## 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 .
 |