia se face constatarea;
- majoritatea actelor sunt tipizate; în cazul scrisorilor, tipizarea este rar întâlnită;
- scrisorile sunt înregistrate în Registrul de intrare-ieșire; actele au numere proprii de ordine, pe baza cărora se ține evidența emiterii și circulației lor (în Registrul de intrare-ieșire sunt înregistrate scrisorile însoțitoare ale actelor);
- scrisorile pot fi redactate și semnate de orice funcționar cu delegație de corespondent; actele nu pot fi întocmite și semnate decât de funcționari investiți printr-o dispoziție expresă a unui act normativ cu aceste drepturi;
- actul circulă de la autor la beneficiar însoțit de o scrisoare; când nu se folosește scrisoarea însoțitoare, actul nu poate fi înmănat beneficiarului decât prin luare de semnătură;

Clasificarea corespondenței

Corespondența se poate clasifica după mai multe criterii:

a) după criteriul de circumscriere:

a.1. corespondența internă (între compartimente sau responsabili ai aceleiași organizații);

Model minută
(numele instituției)

MINUTĂ DE ȘEDINȚĂ
24 aprilie 2020

Deschiderea:

Ședința de lucru a (numele instituției) s-a convocat pentru (ora), la (data) în (locația) de către (organizatorul ședinței).

Prezenți: (lista participanților)

A. Aprobarea agendei

Agenda anunțată s-a aprobat în unanimitate.

B. Aprobarea minutei

Minuta prezentată a ședinței precedente s-a aprobat în unanimitate.

C. Probleme puse în discuție

S-au prezentat pe scurt discuțiile privind toate problemele existente, situația actuală a acestora și acțiunile întreprinse.

D. Activități noi

S-au prezentat pe scurt discuțiile privind problemele noi, situația etapelor viitoare și acțiunile ce se vor întreprinde.

E. Agenda următoarei ședințe

Lista subiectelor de discutat la următoarea ședință.

Suspendare:

Ședința s-a suspendat la (ora) de către (numele, prenumele, funcția). Următoarea ședință generală va fi la (ora), pe (data), în (locația).

Minută remisă de:

numele, prenumele, funcția

a.2. corespondența externă (către sau de la o instituție spre mediul exterior – altă instituție sau persoană).

Model proces verbal

PROCES VERBAL DE PREDARE PRIMIRE DOCUMENTATIE

Prezentul proces verbal s-a încheiat astăzi între S.C. S.R.L., reprezentată prin dl./dna și, reprezentată prin

Prin prezentul proces verbal se adevăreste că S.C. S.A. a primit de la S.C. S.R.L. următoarele:

1. Studiu de fezabilitate - ".....".

Documentatia a fost expediată prin posta în 3(trei) exemplare.

Am predat,
S.C. S.R.L

Am primit,
S.C. S.A.

b) după domeniul de activitate:

b.1. corespondența juridică (contestația, întâmpinarea, notificarea, plângerea, cererea de chemare în judecată etc.);

b.2. corespondența administrativă (referatul, raportul, darea de seamă, procesul verbal, decizia, ordinul, dispoziția);

Model Referat privind constatarea săvârșirii unei abateri disciplinare

Antet ...

REFERAT

În atenția dlui Subsemnatul, șef al Secției/Departamentului, în virtutea atribuțiilor stabilite prin fișa postului, vă aduc la cunoștință următoarele:

– În data de, la orele, verificând modul de îndeplinire a atribuțiilor de serviciu ale salariatului/ei, am constatat următoarele:

.....

– Prin faptele sale, salariatul/a a încălcat următoarele dispoziții:

.....

– Faptele au fost săvârșite în următoarele împrejurări: și au produs următoarele consecințe

Față de cele relatate mai sus, vă rog să dispuneți măsurile pe care le considerați corespunzătoare.

Data:

Semnătura

- **corespondența diplomatică** (nota diplomatică, scrisorile de acreditare, protestul diplomatic, minuta diplomatică, nota verbală etc.);
- **corespondența protocolară** (invitații, scrisori de felicitare, felicitări, corespondența tehnică a departamentelor de protocol etc.);
- **corespondența comercială** (cererea de ofertă, oferta, comanda, reclamația economică, avizul de însoțire a mărfii, scrisoarea de garanție etc.).

Model cerere de oferta

SC..... S.R.L.
Str. nr. Oraș

Cod poștal

Tel./fax:

Capital social: RON

RC J

Cod fiscal: RO

Cont

BRD Societe General

Către,
SC S.R.L.
Str. nr.

CERERE DE OFERTĂ

Suntem o firmă care comercializează produse de îmbrăcăminte și încălțăminte de la clienți din toată țara atât în sistem angro, cât și cu amănuntul, printr-o rețea de distribuție proprie. V-am fi recunoscători dacă ne-ați trimite catalogul dvs. și listele de prețuri pentru articolele pe care le produceți.

Vă mulțumim și așteptăm răspunsul dvs.

Director Departament Marketing,

Nume și prenume

Model ofertă

S.C. S.R.L.
Str. nr.
Tel./fax:

Către,
SC. S.R.L.
Str. nr. Oraș
Cod poștal
Tel./fax:
Capital social: RON
RC J
Cod fiscal: RO
Cont
BRD Societe General

OFERTĂ

Vă mulțumim pentru scrisoarea dvs. din data de

Ne face plăcere să anexăm prezentei catalogul nostru, împreună cu lista noastră de prețuri pentru sortimentele de produse pe care le-ați solicitat.

Vă rugăm să ne informați ce articole vă interesează, pentru a vă putea furniza detaliile necesare.

Datorită faptului că stocurile sunt limitate, dacă oferta noastră corespunde cerințelor dvs., vă rugăm să ne trimiteți comanda cât mai repede pentru a vă putea livra cât mai repede produsele solicitate.

Cu deosebit respect,
Director Departament Marketing,
Nume, prenume

c) după scopul ei:

- *corespondența de solicitare* (cererea economică, juridică etc.);
- *corespondența de informare* (oferta, reclama, raportul, darea de seamă etc.);
- *corespondența de constatare* (procesul verbal etc.);
- *corespondența de decizie, îndrumare, control* (ordinul, decizia);
- *corespondența de reclamație* (reclamația economică, juridică);
- *corespondența însoțitoare de acte.*

d) după criteriul accesibilității:

- *corespondența secretă* (transmisă prin mijloace de securitate organizate, folosită în sistemul instituționalizat (Birou Documente Secrete – BDS);
- *corespondența deschisă* (transmisă pe cale obișnuită și care poate lua toate formele materiale ale corespondenței – scrisoarea, faxul, e-mail, telefax etc.).

e) după inițiativa trimiterii scrisorii:

- *scrisoarea inițială;*
- *de răspuns;*
- *de revenire.*

f) după criteriul suportului:

- *corespondența clasică* – scrisoarea;
- *corespondența telegrafică* – telegrama, telexul;
- *corespondența electronică* – e-mail-ul.

g) după modul de întocmire:

- *documente tipizate;*
- *documente netipizate.*

h) după natura și destinația exemplarelor:

- *originalul* (primul exemplar care se trimite destinatarului, cu semnătură și ștampilă, număr de înregistrare);
- *copia simplă* (de arhivă sau de dosar) se scrie odată cu originalul la indigo. Nu are ștampilă, nici semnătura original, are număr de înregistrare;
- *duplicatul originalului pierdut se eliberează numai după publicarea pierderii originalului în Monitorul Oficial. Duplicatul este eliberat tot de unitatea care a eliberat și originalul. Pe actul nou eliberat se menționează „duplicat”; are puterea originalului;*
- *copia după original* – se copiază exact textul de pe original; se scrie „copie”, „locul sigiliului” (LS) și „s-a semnat” (SS); ea poate fi:
 - *copia certificată* – are confirmarea că este valabilă; se folosește pentru păstrarea originalului, se semnează și se eliberează de secretariatul unității care păstrează originalul. După colaționare se scrie „conform cu originalul”, „pentru conformitate”. Obligativ, copia poartă semnătură și ștampilă;
 - *copia legalizată* – este eliberată de notariat. Ea conține reproducerea exactă a conținutului actului, dactilografiată în șir indian sau xerox, precum și încheierea de legalizare, sub semnătura notarului și ștampila biroului notarial. Documentele legalizate se înscriu într-un registru special la notariat;
 - *fotocopia* – are valoare numai în cazul legalizării de notariat;
 - *extrasul* – constituie copia unei părți, a unui pasaj dintr-un act de dimensiuni mai mari. Valabilitatea lui este condiționată de certificare.

Correspondența pătrunde într-o instituție prin Registratură sau în cazul firmelor mici prin secretariat. La Registratură au loc următoarele **operații care se monitorizează:**

- **verificarea corespondenței primite;**
- **deschiderea plicurilor** (plicurile pe care scrie „personal”, „confidențial” nu se deschid;
- **semnarea de primire** în ordinea de distribuție a corespondenței;
- **sortarea corespondenței;**

- datarea corespondenței;
- înregistrarea corespondenței;
- aplicarea parafelor de înregistrare;
- repartizarea corespondenței pe destinatari;
- prezentarea corespondenței conducerii (secretarei sau asistentei manager);
- întocmirea unei condici interne de distribuție pe servicii/departamente;
- predarea corespondenței la departamente.

Numele și prenumele:

Clasa:

Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE LUCRU

Reguli de monitorizare a corespondenței

Completați spațiile libere din următoarea comandă de mărfuri utilizând date ale firmei de exercițiu:

COMANDA

Către Str. nr., bloc....., scara.....
 etaj....., apartament....., localitatea..... Județul/Sectorul..... Codul poștal.....
 Am primit oferta dvs. nr. din....., precum și eșantioanele (mostrele) pe care ați avut
 bunăvoința să ni le trimiteți și vă mulțumim.
 Întrucât mărfurile oferite de dvs. satisfac exigențele noastre, vă rugăm să ne livrați următoarele produse:

Nr. crt.
 Denumirea mărfurilor
 U/M.....
 Cantitatea totală
 Prețul.....
 Valoarea.....
 Condiții de livrare
 Ambalare
 Manipulare
 Transport
 Modalități de plată
 Alte condiții
 Cu stimă,
 (semnătura)
 (numele și prenumele în clar, precum și funcția în cadrul societății)

Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE DOCUMENTARE

8.2. Proceduri specifice de recepție a corespondenței și aplicarea lor

În vederea păstrării unei evidențe clare a corespondenței care intră în unitate, precum și a celei emise, secretariatul înregistrează fiecare document într-un registru de corespondență (în instituțiile mari Registrul de corespondență se păstrează la Registratura generală, iar secretariatele compartimentelor mai au, fiecare câte un registru în care își păstrează evidența corespondenței ce privește domeniul respectiv). Se practică două sisteme: unul care folosește un registru unic de intrare-ieșire și altul care evidențiază în registre separate intrările și ieșirile.

În registrul unic de corespondență, cele două foi așezate față în față servesc pentru înregistrarea corespondenței (stânga) și a corespondenței expediate (dreapta). Acest tip de registru este foarte practic, întrucât oferă posibilitatea informării imediate și concomitente asupra corespondenței primite și expediate.

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

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

În unitățile cu volum mic de acte, înregistrarea se face la Registratură sau secretariat într-un singur registru de intrare-ieșire, eventual în mai multe volume; în unitățile cu un volum mare de acte, înregistrarea se face la Registratură, concomitent în două sau patru registre de intrare -ieșire, cu soț și fără soț, cu mai multe volume fiecare. La sfârșitul fiecărui an, la terminarea unui volum de registru de intrare-ieșire, sau chiar dacă volumul nu este complet, se întocmește un proces-verbal de încheiere a registrului respectiv.

Registrele pot fi tipizate, realizate la comandă sau pregătite de către persoana responsabilă din cadrul compartimentului. Registrele au un dublu rol: pe de o parte sunt cataloage de înscriere a circulației documentelor, fiind un martor obiectiv (au valoare juridică), iar pe de altă parte reprezintă un ordonator, un adevărat ghid în căutarea oricărui document.

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

– înregistrarea se face de către o singură persoană; în cazul absenței, va fi înlocuită mereu de aceeași persoană;

– înscrierea se face numai olograf;

– nu se păstrează nici un rând liber – în cazul în care există resturi de spații pe o pagină, acestea se barează vizibil;

- nu se înregistrează: dările de seamă periodice, actele expediate care au număr propriu de ordine, scrisorile și actele de corespondență internă și nici copiile după scrisori și acte care se transmit de la un serviciu la altul (pentru corespondența internă fiecare departament ține evidență a sa), imprimarele sau formularele primite, registrele sau condicile, revistele, ziarele și alte publicații (evidența acestora fiind ținută la magazie sau bibliotecă, după caz).

- în cazul expedierii corespondenței prin poștă, fiecare scrisoare se înscrie nominalizat cu datele ei de identificare, într- un *borderou de expediție*. Borderoul se întocmește separat pentru scrisorile simple și recomandate.

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

De asemenea, corespondența care se repartizează compartimentelor din interiorul unității se înregistrează în prealabil într-o *condică internă* de distribuție cu aceleași rubrici ca și condica de expediție.

Exemplu:

Condică de expediere:

Nr. de crt	Data	Nr. de înreg al expeditorului	Destinatar	Nume și prenume	Semnătura
1.	4.04.2020	22222	CEV	Vasilescu Ion	

Model de registru de intrare -ieșire

Intrare

Nr. de înreg	Data	Expeditor	Nr. de înreg al expeditorului	Nr. anexe	Conținut	Destinatar	Obs.
629	5.04.2020	MEC - direcția perfecționare	229	2	Componență comisii gr I	Secretariat	4 exemplare

Model de registru de intrare -ieșire

Ieșire

Nr. de înreg. (conexare)	Data	Expeditor	Nr. anexe	Conținut	Destinatar	Obs.
630	6.04.20	CEV	2	Adeverință salariat	CNAS	

	20	secretariat		Popescu Ion		
--	----	-------------	--	-------------	--	--

Model

PROCES-VERBAL

(data.....)

Subsemnații.....șeful serviciului Secretariat și , registrator din (unitatea) am încheiat registru astăzi,(data de mai sus).

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

(Semnăturile).....

Odată cu apariția calculatorului, tot mai multe instituții care au un volum mare de corespondență (primăriile) înregistrează toată corespondența pe calculator. Acest sistem de organizare presupune existența unui compartiment special creat pentru preluarea întregii corespondențe (excepție fac documentele cu caracter confidențial) și a câte unui operator omolog în fiecare dintre compartimentele prevăzute în organigramă. Baza acestor registraturi generale este reprezentată de un soft adecvat și o rețea de calculatoare prevăzute cu nivele diferite de acces.

Operatorul înregistrează documentul, îl cataloghează, verifică criteriile care fac posibilă înregistrarea și emite un bon de registratură cu toate datele care sunt înscrise și în baza de date: numele depunătorului, numărul și data de înregistrare, problematica corespondenței, compartimentul unde este direcționată spre rezolvare, termenul de răspuns, indicativul celui care a făcut înregistrarea.

Numele și prenumele:
Clasa a X a ...
Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE LUCRU
Proceduri specifice de recepție a corespondenței și aplicarea lor

În Registrul de intrare/ieșire, completați pozițiile libere cu date imaginare privind activitatea de înregistrare a corespondenței în cadrul Colegiului Economic -Rm Vâlcea:

Registru de intrare -ieșire
Intrare

Nr. de înreg	Data	Expeditor	Nr. de înreg al expeditorului	Nr. anexe	Conținut	Destinatar	Obs.

Registru de intrare -ieșire
Ieșire

Nr. de înreg. (conexare)	Data	Expeditor	Nr. anexe	Conținut	Destinatar	Obs.

PROCES-VERBAL

(data.....)

Subsemnații.....șeful serviciului Secretariat și , registrator din (unitatea) am încheiat registru astăzi,(data de mai sus).

Registru cuprinde înregistrările de la nr..... data..... la nr..... data....., totalizând..... file scrise.

(Semnăturile).....

Modulul 1-*Etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE DOCUMENTARE

8.3. Înregistrarea datelor cu privire la corespondența primită

Organizarea circulației corespondenței într-o unitate este impusă de necesitatea cunoașterii în orice moment a locului unde se găsesc documentele, a persoanelor care le dețin, precum și a modului de rezolvare a lor.

În cadrul unei unități, se folosesc următoarele variante de înregistrare a corespondenței primite:

- registrele și fișele de corespondență (se înregistrează atât corespondența primită cât și cea expediată) oferă informații cu privire la identificarea, conținutul, mișcarea și destinația actelor și documentelor;
- dosarele, clasoarele și bibliorafturile în care se păstrează și se clasează actele, împreună cu corespondența compartimentelor funcționale implicate;
- condicile de expediere și distribuire a corespondenței;
- borderourile de expediție a corespondenței.

La primirea corespondenței, secretara semnează în condica de expediție, verifică corespondența, o sortează. Scrisorile sunt introduse apoi, în ordinea urgenței, în mapa de corespondență pentru conducere. Conducerea va nota pe fiecare document o rezoluție (persoana sau departamentul care îl va primi spre rezolvare, termenul și eventual modalitatea de rezolvare). După ce primește corespondența de la conducere (cu rezoluția pe ea), secretara o înregistrează într-un caiet (condică) și o va repartiza apoi persoanelor sau departamentelor pe bază de semnătură.

Dacă una din scrisorile primite conține un număr de probleme ce necesită atenția mai multor departamente sau persoane, se va proceda în așa fel încât fiecare departament /persoană să fie pusă la curent cu problema ce îl privește.

Modalități de lucru:

- se atașează la scrisoare o notiță în care sunt enumerate toate departamentele interesate și apoi scrisoarea este trimisă pe rând la toate acestea; pe măsură ce fiecare din ele își îndeplinește sarcina, își bifează numele pe notiță și o trimite mai departe;
- scrisoarea se distribuie departamentului care se ocupă de majoritatea problemelor cuprinse în ea, revenindu-i apoi sarcina de a o trimite mai departe celorlalte departamente;

– se fac copii și se trimite câte una fiecărui departament interesat. Această modalitate este cea mai indicată (scrisoarea originală rămâne la secretariat), cu condiția ca soluționarea problemelor să fie coordonată.

Numele și prenumele:

Clasa a X a ...

Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE LUCRU

Înregistrarea datelor cu privire la corespondența primită

I. Răspundeți cu adevărat și fals:

1. Scrisorile sunt introduse în ordinea urgenței, în mapa de corespondență pentru conducere.
2. Registrele pot fi tipizate sau întocmite de o persoană responsabilă cu corespondența.
3. Conducerea va nota pe fiecare document o rezoluție.

II. Enumerați, pe scurt, variantele de înregistrare a corespondenței primite!

-
-
-
-

III. Completați spațiile libere:

Modalități de lucru vizând scrisorile și actele primite:

– se atașează la scrisoare oîn care sunt enumerate toate departamentele interesate și apoi scrisoarea este trimisă pe rând la toate acestea; pe măsură ce fiecare din ele își îndeplinește sarcina, își bifează numele pe..... și o trimite mai departe;

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

– se fac și se trimite câte una fiecărui departament interesat. Scrisoarea rămâne la secretariat, cu condiția ca soluționarea problemelor să fie coordonată.

Modulul 1-*Etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE DOCUMENTARE

8.4. Expedierea corespondenței prin poștă sau fax

Corespondența expeditată de o instituție cuprinde răspunsuri la scrisorile primite sau scrisori care inițiază un ciclu de corespondență cu alte unități (scrisori „inițiale” sau din „oficiu”). Scrisorile de răspuns se redactează, fie de secretară, urmând indicațiile conducerii, fie de cel căruia i-a fost repartizată această sarcină. După redactarea și dactilografierea lor, scrisorile sunt prezentate, în mapă pentru semnat, conducerii, împreună cu materialul de bază. După semnare, secretara le verifică (dacă au fost toate semnate, se verifică anexele) și pune ștampila pe semnătura conducerii. Dacă scrisorile sunt expediate de secretariat, ele vor fi înregistrate (data și număr) sau vor fi trimise la Registratură de unde vor fi expediate. **Operațiile ulterioare** sunt:

- sortarea copiilor și a materialelor de bază și remiterea lor serviciilor de resort;
- clasarea corespondenței în dosare (copiile).

Modalități de expediere a corespondenței:

- prin poșta clasică sau electronică;
- prin fax;
- directă, prin curier.

Faxul este un aparat ce transmite imagini sub formă digitală: imaginea sursă este achiziționată în timp real (de cele mai multe ori alb-negru), și transmisă aparatului receptor prin sistemul de telefonie, folosind semnal digital. În esență, un aparat fax este un modem, o imprimantă și un scanner într-o singură unitate, utilizată pentru un scop dat.

Utilizarea unui fax presupune:

- introducerea documentului în dispozitiv, cu fața în jos;
- potrivirea limitatoarelor laterale, pe lățimea documentului;
- tastarea numărului abonatului care trebuie să primească mesajul;
- se așteaptă tonul care semnalizează conectarea și se activează butonul START/SEND, moment în care mesajul începe să fie transmis;
- se așează receptorul în furcă.

Numele și prenumele:
Clasa a X a ...
Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE LUCRU
Expedierea corespondenței prin poștă sau fax

I. Enumerați, pe scurt, modalitățile de expediere a corespondenței!

-
-
-

II. Completați spațiile libere:

Utilizarea unui presupune:

- introducerea documentului în dispozitiv, cu fața în jos;
- potrivirea laterale, pe lățimea documentului;
- tastarea..... abonatului care trebuie să primească mesajul;
- se așteaptă tonul care semnalizează conectarea și se activează butonul,
moment în care mesajul începe să fie transmis;
- se așează receptorul în furcă.

III. Definiți faxul!

Modulul 1-*Etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE DOCUMENTARE

8.5. Poșta electronică

Sistemul de e-mail este una dintre cele mai importante aplicații folosite pe sistemele de calcul, ducând în același timp la dezvoltarea și răspândirea la nivel global a internetului. Se aseamănă foarte mult cu poșta obișnuită, dar are în plus câteva trăsături caracteristice mediului prin care este distribuită, precum și utilizării calculatoarelor. O scrisoare trimisă sau primită prin intermediul poștei electronice este alcătuită asemănător unei scrisori obișnuite dintr-un “plic”, care conține adresele expeditorului și destinatarului (precum și alte informații caracteristice numai poștei electronice) și corpul scrisorii. Corpul unei scrisori, conținând mesajul propriu-zis care urmează să fie trimis, este asemănător cu cel conținut într-o scrisoare obișnuită. Informațiile corespunzătoare celor scrise pe plic sunt grupate în cazul mesajului electronic la începutul scrisorii, sub forma unui antet (header în limba engleză).¹

Avantajele utilizării poștei electronice

Printre principalele avantaje ale sistemului de poștă electronică, care au dus la răspândirea sa, sunt: *fiabilitatea, garanția că mesajele ajung la destinatar; timpul scurt, de ordinul secundelor sau a minutelor, între momentul în care un mesaj este expedit și momentul în care ajunge la destinatar; securitatea; flexibilitatea*, permițând trimiterea într-un mesaj electronic (ca atașament) a oricărui tip de date: multimedia, documente, semnături electronice, facturi de plată, etc. Pentru firme, acest sistem permite schimbarea de documente în format electronic în timp real, ceea ce duce la creșterea productivității angajaților și permite ținerea unei strânse legături între partenerii de afaceri. De asemenea, în interiorul unei firme/corporații de dimensiuni mari acest sistem poate fi principalul mediu de transport al documentelor între angajați, substituind astfel sisteme de comunicație precum fax-ul și telefonul. Din punct de vedere al utilizatorilor casnici, e-mail-ul poate fi privit ca un serviciu de corespondență cu persoanele cunoscute care presupune costuri scăzute, disponibilitate și fiabilitate foarte ridicată.

Dezavantajele poștei electronice. Un mesaj trimis prin poștă electronică se poate rătăci întocmai ca o scrisoare obișnuită sau se poate întoarce înapoi atunci când destinatarul ei nu a fost specificat corect. Un mesaj de poștă electronică poate fi șters din greșeală întocmai cum se poate pierde o scrisoare obișnuită, care nu va mai fi regăsită niciodată.²

¹ <https://dumitrescudragos.wordpress.com/posta-electronica/>

² <https://dumitrescudragos.wordpress.com/posta-electronica/>

Numele și prenumele:
Clasa a X a ...
Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE LUCRU Poșta electronică

I. Enumerați, pe scurt, avantajele corespondenței prin e-mail (poșta electronică)!

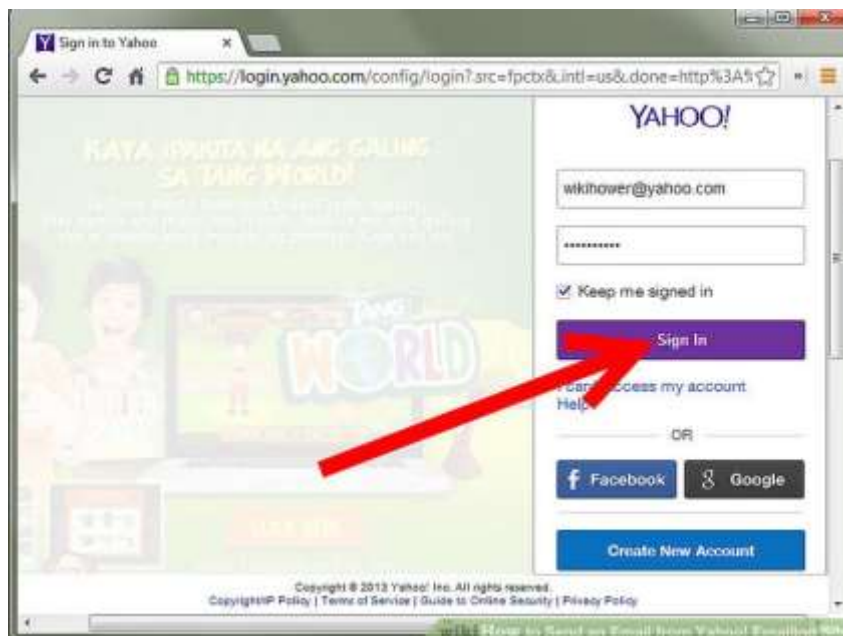
-
-
-
-
-
-
-

II. Enumerați, pe scurt, dezavantajele corespondenței prin e-mail (poșta electronică)!

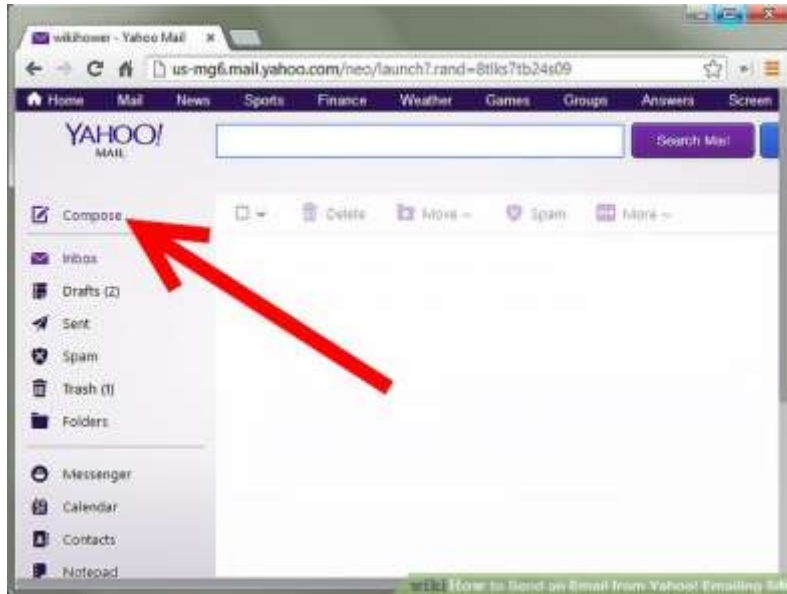
-
-

II. Completați spațiile, identificând principalii pași pentru transmiterea unei scrisori electronice, cu un document atașat, utilizând figurile de mai jos:

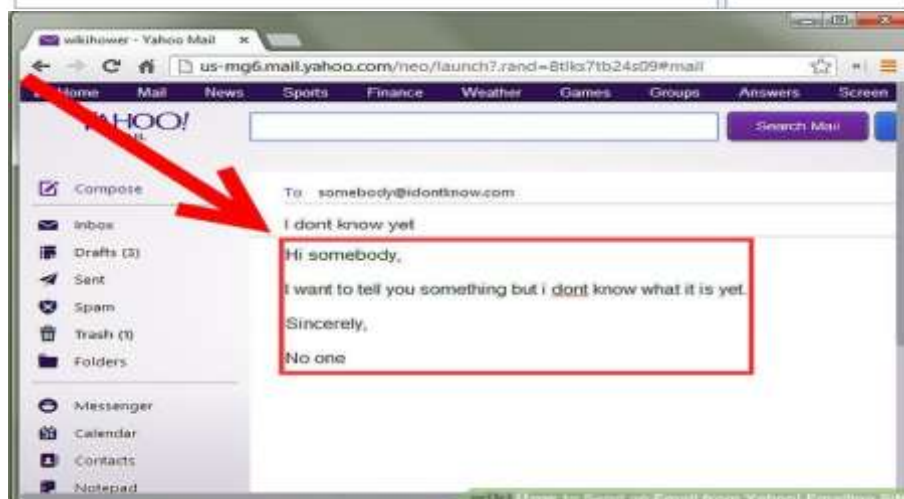
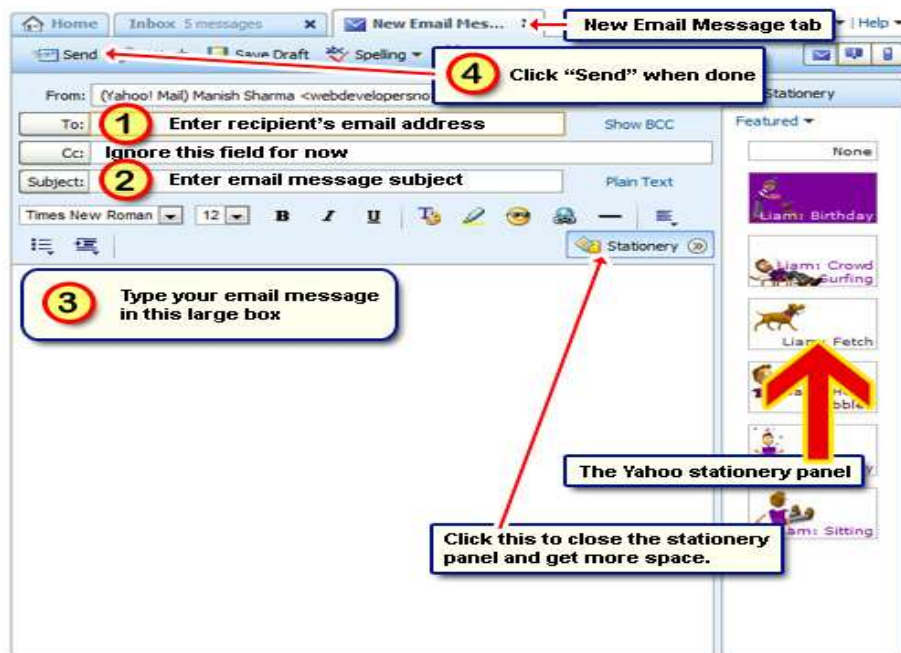
1. Pasul 1.



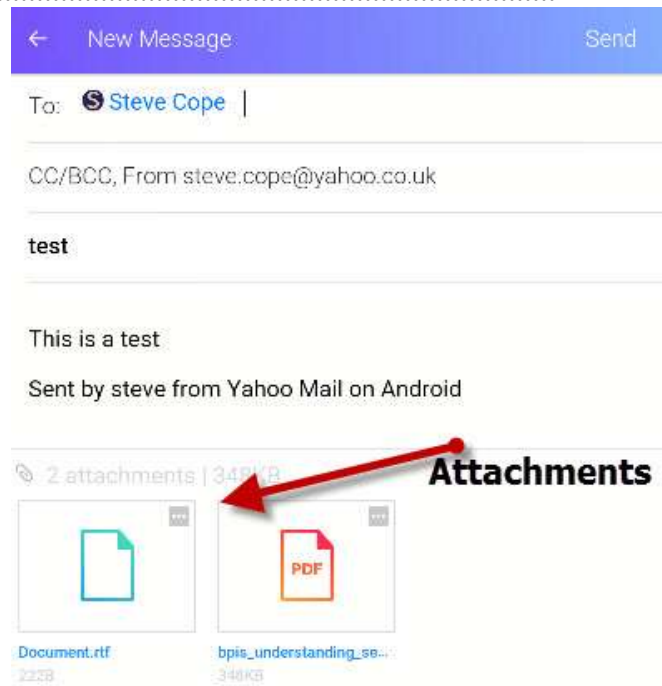
2. Pasul 2.



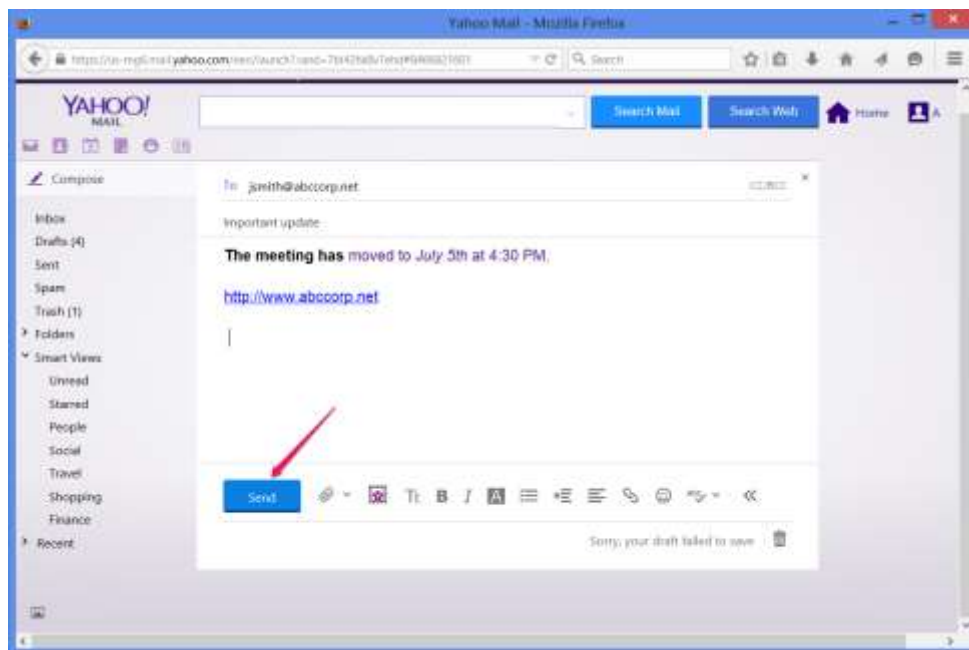
3. Pasul 3.



4. Pasul 4.



5. Pasul 5.



Numele și prenumele:

Clasa: a X-a ...

Modulul 1-*Etică și comunicare profesională*

FIȘĂ DE EVALUARE

Capitolul 8. Administrarea corespondenței

I. Încercuiți răspunsul corect:

1. Scrisoarea este:

- a) dovada scrisă prin care se constată un fapt;
- b) întocmită și semnată de funcționari investiți;
- c) înregistrată în registrul de intrare-ieșire.

2. Actul este:

- a) redactat și semnat de orice funcționar;
- b) înregistrată în registrul de intrare-ieșire.
- c) dovada scrisă prin care se constată un fapt.

3. După domeniul de activitate, corespondența poate fi:

- a) juridică, administrativă, comercială etc;
- b) netipizată, tipizată etc;
- c) protocolară, diplomatică.

4. După modul de întocmire, corespondența poate fi:

- a) juridică, administrativă, comercială etc;
- b) netipizată, tipizată etc;
- c) protocolară, diplomatică

II. Completați spațiile libere:

1. Noțiunea de *corespondență* include forma pe care o iau relațiile dintre două sau mai multe

2. După inițiativa trimiterii scrisorii: *scrisoarea inițială*; de; *de revenire*.

3. Corespondența pătrunde într-o instituție prinsau în cazul firmelor mici prin secretariat.

III. Răspundeți cu adevărat sau fals la următoarele enunțuri!

- 1. Serviciul de fax poate transmite fotografiile, documente, statistici, la distanță.
- 2. Faxul nu are nevoie de o conexiune telefonică pentru a funcționa.

IV. Definiți următoarele concepte: *corespondența oficială, copia legalizată*

V. Răspundeți la următoarele întrebări:

- 1. Care sunt tipurile de date care pot fi transmise prin poșta electronică?**
- 2. Care este misiunea unui operator ce înregistrează corespondența primită?**

Clasa: a X-a ...

Modulul 1-*etică și comunicare profesională*

BAREM DE CORECTARE ȘI NOTARE

Reguli de monitorizare a corespondenței

I. Total: 20 depuncte

1 – c; 2 – c; 3 –a ; 4 –b.

Pentru fiecare răspuns corect, se acordă câte 5 puncte; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia, 0 puncte.

5p x 4 = 20p

II. Total: 20 depuncte

1. scrisă, persoane; 2. răspuns; 3. Registratură

Pentru fiecare cuvânt corect scris, se acordă câte 5 puncte; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia, 0 puncte.

5p x 4 = 20p

III. Total: 10 depuncte

1. A; 2. F.

Pentru răspuns corect, se acordă câte 5 puncte; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia, 0 puncte.

5p x 2 = 10p

IV. Total: 20 depuncte

1. Corespondența oficială cuprinde totalitatea scrisorilor și actelor care circulă între persoane juridice sau între o persoană fizică și o persoană juridică, în scopul stabilirii unor relații între ele.

2. *Copia legalizată* – este eliberată de notariat. Ea conține reproducerea exactă a conținutului actului, dactilografiată în șir indian sau xerox, precum și încheierea de legalizare, sub semnătura notarului și ștampila biroului notarial.

Pentru fiecare răspuns corect, se acordă câte 10 de puncte; pentru răspuns parțial corect sau incomplet se acordă 5 puncte, iar pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia, 0 puncte.

10p x 2 = 20p

V. Total: 20 depuncte

1. **Tipurile de date care pot fi transmise prin poșta electronică sunt:** multimedia, documente, semnături electronice, facturi de plată etc.

2. **Operatorul** înregistrează documentul, îl cataloghează, verifică criteriile care fac posibilă înregistrarea și emite un bon de registratură cu toate datele care sunt înscrise și în baza de date: numele depunătorului, numărul și data de înregistrare, problematica corespondenței, compartimentul unde este direcționată spre rezolvare, termenul de răspuns, indicativul celui care a făcut înregistrarea.

Pentru fiecare răspuns corect, se acordă câte 10 de puncte; pentru răspuns parțial corect sau incomplet se acordă 5 puncte, iar pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia, 0 puncte.

10p x 2 = 20p

Se acordă 10 puncte din oficiu