

D2.5. Съвместна учебна програма за ПОО в пощенския сектор, включително програми за обучение чрез работа и за чиракуване

WP2 ПРОЕКТИРАНЕ ИЛИ ПОДОБРЕНИЕ НА СЪВМЕСТНА КВАЛИФИКАЦИЯ В ПОО

WP RESPONSIBLE

WP2, AKMI S.A.



Еразъм+ (EACEA)

Номер на споразумението за отпускане на безвъзмездна помощ: **2018 – 2019 / 001 – 001**

Номер на проекта: **597876-EPP-1-2018-1-EL-EPPKA3-VET-JQ**

Дата на стартиране на проекта: **1/11/2018**

Продължителност: **24 месеца**

Идентичност на документа

Работен пакет:	WP2
Вид:	Методология - документ
Ниво на разпространение:	Публично
Версия:	Версия 5
Дата:	30/6/2021
Ключови думи:	Методология за проектиране на инструкции за MOOK платформата на NeWPost, описание на курса, методология, учебни материали, структура на курса, модули.
Резюме:	Този документ има за цел да предостави методологията за проектиране и разработване на онлайн курса на NeWPost, структурата на учебната програма и цялостното описание на обучителните материали в курса за пощальони и служители на гише в пощенския сектор.
Автори:	AKMI SA
Контакти:	euprojects@akmi-international.com

Съдържание

1. Въведение	3
1.1. Преглед на проекта NeWPost	3
1.2. Как да четем този документ	4
2. Анализ на образователния проблем	5
3. Фаза на проектиране	10
3.1. Модулност	11
3.2. Описание на курсовете	12
3.3. Преглед на структурата на учебната програма	15
3.4. Резултати от обучението	21
3.5. DigiComp2.0 компетентности	24
3.6. Преглед и описание на модулите	25
4. Фаза на разработване	41
4.1. Учебни материали	41
4.2. Учебни обекти (дейности)	42
4.3. Оценка на учащите	44
4.4. Автори и рецензенти	45
4.5. Анкети преди курса	48
4.6. Ръководство за потребителя на MOOK платформата	48
Източници	49
ПРИЛОЖЕНИЯ	49
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. MOOK платформа и учебни материали	49
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Шаблони за отчети на обучението	52
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Присъствен списък на обучаемите	52
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Ориентировъчни дейности за обучението	52
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Въпросник за оценка, попълнен от учащите се след приключване на обучението	53
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Въпросник за оценка, попълнен от обучаващите се след приключване на обучението	53

1. Въведение

1.1. Преглед на проекта NeWPost

Проектът NeWPOST има за цел да установи силно партньорство, което да осигури нов подход към уменията, необходими за пощенския сектор – динамичен икономически сектор в Европа. Проектът разглежда три конкретни предизвикателства:

1. **Пощенските служби трябва да работят по един и същ начин във всички страни от ЕС.** Пощенските служби трябва да имат обща оперативна рамка и оперативна съвместимост, за да улеснят електронната търговия и комуникацията за ефективна доставка на пратки.
2. **Подобряване на трансграничната доставка на пратки.** Неудобството при трансграничната доставка на колети е пречка за потребителите и търговците на дребно. Новата среда за пощенски услуги изисква повишаване на необходимите умения чрез съвместни учебни програми. Липсата на умения трябва да бъде намалена и служителите да коригират квалификацията си в новата среда, за да гарантират надеждна доставка на пратките.
3. **Акцент върху дигиталните умения и недостатъчните ИКТ.** Пощенските служители са изложени на силното влияние на процеси и инструменти за електронна търговия. Дигиталните умения ще доминират в бъдеще, така че пощенските служители трябва да се адаптират към новия контекст, тъй като дронове, високотехнологични устройства за проследяване и други ИТ инструменти ще преобладават в близко бъдеще.

Проектът е насочен към следните цели:

- Увеличаване заетостта на младите хора чрез осигуряване на адекватни необходими умения в постоянно променяща се среда на пощенския сектор.
- Значително да се допринесе за развитието на висококвалифицирана, квалифицирана и мобилна работна сила в пощенския сектор.
- Подкрепа на съвместните разработки в областта на ПОО в Европа с цел укрепване на качеството, уместността и привлекателността за служителите в пощенския сектор, включването в обучение чрез работа.

Целевите групи на NeWPost са професионалисти и предприятия и по-специално:

- Крайни потребители: Настоящи и бъдещи потенциални служители в пощенския сектор.
- Заинтересовани страни: Пощенски станции, Пощенски институции, предприятия в сектора на електронната търговия и свързани с тях партньори.

Следователно, проектът е структуриран около два основни стълба:

- **Проектиране или подобряване на съвместна квалификация в ПОО.** Този стълб включва разработването на съвместен професионален профил за служителите в пощенския сектор, проектиране на съвместни учебни програми за ПОО със силна ориентация към обучението чрез работа, съсредоточена върху новите ИКТ и меките умения и компетенции на пощенските служители, подпомагащи трансграничната мобилност.
- **Създаване на нова устойчива структура за сътрудничество.** Конкретният стълб предвижда създаването на устойчива структура за сътрудничество и признаване на квалификациите на

доставчиците на пощенски услуги и повишаване на осведомеността и привлекателността на ПОО за служителите на пощенските служби.

1.2. Как да четем този документ

Този документ е част от проекта NeWPost и се отнася до WP2 „**Проектиране или подобряване на съвместна квалификация в ПОО**“. Целта на този конкретен работен пакет е да се разработи и предостави съвместна квалификационна програма, включваща схема за обучение чрез работа, съобразена с липсващите нужди и умения в пощенската индустрия.

Целта на този документ е да предостави методологията за проектиране и разработване на онлайн курса на NeWPost, структурата на учебните програми и цялостното описание на учебните материали за пощащи и служители на гише в пощенския сектор.

Сокументът включва следните глави:

В Глава 2 представяме анализа на образователния проблем, със специален акцент върху профила на учащите и техните нужди от обучение, въз основа на проучванията, проведени през предишните фази на проекта. Представени са също учебната програма и основните й елементи;

В Глава 3 има фаза на проектиране на съвместна програма на NeWPOST, включваща модулността на учебната програма, описанието на курсовете и модулите и формулирането на резултатите от обучението.

В Глава 4 е обхваната фазата на разработване на учебната програма. Включени са видовете образователни материали, методът за оценка на знанията и уменията на учащите, както и известна информация за MOOK платформата.

В Глава 5 представяме методологическите стъпки на фазата на прилагане на програмата за обучение на NeWPOST, включително пилотирането на платформата за електронно обучение и схемата за обучение чрез работа в трите партньорски държави: Гърция, България, Румъния.

2. Анализ на образователния проблем

По време на фазата на анализ ще бъде анализиран обучителния проблем, който трябва да бъде решен чрез MOOK, за да се уточнят целта на обучението, областта на знанието, основните учебни цели, профила на учащите и времевата рамка на обучителния процес. Също толкова важно е да се дефинират основните познания на учениците и да се определят всички необходими ограничения и предпоставки за придобиване на знания.

По-специално, обучителната програма на NeWPost ще отговори на потребността на пощенските служители (пощальони и служители на гише) да развият своите основни способности да разбират, анализират и развиват конкретни умения, за да реагират ефективно при различни промени в пощенската индустрия (напр. цифровизация, мултикултурна комуникация, регламент GDPR регламент, IT оборудване и др.).

Основните целеви групи на тази обучителна програма са:

- Пощальони
- Служители на гише в пощите
- Хора, които искат да работят като пощальони или пощенски служители
- Други заинтересовани страни: Пощенски служби, пощенски институции, предприятия в сектора на електронната търговия и свързани партньори

Ние сме проучили основните образователни потребности на гореспоменатите целеви групи по време на фазата на изследване на NeWPost, а именно;

- По D2.1. *Методологична рамка*, ние проведохме количествени (въпросници) и качествени проучвания(задълбочени интервюта и фокус групи), за да идентифицираме основните нужди от обучение и ключовите двигатели на промяната в пощенската индустрия;
- По D2.2. *Доклад за качествения и количествения анализ*, ние събрахме и анализирахме всички данни от всяка страна партньор (Гърция, България, Румъния). По този начин предоставихме препоръки за липсващите умения и разпоредби за обучение за всяка страна;
- По D2.3. *Събиране на текущите учебни програми за ПОО* в пощенския сектор, анализирахме настоящите учебни програми за обучение в сектора, иновативните услуги и добрите практики;
- По D.2.4. *Анализ на пропуските*, ние предоставихме подробно представяне на резултатите, съобразени с професиите на ESCO, за окончателния избор на две професии, върху които NeWPOST ще изгради съвместните учебни програми за ПОО.

По време на тази фаза ние определяме **(а) профила на учащите, (б) описанието на учебната програма, (в) продължителността на курсовете и (г) специалните нужди за учебната среда (MOOK).**

Съгласно нашите констатации и ESCO инструмента, профилите на обучаемите са следните:

Профилът на пощальона на новата ера

Области на знанията в пощенския сектор

- Защита на личните данни: правила, политики и въздействие в пощенския сектор
- Политики за поверителност, конфиденциалност, и дискретност в пощенския сектор
- Комуникация в мултикултурна среда (т.е. с хора от различен културен произход, мигранти, бежанци, хора от трети страни)
- Прехвърляеми умения (напр. решаване на проблеми, дух за работа в екип)
- Цифрова трансформация и нови технологии в пощенския сектор (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)
- Управление на логистиката
- Основни познания за доставката на колет
- Специални меки умения за пощальони (напр. критично мислене, управление на времето и т.н.)

Умения и компетентности

- да обръщат внимание на детайлите и да бъдат точни
- да могат да работят както самостоятелно, така и в екип
- да бъдат търпеливи и да имат способността да запазят спокойствие в стресови ситуации
- да приемат критика и да работят добре под напрежение
- да притежават отлични умения за вербална комуникация и обслужване на клиенти
- да определят ежедневните си приоритети и да могат ефективно да изпълняват множество задачи
- да притежават междуличностни умения, като например да бъдат надеждни, да може да се разчита на тях и да са учтиви
- да имат добра памет и някои математически умения
-

Знания

Основни знания:

- защита на данни
- правила за поверителност
- етични въпроси
- географски райони и добро чувство за ориентация
- законите за движение по пътищата
- да управляват информационните системи за пощенски пратки, за да записват обработката на поща
- Да осигуряват проследяемост на писмата и малките пакети докато не бъдат доставени на получателите.

Задачи

- сортиране на пощата на място за сортиране според адреса
- работа с автоматизирано оборудване
- доставка на поща пеша, с велосипед или с микробус
- доставка на поща до домовете и бизнес офисите
- пренасочване на погрешно адресирана поща
- вземане на подписите на клиенти за препоръчани и регистрирани доставки
- прибиране на поща от пощенски кутии, пощенски станции и фирми
- справяне с погрешно адресирана или върната поща

преместване на поща до и от центровете за обработка, офиси за доставка, гари и летища

Профилът на пощенския служител на гише на новата ера

Области на знанията в пощенския сектор

- Защита на личните данни: правила, политики и въздействие в пощенския сектор
- Политики за поверителност, конфиденциалност, и дискретност в пощенския сектор
- Комуникация в мултикултурна среда (т.е. с хора от различен културен произход, мигранти, бежанци, хора от трети страни)
- Прехвърляеми умения (напр. решаване на проблеми, дух за работа в екип)
- Цифрова трансформация и нови технологии в пощенския сектор (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)
- Управление на логистиката
- Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба
- Появата на електронната търговия в пощенския сектор
- Специални меки умения за служители на гише (напр. гъвкавост, адаптивност, съпричастност)

Умения и компетентности

- Създаване на силна връзка с клиентите при гарантиране качеството на предоставяните им услуги,
- Ефективно използване на компютъра, включително цялото ИТ оборудване и останалите дигитални приложения в пощата,
- Критично мислене и вземане на решения като истински продавач,
- Работа в екип и ефективна комуникация,
- Адаптиране в различни и неудобни ситуации,
- Търпение и способност да се запази спокойствие в стресови ситуации,
- Приемане на критика и работа под напрежение,
- Поставяне на ежедневни приоритети и ефективно изпълнение на множество задачи
- Междоличностни умения, като например да бъдат надеждни, да може да се разчита на тях и да са учтиви

Знания

Основни знания:

- познания за обслужване на клиенти и маркетинг.
- ежедневното напътстване на клиенти е едно от основните Ви задължения. Извършвайте бързи и сигурни транзакции с вашите клиенти.
- отлично познаване на пощенските дейности, вътрешните правила и документи
- познания за това как да осигурите и защитите личната информация на клиентите, като избягвате всякакви нарушения на сигурността или данните.

Задачи

- Служителят на гише отговаря за продажбите на дребно на продукти и услуги от магазина и трябва да популяризира

услугите и продуктите на ЕЛТА и на трети страни, които са в мрежата по най-ефективния начин съгласно инструкциите и указанията на началника на пощенската служба или ръководителя си.

- Отговаря за правилното прилагане на цените за пощенски пратки, чекове за парични преводи, плащания на сметки и всички продукти и услуги, предлагани в пощенската станция.
- Те са отговорни заедно със служителите на бек офиса за завършването на целия пощенски проект.
- Напътстване и насочване на клиентите като си проявява учтивост, разбиране, търпение и добра воля във всеки случай и при всяка молба.
- Избягване на конфликти с клиенти, запазване на спокойствие по време на транзакцията.
- Поддържане в добро състояние на всички материали на личното им работно място и непрекъсната грижа те да бъдат подредени.
- Грижа те да бъдат в най-добър външен вид.
- Екипен дух при изпълнение на работата.
- Отговорност за безопасността на ценностите и пощенските пратки, които са им поверени.
- Забрана на другите да присъстват на гишето им при извършване на ежедневните услуги
- Служителите на гише не разкриват паролите за компютъра си.
- Когато напускат гишето за кратък период от време, те винаги трябва да поставят надпис „ЗАТВОРЕНО“.
- Да бъдат снабдени незабавно след края на транзакцията с всички необходими формуляри, материали и продукти, за да бъдат готови за следващия ден.
- Да отчитат редовно на ръководителя си паричните средства през работното време, така че да няма излишни пари в касата.
- В края на работния ден да изпълнят всички оперативни дейности, необходими за затваряне на касата.
- Уверете се, че са на сигурно място печата с датата, личния си печат, парите, печатите и продуктите, за които отговарят в личния им кабинет.
- Уверете се, че боравите правилно с пощенското оборудване и изключете всичко в края на деня.
- Избягване на каквото и да е поведение, което има отрицателно въздействие върху компанията по време на транзакцията с клиент (изоставяне на гишето в час пик, конфликти с колеги, пушене, лични телефонни разговори, и т.н.)
- Мониторинг на опашките от клиенти, като се опитвате да обслужвате бързо и ефективно клиентите в съответствие със системата за приоритети (където съществува).
- Грижа за повикване на клиенти и правилното им обслужване (когато не съществува система за приоритети).
- Спазване на инструкциите на компанията за ежедневното отваряне и затваряне на гишето.
- Извършване на бързи и сигурни транзакции с клиенти

	- Проверка за фалшиви банкноти чрез броячите, когато клиентите плащат. Ако се засекат фалшиви пари, служителът на гише дискретно уведомява за това ръководителя си. - Отлични познания за пощенските дейности, като ежедневно се изучават учебните програми на организацията и вътрешните правила и документи.
--	---

Име на програмата	Обучителна програма на NeWPOST: Съвместна учебна програма за ПОО в пощенския сектор през новата ера  <pre> graph TD A[Обучителна програма на NeWPOST] --> B[Основен курс] B --> C[Специализиран курс за пощальони] B --> D[Специализиран курс за служители на гише] </pre>
Описание на програмата	Поради технологичния напредък пощенският сектор трябва да се съсредоточи върху повишаване на квалификацията на настоящите си служители в областта на дигиталните умения и техните умения, тъй като те очевидно се нуждаят от запознаване с технологичните инструменти, които в крайна сметка ще подобрят обслужването на клиенти и изпълнението на задачите и задълженията им в офиса. Този курс ще бъде насочен към два професионални профила – пощальони и пощенски служители на гише – и ще помогне на учащите да придобият много умения и компетенции, от които се нуждаят най-вече (дигитални, меки/междуккултурни, други), за да покрият пропуските в уменията в пощенския сектор и да преуспяват на новите си работни места. Обучителната програма на NeWPOST ще предостави основен курс за двата професионални профила и два специализирани курса за всеки един от тях, като по този начин ще подкрепи гъвкавостта и персонализираното обучение.
За кого е този курс:	Пощальон и служител на гише в пощата Друг персонал/работещи в пощенския сектор
Профил на учащите	Пощальон → EQF Ниво 4 Служител на гише → EQF Ниво 5 Хора, които биха искали да работят в пощенски станции
Цели на обучението	
☞ Учебната програма ще обхваща тематичните области на Правилата за защита на личните данни в пощенския сектор, Политиките на поверителност и конфиденциалност, Методите за комуникация с хора от различна културна среда, важни прехвърляеми умения в пощенската станция, Дигитални услуги и Нови технологии и Управление на логистиката.	

➤ Пощальоните ще изучават също основите на доставката на пратки и някои специфични меки умения, от които се нуждаят най-много, за да бъдат ефективни и продуктивни на работното място. ➤ Пощенските служители на гише ще придобият и разбиране за обслужването на клиенти, електронната търговия и специфични меки умения, които са важни за тяхната длъжност в пощата.	
Обща продължителност на учебната програма:	4 седмици (приблизително 2-3 урока на седмица) 36 часа обучение общо за пощальоните 39 часа обучение общо за FOЕПощенските служители на гише
Предпоставки за участие:	Няма предпоставки
Специални нужди от образователната среда:	Образователната среда (MOOK) е достъпна чрез персонален компютър или таблет, свързани с интернет.
Този курс включва:	70 материала за изтегляне (pptx, ръководства, казуси, допълнителни материали за четене) 34 видеоклипа 150 въпроса за тест Свободен достъп Сертификат за завършване, акредитиран от EuroCert

Курсът MOOK (Масивен отворен онлайн курс) ще продължи **4 седмици** и се състои от 6 основни модула и 2 специализирани урока (2 модула за пощальони и 3 за служители на гише). Всяка седмица ще съдържа 2-3 урока (модула). Общата продължителност на целия курс MOOK е 36 часа обучение за пощальони и 39 часа обучение за служители на гише, включително теста и допълнителните материали за четене. Обучаемият може да добави допълнителни образователни материали в своя учебен път (допълнителни линкове и онлайн материали), предоставени от проекта NeWPost, за да се увеличи продължителността на курса.

	Пощальони (часове)	Служители на гише (часове)
Модули на основния курс	27	27
Модули на специализирания курс	9	12
Обща продължителност	36	39

Всеки модул се състои от 4-5 Учебни единици и 10-13 дейности за оценка на знанията/ тест.

Учебният материал, предоставен за всеки урок (модул), е диференциран. Избрахме да включим множество видове учебни материали, за да обогатим качеството и интерактивността на курса. Показателно е, че създадохме видео лекции, презентации в PowerPoint, анимирани видеоклипове, казуси, сценарии, въпроси за саморефлексия, дейности, диалози, допълнителни материали за четене и допълнителни образователни онлайн материали (видеоклипове, статии, линкове).

3. Фаза на проектиране

Фазата на проектиране е най-съществената при създаването на нова учебна програма или/и на нов онлайн курс. Целта на тази фаза е да дефинира и опише подробните учебни цели за всеки курс и резултатите от обучението за всеки модул и учебните единици, на които е разделен всеки

модул, образователната стратегия, която ще се прилага за всяка учебна единица, и резултатите от обучението на всяка единица и да определи метода за оценка.

Ние проектирахме учебните цели въз основа на няколко фактора:

- i. Ролите, задълженията и задачите както на пощальоните, така и на служителя на гише в пощенския сектор;
- ii. Основните нужди на този персонал, за да развие основните си способности да разбира, анализира и развива конкретни умения, за да реагира ефективно при различни промени, пред които е изправена в момента пощенската индустрия (т.е. дигитализация, мултикултурна комуникация, GDPR регламент, ИТ оборудване и т.н.);
- iii. Настоящите тенденции и новите двигатели, засягащи Новата пощенска ера;
- iv. Най-необходимите умения и компетенции;
- v. Професионален профил на учащите;
- vi. Квалификационното ниво на учащите: EQF 4 или/и EQF 5.

Основните резултати от Фазата на проектиране са: **а) описанието на курсовете** (основни и специализирани курсове); **б) описанието на модулите**, **в) избора на рамки за записване на резултатите от обучението (таксономия на Блум и DigiComp).**

3.1. Модулност

Една от големите разлики между онлайн курса и обучението в клас е, че онлайн курсовете се състоят от много елементи, например различни видеоклипове или отделни дейности, вместо дългочасови лекции. Такива модули ще бъдат възможно най-модулни или възможно най-самостоятелни, защото модулността има много предимства.

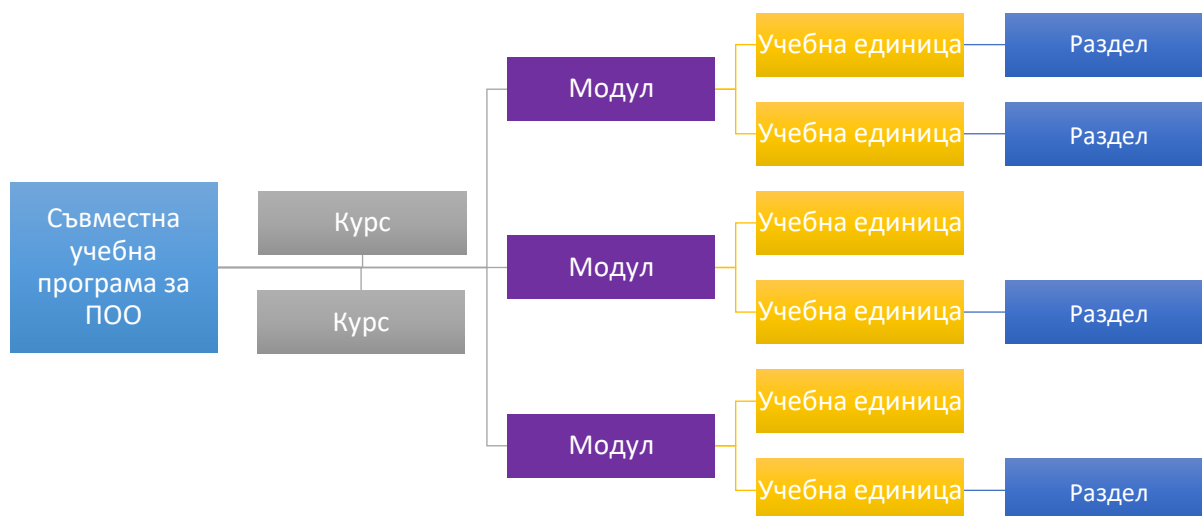
Обучаемите могат да намерят по-лесно компактно структуриран подходящ материал за определена тема, без да превъртат през много текстове или да претърсват едночасово видео, за да намерят информацията, която търсят.

Обучителните модули са подредени по такъв начин, че учебните материали (напр. видеоклипове / материали за четене / презентации на PowerPoint) се редуват с упражнения. Това също ще позволи по-лесно да се промени, реорганизира, замени или подобри модулното съдържание на курса или упражнението, тъй като намалява до минимум ефекта върху съседния материал. Модулността също така ще улесни споделянето на съдържание поради по-лесната връзка с него.

Модулният подход основно означава, че ще се проведе двуфазен процес на обучение:

- Първо, **фундаменталните знания**, които стоят в основата на специфични умения. Целта тук е „да доведем“ всички учащи до едно и също ниво на знания.
- Второ, **„изпълнението на умениято“** надеждно и при различни условия. Това може да се реализира или онлайн (*тестови случаи, самооценки, реални работни проблеми*) или чрез лично обучение. Във всеки случай критичната част е, че всички обучаеми придобиват необходимите знания по ефикасен и рентабилен начин чрез онлайн платформата на NewPost.
- Трето, в подкрепа на гъвкавостта, **наличието на задължителни и незадължителни модули** е добра практика в организационните обучения.

В този контекст материалът ще бъде организиран по следния начин:



- **Съвместна учебна програма за ПОО:** тя съдържа всички курсове (Основен курс и Специализирани курсове)
- **Курс:** съдържа модулите на всеки от курсовете
- **Модул:** съдържа учебните единици
- **Учебна единица:** всяка учебна единица се състои от различни раздели и множество учебни материали, като например видео лекция, ppt презентация, ръководства, материали за допълнително четене, видеоклипове и т.н.
- **Раздел:** подразделите на учебните единици

3.2. Описание на курсовете

Описание на основния курс за двата профила	
Име на курса	Основен курс за двата професионални профила (почальони и пощенски служители на гише)
Код на курса	С.С.
Описание на курса	Този курс ще запознае почальоните пощенските служители на гише или алтернативно учащите, които търсят и биха искали да придобият тези работни места в пощенския сектор, с принципите и значението на защитата на личните данни в пощенския сектор, ще улесни разбирането им за съществуващите Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор. Той ги запознава също с най-необходимите меки, межкултурни, дигитални и логистични управленски умения, за да бъдат високоефективни служители.
График на курса (Модули)	
Основен курс на обучителната програма на NeWPOST Модул 1. Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор Модул 2. Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор Модул 3. Комуникация в мултикултурна среда Модул 4. Преносими умения за служители в пощенска станция Модул 5. Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор Модул 6. Управление на логистиката	

Област на знанията на курса	Защита на данните, Поверителност и конфиденциалност в пощите, межкултурна комуникация, меки / дигитални умения, логистика
Резултати от обучението в курса	- Да се разбере как GDPR оформя пощенския сектор и значението на защитата на поверителността при пощенските комуникации. - Да прилагат принципите на конфиденциалност и сигурност в пощенския сектор - Да се запознаят обучаемите с боравенето с информационно и ИТ оборудване. - Да се подобри комуникацията в мултикултурна среда - Да се разбере значението на преносимите умения в пощенския сектор - Да подобрят дигиталните им умения при използване на ИТ оборудване, съвместни и оперативни задачи - Да разберат основните логистични услуги и свързаните с тях техники в пощенския сектор
Профил на учащите	Пощальон и пощенски служител на гише (EQF 4, 5)
Продължителност на курса	27 часа

ДеОписание на специализирания курс за пощальони	
Име на курса	Пощальонът на новата ера
Код на курса	РС
Описание на курса	Този курс ще запознае учащите, а именно пощальоните, с новите двигатели на промяната и текущите нужди и тенденции, които трансформират пощенския сектор в днешно време. Обучаемите ще могат да разберат какви специфични умения и знания са необходими на пощенската индустрия, за да покрият своята липса на умения и да се адаптират към ежедневните си задължения и отговорности. Специално внимание е отделено на знанията за доставка на колет и на меките умения на пощальоните.
График на курса (Модули)	
Специализиран курс за пощальони Модул 7. Основни познания за доставката на колет Модул 8. Меки умения за пощальони	
Област на знанията на курса	Доставка на колет, Меки умения
Резултати от обучението в курса	- Да разберат новите двигатели на промяната и текущите тенденции, които трансформират пощенския сектор - Да изпълняват разширени опции за доставка на пощенски пратки, които да отразяват забързания начин на живот днес: доставките извън редовното време, планираните доставки, промяната на адреса

	за доставка в социалните медии/имейл, трябва да се извършват бързо и ефективно от пощенските служители. Да се подобрят уменията за вземане на решения, управление на времето и решаване на проблеми
Профил на учащите	Пощалъон (EQF 4)
Продължителност на курса	9 часа

Описание на специализацияния курс за пощенски служители на гише	
Име на курса	Пощенският служител на гише на новата ера
Код на курса	FC
Описание на курса	Този курс ще запознае обучаемите, а именно пощенските служители на гише, с новите двигатели на промяната и текущите нужди и тенденции, които трансформират пощенския сектор в днешно време. Обучаемите ще могат да разберат какви специфични умения и знания са необходими на пощенската индустрия, за да покрият своята липса на умения и да се адаптират към ежедневните си задължения и отговорности. Специален акцент е поставен в областта на знанията за обслужване на клиенти, електронната търговия и някои специфични меки умения на служителите на гише в пощата.
График на курса (Модули)	
 <pre> graph TD A[Специализиран курс за пощенски служители на гише] --> B[Модул 7. Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба] A --> C[Модул 8. Появата на електронната търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти] A --> D[Модул 9. Меки умения за служителите на гише] </pre>	
Област на знанията на курса	Обслужване на клиенти, Маркетинг, Електронна търговия, Меки умения
Резултати от обучението в курса	- Да разберат новите двигатели на промяната и текущите тенденции, които трансформират пощенския сектор - Да бъдат запознати обучаемите с електронните продажби и управлението на електронните доставки - Обучаемите да се научат да управляват пощенски електронни магазини и уебсайтове, да се запознаят с функциите за търсене и сравняване на продукти в мобилни приложения - Да се научат да използват лесно и ефективно каналите за популяризиране, включително техниките за директен маркетинг, маркетинг по електронна поща, уеб реклами или кампании в социалните медии. - Да бъдат адаптивни и гъвкави в непознати и трудни ситуации в пощата

Профил на учащите	Пощенски служител на гише (EQF 5)
Продължителност на курса	12 часа

3.3. Преглед на структурата на учебната програма

Код на курса	Име на курса	Код на модула	Име на модула	Описание на модула (учебни единици)
CC	Основен курс за двата профила	CC1	<i>Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор</i>	U1.1. Въведение в концепцията за личните данни U1.2. Правна рамка относно личните данни U1.3. Права на субекта при обработване на лични данни - Защита на личните данни по цялата верига за доставка U1.4. Дигитална икономика, електронна търговия и лични данни
		CC2	<i>Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор</i>	U2.1. Правната рамката относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна) U2.2. Политика за поверителност на пощенските услуги U2.3. Политика за сигурност на пощенските услуги U2.4. Уязвими точки за пощенски пратки U2.5. Политика на дискретност на пощенските предприятия
		CC3	<i>Комуникация в мултикултурна среда</i>	U3.1 Въведение в основното понятие и аспекти на културното разнообразие U3.2. Межкултурни компетенции и ценности U3.3. Разбиране на кодексите за поведение и маниери, общоприети в различните общества, и прилагането им към пощите U3.4. Методи за комуникация в различен културен контекст и по-специално комуникацията на работното място U3.5 Разбиране на потенциалните културни пречки при комуникация с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)
		CC4	<i>Преносими умения за служители в пощенска станция</i>	U4.1. Какво представляват меките умения и защо са важни? U4.2. Умения за общуване и социални умения U4.3. Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане) U4.4. Умения за работа в екип и екипен дух U4.5. Решаване на проблеми и вземане на решения
		CC5	<i>Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор</i>	U5.1. Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, времеви марки, електронна фактура, електронна поща и др.) - близост и социални услуги

PC			(ИТ и дигитални умения)	U5.2. Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive) U5.3. Инструменти за сътрудничество при изпълнение на ежедневните задачи – Пример с приложението Slack U5.4. Нови технологии и проби в пощенската индустрия (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)
		CC6	Управление на логистиката	U6.1 Въведение в концепцията за логистика и основни дейности U6.2. Логистични играчи и пощенски оператори U6.3. Етапи на процеса на доставка U6.4. Класификация на пощенските услуги
	Специализиран курс за пощальони	PM1	ВЪВЕЖДАЩО ВИДЕО: Пощальонът от новата ера: Каква е ежедневната работа на пощальона през новата пощенска ера?	видео
		PM2	Основни познания за доставка на колет	U2.1. Вътрешни и международни пратки U2.2. Възможности за доставка на колет U2.3. Начини за повишаване на ефективността на доставка на колет U2.4. Шкафове за колет (Ebox) и станции за вземане на колет
		PM3	Меки умения за пощальони	U3.1. Вземане на решения и критично мислене U3.2. Способност за справяне с напрежението - управление на времето и стреса U3.3. Предотвратяване на злоупотреби и управление на кризи U3.4. Добра памет: Способността да запомняте информация като думи, числа, изображения, лица и процеси
	Специализиран курс за служители на гише	FC1	ВЪВЕЖДАЩО ВИДЕО: Служителят на гише от новата ера: Каква е ежедневната работа на служителя на гише през новата пощенска ера?	видео
FC		FC2	Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба	U2.1. Ориентиран към клиентите подход: подобряване на клиентското изживяване чрез персонализирано отношение U2.2. Разрешаване на конфликти с клиенти U2.3. Техники за продажба U2.4 Канали за реклама и социални медии
		FC3	Появата на електронната	U3.1. Въведение в електронната търговия и нейните приложения

			<i>търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти</i>	U3.2 Основни познания за електронна търговия и митнически клиринг U3.3. Управление на пощите при електронната търговия U3.4. Процедурата за плащане
		FC4	<i>Меки умения за служители на гише</i>	U4.1. Гъвкавост и адаптивност към новата ера за пощите U4.2. Способност за решаване на проблеми и бърза и гъвкава работа при трудни ситуации U4.3 Инициатива, креативност, отговорност в пощата U4.4. Емпатия и емоционална интелигентност в пощата

Обучителна програма на NewPOST: Съвместна учебна програма за ПОО в пощенския сектор през новата пощенска ера						
Модули на основния курс						
Модули	Име на модула	Учебни единици	Методология на обучение	Резултати от обучението	Часове	Методи за оценка
1	Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор	U1.1. Въведение в концепцията за личните данни	видео лекция, презентация, инфографика с категории персонални данни	LOut1 разбират „какво са“ и „какво не са“ лични данни	1	Избор измежду няколко отговора
		U1.2. Правна рамка относно личните данни	видео лекция, презентация, казуси с принципите на GDPR, видео обясняващи наказанията и санкциите	LOut2 познават настоящата правна европейска и национална рамка в сравнение с новата структура на Регламент (ЕС) 2016/679 и нейните иновации.	1	
		U1.3. Права на субекта при обработване на лични данни - Защита на личните данни по цялата верига за доставки	видео лекция, презентация, казуси (права, нарушаване на личните данни)	LOut3 разберат как личните данни влияят върху цялата верига за доставки в пощенския сектор	1	
		U1.4. Дигитална икономика, електронна търговия и лични данни	интервю със служителя за защита на личните данни относно влиянието на GDPR, върху дигиталната икономика и електронната търговия	LOut4 проучат използването на лични данни чрез дигиталната икономика и в електронната търговия	1	
2	Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор	U2.1. Правната рамката относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна)	видео лекция, презентация, казуси	LOut1 разбират значението на поверителността и конфиденциалността в пощенския сектор	1	Избор измежду няколко отговора
		U2.2. Политика за поверителност на пощенските услуги	видео лекция, презентация, наръчник	LOut2 прилагат принципите на конфиденциалност в пощенския сектор	1	
		U2.3. Политика за сигурност на пощенските услуги	видео лекция, презентация, наръчник, казуси	LOut3 прилагат принципите на сигурност в пощенския сектор	1	
		U2.4. Уязвими точки за пощенски пратки	видео лекция, презентация	LOut4 разпознават уязвимите точки за пощенските пратки	1	
		U2.5. Политика на дискретност на пощенските предприятия	видео лекция, презентация, наръчник, сценарии да обучение с диалози	LOut5 идентифицират приложенията и грешките в политиката за дискретност на пощенските предприятия	1	
3	Комуникация в мултикултурна среда	U3.1. Въведение в основното понятие и аспекти на културното разнообразие	видео лекция, презентация, упражнения	LOut1 обясняват основните понятия за културно многообразие	1	Избор измежду няколко отговора
		U3.2. Междуккултурни компетенции и ценности	видео лекция, презентация	LOut2 очертават аспектите на междуккултурните ценности и компетенции	1	
		U3.3. Разбиране на кодексите за поведение и маниери, общоприети в различните общества, и прилагането им към пощите	видео лекция, презентация, упражнения	LOut3 прилагат специфични кодекси на поведение и обноски при обслужване на клиенти от различни културни среди	1	
		U3.4. Методи за комуникация в различен културен контекст и по-специално комуникацията на работното място	видео лекция, презентация + 2 анимирани видеа + интервю от експерт	LOut4 комуникират по-добре с клиенти с различен културен произход	1	
		U3.5. Разбиране на потенциалните културни пречки при комуникация с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)	видео лекция, презентация + 2 анимирани видеа + интервю от експерт + сценарии + упражнения	LOut5 разбират и оценяват пречките в междукултурната комуникация	1	
4	Преносими умения за служители в пощенска станция	U4.1. Какво представляват меките умения и защо са важни?	видео лекция, презентация, видео лекция,	LOut1 разбират значението на подобряването на техните меки умения в пощенския сектор	1	Избор измежду няколко отговора
		U4.2. Умения за общуване и социални умения	презентация, дейности	LOut2 да идентифицират видовете комуникация и да взаимодействат учтиво и приятелски с клиентите		
		U4.3. Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане)	видео лекция, презентация + 2 анимирани видеа	LOut3 да илюстрират принципа на емоционалната интелигентност и да прилагат техники за активно слушане	1	
		U4.4. Умения за работа в екип и екипен дух	видео лекция, презентация	LOut4 да установяват добри отношения със своите колеги и да разбират значението на добрата	1	

				работа в екип на работното място, да избират най-подходящото решение при решаване на проблеми и да подобрят уменията си за вземане на решения		
		U4.5. Решаване на проблеми и вземане на решения	видео лекция, презентация	LOut5 да избират най-подходящите решения при решаването на проблеми и да подобрят уменията си за вземане на решения	1	
5	Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)	U5.1. Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, времеви марки, електронна фактура, електронна поща и др.) - близост и социални услуги	презентация и наръчник	LOut1 се запознаят с дигитални услуги, близост и социални услуги	1	Избор измежду няколко отговора
		U5.2. Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive)	презентация	LOut2 организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в цифрова среда	1	
		U5.3. Инструменти за сътрудничество при изпълнение на ежедневните задачи – Пример с приложението Slack	презентация	LOut3 използват ИТ оборудването и съответните инструменти по подходящ начин	1	
		U5.4. Нови технологии и проби в пощенската индустрия	презентация и наръчник	LOut4 да разберат по-добре новите технологии и тяхното влияние в пощенския сектор	1	
6	Управление на логистиката	U6.1. Въведение в концепцията за логистика и основни дейности	презентация	LOut1 разбират основните логистични услуги и свързаните с тях техники в пощенския сектор	1	Избор измежду няколко отговора
		U6.2. Логистични играчи и пощенски оператори	презентация, наръчник, допълнително четиво	LOut2 разбират разнообразието от играчи в полето на логистиката и съвременното развитие на пощенските услуги	1	
		U6.3. Етапи на процеса на доставка	презентация, наръчник, упражнение	LOut3 дефинират основните етапи в цялата верига доставки	1	
		U6.4. Класификация на пощенските услуги	презентация, наръчник, допълнително четиво	LOut4 обясняват и различават различните видове пощенски артикулиъгласно законите на Всемирния пощенски съюз	1	

Модули	Име на модула	Учебни единици	Методология на обучение	Резултати от обучението	Часове	Методи за оценка
	<i>Пощалонът от новата ера: Каква е ежедневната работа на пощалона през новата пощенска ера?</i>	ВЪВЕЖДАЩО ВИДЕО Пощалонът от новата ера: Каква е ежедневната работа на пощалона през новата пощенска ера?	видео	<i>LOut1</i> разбират нуждите и новите двигатели на пощенския сектор през новата пощенска ера <i>LOut2</i> знаят кои са основните задачи/задължения и умения, необходими на пощалона през Новата ера.		n/a
7	<i>Основни познания за доставката на колет</i>	<i>U2.1.</i> Вътрешни и международни пратки	презентация	<i>LOut1</i> разбират видовете пратки и обясняват разликите между тях	1	Избор измежду няколко отговора
		<i>U2.2.</i> Възможности за доставка на колет	презентация	<i>LOut2</i> изпълняват съвременни видове доставки на колет	1	
		<i>U2.3.</i> Начини за увеличаване на ефективността при доставка на колет	презентация	<i>LOut3</i> класифицират, изчисляват, подреждат, обобщават числени данни	1	
		<i>U2.4.</i> Шкафове за колет (Ebox) и станции за вземане на колет	презентация	<i>LOut4</i> познават характеристиките на шкафчетата за колет и предимствата на станциите за вземане на колет	1	
8	<i>Меки умения за пощалони</i>	<i>U3.1.</i> Критично мислене и вземане на решения	презентация	<i>LOut1</i> разглеждат плюсовете и минусите на всяка ситуация и избират най-подходящото решение	1	Избор измежду няколко отговора
		<i>U3.2.</i> Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса	презентация + 1 анимирано видео	<i>LOut2</i> прилагат умения за управление на времето, за да се възползват максимално от времето, което имат	1	
		<i>U3.3.</i> Предотвратяване на инциденти и управление на кризи	презентация	<i>LOut3</i> култивират решения, за да бъдат проактивни и да предотвратят кризисни ситуации в пощата	1	
		<i>U3.4.</i> Добра памет: Способността да се запомни информация като думи, числа, изображения, лица и процеси.	презентация + допълнително четиво	<i>LOut4</i> идентифицират начини за засилване на добрата им паметта си по време на работа	1	

8

Модули	Име на модула	Учебни единици	Методология на обучение	Резултати от обучението	Часове	Методи за оценка
	<i>Служителят на гише от новата ера: Каква е ежедневната работа на служителя на гише през новата пощенска ера?</i>	ВЪВЕЖДАЩО ВИДЕО Служителят на гише от новата ера: Каква е ежедневната работа на служителя на гише през новата пощенска ера?	видео	<i>LOut1</i> разбират нуждите и новите двигатели в пощенския сектор през новата пощенска ера <i>LOut2</i> знаят кои са основните задачи задължения и умения, необходими на служителя на гише през новата пощенска ера		n/a
7	<i>Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба</i>	<i>U2.1.</i> Подход, ориентиран към клиента: подобряване на обслужването чрез персонализирано отношение към клиента	презентация, наръчник	<i>LOut1</i> разбират как да подобрят обслужването на клиенти	1	Избор измежду няколко отговора
		<i>U2.2.</i> Разрешаване на конфликти с клиенти	презентация	<i>LOut2</i> избягват или управляват конфликти с клиенти	1	
		<i>U2.3.</i> Техники за продажба	презентация, наръчник	<i>LOut3</i> прилагат техники за продажба, за да постигнат максимална ефективност	1	
		<i>U2.4.</i> Канали за реклама и социални медии	презентация	<i>LOut4</i> разбират езика и принципите на дигиталната реклама и популяризирането в пощенския сектор	1	
8	<i>Появата на електронната търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти</i>	<i>U3.1.</i> Въведение в електронната търговия и съвременните дигитални приложения	презентация	<i>LOut1</i> детайлизират какво се разбира под термина „електронна търговия“ и разглеждат някои типични приложения	1	Избор измежду няколко отговора
		<i>U3.2.</i> Основни познания за електронна търговия и митническия клирънс	презентация	<i>LOut2</i> опишат накратко някои от технологиите, които се използват за поддръжка на приложения	1	
		<i>U3.3.</i> Управление на пощите при електронната търговия	презентация	<i>LOut3</i> опишат подробно някои от проблемите, които срещат при управлението на електронни магазини и др.	1	
		<i>U3.4.</i> Управление на пощите при електронната търговия	презентация	<i>LOut4</i> разбират използването на електронни плащания и други електронни процедури в пощенската станция	1	
9	<i>Меки умения за служители на гише</i>	<i>U4.1.</i> Гъвкавост и адаптивност към новата пощенска ера	презентация	<i>LOut1</i> разберат концепцията за адаптивност и да развият повишена осведоменост за текущите нужди на пощенския пазар	1	Избор измежду няколко отговора
		<i>U4.2.</i> Възможност за решаване на проблеми и бързо и гъвкаво справяне с трудни ситуации	Презентация + 1 анимирано видео	<i>LOut2</i> описват как се чувстват, когато са гъвкави и адаптивни на работното си място	1	
		<i>U4.3.</i> Инициативност, креативност и отговорност в пощата	презентация	<i>LOut3</i> покажат редица творчески умения в пощата	1	
		<i>U4.4.</i> Емпатия и емоционална интелигентност	презентация	<i>LOut4</i> разберат ползите от възприемането на емпатично отношение на работното място	1	

12

Обучителна програма на NewPOST – Съвместна учебна програма за ПОО в пощенския сектор			
Курсове	Модули	Обучителна програма за пощальони	Обучителна програма за служители на гише
	Въвеждащо видео	Пощальонът от новата ера: Каква е ежедневната работа на пощальона през новата пощенска ера?	Служителят на гише от новата ера: Каква е ежедневната работа на служителя на гише през новата пощенска ера?
Основен курс	1	Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор	
		U1.1. Въведение в концепцията за личните данни	
		U1.2. Правна рамка относно личните данни	
		U1.3. Права на субекта при обработване на лични данни - Защита на личните данни по цялата верига за доставки	
		U1.4. Дигитална икономика, електронна търговия и лични данни	
	2	Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор	
		U2.1. Правната рамка относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна)	
		U2.2. Политика за поверителност на пощенските услуги	
		U2.3. Политика за сигурност на пощенските услуги	
		U2.4. Уязвими точки за пощенски практики	
	3	U2.5. Политика на дискретност на пощенските предприятия	
		Комуникация в мултикултурна среда	
		U3.1. Въведение в основното понятие и аспекти на културното разнообразие	
		U3.2. Межкултурни компетенции и ценности	
		U3.3. Разбиране на кодексите за поведение и маниери, общоприети в различните общества, и прилагането им към пощите	
	4	U3.4. Методи за комуникация в различен културен контекст и по-специално комуникацията на работното място	
		U3.5. Разбиране на потенциалните културни пречки при комуникация с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)	
		Преносими умения за служители в пощенска станция	
		U4.1. Какво представляват меките умения и защо са важни?	
		U4.2. Умения за общуване и социални умения	
	5	U4.3. Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане)	
		U4.4. Умения за работа в екип и екипен дух	
		U4.5. Решаване на проблеми и вземане на решения	
		Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)	
		U5.1. Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, времевы марки, електронна фактура, електронна поща и др.) - близост и социални услуги	
	6	U5.2. Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive)	
		U5.3. Инструменти за сътрудничество при изпълнение на ежедневните задачи – Пример с приложението Slack	
		U5.4. Нови технологии и проби в пощенската индустрия	
		Управление на логистиката	
		U6.1. Въведение в концепцията за логистика и основни дейности	
Специализирани курсове	7	U6.2. Логистични играчи и пощенски оператори	
		U6.3. Етапи на процеса на доставка	
		U6.4. Класификация на пощенските услуги	
		Основни познания за доставката на колет	
		U2.1. Вътрешни и международни практики	
	8	U2.2. Възможности за доставка на колет	
		U2.3. Начини за увеличаване на ефективността при доставка на колет	
		U2.4. Шкафове за колет (Ebox) и станции за вземане на колет	
		U2.1. Подход, ориентиран към клиента: подобряване на обслужването чрез персонализирано отношение към клиента	
		U2.2. Разрешаване на конфликти с клиенти	
	9	U2.3. Техники за продажба	
		U2.4. Канали за реклама и социални медии	
		Меките умения за пощальони	
		U3.1. Критично мислене и вземане на решения	
		U3.2. Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса	
	9	U3.3. Предотвратяване на инциденти и управление на кризи	
		U3.4. Добра памет: Способността да се запомня информация като думи, числа, изображения, лица и процеси.	
		U3.1. Въведение в електронната търговия и съвременните дигитални приложения	
		U3.2. Основни познания за електронна търговия и митническия клирънс	
		U3.3. Управление на пощите при електронната търговия	
		U3.4. Управление на пощите при електронната търговия	
	9	n/a	
		Меките умения за служители на гише	
		U3.1. Критично мислене и вземане на решения	
		U3.2. Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса	
		U3.3. Предотвратяване на инциденти и управление на кризи	
		U3.4. Добра памет: Способността да се запомня информация като думи, числа, изображения, лица и процеси.	

3.4. Резултати от обучението

Проектът NewPost разработи съвместната учебна програма, използвайки **подход на резултатите от обучението**. Според Cedefop „*този подход измества акцента от продължителността на обучението и институцията, където се провежда, към действителното обучение и знанията, уменията и компетентностите, които са били или трябва да бъдат придобити*

в процеса на обучение“ (Cedefop 2013: ИЗПОЛЗВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕ. Европейски рамки за квалификации)¹.

Подходът на резултати от обучението е от съществено значение при разработването на общи учебни програми за различни страни, тъй като той функционира като общ инструмент за свързване на съответните инструменти на ПОО като EQF, ECVET и EQAVET.

Използват се подходящи методи и процедури за оценяване, за да се провери дали са постигнати учебните резултати. Съответствието между резултатите от обучението, преподаването, ученето и оценяването, помага да се направи цялостното обучение по-съгласувано, прозрачно и смислено за учащите и всички други заинтересовани страни.

Резултатите от обучението са пряко свързани с оценката на обучението. Те ясно определят какво и как трябва да се оценява. Те позволяват хармонизиране при оценяването на постиженията на обучаемия, следователно резултатите от обучението влияят върху процеса на преподаване и учене чрез оценяване.

В този смисъл целите за интегриране на резултатите от обучението в **дизайна на учебните програми** са:

- Да се определят очакванията за всяка учебна дейност.
- Да бъдат ръководени обучаващите в учебния процес, избора на методи и т.н.
- Да бъдат информирани учащите се за това, което се очаква да могат/знаят след учебната дейност.

Обобщавайки, резултатите от обучението **обясняват какво се очаква учащият да знае и да може да прави**, след като е завършил програмата за обучение. Те описват самия процес на обучение и изясняват какво да се очаква по време на оценяването.

По време на целия процес на преподаване и обучение, както и при оценяването, добре написаните резултати от обучението позволяват както на учителите, така и на учащите да имат ясна представа за резултатите от курсовете или учебните единици.



Фигура 1. Таксономия на Блум

→ Избраната методология за разработване на резултатите от обучението на NewPost, е Таксономията на Блум, разделена на шестте нива на цели, както е показано на снимката:

Таксономията на Блум използва глаголи за действие в рамка за разбиране на различните нива на обучение, също вдъхновена от структурата и речника на Европейската квалификационна рамка (EQF).

¹Възможности за обучение и квалификации в Европа: <https://ec.europa.eu/ploteus/content/descriptors-page>

Всяко изявление, след общото изявление за аудиторията („Учащ се...“), трябва да започва с точно изразяващ действие (активност) глагол, последван от обекта на глагола, последван от фраза, която дава контекста. Като цяло е полезно да се използва само един глагол за едно изявление на резултатите от обучението, с изключение на случаите, когато сложността на конкретни резултати от обучението трябва да бъде описана допълнително.

След завършване на този курс обучаемият ще може да:

- ✓ **определи** бъдещото развитие в пощенския сектор

Въпросите за оценка при разработването на учебни резултати са:

- ✓ Какви знания са придобити?
- ✓ Какви умения са развити?
- ✓ Променили са се нагласите/тенденциите?

Освен Таксономията на Блум, NeWPOST прие **DigComp**, което е **Рамка за развитие и разбиране на дигиталните компетентности** в Европа и е съобразена с *Европейската рамка за квалификации*.

Разработихме поне три (3) резултата от обучението за всяка учебна единица, използвайки глаголите за действие от следния списък:

Нивото на Блум	Ключови глаголи (ключови думи)
Създавам	проектирам, формулирам, изграждам, измислям, създавам, съставям, генерирам, извличам, променям, развивям, адаптирам, разработвам, формулирам, създавам, предлагам, представям си.
Оценявам	избирам, подкрепям, свързвам, определям, защитавам, преценявам, оценявам, сравнявам, контрастирам, аргументирам, оправдавам, подкрепям, убеждавам, подбирам, оценявам, преценявам, определям.
Анализирам	класифицирам, разбивам, категоризирам, анализирам, схематизирам, илюстрирам, критикувам, опростявам, свързвам, сравнявам, приемам, контрастирам, изследвам, инспектираме.
Прилагам	изчислявам, прогнозирам, прилагам, решавам, илюстрирам, използвам, демонстрирам, определям, моделирам, изпълнявам, представям, използвам.

Разбирам	описвам, обяснявам, перифразирам, преправям, давам оригинални примери за, обобщавам, контрастирам, тълкувам, обсъждам, класифицирам, сравнявам, очертавам, свързвам.
Помня	правя списък, рецитирам, очертавам, определям, наименовам, съвпадам, цитирам, припомням си, идентифицирам, етикетирам, разпознавам, избирам, свързвам, селектирам, показвам

3.5. DigiComp2.0 компетентности

Партньорството на NewPost под координацията на AKMI като партньор, отговорен за дизайна на учебните програми, реши да приеме **DigComp: Рамка за развитие и разбиране на дигиталните компетентности** в Европа и приведена в съответствие с *Европейската рамка за квалификации*.

DigComp е европейска рамка, която определя области на компетентност, които се разглеждат като компоненти на електронното гражданство. Прилагането на DigComp от проекта NewPost е едно от ключовите постижения на европейско ниво и ще помогне на проекта по положителен начин, когато окончателно ще бъде оценен от Европейската общност.

Както основният материал, така и практическите задачи се основават на нуждите, идентифицирани от проведеното проучване и ще бъдат подобрени с DigComp.

В допълнение към DigComp, са идентифицирани 21 компетентности в пет ключови области, описвайки какво означава да си дигитално грамотен, както е показано в таблицата по-долу. Разгледани по-отблизо, много от анализите на NewPost за липсващите умения, могат а бъдат идентифицирани в рамката.

5 ключови области и 21 компетентности на DigComp

ИНФОРМАЦИОННА ГРАМОТНОСТ И ГРАМОТНОСТ, СВЪРЗАНА С ДАННИ	Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание, Управление на данни, информация и дигитално съдържание
КОМУНИКАЦИЯ И СЪТРУДНИЧЕСТВО	Взаимодействие чрез дигитални техники Споделяне чрез дигитални техники Гражданство чрез дигитални техники Сътрудничество чрез дигитални техники Етикет в мрежата Управление на дигиталната идентичност
СЪЗДАВАНЕ НА ДИГИТАЛНО СЪДЪРЖАНИЕ	Разработване на дигитално съдържание Интегриране и преработване на дигитално съдържание Копирайтинг и лицензи Програмиране
БЕЗОПАСНОСТ	Защита на устройства Защита наличните данни и поверителността Защита на здравето и благосъстоянието Защита на околната среда
РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ	Разрешаване на технически проблеми Идентифициране на необходимостта от технологични отговори Творческо използване на дигитални технологии Идентифициране на пропуски в дигиталните компетентности

3.6. Преглед и описание на модулите

Както вече беше обяснено, учебната програма на NeWPost се състои от 6 Основни Модула, 2 специализирани Модула за пощальони и 3 специализирани Модула за служители на гише.

6 Основни Модула	2 Модула за пощальони	3 Модула за служители на гише
•Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор •Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор • Комуникация в мултикултурна среда •Преносими умения за служители в пощенска станция •Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения) • Управление на логистиката	•Основни познания за доставка на колет •Меки умения за пощальони	•Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба •Появата на електронната търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти •Меки умения за служители на гише

Код на модула	Име на модула	Код на учебната единица	Име на учебната единица	Описание на учебната единица
CC1	Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор	CC1.U1.	<i>Въведение в концепцията за личните данни</i>	○ Дефиниция и концепция за личните данни ○ Описание на информацията, която представлява лични данни и на тази, която не представлява ○ Категории лични данни ○ Примери за лични данни с фокус върху средата в пощенската служба
		CC1.U2.	<i>Правна рамка относно личните данни</i>	○ Въведение в Регламент на ЕС 2016/679 ○ Структура на Регламент на ЕС 2016/679 ○ Санкции и наказания по GDPR ○ Органи за защита на личните данни и участващи субекти и тяхната роля в прилагането на GDPR
		CC1.U3.	<i>Права на субекта при обработване на лични данни - Защита на личните данни по цялата верига за доставка</i>	○ Права на субектите на лични данни ○ Информация, която трябва да бъде предоставена, когато личните данни се събират от субекта на данните ○ Неща, които трябва да правите на работното си място
		CC1.U4.	<i>Дигитална икономика, електронна търговия и лични данни</i>	Теми, които ще бъдат обсъдени със служител по защита на данните ○ Какво е въздействието на GDPR върху дигиталната икономика и цифровите комуникации? ○ Каква е връзката между защитата на личните данни и електронната търговия? ○ Какви стъпки трябва да предприеме една компания, за да може да постигне непрекъснато спазване на изискванията за сигурност на GDPR? ○ Какви техники биха могли да се използват за управление на потребителите и достъпа и техники за защита на личните данни в рамките на организацията?
CC2	Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор	CC2.U1.	<i>Правната рамка относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна)</i>	○ Концепцията за пощенска сигурност ○ Основни дейности, свързани с пощенската сигурност

		CC2.U3.	<i>Политика за поверителност на пощенските услуги</i>	○ Концепцията за конфиденциалност ○ Регулаторната рамка в Гърция ○ Нарушаване на конфиденциалността
		CC2.U3.	<i>Политика за сигурност на пощенските услуги</i>	○ Термини и дефиниции ○ Концепцията за сигурност ○ Опасни стоки и забранени пощенски пратки ○ Стандарти за пощенска сигурност ○ Опасни товари и забранени пощенски пратки
		CC2.U4.	<i>Уязвими точки за пощенски пратки</i>	○ Опасни стоки и забранени пощенски пратки ○ Уязвими точки при осигуряването на сигурност ○ Уязвими точки за гарантиране на поверителността
		CC2.U5.	<i>Политика на дискретност на пощенските предприятия</i>	○ Концепцията за дискретност ○ Регулаторната рамка за дискретност в Гърция ○ Нарушение на дискретността ○ Задължения на пощенските предприятия и санкции
CC3	Комуникация в мултикултурна среда	CC3.U1.	<i>Въведение към основното понятие и аспектите на културното многообразие</i>	○ Въведение към културата ○ Концепцията и аспектите на културното многообразие ○ Определението за културно многообразие ○ Фази на културния шок
		CC3.U2.	<i>Межкултурни компетентности и ценности</i>	○ “Нов вид грамотност” ○ Разбиране на терминологичните сложности ○ Межкултурно развитие
		CC3.U3.	<i>Разбиране на кодексите на поведение и нрави, общоприети в различните общества, и прилагането им в пощенската станция</i>	○ Културни кодекси и Кодекс на поведение ○ Решаване на етични проблеми ○ Примери за културни кодове и обноси в трети страни
		CC3.U4.	<i>Методи за комуникация в различни културни контексти, със специална насоченост към комуникацията на работното място</i>	○ Межкултурна комуникация ○ Предизвикателства пред общуването между културите ○ Невербална комуникация и език на тялото
		CC3.U5.	<i>Разбиране на потенциалните културни пречки при комуникация с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци)</i>	○ Основни пречки в межкултурната комуникация ○ Стилилове на общуване при на различни култури ○ Подобряване на межкултурната комуникация

			<i>и граждани на трети държави)</i>	
CC4	Преносими умения за служители в пощенска станция	CC4.U1.	<i>Какво представляват меките умения и защо са важни?</i>	○ Какво представляват меките умения? ○ Важността на меките умения
		CC4.U2.	<i>Комуникационни и социални умения</i>	○ Какво е комуникация? ○ Комуникационни модели ○ Видове и форми на комуникация ○ Правила и съвети за комуникация в пощенската станция
		CC4.U3.	<i>Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане)</i>	○ Проактивност ○ Ефективно слушане ○ Емоционална интелигентност
		CC4.U4.	<i>Умения за работа в екип и екипен дух</i>	○ Умения за работа в екип ○ Умение за екипен дух ○ Задачи за самооценка
		CC4.U5.	<i>Решаване на проблеми и вземане на решения</i>	○ Умение за решаване на проблеми ○ Умение за вземане на решения ○ Задачи за самооценка
CC5	Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)	CC5.U1.	<i>Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, часови марки, електронна фактура, електронна поща и др.) - близост и социални услуги</i>	○ Дигитални услуги с добавена стойност ○ Близост и социални услуги
		CC5.U2.	<i>Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive)</i>	○ Въведение в Google Drive ○ Характеристики на Google Drive ○ Работете по-интелигентно с приложения ○ Предимства от използването на Google Drive
		CC5.U3.	<i>Инструменти за сътрудничество при изпълнение за ежедневни задачи - Примерът с приложението Slack</i>	○ Въведение в Slack ○ Започване на работа със Slack ○ Работа в Slack ○ Интеграция на Slack ○ Предимства от използването на Slack
		CC5.U4.	<i>Нови технологии и пробиви в пощенската индустрия (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)</i>	○ Разбиране на новите технологии и тяхното влияние върху пощенските операции ○ Приложение на дронове ○ Приложение на големи данни ○ Приложение на разширената реалност ○ Приложение на AVG
CC6	Управление на логистиката	CC6.U1.	<i>Въведение в концепцията за логистика и основните дейности</i>	○ Определение и основни компоненти на логистиката ○ Четири ключови функции на логистичните фази на логистиката ○ Защо логистиката е важна за успеха на пощенските предприятия?

		CC6.U2.	<i>Логистични играчи и пощенски оператори</i>	○ Конкуренция в сектора на логистиката ○ Компании за доставка ○ Определени пощенски оператори
		CC6.U3.	<i>Етапи на процеса на доставка</i>	○ Определение на процеса на доставка ○ Национален процес на доставка ○ Международен процес на доставка
		CC6.U4.	<i>Класификация на пощенските услуги</i>	○ Класификация на пощенските услуги ○ Иновативни пощенски услуги
PM2	Основни познания за доставка на колет	PM2.U1.	<i>Вътрешни и международни колет</i>	○ Какво е вътрешен колет? ○ Какво е международен колет?
		PM2.U2.	<i>Възможности за доставка на колет</i>	○ Какви са различните възможности за доставка? ○ Опции за доставка в Гърция. Парадигмата на ELTA ○ Места за доставка
		PM2.U3.	<i>Начини за повишаване на ефективността при доставката на колет</i>	○ Тенденции в доставките ○ Начини за подобряване на изпращането на колет ○ Важността на доставката в същия ден ○ Електронна търговия и доставка на колет
		PM2.U4.	<i>Шкафове за колет (Еbox) и станции за вземане на колет</i>	○ Какво представлява шкафът за колет? ○ Характеристики и функции ○ Предимства на шкафове за колет ○ Примери и добри практики
PM3	Меки умения за пощальони	PM3.U1.	<i>Вземане на решения и критично мислене</i>	○ Критично мислене ○ Вземане на решения ○ Приложение
		PM3.U2.	<i>Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса</i>	○ Управление на стреса ○ Управление на времето ○ Устойчивост и внимание
		PM3.U3.	<i>Превенция на злоупотреби и управление на кризи</i>	○ Управление на кризи ○ Пример за управление на кризи в пощата ○ Предотвратяване на злоупотреби
		PM3.U4.	<i>Добра памет: Способността да запомняте информация като думи, числа, изображения, лица и процеси.</i>	○ Как да запомните числа/думи ○ Запомняне на дълъг телефонен номер/цифри/думи ○ Запомняне на местоположение/карти
FC2	Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба	FC2.U1.	<i>Подход, ориентиран към клиента: подобряване на изживяването на клиента</i>	○ Дефиниция за ориентиран към клиента подход ○ Необходимостта от прилагане на ориентиран към клиента подход ○ Елементи на ориентирания към клиента п подход ○ Предимства и ползи от ориентирания към клиента подход

		FC2.U2.	<i>Разрешаване на конфликти с клиенти</i>	○ Въведение в конфликтите с клиенти ○ Стъпки за управление на конфликтите с клиенти ○ Допълнителни съвети за управление на конфликти с клиенти ○ Приложение
		FC2.U3.	<i>Техники за продажба</i>	○ Определение на техника за продажба и основни стъпки ○ Презентационен микс ○ Техники за справяне с възражения ○ Затваряне на продажбата ○ Предизвикателни ситуации при продажбите
		FC2.U4.	<i>Канали за реклама и социални медии</i>	○ Маркетинг и реклама ○ Маркетинг по имейл ○ Социални медии ○ Стратегия за социалните медии
FC3	Появата на електронната търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти	FC3.U1.	<i>Въведение в електронната търговия и нейните приложения</i>	○ Въведение в електронната търговия ○ Приложения на електронната търговия ○ Правила за електронната търговия ○ Платформи за електронна търговия
		FC3.U2.	<i>Основни познания за електронната търговия и митническият клирънс</i>	○ Основи на електронната търговия ○ Автоматизация на електронната търговия ○ Митнически клирънс ○ Тарифата и нейното влияние върху електронната търговия ○ Правни въпроси за бизнеса с електронна търговия
		FC3.U3.	<i>Управление на пощите при електронната търговия</i>	○ Изпълнение на поръчки при електронна търговия ○ Онлайн услуги ○ Сравняване и търсене на продукти ○ Уебсайтове за сравняване на цените ○ Мобилни приложения за сравняване на цените
		FC3.U4.	<i>Управление на плащанията и паричния поток</i>	○ Начини на плащане при електронната търговия ○ Електронни плащания ○ Пощенски плащания ○ Наложен платеж ○ Криптовалута в електронната търговия
FC4	Меки умения за служители на гише	FC4.U1.	<i>Гъвкавост и адаптивност към новата пощенска ера</i>	○ Гъвкавост ○ Адаптивност ○ Адаптивност към новите тенденции в пощенския сектор
		FC4.U2.	<i>Възможност за решаване на проблеми и бързо и гъвкаво при справяне с трудни ситуации</i>	○ Разрешаване на конфликти с клиенти и решаване на проблеми ○ Бърз отговор на трудни ситуации ○ Гъвкав отговор при трудни ситуации ○ Приложение

		FC4.U3.	<i>Инициативност, креативност и отговорност в пощенската станция</i>	○ Инициативност ○ Креативност ○ Отговорност
		FC4.U4.	<i>Емпатия и емоционална интелигентност</i>	○ Какво е емпатия? ○ Как а се развие емпатия в пощенската станция? ○ Емоционална интелигентност

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор
Код на модула	<i>С.С.1. (Основен курс, Модул 1)</i>
Описание на модула	Целта на този модул е да запознае обучаемите с основната концепция и принципите на защита на данните и по този начин да оцени значението на защитата на личните данни. Ще бъдат разгледани много различни аспекти на личните данни, ще бъде дадена информация за това, което се счита за лични данни и какво не са лични данни съгласно новите правила на GDPR, придружени с примери. В този контекст учащите ще могат да научат правното значение на защитата на личните данни и прехвърлянето на данни в цялата верига за доставки в пощенския сектор, да разберат политиките за защита на данните на европейско ниво и накрая да разберат как GDPR оформя пощенската комуникация в сектора. След завършване на курса всички учащи ще могат да правят разграничение между лични и нелични данни и да следват всички правилни принципи за защита на данните.
Област на знанието	Защита на данни
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> LOut1 разбират „какво са“ и „какво не са“ лични данни LOut2 познават настоящата правна европейска и национална рамка в сравнение с новата структура на Регламент (ЕС) 2016/679 и нейните иновации. LOut3 разберат как личните данни влияят върху цялата верига за доставки в пощенския сектор LOut4 проучат използването на лични данни чрез дигиталната икономика и в електронната търговия
Съдържание	Съдържание (Учебни единици) U1.1. Въведение в концепцията за личните данни U1.2. Европейската правна рамка за защита на личните данни U1.3. Права на субекта при обработването на лични данни - Защита на личните данни по цялата верига за доставки U1.4. Дигитална икономика, електронна търговия и лични данни
Продължителност	4 часа

Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор
--------------------	---

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	<i>Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор</i>
Код на модула	<i>С.С.2. (Основен курс, Модул 2)</i>
Описание на модула	Целта на този модул е да запознае обучаемите с основните концепции и политически рамки, отнасящи се до поверителността и конфиденциалността в пощенския сектор. Въз основа на това, обучаемите ще развият умения да разбират разпоредбите относно поверителността и конфиденциалността, да анализират съдържанието на политиката за сигурност в сектора и да идентифицират грешното приложение по отношение на политиките за конфиденциалност в пощенския сектор.
Област на знанието	Сигурност, поверителност, конфиденциалност, дискретност
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разбират значението на поверителността и конфиденциалността в пощенския сектор <i>LOut2</i> прилагат принципите на конфиденциалност и сигурност в пощенския сектор <i>LOut3</i> разпознават уязвимите точки за пощенските пратки <i>LOut4</i> идентифицират приложенията и грешките в политиката за дискретност на пощенските предприятия
Съдържание	<i>U3.1.</i> Рамката относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна) <i>U3.2.</i> Политика за поверителност на пощенските услуги <i>U3.3.</i> Уязвими точки за пощенските пратки <i>U3.4.</i> Политика на дискретност на пощенските предприятия
Продължителност	5 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	<i>Комуникация в мултикултурна среда</i>
Код на модула	<i>С.С.3. (Основен курс, Модул 3)</i>
Описание на модула	Целта на тези модул е да запознае обучаемите с принципите на межкултурната комуникация, включително основните аспекти на културното разнообразие и пречките при общуването с хора от различни културни среди. В този контекст обучаемите ще могат да прилагат методи, така че да улеснят комуникацията с клиентите и да

Област на знанието	повишат тяхната готовност да отговорят на подобни предизвикателства по ефикасен и ефективен начин.
	Мултикултурна комуникация
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> обясняват основните понятия за културно многообразие <i>LOut2</i> очертават аспектите на межкултурните ценности и компетенции <i>LOut3</i> прилагат специфични кодекси на поведение и обноски при обслужване на клиенти от различни културни среди <i>LOut4</i> комуникират по-добре с клиенти с различен културен произход <i>LOut5</i> разбират и оценяват пречките в межкултурната комуникация
Съдържание	<i>U4.1.</i> Основната концепция и аспекти на културното многообразие <i>U4.2.</i> Межкултурни компетенции и ценности <i>U4.3.</i> Разбират кодексите на поведение и нрави, общоприети в различните общества и прилагането им в пощенската станция <i>U4.4.</i> Методи за комуникация в различни културни контексти, със специално внимание към комуникацията на работното място <i>U4.5.</i> Разбиране на потенциалните културни пречки при общуване с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)
Продължителност	5 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	<i>Преносими умения за служители в пощенска станция</i>
Код на модула	<i>С.С.4. (Основен курс, Модул 4)</i>
Описание на модула	Целта на този модул е да запознае обучаемите, а именно служителите в пощенските станции, с основните аспекти на „меките умения“. Въз основа на факта, че успешната комбинация от „твърди“ и „меки“ умения може да предложи по-добри перспективи за кариера и да увеличи заетостта, този модул е разработен, за да създаде у учениците желание за по-нататъшно развитие на когнитивните им умения с цел укрепване на перспективите за кариерата им и да бъдат по-ефективни в реални работни ситуации.
Област на знанието	Меки умения

Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разбират значението на подобряването на техните меки умения в пощенския сектор <i>LOut2</i> да идентифицират видовете комуникация и да взаимодействат учтиво и приятелски с клиентите <i>LOut3</i> да илюстрират принципа на емоционалната интелигентност и да прилагат техники за активно слушане <i>LOut4</i> да установяват добри отношения със своите колеги и да разбират значението на добрата работа в екип на работното място, да избират най-подходящото решение при решаване на проблеми и да подобрят уменията си за вземане на решения
Съдържание	<i>U4.1.</i> Какво представляват меките умения и защо са важни? <i>U4.2.</i> Комуникативни и социални умения <i>U4.3.</i> Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане) <i>U4.4.</i> Умения за работа в екип и екипен дух <i>U4.5.</i> Решаване на проблеми и вземане на решения
Продължителност	5 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)
Код на модула	C.C.5. (Основен курс, Модул 5)
Описание на модула	Целта на този модул е да улесни обучаемите към факта, че бързото технологично развитие има голямо влияние върху пощенския сектор, което предизвиква фундаментални промени в процедурите и доставките. В резултат на това се появиха нови умения и нови дигитални инструменти. Дигиталните умения играят значителна роля в сектора и всеки пощенски служител трябва да е запознат с тях, за да увеличи конкурентоспособността си в тази процъфтяваща индустрия. Този модул ще запознае обучаемите с боравенето с дигитална информация и ИТ оборудване на работното място.
Област на знанието	Дигитални и ИТ умения
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> се запознаят с дигитални услуги, близост и социални услуги <i>LOut2</i> организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в цифрова среда. <i>LOut3</i> използват ИТ оборудването и съответните инструменти по подходящ начин

Съдържание	<i>LOut4</i>	да разберат по-добре новите технологии и тяхното влияние в пощенския сектор
	<i>U5.1.</i>	Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, часови марки, електронна фактура, електронна поща и др.) – близост и социални услуги
	<i>U5.2.</i>	Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive)
	<i>U5.3.</i>	Инструменти за сътрудничество за изпълнение на ежедневните задачи – Примерът с приложението Slack
	<i>U5.4.</i>	Нови технологии и пробиви в пощенската индустрия (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)
Продължителност	4 часа	
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор	

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА		
Име на модула	<i>Управление на логистиката</i>	
Код на модула	<i>С.С.Б. (Основен курс, Модул 6)</i>	
Описание на модула	Независимо от вида или размера на компанията, прилагането на логистика е ключов елемент, за а бъде тя в крак с изискванията на клиентите и да работи по-добре от конкурентите. Целта на този модул е да запознае обучаемите с управлението на логистиката и да им помогне да разберат важната роля на логистиката за намаляване на разходите и времето, прекарано за преместване на продукти от една точка до друга и за гарантиране на високо качество и стойност на веригата на доставки в пощенския сектор.	
Област на знанието	Логистика, пощенски оператори	
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u>	
Съдържание	<i>LOut1</i>	разбират основните логистични услуги и свързаните с тях техники в пощенския сектор
	<i>LOut2</i>	дефинират основните логистични дейности в цялата верига на доставки
	<i>LOut3</i>	обясняват използването на шкафчета за колети
	<i>LOut4</i>	издават ваучери, обработват фактури и събират или регистрират по електронен път таксите за предоставяните услуги
	<i>U6.1.</i>	Въведение в логистичните концепции и основните дейности
	<i>U6.2.</i>	Логистични играчи и пощенски оператори
	<i>U6.3.</i>	Етапи на процеса на доставка
	<i>U6.4.</i>	Класификация на пощенските услуги
Продължителност	4 часа	
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор	

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Пощальонът от новата ера: Каква е ежедневноната работа на пощальона през новата пощенска ера?
Код на модула	<i>Р.С.1. (Курс за пощальони, Въвеждащо видео)</i>
Описание на модула	Този въвеждащ видеоклип ще улесни обучаемите към текущите тенденции и новите двигатели на промените, които трансформираха пощенската индустрия. Въз основа на това обучаемите ще бъдат запознати с основните нови задължения и умения, които са най-търсени през новата пощенска ера.
Област на знанието	Пощенската индустрия
Резултати от обучението	<u>До края на този модул (видео) обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разбират нуждите и новите двигатели на пощенския сектор през новата пощенска ера <i>LOut2</i> знаят кои са основните задачи/задължения и умения, необходими на пощальона през Новата ера.
Съдържание	<i>U1.1.</i> Въведение в новите двигатели на промяната в пощенския сектор <i>U1.2.</i> Запознаване с основните задачи/задължения и ключови умения на пощальоните през новата пощенска ера.
Продължителност	15 минути
Метод на оценяване	-

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Основни познания за доставката на колет
Код на модула	<i>Р.С.2. (Курс за пощальони, Модул 7)</i>
Описание на модула	Основната цел на този модул е да обхване някои ключови характеристики на вътрешните и международните доставки, различните видове колет и различните съществуващи възможности за доставка. Обучаемите също така ще разберат начините за по-добро доставяне на колет и писма, включително ползите от използването на шкафчета за колет като метод за доставка.
Област на знанието	Доставка на колет
Резултати от обучението	<u>До края на този модул (видео) обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разбират видовете пратки и обясняват разликите между тях <i>LOut2</i> изпълняват съвременни видове доставки на колет <i>LOut3</i> класифицират, изчисляват, подреждат, обобщават числени данни

	<i>LOut4</i> разпознават характеристиките на шкафчетата за колети и предимствата на станциите за вземане на колети
Съдържание	<i>U2.1.</i> Вътрешни и международни пратки <i>U2.2.</i> Възможности за доставка на колети <i>U2.3.</i> Начини за увеличаване на ефективността при доставка на колети <i>U2.4.</i> Шкафове за колети (Ebox) и станции за вземане на колети
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	<i>Меки умения за пощальони</i>
Код на модула	<i>Р.С.3. (Курс за пощальони, Модул 8)</i>
Описание на модула	Този модул обхваща различни междуличностни и професионални умения, които са необходими на пощальоните, за да бъдат ефективни и продуктивни в пощенския сектор. Този модул представя важността и прилагането на процесите на критично мислене, управление на времето и стреса, предотвратяване на инциденти и управление на кризи в пощата и накрая – някои съвети за развитие на паметта.
Област на знанието	Меки умения
Резултати от обучението	<u>До края на този модул (видео) обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разгледат плюсовете и минусите на всяка ситуация и изберат най-подходящото решение <i>LOut2</i> прилагат умения за управление на времето, за да се възползват максимално от времето, което имат <i>LOut3</i> култивират решения, за да бъдат проактивни и да предотвратят кризисни ситуации в пощата <i>LOut4</i> идентифицират начини за засилване на добрата им паметта си по време на работа
Съдържание	<i>U3.1.</i> Критично мислене и вземане на решения <i>U3.2.</i> Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса <i>U3.3.</i> Предотвратяване на инциденти и управление на кризи <i>U3.4.</i> Добра памет: Способността да се запомня информация като думи, числа, изображения, лица и процеси.
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Служителят на гише от новата ера: Каква е ежедневната работа на служителя на гише през новата пощенска ера?
Код на модула	F.C.1. (Курс за служители на гише, Въвеждащо видео)
Описание на модула	Този въвеждащ модул ще улесни обучаемите по отношение на текущите тенденции и новите двигатели на промените, които трансформират пощенската индустрия. Въз основа на това, обучаемите ще бъдат запознати с основните нови задължения и умения, които са най-търсени през новата пощенска ера.
Област на знанието	Пощенската индустрия
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разбират нуждите и новите двигатели в пощенския сектор през новата пощенска ера <i>LOut2</i> знаят кои са основните задачи задължения и умения, необходими на служителя на гише през новата пощенска ера
Съдържание	<i>U1.1.</i> Въведение в новите двигатели на промяна в пощенския сектор <i>U1.2.</i> Въведение в основните задачи/задължения и ключови умения на пощенските служители през новата пощенска ера
Продължителност	15 минути
Метод на оценяване	-

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба
Код на модула	F.C.2. (Курс за служители на гише, Модул 7)
Описание на модула	Този модул има за цел да запознае обучаемите с обслужването на клиенти и техниките за продажба. Ще бъдат разгледани различни подходи, ориентирани към клиента, стратегии за разрешаване на конфликти с клиенти и различни търговски умения. И накрая, този модул ще обхване основните концепции за маркетинг и реклама, включително стратегии за социалните медии и дигитална реклама.
Област на знанието	Обслужване на клиенти, продажби
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разбират как да подобрят обслужването на клиенти <i>LOut2</i> избягват или управляват конфликти с клиенти <i>LOut3</i> прилагат техники за продажба, за да постигнат максимална ефективност <i>LOut4</i> разбират езика и принципите на дигиталната реклама и популяризирането в пощенския сектор

Съдържание	<i>U2.1.</i> Подход, ориентиран към клиента: подобряване на обслужването чрез персонализирано отношение към клиента <i>U2.2.</i> Разрешаване на конфликти с клиенти <i>U2.3.</i> Техники за продажба <i>U2.4.</i> Канали за реклама и социални медии
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	<i>Появата на електронната търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти</i>
Код на модула	<i>F.C.3. (Курс за служители на гише, Модул 8)</i>
Описание на модула	Целта на този модул е да запознае обучаемите с основите на електронната търговия, нейните приложения и значимата роля, която играе за пощенския сектор. По-специално, модулът обхваща различни аспекти на електронната търговия, като видове електронна търговия, персонализиран клирънс, мобилни приложения в електронната търговия, сравнение на продукти, онлайн плащания и др.
Област на знанието	E-Commerce
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> детайлизират какво се разбира под термина „електронна търговия“ и разгледат някои типични приложения <i>LOut2</i> опишат накратко някои от технологиите, които се използват за поддръжка на приложения <i>LOut3</i> опишат подробно някои от проблемите, които срещат при управлението на електронни магазини и др. <i>LOut4</i> разбират използването на електронни плащания и други електронни процедури в пощенската станция
Съдържание	<i>U3.1.</i> Въведение в електронната търговия и съвременните дигитални приложения <i>U3.2.</i> Основни познания за електронна търговия и митническия клирънс <i>U3.3.</i> Управление на пощите при електронната търговия <i>U3.4.</i> Управление на процедурите по плащане и парични потоци
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	<i>Меки умения за служители на гише</i>
Код на модула	<i>F.C.4. (Курс за служители на гише, Модул 9)</i>
Описание на модула	Този модул ще обхваща различни умения за междуличностни и професионални умения, които са необходими на служителите на гише, за да бъдат ефективни и продуктивни в пощенския сектор. Този модул представя важността и прилагането на адаптивност и гъвкавост, които са наистина важни за представянето и успеха на учащите при изпълнението на ежедневните им задачи в пощата. Той също така включва уроци за справяне с проблемите по бърз и гъвкав начин, инициативност и отговорност в пощата и накрая – съпричастност и емоционална интелигентност.
Област на знанието	Меки умения
Резултати от обучението	<u>До края на този модул обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разберат концепцията за адаптивност и да развият повишена осведоменост за текущите нужди на пощенския пазар <i>LOut2</i> описват как се чувстват, когато са гъвкави и адаптивни на работното си място <i>LOut3</i> покажат редица творчески умения в пощата <i>LOut4</i> разберат ползите от възприемането на емпатично отношение на работното място
Съдържание	<i>U4.1.</i> Гъвкавост и адаптивност към новата пощенска ера <i>U4.2.</i> Възможност за решаване на проблеми и бързо и гъвкаво справяне с трудни ситуации <i>U4.3.</i> Инициативност, креативност и отговорност в пощата <i>U4.4.</i> Емпатия и емоционална интелигентност
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

4. Фаза на разработване

Фазата на разработване включва производството на учебни материали (съдържание), на базата на предишната фаза на проектиране. След това учебните материали ще бъдат качени на MOOK платформата.

По време на фазата на разработване авторите могат да си сътрудничат с мултимедийни разработчици, експерти по видео материали (технически персонал), които могат да допринесат за създаването или редактирането на качествени образователни видеоклипове и допълнителни дигитални учебни материали, както е описано във фазата на проектиране.

Едновременно с това техническият екип създава MOOK платформата, интегрира учебния материал на нея (според модула на курса, шаблоните за учебните дейности) и създава наръчниците за платформата.

Основните резултати от тази фаза са: **а) производството на учебни материали, б) подборът на учебни дейности** (основни и допълнителни материали, учебни материали за оценка), **в) предварителни проучвания, (г) Тестови въпроси, (д) ръководството за потребителя на MOOC платформата.**

4.1. Учебни материали

След задълбочено разглеждане на резултатите от проучванията беше доказано, че независимо от това, че са повече или по-малко технологично напреднали, пощенските служители в Гърция, България и Румъния са посочили дигиталните и меките умения като най-необходими в тяхната професия.

За да се отговори на горния проблем, проектът NewPost ще предостави на учащите се нова Съвместна учебна програма за квалификация, която ще покрие пропуските в уменията в пощенския сектор.

Ние създадохме някои шаблони, така че всички автори на съдържание да следват една и съща структура при разработването на учебния материал. Така че споделяме шаблони за разработване на учебни единици (формат pptx) и за разработване на материали за допълнително четене, ръководства, сценарии и други дейности (формат word).

Освен това ние определяме списък с критерии за учебния материал и неговото съдържание:

- отговарят на критериите за OER (достъпни ресурси и безплатно споделяне при определени лицензи)
- лесен за навигация и интуитивен за използване
- интересен, за да привлича читатели
- да надгражда опита и знанията на учащите
- да е разбираемо за възрастовата група/социалната група
- да съдържа актуална информация по тема
- образователно в съответствие със съвременната теория и практика
- надеждни източници = автори/редактори/издатели, с признати специализирани знания
- да съдържа достатъчно информация
- с привлекателен формат и оформление

По-специално, за разработването на учебни единици във **формат pptx**, ние приложихме следните инструкции за структуриране на документа:

- Дайте заглавието на всеки модул на първата страница
- Формулирайте в началото на всеки модул целите и задачите (до 5-6 реда)
- Изберете внимателно вашите 3-5 ключови думи
- Дайте съдържанието на модулите
- Създайте поне 3-4 раздела за всяка учебна единица
- Сздайте основния текст с формата на презентация (pptx)
- Дайте допълнителни URL адреси и онлайн ресурси в самия ppt слайд (не само в края му)
- Аудиовизуални материали (изображения, графики, инфографика, казуси и видеоклипове), ясно свързани с конкретната тема
- Дейности за оценка и упражнения/Тест/Задачи за саморефлексия
- Списък на литературата/Библиография за по-нататъшно четене
- Съдържанието трябва да бъде ясно и разбираемо, тъй като EQF нивото е 4 и 5
- Използвайте прост и ясен език
- Трябва да бъде съобразено с работната среда на пощата
- Добавете образци на реална ситуация (сценарии, диалози и т.н.)
- Добавете задачи за саморефлексия върху конкретни умения и кратки дейности.
- Дължината трябва да бъде 25-30 слайда за една учебна единица.
- Използвайте хубави изображения, инфографика, икони и т.н.

Източникът за всички изображения/видеоклипове от трети страни трябва да бъде ясно посочен. За да се избегне отвличането на вниманието на ученика от основното съдържание на учебния материал, това може да бъде направено с по-малък шрифт (8-10) и да се постави дискретно под изображението.

Ако учебният материал е изготвен изрично за проекта NeWPost, той трябва да съдържа логото на програмата за финансиране Erasmus+, съответният дисклеймър и бележката за лиценз в зависимост от това кой лиценз е решил да използва консорциумът по проекта. За повече информация относно различните лицензи и тяхното приложение вижте: <https://creativecommons.org/faq/>

И накрая, ние създадохме следните **видове** учебни материали:

Вид учебен материал	Количество
Видео лекции	18
PowerPoint презентации	46
Наръчници	10
Казуси/Сценарии	6
Упражнения и дейности	5
Анимирани видеа	10
Видео интервюта с експерти	6
Допълнителни четива	3

4.2. Учебни обекти (дейности)

Учебен обект е всяка учебна единица, дигитална или недигитална, която може да бъде използвана, многократно използвана или посочвана по време на технологично поддържано **обучение**. Примерите за **учебни обекти** включват мултимедийно съдържание, съдържание за

преподаване, софтуер за преподаване и софтуерни инструменти, на които се позоваваме по време на технологично поддържано обучение.

Примерите за по-малки дигитални ресурси за многократна употреба включват *дигитални снимки или фотографии, анимация и видеоклипове, кратки текстове, анимации и по-малки приложения, достъпни чрез мрежата*. Примери за по-големи дигитални ресурси за многократна употреба включват *цели уеб страници, които комбинират текст, снимки и други средства или приложения, които предлагат пълно образователно изживяване*.

Съдържанието им може да варира от обикновен текст до онлайн презентация с аудио или казуси, интерактивни сценарии за обучение, и обучение базирано на проекти чрез съвместни дейности за електронно обучение. Независимо дали е в текстов или в мултимедиен формат, това няма значение, стига да обхваща една-единствена учебна цел на курса за електронно обучение. Разнообразието от алтернативни медии, с които могат да бъдат представени, също ги прави идеални за адаптивно представяне на съдържание при електронно обучение.

Типологията на няколко вида учебни обекти може да включва:

1. Readings (Read it)
1. Четене (Прочетете го)
2. Упражняване/Дейносту (Упражнявайте го)
3. Видео (Гледайте го)
4. Игри (Играйте)
5. Презентация (Покажете го)
6. Малки проекти (Приложете го)
7. Тестове/Избор измежду много отгоори(Оценете го)

В проекта NeWPost ние включваме различни видове учебни обекти, за да създадем по-интересен и удобен за околото курс.

В графиката ние сме категоризирали учебните обекти в три основни групи (1) основни, (2)



допълнителен материал и (3) учебни обекти за оценка.

4.3. Оценка на учащите

Оценяването е стъпката, която помага да се гарантира, че поставените цели са постигнати и обучението е ефективно за предаване на обещаните знания, умения и нагласи и ще определи дали обучението е отговорило на очакванията на обучаемия.

За тази цел е **Теста с 150 въпроса**, чиято основна цел е да търси обратна връзка от обучаемите относно техния опит в обучението. Тази обратна връзка е необходима за подобряване на предписаните учебни програми, тяхното приложение и оценка.

Тестът с въпроси е подготвен най-внимателно, за да обхване цялото съдържание на курсовете. ЦЕЛИТЕ му са:

- Да подобри процеса на преподаване и обучение
- Да се постигне ръст на учащите чрез обучението
- Да подобри процеса на оценяване
- Въпросите от теста могат да бъдат използвани за формираща и обобщаваща оценка на работата на служителите в пощенския сектор

Въпросите ще бъдат качени в системата за изпити „Aristotelis“ на Eurocert и ще бъдат избирани от системата на случаен принцип от всеки изпит. Планираме да създадем един последен официален изпит на платформата „Aristotelis“ и един тест за самооценка, хостван в LMS NewPost, за да подготвим и запознаем учениците с изпитната среда.

Изпитите ще включват динамичен графичен потребителски интерфейс, с активни удобни за потребителя елементи, голям избор от видове въпроси (с избор от много отговори, правилно/грешно и т.н.), възможност да се възползвате от ограниченията във времето, като например ограничение на наличното общо време и/или време за отговор на един въпрос, въпроси с предпоставки и др.

Администраторът на платформата за обучение ще може да зададе параметрите на теста (продължителност, праг и т.н.), а системата ще може дори автоматично да предостави както крайната оценка, така и степента на успеваемост на обучаемия. Също така за всеки въпрос ще има конкретна оценка.

Очаква се обучаемите да завършат с минимален резултат от 60%, преди да получат сертификат за акредитация.

Освен Теста със 150 въпроса възможности за избор от множество отговори, по време на курса се планират следните методи за оценка:

- Упражнения за критична рефлексия
- Казуси
- Въпроси за самооценка
- Сценарии
- Допълнителни дейности

4.4. Автори и рецензенти

Код на учебната единица	Име на учебната единица	Автор	Технически рецензент	Научен рецензент
CC1.U1.	U1.1. Въведение в концепцията за личните данни	AKMI	AKMI	AKMI
CC1.U2.	U1.2. Правна рамка относно личните данни	AKMI	AKMI	AKMI
CC1.U3.	U1.3. Права на субекта при обработване на лични данни - Защита на личните данни по цялата верига за доставка	AKMI	AKMI	AKMI
CC1.U4.	U1.4. Дигитална икономика, електронна търговия и лични данни	AKMI	AKMI	AKMI
CC2.U1.	U2.1. Правната рамката относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна)	BGPOST	AKMI	AKMI
CC2.U3.	U2.2. Политика за поверителност на пощенските услуги	ELTA	AKMI	AKMI
CC2.U3.	U2.3. Политика за сигурност на пощенските услуги	ELTA	AKMI	AKMI
CC2.U4.	U2.4. Уязвими точки за пощенски пратки	ELTA	AKMI	AKMI
CC2.U5.	U2.5. Политика на дискретност на пощенските предприятия	ELTA	AKMI	AKMI
CC3.U1.	U3.1. Въведение към основното понятие и аспектите на културното многообразие	AKMI	AKMI	AKMI
CC3.U2.	U3.2. Межкултурни компетентности и ценности	AKMI	AKMI	AKMI
CC3.U3.	U3.3. Разбиране на кодексите на поведение и нрави, общоприети в различните общества, и прилагането им в пощенската станция	AKMI	AKMI	AKMI
CC3.U4.	U3.4. Методи за комуникация в различни културни контексти, със специална насоченост към комуникацията на работното място	ITPIO & AKMI SA	AKMI	AKMI
CC3.U5.	U3.5. Разбиране на потенциалните културни пречки при комуникация с клиенти (мултикултурна комуникация -	ITPIO	AKMI	AKMI

	обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)			
CC4.U1.	U4.1. Какво представляват меките умения и защо са важни?	AKMI	AKMI	AKMI
CC4.U2.	U4.2. Комуникационни и социални умения	AKMI	AKMI	AKMI
CC4.U3.	U4.3. Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане)	ITPIO	AKMI	AKMI
CC4.U4.	U4.4. Умения за работа в екип и екипен дух	AKMI	AKMI	AKMI
CC4.U5.	U4.5. Решаване на проблеми и вземане на решения	AKMI	AKMI	AKMI
CC5.U1.	U5.1. .Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, времеви марки, електронна фактура, електронна поща и др.) - близост и социални услуги	ELTA	AKMI	AKMI
CC5.U2.	U5.2. Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive)	AKMI	AKMI	AKMI
CC5.U3.	U5.3. Инструменти за сътрудничество при изпълнение на ежедневните задачи – Пример с приложението Slack	AKMI	AKMI	AKMI
CC5.U4.	U5.4. Нови технологии и пробиви в пощенската индустрия (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)	BGPOST	AKMI	AKMI
CC6.U1.	U6.1. Въведение в концепцията за логистика и основни дейности	AKMI	AKMI	AKMI
CC6.U2.	U6.2. Логистични играчи и пощенски оператори	BGPOST	AKMI	AKMI
CC6.U3.	U6.3. Етапи на процеса на доставка	BGPOST	AKMI	AKMI
CC6.U4.	U6.4. Класификация на пощенските услуги	BGPOST	AKMI	AKMI
PC2.U1.	U2.1. Вътрешни и международни пратки	AKMI	AKMI	AKMI
PC2.U2.	U2.2. Възможности за доставка на колет	AKMI	AKMI	AKMI
PC2.U3.	U2.3. Начини за повишаване на ефективността на доставка на колет	AKMI	AKMI	AKMI
PC2.U4.	U2.4. Шкафове за колет (Ebox) и станции за вземане на колет	AKMI	AKMI	AKMI

PC3.U1.	U3.1. Критично мислене и вземане на решения	AKMI	AKMI	AKMI
PC3.U2.	U3.2. Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса	ITPIO	AKMI	AKMI
PC3.U3.	U3.3. Предотвратяване на инциденти и управление на кризи	AKMI	AKMI	AKMI
PC3.U4.	U3.4. Добра памет: Способността да се запомня информация като думи, числа, изображения, лица и процеси.	AKMI	AKMI	AKMI
FC2.U1.	U2.1. Подход, ориентиран към клиента: подобряване на обслужването чрез персонализирано отношение към клиента	BGPOST	AKMI	AKMI
FC2.U2.	U2.2. Разрешаване на конфликти с клиенти	AKMI	AKMI	AKMI
FC2.U3.	U2.3. Техники за продажба	BGPOST	AKMI	AKMI
FC2.U4.	U2.4. Канали за реклама и социални медии	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U1.	U3.1. Въведение в електронната търговия и съвременните дигитални приложения	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U2.	U3.2. Основни познания за електронна търговия и митническият клирънс	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U3.	U3.3. Управление на пощите при електронната търговия	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U4.	U3.4. Управление на процедурите по плащане и парични потоци	AKMI	AKMI	AKMI
FC4.U1.	U4.1. Гъвкавост и адаптивност към новата ера за пощите	AKMI	AKMI	AKMI
FC4.U2.	U4.2. Способност за решаване на проблеми и бърза и гъвкава работа при трудни ситуации	AKMI	AKMI	AKMI
FC4.U3.	U4.3. Инициатива, креативност, отговорност в пощата	AKMI	AKMI	AKMI
FC4.U4.	U4.4. Емпатия и емоционална интелигентност	AKMI	AKMI	AKMI

4.5. Анкети преди курса

В MOOK курса включихме две анкети, за да следим вида обучаеми и тяхното удовлетворение след завършване на курса. Проучванията преди и след курса могат да бъдат полезни като механизъм за наблюдение, за да се извличат, анализират и докладват данни, свързани с ефективността на курса и MOOK платформата.

4.6. Ръководство за потребителя на MOOK платформата

Ръководството за потребителя на MOOK платформата е описано подробно в D.2.7. електронно портфолио + ръководство за потребителя.

По-специално, ръководството за потребителя определя техническите и контекстуалните изисквания за платформата за онлайн обучение на NeWPOST или виртуална учебна среда. Очаква се платформата за обучение на NeWPOST да съдържа всички подходящи материали за обучение, разработени по време на съответните дейности по проекта.

Наръчникът е структуриран около два основни стълба:

1. Потребителски или контекстуални изисквания

Контекстуалните изисквания засягат ключовите характеристики на виртуалната учебна среда на NeWPOST, включително градивни елементи на архитектурата на NeWPOST MOOK, структурата на курса, оценката и сертифицирането, механизмите за сътрудничество, комуникацията на потребителите, достъпността, ролята и записването. Специален акцент се отделя на съдържанието на видео лекции и добрите практики за предоставяне на учебни материали чрез предварително записани видео сесии. Изискванията на потребителите включват също информация относно компонент за създаване на курса и свързани табла за управление, които трябва да се управляват от екипа на инструкторите.

2. Технически изисквания

Техническите изисквания засягат софтуерните спецификации на виртуалната учебна среда, включително IT архитектура, софтуерни компоненти, предпоставки за инсталиране, софтуерни изисквания, формат на съдържанието на курса и спецификации.

Източници

Официален уебсайт на проекта NeWPOST: <http://newpostproject.eu/>

MOOK платформа на NeWPOST: <https://mooc.newpostproject.eu/dashboard>

Социални медии и канали:

- ➡ Facebook: <https://www.facebook.com/NEWPostProject>
- ➡ LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/newpost-project-208a821a7/>
- ➡ Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCM03YtloStnL-uKeU9MdtDA>
- ➡ Twitter: <https://twitter.com/newpostproject?lang=en>

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. MOOK платформа и учебни материали

 Courses Profile

My Courses



FRONT OFFICE EMPLOYEE Training Programme

NewPost - NP01-ENx
Starts - Jun 14, 2021

 [Resume Course](#)



POSTMAN Training Programme

NewPost - CP01-ENx
Starts - Jun 30, 2021

 [Resume Course](#)

▼ Overview

▼ Introduction

[Introduction](#) 

[Video introduction](#)

➤ 1. Personal Data Protection: Rules, Policies and the Impact in Postal Sector

➤ 2. Privacy and Confidentiality Policies in the Postal Sector

➤ 3. Communicating in multicultural environments

➤ 4. Transferable Skills for post office personnel

➤ 5. What means to be digitally savvy in the postal sector

➤ 6. Logistics Management

➤ The New Age Postman: What is the daily work of a Postman in the New Postal Era?



Introduction

[Bookmark this page](#)

VIEW UNIT IN STUDIO

Course Description

The Postal sector, due to technological advances, must focus on the up-skilling of the current employees in digital skills and soft skills since it is clearly in need of familiarization with technological tools which will ultimately enhance customer support and front-office tasks and duties. This course will target the Occupational Profile of Postmen and will help learners acquire a great number of skills and competences needed the most (digital, soft/intercultural, other) in order to cover the skills gaps in the postal sector and thrive in their new job positions. The NEWPOST Training Programme will provide a Core Course for both Occupational Profiles, and two Specialization Courses for each one of them, supporting, in this way, flexibility and a personalized learning experience.

Who this course is for:

- Postman (EQF Level 4)
- People who would like to work in post offices as postmen
- Other Staff/employees from the postal sector

Content Overview

Data Protection, Postal Privacy and Confidentiality, Intercultural Communication, Soft Skills, Digital Skills, Logistics, Parcel Delivery.

Learning Objectives

Overview

NEWPOST CC1 U3

What is the reason for the protection of personal data? (2/2)

Παρακολο... Κοινωνική...

Consider privacy at all stages

Data Breach. For example the theft or loss of data. You will have 72 hours to report any breach. Data breach is a security incident where a personal information is accidentally or unlawfully lost, disclosed or accessed.

Protect your files. Use a strong password (including letters, numbers, symbols, etc.).

Do not store the personal data in personal files or places (like personal google drive, stick, etc.)

Destroy them when it is no longer needed for their original purposes. Empty the trash too!

Erasmus+

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of its content, which remains the sole responsibility of the author(s). The Commission is not held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

destroy them when it is no longer needed for their original purposes empty the trash too!

6:15 / 6:52

Speed 1.0x

HD

Video



Lecture

PowerPoint Presentation

20 / 24 | - 50% + | [Icons]

NeWPOST Self-Evaluation Tasks



Task 1: You are working on a project and halfway through you realize that you have made a significant mistake that may require you to restart the project to resolve it. How would you approach this so you still met the deadline?

Task 2: How would you deal with a customer who wasn't happy with your service, even though you haven't done anything wrong and it is the customer who has made the mistake?

✓ Take some time to think, go back to the previous slights and give an answer to these tasks.

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Шаблони за отчети на обучението

The templates are for the following reports:

- WP2 Design or Improvement of a Joint Qualification in VET**
- WP2 Risk - Indicative Activities**
- WP2 Risk - Indicative Activities**
- WP2 Risk - Indicative Activities**
- WP2 Risk - Indicative Activities**

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Присъствен списък на обучаемите

Sheet of Attendance for Work Based Learning

NeWPost: Upgrading the EU Postal Sector with new Skills
No 2018-2019 / 597876-EPP-1-2018-1-EL-EPPKAS-VET-JQ

STARTING DATE:
ENDING DATE:

NAME OF TRAINER/SUPERVISOR:	EMAIL

NAME OF LEARNER:	OCCUPATIONAL PROFILE	EMAIL

HOST ORGANIZATION/CITY/ COUNTRY			

	1 st Day	2 nd Day	3 rd Day
Date			
Duration in hours			
Thematic Areas/Activities covered			
Signature of the Trainer/Supervisor			
Signature of the Learner			

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Ориентировъчни дейности за обучението

The templates are for the following reports:

- WP2 DESIGN OR IMPROVEMENT OF A JOINT QUALIFICATION IN VET**
- WP2 Risk - Indicative Activities**
- WP2 Risk - Indicative Activities**

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Въпросник за оценка, попълнен от учащите се след приключване на обучението



WBL Evaluation Questionnaire for Learners

NeWPoST: Upgrading the EU Postal Sector with new Skills

No 2018-2019 / 597876-EPP-1-2018-1-EL-EPPKAS-VET-JG

Your opinion is valuable for us! 

Please answer the questions by rating the statements below on the scale from 1 to 5, where 1 is "Totally disagree" and 5 is "Totally agree" and providing comments.

- I am overall satisfied with this WBL training.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- This WBL training is useful for my professional career.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- This WBL training was useful for improving my skills.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The trainers have been very helpful and willing to answer our questions.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The training's expected results are clear to me.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- I am satisfied with the provided training material and education resources.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- I would like to continue my education on the different thematic areas of NeWPoST Training Programme, even after the project's ending.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Contributed to the European Programme of the European Union



- The case studies and the activities during the WBL training were useful and applicable to real-life situations in the post office.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The provided technical infrastructures and support were satisfactory.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- What aspects of the WBL training you enjoyed more?
- What aspects of this WBL training could have been better?
- Do you have any suggestions or additional comments about this WBL training?

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Contributed to the European Programme of the European Union

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Въпросник за оценка, попълнен от обучаващите се след приключване на обучението



WBL Evaluation Questionnaire for Trainers

NeWPoST: Upgrading the EU Postal Sector with new Skills

No 2018-2019 / 597876-EPP-1-2018-1-EL-EPPKAS-VET-JG

Your opinion is valuable for us! 

Please answer the questions by rating the statements below on the scale from 1 to 5, where 1 is "Totally disagree" and 5 is "Totally agree" and providing comments.

- I am overall satisfied with this WBL training (planning, learners' participation, overall implementation).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- This WBL training is useful for upskilling of postal employees.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- This WBL training was adequate for upskilling of postal employees.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The WBL training's expected results are clear for my learners.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The provided training material and education resources were sufficient for the implementation of WBL.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- It would be helpful for the learners to continue their WBL after the project's ending.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Contributed to the European Programme of the European Union



- The case studies and the activities during the WBL training were useful and applicable to real-life situations in the post office.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The provided technical infrastructures and support were satisfactory.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The link between the Work Based Learning (WBL) and the MDCC course was clear.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- There was a very intensive involvement of the learners in the whole WBL process.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The learners were interested in additional knowledge.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- There was a good behavior, communication and collaboration between the trainers and the learners in the post office.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- During the WBL we manage to keep the schedule and fulfil all the initial objectives of WBL.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The integration of the learner in the working environment was satisfactory.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- The time planning of the WBL was used effectively for all the activities.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- What aspects of the WBL training you were the most positive?

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Contributed to the European Programme of the European Union



- What aspects of this WBL training could have been better? (here you can mention the existence of problems and difficulties during Work Based Learning).
- Do you have any suggestions or additional comments about this WBL training?

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Contributed to the European Programme of the European Union