



## KATALOG ZNANJA

### 1. Ime modula: POŠTNI PROMET

#### 2. Usmerjevalni cilji:

Dijak/dijakinja:

- razvija inovativnost;
- razvija sistematičnost, vztrajnost in natančnost pri delu;
- razvija sposobnost logičnega mišljenja;
- razvija podjetje lastnosti in spretnosti ter sposobnost timskega dela;
- razvija pripravljenost za vseživljenjsko učenje;
- uporablja sodobne informacijsko 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 pošilk v notranjem in mednarodnem prometu;
- pozna postopke pri odpravi pošilk;
- pozna način organizacije prevoza poštne pošilk v notranjem in mednarodnem prometu;
- seznanen se z odgovornostjo izvajalcev in uporabnikov poštne storitve in odškodninami za poštne pošiljke v notranjem in mednarodnem prometu;
- pridobi si veščine in spretnosti svetovanja in trženja poštne storitve;
- dojame pomen kakovosti pri opravljanju storitev.

#### 3. Vsebinski sklopi:

1. Poštno poslovanje
2. Trženje in kakovost poštne storitve

#### 1. Vsebinski sklop: Poštno poslovanje

##### Poklicne kompetence

OZNAKA	
POP 1	Poznavanje predpisov, standardov in tehnoloških navodil za opravljanje poštne storitve.
POP 2	Obvladovanje postopkov posameznih faz tehnološkega procesa in upoštevanje značilnosti poštne prometa pri organizaciji poslovanja.
POP 3	Upoštevanje in zagotavljanje varnosti osebnih ter poslovnih podatkov, odgovornost za kakovost in storitev.



## Operativni cilji

Informativni cilji	Formativni cilji
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozna asortiment poštnih storitev</li> <li>- seznanen se s splošnimi in posebnimi pogoji za opravljanje poštnih storitev</li> <li>- loči posamezne faze tehnološkega procesa</li> <li>- pozna poslovne dogodke, oblike in organizacijo dela v notranjem poštnem prometu</li> <li>- pojasni značilnosti poštnega prometa</li> <li>- pozna pomen kontrolinga v notranjem poštnem prometu</li> <li>- pojasni pomen varovanja poslovnih skrivnosti in odgovornost za kakovost storitev</li> <li>- seznanen se s strategijami razvoja poštne dejavnosti</li> <li>- razume tržno usmeritev poštne dejavnosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uporablja posamezne obrazce in razvije sposobnost za presojo in racionalnost posameznih tehnoloških postopkov v zvezi s poštnim poslovanjem</li> <li>- simulira in analizira posamezne poslovne dogodke</li> <li>- pripravlja različne dokumente, ki se uporabljajo pri poštnem poslovanju</li> <li>- piše zapisnike, pripravi dnevne obračune in evidence</li> <li>- uporablja različne svetovalne tehnike pri posameznih poslovnih dogodkih</li> <li>- iz ustreznih virov in dokumentov se seznanen z razvojnimi načrti v poštne dejavnosti</li> <li>- uporablja različne pristope za trženje poštnih storitev</li> </ul>

## 2. Vsebinski sklop: Trženje in kakovost poštnih storitev

### Poklicne kompetence

OZNAKA	
TPS 1	Poznavanje veščin in spretnosti svetovanja in trženja v storitveni dejavnosti.
TPS 2	Dokumentiranje in analiziranje poslovnih dogodkov.
TPS 3	Poznavanje pomena kakovosti pri opravljanju storitev in poznavanje postopkov ter predpisov za zagotavljanje kakovosti.

## Operativni cilji

Informativni cilji	Formativni cilji
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pojasni trženjski splet in filozofijo</li> <li>- pozna pomen celovite kakovosti storitev</li> <li>- pozna analizo SWOT</li> <li>- pojasni segmentacijo trga in definira trženjske cilje</li> <li>- opiše nakupno vedenje različnih uporabnikov</li> <li>- pozna konkurenco</li> <li>- pojasni pomen oglaševanja</li> <li>- pozna pomen prodaje</li> <li>- spozna, kaj je osebna prodaja</li> <li>- nauči se informirati javnost in uporabnike</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razloži na primeru trženjski splet</li> <li>- analizira slabe in dobre tržne akcije</li> <li>- izdelava načrt trženjskega spleta</li> <li>- izdelava analizo SWOT</li> <li>- ugotavlja novosti in spremlja razvoj poštnih storitev</li> <li>- uporablja in se seznanen z vsemi tržnimi instrumenti</li> <li>- ugotavlja in ocenjuje na primerih priložnosti in nevarnosti</li> <li>- svetuje in informira</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>- spozna prednost odločilne informacije</li><li>- zna načrtovati storitev za uporabnika</li><li>- nauči se veščin komuniciranja in poslovnega dialoga</li><li>- loči tehnike prepričevanja</li><li>- nauči se spremljati uporabnike</li><li>- pozna pomen kontrole spremljanja učinkovitosti trženja</li><li>- pojasni učinke in stroške</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- obvlada veščine komuniciranja in poslovnega dialoga</li><li>- ocenjuje in presoja kakovost pridobljenih trženjskih informacij</li><li>- opredeli tipologijo uporabnikov</li><li>- upošteva potrebe uporabnika</li><li>- uporablja različne strategije pri reševanju reklamacij</li><li>- oblikuje sporočila in informacije</li><li>- preučuje poslovne izide in predlaga rešitve</li></ul>
--	--