



KATALOG ZNANJA

1. Ime modula: Upravni postopek

2. Usmerjevalni cilji:

Dijak/dijakinja:

- obvlada strokovno izrazoslovje pri reševanju zahtev strank;
- izpolnjuje dokumente (obrazce) splošnega upravnega postopka;
- razume pomembnost predpisanih pravnih postopkov za pravno varnost;
- uporablja pravila upravnega postopka pri reševanju zahtev strank;
- se zaveda pomembnosti vseh oblik besedne in nebesedne komunikacije;
- razume pomembnost in vpliv zunanje urejenosti na stranke;
- načrtuje svoje delo;
- ureja dokumentacijo in vodi evidence dela;
- spozna pomembnost urejenega fizičnega okolja, v katerem deluje;
- sprejema načelo zakonitosti kot osnovo za svoje delo;
- razvija potrebo in pripravljenost za vseživljenjsko izobraževanje;
- vzpostavi pozitiven odnos do trajnostnega razvoja, varuje zdravje in okolje;
- racionalno rabi energijo, material in čas;
- deluje v skladu z načeli morale in delovne etike.

3. Vsebinski sklopi:

1. Priprava dokumentov splošnega upravnega postopka
2. Uporaba poslovnega bontona

1. Vsebinski sklop: Priprava dokumentov splošnega upravnega postopka

Poklicne kompetence

PDSUP1	Sestavljanje vlog, vabil, zapisnikov, pooblastil (po pravilih ZUP).
PDSUP2	Izpolnjevanje obrazcev uporabljenih v upravnem postopku.

Operativni cilji

Informativni cilji	Formativni cilji
<ul style="list-style-type: none">- opredeli pojme uprava, javna uprava, državna uprava- pojasni osnovno organizacijo državne uprave- našteje in opredeli načela upravnega postopka- opiše pojem uradne osebe in pogoje za njeno izločitev- primerja pasivno in aktivno stranko	<ul style="list-style-type: none">- prepozna vrsto dejavnosti, v katero spada posamezni državni organ- uporablja načela splošnega upravnega postopka pri reševanju zadev- prepozna pogoje za obvezno izločitev uradne osebe



<ul style="list-style-type: none"> - razloži pomen procesne sposobnosti stranke - pojasni krajevno in stvarno pristojnost - opiše vrste zastopanj in pojasni kdaj pridejo v poštev - pozna sestavne dele vloge - našteje sestavne dele vabila - opiše sestavne dele zapisnika - razlikuje med različnimi vrstami vročitev - pojasni posamezne vrste rokov - pozna pravila štetja rokov - našteje pogoje za vrnitev zadeve v prejšnje stanje - našteje in opiše vrste stroškov v postopku - obrazloži pogoje za oprostitev plačila stroškov - razlikuje med javnimi in zasebnimi listinami 	<ul style="list-style-type: none"> - določi, kdo je dolžan preskrbeti dokazila (organ ali stranka) - prepozna procesno nesposobno stranko - določi krajevno pristojen organ glede na vrsto zadeve - napiše pooblastilo za zastopanje - napiše vlogo - sestavi uradno vabilo - napiše zapisnik - izpolni dokumente za vročitev - določi začetek roka - izračuna konec roka - prepozna obstoj pogojev za vrnitev zadeve v prejšnje stanje - določi plačnika stroškov postopka - oceni upravičenost do oprostitve plačila stroškov postopka - razbere podatke, ki veljajo za resnične
--	--

2. Vsebinski sklop: Uporaba poslovnega bontona

Poklicne kompetence

OZNAKA	
UPB1	Pisno in ustno komuniciranje s strankami.
UPB2	Upoštevanje poslovnega bontona pri stikih s strankami.

Operativni cilji

Informativni cilji	Formativni cilji
<ul style="list-style-type: none"> - opiše sestavine in potek komuniciranja - našteje načine komuniciranja - pojasni besedno komuniciranje - opiše pomen govornega komuniciranja - pojasni prednosti in slabosti pisnega komuniciranja - dojame pomen nebesednega komuniciranja - analizira vrste govornice telesa - pojasni pomen osebnega videza pri nebesedni komunikaciji - razloži vpliv zvoka glasu pri nebesedni komunikaciji - opiše vpliv prostora in časa na nebesedno 	<ul style="list-style-type: none"> - pisno in ustno komunicira - predstavi sebe, sodelavce in podjetje - prepozna značilnosti in vrste nebesednega komuniciranja - se primerno uredi za različne priložnosti - zazna in razlikuje različne zvoke ter njihov vpliv pri komuniciranju - drži se dogovorjenega roka in časa - prepozna različna sporočila našega telesa pri komuniciranju - izbere pravo temo za pogovor - sogovornika pravilno nagovori - pripravi osnutek pisnega sporočila



<p>komuniciranje</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiše sporočila našega telesa pri poslovnem komuniciranju - opiše pomen bistvenih elementov zunanjega videza - našteje dejavnike uspešnega komuniciranja - opiše pravila nagovarjanja oseb - razloži smotre in cilje pisnega sporočila - pojasni potek snovanja pisnih sporočil - našteje vrste pisnih poslovnih sporočil - razloži pravila poslovnega in uradnega dopisovanja - opiše sestavne dele zapisnika - pojasni pomen telefonskega sporočila - opiše obvezne sestavine uradnega zaznamka - opiše znanja in veščine ustnega komuniciranja - razloži značilnosti ustnega komuniciranja - pojasni pomen poslovnega razgovora - opiše potek poslovnega razgovora - opiše posebnosti in značilnosti telefonskega razgovora - našteje in razloži pravila lepega vedenja na poslovnem potovanju - opiše pomembne elemente celostne podobe podjetja - pojasni osnove protokola na slovesnostih - dojame pomembnost spoštovanja pravil mednarodnega bontona - razlikuje pravila oblačenja za različne priložnosti 	<ul style="list-style-type: none"> - sestavi in pravilno oblikuje poslovno pismo - sestavi in pravilno oblikuje uradno pismo - na sestanku piše zapisnik - zapiše telefonsko sporočilo - zapiše zaznamek - oblikuje poročilo - sporoča in posluša - vodi nezahteven poslovni razgovor - pri telefoniranju upošteva pravila telefoniranja - upošteva bonton pri sestankih in poslovnih razgovorih - izbira poslovna darila - upošteva različne kulture in običaje poslovnih partnerjev iz različnih delov sveta - uporablja pravila oblačenja in pazi na osebni izgled
--	--

4. Oblike vzgojno-izobraževalnega dela

Praktični pouk poteka v posebej opremljenih učilnicah za učno podjetje, kjer lahko uporabljajo najsodobnejšo informacijsko in telekomunikacijsko opremo. Nudi jim priložnosti pridobivanja sposobnosti upravljanja in vodenja ter razumevanja in poglobljanja izobraževalnih vsebin.

Učna podjetja so navidezna podjetja, ki delujejo na državnem in mednarodnem trgu učnih podjetij.