

**Universitatea Babeș-Bolyai, Cluj-Napoca**  
**Facultatea de Litere**  
**Semestrul II**  
**Specializare: Limbi Moderne Aplicate**

**I. Informații generale despre curs și curs practic**

Titlul modului: **Corespondență comercială și simulare globală (EN, FR)**

Titlul disciplinei: **Corespondență comercială (EN)**

Codul: **LA 3219**

Numărul de credite: **4**

Locul de desfășurare: **Facultatea de Litere**

Programarea în orar a activităților: **Programarea în orar și orele de audiență vor afișate la catedră după definitivarea orarului.**

**II. Informații despre titularul de curs și curs practic**

Nume, titlul științific: **IRIMIEA SILVIA, Conf.univ.dr.**

Informații de contact: **s\_irimiea@yahoo.com**

Ore de audiență: **2**

**III. Descrierea disciplinei:**

*Obiective și competențe dobândite:* Modulul Corespondență comercială și simulare globală urmărește, pe de o parte, să formeze *competențe comunicative și lingvistice* (gramaticale, lexicale, registeriale, retorice) legate de exprimarea eficientă în limba engleză în scopuri de afaceri utilizând categorii de texte scrise specifice (contracte, scrisori, formulare standardizate), iar, pe de alta, să formeze, dezvolte și consolideze *deprinderi* de utilizare eficientă și corectă a limbii engleze în comunicarea internațională (scrisă) de afaceri.

Metode utilizate: prezentarea în power point (curs), activități în grup (seminar).

**IV. Bibliografia obligatorie:**

- Chiriacescu, Adriana, Muresanu, Laura, Barghel, Virginia, Hollinger, Alexander, 1994, *Corespondența în limbile română și engleză*, Teora, București.,
- Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited.
- Shippey Karla, 2000, *Contracte internaționale (A Short Course in International Contracts)*, Teora.
- Charles Mitchell, 1999, *A Short Course in International Business Culture*, World Trade Press.
- Hinkelman, Edward, G, 1997, *A Short Course in International Payments*, World Trade Press.
- Hinkelman, Edward, G, 1997, *Dictionary of International Trade*, World Trade Press.

**V. Materiale folosite în cadrul procesului educațional specific disciplinei:**

- documente și materiale autentice (scrisori, contracte)

**VI. Planificarea /Calendarul întâlnirilor și a verificărilor/examinărilor intermediare:**

1. The Organization of Shipping. Different Kinds of Ships. Conferences and Other Shipping Services. Break-Bulk Packing.

Cuvinte-cheie: cargo, charter, shipping services, packing clause, bill of lading, shippers, shipping agent, shipping documents

Bibliografie corespunzătoare:

- Chiriacescu, Adriana, Muresanu, Laura, Barghel, Virginia, Hollinger, Alexander, 1994, *Corespondența în limbile română și engleză, Teora, București, 308-314*

- Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited, 19-30.

Obligații ale studenților: familiarizarea cu aspectele principale ale transportului de mărfuri; efectuarea unor exerciții de traducere a unor texte privind organizarea transportului și clauzele de transport; redactarea corespondenței privind organizarea transportului.

2. Loading and Unloading. Old Style Loading. The Stowage Factor. The Container Revolution and Containerized Methods (Roll-On, Roll-Off)

Cuvinte-cheie: freight and freight terms, charter party, transport clause, modes of shipping, charges

Bibliografie corespunzătoare:

- Chiriacescu, Adriana, Muresanu, Laura, Barghel, Virginia, Hollinger, Alexander, 1994, *Corespondența în limbile română și engleză, Teora, București, 310-314*

- Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited, 30-35.

Obligații ale studenților: efectuarea unor exerciții de traducere a unor texte privind organizarea transportului și clauzele de transport; redactarea corespondenței privind încărcarea și descărcarea mărfurilor.

3. Export Orders: Placing Orders, Export Clauses, Incoterms.

Cuvinte-cheie: export order, incoterms

Bibliografie corespunzătoare:

- Chiriacescu, Adriana, Muresanu, Laura, Barghel, Virginia, Hollinger, Alexander, 1994, *Corespondența în limbile română și engleză, Teora, București, 310-314*

- Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited, 37-42.

- Shippey Karla, 2000, *Contracte internaționale (A Short Course in International Contracts)*, Teora, 57-65.

Obligații ale studenților: să utilizeze terminologia de specialitate în plasarea unor comenzi de export.

4. Export Documentation: Documents of Dispatch, Shipping Documents, Customs Forms, Official Invoices, Bank Documents. The Standard Shipping Note, Shipping Instructions Form, Container Shipping Instructions Form, Special Stowage Procedure, Special Cargo Shipping.

Cuvinte-cheie: Standard Shipping Note, Shipping Instructions Form, Container Shipping, Instructions Form, Special Cargo Shipping

Bibliografie corespunzătoare:

- Chiriacescu, Adriana, Muresanu, Laura, Barghel, Virginia, Hollinger, Alexander, 1994, *Corespondența în limbile română și engleză, Teora, București, 314-318*

- Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited, 37-42.

Obligații ale studenților: să utilizeze terminologia de specialitate în redactarea unor documente de expediere.

5. Shipping Documents: The Bill of Lading (Conosamentul), Its Functions and Use. Clean Bills of Lading and "Claused" Bills. Commercial Invoices and Their Functions. Air Waybill (scrisoarea de trăsura).

Cuvinte-cheie: Bill of Lading, Commercial invoices, Air waybills

Bibliografie corespunzătoare:

- Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited, 57-69.

Obligații ale studenților: să utilizeze terminologia de specialitate în traducerea și redactarea unor documente de expediere (conosamentul).

6. Customs Procedures. The Work of The Customs. Customs Procedures. Movement of Goods in the EU. Official Invoices. Forms.

Cuvinte-cheie: Customs procedures, Duties, Dutiable/non-dutiable, Tariffs, EFTA, Restricted goods, Entry/pre-entry

Bibliografie corespunzătoare:

1. Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited, 70-81.

Obligații ale studenților: studierea și cunoașterea documentelor și a limbajului de specialitate; utilizarea terminologiei de specialitate în traducerea și redactarea unor documente legate de taxele vamale.

7. Bank Documents. Status Inquiries. Risks in International Trade. The Banks and Problems of Payment. Payment in International Trade: The Draft/Bill of Exchange, Cheques, Documentary Letter of Credit, Payment Orders/ Promissory Notes

Cuvinte-cheie: methods of payment, the draft/bill of exchange, cheques, documentary letter of credit, documentary bills, payment orders/ promissory notes

**Obligația studenților:** utilizarea formularelor și a terminologiei în mod eficient și corect în activități concrete.

Bibliografie corespunzătoare:

- Radice, Francis, 1982, *English for International Trade*, Evans Brothers Limited, 83-103.

Obligații ale studenților: utilizarea formularelor și a terminologiei în mod eficient și corect în activități concrete; utilizarea terminologiei de specialitate în completarea și redactarea unor documente legate de efectuarea plății în comerțul internațional.

8. Writing for the Business World. Appropriate Subject Heading, Carefully Organized Information, Correct Grammar and Spelling, Suitable Style and Tone (Levels of Formality). Samples. Achieving a Tone to Suit the Business Reader. Types of Communication: Upward, Downward and Horizontal. Samples.

Cuvinte-cheie: aim, subject heading, structure, accuracy, levels of formality

Bibliografie corespunzătoare:

- Doherty Michael, Lee Knap, S. Swift, 1997, *Write for Business*, CUP, 6-30.

- Irimiea Silvia, 2000, *Written and oral communication*, in *Written and Oral Communication*, Mihaela Toader (Ed), Presa Universitara Clujeană, 123-158.

Obligații ale studenților: efectuarea unor proiecte ca activitate de grup (utilizarea rigorilor formale și structurale privind scrierea de afaceri în proiecte de redactare sau rescriere a unor texte).

#### 9. Reportig on Meetings: Minutes and Other Documents

Cuvinte-cheie: notes, agendas, meetings (transcripts), reportig meetings, minutes

Bibliografie corespunzătoare:

- Ferrier W. Mevor, 1970, *English for Business*, Pitman Publishing, 165-172.
- Doherty Michael, Lee Knap, S. Swift, 1997, *Write for Business*, CUP, 97-102 .
- Irimiea Silvia, 2000, *Meetings, Written and oral communication*, in *Written and Oral Communication*, Mihaela Toader (Ed), Presa Universitara Clujeană, 171-175.

Obligații ale studenților: utilizarea rigorilor formale și structurale privind scrierea proceselor verbale.

#### 10. Memoranda. Planning, Organizing Memos and Using the Adequate Language

Cuvinte-cheie: structure, organization of information, language control, vocabulary, linking ideas logically

Bibliografie corespunzătoare:

- Doherty Michael, Lee Knap, S. Swift, 1997, *Write for Business*, CUP, 97-102.

Obligații ale studenților: să utilizeze rigorile formale și structurale privind scrierea notelor informative.

#### 11. Controlling the Information in Business Documents. Introducing, Concluding Messages and Presenting the Logical Outcome.

Cuvinte-cheie: function, structure, logical development of ideas, linkning ideas

Bibliografie corespunzătoare:

- Doherty Michael, Lee Knap, S. Swift, 1997, *Write for Business*, CUP, 27-45.

Obligații ale studenților: scrierea unei note informative sau a unui raport scurt.

#### 12. Reports. Writing Professional/Business Reports. Research Reports. Characteristics. Basic elements. Samples and practice.

Cuvinte-cheie: Short reports, Long reports, Structure, Information control

Bibliografie corespunzătoare:

- Doherty Michael, Lee Knap, S. Swift, 1997, *Write for Business*, CUP, 50-57.
- Irimiea Silvia, 2000, *Meetings, Written and oral communication*, in *Written and Oral Communication*, Mihaela Toader (Ed), Presa Universitară Clujeană, 131-138.
- Irimiea Silvia, 2006, *English for International Tourism: English for Tourism Managers*, Presa Universitară Clujană, pg 161-172.
- Poynter, J., 1993, *How to research and write a thesis in hospitality and tourism*, John Wiley and Sons Inc., USA.
- American Psychological Association, 2001, *Publication Manual of the American Psychological Association*, APA.
- The Modern Language Association, *Manual for Writing*, University of Michigan Press.
- Swales John M., Feak Christine B., 2004, *Academic writing for graduate students*, University of Michigan Press, 242-301.

Obligații ale studenților: să utilizeze rigorile formale și structurale privind scrierea rapoartelor profesionale și a rapoartelor de cercetare

13. Business Plans. Characteristics. Basic elements. Samples and practice.

Cuvinte-cheie: purpose/function, structure, controlling information, constraints

Obligații ale studenților: cunoașterea și utilizarea normelor structurale și lingvistice privind elaborarea unui plan de afaceri.

14. Proposals. Importance, components.

Cuvinte-cheie: front matter, background statement, objectives, facilities and resources, costs, schedule

Bibliografie corespunzătoare:

- Irimiea Silvia, 2006, *English for Tourism Managers*, Presa Universitara Clujeană, 111-114.

- Irimiea Silvia, 2007, slides/ppt presentation

Obligații ale studenților: utilizarea rigorile formale și structurale privind scrierea propunerilor de afaceri.

## VII. Modul de evaluare:

Evaluarea se va face în mod egal atât pe parcursul semestrului cât și în timpul evaluării finale, astfel:

Lucrare individuală/de grup de tip proiect – 40%

Examen semestrial – 60%

Disciplina Corespondență comercială și simulare globală reprezintă o disciplină de sine stătătoare, în consecință nota finală nu concură la realizarea alteia.

## VIII. Detalii organizatorice, gestionarea situațiilor excepționale:

1. Regulamentul nu prevede obligativitatea prezenței la cursuri, dar profesorul are dreptul să țină cont de implicarea studenților, mai ales la cursurile cu caracter interactiv.
2. Regulamentul prevede obligativitatea prezenței la cursurile practice în proporție de 90%. Prezența la aceste activități este cuantificată de fiecare profesor titular de curs practic.
3. Profesorul va trebui să explice la prima oră care sunt așteptările sale pe parcursul semestrului și calendarul activităților legate de disciplina predată.
4. Pentru fiecare disciplină se propun două date de examen.
5. Plagiat se va considera orice lucrare care se constată a fi în proporție de cel puțin 50% copiată dintr-o altă sursă, iar utilizarea plagiatului la lucrările elaborate va determina anularea evaluării.
6. Orice contestație a notei obținute va trebui însoțită de o cerere din partea studentului pentru reevaluarea lucrării. Rezultatul acestei reevaluări se va face de față cu studenții în decurs de 2 zile de la data contestației.
7. Orice fraudă sau tentativă de fraudă intră sub incidența regulamentului care prevede după caz, sancțiuni începând cu eliminarea din examen și nepromovarea acestuia (se acordă nota 1) și terminând cu exmatricularea.

8. Orice contestare a notei obținute va trebui însoțită de o cerere din partea studentului pentru reevaluarea lucrării. Rezultatul acestei reevaluări se va face în decurs de 2 zile de la data contestației.
9. La orice formă de verificare a cunoștințelor, studenții vor fi legitimați înainte sau în timpul desfășurării probei. Prezentarea unui act de identitate la orice formă de examinare este OBLIGATORIE.
10. Cadrul didactic fixează un număr de zile și o dată până la care studenții pot semna eventuale neconcordanțe constatate de aceștia la comunicarea rezultatelor. Dincolo de acest termen, profesorul nu mai poate fi făcut răspunzător pentru trecerea necorespunzătoare a unui rezultat sau de calcularea greșită a unei medii.

#### **IX. Bibliografia opțională:**

- Irimiea Silvia, 2000, *Written and oral communication*, in *Written and Oral Communication*, Mihaela Toader (Ed), Presa Universitara Clujeană.
- Irimiea Silvia, 2006, *English for Tourism Managers*, Presa Universitara Clujeană.
- Hamp-Lyons, L. and Heasley, B., 1991, *Study Writing*, CUP, Cambridge.
- Hamp-Lyons, L., & Kroll, B., 1997, *TOEFL 2000- Writing: Composition, Community and Assessment*, Educational testing services.
- Poynter, J., 1993, *How to research and write a thesis in hospitality and tourism*, John Wiley and Sons Inc., USA.
- Sweeney Simon, 1997, *English for Business Communication*, CUP.
- Doherty Michael, Lee Knap, S. Swift, 1997, *Write for Business*, CUP.
- Ferrier W. Mevor, 1970, *English for Business*, Pitman Publishing.
- American Psychological Association, 2001, *Publication Manual of the American Psychological Association*, APA.
- The Modern Language Association, *Manual for Writing*, University of Michigan Press.
- Swales John M., Feak Christine B., 2004, *Academic writing for graduate students*, University of Michigan Press

1 iulie 2008

**Semnătura titularului de curs și curs practic:**

**Conf.dr.Silvia IRIMIEA**

**Semnătura șefului de catedră:**

**Conf. dr. Izabella Badiu**

**Semnătura decanului:**

**Prof.dr. Corin Braga**

**Parafa**

**Universitatea Babeș-Bolyai, Cluj-Napoca**  
**Facultatea de Litere**  
**Semestrul II**  
**Specializare: Limbi Moderne Aplicate**

**I. Informații generale despre curs și curs practic**

Titlul modului: **Correspondență comercială și simulare globală (EN, FR)**

Titlul disciplinei: **Correspondență comercială (FR)**

Codul: **LA3219**

Numărul de credite: **4**

Locul de desfășurare: **Facultatea de Litere**

Programarea în orar a activităților: **Programarea în orar și orele de audiență vor afișate la catedră după definitivarea orarului.**

**II. Informații despre titularul de curs și curs practic**

Nume, titlul științific: **TOADER Mihaela, prof. dr.**

Informații de contact: **mihaelatoader\_lma@yahoo.fr**

Ore de audiență: **3**

**III. Descrierea disciplinei**

*Obiective:*

Obiective generale și specifice de performanță

- Realizarea unei mai bune înțelegeri a mecanismelor de funcționare a limbajului în mediul profesional.
- Conștientizarea valorilor sociale, profesionale, politice și culturale vehiculate de limbaj.
- Dezvoltarea unor capacități superioare de ordin managerial și comunicațional specifice precum și a unui nivel înalt de competențe culturale și interculturale.
- Înțelegerea rolului și a importanței comunicării de întreprindere și a comunicării instituționale corecte, adecvate mediului profesional specific precum și a importanței corespondenței administrative și comerciale în relația partenerială de afaceri.
- Cunoașterea și exploatarea corectă în practica profesională și în simulări de întreprindere a funcțiilor de bază ale managementului: planificarea, organizarea, motivarea și controlul.
- Dezvoltarea unor competențe superioare de mediator lingvistic și cultural în mediul profesional specific.

- Competențe superioare în întocmirea și utilizarea corectă a documentelor funcționale (rezumat, raport, sinteză, circulară, minută, proces-verbal).

*Conținut:*

Curs I : Introducere în comunicarea profesională

Curs II : Comunicarea de întreprindere

Curs III : Corespondența comercială și administrativă

Curs IV : Relația client-furnizor și etapele unui contract.

Curs V : Comanda (1) : etapele care preced comanda. Comanda propriu-zisă.

VI : Executarea comenzii

Curs VII : Dificultăți, disfuncții curente în relația dintre client și furnizor(i). Reclamația. Răspunsul la o reclamație. Soluții optime. Fidelizarea clientelei.

**Competențe:**

- Competențe comunicaționale specifice care stau la baza comunicării eficiente dintre client și furnizor.
- Competențe culturale și interculturale: abordarea interculturală a relației parteneriale în afaceri.
- Competențe superioare în comunicarea scrisă și orală cu partenerii de afaceri în limba franceză. și o perfectă înțelegere a vorbitorilor nativi de limba franceză în ritmul lor normal de exprimare.
- Competențe superioare de mediator lingvistic și cultural în mediul profesional specific: negocierea condițiilor de contract.
- Competențe în cunoașterea și exploatarea corectă în practica profesională și în simulări de întreprindere a funcțiilor de bază ale managementului: planificarea, organizarea, motivarea și controlul.
- Competențe superioare în întocmirea și utilizarea corectă a documentelor funcționale



Metode de predare:

- utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere
- discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple furnizate de bibliografia de specialitate
- utilizarea metodei Simulării globale la nivelul seminariilor
- utilizarea unui soft aplicativ cu simulări de situații

#### **IV. Bibliografia obligatorie**

1. CLAUDE, James et Paul Ducommun, *Correspondance commerciale française*, Payot, Lausanne, 1980 (1990);
2. DELACOURT, Frédéric, *Le français des affaires*, Paris, De Vecchi, 1996;
3. HOLVECK, Albert, Raymond Frély, Yvette Blard, *Correspondance commerciale*, Paris, Delagrave, 1982;
4. TOADER, Mihaela (Edit), *Geschriebene und Gesprochene Ausdruckstechniken - Técnicas de expresión escrita y oral - Written and Oral Communication - Techniques d'expression écrite et orale*. Volum coordonat de Mihaela Toader, Publicațiile LMA, Presa universitară clujeană, 2000;
5. TOADER, Mihaela, *Le Français des affaires. Expression écrite et orale*, Cluj-Napoca, Presa universitară clujeană, 2002

#### **V. Materiale folosite în cadrul procesului educațional specific disciplinei**

- b. Studii de caz – furnizate de către cadrul didactic/ pregătite de studenți în cadrul stagiilor de practică în întreprinderi
- c. Studii aplicative - furnizate de către cadrul didactic
- d. Soft aplicat pe calculator – asigurat în cadrul orelor de către cadrul didactic.
- e. Curs prezentat în Power Point și o lucrare de autor în curs de apariție la Editura Risoprint, Cluj
- f. Extrase de text sau scrisori profesionale autentice furnizate de cadrul didactic.

## **VI. Planificarea/Calendarul întâlnirilor și a verificărilor/examinărilor intermediare**

### ***1. Curs 1***

**Tematica:** Introducere în comunicarea profesională scrisă și orală. Definiții, teorii, practici. Comunicarea profesională scrisă. Relația client-furnizor. Parteneriatul de afaceri, dincolo de toate regulile, se bazează pe o comunicare profesională eficientă, clară și riguroasă.

*Concepte, cuvinte cheie :* comunicare, afaceri

### ***2. Seminar 1***

**Tematica:** prezentarea disciplinei, a obiectivelor, programarea și organizarea activităților și prezentarea modalităților de evaluare finală și pe parcursul semestrului.

### ***3. Curs 2***

**Tematica:** Introducere în comunicarea de întreprindere. Specificitatea comunicării în mediul profesional. Comunicarea de întreprindere și cultura de întreprindere. Formele comunicării de întreprindere și între partenerii de afaceri. Întreprinderea, un mediu comunicațional specializat cu exigențe și constrângeri proprii.

*Concepte, cuvinte cheie :* comunicarea de întreprindere

### ***4. Seminar 2***

**Tematica:** Aprofundarea, în limba franceză a problematicii tratată la curs și exploatarea în limba franceză a acestora precum și a cunoștințelor achiziționate de studenți la disciplinele de *Management* și *Marketing*.

**Obligația studenților:** întocmirea, în cadrul unor grupuri de câte 3 - 4 persoane, a câte unui studiu de caz și a unui glosar terminologic aferent domeniului de comunicare

profesională abordat la seminar, pe baza bibliografiei indicate și a experienței proprii din cadrul stagiului practic în întreprindere.

*Concepte, cuvinte cheie:*

### **5. Curs 3**

**Tematica:** Corespondența comercială și administrativă. Aspecte comune. Diferențe. Analiză comparativă de documente autentice din colecția catedrei. Reguli generale, norme, practici curente. Stiluri de redactare utilizate în comunicarea internațională. Constângerii lingvistice generale și specifice. Plicul. Adresa. Scrisoarea. Prezentarea elementelor obligatorii și a elementelor facultative din scrisoarea de afaceri. Dispunerea acestora în corpul scrisorii.

*Concepte, cuvinte cheie :* corespondență, afaceri, tehnici și norme de redactare

### **6. Seminar3**

**Tematica:** Aprofundarea problematicii tratată la curs. Analiză critică și comparativă de documente autentice de corespondență generală, administrativă, diplomatică și comercială. Producerea de text: scrisoarea de afaceri. Simulări de situații. Fraze tip pentru corespondența din fiecare etapă din derularea unui contract. Greșeli de evitat. Exemple de bune practici din literatura de specialitate.

**Obligația studenților:** participarea la un atelier complex de simulare globală având ca temă consolidarea cunoștințelor teoretice și redacționale achiziționate la curs și realizarea unui glosar terminologic aferent domeniului de comunicare profesională abordat la seminar, pe baza bibliografiei indicate și a experienței proprii din cadrul stagiului practic în întreprindere.

### **7.Curs 4**

**Tematica:** Relația client-furnizor și etapele unui contract. Cererea de ofertă. Răspunsul la cererea de ofertă. Clientul cere un prospect. Furnizorul oferă prospecte, cataloage, liste cu

produse. Clientul cere informații legate de preț, calitate, cantitate, condiții de plată livrare și transport. Clientul cere un eșantion. Alte informații cerute de clienți și oferite de furnizori. Analiză critică și comparativă de documente autentice

*Concepte, cuvinte cheie* : cerere, ofertă, informații cerute, informații oferite.

#### **8 .Seminar 4**

**Tematica:** Aprofundarea problematicii tratată la curs. Redactarea cererii de ofertă, a răspunsului la cererea de ofertă. Redactarea cererii de informații și a răspunsului la acest tip de cerere.

**Obligația studenților:** participarea la un atelier complex de simulare globală având ca temă consolidarea cunoștințelor teoretice și redacționale achiziționate la curs și realizarea unui glosar terminologic aferent domeniului de comunicare profesională abordat la seminar, pe baza bibliografiei indicate și a experienței proprii din cadrul stagiului practic în întreprindere

#### **9. Curs 5**

**Tematica:** Comanda : etapele care preced comanda. Comanda propriu-zisă. termenii în care se redactează o comandă. definitivarea termenilor contractului. Analiză comparativă de documente autentice. Furnizorul comunică: modificarea prețului, imposibilitatea de a mai prelua o comandă, diferite pretenții. furnizorul face oferte/prețuri speciale în condiții speciale dorind să își fidelizeze clientela.

*Concepte, cuvinte cheie* : contract, client, furnizor, condiții, clauze.

#### **10. Seminar 5**

**Tematica:** Aprofundarea problematicii tratată la curs. Exerciții de definire a condițiilor și termenilor de redactare a unei comenzi. Redactarea comenzii. Comanda. Contractul.

**Obligația studenților:** participarea la un atelier complex de simulare globală având ca temă consolidarea cunoștințelor teoretice și redacționale achiziționate la curs și realizarea

unui glosar terminologic aferent domeniului de comunicare profesională abordat la seminar, pe baza bibliografiei indicate și a experienței proprii din cadrul stagiului practic în întreprindere

### **11. Curs 6**

*Tematica:* Executarea comenzii în condițiile în care cererea concordă sau diferă de ofertă. Diferențele privesc prețul/ calitatea/ cantitatea/condițiile de plată/condițiile de livrare/ ambalajul/ condițiile de transport/ condițiile de transport de livrare. Analiză critică și comparativă de documente autentice

*Concepte, cuvinte cheie :* preț, calitate, cantitate, livrare, plată, transport, ambalaj.

### **12. Seminar 6**

**Tematica:** Aprofundarea problematicii tratată la curs. Exerciții de definire a condițiilor și termenilor de redactare a unei comenzi în condițiile în care cererea concordă sau diferă de ofertă. Diferențele privesc prețul/ calitatea/ cantitatea/condițiile de plată/condițiile de livrare/ ambalajul/ condițiile de transport/ condițiile de transport de livrare.

**Obligația studenților:** participarea la un atelier complex de simulare globală având ca temă consolidarea cunoștințelor teoretice și redacționale achiziționate la curs și realizarea unui glosar terminologic aferent domeniului de comunicare profesională abordat la seminar, pe baza bibliografiei indicate și a experienței proprii din cadrul stagiului practic în întreprindere

### **13. Curs 7.**

**Tematica:** Dificultăți, disfuncții curente în relația dintre client și furnizor(i). Reclamația. Raspunsul la o reclamație. Soluții optime. Fidelizarea clientelei. Studiu de caz. Comentarea unor situații speciale din literatura de specialitate. Bine practici. Greșeli de evitat.

*Concepte, cuvinte chei :* reclamație, litigiu, soluții, fidelizarea clientelei.

#### **14. Seminar 7**

**Tematica:** Aprofundarea problematicii tratată la curs. Exercițiu complex de simulare globală realizat pe echipe (clienți și furnizori) care parcurg împreună etapele unui contract între două firme pe principul cererii și al ofertei.

**Obligația studenților:** participarea la un atelier complex de simulare globală având ca temă consolidarea cunoștințelor teoretice și redacționale achiziționate la curs și realizarea unui glosar terminologic aferent domeniului de comunicare profesională abordat la seminar, pe baza bibliografiei indicate și a experienței proprii din cadrul stagiului practic în întreprindere.

### **VII. Modul de evaluare**

Evaluarea se va face în mod egal atât pe parcursul semestrului cât și în timpul examinării finale, astfel:

- Activitate de seminar pe parcursul semestrului (cel puțin 2 teme) – 10%
- Proiect individual – 20%
- Proiect colectiv – 20%
- Răspunsurile la examenul final – 50%

### **VIII. Detalii organizatorice, gestionarea situațiilor excepționale**

1. Prezența la orele de curs nu este obligatorie, dar este luată în considerare la calcularea notei finale.
2. Acest *syllabus* nu are un caracter exhaustiv. Cadrul didactic își rezervă dreptul de a modifica ordinea tratării temelor și de a introduce teme noi, dacă ele sunt relevante pentru curs prin actualitatea sau impactul lor sau dacă sunt solicitate de studenți.
3. Cadrul didactic va indica la începutul semestrului numărul și tipul proiectelor/dosarelor de specialitate pe care studenții trebuie să le prezinte până la sfârșitul semestrului și va indica sursele bibliografice și documentare acolo unde este cazul.

4. Orice fraudă sau tentativă de fraudă intră sub incidența regulamentului care prevede după caz, sancțiuni începând cu eliminarea din examen și nepromovarea acestuia (se acordă nota 1) și terminând cu exmatricularea. Necunoașterea sau ignorarea voită a regulamentului universitar nu absolvă pe nimeni de sancțiune, în cazul încălcării acestuia.
5. Orice contestare a notei obținute va trebui însoțită de o cerere din partea studentului pentru reevaluarea lucrării. Rezultatul acestei reevaluări se va face în decurs de 2 zile de la data contestației.
6. La orice formă de verificare a cunoștințelor, studenții vor fi legitimați. Prezentarea de către student a unui act de identitate la orice formă de examinare este OBLIGATORIE.

#### **IX. Bibliografia suplimentară sau recomandată ca lectură opțională**

1. ABENSOUR, Corinne, Luc Pinhas, M.-H. Tournadre, *Pratique de la communication écrite*, Paris, Nathan, 1998.
2. BORZA, Anca: *Managementul strategic și planificarea firmei*, Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 1997.
3. CENUȘE, I. P., Gabriela Luchian, Doina Neguș, *Franceza comercială*, București, Hit-Edit, 1995.
4. COVEY, Stephen R., *Managementul timpului sau cum ne stabilim prioritățile*, Editura Alfa, București, 2000.
5. Williams, S., N. McAndrew-Cazorla, *Franceza pentru oamenii de afaceri*, București, Teora, 1997.

#### **Semnătura titularului de curs și curs practic:**

Prof. dr. Mihaela Toader

#### **Semnătura șefului de catedră:**

Conf. dr. Izabella Badiu

#### **Semnătura decanului:**

Prof. dr. Corin Braga

**Parafa**