

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 poštne prometa skozi posamezna zgodovinska obdobja,
- pozna normativno urejenost poštne prometa v notranjem in mednarodnem prometu,
- pozna vrste poštne 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 poštne pošiljk v notranjem in mednarodnem prometu,
- seznanen se z odgovornostjo izvajalcev in uporabnikov poštne storitev in odškodninami za poštne pošiljke v notranjem in mednarodnem prometu,
- pridobi si veščine in spretnosti svetovanja in trženja poštne storitev,
- dojame pomen kakovosti pri opravljanju storitev.

2. VSEBINSKI SKLOPI

Modul je sestavljen iz vsebinskih sklopov:

OZNAKA	VSEBINSKI SKLOP
POP	Poštno poslovanje
TPS	Trženje in kakovost poštne storitev

3. 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
<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• pozna asortiment poštne storitve,• seznanjen se s splošnimi in posebnimi pogoji za opravljanje poštne storitve,• 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 storitve,• seznanjen se s strategijami razvoja poštnih dejavnosti,• razume tržno usmeritev poštnih dejavnosti.	<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 seznanjen z razvojnimi načrti v poštni dejavnosti,• uporablja različne pristope za trženje poštne storitve.

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
<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• pojasni trženjski splet in filozofijo,• pozna pomen celovite kakovosti storitve,• pozna analizo SWOT,	<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• na primeru razloži trženjski splet,• analizira slabe in dobre tržne akcije,• izdelava načrt trženjskega spleta,• izdelava analizo SWOT,

Informativni cilji	Formativni cilji
<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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 večšine 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 .