## 4.1. katalog znanjA

## IME MODULA: POŠTNI PROMET

1. USMERJEVALNI CILJI

Dijak:

* razvija inovativnost,
* razvija sistematičnost, vztrajnost in natančnost pri delu,
* razvija sposobnost logičnega mišljenja,
* razvija podjetne lastnosti in spretnosti ter sposobnost timskega dela,
* razvija pripravljenost za vseživljenjsko učenje,
* uporablja sodobne informacijske komunikacijske vire,
* obvlada strokovno izrazoslovje,
* varuje zdravje in okolje,
* racionalno rabi energijo, material in čas,
* spozna razvoj poštnega prometa skozi posamezna zgodovinska obdobja,
* pozna normativno urejenost poštnega prometa v notranjem in mednarodnem prometu,
* pozna vrste poštnih storitev in njihove značilnosti,
* razume pogoje, ki jih morajo izpolnjevati pošiljke ob sprejemu,
* razlikuje postopke pri sprejemu navadnih in knjižnih pošiljk v notranjem in mednarodnem prometu,
* pozna postopke pri odpravi pošiljk,
* pozna način organizacije prevoza poštnih pošiljk v notranjem in mednarodnem prometu,
* seznani se z odgovornostjo izvajalcev in uporabnikov poštnih storitev in odškodninami za poštne pošiljke v notranjem in mednarodnem prometu,
* pridobi si veščine in spretnosti svetovanja in trženja poštnih storitev,
* dojame pomen kakovosti pri opravljanju storitev.

1. VSEBINSKI SKLOPI

Modul je sestavljen iz vsebinskih sklopov:

|  |  |
| --- | --- |
| **OZNAKA** | **VSEBINSKI SKLOP** |
| POP | Poštno poslovanje |
| TPS | Trženje in kakovost poštnih storitev |

1. OPERATIVNI CILJI

**Vsebinski sklop: POŠTNO POSLOVANJE**

**Poklicne kompetence**

* poznavanje veščin in spretnosti svetovanja in trženja v storitveni dejavnosti,
* dokumentiranje in analiziranje poslovnih dogodkov,
* poznavanje pomena kakovosti pri opravljanju storitev, poznavanje postopkov in predpisov za zagotavljanje kakovosti.

| **Informativni cilji** | **Formativni cilji** |
| --- | --- |
| Dijak:   * pozna asortiment poštnih storitev, * seznani se s splošnimi in posebnimi pogoji za opravljanje poštnih storitev, * loči posamezne faze tehnološkega procesa, * pozna poslovne dogodke, oblike in organizacijo dela v notranjem poštnem prometu, * pojasni značilnosti poštnega prometa, * pozna pomen kontrolinga v notranjem poštnem prometu, * pojasni pomen varovanja poslovnih skrivnosti in odgovornost za kakovost storitev, * seznani se s strategijami razvoja poštne dejavnosti, * razume tržno usmeritev poštne dejavnosti. | Dijak:   * uporablja posamezne obrazce in razvije sposobnost za presojo in racionalnost posameznih tehnoloških postopkov v zvezi s poštnim poslovanjem, * simulira in analizira posamezne poslovne dogodke, * pripravlja različne dokumente, ki se uporabljajo pri poštnem poslovanju, * piše zapisnike, pripravi dnevne obračune in evidence, * uporablja različne svetovalne tehnike pri posameznih poslovnih dogodkih, * iz ustreznih virov in dokumentov se seznani z razvojnimi načrti v poštni dejavnosti, * uporablja različne pristope za trženje poštnih storitev. |

**Vsebinski sklop:** **TRŽENJE IN KAKOVOST POŠTNIH STORITEV**

**Poklicne kompetence**

* poznavanje veščin in spretnosti svetovanja in trženja v storitveni dejavnosti,
* dokumentiranje in analiziranje poslovnih dogodkov,
* poznavanje pomena kakovosti pri opravljanju storitev, poznavanje postopkov in predpisov za zagotavljanje kakovosti.

| **Informativni cilji** | **Formativni cilji** |
| --- | --- |
| Dijak:   * pojasni trženjski splet in filozofijo, * pozna pomen celovite kakovosti storitev, * pozna analizo SWOT, * pojasni segmentacijo trga in definira trženjske cilje, * opiše nakupno vedenje različnih uporabnikov, * pozna konkurenco, * pojasni pomen oglaševanja, * pozna pomen prodaje, * spozna, kaj je osebna prodaja, * nauči se informirati javnost in uporabnike, * spozna prednost odločilne informacije, * zna načrtovati storitev za uporabnika, * nauči se veščin komuniciranja in poslovnega dialoga, * loči tehnike prepričevanja, * nauči se spremljati uporabnike, * pozna pomen kontrole spremljanja učinkovitosti trženja, * pojasni učinke in stroške. | Dijak:   * na primeru razloži trženjski splet, * analizira slabe in dobre tržne akcije, * izdela načrt trženjskega spleta, * izdela analizo SWOT , * ugotavlja novosti in spremlja razvoj poštnih storitev, * uporablja in se seznani z vsemi tržnimi instrumenti, * ugotavlja in ocenjuje na primerih priložnosti in nevarnosti, * svetuje in informira, * obvlada veščine komuniciranja in poslovnega dialoga, * ocenjuje in presoja kakovost pridobljenih trženjskih informacij, * opredeli tipologijo uporabnikov, * upošteva potrebe uporabnika, * uporablja različne strategije pri reševanju reklamacij, * oblikuje sporočila in informacije, * proučuje poslovne izide in predlaga rešitve . |