



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 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 poštnih 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 poštnih pošilk v notranjem in mednarodnem prometu;
- seznanen 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.

3. Vsebinski sklopi:

1. Poštno poslovanje
2. Trženje in kakovost poštnih storitev

1. Vsebinski sklop: Poštno poslovanje

Poklicne kompetence

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

Operativni cilji

Informativni cilji	Formativni cilji
--------------------	------------------



<ul style="list-style-type: none"> - pozna asortiment poštnih storitev - seznanen 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 - seznanen se s strategijami razvoja poštna dejavnosti - razume tržno usmeritev poštna dejavnosti 	<ul style="list-style-type: none"> - uporablja posamezne obrazce in razvije sposobnost za presojo in racionalnost posameznih tehnoloških postopkov v zvezi z 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 seznanen z razvojnimi načrti v poštni dejavnosti - uporablja različne pristope za trženje poštnih storitev
--	--

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. poznavanje postopkov in predpisov za zagotavljanje kakovosti.

Operativni cilji

Informativni cilji	Formativni cilji
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - razloži na primeru trženjski splet - analizira slabe in dobre tržne akcije - izdelava načrt trženjskega spleta - izdelava analizo SWOT - ugotavlja novosti in spremlja razvoj poštnih storitev - uporablja in se seznanen z vsemi tržnimi instrumenti - ugotavlja in ocenjuje na primerih priložnosti in nevarnosti - svetuje in informira



<ul style="list-style-type: none">- 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">- 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
--	--