



## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai
1.2 Facultatea	Facultatea de Litere
1.3 Departamentul	Departamentul de Limbi Moderne Aplicate
1.4 Domeniul de studii	Limbi Moderne Aplicate
1.5 Ciclu de studii	Universitar, nivel licență
1.6 Programul de studii/ Calificarea	Limbi Moderne Aplicate / Licențiat în Limbi Moderne Aplicate

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	<b>COD+DENUMIRE LLA3219 / Corespondență profesională (administrativă și comercială) 2 (B) – FR</b>							
2.2 Titularul activităților de curs	Lector dr. Adina Cornea							
2.3 Titularul activităților de seminar	Lector dr. Adina Cornea							
2.4 Anul de studiu	3	2.5 Semestrul	6	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Conținut	Ob.
							Obligativitate	DS

### 3. Timpul total estimat (ore pe semestru/activități didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	2	din care: 3.2 curs	1	3.3 seminar	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	24	din care: 3.5 curs	12	3.6 seminar	12
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare/proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					12
Tutoriat					4
Examinări					4
Alte activități.....					-
3.7 Total ore studiu individual	5 x 12 = 60				
3.8 Total ore pe semestru	7 x 12 = 84				
3.9 Numărul de credite	4				

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• -
4.2 de competențe	• nivel de competențe lingvistice, comunicative și discursive corespunzătoare anului III de studii LMA (nivel minim de competență de comunicare în limba străină: B2.)

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	Sală de curs dotată cu calculator, videoproiector și tablă/Laptop, conexiune la Internet, platforma Zoom (în varianta online)
5.2 de desfășurare a seminarului	Sală de curs dotată cu videoproiector și tablă, grupe dimensionate corespunzător/Laptop, conexiune la Internet, platforma Zoom (în varianta online)



## 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C1 Utilizarea adecvată a conceptelor în studiul corespondenței comerciale și administrative</p> <p>C2 Comunicarea eficientă, scrisă și orală, în limba franceză</p> <p>C3 Producerea de documente (CV, scrisoare de motivație) și interacțiune verbală (interviu de angajare).</p> <p>C4 Participarea la jocuri de rol, conversații din domeniul economic – piața muncii, relația angajat-angajator, candidat la un post etc.</p> <p>C5 Relaționarea în contexte instituționale diverse (instituție, întreprindere economică, ONG) și utilizarea unor cunoștințe tematice și plurilingve generale și semispecializate în domeniile profesionale de aplicație ale specializării.</p> <p>C6 Comunicare în situații profesionale multilingve de integrare, negociere și mediere lingvistică și culturală.</p>
Competențe transversale	<p>CT1. Utilizarea componentelor domeniului limbi în deplină concordanță cu etica profesională</p> <p>CT2. Aplicarea tehnicilor de relaționare în echipă; dezvoltarea capacităților empatice de comunicare interpersonală și de asumare de roluri specifice în cadrul muncii în echipă, având drept scop eficientizarea activității grupului și economisirea resurselor.</p> <p>CT3. Organizarea unui proiect individual de formare continuă; îndeplinirea obiectivelor de formare prin activități de informare, prin proiecte în echipă și prin participarea la programe instituționale de dezvoltare personală și profesională</p>

## 7. Obiectivele disciplinei (conform grilei de competențe specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<p>Conținutul disciplinei Corespondență profesională (administrativă și comercială) este în concordanță cu programele de studii similare din universitățile europene de profil și respectă principiile care stau la baza Cartei Internaționale a Limbilor Moderne Aplicate (AILEA).</p> <p>Disciplina Corespondență profesională (administrativă și comercială) asigură asimilarea și aplicarea corectă a normelor de bază privind medierea lingvistică și culturală, privilegiind însușirea și consolidarea competențelor discursive fundamentale în limbile de studiu, respectiv a competențelor necesare utilizării registrelor de comunicare profesională și adaptării textului/ discursului la contexte de comunicare specifice.</p>
7.2 Obiectivele specifice	- să formeze competențe comunicative și lingvistice (gramaticale, lexicale, registeriale, retorice) legate de exprimarea eficientă în limba franceză în scopuri de afaceri.

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Introducere în comunicarea profesională. Elementele obligatorii și opționale ale unei scrisori comerciale.	Curs interactiv cu fundament de prelegere; prezentare cu suport Power Point.	Se privilegiază metoda simulărilor de situații de ofertare, cerere de ofertă, comandă, negociere.
2. Conținutul scrisorii comerciale (introducere, cuprins, încheiere)	Curs interactiv cu fundament de prelegere; prezentare cu suport Power Point. Analiza unor documente autentice; activități interactive: discuții, studiu de caz, simulări; discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple furnizate de bibliografia de specialitate; simulări de situații.	Studii de caz – furnizate de către cadrul didactic/ pregătite de studenți.
3. Relația client-furnizor.		
4. Oferta. Cererea de ofertă.		
5. Comanda: etapele care preced comanda. Comanda propriu-zisă. Executarea comenzii		
6. Dificultăți, disfuncții curente în relația dintre client și furnizor(i). Reclamația. Răspunsul la o reclamație. Soluții optime. Fidelizarea clientelei.		



<b>Bibliografie</b>		
1. Bourse, Michel, <i>L'entretien mode d'emploi</i> , Espace Études/Hobsons France, 2006		
2. Bourse, Michel, <i>Un parcours pour l'embauche. (Se) former aux techniques de recherche d'emploi</i> , Chronique sociale, 1997		
3. Toader, Mihaela (Edit), <i>Geschriebene und Gesprochene Ausdruckstechniken - Técnicas de expresión escrita y oral - Written and Oral Communication - Techniques d'expression écrite et orale</i> . Volum coordonat de Mihaela Toader, Publicațiile LMA, Presa universitară clujeană, 2000		
4. Toader, Mihaela, <i>Le Français des affaires. Expression écrite et orale</i> , Cluj-Napoca, Presa universitară clujeană, 2002		
5. Toader, Mihaela, <i>Le Français de la communication professionnelle</i> , Cluj-Napoca, Risoprint, 2008		
6. Toader, Mihaela, <i>L'expression des relations logiques en français</i> . Editia a II-a revizuită, Cluj-Napoca, Risoprint, 2005.		
8.2 Seminar		Observații
1. Utilizarea corectă a registrelor de limbă în comunicarea profesională.	Seminar interactiv; prezentare cu suport Power Point. Analiza unor documente autentice; activități interactive: discuții, redactare scrisori comerciale; discuții în cadrul seminarului pe baza unor exemple furnizate de bibliografia de specialitate; simulări de situații.	Se privilegiază metoda interactivă a simulărilor de situații contractuale sau de negociere.  Studii de caz – furnizate de către cadrul didactic/ pregătite de studenți.  Studii aplicative - furnizate de către cadrul didactic. Seminar prezentat în Power Point. Extrase de text sau scrisori profesionale autentice furnizate de cadrul didactic.
2. Inițiere în analiza unor documente model pe marginea tematicii cursului 1.		
3. Consolidarea capacităților de comunicare instituțională corecte, adecvate mediului profesional specific, precum și a capacităților de gestionare competentă a corespondenței administrative și comerciale în relația partenerială de afaceri.		
4. Consolidarea și dezvoltarea abilităților de elaborare/adaptare a scrisorilor comerciale. (oferta, cererea de ofertă, comanda) (I)		
5. Consolidarea și dezvoltarea abilităților de elaborare/adaptare a documentelor funcționale (reclamația, negocierea, fidelizarea clientelei). (II)		
6. Utilizarea metodei Simulării globale la nivelul seminarului. Simulări de situații.		
<b>Bibliografie</b>		
1. Abensour, Corinne, Luc Pinhas, M.-H. Tournadre, <i>Pratique de la communication écrite</i> , Paris, Nathan, 1998.		
2. Borza, Anca: <i>Managementul strategic și planificarea firmei</i> , Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 1997.		
3. Cenușe, I. P., Gabriela Luchian, Doina Neguș, <i>Franceza comercială</i> , București, Hit-Edit, 1995.		
4. Covey, Stephen R., <i>Managementul timpului sau cum ne stabilim prioritățile</i> , Editura Alfa, București, 2000.		
5. Williams, S., N. McAndrew-Cazorla, <i>Franceza pentru oamenii de afaceri</i> , București, Teora, 1997.		
6. <a href="http://www.bienecrire.org/lettre-commerciale.php">http://www.bienecrire.org/lettre-commerciale.php</a>		
7. <a href="https://www.i-manuel.fr/SP_AD/SP_ADdocfic15.htm">https://www.i-manuel.fr/SP_AD/SP_ADdocfic15.htm</a>		
8. <a href="https://www.lettres-gratuites.com/modele-lettre-reclamation.html">https://www.lettres-gratuites.com/modele-lettre-reclamation.html</a>		

## 9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunităților epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

Obiectivele academice sunt corelate și permanent racordate la standardele comunității epistemice și la așteptările angajatorilor din domenii profesionale care recrutează absolvenți ai specializării universitare Limbi Moderne Aplicate : Camere de Comerț și Industrie, instituții europene, instituții, companii și organisme naționale și internaționale, diplomație, mass media, birouri de traduceri, agenții de turism, agenți economici și instituții publice. În conformitate cu standardele ARACIS, Departamentul de Limbi Moderne Aplicate are o colaborare continuă cu reprezentanții mediului socio-economic și profesional, mai ales cu Viking, WeLocalize, Alstom, EXL, XTENSOS.	
--	--



## 10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Participarea efectivă la realizarea cursului interactiv (cu realizarea sarcinilor individuale), proiect individual, proiect colectiv, răspunsurile pe durata semestrului.	Evaluarea fiecărei activități individuale în cadrul cursului pe parcursul semestrului (teme – scrisori de ofertă, cerere de ofertă, reclamație, negociere, comandă).	Se evaluează astfel: - se acordă 1 punct din oficiu, iar restul de 9 puncte sunt acordate dosarului individual pregătit de studenți, participării active la cursuri și răspunsurilor date la examen.
10.5 Seminar	Participarea efectivă la realizarea seminarului interactiv (cu realizarea sarcinilor individuale), proiect individual, proiect colectiv, răspunsurile la examenul final.	Evaluarea fiecărei activități individuale în cadrul seminarului pe parcursul semestrului (teme – scrisori comerciale), evaluarea răspunsurilor la examenul final.	Se evaluează astfel: - se acordă 1 punct din oficiu, iar restul de 9 puncte sunt acordate portofoliului de texte pregătit de studenți, participării active la cursuri și răspunsurilor date la examen.
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Însușirea cunoștințelor teoretice</li><li>- Capacitatea de a comunica eficient în mediul de afaceri prin utilizarea documentelor și procedurilor formale de specialitate.</li><li>- Nivelul minim de comunicare profesională în limba străină este B2 (conform CECR).</li></ul>			

Data completării 08.04.2024	Semnătura titularului de curs 	Semnătura titularului de seminar 
Data avizării în departament 11.04.2024	Semnătura directorului de departament 	
Data avizării la Decanat 18.06.2024	Semnătura Prodecanului responsabil 	Ștampila facultății