

D2.5. Un curriculum comun VET în sectorul poștal, incluzând programele de învățământ profesional și de ucenicie

Pachet de Lucru 2 PROIECTAREA SAU ÎMBUNĂTĂȚIREA A UNEI CALIFICARI COMUNE ÎN VET

Responsabil Pachet de Lucru

Pachet de Lucru 2, AKMI S.A.



Erasmus+ EACEA

Grant Agreement Number: **2018 - 2099 / 001 - 001**

Project Number: **597876-EPP-1-2018-1-EL-EPPKA3-VET-JQ**

Start Date of the Project: **1/11/2018**

Duration: **24 months**

Identitatea documentului

Pachet de lucru :	P3
Tip :	Metodologie – Document
Nivelul de diseminare :	Limitat la alți participanți la programul E + (inclusiv EACEA, serviciile Comisiei și examinatorii de proiecte).
Versiunea :	Versiune 4
Data livrării :	4/6/2021
Cuvinte cheie :	Metodologie de proiectare instructivă pentru platforma NeWPost MOOC, descrierea cursului, metodologie, material de instruire, structura cursului, module.
Abstract:	Acest document își propune să furnizeze metodologia de proiectare și dezvoltare a cursului online NeWPost, structura curriculară și descrierea generală a cursului materialului de instruire pentru poștași și oficiali din sectorul poștal.
Autor :	AKMI SA
Contact Person:	euprojects@akmi-international.com

Cuprins

1. Introducere.....	3
1.1. Prezentare generala a proiectului NewPOST	3
1.2. Cum sa cititi acest document.....	3
2. Analiza problemei educationale.....	4
3. Faza de proiectare.....	9
3.1. Modularitate.....	10
3.2. Descrierea cursurilor	11
3.3. Prezentare generală a structurii curriculare.....	14
3.4. Rezultatele învățării	18
3.5. DigiComp2.1. Competențe	20
3.6. Prezentare generală și descriere a modulelor.....	21
4. Faza de dezvoltare.....	35
4.1. Material educațional	35
4.2. Obiecte de învățare (activități).....	37
4.3. Evaluarea cursanților	38
4.4. Autori și recenzori.....	39
4.5. Sondaje de curs pre-post.....	42
4.6. Manual de utilizare pentru platforma MOOC	42
Resurse	Error! Bookmark not defined.
ANEXE	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 1. Platforma MOOC și material de instruire	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 2. Șabloane de rapoarte WBL	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 3. Fișa de prezentă pentru WBL.....	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 4. Activități indicative pentru WBL	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 5. Chestionar de evaluare completat de cursanți la finalizarea WBL....	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 6. Chestionar de evaluare completat de formatori la finalizarea WBL .	Error! Bookmark not defined.

1. Introducere

1.1. Prezentare generală a proiectului NewPOST

Proiectul NeWPOST își propune să stabilească un parteneriat puternic pentru a oferi o nouă abordare a competențelor necesare, care sunt necesare pentru sectorul poștal, un sector economic vibrant din Europa. Proiectul abordează trei provocări specifice:

1. Oficiile poștale ar trebui să funcționeze în același mod prin țările UE. Oficiile poștale ar trebui să aibă un cadru operațional comun și interoperabilitate pentru a facilita comerțul electronic și comunicarea pentru livrarea eficientă a coletelor.
2. Eficientizarea livrării coletelor transfrontaliere. Inconvenientul livrării de colete transfrontaliere este un obstacol pentru consumatori și comercianți cu amănuntul. Noul mediu de servicii poștale necesită îmbunătățirea abilităților necesare printr-un curriculum comun. Lipsa abilităților ar trebui diminuată, iar angajații să își adapteze calificările în noul mediu pentru a asigura livrarea fiabilă a coletelor.
3. Accentul pus pe abilitățile digitale și lipsa TIC. Angajații poștali sunt puternic expuși proceselor și instrumentelor de comerț electronic. Competențele digitale vor domina în viitor, astfel încât angajații poștali ar trebui să fie adaptați în noul context, deoarece dronele, dispozitivele de urmărire de înaltă tehnologie și alte instrumente IT vor prevala în viitorul apropiat.

Proiectul abordează următoarele obiective:

- Creșterea capacității de angajare a tinerilor, oferind competențe adecvate necesare într-un mediu în continuă schimbare a sectorului poștal.
- Contribuiți în mod substanțial la dezvoltarea unei forțe de muncă înalt calificate, calificate și mobile în sectorul poștal.
- Susținerea dezvoltărilor comune în VET în Europa în vederea consolidării calității, relevanței și atractivității angajaților din sectorul poștal care încorporează învățarea bazată pe muncă. Grupurile țintă NeWPost sunt profesioniști și întreprinderi, în special:

- Utilizatori finali: potențiali angajați actuali și viitori din sectorul poștal.
- Părțile interesate: oficii poștale, instituții poștale, întreprinderi din sectorul comerțului electronic și parteneri asociați.

Prin urmare, proiectul este structurat în jurul a doi piloni principali:

- Proiectarea sau îmbunătățirea unei calificări comune în VET. Acest pilon include dezvoltarea profilului ocupațional comun pentru angajații din sectorul poștal, proiectarea unui curriculum comun VET cu WBL puternic, concentrându-se pe noile TIC și competențe ușoare și competențe ale angajaților poștali care susțin mobilitatea transfrontalieră.
- Crearea unei noi structuri de cooperare durabilă. Pilonul specific va fi abordat prin crearea unei structuri de cooperare durabilă pentru cooperarea și recunoașterea calificărilor pentru furnizorii de servicii poștale și creșterea gradului de conștientizare și atractivitate a VET pentru angajații poștali.

1.2. Cum să citiți acest document

Acest document face parte din proiectul NeWPost și se referă la WP2 „Proiectarea sau îmbunătățirea unei calificări comune în VET”. Scopul acestui pachet special de lucru este de a proiecta și furniza un curriculum comun de calificare, care include o schemă de învățare bazată pe muncă (WBL), adaptată nevoilor și abilităților nepotrivite în industria poștală.

Scopul acestui livrabil este de a oferi metodologia de proiectare și dezvoltare a cursului online NeWPost, structura curriculară și descrierea generală a cursului materialului de instruire pentru poștași și angajați ai biroului din sectorul poștal.

Documentul include următoarele capitole :

În capitolul 2, prezentăm analiza problemei educaționale, cu un accent special pe profilul cursanților și nevoile lor de formare, pe baza cercetărilor efectuate în fazele anterioare ale proiectului. Curriculum-ul și elementele sale principale sunt prezentate, de asemenea;

În capitolul 3, există faza de proiectare a Curburii comune NeWPOST, inclusiv modularitatea curriculumului, descrierea cursurilor și a modulelor și formularea rezultatelor învățării.

În capitolul 4, este cuprinsă faza de dezvoltare a curriculumului. Sunt incluse tipurile de material educațional, metoda de evaluare a cunoștințelor și abilităților cursanților și câteva informații despre platforma MOOC.

În capitolul 5, prezentăm etapele metodologice ale fazei de implementare a programului de formare NeWPOST, inclusiv pilotarea platformei de e-learning și a schemei de învățare bazată pe muncă în cele trei țări de implementare; Grecia, Bulgaria, România.

2. Analiza problemei educaționale

În faza de analiză, problema de formare care va fi abordată prin MOOC va fi analizată pentru a specifica scopul formării, domeniul cunoștințelor, principalele obiective de învățare, obiectivele de învățare de bază, profilul cursanților și intervalul de timp al formării. proces. Este la fel de important să definiți cunoștințele de bază ale cursanților și să stabiliți orice limitări necesare și cerințe prealabile.

În special, programul de formare NeWPost va aborda nevoia angajaților poștali (potmen și front office) de a-și dezvolta abilitățile de bază de a înțelege, analiza și dezvolta abilități specifice pentru a răspunde eficient la mai multe schimbări care se referă în prezent la industria poștală (adică digitalizarea, comunicare multiculturală, reglementare GDPR, echipamente IT etc.).

Principalele grupuri țintă ale acestui program de formare sunt:

- Poștași
- Angajații biroului de la oficiile poștale
- Oamenii care caută să lucreze ca poștași sau ofițeri poștali
- Alți părți interesate: oficii poștale, instituții poștale, întreprinderi din sectorul comerțului electronic și parteneri asociați

Abordăm principalele nevoi educaționale ale grupurilor țintă menționate mai sus în cadrul fazei de cercetare NeWPost, și anume;

- În cadrul D2.1.Cadru metodologic, am efectuat cercetări cantitative (chestionare) și calitative (interviuri aprofundate și focus grupuri) pentru a identifica principalele nevoi de învățare și principalele motoare ale schimbării în industria poștală;

- Sub D2.2. Raport privind analiza calitativă și cantitativă, am colectat și analizat toate datele din fiecare țară parteneră (Grecia, Bulgaria, România). Astfel, am oferit recomandări pentru gabs de competențe și dispoziții de formare pentru fiecare țară;
- Sub D2.3. Colectarea actualelor programe de învățământ profesional în sectorul poștal, am analizat programele de pregătire actuale din sectorul dat, serviciile inovatoare și cele mai bune practici;
- Conform analizei diferențelor D.2.4, am furnizat o prezentare detaliată a rezultatelor aliniate la ocupațiile ESCO pentru selecția finală a două profesii pe care NeWPOST va construi planurile de învățământ comune VET.

În această fază, reușim să definim (a) profilul cursanților, (b) descrierea curriculumului, (c) durata cursurilor și (d) nevoile speciale pentru mediul de învățare (MOOC).

Conform descoperirilor noastre și al instrumentului ESCO, profilurile cursantului sunt următoarele:

Profilul New Age Postas	
Domenii de cunoaștere în domeniul poștal	• Protecția datelor cu caracter personal: reguli, politici și impactul în sectorul poștal • Politici de confidențialitate, confidențialitate, discreție în sectorul poștal • Comunicarea în medii multiculturale (adică cu persoane cu medii culturale diferite, migranți, refugiați, TCN) • Abilități transferabile (adică rezolvarea problemelor, spiritul de echipă) • Transformarea digitală și noile tehnologii în sectorul poștal (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.) • Managementul logisticii • Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor • Abilități speciale speciale pentru poștași (adică gândirea critică, gestionarea timpului etc.)
Aptitudini și competențe	• să acorde atenție detaliilor și să fie punctual • să poată lucra atât pe cont propriu, cât și cu o echipă • să aibă răbdare și să aibă capacitatea de a rămâne calm în situații stresante • să accepte critici și să lucrezi bine sub presiune • să aibă abilități excelente de comunicare verbală și servicii pentru clienți • să stabilească prioritățile zilnice și să efectueze multitasking în mod eficient • să aibă abilități interpersonale, precum să fie fiabil, de încredere și politicos • să aibă o memorie bună și câteva abilități matematice
Cunoștințe	Cunoștințe esențiale: • protejarea datelor • reglementări privind confidențialitatea • probleme etice • zone geografice și bun simț de orientare • legile traficului rutier • operează sistemele de informații de corespondență pentru a înregistra prelucrarea și manipularea corespondenței • Asigurați-vă că e-mailurile și pachetele mici sunt urmărite până când sunt livrate destinatarilor.
Sarcini	• sortați e-mailurile pe un cadru de sortare, introducându-le în ordinea adreselor • operați echipamente automate • livrați corespondența pe jos, cu bicicleta sau cu duba • Livrați corespondența către case și afaceri • Redirecționați e-mailurile adresate greșit

- obțineți semnături ale clienților pentru poștă înregistrată și livrări înregistrate
- ridicați corespondența din cutii poștale, oficii poștale și companii
- să se ocupe de corespondența adresată sau returnată greșit
- mutarea corespondenței către și de la centrele de procesare, birourile de livrare, gările și aeroporturile

Profilul New Age Oficiant

Domenii de cunoaștere în domeniul postal

- Protecția datelor cu caracter personal: reguli, politici și impactul în sectorul poștal
- Politici de confidențialitate, confidențialitate, discreție în sectorul poștal
- Comunicarea în medii multiculturale (adică cu persoane cu medii culturale diferite, migranți, refugiați, TCN)
- Abilități transferabile (adică rezolvarea problemelor, spiritul de echipă)
- Transformarea digitală și noile tehnologii în sectorul poștal (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.)
- Managementul logisticii
- Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare
- Apariția comerțului electronic în sectorul poștal
- Abilități speciale pentru angajații de la Front Office (adică flexibilitate, adaptabilitate, empatie)

Aptitudini și Competențe

- Pentru a crea o relație puternică cu clienții dvs., asigurând calitatea experienței lor,
- Să utilizeze eficient computerul, inclusiv toate echipamentele IT și restul aplicațiilor digitale din oficiul poștal,
- Să fie capabil să gândească critic și să ia decizii acționând ca un agent de vânzări real,
- Să lucreze în echipe și să comunice eficient,
- Să se adapteze în situații diferite și incomode,
- să aibă răbdare și să aibă capacitatea de a rămâne calm în situații stresante,
- să accepte criticile și să lucreze bine sub presiune,
- să stabilească prioritățile zilnice și să efectueze multitasking în mod eficient,
- să aibă abilități interpersonale, precum să fie fiabil, de încredere și politicos

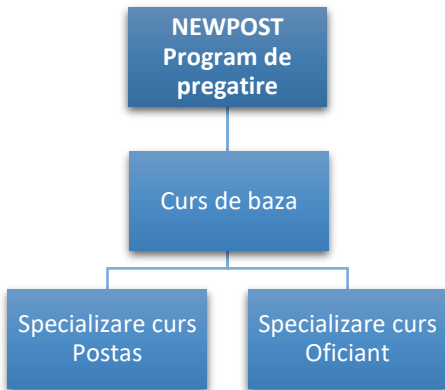
Cunoștințe

- Cunoștințe esențiale:
- servicii pentru clienți și cunoștințe orientate spre marketing.
 - Îndrumarea și îndrumarea clienților în fiecare zi este una dintre îndatoririle tale majore. Efectuați tranzacții rapide și sigure cu clienții dvs.
 - cunoștințe excelente despre activitățile poștale, regulile interne și documentele
 - cunoașterea modului de securizare și protejare a informațiilor personale ale clienților, evitând orice securitate sau încălcare a datelor.

Sarcini

- Angajatul Front Office este responsabil pentru vânzările cu amănuntul de produse și servicii din magazin și trebuie să promoveze serviciile și produsele ELTA și ale terților care se află în rețea în cel mai eficient mod conform instrucțiunilor și instrucțiunilor șefului Poștă sau supraveghetor.

- Responsabil pentru implementarea corectă a prețurilor la articolele poștale, cecurile de transfer de bani, plățile facturilor și toate produsele și serviciile oferite în oficiul poștal.
- Ei sunt responsabili împreună cu angajații din back office pentru finalizarea întregului proiect poștal.
- Direcționarea și îndrumarea clienților către clienți arătând curtoazie, înțelegere, răbdare și bunăvoință în orice caz și cerere.
- Evitarea conflictelor cu clienții, menținerea calmului în timpul tranzacției.
- Menținerea în bune condiții a tuturor materialelor de la locul de muncă personal și
- grijă continuă de ordinea lor.
- Aveți grijă de aspectul lor cel mai bun de îmbrăcăminte.
- Trebuie să aibă un spirit de echipă în îndeplinirea muncii lor
- Răspunderea pentru siguranța obiectelor de valoare și a trimiterilor poștale încredințate acestora.
- Interzicerea altor persoane de a se angaja în ghișeu în serviciul lor zilnic
- Angajații de la front office nu își dezvăluie parolele computerului.
- Când părăsiți ghișeul pentru o perioadă scurtă, trebuie să pună întotdeauna semnul „ÎNCHIS” pe afișaj.
- Să vi se furnizeze imediat după încheierea tranzacției toate formularele necesare,
- materiale și produse pentru a fi gata pentru ziua următoare.
- Furnizați periodic Supervisorului cu numerar în timpul programului de lucru, astfel încât să nu existe surplus de bani în trezorerie.
- La sfârșitul zilei de lucru, efectuați toate activitățile operaționale necesare închiderii casierei.
- Asigurați-vă că asigurați ștampila de afișare a datei, ștampila personală a acestora, numerarul, ștampilele și produsele, acestea fiind responsabile în cabinetul lor personal.
- Asigurați-vă că manipulați corect echipamentul de poștă și opriți totul la sfârșitul zilei.
- Evitarea oricărui comportament care are un impact negativ asupra Companiei în timpul tranzacției cu clientul (abandonarea ghișeului poștal la ora de vârf, conflict de colegi, fumat, apeluri telefonice personale abandonarea ghișeului poștal la ora de vârf etc.)
- Monitorizarea așteptării clienților, încercând să deservească clienții cu promptitudine și eficiență în conformitate cu sistemul prioritar (acolo unde există).
- Se ocupă de apelarea clienților și îi deservește corect (acolo unde nu există un sistem prioritar).
- Respectarea instrucțiunilor companiei pentru deschiderea și închiderea zilnică a teighelei.
- Efectuați tranzacții rapide și sigure cu clienții
- Verificarea bancnotelor contrafăcute care primesc de la clienți plasându-le pe aparatele de numărare. Dacă sunt urmăriti bani falși, angajatul de la front office rămâne discret și îl cheamă pe supraveghetorul oficiului poștal.
- Cunoașterea excelentă a activităților poștale prin studierea zilnică a programelor organizației, a regulilor și documentelor interne

Titlul Curricula	Programul de formare NEWPOST: un curriculum comun VET în domeniul poștal Sector în noua zona postală  <pre> graph TD A[NEWPOST Program de pregătire] --> B[Curs de baza] B --> C[Specializare curs Postas] B --> D[Specializare curs Oficiant] </pre>
Descriere Curriculum	Sectorul poștal, datorită progreselor tehnologice, trebuie să se concentreze pe perfecționarea angajaților actuali în ceea ce privește abilitățile digitale și abilitățile soft, deoarece este clar că are nevoie de familiarizare cu instrumentele tehnologice care, în cele din urmă, vor spori asistența pentru clienți și sarcinile și sarcinile de la front-office. . Acest curs va viza doi profiluri ocupaționale, poștași și angajați de la birou și va ajuta cursanții să dobândească un număr mare de abilități și competențe cele mai necesare (digital, soft / intercultural, altele) pentru a acoperi lipsurile de competențe din sectorul poștal și a prospera în noile lor posturi. Programul de formare NEWPOST va oferi un curs de bază atât pentru profilurile ocupaționale, cât și două cursuri de specializare pentru fiecare dintre ele, sprijinind, în acest fel, flexibilitatea și o experiență de învățare personalizată.
Pentru cine este acest curs:	Postas și Oficiant Alți angajați / angajați din sectorul poștal
Profilul cursantilor	Postas → EQF Level 4 Oficiant → EQF Level 5 Persoane care vor sa lucreze in oficii postale
Obiective de invatare	
⇐ Curriculum-ul va acoperi domeniile tematice ale reglementărilor privind protecția datelor cu caracter personal în sectorul poștal, politicile de confidențialitate și confidențialitate, metodele de comunicare cu persoane din medii culturale diferite, abilități transferabile importante în oficiul poștal, serviciile digitale și noile tehnologii și descoperiri pentru industria poștală și managementul logisticii. Poștașii vor studia, de asemenea, elementele de bază privind livrarea coletelor și unele abilități speciale speciale de care au cel mai mult nevoie pentru a fi eficienți și productivi la locul de muncă. ⇐ FOE va dobândi, de asemenea, o înțelegere a serviciului pentru clienți, a comerțului electronic și a competențelor soft specifice, care sunt importante pentru poziția lor în oficiul poștal.	
Durata Curriculum:	4 săptămâni (aproximativ 2-3 lecții pe săptămână) 36 de ore de studiu în total pentru poștași 39 de ore de studiu în total pentru FOE
Participare / condiții preliminare:	<i>Fara conditii preliminare</i>

Nevoi speciale din mediul educațional:	Mediul educațional (MOOC) este accesibil printr-un computer personal sau o tabletă, ambele conectate la internet.
Cursul include :	70 de documente descărcabile (pptx, manuale, studii de caz, citiri suplimentare) 34 de videoclipuri 150 Test Acces liber Certificat de finalizare acreditat de EuroCert.

Cursul MOOC (Massive Open Online Course) va dura 4 săptămâni și constă din 6 module de bază și 2 lecții de specializare (2 module pentru PM și 3 pentru FOE). Fiecare săptămână va conține 2-3 lecții (module). Durata totală a întregului curs MOOC este de 36 de ore de studiu pentru poștași și 39 de ore de studiu pentru FOE, inclusiv testul și lecturile suplimentare. Elevul ar putea adăuga o cantitate de materiale educaționale suplimentare în calea sa de învățare (linkuri suplimentare și resurse online) furnizate de proiectul NeWPost pentru a crește durata cursului.

	Postman (hours)	Front Office Employee (Hours)
Core Course Modules	27	27
Specialization Course Modules	9	12
Total Length	36	39

Fiecare modul este format din 4-5 unități și 10-13 activități de evaluare / test (partea de evaluare).

Materialul de învățare furnizat pentru fiecare lecție (modul) este diferențiat. Am ales să includem mai multe tipuri de materiale de învățare pentru a îmbogăți calitatea și interactivitatea cursului. În mod indicativ, am produs prelegeri video, prezentări PowerPoint, videoclipuri animate, studii de cazuri, scenarii, întrebări de reflecție individuală, activități, dialoguri, documente suplimentare de lectură și resurse online educaționale suplimentare (videoclipuri, articole, linkuri).

4. Faza de proiectare

Faza de proiectare este cea mai esențială și solicitantă atunci când se creează un nou curriculum sau / și un nou curs online. Scopul acestei etape este de a defini și descrie obiectivele detaliate de învățare pentru fiecare curs și rezultatele învățării pentru fiecare modul și unitățile în care este împărțit fiecare modul, strategia educațională care va fi aplicată în fiecare unitate și rezultatele învățării fiecărui curs. unitate și să definească metoda de evaluare.

Am conceput obiectivele de învățare pe baza mai multor factori :

- Rolurile, îndatoririle și sarcinile atât ale poștașilor, cât și ale angajaților Front Office în sectorul poștal;
- Principalele nevoi ale acestui personal pentru a-și dezvolta abilitățile de bază de a înțelege, analiza și dezvolta abilități particulare pentru a răspunde eficient la mai multe schimbări legate de industria poștală (digitalizare, comunicare multiculturală, reglementare GDPR, echipamente IT etc.));
- Tendențele actuale și noii factori care afectează Noua Era Poștală;
- Abilitățile și competențele cele mai necesare;
- Profilul ocupațional al cursanților;
- Nivelul de calificare a cursanților: EQF 4 sau / și EQF 5.

Principalele rezultate ale fazei de proiectare sunt: (a) descrierea cursurilor (cursuri de bază și de specializare), (b) descrierea modulelor, (c) selectarea cadrelor pentru redactarea rezultatelor învățării (taxonomia Bloom și DigiComp).

3.1. Modularitate

Una dintre diferențele mari dintre un curs online și un curs în clasă este că cursurile online sunt alcătuite din multe elemente, de exemplu, videoclipuri diferite sau activități individuale, în loc de prelegeri de o oră lungă. Astfel de module vor fi cât mai modulare sau cât mai independente posibil, deoarece există multe avantaje ale modularității.

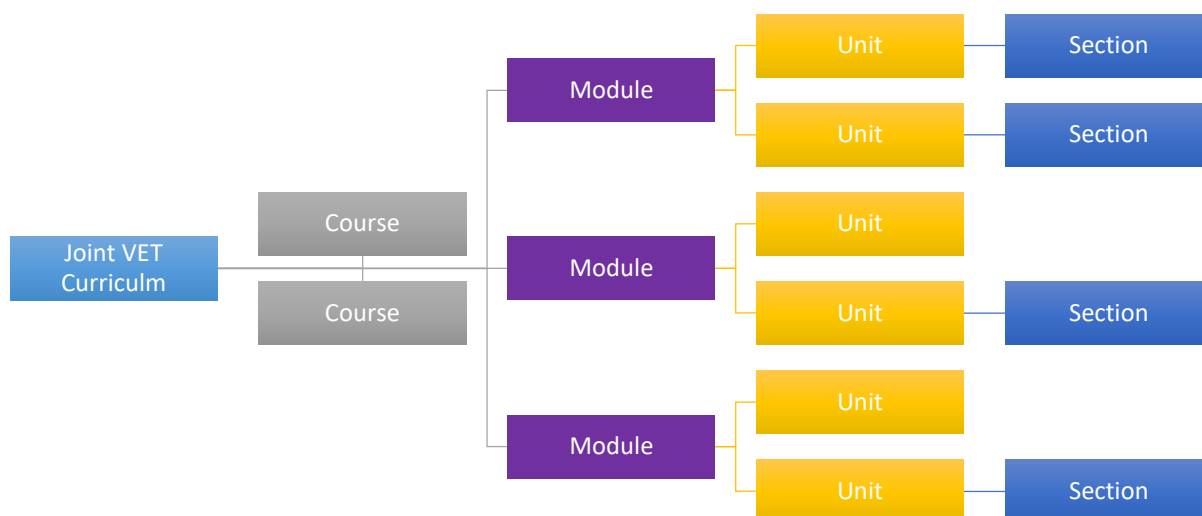
Elevii pot găsi mai ușor materiale relevante structurate compact despre un anumit subiect, fără a parcurge o mulțime de texte sau a freca un videoclip de o oră pentru a găsi informația pe care o cautau.

Modulele de instruire sunt aranjate în așa fel încât materialul de instruire (de exemplu, clipuri video / material de lectură / prezentări PowerPoint) alternează cu conținutul exercițiului. Acest lucru va permite, de asemenea, un conținut sau un exercițiu modular să fie mai ușor de schimbat, reorganizat, înlocuit sau îmbunătățit, deoarece minimizează efectul asupra materialului învecinat. Modularitatea va facilita, de asemenea, partajarea conținutului datorită faptului că este mai ușor de conectat.

Abordarea modulară înseamnă practic că va avea loc un proces de formare în două faze:

- În primul rând, cunoștințele fundamentale care stau la baza unei abilități specifice. Scopul aici este de a „aduce” toți elevii la același nivel de cunoștințe.
- În al doilea rând, „performanța abilității” în mod fiabil și în condiții diferite. Acest lucru poate fi realizat fie online (cazuri de testare, autoevaluări, probleme reale de muncă), fie prin instruire personală. În orice caz, partea critică este că toți studenții dobândesc cunoștințele necesare într-un mod eficient și rentabil prin intermediul platformei online NewPost.
- În al treilea rând, spre sprijinirea flexibilității, existența modulelor obligatorii și opționale este o bună practică în instruirile organizaționale.

In acest context materialul va fi organizat dupa cum urmeaza :

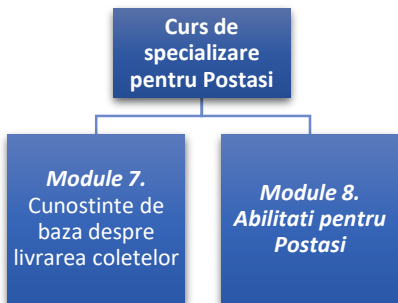


- Curriculum comun VET: conține toate cursurile (Cursuri de bază și de specializare)
- Curs: conține modulele fiecărui curs
- Modul: conține unitățile
- Unitate: fiecare unitate constă din secțiuni diferite și materiale de instruire multiple, cum ar fi prelegere video, prezentare ppt, manuale, lectură suplimentară, videoclipuri etc.
- Secțiune: subunitățile

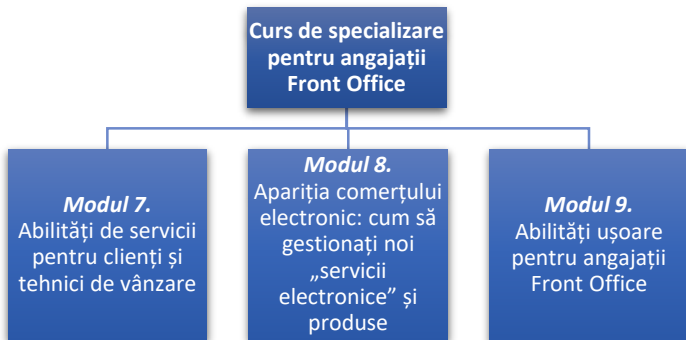
3.2. Descrierea cursurilor

Descrierea cursului de baza pentru ambele profile	
Titlul cursului	Curs de bază pentru ambele profiluri profesionale (PM și FOE)
Codul cursului	C.C.
Descrierea cursului	Acest curs va introduce poștașii și Oficiantii sau alternativ cursanții care caută și ar dori să dobândească aceste posturi de muncă în sectorul poștal în principiile și semnificația protecției datelor cu caracter personal în sectorul poștal, le va facilita înțelegerea confidențialității existente și Politici de confidențialitate în sectorul poștal. De asemenea, le introduce abilitățile de gestionare ușoară, interculturală, digitală și logistică de care au nevoie cel mai mult pentru a fi angajați eficienți și performanți.
Programul Cursului (Module)	
Program de instruire pentru cursul de baza NEWPOST Modul 1. Protecția datelor cu caracter personal : reguli , politici, si impactul in Sectorul Postal. Modul 2. Politici de confidentialitate si confidentialitate in Sectorul Postal. Modul 3. Comunicare in medii multiculturale Modul 4. <i>Abilitati transferabile pentru personalul oficiului postal</i> Modul 5. <i>Ce inseamna sa fii priceput in sectorul postal</i> Modul 6. Managementul Logisticii	

Cursul domeniul cunostintelor	Protecția datelor, confidențialitate și confidențialitate poștală, comunicare interculturală, abilități soft / digitale, logistică
Rezultate invatare curs	• Pentru a înțelege modul în care GDPR a modelat sectorul poștal și importanța protecției vieții private în comunicațiile poștale. • aplică principiile confidențialității și securității în sectorul poștal • Pentru a familiariza cursanții cu manipularea informațiilor și a echipamentelor IT. • Pentru a îmbunătăți comunicarea în medii multiculturale • Să înțeleagă importanța abilităților transferabile în sectorul poștal • Să-și îmbunătățească abilitățile digitale atunci când utilizează echipamente IT, colaborează și operează sarcini • Să înțeleagă serviciile logistice de bază și tehnicile conexe din sectorul poștal
Profil cursanti	Postas & Oficiant (EQF 4, 5)
Durata Cursului	27 ore

Descrierea cursului pentru Postasi (PM)	
Titlul Cursului	New Age Postas
Codul Cursului	PC
Descrierea Cursului	Acest curs va introduce cursanții, și anume poștașii, în noii factori de schimbare și în nevoile și tendințele actuale care au transformat sectorul poștal în zilele noastre. Cursanții vor fi capabili să înțeleagă ce abilități și cunoștințe specifice sunt cerute de industria poștală pentru a-și acoperi abilitățile și pentru a fi adaptați la sarcinile și responsabilitățile lor zilnice. Se acordă o atenție specială domeniilor de cunoștințe despre livrarea coletelor și abilităților ușoare ale poștașilor.
Programul Cursului (Module)	
 <pre> graph TD A[Curs de specializare pentru Postasi] --> B[Module 7. Cunoștințe de baza despre livrarea coletelor] A --> C[Module 8. Abilitati pentru Postasi] </pre>	
Curs Domeniul Cunostintelor	Livrarea coletelor , Abilitati

Rezultate învățarea Curs	• Să înțeleagă noii factori de schimbare și tendințele actuale care au transformat sectorul poștal • Pentru a efectua opțiuni avansate de livrare a articolelor poștale, pentru a reflecta stilul de viață agitat de astăzi: livrarea în afara orelor obișnuite, livrarea programată, notificarea schimbării adresei de livrare în rețelele sociale / e-mail ar trebui efectuate cu rapiditate și eficiență de la angajații poștali. • Pentru a îmbunătăți abilitățile de luare a deciziilor, gestionarea timpului și rezolvarea problemelor.
Profil Cursanți	Postas (EQF 4)
Durata Curs	9 ore

Descrierea cursului de specializare pentru angajații Front Office (FOE)	
Titlul cursului	Angajatul New Age Front Office
Codul cursului	FC
Descrierea cursului	Acest curs îi va introduce pe cursanți, și anume angajații front office, în noii factori de schimbare și în nevoile și tendințele actuale care au transformat sectorul poștal în zilele noastre. Cursanții vor fi capabili să înțeleagă ce abilități și cunoștințe specifice sunt cerute de industria poștală pentru a-și acoperi abilitățile și pentru a fi adaptați la sarcinile și responsabilitățile lor zilnice. O atenție specială este acordată în domeniile de cunoștințe despre serviciul pentru clienți, comerțul electronic și unele abilități speciale ale angajaților front office.
Programul cursului (module)	
 Curs de specializare pentru angajații Front Office Modul 7. Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare Modul 8. Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse Modul 9. Abilități ușoare pentru angajații Front Office	
Domeniul cunoștințelor cursului	Serviciu clienți, marketing, comerț electronic, abilități ușoare
Rezultatele învățării cursului	• Pentru a înțelege noii factori de schimbare și tendințele actuale care au transformat sectorul poștal • Pentru a familiariza cursanții cu vânzările electronice și gestionarea livrărilor electronice • Pentru a gestiona magazinele electronice și site-urile web, căutarea produselor și funcțiile de comparație în aplicațiile mobile • Să utilizeze canale de promovare ușor și eficient, inclusiv tehnici de marketing direct, marketing prin e-mail, reclame pe web sau campanii de socializare. • Să fii adaptiv și flexibil în situații necunoscute și dificile din cadrul oficiului poștal
Profilul cursanților	Angajat Front Office (EQF 5)

Durata cursului	12 ore
-----------------	--------

3.3. Prezentare generală a structurii curriculare

Codul cursului	Titlul cursului	Codul modului	Titlul modului	Descrierea modului (unități)
CC	Curs de bază pentru ambele profiluri	CC1	<i>Protecția datelor cu caracter personal: reguli, politici și impactul în sectorul poștal</i>	U1.1. Introducere în conceptul de date cu caracter personal U1.2. Cadrul legal privind datele cu caracter personal U1.3. Drepturile subiectului la prelucrarea datelor cu caracter personal - Protecția datelor cu caracter personal pe întregul lanț de livrare U1.4. Economie digitală, comerț electronic și date cu caracter personal
		CC2	<i>Politici de confidențialitate și confidențialitate în sectorul poștal</i>	U2.1. Cadrul privind securitatea poștală (adaptat reglementărilor specifice fiecărei țări) U2.2. Politica de confidențialitate a serviciilor poștale U2.3. Politica de securitate a serviciilor poștale U2.4. Vulnerable Points of Postal Items U2.5. Politica de discreție a întreprinderilor poștale
		CC3	<i>Comunicarea în medii multiculturale</i>	U3.1. Introducere în conceptul principal și aspectele diversității culturale U3.2. Competențe și valori interculturale U3.3. Înțelegerea codurilor de conduită și a manierelor general acceptate în diferite societăți și aplicarea acestora la oficiul poștal U3.4. Metode de comunicare în diferite contexte culturale, cu referire specială la comunicarea la locul de muncă U3.5. Înțelegerea potențialelor obstacole culturale atunci când comunicați cu clienții (comunicare multiculturală - deservirea imigranților / refugiaților și a resortisanților țărilor terțe)
		CC4	<i>Abilități transferabile pentru personalul oficiului poștal</i>	U4.1. Ce sunt Soft Skills și de ce sunt importante? U4.2. Comunicare și abilități sociale U4.3. Abordare interpersonală proactivă (inteligentă emoțională și ascultare activă) U4.4. Abilități de lucru în echipă și spirit de echipă U4.5. Rezolvarea problemelor și luarea deciziilor
		CC5	<i>Ce înseamnă să fii cunoscut digital în sectorul poștal (IT și abilități digitale)</i>	U5.1. Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poșta electronică etc.) - servicii de proximitate și sociale U5.2. Mediu digital. Cum se organizează, se stochează și se recuperează informații - (Google Drive) U5.3. Instrumente de colaborare pentru sarcinile de zi cu zi - Exemplul aplicației Slack

PC				U5.4. Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.)
		CC6	Managementul logisticii	U6.1. Introducere în concepte logistice și activități principale U6.2. Jucători de logistică și operatori poștali U6.3. Etapele procesului de livrare U6.4. Clasificarea serviciilor poștale
	Specialization Course for Postmen (PM)	PM1	VIDEO INTRODUCTIV: Poștașul New Age: Care este activitatea zilnică a unui poștaș în Noua Era Poștală?	Video
		PM2	Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor	U2.1. Colete interne și internaționale U2.2. Opțiuni de livrare a coletelor U2.3. Modalități de creștere a eficienței livrării coletelor U2.4. Dulapuri pentru colete (Ebox) și stații de colectare a coletelor
		PM3	Abilități ușoare pentru poștași	U3.1. Luarea deciziilor și gândirea critică U3.2. Abilitatea de a face față presiunii - gestionarea timpului și a stresului U3.3. Accident prevention & Crisis Management U3.4. Memorie bună: abilitatea de a vă aminti informații precum cuvinte, numere, imagini, fețe și procese
	Curs de specializare pentru angajații Front Office (FOE)	FC1	VIDEO INTRODUCTIV: Angajatul Front Office New Age: Care este activitatea zilnică a unui angajat Front Office în Noua Era Poștală?	Video
		FC2	Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare	U2.1. Abordare centrată pe client: îmbunătățiri experiența clientului, permițând o experiență personalizată a clientului U2.2. Rezolvarea conflictelor clienților U2.3. Tehnici de vânzare U2.4. Canalele de promovare și social media
		FC3	Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse	U3.1. Introducere în comerțul electronic și aplicațiile sale U3.2. Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vămuirea U3.3. Gestionarea postărilor în comerțul electronic U3.4. Gestionarea procedurii de plată și fluxului
		FC4	Abilități ușoare pentru angajații Front Office	U4.1. Flexibilitate și adaptabilitate la noua eră poștală U4.2. Capacitate de rezolvare a problemelor și rapidă și flexibilă în gestionarea situațiilor dificile U4.3. Inițiativă, creativitate și responsabilitate în oficiul poștal U4.4. Empatie și inteligență emoțională
FC				

NEWPOST Training Programme: A Joint VET Curriculum in the Postal Sector in the new postal area

Core Course Modules						
Modules	Module Title	Units	Training Methodology	Learning Outcomes	Hours	Assessment Methods
1	<i>Personal Data Protection: Rules, Policies and the Impact in Postal Sector</i>	U1.1. Introduction in the concept of Personal Data	video lecture, presentation, infographic with the categories of personal data information	LOut1. understand "what is" and "what is not" Personal Data	1	multiple choice
		U1.2. Legal Framework Concerning Personal Data	video lecture, presentation, case studies with principles of GDPR, videos that explains penalties and sanctions (from the internet)	LOut2. know the Current legal European and National framework compared to the New Structure of Regulation (EU) 2016/679 and its innovations.	1	
		U1.3. Subject's rights when Processing Personal Data - Personal data protection throughout the whole delivery chain	video lecture, presentation, cases studies (rights, data breach)	LOut3. understand how the Personal Data influence the whole delivery chain of postal sector	1	
		U1.4. Digital Economy, E-commerce and Personal Data	interview from a DPO regarding the impact of GDPR in digital economy and e-commerce	LOut4. explore the use of personal data through the digital economy and in e-commerce	1	
2	<i>Privacy and Confidentiality Policies in the Postal Sector</i>	U2.1. The Framework Concerning Postal Security (adapted to each country's specific regulation)	video lecture, presentation, cases studies	LOut1. understand the importance of privacy and confidentiality in the postal sector	1	multiple choice
		U2.2. Confidentiality Policy of Postal services	video lecture, presentation, manual	LOut2. apply the principles of Confidentiality & Security in the postal sector	1	
		U2.3. Security Policy of Postal services	video lecture, presentation, manual, case studies	LOut3. apply the principles of Security in the postal sector	1	
		U2.4. Vulnerable Points of Postal Items	video lecture, presentation	LOut4. recognize vulnerable points of postal items	1	
		U2.5. Discretion Policy of Postal Enterprises	video lecture, presentation, manual, training scenario dialogues	LOut5. identify the applications and the errors in Discretion Policy of Postal Enterprises	1	
3	<i>Communicating in multicultural environments</i>	U3.1. Introduction to the main concept and aspects of Cultural Diversity	video lecture, presentation, experiential learning exercises	LOut1. explain the main concepts of cultural diversity	1	multiple choice
		U3.2. Intercultural Competences and Values	video lecture, presentation	LOut2. outline the aspect of intercultural values and competences	1	
		U3.3. Understanding the codes of conduct and manners generally accepted in different societies and applying that to the post office	video lecture, presentation, experiential learning exercises	LOut3. apply specific codes of conducts and manners when servicing clients from different cultural environments	1	
		U3.4. Methods to communicate in different cultural contexts, with special reference to communication in the workplace	video lecture, presentation + 2 animated videos + interview by expert	LOut4. better communicate with clients with a different cultural background	1	
		U3.5. Understanding potential cultural obstacles when communicating with customers (multicultural communication - serving immigrants/refugees and 3rd country nationals)	video lecture, presentation, 2 animated videos + interview by expert + scenarios + experiential learning exercises	LOut5. understand and evaluate the obstacles in intercultural communication	1	
4	<i>Transferable Skills for post office personnel</i>	U4.1. What are the Soft Skills and why they are important?	video lecture, presentation	LOut1. understand the importance of enhancing their soft skills in the postal sector	1	multiple choice
		U4.2. Communication and Social Skills	video lecture, presentation, Activities	LOut2. identify the types of communication and how to interact in a polite and friendly manner with customers	1	
		U4.3. Proactive interpersonal approach (emotional intelligence & active listening)	video lecture, presentation, 2 animated videos	LOut3. illustrate the principle of emotional intelligence and apply active listening techniques	1	
		U4.4. Teamwork skills and team spirit	video lecture, presentation	LOut4. establish good relations with their teammates and understand the importance of teambuilding in the workplace	1	
		U4.5. Problem Solving and decision making	video lecture, presentation	LOut5. choose the most appropriate solution when solving problems and enhance their decision making skills	1	
5	<i>What means to be digitally savvy in the postal sector (IT and Digital Skills)</i>	U5.1. Value added digital services (Digital signatures, time stamps, e-invoice, e-post etc.) - proximity and social services	presentation and manual	LOut1. familiarize themselves with digital services, proximity and social services	1	multiple choice
		U5.2. Digital Environment. How to organize, store and retrieve information – (Google Drive)	presentation	LOut2. organize, store and retrieve data, information and content in digital environments.	1	
		U5.3. Collaboration tools for everyday tasks – The example of Slack application	presentation	LOut3. use the IT equipment and relevant tools in an appropriate way	1	
		U5.4. New Technologies & breakthroughs for the postal industry (drones, Big Data, augmented reality, AGV etc.)	presentation and manual	LOut4. better understand the new Technologies and their influence in postal sector	1	
6	<i>Logistics Management</i>	U6.1. Introduction to logistics concepts and main activities	presentation	LOut1. understand the basic logistic services and related techniques in postal sector	1	multiple choice
		U6.2. Logistics Players and Postal Operators	presentation, manual, extra reading	LOut2. Understand the diversity of players in the logistics field and the modern development of postal services	1	
		U6.3. Stages of Delivery Process	presentation, manual, Exercise	LOut2. define basic stages in the whole delivery chain	1	
		U6.4. Classification of Postal Services	presentation, manual, extra reading	LOut3. explain and recognize the different types of postal items under the Acts of the Universal Postal Union	1	

Modules	Module Title	Units		Learning Outcomes	Hours	Assessment Methods
	<i>The New Age Postman: What is the daily work of a Postman in the New Postal Era?</i>	INTRODUCTORY VIDEO: The New Age Postman: What is the daily work of a Postman in the New Postal Era?	video	LOut1. understand the needs and new drivers of postal sector in the new post area LOut2. know what are the main task/ duties and skills needed by the New Age Postman		n/a
7	<i>Basic Knowledge about Parcel delivery</i>	U2.1. Domestic and International Parcels U2.2. Parcel delivery options U2.3. Ways to increase the parcel delivery efficiency U2.4. Parcels lockers (Ebox) and Parcel pickups stations	presentation presentation presentation presentation	LOut1. understand and the types of parcel and explain the differences between them LOut2. carry out advanced Parcel delivery options LOut3. outline the key strategies for the improvement of parcel delivery LOut4. recognize the characteristics of Parcels lockers and the benefits of parcel pickups stations	1 1 1 1	multiple choice
8	<i>Soft Skills for Postmen</i>	U3.1. Critical Thinking and Decision Making U3.2. Ability to handle pressure - time & stress management U3.3. Accident prevention & Crisis Management U3.4. Good Memory: The ability to remember information such as words, numbers, images, faces and processes.	presentation presentation + 1 animated video presentation presentation, extra reading	LOut1. examine the pros and cons of each situation and choose the most appropriate solution LOut2. apply time management skills in order to make the most of the time they have LOut3. cultivate solutions in order to be proactive and prevent crisis in the post office LOut4. identify ways to reinforce their good memory during the job	1 1 1 1	multiple choice

8

Modules	Module Title	Units		Learning Outcomes	Hours	Assessment Methods
	<i>The New Age Front Office Employee: What is the daily work of a Front Office Employee in the New Postal Era?</i>	INTRODUCTORY VIDEO: The New Age Front Office Employee: What is the daily work of a Front Office Employee in the New Postal Era?	video	LOut1. understand the needs and new drivers of postal sector in the new post era LOut2. know what are the main task/ duties and skills needed by the New Age FOE		n/a
7	<i>Customer service skills & selling techniques</i>	U2.1. Customer- centric approach: improve customer experience, enabling personalized customer experience U2.2. Customer Conflict Resolution U2.3. Selling techniques U2.4. Promotion channels and social media	presentation, manual presentation presentation, manual presentation	LOut1. understand how to improve the customer service experience LOut2. avoid or manage conflicts with customers LOut3. apply selling techniques to gain maximum effectiveness LOut4. understand the language and principles of digital marketing and promotion in postal sector	1 1 1 1	multiple choice
8	<i>The emergence of e-commerce: How to manage new "e-services" and products</i>	U3.1. Introduction to e-commerce and modern digital applications U3.2. Basic knowledge of e-commerce & customs clearance U3.3. Manage Posts in E-commerce U3.4. Handling Payment Procedure and Flow	presentation presentation presentation presentation	LOut1. detail what is meant by the term 'e-commerce' and examine some typical applications LOut2. describe briefly some of the technologies that are used to support applications LOut3. detail some of the problems that are encountered when managing e-shops etc. LOut4. understand the utilization of electronic payments and other electronic procedures in the post office	1 1 1 1	multiple choice
9	<i>Soft Skills for Front Office Employees</i>	U4.1. Flexibility and Adaptability to New Postal Era U4.2. Problem-Solving Ability and Quick and Flexible in Handling Difficult Situations U4.3. Initiative, creativity, and responsibility in the post office U4.4. Empathy & Emotional Intelligence	presentation presentation + 1 animated video presentation presentation	LOut1. understand the concept of adaptability and develop an increased awareness in current needs of postal market LOut2. explore and describe how they feel when being flexible and adaptable in the workplace LOut3. display a range of creativity skills in the post office LOut4. understand the benefits when adopting empathetic attitude in the workplace	1 1 1 1	multiple choice

12

NeWPOST Training Programme - A Joint VET Curriculum in the Postal Sector			
Courses	Modules	POSTMAN Training Programme	FOE Training Programme
	INTRO VIDEO	The New Age Postman: What is the daily work of a Postman in the New Postal Era?	The New Age Front Office Employee: What is the daily work of a Front Office Employee in the New Postal Era?
Core Course	1	Personal Data Protection: Rules, Policies and the Impact in Postal Sector	
		U1.1. Introduction in the concept of Personal Data	
		U1.2. Legal Framework Concerning Personal Data	
		U1.3. Subject's rights when Processing Personal Data - Personal data protection throughout the whole delivery chain	
		U1.4. Digital Economy, E-commerce and Personal Data	
		U1.5. Discretion Policy of Postal Enterprises	
	2	Privacy and Confidentiality Policies in the Postal Sector	
		U2.1. The Framework Concerning Postal Security (adapted to each country's specific regulation)	
		U2.2. Confidentiality Policy of Postal services	
		U2.3. Security Policy of Postal services	
		U2.4. Vulnerable Points of Postal Items	
		U2.5. Discretion Policy of Postal Enterprises	
	3	Communicating in multicultural environments	
		U3.1. Introduction to the main concept and aspects of Cultural Diversity	
		U3.2. Intercultural Competences and Values	
		U3.3. Understanding the codes of conduct and manners generally accepted in different societies and applying that to the post office	
		U3.4. Methods to communicate in different cultural contexts, with special reference to communication in the workplace	
		U3.5. Understanding potential cultural obstacles when communicating with customers (multicultural communication - serving immigrants/refugees and 3rd country nationals)	
	4	Transferable Skills for post office personnel	
		U4.1. What are the Soft Skills and why are they important?	
		U4.2. Communication and Social Skills	
		U4.3. Proactive interpersonal approach (emotional intelligence & active listening)	
		U4.4. Teamwork skills and team spirit	
		U4.5. Problem Solving and decision making	
	5	What means to be digitally savvy in the postal sector (IT and Digital Skills)	
		U5.1. Value added digital services (Digital signatures, time stamps, e-invoice, e-post etc.) - proximity and social services	
		U5.2. Digital Environment. How to organize, store and retrieve information - (Google Drive)	
		U5.3. Collaboration tools for everyday tasks - The example of Slack application	
		U5.4. New Technologies & breakthroughs for the postal industry (drones, Big Data, augmented reality, AGV etc.)	
		U5.5. Discretion Policy of Postal Enterprises	
	6	Logistics Management	
		U6.1. Introduction to logistics concepts and main activities	
		U6.2. Logistics Players and Postal Operators	
		U6.3. Stages of Delivery Process	
		U6.4. Classification of Postal Services	
	Specialization Courses	Basic Knowledge about Parcel delivery	
		U2.1. Domestic and International Parcels	
		U2.2. Parcel delivery options	
		U2.3. Ways to increase the parcel delivery efficiency	
		U2.4. Parcels lockers (Ebox) and Parcel pickups stations	
		Customer service skills & selling techniques	
		U2.1. Customer-centric approach: improve customer experience, enabling personalized customer experience	
		U2.2. Customer Conflict Resolution	
		U2.3. Selling techniques	
		U2.4. Promotion channels and social media	
		Soft Skills for Postmen	
		U3.1. Decision Making and critical thinking	
		U3.2. Ability to handle pressure - time & stress management	
		U3.3. Accident prevention & Crisis Management	
		U3.4. Good Memory: The ability to remember information such as words, numbers, images, faces and processes.	
		The emergence of e-commerce: How to manage new "e-services" and products	
		U3.1. Introduction to e-commerce & its applications	
		U3.2. Basic knowledge of e-commerce & customs clearance	
		U3.3. Manage Posts in E-commerce	
		U3.4. Handling Payment Procedure and Flow	
		Soft Skills for Front Office Employees	
		U4.1. Flexibility and Adaptability to New Postal Era	
		U4.2. Problem-Solving Ability and Quick and Flexible in Handling Difficult Situations	
		U4.3. Initiative, creativity, and responsibility in the post office	
		U4.4. Empathy & Emotional Intelligence	

3.4. Rezultatele învățării

Proiectul NewPost va dezvolta curricula comună utilizând **abordarea rezultatelor învățării**. Conform **Cedefop**, abordarea rezultatelor învățării deplasează accentul de la durata învățării și instituția unde are loc la învățarea efectivă și cunoștințele, abilitățile și competențele care au fost sau ar trebui dobândite prin procesul de învățare "(Cedefop 2013: USING REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII. Seria cadru european de calificări)¹.

Abordarea rezultatelor învățării are o importanță semnificativă în proiectarea programelor comune pentru diferite țări, deoarece funcționează ca un instrument comun pentru interconectarea instrumentelor relevante pentru EFP, cum ar fi EQF, ECVET și EQAVET.

Se utilizează metode și proceduri de evaluare adecvate pentru a verifica dacă rezultatele învățării au fost atinse. Alinierea dintre rezultatele învățării, predare, învățare și evaluare ajută la îmbunătățirea

¹Oportunități de învățare și calificări în Europa, disponibil la: <https://ec.europa.eu/ploteus/content/descriptors-page>

coerenței, transparenței și a sensului experienței generale de învățare pentru cursanți și pentru toți ceilalți actori.

Rezultatele învățării sunt direct legate de evaluarea învățării. Ele definesc clar ce și cum trebuie evaluat. Acestea permit armonizarea în evaluarea performanței elevului, prin urmare, rezultatele învățării afectează procesul de predare și învățare prin evaluare.

În această înțelegere, scopurile integrării rezultatelor învățării în proiectarea **curriculumului** sunt:

- Pentru a defini așteptările fiecărei activități de învățare.
- Pentru a ghida formatorii în procesul de predare, alegerea metodelor etc..
- Pentru a informa cursanții despre ceea ce se așteaptă să facă / să știe după activitatea de învățare.

Rezumând, rezultatele învățării explică ceea ce se așteaptă ca instruitul **să știe și să poată face**, după ce a finalizat programul de formare. Acestea descriu procesul de învățare în sine și clarifică la ce să ne așteptăm în timpul evaluării.

De-a lungul procesului de predare și învățare, precum și în aranjamentele de evaluare, rezultatele învățării bine scrise permit atât profesorilor, cât și cursanților să aibă o imagine clară a rezultatelor cursurilor sau unităților.

→ Metodologia selectată pentru dezvoltarea rezultatelor învățării NewPost este Taxonomia Bloom, împărțită în cele șase niveluri de obiective, așa cum se arată în imagine:



Bloom's Taxonomy folosește verbe de acțiune într-un cadru de înțelegere a diferitelor niveluri de învățare, inspirate și de structura și vocabularul Cadrului european de calificare (EQF).

Fiecare afirmație, după afirmația comună despre audiență („Un cursant...”), ar trebui să înceapă cu un verb de acțiune precis (activ), urmat de obiectul verbului urmat de o frază care dă contextul. În general, este benefic să folosiți un singur verb pentru o declarație a rezultatelor învățării, cu excepția cazurilor în care trebuie descrisă în plus complexitatea rezultatelor specifice ale învățării.

La finalizarea acestui curs, cursantul va putea:

- ✓ **să definească** evoluțiile viitoare în sectorul poștal

Întrebările de evaluare în timpul dezvoltării rezultatelor învățării sunt:

- ✓ *Ce cunoștințe s-au dobândit?*
- ✓ *Ce abilități au fost dezvoltate?*
- ✓ *S-au schimbat atitudinile / tendințele?*

Am dezvoltat cel puțin trei (3) rezultate ale învățării pentru fiecare unitate, folosind verbele de acțiune din lista următoare:

Nivelul de înflorire	Verbe cheie (cuvinte cheie)
Crea	proiectează, formulează, construiește, inventează, creează, compune, generează, derivă, modifică, dezvoltă, adaptează, elaborează, formulează, originează, propune, imaginează.
A evalua	alege, susține, relaționează, determină, apără, judecă, notează, compară, contrastează, argumentează, justifică, susține, convinge, selectează, evaluează, estimează, evaluează.
A analiza	clasifica, descompune, clasifică, analizează, diagramă, ilustrează, critică, simplifică, asociază, compară, presupune, contrastează, examinează, inspectează.
Aplica	calculează, prezice, aplică, rezolvă, ilustrează, folosește, demonstrează, determină, modelează, realizează, prezintă, utilizează.
A intelege	descrie, explică, parafrazează, repetă, dă exemple originale, rezumă, contrastează, interpretează, discută, clasifică, compară, conturează, raportează.
Tine minte	enumeră, recită, conturează, definește, nume, potrivire, citat, reamintesc, identifică, etichetează, recunoaște, alege, relaționează, selectează, arată.

3.5. DigiComp2.1. Competențe

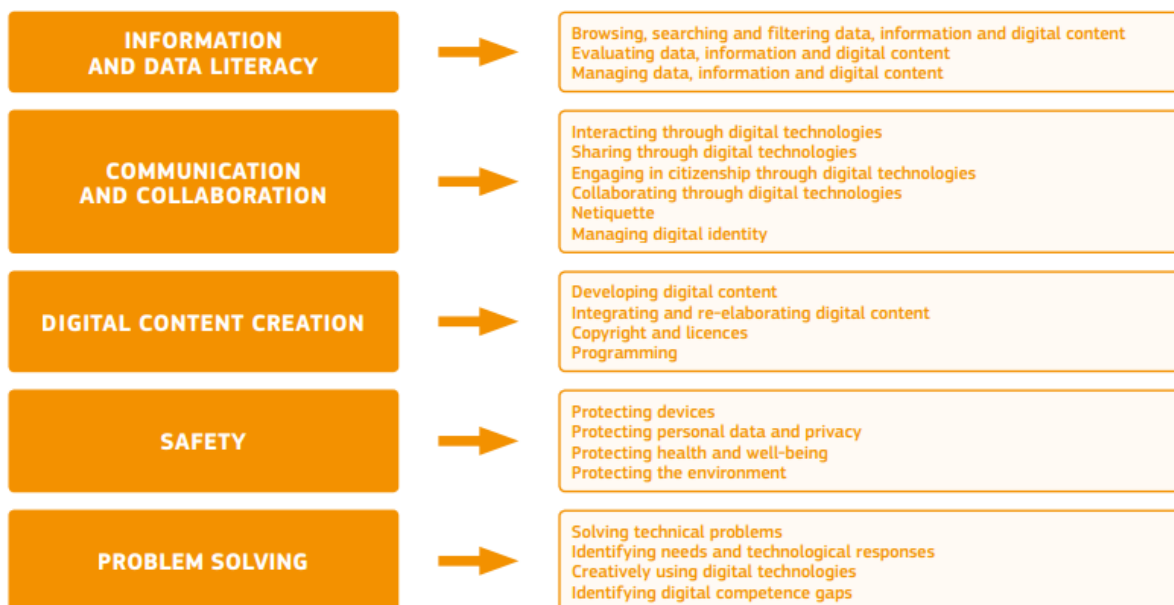
Parteneriatul NewPost, sub coordonarea AKMI, ca partener responsabil pentru proiectarea planurilor de învățământ, a decis să **adopte DigComp: un cadru pentru dezvoltarea și înțelegerea competențelor digitale în Europa și aliniat la cadrul european al calificărilor**.

DigComp este un cadru european care definește domeniile de competență care sunt văzute ca componente ale cetățeniei electronice. Aplicarea DigComp de către proiectul NewPost este una dintre realizările cheie la nivel european și va ajuta proiectul într-un mod pozitiv atunci când va fi evaluat definitiv de Comunitatea Europeană.

Atât materialul de bază, cât și sarcinile practice se bazează pe nevoile identificate de cercetarea efectuată și vor fi îmbunătățite cu DigComp.

În plus față de DigComp, identifică 21 de competențe în cinci domenii cheie, descriind ce înseamnă să fii inteligent digital, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Cu o privire mai atentă, multe dintre analiza lacunelor de competențe NewPost pot fi identificate în cadrul.

DigComp's five key areas and 21 competences



3.6. Prezentare generală și descriere a modulelor

După cum s-a explicat deja, programa NeWPost constă din 6 module de bază, 2 module specializate pentru poștași și 3 module specializate pentru angajații Front Office.

6 Module de bază	2 Module pentru PM	3 module pentru FOE
• Protecția datelor cu caracter personal: reguli, politici și impactul în sectorul poștal • Politici de confidențialitate și confidențialitate în sectorul poștal • Comunicarea în medii multiculturale • Abilități transferabile pentru personalul oficiului poștal • Ce înseamnă să fii priceput digital în sectorul poștal (IT și abilități digitale) • Managementul logisticii	• Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor • Abilități ușoare pentru poștași	• Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare • Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse • Abilități ușoare pentru angajații Front Office

Codul de Modul	Titlul Documentului	Codul Unitatii	Titlul Unitatii	Descrierea Unitatii
CC1	Protecția datelor cu caracter personal: reguli, politici și impactul în sectorul poștal	CC1.U1.	<i>Introducere în conceptul de date cu caracter personal</i>	- o Definiția și conceptul datelor cu caracter personal - o Descrierea informațiilor care constituie date cu caracter personal și a informațiilor care nu - o Categoriile de date cu caracter personal - o Exemple de date personale cu accent pe mediul poștal
		CC1.U2.	<i>Cadrul legal privind datele cu caracter personal</i>	- o Introducere în Regulamentul (UE) 2016/679 - o Structura Regulamentului (UE) 2016/679 - o Sancțiuni și sancțiuni conform GDPR - o Autoritățile de protecție a datelor cu caracter personal și entitățile implicate și rolul lor în implementarea GDPR
		CC1.U3.	<i>Drepturile subiectului la prelucrarea datelor cu caracter personal - Protecția datelor cu caracter personal pe întregul lanț de livrare</i>	- o Drepturile persoanelor vizate - o Informații care trebuie furnizate în cazul în care datele personale sunt colectate de la persoana vizată - o Lucruri pe care trebuie să le faceți la locul de muncă
		CC1.U4.	<i>Economie digitală, comerț electronic și date cu caracter personal</i>	Subiecte de discutat cu RPD - o Care este impactul GDPR asupra economiei digitale și a comunicațiilor digitale? - o Care este relația dintre protecția datelor și comerțul electronic? - o Ce măsuri trebuie luate pentru ca o companie să respecte în permanență cerințele de securitate GDPR? - o Ce tehnici ar putea fi urmate pentru gestionarea accesului utilizatorilor și a tehnicilor de protecție a datelor cu caracter personal în cadrul organizației?
CC2	Politici de confidențialitate și confidențialitate în sectorul poștal	CC2.U1.	<i>Cadrul privind securitatea poștală (adaptat reglementărilor specifice fiecărei țări)</i>	- o Conceptul de securitate poștală - o Principalele activități legate de securitatea poștală
		CC2.U3.	<i>Politica de confidențialitate a serviciilor poștale</i>	- o Conceptul de confidențialitate - o Cadrul de reglementare în Grecia - o Încălcarea confidențialității
		CC2.U3.	<i>Politica de securitate a serviciilor poștale</i>	- o Termeni și definiții - o Conceptul de securitate - o Mărfuri periculoase și articole poștale interzise - o Standarde de securitate poștală
		CC2.U4.	<i>Puncte vulnerabile de articole poștale</i>	- o Mărfuri periculoase și articole poștale interzise - o Puncte vulnerabile pentru a asigura securitatea - o Puncte vulnerabile pentru a asigura confidențialitatea
		CC2.U5.	<i>Politica de discreție a întreprinderilor poștale</i>	- o Conceptul de discreție - o Cadrul de reglementare în Grecia pentru discreție - o Încălcarea discreției - o Obligațiile și penalitățile întreprinderilor poștale

CC3	Comunicarea în medii multiculturale	CC3.U1.	<i>Introducere în principalul concept și aspect al diversității culturale</i>	- o Introducere la cultură - o Conceptul și aspectele diversității - o Definiția diversității culturale - o Faze de șoc cultural
		CC3.U2.	<i>Competențe și valori interculturale</i>	- o „Un nou tip de alfabetizare” - o Înțelegerea complexităților terminologice - o Dezvoltare interculturală
		CC3.U3.	<i>Înțelegerea codurilor de conduită și a manierelor general acceptate în diferite societăți și aplicarea acestora la oficiul poștal</i>	- o Coduri culturale și Cod de conduită - o Abordarea problemelor etice - o Exemple de coduri și moduri culturale în țări terțe
		CC3.U4.	<i>Metode de comunicare în diferite contexte culturale, cu referire specială la comunicarea la locul de muncă</i>	- o Comunicare interculturală - o Provocări pentru comunicarea între culturi - o Comunicare non verbală și limbajul corpului
		CC3.U5.	<i>Înțelegerea potențialelor obstacole culturale atunci când comunicăm cu clienții (comunicare multiculturală - deservirea imigranților / refugiaților și a resortisanților țărilor terțe)</i>	- o Principalele obstacole în comunicarea interculturală - o Stiluri de comunicare ale diferitelor culturi - o Îmbunătățirea comunicării interculturale
CC4	Abilități transferabile pentru personalul oficiului poștal	CC4.U1.	<i>Ce sunt Soft Skills și de ce sunt importante?</i>	- o Ce sunt abilitățile soft? - o Importanța Soft Skills
		CC4.U2.	<i>Comunicare și abilități sociale</i>	- o Ce este comunicarea? - o Modele de comunicare - o Tipuri și forme de comunicare - o Reguli și sfaturi pentru comunicarea în oficiul poștal
		CC4.U3.	<i>Abordare interpersonală proactivă (inteligentă emoțională și ascultare activă)</i>	- o Proactivitate - o Ascultare eficientă - o Inteligență emoțională
		CC4.U4.	<i>Abilități de lucru în echipă și spirit de echipă</i>	- o Abilități de lucru în echipă - o Abilitatea spiritului echipei - o Sarcini de autoevaluare
		CC4.U5.	<i>Rezolvarea problemelor și luarea deciziilor</i>	- o Abilitate de rezolvare a problemelor - o Abilitate de luare a deciziilor - o Sarcini de autoevaluare
CC5	Ce înseamnă să fii priceput digital în sectorul poștal (IT și abilități digitale)	CC5.U1.	<i>Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poștă electronică etc.) - servicii de proximitate și sociale</i>	- o Servicii digitale cu valoare adăugată - o Proximitate și servicii sociale
		CC5.U2.	<i>Mediu digital. Cum se organizează, se stochează și se recuperează informații - (Google Drive)</i>	- o Introducere în mediul digital - o Introducere la Google Drive - o Funcțiile Google Drive - o Lucrați mai inteligent cu aplicații - o Avantajele utilizării Google Drive
		CC5.U3.	<i>Instrumente de colaborare pentru sarcinile de zi cu zi - Exemplul aplicației Slack</i>	- o Introducere în Slack - o Începând cu Slack - o Lucrul în cadrul Slack - o Integrare slabă - o Avantajele utilizării Slack

		CC5.U4.	<i>Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.)</i>	- o Înțelegerea noilor tehnologii și influența lor asupra operațiunilor poștale - o Aplicarea Dronelor - o Aplicarea aplicației Big Data a realității augmentate - o Aplicarea AVG
CC6	Managementul logisticii	CC6.U1.	<i>Introducere în concepte logistice și activități principale</i>	- o Definiție și componente principale ale logisticii - o Patru funcții cheie ale fazelor logistice ale logisticii - o De ce este logistica importantă pentru succesul întreprinderii poștale?
		CC6.U2.	<i>Jucători de logistică și operatori poștali</i>	- o Concurență în sectorul logistic - o Companiile de livrare - o Operatori poștali desemnați
		CC6.U3.	<i>Etapale procesului de livrare</i>	- o Definirea procesului de livrare - Procesul național de livrare - Procesul de livrare internațional
		CC6.U4.	<i>Clasificarea serviciilor poștale</i>	- o Clasificarea serviciilor poștale - o Servicii poștale inovatoare
PM2	Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor	PM2.U1.	<i>Colete interne și internaționale</i>	- o Ce este un colet intern? - o Ce este un colet internațional?
		PM2.U2.	<i>Opțiuni de livrare a coletelor</i>	- o Care sunt diferitele opțiuni de livrare? - o Opțiuni de livrare în Grecia. Paradigma ELTA - o Puncte de livrare
		PM2.U3.	<i>Modalități de creștere a eficienței livrării coletelor</i>	- o Tendințe de livrare - o Modalități de a îmbunătăți experiența de livrare a coletelor - o Importanța livrării în aceeași zi - o Comerț electronic și livrare colete
		PM2.U4.	<i>Dulapuri pentru colete (Ebox) și stații de colectare a coletelor</i>	- o Ce este un Parchel Locker? - o Caracteristici și funcții - o Avantajele dulapurilor pentru colete - o Exemple și bune practici
PM3	Abilități ușoare pentru poștași	PM3.U1.	<i>Luarea deciziilor și gândirea critică</i>	- o Gândire critică - o Luarea deciziilor - o Cerere
		PM3.U2.	<i>Abilitatea de a face față presiunii - gestionarea timpului și a stresului</i>	- o Managementul stresului - o Managementul timpului - o Reziliență și atenție
		PM3.U3.	<i>Prevenirea accidentelor și gestionarea crizelor</i>	- o Managementul crizelor - o Exemplu de gestionare a crizelor în oficiul poștal - o Prevenirea accidentelor
		PM3.U4.	<i>Memorie bună: abilitatea de a vă aminti informații precum cuvinte, numere, imagini, fețe și procese.</i>	- o Cum să rețineți numerele / cuvintele - o Rețineți numărul de telefon lung / cifrele / cuvintele - o Rețineți locația / hărțile
FC2	Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare	FC2.U1.	<i>Abordare centrată pe client: îmbunătățiri experiența clientului, permițând o experiență personalizată a clientului</i>	- o Definirea abordării centrate pe client - o Necesitatea implementării abordării centrate pe client - o Elemente ale abordării centrate pe client - o Avantajele și beneficiile abordării centrate pe client
		FC2.U2.	<i>Rezolvarea conflictelor clienților</i>	- o Introducere în conflictele clienților - o Pași pentru gestionarea conflictelor clienților - o Sfaturi suplimentare pentru gestionarea conflictelor clienților - o Cerere

		FC2.U3.	<i>Tehnici de vânzare</i>	- o Definirea tehnicii de vânzare și pașii majori - o Mix de prezentare - o Tehnici pentru întâlnirea obiecțiilor - o Închiderea vânzării - o Situații provocatoare de vânzări
		FC2.U4.	<i>Canalele de promovare și social media</i>	- o Marketing și promovare - o Marketing prin e-mail - o Social Media - o Strategia Social Media
FC3	Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse	FC3.U1.	<i>Introducere în comerțul electronic și aplicațiile sale</i>	- o Introducere în comerțul electronic - o Aplicații de comerț electronic - o Regulile comerțului electronic - o Platforme de comerț electronic
		FC3.U2.	<i>Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vămuirea</i>	- o Bazele comerțului electronic - o Automatizarea comerțului electronic - o clearance-ul vamal - o Tariful și impactul acestuia asupra comerțului electronic - o Probleme juridice pentru companiile de comerț electronic
		FC3.U3.	<i>Gestionați postările în comerțul electronic</i>	- o Îndeplinirea comenzii de comerț electronic - o Servicii online - o Compararea produselor și căutarea - o Site-uri web de comparație a prețurilor - o Compararea prețurilor Aplicații mobile
		FC3.U4.	<i>Gestionarea procedurii de plată și fluxului</i>	- o Metode de plată prin comerț electronic Plăți electronice - o Plăți la oficiul poștal - o Ramburs (COD) CryptoCurrency în e-commerce
FC4	Abilități ușoare pentru angajații Front Office	FC4.U1.	<i>Flexibilitate și adaptabilitate la noua eră poștală</i>	- o Flexibilitate - o Adaptabilitate - o Adaptabilitate la noile tendințe din sectorul poștal
		FC4.U2.	<i>Capacitate de rezolvare a problemelor și rapidă și flexibilă în gestionarea situațiilor dificile</i>	- o Rezolvarea conflictelor clienților și rezolvarea problemelor - o Răspuns rapid la situații dificile - o Răspuns flexibil la situații dificile - o Cerere
		FC4.U3.	<i>Inițiativă, creativitate și responsabilitate în oficiul poștal</i>	- o Inițiativă - o Creativitate - o Responsabilitate
		FC4.U4.	<i>Empatie și inteligență emoțională</i>	- o Ce este Empatia? - o Cum să dezvoltăm Empatia în oficiul poștal? - o Inteligența emoțională

Descrierea modului

Titlul de modul

Reguli de protecție a datelor cu caracter personal, politici și impactul asupra sectorului poștal

Codul de modul

C.C.1. (Curs de bază, modulul 1)

Descrierea modului

Scopul acestor module este de a introduce cursanților conceptul de bază și principiile protecției datelor și, astfel, să prețuiască semnificația protecției datelor cu caracter personal. Vor fi examinate multe aspecte diferite ale datelor cu caracter personal, vor fi furnizate informații despre ceea ce sunt considerate date cu caracter personal și ceea ce nu este conform noilor reguli GDPR, însoțite de exemple. În acest context,

Domeniul de cunoștințe	cursanții vor putea învăța semnificația juridică a protejării datelor cu caracter personal și a transferului de date în întregul lanț de livrare din sectorul poștal, să înțeleagă politicile de protecție a datelor la nivel european și, în cele din urmă, să poată înțelege modul în care GDPR a conturat comunicarea poștală în cadrul sectorului. După finalizarea cursului, toți cursanții vor putea identifica între datele personale și nu datele personale și vor respecta toate principiile adecvate de protecție a datelor.
	Protectia Datelor
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> LOut1 înțelege „ceea ce este” și „ceea ce nu este” datele personale LOut2 cunoaște cadrul juridic european și național actual în comparație cu Noua Structură a Regulamentului (UE) 2016/679 și inovațiile sale. LOut3 înțelege modul în care datele personale influențează întregul lanț de livrare din sectorul poștal LOut4 explorează utilizarea datelor cu caracter personal prin economia digitală și în comerțul electronic
Conținut	Conținut (Unități) U1.1. Introducere în conceptul de date cu caracter personal U1.2. Cadrul european pentru protecția datelor U1.3. Drepturile subiectului la prelucrarea datelor cu caracter personal - Protecția datelor cu caracter personal pe întregul lanț de livrare U1.4. Economie digitală, comerț electronic și date cu caracter personal
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple
Descrierea de modul	
Titlul de modul	<i>Politici de confidențialitate și confidențialitate în sectorul poștal</i>
Codul de Modul	<i>C.C.2. (Curs de bază, modulul 2)</i>
Descrierea modulului	Scopul acestor module este de a introduce cursanților conceptele de bază și cadrele de politici privind confidențialitatea și confidențialitatea în sectorul poștal. Pe baza acestora, cursanții vor dezvolta abilități pentru a înțelege reglementările privind confidențialitatea și confidențialitatea, pentru a analiza conținutul politicii de securitate din sector și pentru a identifica aplicația greșită în ceea ce privește politicile de confidențialitate din sectorul poștal.
Domeniul de cunoștințe	Securitate, confidențialitate, confidențialitate, discreție
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u>

Conținut	LOut1 înțelege importanța confidențialității și confidențialității în sectorul poștal LOut2 aplică principiile confidențialității și securității în sectorul poștal LOut3 recunoaște punctele vulnerabile ale trimiterilor poștale LOut4 identifică aplicațiile și erorile din politica de discreție a întreprinderilor poștale
	U3.1. Cadrul privind securitatea poștală (adaptat reglementărilor specifice fiecărei țări) U3.2. Politica de confidențialitate a serviciilor poștale U3.3. Puncte vulnerabile de articole poștale U3.4. Politica de discreție a întreprinderilor poștale
Durata	5 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple
Descrierea Modulului	
Titlul de modul	<i>Comunicarea în medii multiculturale</i>
Codul de Modul	<i>C.C.3. (Curs de bază, modulul 3)</i>
Descrierea de modul	Scopul acestor module este de a introduce cursanților principiile comunicării interculturale, inclusiv principalele aspecte ale diversității culturale și obstacolele în comunicarea cu oameni din medii culturale diferite. În acest context, cursanții vor putea aplica metode astfel încât să faciliteze comunicarea cu clienții și să le sporească disponibilitatea de a răspunde în astfel de provocări într-un mod eficient și eficient.
Domeniul de cunoștințe	Comunicare interculturală
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> LOut1 explică principalele concepte ale diversității culturale LOut2 conturează aspectul valorilor și competențelor interculturale LOut3 aplică coduri specifice de conduită și maniere atunci când deservește clienții din medii culturale diferite LOut4 comunică mai bine cu clienții cu un background cultural diferit LOut5 înțelege și evaluează obstacolele din comunicarea interculturală
Conținut	U4.1. Principalul concept și aspecte ale diversității culturale U4.2. Competențe și valori interculturale U4.3. Înțelegerea codurilor de conduită și a manierelor general acceptate în diferite societăți și aplicarea acestora la oficiul poștal U4.4. Metode de comunicare în diferite contexte culturale, cu referire specială la comunicarea la locul de muncă U4.5. Înțelegerea potențialelor obstacole culturale atunci când comunicăm cu clienții (multicultural communication - serving immigrants/refugees and 3rd country nationals)

Durata	5 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple
Descrierea Modulului	
Titlul de modul	<i>Abilități transferabile pentru personalul oficiului poștal</i>
Codul de modul	<i>C.C.4. (Curs de bază, modulul 4)</i>
Descrierea de modul	Scopul acestor module este de a introduce cursanții, și anume angajații de la oficiul poștal, la aspectele de bază ale „competențelor ușoare”. Pe baza faptului că o combinație reușită de abilități „dure” și „moi” poate oferi perspective de carieră mai bune și poate crește capacitatea de angajare, acest modul este conceput pentru a crea elevilor dorința de a-și dezvolta în continuare abilitățile cognitive, pentru a-și consolida cariera. perspective și să fii mai eficient în situații reale de muncă.
Domeniul de cunoștințe	Abilități ușoare
Rezultatele Invatarii	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> LOut1 înțelege importanța îmbunătățirii competențelor lor ușoare în sectorul poștal LOut2 identifică tipurile de comunicare și interacționează într-un mod politicos și prietenos cu clienții LOut3 ilustrează principiul inteligenței emoționale și aplică tehnici de ascultare activă LOut4 stabilește relații bune cu colegii lor de echipă și înțelege importanța teambuilding-ului la locul de muncă LOut5 alege cea mai potrivită soluție atunci când rezolvă probleme și îmbunătățește abilitățile lor decizionale
Conținut	U4.1. Care sunt abilitățile soft și de ce sunt importante? U4.2. Comunicare și abilități sociale U4.3. Abordare interpersonală proactivă (inteligență emoțională și ascultare activă) U4.4. Abilități de lucru în echipă și spirit de echipă U4.5. Rezolvarea problemelor și luarea deciziilor
Durata	5 ore
Metoda de evaluare	Raspunsuri cu alegeri multiple

MODULE DESCRIPTION	
Module Title	<i>What means to be digitally savvy in the postal sector? (IT and Digital Skills)</i>

Moudle Code	<i>C.C.5. (Core Course, Module 5)</i>
Module Description	The aim of this modules is to facilitate the learners to the fact that the rapid technological developments have a great impact in the Postal Sector caused fundamental changes in the procedures and deliveries. As a result, new skills and new digital tools have emerged. Digital skills play a significant role in the sector and each postal employee should be familiar with them in order to increase their competitiveness in this thriving industry. This module will familiarize learners with handling of digital information and IT equipment in the workplace.
Knowledge Domain	Digital and IT skills
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> se familiarizează cu serviciile digitale, proximitatea și serviciile sociale <i>LOut2</i> organizează, stochează și recuperează date, informații și conținut în medii digitale. <i>LOut3</i> utilizează echipamentul IT și instrumentele relevante într-un mod adecvat <i>LOut4</i> înțelege mai bine noile tehnologii și influența lor în sectorul poștal
Continut	<i>U5.1.</i> Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poștă electronică etc.) - servicii de proximitate și sociale <i>U5.2.</i> Mediu digital. Cum se organizează, se stochează și se recuperează informații - (Google Drive) <i>U5.3.</i> Instrumente de colaborare pentru sarcinile de zi cu zi - Exemplul aplicației Slack <i>U5.4.</i> Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc..)
Durața	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIERE MODUL	
Titlul modului	<i>Managementul logisticii</i>
Codul modului	<i>C.C.6. (Core Course, Module 6)</i>
Descriere modul	Cu toate acestea, tipul sau dimensiunea companiei, se poate înțelege că implementarea logisticii este un element cheie pentru a ține pasul cu cerințele clienților și a depăși concurenții. Scopul acestor module este de a introduce cursanții în managementul logisticii și de a-i ajuta să înțeleagă rolul important al logisticii în reducerea costurilor și a timpului petrecut

Domeniul cunoștințelor	pentru a muta produsele dintr-un punct în altul și în asigurarea calității și valorii ridicate a lanțului de aprovizionare în sectorul poștal.
	Logistics, Postal Operators
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> <i>LOut1</i> înțelege serviciile logistice de bază și tehnicile conexe din sectorul poștal <i>LOut2</i> definește activitățile logistice de bază în întregul lanț de livrare <i>LOut3</i> explică utilizarea dulapurilor pentru colete <i>LOut4</i> emite bonuri, se ocupă de facturi și încasează sau înregistrează electronic taxele pentru serviciile furnizate
Cuprins	<i>U6.1.</i> Introducere în concepte logistice și activități principale <i>U6.2.</i> Jucători de logistică și operatori poștali <i>U6.3.</i> etapele procesului de livrare <i>U6.4.</i> Clasificarea serviciilor poștale
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIERE MODUL	
Titlul modului	<i>Poștașul New Age: Care este munca zilnică a unui poștaș în Noua Era Poștală?</i>
Codul modului	<i>P.C.1. (Postman Course, Introductory Video)</i>
Descriere modul	Acest videoclip introductiv va facilita cursanților tendințele actuale și noii factori determinanți ai schimbărilor care au transformat industria poștală. Pe baza acestui fapt, cursanții vor fi introduși în principalele noi sarcini și abilități care sunt cele mai dorite de Noua Era Poștală.
Domeniul cunoștințelor	Industria poștală
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</u> <i>LOut1</i> înțelege nevoile și noile mecanisme ale sectorului poștal în Noua Era Poștală <i>LOut2</i> știe care sunt principalele sarcini / îndatoriri și abilități de care are nevoie Poștașul New Age <i>U1.1.</i>
Cuprins	<i>U1.1.</i> Introducere în noii factori de schimbare în sectorul poștal <i>U1.2.</i> Introducere în principalele sarcini / îndatoriri și abilități cheie ale poștașilor din noua zonă poștală
Durață	15 min

Metoda de evaluare	-
--------------------	---

DESCRIEREA MODULULUI	
Titlul modulului	<i>Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor</i>
Codul modulului	<i>P.C.2. (Postman Course, Module 7)</i>
Descrierea modulului	Scopul principal al acestui modul este de a acoperi câteva caracteristici cheie ale transportului intern și internațional, tipurile diferitelor colete și diversele opțiuni de livrare existente. Cursanții vor dobândi, de asemenea, o înțelegere a modalităților de livrare mai bună a coletelor și a scrisorilor, inclusiv a beneficiilor utilizării dulapurilor pentru colete ca metodă de livrare.
Domeniul cunoștințelor	Livrarea coletului
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> înțelege și tipurile de colete și explică diferențele dintre ele <i>LOut2</i> realizează opțiuni avansate de livrare a coletelor <i>LOut3</i> clasifică, calculează, tabelează, rezumă datele numerice <i>LOut4</i> recunoaște caracteristicile dulapurilor pentru colete și beneficiile stațiilor de ridicare a coletelor
Cuprins	<i>U2.1.</i> Colete interne și internaționale <i>U2.2.</i> Opțiuni de livrare a coletelor <i>U2.3.</i> Modalități de creștere a eficienței livrării coletelor <i>U2.4.</i> Dulapuri pentru colete (Ebox) și stații de colectare a coletelor
Durața	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA MODULULUI	
Titlul modulului	<i>Abilități ușoare pentru poștași</i>
Codul modulului	<i>P.C.3. (Postman Course, Module 8)</i>
Descrierea modulului	Acest modul va acoperi o varietate de abilități interpersonale și profesionale care sunt necesare poștașilor pentru a fi eficienți și productivi în sectorul poștal. Acest modul prezintă importanța și aplicarea proceselor de gândire critică, gestionarea timpului și a stresului, prevenirea accidentelor și gestionarea crizelor în oficiul poștal și, în cele din urmă, câteva sfaturi pentru o bună dezvoltare a memoriei.
Domeniul cunoștințelor	Abilități ușoare
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u>

	<i>LOut1</i> examinează avantajele și dezavantajele fiecărei situații și alege cea mai potrivită soluție <i>LOut2</i> aplică abilități de gestionare a timpului pentru a profita la maximum de timpul pe care îl au <i>LOut3</i> cultivă soluții pentru a fi proactivi și pentru a preveni criza la oficiul poștal <i>LOut4</i> identifică modalități de a-și consolida buna memorie în timpul lucrului
Cuprins	<i>U3.1.</i> Gândirea critică și luarea deciziilor <i>U3.2.</i> Abilitatea de a face față presiunii - gestionarea timpului și a stresului <i>U3.3.</i> Prevenirea accidentelor și gestionarea crizelor <i>U3.4.</i> Memorie bună: abilitatea de a vă aminti informații precum cuvinte, numere, imagini, fețe și procese.
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA MODULULUI	
Titlul modulului	<i>Angajatul Front Office New Age: Care este activitatea zilnică a unui angajat Front Office în Noua Era Poștală?</i>
Codul modulului	<i>F.C.1. (Front Office Employee Course, Introductory Video)</i>
Descrierea modulului	Acest modul introductiv va facilita cursanților tendințele actuale și noii factori determinanți ai schimbărilor care au transformat industria poștală. Pe baza acestui fapt, cursanții vor fi introduși în principalele noi sarcini și abilități care sunt cele mai dorite de Noua Era Poștală.
Domeniul cunoștințelor	Industria postală
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> înțelege nevoile și noile mecanisme ale sectorului poștal în Noua Era Poștală <i>LOut2</i> știe care sunt principalele sarcini / îndatoriri și abilități necesare angajatului New Age Front Office
Cuprins	<i>U1.1.</i> Introducere în noii factori de schimbare în sectorul poștal <i>U1.2.</i> Introducere în principalele sarcini / îndatoriri și abilități cheie ale poștașilor în Noua Era Poștală
Durață	15 min
Metoda de evaluare	-

DESCRIEREA MODULULUI	
Titlul modulului	<i>Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare</i>
Codul Moudle	<i>F.C.2. (Front Office Employee Course, Module 7)</i>
Descrierea modulului	Acest modul are ca scop introducerea cursanților în serviciile pentru clienți și tehnicile de vânzare. Vor fi examinate diferite abordări centrate pe client, strategii de soluționare a conflictelor clienților și diverse abilități de vânzare. În cele din urmă, acest modul va acoperi conceptele de bază de marketing și promovare, inclusiv strategii de social media și marketing digital.
Domeniul cunoștințelor	Servicii clienți, vânzări
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> înțeleg cum să îmbunătățească experiența de service pentru clienți <i>LOut2</i> evită sau gestionează conflictele cu clienții <i>LOut3</i> aplică tehnici de vânzare pentru a obține o eficiență maximă <i>LOut4</i> înțelege limbajul și principiile marketingului și promovării digitale în sectorul poștal
Cuprins	<i>U2.1.</i> Abordare centrată pe client: îmbunătățiți experiența clientului, permițând o experiență personalizată a clientului <i>U2.2.</i> U2.2. Rezolvarea conflictelor clienților <i>U2.3.</i> U2.3. Tehnici de vânzare <i>U2.4.</i> U2.4. Canalele de promovare și social media
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA MODULULUI	
Titlul modulului	<i>Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse</i>
Codul Moudle	<i>F.C.3. (Front Office Employee Course, Module 8)</i>
Descrierea modulului	Scopul acestui modul este de a introduce cursanților elementele de bază ale comerțului electronic, aplicațiile sale și rolul semnificativ pe care îl joacă pentru sectorul poștal. În special, modulul va acoperi diferite aspecte ale comerțului electronic, cum ar fi tipurile de comerț electronic, licență personalizată, aplicații mobile în comerțul electronic, compararea produselor, plăți online,etc.
Domeniul cunoștințelor	Comtert online

Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> <i>LOut1</i> detaliază ce se înțelege prin termenul „comerț electronic” și examinează câteva aplicații tipice <i>LOut2</i> descrie pe scurt câteva dintre tehnologiile utilizate pentru a sprijini aplicații <i>LOut3</i> detaliază câteva dintre problemele întâmpinate la gestionarea magazinelor electronice etc. <i>LOut4</i> înțelege utilizarea plăților electronice și a altor proceduri electronice în oficiul poștal
Cuprins	<i>U3.1.</i> Introducere în comerțul electronic și aplicații digitale moderne <i>U3.2.</i> Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vămuirea <i>U3.3.</i> Gestionarea Postarea în comerțul electronic <i>U3.4.</i> Gestionarea procedurii de plată și a fluxurilor
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA MODULULUI	
Titlul modulului	<i>Abilități ușoare pentru angajații Front Office</i>
Codul Moodle	<i>F.C.4. (Front Office Employee Course, Module 9)</i>
Descrierea modulului	Acest modul va acoperi o varietate de competențe interpersonale și profesionale, care sunt necesare angajaților Front Office pentru a fi eficienți și productivi în sectorul poștal. Acest modul prezintă importanța și aplicarea adaptabilității și flexibilității, care sunt cu adevărat importante pentru performanța cursanților și succesul în sarcinile lor zilnice la oficiul poștal. De asemenea, include unități despre gestionarea problemelor cu o manieră rapidă și flexibilă, inițiativă și responsabilitate în oficiul poștal și, în cele din urmă, empatie și inteligență emoțională.
Domeniul cunoștințelor	Abilități ușoare
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> <i>LOut1</i> înțelege conceptul de adaptabilitate și dezvoltă o conștientizare crescută în nevoile actuale ale pieței poștale <i>LOut2</i> explorează și descrie cum se simt atunci când sunt flexibili și adaptabili la locul de muncă <i>LOut3</i> afișează o serie de abilități de creativitate în oficiul poștal <i>LOut4</i> înțelege beneficiile atunci când adoptă atitudine empatică la locul de muncă
Cuprins	<i>U4.1.</i> Flexibilitate și adaptabilitate la noua eră poștală <i>U4.2.</i> Capacitate de rezolvare a problemelor și rapidă și flexibilă în gestionarea situațiilor dificile <i>U4.3.</i> Inițiativă, creativitate și responsabilitate în oficiul poștal <i>U4.4.</i> Empatie și inteligență emoțională

Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

4. Faza de dezvoltare

Faza de dezvoltare include producerea materialului educațional (conținut) care se bazează pe proiectarea realizată în faza anterioară. După producție, ulterior va fi încărcat pe platforma MOOC.

În faza de dezvoltare, autorii ar putea colabora cu dezvoltatori multimedia, experți video (personal tehnic), care ar putea contribui la crearea sau editarea videoclipurilor educaționale calitative și a materialelor educaționale digitale suplimentare, așa cum este descris în faza de proiectare.

În același timp, echipa tehnică stabilește platforma MOOC, integrează materialul educațional în platformă (conform modulului cursului, șabloanele activităților de învățare) și creează manualele platformei.

Principalele rezultate ale acestei etape sunt: (a) producerea de materiale de învățare, (b) selectarea obiectelor / activităților de învățare (material de bază, suport suplimentar, obiecte de învățare de colaborare și evaluare), (c) sondaje pre-post, (d) Quiz Bank, (e) manualul utilizatorului pentru platforma MOOC.

4.1. Material educațional

După examinarea amănunțită a rezultatelor cercetării, s-a dovedit că, în ciuda faptului că sunt mai mult sau mai puțin avansați tehnologic, angajații poștali din Grecia, Bulgaria și România au identificat că abilitățile care sunt în mare parte necesare în profesia lor sunt abilități digitale și soft..

Pentru a aborda problema de mai sus, proiectul NewPost va oferi cursanților o nouă Curriculă comună de calificare, care va acoperi lipsurile de competențe din sectorul poștal.

Am creat câteva șabloane astfel încât toți creatorii de conținut să urmeze aceeași structură atunci când dezvoltă materialul de instruire. Deci, împărtășim șabloane pentru dezvoltarea unităților (format pptx) și dezvoltarea citirilor suplimentare, manuale, scenarii și alte activități (format word).

Mai mult, stabilim o listă de criterii pentru materialul de instruire și conținutul acestuia:

- îndeplinește criteriile OER (resurse accesibile și liber de partajat sub anumite licențe)
- ușor de navigat și intuitiv de utilizat
- de un asemenea interes și valoare încât să atragă cititori
- construiți pe experiențe și cunoștințe ale cursanților
- de înțeles de grupul de vârstă / grupul social
- să conțină informații actualizate despre un subiect
- solid din punct de vedere educațional, în concordanță cu teoria și practica actuală
- sursă de încredere = autori / editori / editori recunoscuți ca având cunoștințe specializate

- conține suficiente informații
- format și aspect atrăgător

În special, pentru dezvoltarea unităților în format pptx, am aplicat următoarele instrucțiuni, pentru a structura documentul:

- Dați titlul fiecărui modul în coperta frontală
- Formulați, la începutul fiecărui modul, obiectivele și obiectivele (până la 5-6 rânduri)
- Selectați cu atenție 3-5 cuvinte cheie
- Furnizați cuprinsul unității sale
- Creați cel puțin 3-4 secțiuni pe unitate
- Furnizați textul principal cu formatul unei prezentări (pptx)
- Furnizați adrese URL suplimentare și resurse online chiar în diapozitivul ppt (nu numai la sfârșitul acestuia)
- Material audiovizual (imagini, grafice, infografii, studii de caz și videoclipuri) legat în mod clar de subiectul specific
- Activități de evaluare și exerciții / Quiz / Sarcini de auto-reflecție
- Lista de referințe / bibliografie pentru lectură ulterioară
- Conținutul trebuie să fie clar și cuprinzător, deoarece nivelul EQF este 4 și 5
- Folosiți un limbaj simplu și clar
- Trebuie personalizat în mediul de lucru al oficiului poștal
- Adăugați paradigme de situație reală (scenarii de caz de utilizare sau dialoguri etc.)
- Adăugați sarcini de auto-reflecție pe abilități specifice și activități scurte.
- Lungimea trebuie să fie de 25-30 diapozitive pe unitate.
- Utilizați imagini frumoase, infografice, pictograme etc..

Sursa pentru toate imaginile / videoclipurile terților trebuie recunoscută în mod clar. Pentru a evita distragerea atenției elevului de la zona de învățare, acest lucru poate fi făcut cu caractere mai mici (8-10) și plasat discret sub imagine.

În cazul în care materialul de formare a fost produs în mod explicit pentru proiectul NeWPost, acesta ar trebui să conțină sigla programului de finanțare Erasmus +, responsabilitatea respectivă și nota de licență în cadrul OER, în funcție de licența pe care consorțiul de proiect decide să o folosească. Pentru mai multe informații despre diferitele licențe și cererea acestora, consultați: <https://creativecommons.org/faq/>

În cele din urmă, am produs următoarele tipuri de materiale de instruire:

Type of Training Material	Amount
Video Lectures	18
PowerPoint Presentations	46
Manuals	10
Case studies/Scenarios	6
Experiential learning exercises & Activities	5
Animated Videos	10
Video Interviews with experts	6

4.2.Obiecte de învățare (activități)

Obiectul de învățare este orice entitate, digitală sau non-digitală, care poate fi utilizată, refolosită sau referențiată în timpul învățării susținute de tehnologie. Exemple de obiecte de învățare includ conținut multimedia, conținut de instruire, software de instruire și instrumente software la care se face referire în timpul învățării susținute de tehnologie.

Exemple de resurse digitale reutilizabile mai mici includ imagini sau fotografii digitale, animații și clipuri video, mici bucăți de text, animații și aplicații mai mici disponibile prin web. Exemple de resurse digitale reutilizabile mai mari includ pagini web întregi care combină text, imagini și alte mijloace sau aplicații care oferă o experiență educațională completă.

Conținutul lor poate varia de la text simplu la prezentare online cu audio până la studii de caz, scenarii interactive de ramificare și învățare bazată pe proiecte prin activități de eLearning colaborative. Fie în format text, fie în format multimedia, acest lucru nu face nicio diferență, atâta timp cât acestea acoperă un singur obiectiv de învățare al cursului eLearning. Varietatea suporturilor alternative cu care pot fi prezentate le face, de asemenea, ideale pentru prezentarea adaptivă a conținutului în eLearning.

O tipologie a mai multor tipuri de obiecte de învățare poate include:

1. Lecturi (Citiți-l)
2. Exercițiu / activitate (exersați-l)
3. Video (vizionați-l)
4. Jocuri (Joacă-l)
5. Prezentare (Arată-o)
6. Proiecte mici (aplicați-l)
7. Teste / alegere multiplă (Evaluează-l)

În proiectul NeWPost, încorporăm diferite tipuri de obiecte de învățare pentru a facilita un curs mai interesant și mai prietenos cu ochii.

În grafic, am clasificat obiectele de învățare în trei grupuri principale (1) nucleu, (2) material de sprijin suplimentar și (3) obiecte de învățare de evaluare.

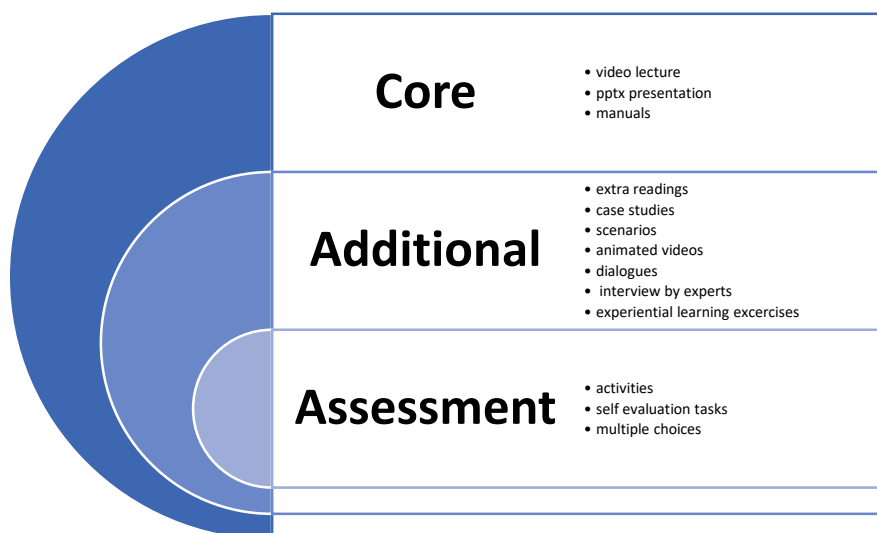
4.3. Evaluarea cursanților

Evaluarea este pasul care ajută la asigurarea îndeplinirii obiectivelor stabilite și instruirea este eficientă în transmiterea cunoștințelor, abilităților și atitudinilor promise și va determina dacă așteptările cursantului s-au potrivit cu experiența lor.

În acest scop, este proiectată și dezvoltată banca de teste de 150 de articole. Scopul principal al acestui cadru de evaluare este de a solicita feedback de la cursanți cu privire la experiența lor de formare. Acest feedback este necesar pentru a îmbunătăți programele de instruire, livrarea și evaluarea prescise.

Banca de teste a fost pregătită cu cel multă atenție, astfel încât să acopere întregul conținut al cursurilor. SCOPURILE Bancii de teste sunt:

- Pentru a îmbunătăți procesul de învățare a predării
- Prin eforturi de instruire se va obține creșterea elevilor



- Pentru a îmbunătăți procesul de evaluare
- Un grup de articole de testare poate fi utilizat pentru evaluarea formativă și sumativă a performanței angajaților din sectorul poștal

Întrebările vor fi încărcate în sistemul de examinare „Aristotelis” Eurocert și vor fi selectate aleatoriu de către sistem de la fiecare examen. Plănuim să creăm un examen oficial final pe platforma

„Aristotelis” și un test de autoevaluare găzduit în NewPost LMS, astfel încât să pregătim și să introducem cursanții într-un mediu de examinare.

Examenele vor include o interfață grafică dinamică a utilizatorului, cu elemente active ușor de utilizat, o selecție largă de tipuri de întrebări (alegere multiplă, corect / greșit etc.), clasificarea întrebărilor în dificultate, capacitatea de a profita de constrângeri de timp, cum ar fi limita timpului total disponibil și / sau a timpului pentru fiecare întrebare, întrebări cu condiții prealabile etc..

Administratorul Platformei de învățare va putea seta parametrii testului (durata, pragul etc.), în timp ce sistemul va putea oferi chiar automat atât nota finală, cât și rata de succes a elevului. De asemenea, în fiecare întrebare, va exista un scor specific.

Se așteaptă să obțină un scor minim de 60% de către stagiaari înainte ca aceștia să poată primi certificatul de acreditare.

În afară de banca Quiz (150 de articole cu alegere multiplă), următoarele metode de evaluare sunt planificate pe parcursul cursului:

Exerciții de reflecție critică

- Studii de caz
- Întrebări de autoevaluare
- Scenarii
- Activități extra

4.4. Autori și recenzori

Cod Unitate	Titlu Unitate	Autor	Recenzor tehnic	Recenzor Stiintific
CC1.U1.	U1.1. Introducere în conceptul de date cu caracter personal	AKMI	AKMI	AKMI
CC1.U2.	U1.2. Cadrul legal privind datele cu caracter personal	AKMI	AKMI	AKMI
CC1.U3.	U1.3. Drepturile subiectului la prelucrarea datelor cu caracter personal - Protecția datelor cu caracter personal pe întregul lanț de livrare	AKMI	AKMI	AKMI
CC1.U4.	U1.4. Economie digitală, comerț electronic și date cu caracter personal	AKMI	AKMI	AKMI
CC2.U1.	U2.1. Cadrul privind securitatea poștală (adaptat reglementărilor specifice fiecărei țări)	BGPOST	AKMI	AKMI
CC2.U3.	U2.2. Politica de confidențialitate a serviciilor poștale	ELTA	AKMI	AKMI
CC2.U3.	U2.3. Politica de securitate a serviciilor poștale	ELTA	AKMI	AKMI

CC2.U4.	U2.4. Puncte vulnerabile de articole poștale	ELTA	AKMI	AKMI
CC2.U5.	U2.5. Politica de discreție a întreprinderilor poștale	ELTA	AKMI	AKMI
CC3.U1.	U3.1. Introducere în conceptul principal și aspectele diversității culturale	AKMI	AKMI	AKMI
CC3.U2.	U3.2. Competențe și valori interculturale	AKMI	AKMI	AKMI
CC3.U3.	U3.3. Înțelegerea codurilor de conduită și a manierelor general acceptate în diferite societăți și aplicarea acestora la oficiul poștal	AKMI	AKMI	AKMI
CC3.U4.	U3.4. Metode de comunicare în diferite contexte culturale, cu referire specială la comunicarea la locul de muncă	ITPIO & AKMI SA	AKMI	AKMI
CC3.U5.	U3.5. Înțelegerea potențialelor obstacole culturale atunci când comunicați cu clienții (comunicare multiculturală - deservirea imigranților / refugiaților și a resortisanților țărilor terțe)	ITPIO	AKMI	AKMI
CC4.U1.	U4.1. Care sunt abilitățile soft și de ce sunt importante?	AKMI	AKMI	AKMI
CC4.U2.	U4.2. Comunicare și abilități sociale	AKMI	AKMI	AKMI
CC4.U3.	U4.3. Abordare interpersonală proactivă (intelență emoțională și ascultare activă)	ITPIO	AKMI	AKMI
CC4.U4.	U4.4. Abilități de lucru în echipă și spirit de echipă	AKMI	AKMI	AKMI
CC4.U5.	U4.5. Rezolvarea problemelor și luarea deciziilor	AKMI	AKMI	AKMI
CC5.U1.	U5.1. Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poșta electronică etc.) - servicii de proximitate și sociale	ELTA	AKMI	AKMI
CC5.U2.	U5.2. Mediu digital. Cum se organizează, se stochează și se recuperează informații - (Google Drive)	AKMI	AKMI	AKMI
CC5.U3.	U5.3. Instrumente de colaborare pentru sarcinile de zi cu zi - Exemplul aplicației Slack	AKMI	AKMI	AKMI
CC5.U4.	U5.4. Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data,	BGPOST	AKMI	AKMI

	realitate augmentată, AGV etc.)			
CC6.U1.	U6.1. Introducere în concepte logistice și activități principale	AKMI	AKMI	AKMI
CC6.U2.	U6.2. Jucători de logistică și operatori poștali	BGPOST	AKMI	AKMI
CC6.U3.	U6.3. Etapele procesului de livrare	BGPOST	AKMI	AKMI
CC6.U4.	U6.4. Clasificarea Serviciilor Postale	BGPOST	AKMI	AKMI
PC2.U1.	U2.1. Colete interne și internaționale	AKMI	AKMI	AKMI
PC2.U2.	U2.2. Opțiuni de livrare a coletelor	AKMI	AKMI	AKMI
PC2.U3.	U2.3. Modalități de creștere a eficienței livrării coletelor	AKMI	AKMI	AKMI
PC2.U4.	U2.4. Parcels lockers (Ebox și stații de colectare a coletelor	AKMI	AKMI	AKMI
PC3.U1.	U3.1. Gândirea critică și luarea deciziilor	AKMI	AKMI	AKMI
PC3.U2.	U3.2. Abilitatea de a face față presiunii - gestionarea timpului și a stresului	ITPIO	AKMI	AKMI
PC3.U3.	U3.3. Prevenirea accidentelor și gestionarea crizelor	AKMI	AKMI	AKMI
PC3.U4.	U3.4. Memorie bună: abilitatea de a vă aminti informații precum cuvinte, numere, imagini, fețe și procese.	AKMI	AKMI	AKMI
FC2.U1.	U2.1. Abordare centrată pe client: îmbunătățiri experiența clientului, permițând o experiență personalizată a clientului	BGPOST	AKMI	AKMI
FC2.U2.	U2.2. Rezolvarea conflictelor clienților	AKMI	AKMI	AKMI
FC2.U3.	U2.3. Tehnici de vânzare	BGPOST	AKMI	AKMI
FC2.U4.	U2.4. Canalele de promovare și social media	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U1.	U3.1. Introducere în comerțul electronic și aplicații digitale moderne	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U2.	U3.2. Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vânzări	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U3.	U3.3. Gestionarea postărilor în comerțul electronic	AKMI	AKMI	AKMI
FC3.U4.	U3.4. Gestionarea procedurii de plată și a fluxurilor	AKMI	AKMI	AKMI
FC4.U1.	U4.1. Flexibilitate și adaptabilitate la Noua Eră Poștală	AKMI	AKMI	AKMI
FC4.U2.	U4.2. Capacitate de rezolvare a problemelor și rapidă și flexibilă în	AKMI	AKMI	AKMI

	gestionarea situațiilor dificile			
FC4.U3.	U4.3. Inițiativă, creativitate și responsabilitate în oficiul poștal	AKMI	AKMI	AKMI
FC4.U4.	U4.4. Empatie și inteligentă emoțională	AKMI	AKMI	AKMI

4.5. Sondaje de curs pre-post

Am încorporat în cursul MOOC două sondaje pentru a monitoriza tipul de cursanți și satisfacția acestora la finalizarea cursului. Sondajele pre și post curs pot fi utile ca mecanism de motivare pentru a extrage, analiza și raporta date legate de eficacitatea cursului și platforma MOOC.

4.6. Manual de utilizare pentru platforma MOOC

Manualul utilizatorului pentru platforma MOOC este descris în detaliu în D.2.7. Portofoliu electronic pentru ucenicie complet operațional + manual de utilizare.

În special, manualul utilizatorului definește cerințele tehnice și contextuale pentru Platforma de instruire online NeWPOST sau Mediul virtual de învățare (VLE). Se așteaptă ca platforma de instruire NeWPOST să găzduiască toate materialele de instruire relevante dezvoltate în timpul activităților proiectului respectiv.

Manualul este structurat în jurul a doi piloni principali:

1. Cerințe de utilizator sau contextuale

Cerințele contextuale se referă la caracteristicile cheie ale NeWPOST VLE, inclusiv elementele de bază ale arhitecturii NeWPOST MOOC, structura cursului, evaluarea și certificarea, mecanismele de colaborare, comunicarea utilizatorilor, accesibilitatea, rolurile și înscrierea. Se acordă o atenție specială conținutului prelegerilor video și bunelor practici privind furnizarea de materiale didactice / de învățare prin sesiuni video preînregistrate. Cerințele utilizatorului includ, de asemenea, informații cu privire la componenta de creare a cursului și tablourile de bord aferente care ar trebui gestionate de echipa instructorului.

2. Cerințe tehnice

Cerințele tehnice se referă la specificațiile software ale VLE, inclusiv arhitectura IT, componentele software, condițiile preliminare de instalare, condițiile software, formatul conținutului cursului și specificațiile.

Resurse

Site-ul oficial al proiectului NeWPOST <http://newpostproject.eu/>

Platforma MOOC a proiectului NeWPOST: <https://mooc.newpostproject.eu/dashboard>

Rețele și canale sociale:

➡ 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>

Anexe

ANEXA 1. Platforma MOOC și Materialul de instruire



[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)

Παρακολούθηση Κανονισμός

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!



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of its 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.

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

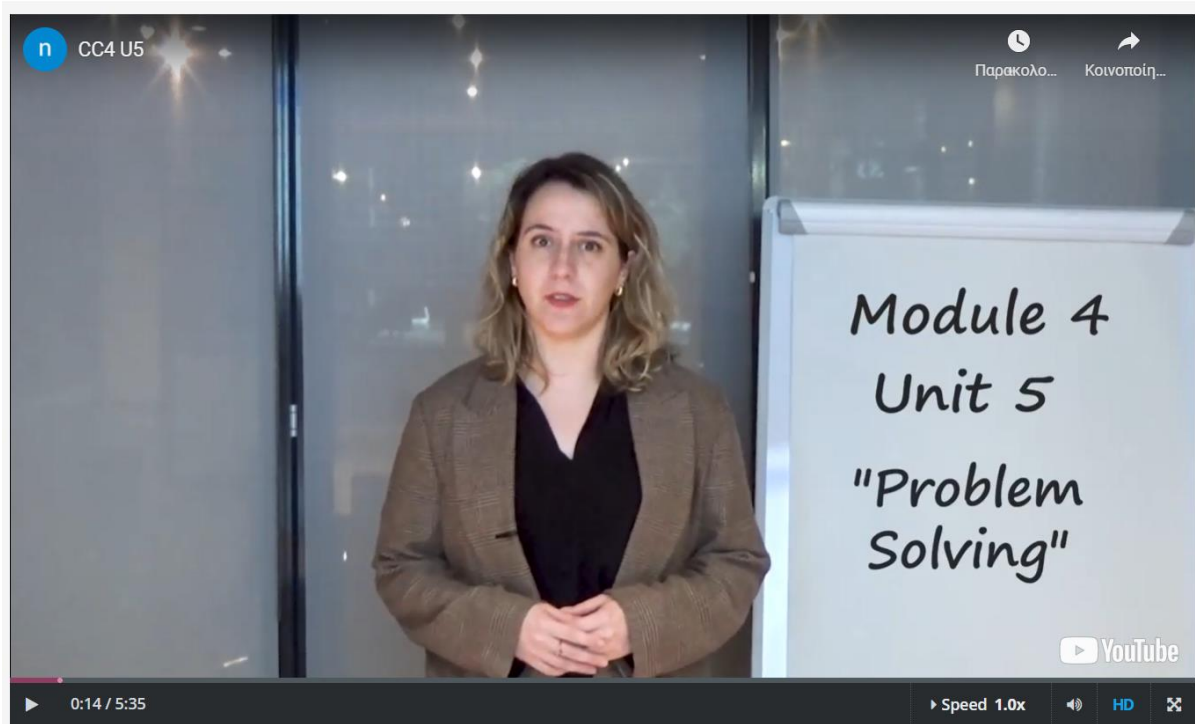


6:15 / 6:52

Speed 1.0x

HD

Video



Lecture

PowerPoint Presentation 20 / 24 | 50% + | [Full Screen] [Share]



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?

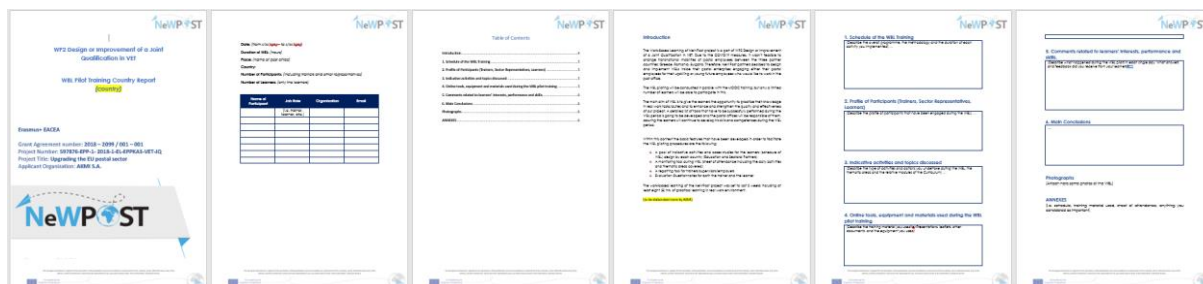
Task 2: How would you deal with a customer who wasn't happy with your service, even though you haven't done anything wrong and it is the customer who has made the mistake?

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

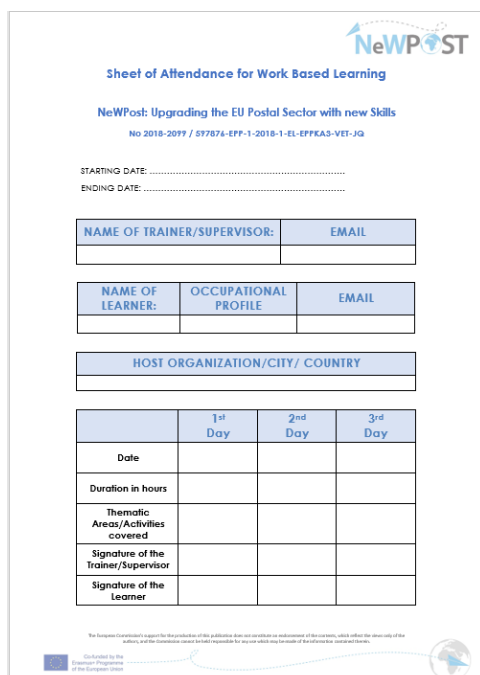



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

ANEXA 2. Șabloane de rapoarte WBL



ANEXA 3. Fișa de prezență pentru WBL



ANEXA 4. Activități indicative pentru WBL

